

De tevredenheid van slachtoffers van misdrijven met de slachtofferzorg

Eindrapport

Inge Koolen
Martijn van der Heide
Arnold Ziegelaar

B2843

Leiden, 28 oktober 2005

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van het WODC van het ministerie van Justitie.
© 2005 WODC, ministerie van Justitie. Auteursrecht voorbehouden.



Voorwoord

In opdracht van het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC) van het ministerie van Justitie heeft Research voor Beleid een onderzoek uitgevoerd naar de tevredenheid van slachtoffers van misdrijven met de slachtofferzorg.

Het onderzoek is uitgevoerd in twee fasen, een literatuurstudie en een telefonische enquête. Tijdens de eerste fase zijn bestaande onderzoeken met betrekking tot slachtofferzorg bestudeerd. Dit resulteerde in kwantitatieve en kwalitatieve gegevens over de tevredenheid over slachtofferzorg in Nederland en daarbuiten. Deze gegevens zijn indien relevant in het onderhavige rapport verwerkt. De tweede fase bestond uit een telefonische enquête onder slachtoffers. De resultaten daarvan staan centraal in onderhavige rapportage. In het bijlagenrapport zijn de rechte tellingen en open antwoorden van de enquête opgenomen.

Het rapport begint met de samenvatting en de conclusies. Hoofdstuk 1 beschrijft vervolgens de achtergrond en de opzet van het onderzoek. De opzet van de telefonische enquête en de responsverantwoording wordt uiteengezet in hoofdstuk 2. De resultaten van de nulmeting worden in de daaropvolgende hoofdstukken beschreven. De tevredenheid van de slachtoffers over hun ervaringen met de politie komen aan de orde in hoofdstuk 3. De tevredenheid over het Openbaar Ministerie en de rechtbank komen aan de orde in respectievelijk hoofdstuk 4 en hoofdstuk 5. Het oordeel over Slachtofferhulp Nederland is onderwerp van hoofdstuk 6. In hoofdstuk 7 worden een aantal verdiepende analyses gepresenteerd naar factoren van invloed op de tevredenheid. De conclusies en aanbevelingen zijn opgenomen in de samenvatting.

Het onderzoek is begeleid door een commissie bestaande uit de heer M.S. Groenhuijsen (voorzitter) van de Universiteit van Tilburg; de heer M. Bosua van het Openbaar Ministerie; mevrouw H.M.J. Ezendam en de heer M. Kruissink van het ministerie van Justitie; de heer A. Pemberton van Slachtofferhulp Nederland en heer W.F. Verbeeke van de politie. Het onderzoek is uitgevoerd door I. Koolen, A. Ziegelaar, C.M. van der Heide van Research voor Beleid.

Arnold Ziegelaar
Projectleider Beleidsonderzoek

Inhoudsopgave

Samenvatting, conclusies en aanbevelingen	7
Onderzoeksopzet	7
Leerpunten voor toekomstig onderzoek	8
Conclusies uit nul-meting	8
Aanbevelingen	12
1 Achtergrond van het onderzoek	13
1.1 Slachtofferzorg in Nederland	13
1.2 Globale onderzoeksopzet	15
2 Onderzoeksopzet	17
2.1 Uitgangspunten bij vaststellen onderzoeksopzet	17
2.2 Onderzoekspopulatie	17
2.3 Steekproeftrekking	17
2.4 Opstellen vragenlijst	19
2.5 Benadering respondenten	20
2.6 Weging enquêteresultaten	20
2.7 Respons telefonische enquête	22
3 Tevredenheid over slachtofferzorg door politie	25
3.1 Aangifte	25
3.2 Informatievoorziening	25
3.3 Schade als gevolg van het misdrijf	27
3.4 Oordeel over de politie	28
4 Tevredenheid over slachtofferzorg door Openbaar Ministerie	33
4.1 Informatievoorziening	33
4.2 Schaderegeling door het Openbaar Ministerie	35
4.3 Persoonlijk gesprek met de Officier van Justitie	35
4.4 Oordeel over het Openbaar Ministerie	37
5 Tevredenheid over slachtofferzorg door de rechtbank	39
5.1 Vonnis	39
5.2 Voeging in het strafproces	39
5.3 Oordeel over het verloop van de rechtszaak	40
6 Tevredenheid over slachtofferzorg door Slacht-offerhulp Nederland	43
6.1 Contact met slachtofferhulp	43
6.2 Oordeel over Slachtofferhulp Nederland	44
7 Verklarende factoren voor de tevredenheid	47
7.1 Inleiding	47
7.2 Tevredenheid en fase van de rechtsgang	49
7.3 Factoren voor tevredenheid met de politie	51
7.4 Factoren voor tevredenheid Openbaar Ministerie	54
7.5 Factoren voor tevredenheid met rechtszaak	56
7.6 Factoren voor tevredenheid met Slachtofferhulp Nederland	59
Literatuur	61
Bijlage 1 Betekenis delictcodes	63
Bijlage 2 Bruto-steekproef aantallen per regio	67
Bijlage 3 Aankondigingsbrief van het Ministerie van Justitie	75

Samenvatting, conclusies en aanbevelingen

Slachtoffers van misdrijven kunnen (indien gewenst) voor praktische, emotionele, juridische en financiële ondersteuning terecht bij diverse instanties, functionarissen en hulpverleners. Tezamen vormen deze een netwerk van slachtofferhulp.

De zorg voor slachtoffers van misdrijven in het strafproces heeft sinds de invoering van de Wet en de richtlijn Terwee in 1995 meer nadruk gekregen. Deze richtlijn is inmiddels vervangen door de Aanwijzing Slachtofferzorg. Deze legt de nadruk op de volgende vijf punten:

1. het informeren van het slachtoffer
2. de bejegening van het slachtoffer
3. de positie van het slachtoffer in het strafproces
4. de mogelijkheid tot het verhalen van door het slachtoffer geleden schade
5. samenwerking tussen partijen in de slachtofferzorg.

De Aanwijzing Slachtofferzorg veronderstelt dat door goede samenwerking, informatieverstrekking, correcte bejegening en de mogelijkheid tot het verhalen van geleden schade de positie van het slachtoffer te versterken is. Een groeiende tevredenheid van slachtoffers met de geboden slachtofferzorg moet dit aantonen. Deze rapportage beschrijft de onderzoeksopzet voor een periodiek uit te voeren onderzoek naar de tevredenheid van slachtoffers over de slachtofferzorg. Daarnaast beschrijft het de resultaten van de eerste meting.

Onderzoeksopzet

Het onderzoek bestond uit twee fasen; een literatuurstudie en een telefonische enquête onder slachtoffers. Tijdens de eerste fase zijn relevante studies uit binnen- en buitenland bestudeerd. De resultaten van deze studies gaven een eerste indruk van de stand van zaken in het veld van onderzoek. Daarnaast zijn deze geplaatst naast de uitkomsten van de telefonische enquête die in de tweede fase van het onderzoek is uitgevoerd.

Voor de telefonische enquête onder slachtoffers van misdrijven zijn vijf politieregio's in Nederland geselecteerd (Noord- en Oost-Gelderland, Zeeland, Rotterdam Rijnmond, Groningen, Limburg-Zuid). Binnen deze regio's is een steekproef getrokken uit de groep slachtoffers die in de periode november 2003 tot en met januari 2004 bij de politie aangifte hebben gedaan van een misdrijf. Dit kon zijn van een fietsendiefstal maar ook van inbraak of bijvoorbeeld zware mishandeling. Het ging om slachtoffers waarvan de dader(s) bekend waren en waarbij een strafrechtzaak volgde, maar ook om slachtoffers waarbij dit niet het geval was. Deze laatste groep heeft alleen te maken gehad met de politie en eventueel met Slachtofferhulp Nederland.

De slachtoffers hebben voorafgaand aan het onderzoek een brief ontvangen, die verstuurd werd namens het Ministerie van Justitie, waarin kort de doelstelling van het onderzoek beschreven stond. Als slachtoffers na het lezen van de brief besloten niet mee te willen werken aan het onderzoek, konden zij dat kenbaar maken door de antwoordstrook onderaan de brief in te vullen en in de bijgeleverde antwoordvelop terug te sturen. Van deze procedure is in ruime mate gebruik gemaakt en leverde geen problemen op. De slachtoffers die overbleven zijn benaderd voor de telefonische enquête. De gehanteerde vragenlijst volgde het traject dat een slachtoffer ingaat wanneer hij of zij aangifte doet. Deze startte daarom met vragen over het doen van de aangifte

zelf en over de eventuele schadebemiddeling door de politie die daarop volgde. De verschillende contactmomenten met het OM, de rechtbank en Slachtofferhulp Nederland kwamen daarna één voor één aan de orde. In totaal hebben 1859 slachtoffers de vragenlijst doorlopen. Dat is bijna 50% van degenen die na het versturen van de vooraankondigingsbrief waren overgebleven.

Leerpunten voor toekomstig onderzoek

Doel van het onderzoek was onder andere het ontwikkelen van een slachtoffertevredenheidsonderzoek dat periodiek kan worden uitgevoerd. Daarvoor is in de eerste fase van het onderzoek een methodologie ontwikkeld die vervolgens in de tweede fase is toegepast door het uitvoeren van de eerste meting. Tijdens het uitvoeren van deze eerste meting is een aantal leerpunten naar voren gekomen die hieronder kort uiteen worden gezet. Bij het opzetten van vervolgmetingen dient rekening gehouden te worden met deze leerpunten.

Om te beginnen moet voor de herhalingsmetingen een grotere steekproef getrokken worden dan die voor de eerste meting getrokken is. Niet omdat de respons niet voldoende hoog was, die was namelijk hoger dan vooraf ingeschat, maar omdat de aangeleverde bestanden sterk vervuild waren. De aangeleverde bestanden bevatten namelijk veel bedrijven en een groot aantal slachtoffers zat er dubbel in. Daarnaast was van veel slachtoffers geen of een verkeerd telefoonnummer bekend.

Daarnaast zouden de herhalingsmetingen moeten streven naar een hogere netto respons. Van de in totaal 1859 respondenten die de vragenlijst hebben doorlopen hadden namelijk maar 329 het vragenblok over de rechtbank en 164 het vragenblok over Slachtofferhulp Nederland doorlopen. Met name dat aantal van 164 is te laag om kleinere verschillen tussen categorieën slachtoffers te kunnen waarnemen.

Het gebruik van de vooraankondigingsbrief werkte goed. In het vervolg zou misschien wel duidelijker aangegeven moeten worden waarom dit onderzoek precies wordt uitgevoerd en dat dit onderzoek geen rol speelt in de afhandeling van de zaak van het slachtoffer. Uit de telefonische reacties kwam namelijk soms naar voren dat slachtoffers dachten dat het onderzoek over hun eigen zaak ging of dat de onderzoekers hen zouden kunnen helpen met hun eigen zaak. De brief zou wellicht in nog eenvoudiger Nederlands moeten worden opgesteld.

Conclusies uit nul-meting

In het onderstaande worden de belangrijkste conclusies uit het onderzoek opgesomd.

Tevredenheid en fase van rechtsgang

De meerderheid van de slachtoffers vindt het contact met de politie, het Openbaar Ministerie en de rechtbank conform de verwachtingen. Het percentage dat het contact met de betrokken instanties boven verwachting vindt neemt af naarmate men verder in het strafproces komt. Van de slachtoffers vond 12% het contact met de politie boven verwachting. Van degenen die contact hebben gehad met het OM vond 8% dit contact boven verwachting en van degenen waarvan de zaak is voorgekomen bij de rechtbank vond nog maar 2% het verloop van de rechtzaak boven verwachting. Ook het rapportcijfer dat de slachtoffers de politie geven (6,7) is hoger dan het cijfer dat zij geven voor het OM (5,9) en de rechtbank (5,9). De tevredenheid met de politie is dus hoger dan

die met het OM en de rechtbank. Met instanties waarmee men later in de rechtsgang in contact komt worden dus minder positief beoordeeld. Deze conclusie kwam ook naar voren in enkele onderzoeken die in de tussenrapportage zijn besproken. Anderzijds is de groep slachtoffers die in een latere fase van de rechtsgang zijn, meer tevreden met dezelfde instantie dan slachtoffers die in een eerdere fase zijn.

Dat de tevredenheid met instanties later in de rechtsgang lager is, wordt vermoedelijk veroorzaakt door de verwachtingen van het slachtoffer over bijvoorbeeld de veroordeling van de verdachte en de toekenning van de schadevergoeding steeds hoger worden naarmate het strafproces vordert. Als deze verwachtingen dan vervolgens niet uitkomen is de teleurstelling groot. Dit blijkt ook uit de opmerkingen van de respondenten over het verloop van de rechtzaak (zie bijlage 5 in het bijlagenrapport). Veel van de negatieve opmerkingen hebben betrekking op het uitgesproken vonnis en de niet, of niet volledig, toegekende schadevergoeding.

Dat tevredenheid met dezelfde instantie toeneemt naarmate men verder in de rechtsgang komt, hangt vermoedelijk samen met de constatering dat de zaak van het slachtoffer serieus genomen en dat er vervolging van de verdachte plaatsvindt.

Aard en ernst gevolgen misdrijf en tevredenheid

De tevredenheid van slachtoffers over het contact met de politie en het OM is afhankelijk van de aard het delict waarvan zij slachtoffer zijn geweest. Over het algemeen kan gesteld worden dat naarmate de ernst van het delict groter is de tevredenheid afneemt. Slachtoffers die lichamelijk letsel hebben opgelopen of slachtoffers die aangeven dat de herinnering aan het delict hen nog steeds in hun dagelijkse activiteiten belemmert, zijn minder positief dan de overige slachtoffers. De tevredenheid met instanties hangt het sterkst samen met of het slachtoffer in zijn dagelijks functioneren nog steeds wordt belemmerd door het misdrijf. De belemmerden zijn over alle instanties gemiddeld 0,7 tot 1,5 punt negatiever. De groep dagelijks belemmerden maakt 15% uit van de totale groep. Onder de categorie gewelds- en zedendelicten is dit percentage 34%. Ook de groep belemmerden is in een latere fase van de rechtsgang positiever over dezelfde instantie dan in een eerdere fase. Van de groep belemmerden is bijna de helft (zeer) ontevreden over het vonnis, terwijl dat percentage voor de overige slachtoffers 36% is.

Ook wanneer men na de aangifte eind 2003/begin 2004 vaker slachtoffer is geweest van een misdrijf is men over het algemeen minder positief over het contact met de politie en het OM.

Dit verschil in tevredenheid wordt mogelijk veroorzaakt door de hoge verwachtingen die slachtoffers van ernstige delicten hebben over het optreden van de politie of het OM. Zij hebben iets ernstig meegemaakt en verwachten serieus genomen te worden en een daadkrachtig optreden van de betrokken instanties. Eventuele teleurstellingen op dit vlak zullen bij hen harder aankomen dan bij slachtoffers van minder ernstige delicten. Een andere mogelijkheid is dat het ligt aan de wijze waarop met de slachtoffers van ernstige delicten wordt omgegaan. Aanbeveling is dit nader te laten onderzoeken.

Ook de financiële gevolgen van het misdrijf beïnvloeden de tevredenheid van slachtoffers. De tevredenheid neemt af naarmate de gelede financiële schade oploopt. Dit geldt ook naarmate het bedrag dat de verzekering niet dekt oploopt. Als de politie of het Openbaar Ministerie echter bemiddeld heeft in de schade dan is het oordeel van de slachtoffers een stuk positiever.

In het onderzoek van de B&A groep uit 1998 werd al gemeld dat de reacties uit het politieveld lieten zien dat men de indruk had dat schadebemiddelingspogingen door slachtoffers positief werden gewaardeerd.

Tevredenheid slachtoffer en bejegening, informatievoorziening en schadebemiddeling

Slachtoffers moeten volgens de Aanwijzing Slachtofferzorg zo snel mogelijk duidelijke en relevante informatie ontvangen van alle betrokken partijen, met name van politie en openbaar ministerie (OM).

Uit het onderzoek van Wemmers uit 1994 kwam al naar voren dat de gebrekkige informatieverschaffing een belangrijk kritiekpunt was van slachtoffers. Slachtoffers die op de hoogte gehouden werden over hun zaak door de politie of het OM zijn vaker tevreden dan de overige slachtoffers. Het onderhavige onderzoek onderschrijft dit. De relatie tussen de informatievoorziening en de tevredenheid van slachtoffers komt duidelijk naar voren. Ook de relaties tussen de tevredenheid enerzijds en goede bejegening en pogingen tot schadebemiddeling anderzijds komen duidelijk naar voren.

Bejegening, schade bemiddeling en informatievoorziening politie

Driekwart tot 85% van de slachtoffers voelde zich tijdens het doen van aangifte correct bejegend door de politie. Er is een sterke samenhang tussen het aantal minpunten in de bejegening en het gemiddelde rapportcijfer voor de politie.

Net als uit het onderzoek van de B&A groep uit 1998, blijkt ook uit dit onderzoek dat het verstrekken van informatie over het verloop van de zaak voor de politie nog steeds geen automatisme is. Slechts 42% van de slachtoffers zegt hierover door de politie te zijn geïnformeerd. Van degenen die niet geïnformeerd zijn, zegt een groot deel hier wel behoefte aan te hebben gehad. Er is een grote groep slachtoffers van 37% die na de aangifte door de politie niet geïnformeerd wordt over het verloop van de zaak, terwijl ze daar wel behoefte aan hebben. Deze groep is veel ontevredener over de politie dan de rest. Ook de informatievoorziening tijdens de aangifte over de mogelijkheden tot schadevergoeding is voor verbetering vatbaar. Ook hierover zegt een groot deel van de slachtoffers geen informatie te hebben ontvangen terwijl zij daar wel behoefte aan hadden (32%). Bij 29% is niet gevraagd of ze schadevergoeding wensten, terwijl ze daar wel behoefte aan hadden.

De bruikbaarheid, juistheid en de begrijpelijkheid van de wel gekregen informatie wordt in ruime meerderheid (65-79%) voldoende tot zeer goed genoemd.

Dit onderzoek geeft overigens een positiever beeld van de informatievoorziening door de politie dan de Politiemonitor Bevolking 2003 (zie tabel 8.1).

Tabel 1 Uitkomsten van dit onderzoek afgezet tegen de uitkomsten van de Politiemonitor Bevolking 2003

	Dit onderzoek	Politiemonitor Bevolking
Percentage aangiften gewezen op de mogelijkheden van slachtofferhulp	55%	32%
Percentage slachtoffers dat na de aangifte geïnformeerd is over de zaak	42%	23%

Bij 55% van de aangiften geeft de politie dus informatie over Slachtofferhulp Nederland. Bij geweldsdelicten is dat 79%. De groep dagelijks belemmerden wordt relatief vaker ingelicht (62%). Ongeveer 17% van deze groep wordt echter niet ingelicht over slachtofferhulp terwijl ze daar wel behoefte aan hadden. Deze groep (3% van de gehele groep slachtoffers) denkt zeer negatief over de politie. Pogingen tot schadebemiddeling door de politie tussen slachtoffer en verdachte (vindt plaats in 11% van de gevallen dat er een verdachte is) worden door de slachtoffers hogelijk gewaardeerd, zelfs als de poging mislukt doordat de verdachte weigert te betalen. Als de poging slaagt krijgt de politie afgerond een 8 als waarderingscijfer.

Informatievoorziening, schadebemiddeling, gesprek OM

De groep slachtoffers van 22% die niet wordt geïnformeerd door het OM terwijl ze daar wel behoefte aan hadden, denkt zeer negatief over het OM (gemiddeld 4,6), vooral de slachtoffers onder hen die nog dagelijks door het misdrijf in hun functioneren worden belemmerd (gemiddeld 4,1). Uit de toelichtingen die de slachtoffers hebben gegeven bij hun rapportcijfers voor de politie, het OM en het verloop van de rechtszaak (zie bijlagen 3 t/m 5 van het bijlagenrapport) is op te maken dat de ontevredenheid regelmatig veroorzaakt wordt door de slechte informatievoorziening. Er kunnen naast verzuim van het OM (b.v. onterecht geen registratie van slachtoffer) verschillende oorzaken zijn voor het niet geïnformeerd worden van het slachtoffer, bijvoorbeeld doordat er geen contactgegevens bekend zijn of omdat het slachtoffer niet (tijdig) gereageerd heeft op de vraag of hij geïnformeerd wilde worden. Op grond van dit onderzoek is niet na te gaan in welke mate de verschillende mogelijke oorzaken een rol spelen.

Slechts in een minderheid van de zaken (15%) vindt er schadebemiddeling door het OM plaats. In die gevallen is de waardering voor het OM duidelijk hoger. Vooral de dagelijks belemmerden waarbij geen schadebemiddeling plaatsvindt hebben een lage waardering voor het OM (gemiddeld een 4,9). Belangrijke oorzaken voor het niet tot stand komen van schadebemiddeling is dat de schade niet eenvoudig of tijdig is vast te stellen of dat de verdachte geen medewerking verleent.

Slachtoffers die geen behoefte hebben aan een gesprek met de officier van Justitie zijn positiever over het OM dan degenen die een gesprek hebben gehad of die behoefte aan een gesprek hebben. De dagelijks belemmerden die een gesprek hebben gehad, waarderen het OM hoger (gemiddeld 5,7 versus 4,2) dan de degenen die geen gesprek hebben gehad, maar er wel behoefte aan hadden. Voor de groep dagelijks belemmerden heeft een gesprek dus een positief effect op de tevredenheid over het OM. Ook als het OM aan schadebemiddeling doet (in 21% van de zaken) is de waardering voor het OM duidelijk hoger.

Voeging in rechtszaak, aanwezigheid bij zitting, tevredenheid vonnis

Slachtoffers die aanwezig zijn geweest bij de zitting oordelen iets negatiever (gemiddeld 5,7) over het verloop van de rechtszaak dan degenen die daarbij niet aanwezig waren (gemiddeld 6,0). Bij degenen die daarentegen aanwezig waren op de zitting is 34% (zeer) tevreden over het vonnis, bij de niet aanwezigen is dat 43%. Er zijn relatief veel meer dagelijks belemmerden aanwezig bij de zitting dan overige slachtoffers. Dit verklaart waarom de aanwezigen bij de zitting negatiever zijn over het verloop van de rechtszaak en het vonnis dan de niet aanwezigen. Dit blijkt ook uit het feit dat de groep belemmerden die niet op de zitting aanwezig waren, negatiever oordelen over de rechtszaak dan degenen die wel aanwezig waren. Niet de aanwezigheid zelf, maar het soort slachtoffers dat aanwezig is, veroorzaakt de lagere tevredenheid met de rechtszaak onder de bij de zitting aanwezigen.

Van degenen die zich hebben gevoegd in het strafproces (44% van de gevallen waarin het tot een proces komt) krijgt 45% een schadevergoeding toegewezen. Dit heeft een duidelijke positieve invloed op de waardering voor de rechtbank. Slachtoffers die zich niet hebben gevoegd zijn positiever dan degenen die zich hebben gevoegd, maar geen schadevergoeding krijgen.

Degenen die een bedrag kregen toegewezen dat hoger was dan het gevorderde bedrag zijn zeer positief over het verloop van de rechtszaak: zij geven een 8,6 gemiddeld.

De slachtoffers zijn sterk gepolariseerd in hun tevredenheid over het vonnis: 41% is (zeer) tevreden en 39% (zeer) ontevreden. Er is een sterke samenhang tussen de tevredenheid met het vonnis en de tevredenheid over politie, OM en rechtbank.

Niet verwonderlijk is dat naarmate de tevredenheid over het vonnis toeneemt ook de tevredenheid over het gehele verloop van de rechtszaak toeneemt.

Tevredenheid over Slachtofferhulp Nederland

De slachtoffers zijn over het algemeen tevreden over Slachtofferhulp Nederland. Het gemiddelde rapportcijfer dat zij geven is een 7,0. Ook het percentage dat aangeeft het contact boven verwachting te vinden is met 22% relatief hoog. Dit percentage is aanzienlijk hoger dan bij de politie (12%), het OM (8%) en de rechtbank (2%).

De bejegening van slachtoffers door Slachtofferhulp Nederland wordt door een grote meerderheid als goed tot zeer goed ervaren. Er is een sterke samenhang tussen de bejegening door Slachtofferhulp en de waardering. Degenen die emotionele, juridische en/of praktische ondersteuning hebben ontvangen zijn positiever over Slachtofferhulp Nederland dan degenen die geen ondersteuning hebben gehad. Degenen die aangeven wel behoefte aan ondersteuning te hebben gehad, maar die niet ontvangen te hadden zijn negatief. Deze laatste groep bestaat uit 14-24% van het aantal cliënten. Verder kan men constateren dat als er vaker contact is geweest tussen SN en het slachtoffer dat dan de waardering hoger is.

Aanbevelingen

Op basis van bovenstaande conclusies zijn een aantal aanbevelingen te formuleren. Deze zijn niet pasklaar, maar geven aandachtspunten die beleidsmatig nog verder uitgewerkt moeten worden.

Er is een aantal factoren die sterke samenhang vertonen met de tevredenheid. Een deel daarvan zijn niet door beleid op het terrein van slachtofferzorg te beïnvloeden. Men kan daarbij denken aan het al dan niet aanhouden van een verdachte, het instellen van vervolging en het uiteindelijke vonnis. Een aantal punten hebben echter een duidelijke samenhang en zijn wellicht ook te beïnvloeden.

- Een groot deel van de slachtoffers geeft aan dat ze geen informatie hebben ontvangen over bijvoorbeeld het verloop van de zaak, de mogelijkheid van schadevergoeding en de mogelijkheid van slachtofferhulp, terwijl ze aan die informatie wel behoefte hadden. Dit heeft een vrij sterke negatieve invloed op de waardering voor politie en OM. Nagegaan kan worden wat de oorzaken zijn dat deze personen tegen hun wens in niet geïnformeerd worden en wat daar aan gedaan kan worden.
- Schadebemiddeling tussen slachtoffer en verdachte door politie en OM vindt nog relatief weinig plaats, terwijl als dat wel gebeurt dit een positieve invloed heeft op de tevredenheid. De oorzaken van het nog weinig optreden van schadebemiddeling kunnen nagegaan worden en bekeken kan worden of er verbetering mogelijk is.
- Een belangrijk deel van de slachtoffers heeft geen gesprek met de officier van Justitie terwijl ze daar wel behoefte aan hebben. Ook hier kan nagegaan worden wat daaraan verbeterd kan worden.
- De groep slachtoffers die door het misdrijf nog dagelijks in zijn functioneren wordt belemmerd, is duidelijk meer ontevreden dan de rest. Nagegaan kan worden of de speciale zorg voor deze groep adequaat is of nog verbeterd kan worden.

1 Achtergrond van het onderzoek

1.1 Slachtofferzorg in Nederland

In 2004 werden in totaal ongeveer 1,7 miljoen delicten bij de politie gemeld¹. Honderdduizenden Nederlanders worden geconfronteerd met geweldsmisdrijven, vermogensmisdrijven, vernielingsdelicten en andere misdrijven. De slachtoffers kunnen (indien gewenst) voor praktische, emotionele, juridische en financiële ondersteuning terecht bij diverse instanties, functionarissen en hulpverleners. Tezamen vormen deze een netwerk voor slachtofferzorg.

Aanwijzing Slachtofferzorg

De zorg voor slachtoffers van misdrijven in het strafproces heeft sinds de invoering van de Wet en de richtlijn Terwee in 1995 meer nadruk gekregen. Deze richtlijn is inmiddels vervangen door de Aanwijzing Slachtofferzorg. Deze legt de nadruk op de volgende vijf punten:

6. het informeren van het slachtoffer
7. de bejegening van het slachtoffer
8. de positie van het slachtoffer in het strafproces
9. de mogelijkheid tot het verhalen van door het slachtoffer geleden schade
10. samenwerking tussen partijen in de slachtofferzorg.

Ad 1

Slachtoffers moeten, zo stelt de Aanwijzing, zo snel mogelijk duidelijke en relevante informatie ontvangen van alle betrokken partijen, met name van politie en openbaar ministerie (OM). De eerste verantwoordelijke in de informatieverstrekking ligt bij de betreffende instantie. Daarnaast is er in elk arrondissement een 1-Loket "Slachtofferinformatie", waar slachtoffers kunnen informeren naar hun zaak.

Ad 2

De Aanwijzing benoemt eveneens dat correcte en waar nodig persoonlijke bejegening van het slachtoffer een belangrijk aspect is van de zorg om het slachtoffer.

Ad 3

De Aanwijzing verruimt de mogelijkheden voor een slachtoffer om zich als civiele partij te voegen in een strafproces.

Ad 4

In de Aanwijzing zijn mogelijkheden voor schadevergoeding voor het slachtoffer vastgelegd. Het slachtoffer kan de strafrechter verzoeken een schadevergoeding toe te wijzen. Ook kan de rechter besluiten een schadevergoeding op te leggen als onderdeel van de op te leggen straf. Een slachtoffer kan ook vóórafgaand aan het strafproces een schadevergoeding krijgen. De Aanwijzing Slachtofferzorg bepaalt dat de politie en het OM zoveel mogelijk schaderegelingen moeten treffen tussen slachtoffer en dader in een zo vroeg mogelijk stadium.

¹ CBS gegevens uit statline, 2004.

Ad 5

Bij de zorg voor slachtoffers moet ook de samenwerking tussen de verschillende partijen versterkt worden. De Aanwijzing noemt een aantal organisaties waarmee de politie en het OM netwerken dienen te vormen om werkzaamheden op het gebied van slachtofferzorg op elkaar af te stemmen. Deze organisaties zijn:

- Slachtofferhulp Nederland
- Bureau voor Rechtshulp (bestaat niet meer in 2005).
- Raad voor de Kinderbescherming
- Bureau Halt
- Reclassering
- Juridisch Loket
- Bureau Jeugdzorg.

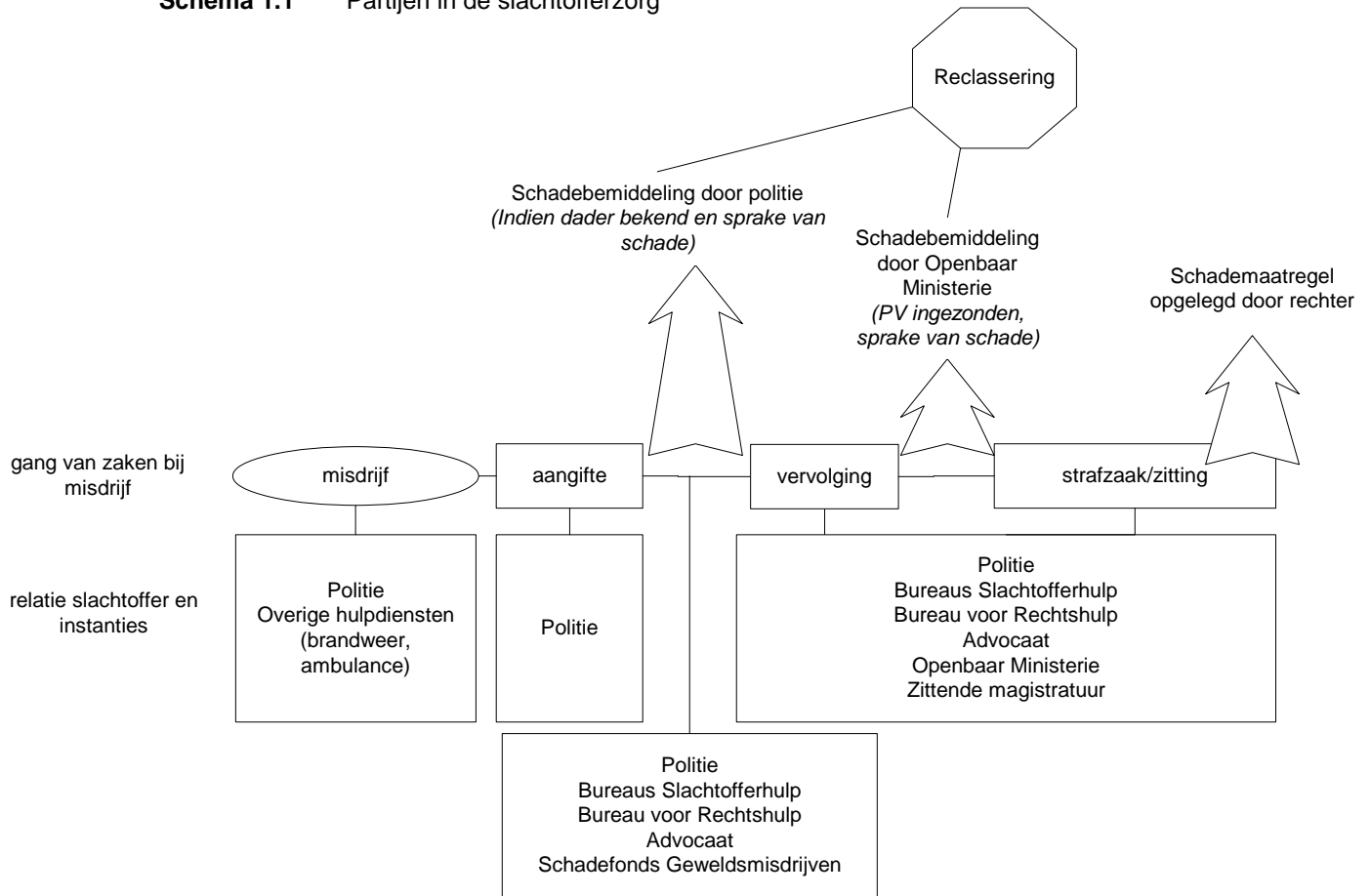
Met name Slachtofferhulp Nederland (SN) biedt specifieke ondersteuning voor de slachtoffers van misdrijven. SN biedt emotionele, praktische en juridische ondersteuning. Een vrijwilliger van SN neemt contact op met het slachtoffer, luistert, geeft antwoord op vragen, verwijst indien noodzakelijk door naar specifieke hulpverlening op medisch, psychologisch en juridisch terrein.

Het slachtoffer en slachtofferzorg

Tijdens de afhandeling van een misdrijf kan een slachtoffer in aanraking komen met één of meer van de bovengenoemde partijen. Bij het doen van aangifte van een misdrijf komt het slachtoffer in contact met de politie. Deze geeft vervolgens informatie over de ondersteuningsmogelijkheden van Slachtofferhulp Nederland. Het slachtoffer komt dan indien gewenst in aanraking met een vrijwilliger van dit bureau. De genoemde organisaties hebben niet bij ieder misdrijf een rol of zijn zij in dezelfde mate betrokken bij het proces van afhandeling van een misdrijf. Het onderstaande schema geeft weer met welke partijen een slachtoffer contact heeft of kan hebben tijdens de verschillende stadia van de afwikkeling van het strafproces.

Niet alle partijen die met een slachtoffer van een misdrijf in contact staan komen in dit schema voor. Huisartsen, psychologen en verzekeringsmaatschappijen komen ook in contact met het slachtoffer, maar hebben geen wettelijke taak binnen het strafproces. Wel is het Schadefonds Geweldsmisdrijven in het overzicht opgenomen. Dit schadefonds biedt een tegemoetkoming in de schade aan slachtoffers van geweldsdelicten.

Schema 1.1 Partijen in de slachtofferzorg



1.2 Globale onderzoeksopzet

De Aanwijzing Slachtofferzorg veronderstelt dat door goede samenwerking, informatieverstrekking, correcte bejegening en de mogelijkheid tot het verhalen van geleden schade de positie van het slachtoffer te versterken is. Een groeiende tevredenheid van slachtoffers met de geboden slachtofferzorg moet dit aantonen. Doel van het onderzoek was het ontwikkelen van een onderzoeksopzet voor een slachtoffertevredenheidsonderzoek dat regelmatig uitgevoerd kan worden. Daarnaast diende via deze opzet de eerste meting (nulmeting) uitgevoerd te worden.

Onder het begrip ‘onderzoeksopzet’ worden alle relevante aspecten verstaan die bij elkaar leiden tot valide en betrouwbare onderzoeksresultaten. Dit betreft de afbakening van de onderzoekspopulatie, de constructie van het steekproefkader, het bepalen van een geschikt steekproefontwerp en de juiste steekproefgrootte, het ontwikkelen van een geschikte vragenlijst, het vaststellen van de juiste wijze van benadering en bejegening van respondenten, een adequate analyse van verkregen gegevens en een heldere en beknopte presentatie van de onderzoeksresultaten in een rapport.

Het onderzoek bestond uit een tweetal fasen; een literatuurstudie en een telefonische enquête onder slachtoffers. In de literatuurstudie stonden kwantitatieve en kwalitatieve gegevens centraal met betrekking tot de tevredenheid over slachtofferzorg in Nederland en daarbuiten. Het geeft een eerste indruk van de stand van zaken in het veld van onderzoek. Daarnaast is in deze tussenrapportage ingegaan op de methodologische elementen uit de verschillende onderzoeken die bruikbaar waren voor de opzet van de tweede fase van het onderzoek. Deze tweede fase bestond uit een telefonische enquête onder slachtoffers. De resultaten daarvan staan centraal in deze rapportage. De gegevens uit de tussenrapportage die voor de tweede fase relevant zijn, zijn in de tekst van de onderhavige rapportage verwerkt.

In het volgende hoofdstuk wordt de onderzoeksopzet in detail beschreven.

2 Onderzoeksopzet

2.1 Uitgangspunten bij vaststellen onderzoeksopzet

Het uitgangspunt bij het vaststellen van de onderzoeksopzet is dat het onderzoek zodanig gestandaardiseerd moet zijn dat het periodiek kan worden uitgevoerd en tot betrouwbare resultaten leidt, voor zowel de stand van zaken op dat moment als voor de meting van veranderingen in de tijd.

Voor het bepalen van de uiteindelijke onderzoeksopzet is gebruik gemaakt van ervaringen die zijn opgedaan tijdens vergelijkbare onderzoeken die in het recente verleden zijn uitgevoerd in Nederland of daar buiten. De uitkomsten van deze onderzoeken en de gebruikte methodieken zijn bestudeerd tijdens de eerste fase van het onderzoek. De uitkomsten van deze fase zijn neergelegd in een tussenrapportage.

2.2 Onderzoekspopulatie

De onderzoekspopulatie is de populatie waarover het onderzoek uitspraken dient te doen. In dit onderzoek zijn dat alle slachtoffers van misdrijven die in een bepaalde periode aangifte hebben gedaan van het misdrijf bij de politie. Zij komen namelijk mogelijk in aanraking met de specifieke zorg die in dit onderzoek centraal staat. Het gaat enerzijds om slachtoffers waarvan de dader(s) bekend is en waarbij een strafrechtzaak volgt, maar ook om slachtoffers waarbij dit niet het geval is. Deze laatste groep heeft alleen te maken met de politie en eventueel met Slachtofferhulp Nederland.

Gekozen is voor het benaderen van slachtoffers die in de periode november 2003 tot en met januari 2004 aangifte hebben gedaan. De slachtoffers zijn dus anderhalf jaar nadat zij aangifte hebben gedaan benaderd voor het onderzoek. Deze periode is zo gekozen omdat het traject dat volgt op de aangifte ook betrokken is in het onderzoek en dit traject de nodige tijd in beslag kan nemen. Door niet verder terug te gaan in de tijd wordt voorkomen dat slachtoffers zich details van de hulpverlening en bejegening niet meer goed kunnen herinneren.

2.3 Steekproeftrekking

Het steekproefkader, dat de administratieve weergave van de onderzoekspopulatie is, bestond in dit onderzoek uit de registratie van de politie (BPS en XPOL). Hierin zijn alle aangiften opgenomen. Voorafgaand aan het trekken van de steekproef uit dit bestand zijn de volgende uitgangspunten geformuleerd.

1. De toestemming voor de benadering is verleend door het College van procureurs-generaal onder andere op basis van artikel 15 van het Besluit Politieregisters.
2. Trekking heeft plaatsgevonden uit bestanden van de registratiebestanden van de volgende politieregio's:
 1. Noord- en Oost-Gelderland
 2. Zeeland
 3. Rotterdam Rijnmond
 4. Groningen
 5. Limburg-Zuid.

3. Het onderzoek heeft plaatsgevonden onder aangevers in de periode november 2003 t/m januari 2004.
4. De trekking heeft plaatsgevonden met behulp van een query die wordt gemaakt door het Concern Informatiemanagement Politie (CIP) te Meppel. Het CIP is de centrale instantie die overzicht heeft over en (indirect) toegang heeft tot de registratiebestanden van de politieregio's.
5. De trekking heeft plaatsgevonden op basis van een specificatie die door Research voor Beleid wordt opgesteld op basis van populatiegegevens uit GIDS¹.
6. De steekproef is gestratificeerd op basis van de maand van aangifte, 2-cijferige code voor delicttype en status van de aangifte (alleen, aangifte, dossier doorgestuurd naar OM en verwijzing naar slachtofferhulp).
7. Nadat de bruto-steekproef getrokken is, is deze gescreend voor gevallen van huiselijk geweld. Deze zijn uit de steekproef verwijderd. Dit gebeurt door het adres van het slachtoffer te vergelijken met dat van de verdachte. Als deze adressen gelijk zijn wordt de case verwijderd uit het bestand. De reden voor deze verwijdering is dat als de verdachte op hetzelfde adres woont als het slachtoffer, de benadering van het slachtoffer voor het onderzoek mogelijk repercussies heeft voor het slachtoffer als de verdachte ontdekt dat het slachtoffer aangifte heeft gedaan.
8. De aldus gescreende steekproef is aan Research voor Beleid geleverd.

Uit de bovenstaande uitgangspunten is op te maken dat sprake is van een getrapte steekproef. Allereerst zijn gestratificeerd 5 regio's getrokken waarna per regio gestratificeerd de slachtoffers zijn getrokken. Doelstelling was in totaal netto 2000 gesprekken met slachtoffers te voeren, per regio 400. Deze gelijke verdeling is ingegeven door het feit dat bij het trekken van de regio's al rekening is gehouden met verschil in omvang tussen de regio's. Bij de steekproeftrekking zijn we uit gegaan van een respons van 40%. Dit betekent dat per regio in totaal 1000 slachtoffers benaderd moesten worden. Deze 1000 zijn evenredig gealloceerd over typen delict die in GIDS in twee cijfers worden uitgedrukt. Binnen een categorie zijn de aangiften die zijn doorgestuurd naar het OM en slachtoffers die zijn doorverwezen naar slachtofferhulp oververtegenwoordigd in de steekproef omdat deze groepen het meest interessant zijn voor het onderzoek.

In bijlage 1 zijn de specificaties van de bruto-steekproef aantallen per regio weergegeven zoals Research voor Beleid deze heeft doorgegeven aan het CIP.

Het CIP heeft vervolgens de steekproeven getrokken.

De aantallen in het bestand dat Research voor Beleid uiteindelijk ontving van het CIP komen niet exact overeen met de specificaties zoals weergegeven in bijlage 1. Het totale aangeleverde bestand bestond uit meer dan 7800 cases. Dit bestand moest echter nog ontdubbeld worden en de bedrijven die er nog in zaten moesten worden verwijderd. Ook alle slachtoffers waarvan het telefoonnummer niet bekend was zijn uit het bestand gehaald. Wat overbleef was een bestand met 4808 slachtoffers. In de onderstaande tabel zijn de aantallen per regio weergegeven.

¹ GIDS, de Geïntegreerde Interactieve Databank voor Strategische bedrijfsinformatie, is het managementinformatiesysteem van de Nederlandse politie. Hij ondersteunt op verschillende niveaus het management bij de uitvoering van diverse werkprocessen. GIDS geldt als een informatiesysteem dat op eenvoudige wijze sturings- en verantwoordingsinformatie beschikbaar stelt.

Tabel 2.1 Aangeleverd bestand en het uiteindelijke brievenbestand

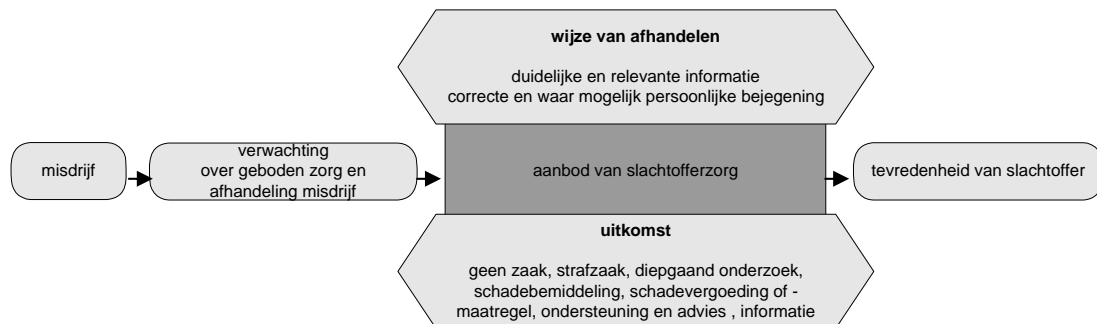
	Groningen		Limburg-Zuid		NOGelderland		Rotterdam-Rijnmond		Zeeland		Totaal	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Aangeleverd bestand	1613	100%	2000	100%	1588	100%	1000	100%	1614	100%	7815	100%
Geen telefoonnummer	248	15%	140	7%	74	5%	79	8%	127	8%	668	9%
Bedrijf	211	13%	559	28%	383	24%	9	1%	344	21%	1506	19%
Dubbel	108	7%	378	19%	77	5%	99	10%	171	11%	833	11%
Brievenbestand	1046	65%	923	46%	1054	66%	813	81%	972	60%	4808	62%

2.4 Opstellen vragenlijst

Het traject dat een slachtoffer ingaat wanneer hij of zij aangifte doet vormt de basis voor de vragenlijst. Deze start daarom met vragen over het doen van de aangifte zelf en over de eventueel schadebemiddeling door de politie die daarop volgt. De verschillende contactmomenten met het OM, de rechtbank en Slachtofferhulp Nederland komen daarna één voor één aan de orde.

De mate van tevredenheid van een slachtoffer tijdens deze contactmomenten heeft een psychologische, subjectieve kant, dat wil zeggen hangt af van persoonlijke ervaringen en factoren, en een objectieve kant, dat wil zeggen de uitkomst, bijvoorbeeld een advies, een schadevergoeding of de veroordeling van de dader (zie onderstaand schema). Beide aspecten zijn meegenomen in de vragenlijst.

Schema 2.1 Dimensies van tevredenheid



De aanleiding (het misdrijf) levert bij een slachtoffer bepaalde verwachtingen omtrent de slachtofferhulp en zorg die hij of zij zal krijgen. Dan wordt het slachtoffer geconfronteerd met het concrete aanbod van de slachtofferzorg en zijn er contacten met diverse partijen. Het slachtoffer doet ervaringen op met de verschillende aspecten van de zorg die al dan niet volgens zijn/haar verwachtingen is. Na afloop van de zorg is er een bepaalde uitkomst (een bepaalde schadevergoeding bijvoorbeeld) die eveneens al dan niet conform verwachting is. De aan het einde van het traject aanwezige discrepantie tussen verwachting en uitkomst bepaalt de tevredenheid van het slachtoffer.

2.5 Benadering respondenten

De slachtoffers hebben voorafgaand aan het onderzoek een brief ontvangen waarin het onderzoek werd aangekondigd. Deze brief, die verstuurd werd namens het WODC en het ministerie van Justitie, beschreef kort de doelstelling van het onderzoek (zie bijlage 3). Als slachtoffers na het lezen van de brief besloten niet mee te willen werken aan het onderzoek, konden zij dat kenbaar maken door de antwoordstrook onderaan de brief in te vullen en in de bijgeleverde antwoordenvolp terug te sturen. Dit is conform de afspraken die hierover gemaakt zijn met het College van Procureurs-generaal. Van deze procedure is in ruime mate gebruik gemaakt en leverde geen problemen op. Voor een eventueel vervolgonderzoek kan deze procedure opnieuw gevolgd worden. Onderstaande tabel maakt zichtbaar hoeveel van de 4808 slachtoffers de antwoordstrook hebben geretourneerd. Ook het aantal brieven dat onbestelbaar was is weergegeven.

Tabel 2.2 Aantal brieven onbestelbaar en aantal weigeringen vooraf

	Groningen		Limburg-Zuid		NOGelderland		Rotterdam-Rijnmond		Zeeland		Totaal	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Totale populatie	9010		13631		9843		27929		4529		64942	
Brievenbestand	1046	100%	923	100%	1054	100%	813	100%	972	100%	4808	100%
Onbestelbaar	55	5%	55	6%	32	3%	67	8%	45	5%	254	5%
Weigeringen vooraf	133	13%	183	20%	205	19%	111	14%	162	17%	794	17%
Bestand enquête	858	82%	685	74%	817	78%	635	78%	765	79%	3760	78%

Uit de tabel is op te maken dat 17% van de mensen vooraf geweigerd heeft. Van het totaal aantal verstuurd brieven kwam 5% onbestelbaar retour. Wat overbleef was een bestand met 3760 respondenten die benaderd zijn voor de telefonische enquête.

Uit de zeer vele telefonische reacties die binnen kwamen bij Research voor Beleid en het ministerie van Justitie naar aanleiding van deze brief, bleek dat de slachtoffers graag hun mening geven over hun ervaringen tijdens het gehele traject dat volgende op hun aangifte. Een aantal belde om hun (nieuwe) telefoonnummer vast door te geven en andere gaven telefonische door wanneer zij het best bereikbaar waren. Ook waren er mensen die alvast hun ervaringen wilden vertellen. Deze waren vaak uitgesproken positief of juist negatief. Soms waren dit zeer uitgebreide en openhartige verhalen over wat hen allemaal was overkomen. Een enkeling hoopte dat wij iets voor zijn of haar zaak konden betekenen.

2.6 Weging enquêteresultaten

Voorafgaand aan het onderzoek is een gestratificeerde steekproef getrokken. Dit betekent dat alle slachtoffers in Nederland die aangifte hebben gedaan van een misdrijf niet allemaal een even grote kans hadden om in het onderzoek betrokken te worden. Om te beginnen zijn 5 politieregio's geselecteerd op basis van grootte. Daarnaast zijn de delicten die minder vaak voorkwamen oververtegenwoordigd net als degenen die in aanraking zijn geweest met het OM en/of Slachtofferhulp Nederland. Weging van de enquêteresultaten was daarom noodzakelijk.

De weegfactor die is toegepast bestaat uit twee delen. Een deel dat corrigeert naar type delict en contact met OM en/of Slachtofferhulp Nederland en een deel dat corrigeert naar grootte van de politieregio. Om de totale weegfactor te krijgen zijn deze twee met elkaar vermenigvuldigd.

Om het eerste deel van de weegfactor te bepalen, is voor zowel de totale populatie als voor de populatie respondenten per delictcode geschat hoeveel personen alleen aangifte hebben gedaan, hoeveel daarnaast contact hebben gehad met het OM, hoeveel met Slachtofferhulp Nederland en hoeveel in contact zijn geweest met zowel het OM als Slachtofferhulp. Onderstaande tabel werd voor beide groepen ingevuld.

Tabel 2.3 Verdeling totale populatie en populatie respondenten naar 2-cijferige delictcode en registratiecategorie

Delictcode ¹	Aangifte	Aangifte en OM	Aangifte en Slachtofferhulp	Aangifte, OM en Slachtofferhulp
1.1 Inbraak Woning				
1.2 Diefstal buiten Woning				
1.3 Verkeersongevallen				
1.4 Geweld, zeden en bedreiging				
1.5 t/m 1.6				
2.1 t/m 2.7				
3.1 t/m 4.6				

Tabel 2.3 kon voor de respondenten worden ingevuld door de gegevens die vooraf over de respondenten bekend waren te combineren met de antwoorden die zij tijdens de enquête gaven. Van de totale populatie was alleen per regio bekend hoeveel slachtoffers in totaal aangifte hadden gedaan, hoeveel daarvan in aanraking waren geweest met het OM en hoeveel met Slachtofferhulp Nederland. Niet bekend was hoeveel in aanraking geweest waren met zowel het OM als Slachtofferhulp Nederland. Op basis van de aantallen die bekend waren zijn kansen berekend om te behoren tot de vier groepen. Op basis van die kansen zijn de cellen vervolgens gevuld. Het eerste deel van de weegfactor werd vervolgens berekend door de inhoud van de cellen van de totale populatie te delen op die van de populatie respondenten.

Het tweede deel van de weegfactor corrigeert naar grootte van de politieregio. Zeeland is als enige kleine politieregio betrokken bij het onderzoek. De weegfactor voor alle respondenten in deze regio is daarom 9. Groningen en Limburg Zuid zijn twee van de negen middelgrote regio's. De weegfactor voor de respondenten uit deze regio's is daarom vastgesteld op 4,5. Omdat Noord-Oost Gelderland en Rotterdam-Rijmond twee van de zeven grote politieregio's zijn is de weegfactor hier 3,5.

De weegfactor is:

$$w_{kl} = \frac{N_{kl}}{n_{kl}} \frac{R_l}{r_l}$$

¹ Sommige delictcodes zijn samengevoegd omdat er anders lege cellen zouden ontstaan in de tabel van de respondenten. Voor een beschrijving van de betekenis zie bijlage 1.

Waarbij N_{ki} staat voor het totaal aantal geregistreerde slachtoffers in regio i in groep k (=2-cijferige delictcode \times registratiecategorie (alleen aangiften, OM, Slachtofferhulp, OM+Slachtofferhulp)), n_{ki} staat voor het netto-steekproefaantal in hetzelfde stratum, R_i staat voor het totaal aantal politie-regio's in categorie i , r_i voor het aantal politieregio's in de steekproef in categorie i . Door deze weegprocedure wordt selectieve non-respons gecorrigeerd voor zover die samenhangt met type delict, registratiecategorie en regio.

2.7 Respons telefonische enquête

De respons van de telefonische enquête is weergegeven in tabel 2.4. Hieruit is af te lezen dat in totaal 1859 slachtoffers de vragenlijst hebben doorlopen.

Tabel 2.4 Respons naar regio

	Groningen		Limburg-Zuid		NOGelderland		Rotterdam-Rijnmond		Zeeland		Totaal	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Bestand enquête	858	100%	685	100%	817	100%	635	100%	765	100%	3760	100%
Onbruikbaar	161	19%	154	22%	124	15%	180	28%	124	16%	743	20%
Taalproblemen	3	0%	10	1%	6	1%	8	1%	11	1%	38	1%
Onbereikbaar	38	4%	102	15%	35	4%	85	13%	27	4%	287	8%
Weigering	107	12%	115	17%	102	12%	66	10%	78	10%	468	12%
Niet meer benaderd	123	14%	-	-	119	15%	-	-	123	16%	365	10%
Interview compleet	426	50%	304	44%	431	53%	296	47%	402	53%	1859	49%

De beoogde respons van 400 per regio is niet gehaald in de regio's Limburg-Zuid en Rotterdam-Rijnmond. Eén van de oorzaken daarvan was dat deze bestanden na alle bewerkingen vooraf al relatief klein waren. Daarnaast bleek een groot aantal telefoonnummers in deze regio's 'onbereikbaar' of 'onbruikbaar'. Onder 'onbereikbaar' vallen alle respondenten die in de onderzoeksperiode niet aanwezig waren. 'Onbruikbaar' betekent dat de respondent op dat nummer niet bekend is of dat de respondent is overleden of verhuisd. Ook tri-tonen en faxnummers vallen binnen deze categorie.

Het aantal slachtoffers dat weigerde deel te nemen aan het onderzoek is laag, slechts 12%. Voor een belangrijk deel komt dit natuurlijk doordat respondenten vooraf konden weigeren door middel van het terugsturen van de antwoordstrook. Ondanks dat kan geconcludeerd worden dat de bereidheid van slachtoffers om deel te nemen aan het onderzoek bijzonder hoog was. Men vertelde ook graag over zijn ervaringen, of die nou positief of negatief waren. Dit bleek al uit de vele telefoontjes die bij Research voor Beleid en het ministerie van Justitie binnen kwamen na het versturen van de aankondigingsbrief.

Respons naar vragenblok

Tabel 2.5 maakt zichtbaar hoeveel respondenten de verschillende vragenblokken in de vragenlijst hebben doorlopen.

Tabel 2.5 Respons per vragenblok

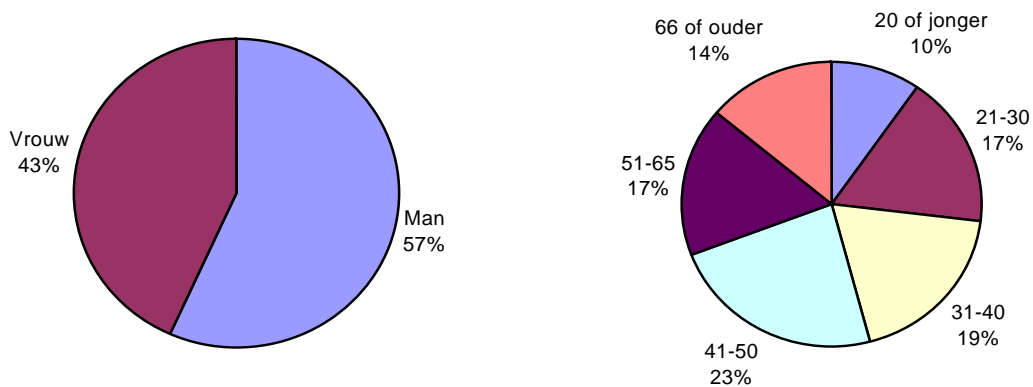
Vragenblok in de vragenlijst	Aantal respondenten
Politie	1859
Openbaar Ministerie	488
Rechtbank	329
Slachtofferhulp Nederland	164

Iedereen heeft de vragen uit het eerste vragenblok over de politie beantwoord. Iedereen die aangifte heeft gedaan heeft namelijk op één of andere manier contact gehad met de politie. Omdat lang niet iedereen in contact is gekomen met het OM, de rechtbank of Slachtofferhulp Nederland is het aantal respondenten dat de vragen uit die blokken heeft beantwoord aanzienlijk lager.

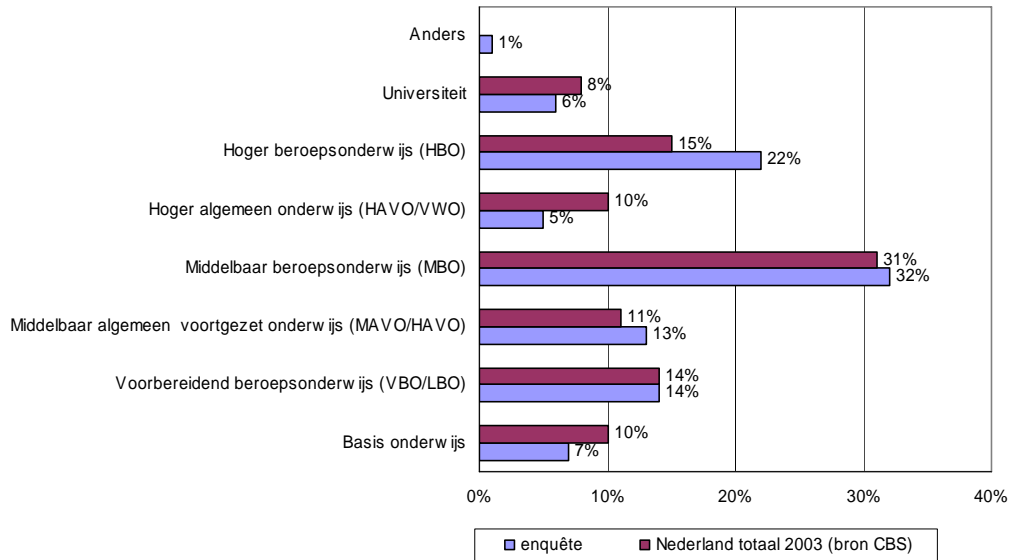
Kenmerken van de respondenten

Onderstaande figuren brengen enkele kenmerken van de respondenten in beeld. De percentages in de figuren zijn de ongewogen percentages. Deze wijken vrijwel niet af van de gewogen percentages die terug te vinden zijn in zijn in bijlage 1 van het bijlagerapport.

Figuur 2.1 Geslacht en leeftijd van de respondenten



Figuur 2.2 Opleiding van de respondenten afgezet tegen het opleidingsniveau van de totale Nederlandse van 15 tot 65 jaar



Uit figuur 2.2 is op te maken dat de verdeling over de opleidingsniveaus van de slachtoffers die betrokken zijn geweest bij het onderzoek nauwelijks afwijkt van die van heel Nederland.

Op de vraag tot welke etnische groep de respondent zich rekent, antwoordt 97% Nederlands. De overige etnische groepen zijn allemaal kleiner dan 1%. Op de vraag in welk land de respondent geboren is, antwoordt 94% Nederland, 1% Suriname en 1% Duitsland. De overige landen zijn ook weer door minder dan 1% van de respondenten genoemd. Dit betekent dat binnen de groep van respondenten sprake is van een onder vertegenwoordiging van etnische groepen.

Van de respondenten die deelgenomen hebben aan het onderzoek zegt een kwart na de aangifte van eind 2003/begin 2004 nogmaals slachtoffer te zijn geweest van een misdrijf, 40% van hen zelfs vaker dan één maal.

De hoofdstukken 3 tot en met 7 beschrijven de tevredenheid van de slachtoffers over de slachtofferzorg door respectievelijk de politie, het OM, de rechtbank en Slachtofferhulp Nederland.

3 Tevredenheid over slachtofferzorg door politie

3.1 Aangifte

Alle respondenten die betrokken zijn bij het onderzoek hebben aangifte gedaan van een misdrijf in de periode eind 2003 begin 2004. De overgrote meerderheid (93%) deed dit naar aanleiding van een misdrijf waarvan zij zelf het slachtoffer waren. De rest van de respondenten deed samen met iemand anders aangifte die slachtoffers was of namens iemand anders.

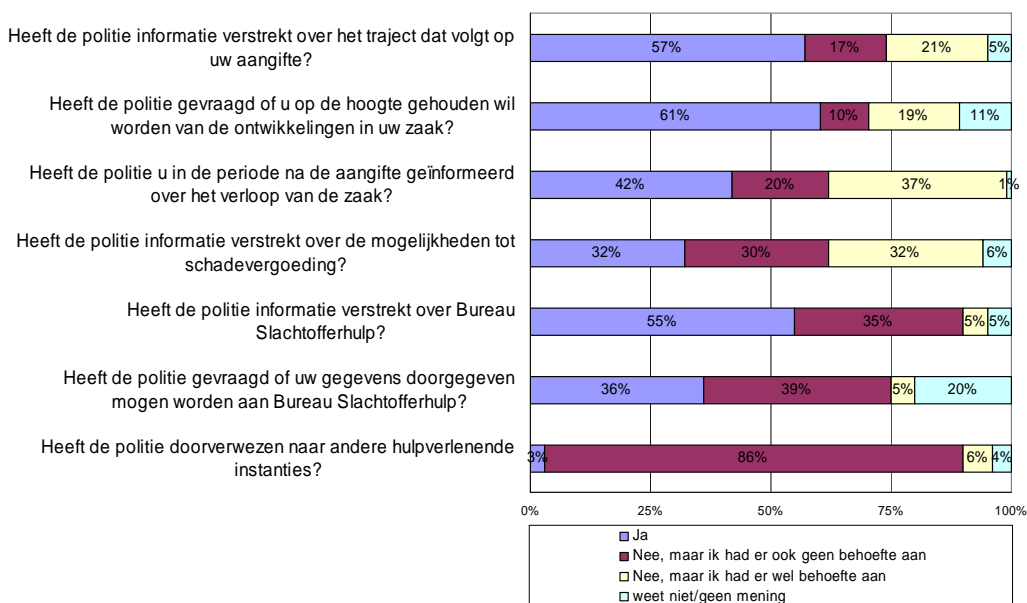
Niet iedereen is op het politiebureau geweest voor het doen van aangifte; 11% deed dit thuis, 4% telefonisch en 2% via internet. Van degenen die wel naar het politiebureau zijn geweest voor het doen van aangifte heeft 40% na binnenkomst niet langer dan 5 minuten hoeven wachten. Een even grote groep werd binnen een half uur geholpen. De overige slachtoffers moesten langer wachten of hen werd gevraagd op een ander moment terug te komen. De meerderheid is tevreden over de wachttijd. Eén op de vijf slachtoffers vindt de wachttijd echter te lang.

3.2 Informatievoorziening

Een belangrijke taak van de politie in het slachtofferzorgtraject is het informeren van de slachtoffers, onder andere over het verdere verloop van het traject dat volgt op de aangifte en over hulpverlenende instanties als Slachtofferhulp Nederland. Ook kan de politie het slachtoffer na de aangifte op de hoogte blijven houden van de ontwikkelingen in de zaak.

Het onderstaande figuur maakt zichtbaar in hoeverre de slachtoffers door de politie zijn geïnformeerd over de verschillende onderwerpen. Van degene die niet geïnformeerd zijn is aangegeven hoeveel procent wel graag geïnformeerd had willen worden en hoeveel procent daar geen behoefte aan had.

Figuur 3.1 Informatieverschaffing door de politie.



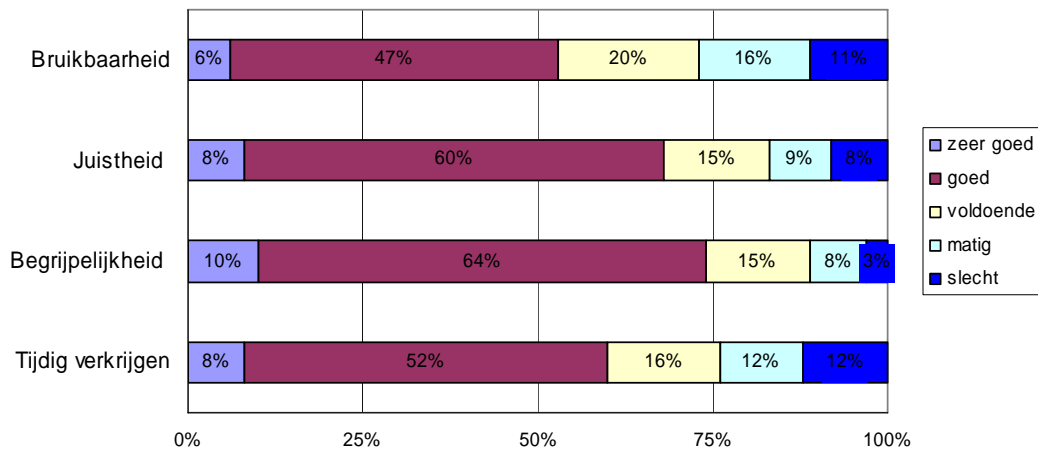
Figuur 3.1 maakt zichtbaar dat de politie niet alle slachtoffers over de verschillende thema's informeert. De percentages die bevestigend antwoorden op de vragen stemmen ongeveer overeen met de cijfers in Wemmers (1994). Het niet informeren van het slachtoffers is niet altijd een probleem aangezien zij niet altijd behoefte hebben aan dergelijke informatie. Een groot deel zegt bijvoorbeeld niet geïnformeerd te zijn over Slachtofferhulp Nederland, maar daar ook geen behoefte aan te hebben. Wel is het een probleem wanneer slachtoffers geen informatie ontvangen terwijl zij daar wel behoefte aan hebben. Van de slachtoffers is 55% informatie verstrekt over Slachtofferhulp Nederland. In de Politiemonitor 2003 was dit percentage 32%. Dit verschil is mogelijk een gevolg van de mogelijkheid dat in het onderhavige onderzoek de slachtoffers van zwaardere delicten relatief meer zijn vertegenwoordigd dan in de Politiemonitor, hoewel er geen uitsluitel is in welk onderzoek de over- dan wel ondervertegenwoordiging plaatsvindt. Slachtoffers worden vaker op de mogelijkheid van slachtofferhulp en andere hulpverlenende instanties gewezen naar mate de gevolgen van het delict ernstiger zijn.

Bovenstaand figuur maakt zichtbaar dat de informatievoorziening door de politie op een aantal punten verbeterd kan worden. Onder andere de informatievoorziening tijdens de aangifte over het vervoltraject en over de mogelijkheden tot schadevergoeding. Een groot deel van de slachtoffers zegt namelijk hierover niet geïnformeerd te zijn terwijl zij daar wel behoefte aan hadden. Ook de informatievoorziening in de periode na de aangifte kan verbeterd worden, 37% van de slachtoffers zegt namelijk dat zij in de periode na de aangifte geen informatie meer hebben ontvangen over de zaak terwijl zij dat wel wilden. Dit beeld bevestigt het probleem van de informatievoorziening bij Wemmers, die stelt dat zelfs de meerderheid van de ondervraagde respondenten niet conform zijn of haar informatiewens is bejegend en dat slechts 35% conform de informatiewens behandeld is. Hierin lijkt dus in 2004/2005 een duidelijke verbetering te zijn opgetreden, maar nog steeds wordt een substantiële groep niet of onvoldoende geïnformeerd.

Uit analyse blijkt dat slachtoffers van delicten die behoren tot de categorie gewelds- en zedendelicten vaker voorzien worden van informatie dan overige slachtoffers. Hieronder vallen zware delicten als zedenmisdrijf, geweld, mishandeling, bedreiging, straatroof en dergelijke. Voor deze slachtoffers geldt dat wanneer zij niet zijn geïnformeerd of niet zijn doorverwezen zij vaker dan de andere slachtoffers aangegeven daar wel behoefte aan te hebben gehad.

Het oordeel over de door de politie verstrekte informatie is weergegeven in figuur 4.2. Hieruit is op te maken dat de meerderheid van de slachtoffers hierover tevreden is. Toch is 27% ontevreden over de bruikbaarheid, 17% over de juistheid, 11% over de begrijpelijkheid en 24% zegt de informatie niet tijdig te hebben ontvangen.

Figuur 3.2 Oordeel over de door de politie verstrekte informatie¹

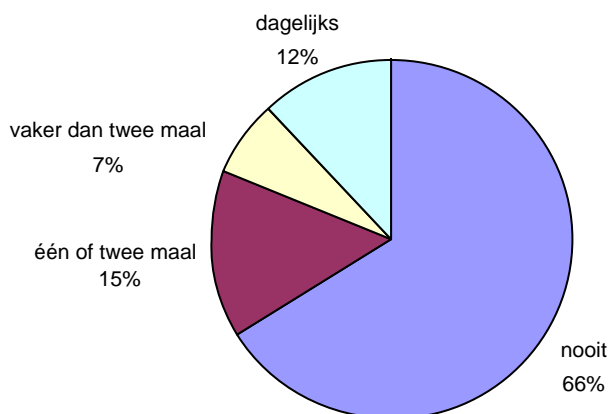


3.3 Schade als gevolg van het misdrijf

Emotionele schade

De slachtoffers is gevraagd hoe vaak zij de week voorafgaand aan het interview ongewild aan het misdrijf hebben teruggedacht. Van hen kan of wil 14% deze vraag niet beantwoorden. Uit figuur 3.3 is op de maken dat van de overige slachtoffers tweederde de afgelopen week nooit aan het misdrijf heeft gedacht en 12% hier nog dagelijks aan denkt. Slachtoffers die lichamelijk letsel hebben opgelopen door het misdrijf denken vaker aan het misdrijf terug dan de overige slachtoffers. Van hen zegt 26% hier nog dagelijks aan terug te denken.

Figuur 3.3 Hoe vaak per week denken de slachtoffers aan het misdrijf (n= 1599)



¹ Aangezien niet alle respondenten informatie hebben ontvangen heeft ook niet iedereen een oordeel gegeven. Het figuur is gebaseerd op de volgende aantallen respondenten: bruikbaar (n=1713), juistheid (n=1637), begrijpelijkheid (n = 1688) en tijdig verkrijgen (n=1641).

Van alle slachtoffers heeft 10% lichamelijk letsel opgelopen door het misdrijf. Van hen geeft 41% aan dat de herinnering aan het misdrijf hen in hun dagelijks leven nog steeds belemmert. Dit percentage ligt voor de overige slachtoffers aanzienlijk lager, namelijk op 12%.

Volgens de *Politiemonitor Bevolking 2003* heeft 7% van alle slachtoffers in 2003 geestelijke of emotionele schade te hebben geleden. Een wat lager percentage dus. In 1995 zijn overigens op basis van de *Politiemonitor Bevolking 1993* de gevolgen van slachtofferschap, behoefte aan hulp en opvang door de politie en verwijzing door de politie naar slachtofferhulp nader geanalyseerd (Visser *et al.*, 1995). Hieruit blijkt dat halverwege de jaren '90 bijna 20% van de geweldsslachtoffers emotionele problemen ondervonden. In het onderhavige onderzoek zegt 34% van de slachtoffers van geweldsmisdrijven nog dagelijks belemmerd te worden door het misdrijf. In de *Politiemonitor 2003* zegt 24% van de geweldsslachtoffers geestelijke of emotionele schade te hebben ondervonden. Het onderhavige onderzoek geeft dus wat hogere schattingen. Naast verschillen in vraagstelling en enquêteperiode (jan.-maart 2003) kunnen ook verschillen ontstaan doordat ons onderzoek alleen onder slachtoffers was en niet onder de gehele bevolking, hierdoor kunnen andere non-respons effecten een rol spelen, bijvoorbeeld doordat in het onderhavige onderzoek relatief meer ernstige slachtoffers meededen.

Financiële schade

Van de slachtoffers heeft 80% financiële schade geleden als gevolg van het misdrijf. In ongeveer de helft van de gevallen lag de schade boven de 500 euro. Eenderde van de slachtoffers zegt zelfs meer dan 1000 euro schade te hebben geleden. Tabel 3.1 laat zien dat in de meeste gevallen deze schade niet gedekt is door een verzekering.

Tabel 3.1 Mate waarin de schade gedekt is door een verzekering (n=1294)

	%
alles gedekt door de verzekering	14%
meer dan 75% gedekt door de verzekering	8%
tussen de 50% en 75% gedekt door de verzekering	8%
tussen de 25% en 50% gedekt door de verzekering	2%
minder dan 25% gedekt door de verzekering	3%
Niets gedekt door de verzekering	61%
Weet niet	4%

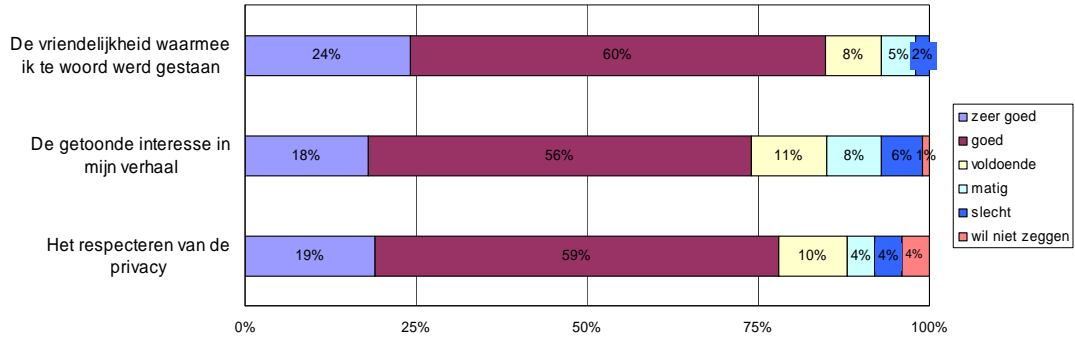
Schaderegeling door de politie

Als de dader van een misdrijf bekend is, bestaat de mogelijkheid tot een schaderegeling door de politie. In 11% van de zaken waarbij de dader bekend was heeft de politie ook daadwerkelijk bemiddeld in de schade. Dit komt vrijwel overeen met het onderzoek van Wemmers (1994) naar de effecten van de Wet en de richtlijn Terwee in de twee pilot-arrondissementen Dordrecht en 's-Hertogenbosch. Hierin kwam naar voren dat in 12% van de zaken de politie een schadebemiddelingspoging had ondernomen. In 54% van de gevallen was de dader bereid de schade te vergoeden. De betaling heeft echter nog niet in alle gevallen plaatsgevonden.

3.4 Oordeel over de politie

Figuur 3.4 maakt zichtbaar in hoeverre de slachtoffers tevreden zijn over de wijze waarop zij tijdens de aangifte en eventueel daarna door medewerkers van de politie zijn behandeld.

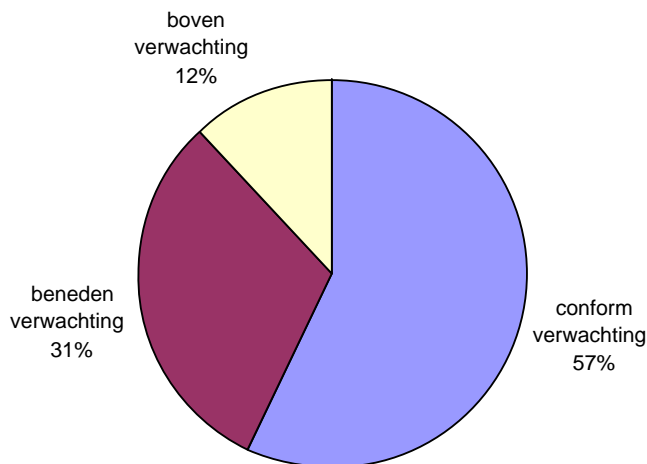
Figuur 3.4 Oordeel over de handelwijze van medewerkers van de politie.



De meerderheid van de slachtoffers is tevreden over de wijze waarop zij zijn behandeld. Slachtoffers van inbraak (delictcode 1.1) zijn het meest positief. Maar liefst 91% van hen vindt de medewerkers vriendelijk. Daarnaast oordeelt 82% van hen positief over de getoonde betrokkenheid. Ook slachtoffers van verkeersongevallen (delictcode 1.3) zijn in vergelijking tot de overige slachtoffers positiever over de behandeling door de politie. Van hen is bijvoorbeeld 82% tevreden over de getoonde betrokkenheid terwijl dit percentage voor de totale populatie uit komt op 74%. Deze uitkomsten komen grofweg overeen met het evaluatieonderzoek van Wemmers. Hierin kwam naar voren dat in totaal 79% van de respondenten tevreden tot zeer tevreden over de begeleiding door de politie was. Slechts 11% was hier (zeer) ontevreden over. Bij delicten als diefstal buiten de woning, geweld en vandalisme wordt de interesse van de politie wat lager beoordeeld, hoewel de tevredenheid nog altijd rond de 70% ligt.

Onderstaand figuur maakt zichtbaar dat de meerderheid van de slachtoffers het contact met de politie conform de verwachtingen vond.

Figuur 3.5 Voldeed het contact met de politie aan de verwachtingen?



In totaal 69% vindt de bejegening conform of boven verwachting. In het onderzoek van Wemmers was dit percentage nog hoger, namelijk 84%. De uitkomst bevestigt het kwalitatieve beeld in het onderzoek van de B&A Groep uit 1998 dat de bejegening, vooral bij de zwaardere zaken, in het algemeen goed verloopt. Uit de Politiemonitor 2003 blijkt dat in 2003 55% van de inwoners die aangifte hebben gedaan van een delict tevreden of zeer tevreden is over het politieoptreden bij die aangifte. De uitkomsten uit het onderhavige onderzoek zitten dus tussen dat van Wemmers en de Politiemonitor in.

De gemiddelde rapportcijfers die de drie categorieën respondenten uit bovenstaand figuur gaven voor het contact dat zij met de politie hadden, zijn weergegeven in tabel 3.2.

Tabel 3.2 Gemiddeld rapportcijfer voor contact met de politie

Voldeed het contact met de politie aan de verwachtingen?	Gemiddeld rapportcijfer
Conform verwachting	7,4
Beneden verwachting	4,8
Boven verwachting	8,4

Het totale gemiddelde rapportcijfer dat de respondenten geven voor het contact dat zij met de politie hadden is een 6,7. De politie krijgt van 23% van de slachtoffers een *“onvoldoende”* (een 5 of lager), van 36% een *“voldoende”* (een 6 of 7) en van de overige 41% een *“goed”* (een 8 of hoger). De helft van de respondenten heeft het oordeel toegelicht. Deze opmerkingen zijn opgenomen in bijlage 3 van het bijlagenrapport en geordend in vier verschillende categorieën; pluspunten, minpunten, plus en minpunten en overige opmerkingen.

De meeste positieve opmerkingen die de respondenten hebben gemaakt over het optreden van de politie hebben betrekking op de wijze waarop de politie de slachtoffers te woord heeft gestaan tijdens de aangifte. De betreffende slachtoffers beschrijven de medewerkers van politie als behulpzame en vriendelijke mensen die interesse tonen in het vertelde verhaal en daar ook de tijd voor nemen. Eén van de andere pluspunten die meerdere malen genoemd is, is het feit dat de politie snel in actie kwam en veel inzet heeft getoond. Ook de goede informatievoorziening over het verloop van de zaak en de eventuele arrestatie van de dader wordt door meerdere slachtoffers genoemd als positief punt.

Veel negatieve opmerkingen gaan over dezelfde onderwerpen waarover ook de positieve opmerkingen gaan. Dit zijn blijkbaar de thema's die de slachtoffers van belang vinden in het contact met de politie. Zo zegt een deel van de ontevreden slachtoffers dat zij het contact met de politie onpersoonlijk vonden, dat zij niet vriendelijk te woord zijn gestaan en/of dat zij zich niet serieus genomen voelden. Daarnaast wordt het feit dat de politie niet of te laat in actie kwam door meerdere slachtoffers als negatief punt naar voren gebracht. De meest genoemde klacht is de slechte informatievoorziening na de aangifte. *“Ik heb aangifte gedaan en daarna nooit meer iets vernomen”*.

Uit de enquête resultaten blijkt dat vrouwen positiever zijn over hun ervaringen met de politie dan mannen. Daarnaast geven slachtoffers ouder dan 66 gemiddeld hogere rapportcijfers dan de overige slachtoffers. De gemiddelde rapportcijfers naar leeftijd en geslacht zijn weergegeven in de volgende tabel.

Tabel 3.3 Gemiddeld rapportcijfer naar leeftijd en geslacht

	Man	Vrouw	Totaal
20 jaar of jonger	6,5	6,6	6,6
21-30 jaar	6,5	7,0	6,7
31-40 jaar	6,8	6,8	6,8
41-50 jaar	6,4	7,0	6,6
51-65 jaar	6,6	7,1	6,8
66 jaar of ouder	6,8	7,1	7,0
Totaal	6,5	7,0	6,7

Hoe tevreden slachtoffers zijn met het contact dat zij hadden met de politie is afhankelijk van het delict waarvan zij slachtoffer zijn geweest. Over het algemeen kan gesteld worden dat naarmate de ernst van het delict groter is de tevredenheid kleiner is. Slachtoffers die lichamelijk letsel hebben opgelopen tijdens het misdrijf zijn bijvoorbeeld negatiever dan de overige slachtoffers. Het gemiddelde rapportcijfer dat zij de politie geven is een 5,9 terwijl de overige slachtoffers gemiddeld een 6,8 geven. Ook degenen die aangeven dat de herinnering aan het misdrijf hen nog steeds in hun dagelijkse activiteiten belemmert geven lagere rapportcijfers, gemiddeld een 5,4 (zie tabel 3.4).

Tabel 3.4 Gemiddeld rapportcijfer naar hoe vaak men de afgelopen week ongewild terug dacht aan het misdrijf, naar geslacht en leeftijd.

	Man	Vrouw	Jonger dan 20	21-30	31-40	41-50	51-65	66 en ouder	Totaal
Dagelijks	4,8	6,6	7,1	5,2	6,3	4,8	5,8	5,8	5,6
Vaker dan twee maal	5,2	5,7	5,2	6,5	5,7	5,5	5,2	4,3	5,5
Een of twee maal	6,3	6,5	6,4	6,1	6,8	6,4	6,2	8,2	6,4
Nooit	6,8	7,3	6,7	6,9	7,0	7,0	7,1	7,7	7,0

Bovenstaande tabel maakt zichtbaar dat slachtoffers die nu nog vaak aan het delict denken negatiever oordelen over de politie dan degenen die daar minder vaak of nooit meer aan denken. Opvallend is het verschil binnen de categorie slachtoffers die nog dagelijks aan het delict denken. Vrouwen binnen deze groep zijn aanzienlijk positiever dan mannen. Daarnaast valt op dat binnen jongste leeftijdscategorie het juist diegenen zijn die nog dagelijks ongewild aan het misdrijf terugdenken die het meest positief zijn over de politie. Hierbij moet opgemerkt worden dat deze verschillen niet significant zijn als gevolg van de kleine aantallen waarop de gemiddelde gebaseerd zijn.

Ook slachtoffers die na de aangifte eind 2003/begin 2004 nogmaals slachtoffer zijn geweest van een misdrijf zijn minder tevreden over de politie dan de overige slachtoffers. Zij gaven de politie gemiddelde een half punt lager dan de overige slachtoffers.

De financiële gevolgen van het misdrijf beïnvloeden de tevredenheid van de slachtoffers. De tevredenheid neemt af naarmate de gelede financiële schade oploopt. Dit geldt ook naarmate het bedrag dat de verzekering niet dekt oploopt (zie tabel 3.5). Als de politie echter bemiddeld heeft in de schade is het oordeel over de politie positiever. Ook als die schade en het bedrag dat de verzekering niet dekt hoog is. Slachtoffers waarbij de politie bemiddeld heeft in de schade beoordelen de politie met gemiddeld een 7,6.

Tabel 3.5 Gemiddeld rapportcijfer naar gelede financiële schade en naar de mate waarin de schade niet door de verzekering is gedekt.

	Bedrag financiële schade	Bedrag niet door de verzekering gedekt
tot 500 euro	6,9	6,9
500 tot 1000 euro	6,6	6,4
1000 euro of meer	6,4	6,1
Totaal	6,7	6,6

Slachtoffers waarvan de zaak is voorgekomen bij de rechter zijn positiever over de politie dan slachtoffers waarvan de zaak niet is voorgekomen bij de rechtbank.

4 Tevredenheid over slachtofferzorg door Openbaar Ministerie

Van de slachtoffers zegt 21% dat zijn of haar zaak is doorgestuurd naar het Openbaar Ministerie. De ervaringen van deze groep mensen staat centraal in dit hoofdstuk. Het gaat in totaal om 488 respondenten. Een vrijwel even grote groep wist niet of zijn of haar zaak was doorgestuurd naar het Openbaar Ministerie.

4.1 Informatievoorziening

Van de slachtoffers waarvan de zaak is doorgestuurd naar het Openbaar Ministerie zegt tweederde dat het Openbaar Ministerie hen schriftelijk heeft gevraagd of zij geïnformeerd wilden worden over de strafzaak en of zij een verzoek tot schadevergoeding wilden indienen. Van hen heeft driekwart het bijgevoegd antwoordformulier ingevuld en geretourneerd.

Onderstaand figuur maakt zichtbaar dat de meerderheid van de slachtoffers ook daadwerkelijk geïnformeerd is over de voortgang van hun zaak. Echter 22% van de slachtoffers zegt niet geïnformeerd te zijn terwijl zij dat wel graag wilden.

Figuur 4.1 Bent u geïnformeerd over de voortgang van uw zaak? (n= 488)



Degenen die het antwoordformulier hebben teruggestuurd naar het Openbaar Ministerie zijn beter geïnformeerd dan de overige slachtoffers, van hen is 86% geïnformeerd over de voortgang van hun zaak terwijl dit percentage bij de overige slachtoffers op 62% ligt.

Tabel 4.1 Gevraagd om geïnformeerd te worden en daadwerkelijk geïnformeerd worden

	Bent u geïnformeerd over de voortgang van uw zaak?			
	Ja	Nee, maar ik had er ook geen behoefte aan	Nee, maar ik had er wel behoefte aan	Weet niet
Niet gevraagd om geïnformeerd te worden	51%	9%	38%	26%
Wel gevraagd maar formulier niet gestuurd	69%	13%	15%	3%
Wel gevraagd formulier gestuurd	85%	2%	12%	0%
Totaal	71%	7%	22%	1%

Van degenen aan wie niet schriftelijk gevraagd is om geïnformeerd te worden, werd toch 51% wel geïnformeerd, terwijl bijna 40% niet geïnformeerd is en dat wel gewild had.

Van de groep die het formulier daadwerkelijk heeft teruggestuurd is 85% geïnformeerd, maar 12% niet, terwijl ze er wel behoefte aan hadden. Van degenen die wel een formulier heeft gekregen, maar het niet heeft teruggestuurd heeft, is toch bijna 70% wel geïnformeerd.

Van degenen die zijn geïnformeerd is de stand van zaken betreffende hun zaak weergegeven in tabel 4.2. Daarbij is onderscheid gemaakt naar delictcode (zie bijlage 1 voor de betekenis van de codes).

Tabel 4.2 Stand van zaken naar delictcode (n=354)

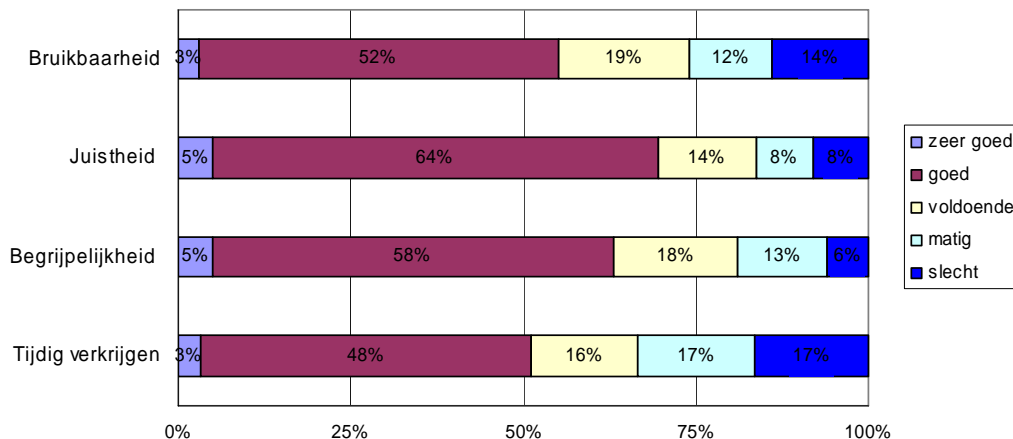
	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	2.1	2.5	2.6	3.1	totaal
					t/m	t/m		t/m	t/m	
					1.6	2.4		2.9	4.6	
De zaak is geseponeerd	0%	11%	0%	16%	37%	5%	17%	0%	9%	13%
Er is een schikking met de verdachte getroffen	0%	5%	31%	3%	2%	5%	0%	0%	0%	4%
De zaak moet nog voorkomen	18%	2%	23%	4%	0%	12%	0%	0%	9%	5%
De zaak is voorgekomen er is nog geen uitspraak	0%	5%	3%	2%	0%	7%	0%	0%	0%	3%
Advocaat van verdachte is in hoger beroep	14%	1%	0%	1%	5%	3%	0%	0%	11%	3%
De zaak is afgehandeld	67%	72%	38%	68%	48%	55%	78%	55%	60%	64%
Anders	0%	0%	0%	4%	0%	0%	0%	45%	0%	1%
Weet niet	0%	5%	5%	2%	8%	13%	4%	0%	12%	6%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Bij de delictcategorieën 'water en overige veiligheid' en bij geweldsmisdrijven en diefstal buiten de woning komen relatief veel seponeringen voor. Schikkingen die tot stand komen door het OM komen vooral voor bij verkeersongevallen.

Het ligt voor de hand dat de tevredenheid van slachtoffers met het OM samenhangt met de stand van hun zaak. Het blijkt dat er tussen de verschillende categorieën in de stand van zaken weinig verschil is met één uitzondering: als de zaak geseponeerd is, dan is de tevredenheid duidelijk lager: de gemiddelde waardering is dan een 4,5.

Figuur 4.2 maakt zichtbaar hoe de slachtoffers de informatie die zij van het Openbaar Ministerie hebben ontvangen beoordelen. Over de tijdigheid van de ontvangen informatie zijn zij het minst tevreden.

Figuur 4.2 Oordeel over de door het Openbaar Ministerie verstrekte informatie¹



4.2 Schaderegeling door het Openbaar Ministerie

Op de vraag of er schadebemiddeling door het Openbaar Ministerie heeft plaatsgevonden antwoordde 15% bevestigend. In meer dan de helft van de gevallen (55%) heeft de uitbetaling van de schadevergoeding echter nog niet plaatsgevonden.

De uitbetaling van de schadevergoedingen die wel volledig of gedeeltelijk hebben plaatsgevonden verliepen in de meeste gevallen via het Openbaar Ministerie.

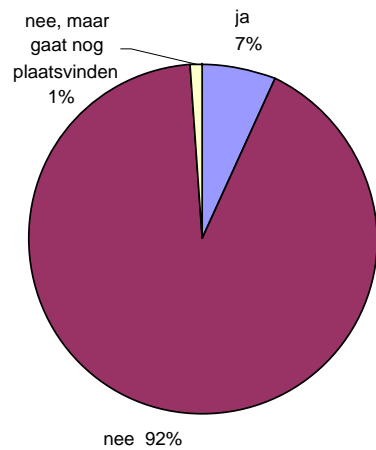
Schadebemiddeling heeft het meeste plaatsgevonden, zo ongeveer in een kwart van de gevallen, bij delicten in de categorieën veiligheid en leefbaarheid.

4.3 Persoonlijk gesprek met de Officier van Justitie

Afhankelijk van de ernst van het gepleegde delict dient het Openbaar Ministerie de slachtoffers te vragen of zij een gesprek met de behandelende Officier van Justitie willen voorafgaand aan de zitting. Onderstaand figuur maakt zichtbaar dat maar een klein deel van de slachtoffers een dergelijk gesprek heeft gehad. Het oordeel over het gesprek met de officier van justitie is weergegeven in figuur 4.3.

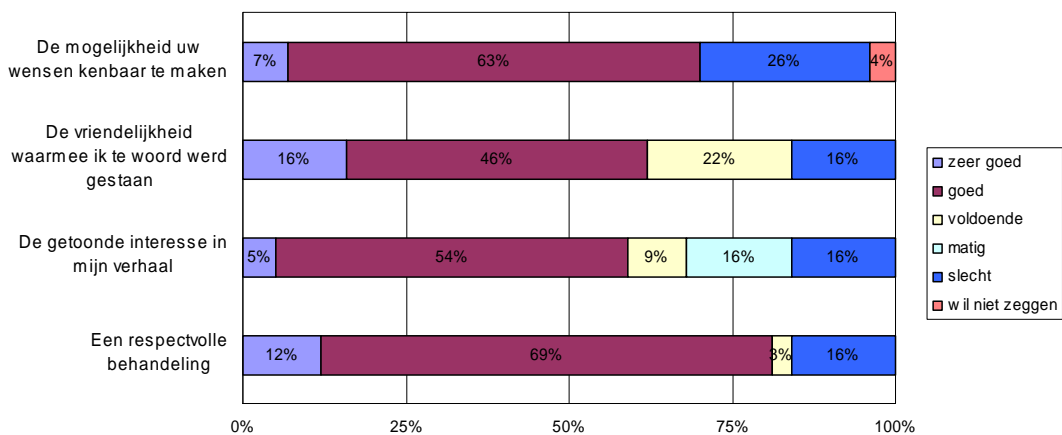
¹ Aangezien niet alle respondenten informatie hebben ontvangen heeft ook niet iedereen een oordeel gegeven. Het figuur is gebaseerd op de volgende aantallen respondenten: bruikbaar (n=438), juistheid (n=414), begrijpelijkheid (n= 427) en tijdig verkrijgen (n=425).

Figuur 4.3 Heeft u een persoonlijk gesprek gehad met de officier van justitie voorafgaand aan de zitting? (n=488)



De helft van degenen die een gesprek hebben gehad met de Officier van Justitie was slachtoffer van een delict dat behoort tot de categorie gewelds- en zedendelicten. Van degenen die geen gesprek hebben gehad geeft 40% aan daar wel behoefte aan te hebben gehad. Dit percentage ligt hoger bij de slachtoffers van een delict dat behoort tot de gewelds- en zedendelicten. De helft van deze slachtoffers had graag een dergelijk gesprek gehad. Onderstaand figuur maakt zichtbaar dat de meerderheid van de slachtoffers tevreden was over het gesprek dat zij hadden met de Officier van Justitie.

Figuur 4.4 Oordeel over het contact met de Officier van Justitie (n=24)

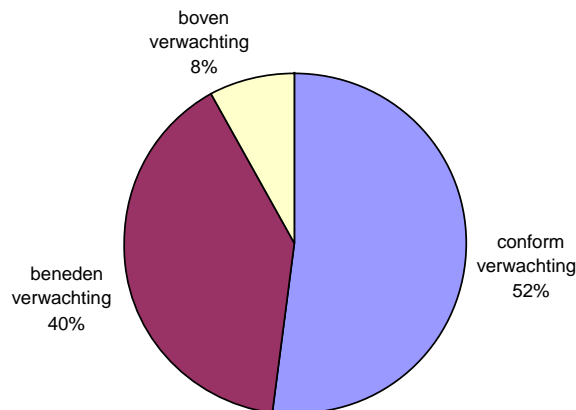


Ruim 80% is tevreden over de respectvolle behandeling door de Officier van Justitie. Een even grote groep zegt vriendelijke te woord te zijn gestaan. Over de getoonde interesse en de mogelijkheid om de eigen wensen kenbaar is men iets minder tevreden. Ongeveer 30% van de slachtoffers vindt dit matig of slecht.

4.4 Oordeel over het Openbaar Ministerie

Uit figuur 4.5 is af te lezen dat ongeveer de helft van de slachtoffers het contact met het Openbaar Ministerie conform de verwachtingen vond. Een groot deel, namelijk 40%, vond het contact beneden verwachting. Slechts 8% vond het contact boven verwachting.

Figuur 4.5 Voldeed het contact met het Openbaar Ministerie aan de verwachtingen?



De gemiddelde rapportcijfers die de drie categorieën respondenten uit bovenstaand figuur gaven voor het OM, zijn weergegeven in tabel 4.2.

Tabel 4.2 Gemiddeld rapportcijfer voor contact met het OM

Voldeed het contact met het OM aan de verwachtingen?	Gemiddeld rapportcijfer
Conform verwachting	7,1
Beneden verwachting	4,0
Boven verwachting	7,8

Het totale gemiddelde rapportcijfer dat de slachtoffers het Openbaar Ministerie gaven is een 5,9. Van de slachtoffers geeft 30% een "onvoldoende", 50% een "voldoende" en van 20% een "goed". Een deel van de respondenten heeft het gegeven rapportcijfer toegelicht. Hun opmerkingen zijn opgenomen in bijlage 4 van het bijlagenrapport.

De meeste opmerkingen die gemaakt zijn over het OM zijn negatief. De overgrote meerderheid van deze negatieve opmerkingen gaan over de slechte informatieverstrekking door het OM. Slachtoffers krijgen te weinig of zelfs helemaal geen informatie. Ook vindt aan aantal slachtoffers het een slechte zaak dat er te weinig of helemaal geen contact is geweest met het OM. Ook over de persoonlijke bejegening is niet iedereen tevreden. Dit wordt omschreven als; 'onpersoonlijk', 'geen begrip' of 'onvoldoende inlevingsvermogen'. Daarnaast zijn enkele slachtoffers ontevreden over de schadeafwikkeling. De vergoeding is niet toegekend of wel toegekend maar nog niet of te laat ontvangen. Ook het trage verloop van de zaak en de bureaucratie binnen het OM wordt enkele malen genoemd. De positieve opmerkingen die zijn gemaakt hebben vooral betrekking op de informatievoorziening en de persoonlijke bejegening.

Uit de enquêteresultaten komt naar voren dat in het oordeel over het Openbaar Ministerie geen significante verschillen waarneembaar zijn naar leeftijd of geslacht. Wel hangt het oordeel over het Openbaar Ministerie, net als het oordeel over de politie, samen met de ernst van het delict. Slachtoffers die lichamelijk letsel hebben opgelopen en slachtoffers die aangeven dat de herinnering aan het delict hen nog steeds in hun dagelijkse activiteiten belemmert zijn minder positief dan de overige slachtoffers. Ook wanneer men na de aangifte eind 2003/begin 2004 vaker slachtoffer is geweest van een misdrijf is men over het algemeen minder positief over het OM.

Net als de tevredenheid over de politie wordt ook de tevredenheid over het OM beïnvloed door de financiële gevolgen van het misdrijf. De tevredenheid neemt af naarmate de financiële schade van het misdrijf oploopt en naarmate het bedrag dat de verzekering niet dekt hoger is (zie tabel 4.3). Ook hier geldt weer dat als het Openbaar Ministerie bemiddeld heeft in de schade het oordeel positiever uitvalt.

Tabel 4.3 Gemiddeld rapportcijfer voor Openbaar Ministerie naar gelede financiële schade en naar de mate waarin de schade niet door de verzekering is gedekt.

	Bedrag financiële schade	Bedrag niet door de verzekering gedekt
tot 500 euro	6,5	6,5
500 tot 1000 euro	5,7	5,8
1000 euro of meer	5,2	5,1
Totaal	5,8	5,8

Het oordeel over het OM hangt ook samen met de informatieverzorging vanuit het OM en het feit of de zaak wel of nog niet is voorgekomen bij de rechter. Slachtoffers die niet door het OM geïnformeerd zijn over de voortgang van de zaak terwijl zij daar wel behoefte aan hadden oordelen bijvoorbeeld zeer negatief. Zij geven het OM gemiddeld een 4,1. Daarnaast zijn slachtoffers waarvan de zaak (nog) niet is voorgekomen bij de rechter negatiever over het OM dan degenen waarvan de zaak al wel is voorgekomen bij de rechter.

Opvallend is dat slachtoffers die voorafgaand aan de zitting een gesprek hebben gehad met de Officier van Justitie niet significant anders oordelen dan slachtoffers die niet zo'n gesprek hebben gehad.

5 Tevredenheid over slachtofferzorg door de rechtbank

Van alle slachtoffers waarvan de zaak is doorgestuurd naar het Openbaar Ministerie zegt 63% dat hun zaak ook voor de rechter is geweest. Het gaat in totaal om 329 respondenten. Van de overige zaken is het grootste deel geseponeerd. Bij een klein deel komt de zaak nog voor of is er een schikking getroffen.

In dit hoofdstuk gaat het over de ervaringen van de slachtoffers met de rechtbank. Niet al deze slachtoffers zijn aanwezig geweest op de zitting. Dit geldt slechts voor één op de vijf.

5.1 Vonnis

In het merendeel van de zaken die voor de rechter zijn geweest (85%) is volgens het slachtoffer inmiddels een vonnis uitgesproken. De groep slachtoffers die (zeer) tevreden is over het uitgesproken vonnis is vrijwel even groot als de groep die daar (zeer) ontevreden over is. Beide groepen zijn ongeveer 40% groot. De rest is niet tevreden maar ook niet ontevreden of heeft hier geen mening over.

5.2 Voeging in het strafproces

Als het niet gelukt is een schaderegeling via de politie of het Openbaar Ministerie te regelen en het was ook niet mogelijk de schade via de verzekering vergoed te krijgen kan een slachtoffer zich voegen in het strafproces. De officier van justitie vraagt de rechter dan óók een uitspraak te doen over de toewijzing van de schade. De claim loopt dan mee in het proces tegen de verdachte. In totaal heeft 43% van de slachtoffers waarvan de zaak is voorgekomen bij de rechter zich gevoegd in het strafproces. Dit is een veel groter percentage dan in het onderzoek van de B&A-groep uit 1998. Dit onderzoek geeft schattingen van 7 tot 20% voor verschillende arrondissementen. Blijkbaar is het zich voegen de laatste jaren steeds meer gemeengoed geworden.

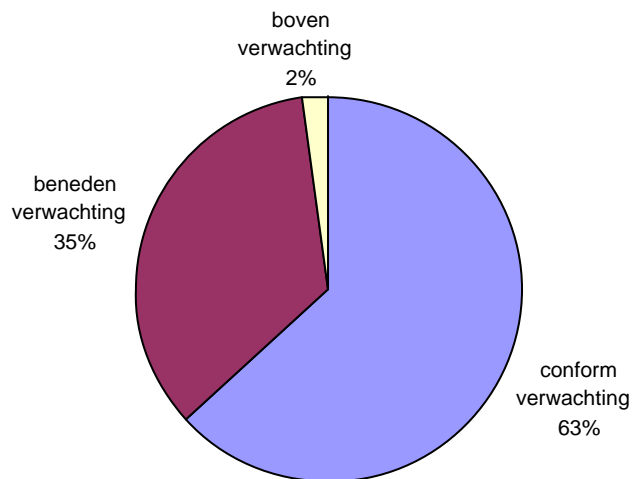
In iets minder dan de helft van deze gevallen heeft de rechter de slachtoffers die zich gevoegd hebben een schadevergoeding toegewezen. De toegewezen schadevergoeding was in ruim een derde van de gevallen gelijk aan het door het slachtoffer gevorderde bedrag. In de helft van de gevallen viel dit bedrag echter lager uit. Maar het kwam ook voor dat de toegewezen schadevergoeding hoger was dan het gevorderde bedrag. Dit gebeurde in 7% van de gevallen.

De uitbetaling gaat in de meeste gevallen (42%) via het Centraal Justitieel Incassobureau. Daarnaast geven een aantal respondenten aan dat zij zelf het bedrag bij de verdachte moeten innen (13%). Dat is echter in nog niet alle gevallen ook daadwerkelijk gebeurd.

5.3 Oordeel over het verloop van de rechtszaak

Maar liefst eenderde van de slachtoffers kan niet zeggen of het verloop van de rechtszaak aan zijn of haar verwachtingen voldeed. Dit zijn allemaal slachtoffers die niet aanwezig zijn geweest op de zitting. Het oordeel van de overige slachtoffers is weergegeven in de onderstaande figuur.

Figuur 5.1 Voldeed het verloop van de rechtszaak aan de verwachtingen? (n=225)



Het aandeel slachtoffers dat het contact met de rechtbank bovenverwachting vond is slechts 2%. De meerderheid vond het contact conform de verwachtingen. De gemiddelde rapportcijfers die de drie categorieën respondenten uit bovenstaand figuur gaven voor het verloop van de rechtszaak, zijn weergegeven in tabel 5.1.

Tabel 5.1 Gemiddeld rapportcijfer voor het verloop van de rechtszaak

Voldeed het verloop van de rechtszaak aan de verwachtingen?	Gemiddeld rapportcijfer
Conform verwachting	6,7
Beneden verwachting	4,1
Boven verwachting	8,6

Van alle slachtoffers die een rapportcijfer hebben gegeven voor het verloop van de rechtszaak geeft 31% een 5 of lager, 48% een 6 of 7 en de overige 31% een 8 of hoger. Het gemiddelde rapportcijfer komt daarmee uit op een 5,9. De opmerkingen van de respondenten die hun rapportcijfer hebben toegelicht zijn opgenomen in bijlage 5 van het bijlagenrapport.

Het zijn vooral de negatieve rapportcijfers die in bijlage 5 zijn toegelicht. Hieruit blijkt dat slachtoffers vooral ontevreden zijn over het uitgesproken vonnis en over het niet toekennen van de (volledige) schadevergoeding. Daarnaast geeft een deel aan dat het te lang duurt voordat een zaak voorkomt en er een uitspraak is. De slechte informatievoorzieningen is het laatste kritiekpunt dat veel genoemd is.

Opvallend is dat de slachtoffers die aanwezig zijn geweest bij de zitting iets negatiever oordelen over het verloop van de rechtzaak dan degenen die daarbij niet aanwezig waren. Niet verwonderlijk is dat naarmate de tevredenheid over het vonnis toeneemt ook de tevredenheid over het gehele verloop van de rechtzaak toeneemt. Ook niet verwonderlijk is dat de slachtoffers die een schadevergoeding kregen toegewezen positiever zijn dan degenen die geen schadevergoeding kregen toegewezen. Vooral degenen die een bedrag kregen toegewezen dat hoger was dan het gevorderde bedrag waren zeer tevreden. Deze categorie slachtoffers gaf gemiddeld een 8,6 voor het verloop van de rechtszaak.

6 Tevredenheid over slachtofferzorg door Slachtofferhulp Nederland

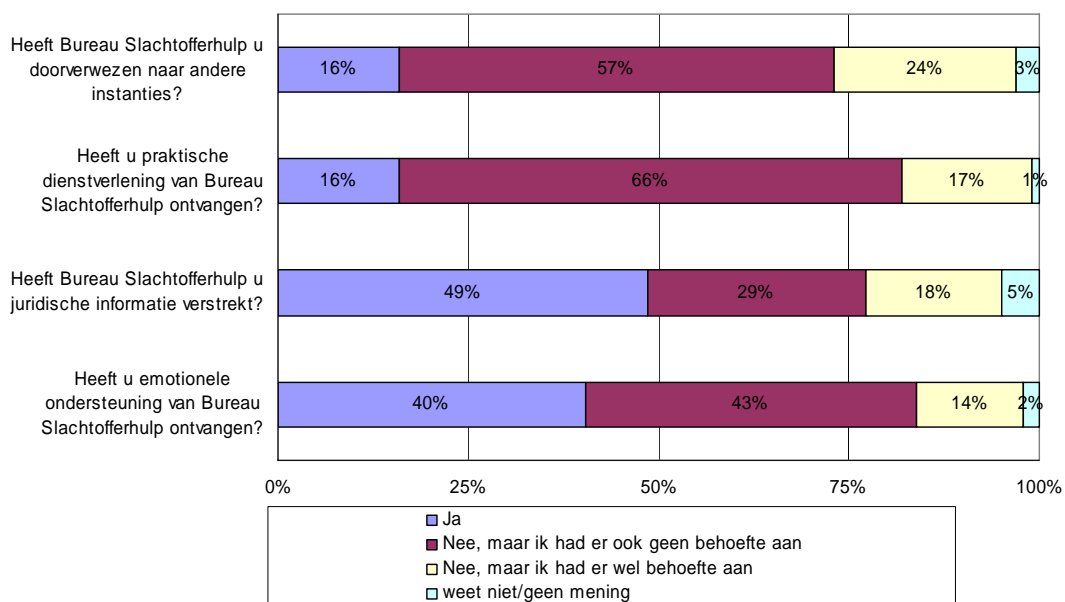
Van de slachtoffers heeft 13% contact gehad met Slachtofferhulp Nederland. Een kwart van hen heeft zelf contact opgenomen en iets minder dan driekwart is door Slachtofferhulp Nederland benaderd, telefonisch of schriftelijk. Van deze laatste groep heeft de helft de hulp aanvaard. In totaal zijn 164 van de 1859 respondenten door Slachtofferhulp Nederland geholpen. Hun ervaringen staan centraal in dit hoofdstuk.

6.1 Contact met slachtofferhulp

Vrijwel iedereen die contact heeft gehad met Slachtofferhulp Nederland heeft telefonisch contact gehad. Bij 45% van de slachtoffers is het hierbij gebleven. De overige respondenten hebben daarnaast ook nog persoonlijk contact gehad met iemand van Slachtofferhulp Nederland. De meeste slachtoffers hebben niet meer dan 5 keer contact gehad. Dit geldt voor zowel de telefonische als de persoonlijke contacten.

Onderstaand figuur maakt zichtbaar op welke wijze Slachtofferhulp Nederland de slachtoffers heeft bijgestaan. Het verstrekken van juridische informatie gebeurt het meest. De helft van de slachtoffers zegt dergelijke informatie ontvangen te hebben. Daarnaast zegt 40% emotionele ondersteuning van het Slachtofferhulp Nederland te hebben ontvangen. Praktische dienstverlening en doorverwijzing naar andere instanties gebeurt minder vaak.

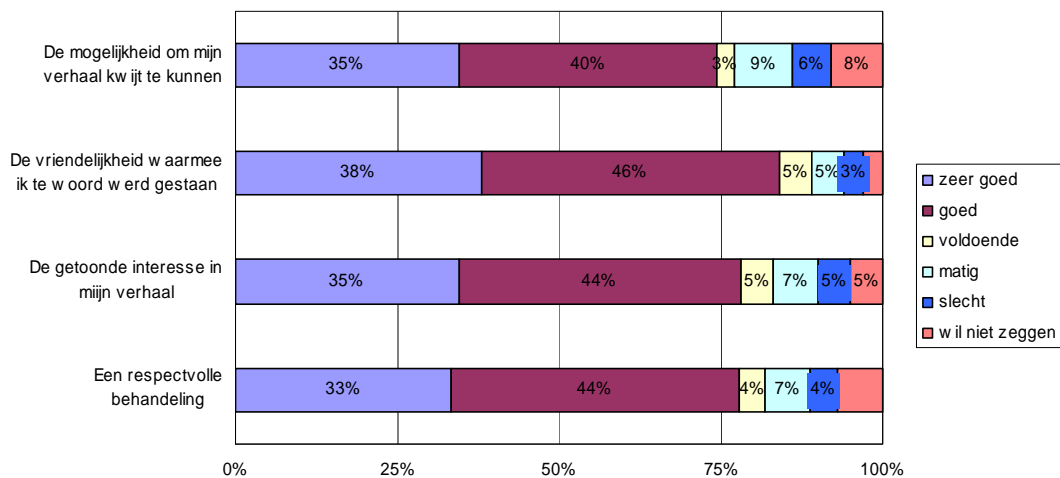
Figuur 6.1 Dienstverlening door Slachtofferhulp Nederland (n=164)



6.2 Oordeel over Slachtofferhulp Nederland

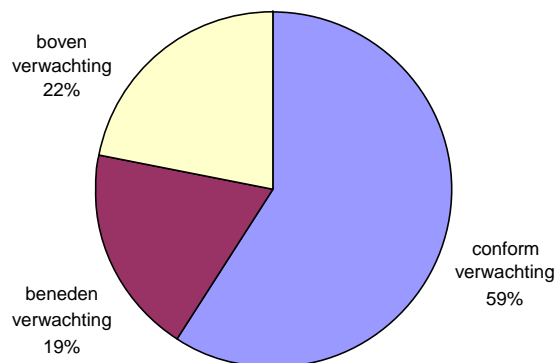
Uit figuur 6.2 is op te maken dat de slachtoffers die contact hebben gehad met Slachtofferhulp Nederland over het algemeen tevreden zijn over de medewerkers van deze instantie. De slachtoffers worden door deze medewerkers over het algemeen vriendelijk te woord gestaan, op een respectvolle manier behandeld en zij tonen over het algemeen ook interesse in het verhaal van het slachtoffer.

Figuur 6.2 Oordeel over de handelwijze van medewerkers van Slachtofferhulp Nederland (n=164)



Het contact met Slachtofferhulp Nederland verliep volgens de meerderheid van de slachtoffers conform de verwachtingen. Het percentage dat het contact boven verwachting vond is vrijwel gelijk aan de groep die het contact beneden verwachting vond. Dit is duidelijk anders dan in de beoordeling van de politie, het Openbaar Ministerie en het verloop van de rechtzaak. Daarbij was de groep die aangaf het contact boven verwachting te vinden veel kleiner dan de groep die aangaf dat het contact beneden verwachting was.

Figuur 6.3 Voldeed het contact met Slachtofferhulp Nederland aan de verwachtingen? (n=164)



De gemiddelde rapportcijfers die de drie categorieën respondenten uit bovenstaand figuur gaven voor het Slachtofferhulp Nederland, zijn weergegeven in tabel 6.1

Tabel 6.1 Gemiddeld rapportcijfer voor contact met Slachtofferhulp Nederland

Voldeed het contact met slachtofferhulp aan de verwachtingen?	Gemiddeld rapportcijfer
Conform verwachting	7,4
Beneden verwachting	3,7
Boven verwachting	8,4

Gemiddeld wordt het Slachtofferhulp Nederland beoordeeld met het rapportcijfer 7,0. De helft van de slachtoffers geeft een 8 of hoger. De opmerkingen die de slachtoffers bij de rapportcijfers hebben gemaakt zijn opgenomen in bijlage 6 van het bijlagenrapport. De positieve opmerkingen in deze bijlage hebben allemaal betrekking op de prettige bejegening door de medewerkers van Slachtofferhulp Nederland. Zij worden omschreven als; 'betrokken', 'behulpzaam', 'respectvol' en 'attent'. Niet iedereen is echter positief. Sommige ontevreden slachtoffers spreken juist van 'ongeïnteresseerd', 'onaardig', 'onervaren' en 'onprofessioneel'. Een ander punt waarover sommige slachtoffers ontevreden waren was het feit dat Slachtofferhulp Nederland hen niet (verder) kon of wilde helpen of hen onvoldoende informatie gaf.

7 Verklarende factoren voor de tevredenheid

7.1 Inleiding

In de vorige hoofdstukken zijn de uitkomsten van de enquête onder slachtoffers gepresenteerd. Deze hoofdstukken waren vooral beschrijvend van aard en geven een eerste analyse van de gegevens. Hier en daar zijn al verklarende factoren genoemd voor de tevredenheid. In dit hoofdstuk worden de analyses verdiept. Hierbij wordt getracht om relevante factoren voor tevredenheid te isoleren om op basis daarvan een aantal aanbevelingen te kunnen doen. Daarbij wordt getracht om de rechtsgang van politie, naar OM en rechtbank als een traject te zien en in samenhang te analyseren.

Objectieve en subjectieve factoren in tevredenheid

Tevredenheid met dienstverlening of zorg die iemand ontvangt is een complex fenomeen. Factoren die daarop van invloed zijn kan men onderscheiden in twee hoofdgroepen, namelijk subjectieve en objectieve factoren. De eerste groep betreft factoren die psychologisch genoemd worden. Het betreft vooral de verwachtingen en behoeften die iemand vantevoren heeft die de zorg ontvangt. Objectieve factoren hangen vooral samen met de feitelijke gang van zaken. Hoe wordt iemand bejegend door betrokken functionarissen, wordt iemand op tijd en adequaat geïnformeerd, wat is het uiteindelijke resultaat van de acties van de dienstverleners? In welke mate komt dit overeen met de verwachtingen en behoeften van betrokkenen?

In dit onderzoek wordt onderzoek gedaan naar de tevredenheid van slachtoffers van misdrijven met de slachtofferzorg. Het betreft mensen die schade hebben geleden door een onrechtmatige actie van een medeburger. Deze schade kan materieel of fysiek zijn, maar is altijd emotioneel, hoewel de intensiteit en aard daarvan sterk kan variëren. De materiele, fysieke en emotionele schade die een slachtoffer oploopt, bepaalt deels zijn verwachtingen ten aanzien van het rechtssysteem, politie en justitie, die de dader van het delict moeten opsporen en vervolgen. Niet alleen de maatschappij als geheel, maar ook en vooral het slachtoffer verwacht een zekere genoegdoening, bestaande uit een rechtvaardige bestraffing van de dader en een (zekere) vergoeding voor de geleden schade. Daarnaast verwacht het slachtoffer van het systeem begrip voor zijn problemen en een respectvolle bejegening. De mate waarin het rechtssysteem in staat is om tegemoet te komen aan deze behoeften, die bij slachtoffers in sterke of minder sterke mate aanwezig zijn, bepaalt de tevredenheid van het slachtoffer met het rechtssysteem en aspecten daarvan.

In dit hoofdstuk wordt op basis van het databestand van de enquête onderzocht of er factoren zijn te vinden die de tevredenheid van het slachtoffer met aspecten van het systeem verklaren. Het gaat daarbij niet om een objectieve vaststelling van waar het systeem faalt of het juist goed doet. De gegevens hebben betrekking op hoe het slachtoffer het rechtssysteem vanuit zijn perspectief ervaart en is dus geen objectieve beoordeling van het functioneren van dat systeem met betrekking tot slachtoffers. Wel kan worden vastgesteld met welke factoren en omstandigheden deze tevredenheid vooral samenhangt en wat dus de specifieke punten in het systeem zijn die aandacht behoeven. Inzicht hierin kan aanknopingspunten bieden het beleid op sommige punten aan te scherpen of bij te stellen.

Mogelijke factoren die tevredenheid slachtofferzorg bepalen

De hypothese met betrekking tot zijn tevredenheid, is dat het slachtoffer vooral behoefte heeft aan een adequate bestraffing van de dader en om compensatie van de geleden schade. Daar-

naast speelt aandacht van het rechtssysteem voor de specifieke problemen van de slachtoffers een belangrijke rol in zijn beoordeling van dit systeem.

De tevredenheid met de slachtofferzorg is onder andere gemeten met behulp van rapportcijfers over de contacten van de slachtoffers met de politie, het OM, de rechtbank en het Slachtofferhulp Nederland. Er is ten eerste een aantal 'objectieve' factoren waarvan verondersteld mag worden dat die invloed hebben op die tevredenheid. Deze worden hieronder kort besproken.

Politie

- bejegening slachtoffer tijdens doen van aangifte
- informatieverstrekking in de periode na de aangifte
- het aanhouden van een verdachte
- bemiddelingspogingen van de politie tussen verdachte en slachtoffer over schadevergoeding
- doorsturen zaak naar OM

Openbaar Ministerie

- bejegening slachtoffer door OM
- informatieverstrekking
- bemiddelingspogingen voor schadevergoeding
- het komen tot een rechtszaak

Rechtbank

- voeging in rechtszaak
- toewijzing van schadevergoeding en hoogte daarvan
- aanwezigheid slachtoffer bij zitting
- vonnis

Slachtofferhulp Nederland

- bejegening
- aantal contacten
- soort steun
- doorverwijzing naar andere instanties

Deze factoren bepalen mogelijk de tevredenheid aan de objectieve kant. Aan de andere kant zijn er persoonskenmerken als geslacht, leeftijd, opleidingsniveau en regio. Uit analyse blijkt dat alleen bij geslacht een verschil is: mannen zijn over de gehele linie wat negatiever. Er zijn geen interessante verschillen in tevredenheid tussen leeftijden, opleidingsniveaus en regio's, en vaak ook niet tussen type delict waarvan de respondent slachtoffer is geworden.

Belangrijk blijkt wel een andere persoonlijke factor te zijn: de mate waarin een slachtoffer het misdrijf nog steeds met zich mee draagt. Het blijkt dat mensen die nog dagelijks door de gebeurtenis in hun functioneren belemmerd worden, veel minder tevreden zijn dan mensen voor wie dat niet geldt. Het lijkt er op dat de nog dagelijks gevoelde emotionele schade de beleving van de verschillende instanties negatief beïnvloedt.

In onderstaande paragrafen wordt gepoogd iets te zeggen over deze verbanden. In 7.1 wordt onderzocht in hoeverre de fase van de rechtsgang van invloed is op de tevredenheid. In 7.2 wordt gekeken naar factoren die de tevredenheid over de politie beïnvloeden. In 7.3, 7.4 en 7.5 zijn respectievelijk het OM, de rechtbank en het Slachtofferhulp Nederland aan de beurt.

7.2 Tevredenheid en fase van de rechtsgang

De tevredenheid voor de verschillende instanties kan in de loop van de rechtsgang veranderen. Als men bijvoorbeeld ontevreden is over de bejegening door de politie bij het doen van aangifte, kan dit later goed gemaakt worden door een goede informatieverstrekking daarna, of doordat er een verdachte wordt aangehouden en berecht. Als we de totale groep respondenten opsplitsen naar hoe ver hun zaak in het strafrechtelijke traject is gekomen dan kan men de samenhang van de tevredenheid met de fase van rechtsgang bekijken. In onderstaande tabel zijn de gemiddelde rapportcijfers voor politie, OM en rechtbank uitgezet tegen deze fase.

Tabel 7.1 Tevredenheid over contacten politie, OM en met rechtszaak naar fase rechtsgang

	Geschat totaal aantal in periode steekproef	Waardering politie gemiddeld	Waardering OM gemiddeld	Waardering rechtszaak gemiddeld
Alleen aangifte	218290	6,7	-	-
Aangifte en OM	20667	6,5	5,4	-
Aangifte, OM en rechtszaak	5515	7,1	6,1	5,6
Aangifte, OM, rechtszaak en vonnis	30393	7,1	6,2	5,9
Totaal	274866	6,7	5,9	5,9

De eerste kolom geeft een schatting van het aantal gevallen in Nederland over de aangifteperiode 11-2003 t/m 1-2004. Uit de totaalrij blijkt dat de waardering voor de politie duidelijk hoger is dan voor OM en rechtbank. In het onderzoek van Wemmers (1994) was dat ook al zo. Als we tabel 7.1 horizontaal lezen dan zien we dat bij elke groep van slachtoffers die in dezelfde fase is, de waardering lager is voor de instantie die in een latere fase van de rechtsgang handelt. In elke groep die zich in dezelfde fase bevindt is de waardering het hoogst voor de politie, daarna voor het OM en dan voor de rechtbank.

Als we de tabel verticaal lezen is er juist een stijging in de waardering waar te nemen: respondenten die verder komen in het traject zijn positiever over elke instantie. Dit is enigszins in tegenspraak met het onderzoek van Wemmers die dit verschijnsel alleen constateerde voor het OM en de rechtbank, maar voor de politie juist een daling van de waardering constateerde. Overigens moet opgemerkt worden dat de onderste verticale verschillen in gemiddelde voor OM en rechtszaak niet statistisch significant zijn¹. De trend suggereert echter wel dat naarmate het contact meer in het verleden ligt of langer duurt, het oordeel over elke instantie gunstiger wordt. Dit kan samenhangen met het gevoel dat er, doordat de rechtsgang verder gaat, aandacht is voor hun zaak en het recht zijn loop heeft. Als er vonnis is geweest stijgt de waardering voor de rechtbank ten opzichte van de situatie dat er (nog) geen vonnis is geweest. Bij zaken waar het tot daadwerkelijke vervolging komt, een rechtszaak is aangespannen en vonnis is geweest is de waardering voor het OM bijna een vol punt hoger dan bij zaken waarin dat niet het geval is (vanwege seponering bijvoorbeeld). De hypothese dat de tevredenheid toeneemt als er vervolging en veroordeling plaatsvindt, lijkt daarmee bevestigd te worden. De tevredenheid over instanties neemt toe naarmate meer beantwoord wordt aan het rechtsgevoel van de slachtoffers omdat het recht zijn loop heeft.

¹ In de meeste gevallen dienen verschillen tussen gemiddelden 0,3-0,6 punt te zijn voor significantie, afhankelijk van aantallen en standaarddeviaties.

De tevredenheid met de contacten die het slachtoffer heeft met politie en justitie blijkt vrij sterk samen te hangen met de emotionele schade die het misdrijf bij de respondent heeft veroorzaakt. Aan respondenten is de vraag gesteld of de herinnering aan het misdrijf hen belemmert in hun dagelijkse activiteiten. Hoewel het misdrijf ten tijde van de enquête ongeveer anderhalf jaar geleden was, antwoordt toch ongeveer 15% van de slachtoffers bevestigend. Bij delicten waarin sprake was van fysiek geweld, een zedenmisdrijf of bedreiging is dit percentage zelfs 34%. Een groot deel van de slachtoffers heeft dus anderhalf jaar later nog substantiële hinder van de gebeurtenis. Als men kijkt naar de tevredenheid met de instanties blijkt dit samen te hangen met deze hinder.

Tabel 7.2 Tevredenheid over instanties naar belemmering door misdrijf

	Belemmering dagelijks functioneren	Geen belemmering
Contacten politie	5,5	7,0
Contacten OM	5,0	6,2
Verloop Rechtszaak	5,0	6,2
Slachtofferhulp	6,5	7,2

De groep slachtoffers die nog dagelijks last heeft van het misdrijf is duidelijk minder tevreden. In drie gevallen verschilt de gemiddelde beoordeling meer dan 1 punt, bij slachtofferhulp 0,7 punt.

Als men dit gegeven combineert met de fase van de rechtsgang, verkrijgt men voor de politie, OM en rechtbank het volgende beeld.

Tabel 7.3 Tevredenheid naar belemmering door misdrijf en fase in rechtsgang

Fase	Tevredenheid politie		Tevredenheid OM		Tevredenheid verloop rechtszaak	
	Belemmering		Belemmering		Belemmering	
	Ja	Nee	Ja	Nee	Ja	Nee
Alleen aangifte	5,3	6,9	-	-	-	-
Aangifte en OM	5,1	7,1	5,1	5,5	-	-
Aangifte, OM en rechtszaak	6,3	7,2	4,3	6,2	4,7	5,7
Aangifte, OM en vonnis	6,5	7,2	5,2	6,5	5,1	6,1
Totaal	5,5	7,0	5,2	6,2	5,1	6,1

Ook hier zien we bij verticale lezing van de tabel dat het oordeel over dezelfde instantie gunstiger wordt naarmate de rechtsgang verder is. Bij de waardering voor de politie is er een groot (en significant) verschil (van 0,7 tot 2 punten) tussen slachtoffers die de gevolgen van het misdrijf nog dagelijks ervaren en degenen die dat niet doen. Dit verschil is vooral groot als het nog onduidelijk is of het tot een rechtszaak tegen de verdachte komt (1,6-2 punten). Is er eenmaal een rechtszaak en een vonnis dan wordt het verschil substantieel kleiner. Blijkbaar wordt na de vervolging van de dader het oordeel over de politie gunstiger ook bij ernstiger getroffen slachtoffers. Voor het OM is er vooral een groot verschil in waardering als de rechtszaak loopt en er nog geen vonnis is: dat scheelt 1,9 punten tussen nog steeds belemmerde slachtoffers en slachtoffers waarvoor dat niet geldt. Na het vonnis wordt het verschil kleiner, maar blijft 1 punt. De tevredenheid van dagelijks belemmerde slachtoffers met de rechtzaak blijft ook na het vonnis onvoldoende en 1 punt lager dan de niet belemmerde slachtoffers.

Uit een verdere analyse blijkt dat bijna de helft (48%) van de belemmerde groep ontevreden of zeer ontevreden is over het vonnis, terwijl dit percentage bij de overige slachtoffers 36% is. De rechtszaak verliep voor 47% van belemmerden beneden de verwachtingen, terwijl dit percentage

voor overige slachtoffers slechts 17% is. Van deze laatste groep had een zeer groot deel (42%) geen duidelijke verwachtingen terwijl dat percentage voor de getroffen groep slechts 10% is. Dit zijn opmerkelijke verschillen. Slachtoffers die anderhalf jaar na dato nog steeds last hebben van de herinnering aan het misdrijf blijken een speciale groep te vormen die verwachtingen hebben van politie, OM en rechtszaak die in veel gevallen niet of onvoldoende worden ingelost. De speciale kenmerken van deze groep moeten overigens ook psychologisch geduid worden: het ondervonden hebben van directe financiële schade of lichamelijk letsel leidt ook tot een lagere tevredenheid met de instanties, maar de verschillen zijn dan minder groot. Hieruit blijkt dat het vooral de emotionele impact van het misdrijf is die mede bepalend is voor hoe deze slachtoffers de betrokken instanties beoordelen. Deze impact vertoont enige samenhang met het soort misdrijf. Van de gehele groep slachtoffers is ongeveer 10% slachtoffer van een misdrijf in de categorie 'geweld, zedendelicten en bedreiging'. Van de groep die nog dagelijks belemmerd wordt is dat percentage 24%. Hoewel deze delictcategorie dus oververtegenwoordigd is onder de groep belemmerden, is een grote emotionele impact zeker niet alleen aan deze categorie gebonden. Van deze categorie ondervindt 34% nog dagelijks belemmeringen door het misdrijf, in de totale groep is dat 15%.

7.3 Factoren voor tevredenheid met de politie

Waardering en bejegening tijdens doen van aangifte

In het algemeen beoordeelt het slachtoffer de bejegening door de politie als zeer positief. Een grote meerderheid van de slachtoffers vindt de bejegening door de politie goed tot zeer goed. Slechts 20% vond de wachttijd te lang. Bijna 85% vindt dat ze vriendelijk zijn behandeld. Bijna driekwart vindt dat de politie meer dan voldoende interesse toonde in hun verhaal en 78% voelde zich tijdens het vertellen van hun verhaal goed tot zeer goed in hun privacy gerespecteerd. Er zijn voor deze hoge waardering van de bejegening weinig relevante verschillen tussen delicttypen. Er zijn vier vragen gesteld over de bejegening. In onderstaande tabel zien we het verband tussen het aantal minpunten (een minpunt is een matige of slechte beoordeling op een van de bejegenvragen) en het rapportcijfer voor de politie.

Tabel 7.4 Relatie aantal minpunten in bejegening en waardering politie

Aantal minpunten bejegening	Waardering contacten politie	
	Percentage	Gemiddeld rapportcijfer
0	69,7%	7,3
1	19,7%	6,1
2	6,9%	4,6
3	3,2%	3,8
4	0,5%	3,3
Totaal	100%	6,7

Aan deze tabel is het grote belang te zien van de bejegening van het slachtoffer door de politie. Er is een sterke lineaire samenhang tussen het aantal minpunten en de waardering. Slachtoffers die geen minpunten hebben ervaren geven de politie een 7,3 gemiddeld, terwijl slachtoffers die 4 minpunten hebben ervaren een 3,3 geven. Omdat een grote meerderheid van bijna 70% geen enkel minpunt heeft ervaren is de gemiddelde waardering een 6,7. Deze uitkomst onderstreept het grote belang van een correcte bejegening van het slachtoffer voor zijn tevredenheid.

Informatievoorziening na aangifte

Een andere mogelijk bepalende factor voor de waardering van de politie is of het slachtoffer na het doen van aangifte geïnformeerd is over de ontwikkelingen in zijn zaak. In de volgende tabel hiervan een overzicht.

Tabel 7.5 Informatieverstrekking en waardering

Geïnformeerd door politie na aangifte?	Gemiddeld oordeel over politie	Percentage
Ja	7,2	42%
Nee, geen behoefte aan	7,4	20%
Nee, wel behoefte aan	5,7	37%
Weet niet/geen mening	7,3	1%
Totaal	6,7	100%

Er is een duidelijke relatie tussen de behoefte van het slachtoffer om na de aangifte geïnformeerd te worden en de waardering voor de politie. De groep die niet geïnformeerd is, maar er wel behoefte aan had, hetgeen een grote groep van 37% is, heeft een duidelijk lagere waardering (ongeveer 1,6 punten) voor de politie dan de overige groepen. Hieruit blijkt dat de informatiebehoefte van het slachtoffer goed gepeild moet worden en dat de politie de belofte van informatieverstrekking dient na te komen. Ongeveer 16% geeft aan dat bij hen geïnformeerd is of ze op de hoogte gehouden wilden worden en ze daar ook behoefte aan hadden terwijl dat daarna niet gebeurd is. Ook is er een groep van 15% aan wie niet gevraagd is of ze op de hoogte gehouden wilden worden, waarbij dat ook niet gebeurd is, terwijl ze daar wel behoefte aan hadden.

Informatie over Slachtofferhulp Nederland

Een ruime meerderheid krijgt bij het aangifte doen informatie over slachtofferhulp. Bij geweldsmisdrijven is dit bijna 80%. Van de groep die geen informatie krijgt geeft het overgrote deel aan dat ze daar ook geen behoefte aan hadden. Een kleine groep van 5% kreeg de informatie niet terwijl ze daar wel behoefte aan hadden. Deze groep is het grootst bij misdrijven in de categorie leefbaarheid en milieu.

Tabel 7.6 Informatieverstrekking Slachtofferhulp en type delict

Info SH	ja	Nee, maar ook geen behoefte	Nee, wel behoefte	Weet niet	Totaal
Inbraak woning	68%	24%	5%	3%	100%
Diefstal buiten woning	48%	41%	4%	7%	100%
Verkeersongeval	63%	29%		8%	100%
Geweld, bedreiging, zeden	79%	12%	6%	3%	100%
Vermogen/veiligheid	54%	35%	5%	7%	100%
Drugsoverlast, vandalisme, geluidsoverlast	48%	41%	6%	5%	100%
Criminaliteit bij bedrijven	48%	51%	1%	0%	100%
Leefbaarheid, milieu	33%	51%	17%	0%	100%
Illegale handel, discriminatie	67%	24%	8%	2%	100%
Totaal	55%	35%	5%	5%	100%

Bij 55% van de aangiften heeft de politie het slachtoffer dus informatie verstrekt over Slachtofferhulp Nederland en bij 36% is gevraagd of hun gegevens doorgegeven mochten worden aan dat bureau. Dit eerste percentage is overigens wat lager dan in het onderzoek van de B&A groep uit 2001, waar dit percentage 69% bedroeg.

Als we de gegevens uitsplitsen naar de nu nog belemmerde en niet belemmerde slachtoffers dan ontstaat het volgende beeld.

Tabel 7.7 Politie en Slachtofferhulp

Informatie verstrekt?	Belemmering dagelijks functioneren?		Gegevens doorgegeven?	Belemmering dagelijks functioneren?	
	Ja	Nee		Ja	Nee
Ja	62%	54%	Ja	48%	34%
Nee, geen behoefte aan	18%	38%	Nee, geen behoefte aan	26%	41%
Nee, wel behoefte aan	17%	2%	Nee, wel behoefte aan	17%	4%
Weet niet	3%	6%	Weet niet	9%	22%
Totaal	100%	100%	Totaal	100%	100%

Slachtoffers die nog dagelijks hinder ondervinden van het misdrijf werden tijdens de aangifte relatief vaker ingelicht over Slachtofferhulp en werd vaker gevraagd of hun gegevens aan deze instantie mochten worden doorgegeven. Toch geldt dat 17% van deze groep niet is geïnformeerd en ook 17% niet is gevraagd naar het doorgeven van hun gegevens terwijl ze daar (achteraf) wel behoefte aan hadden. Dit beïnvloedt hun oordeel over de politie sterk: de eerste groep geeft gemiddeld een 3,5 en de tweede groep een 3,8 als rapportcijfer. Hoewel deze groepen slechts een klein deel uitmaken van de totale groep slachtoffers (ongeveer 3%) hebben ze door deze zeer lage waardering wel een drukkend effect op het overall gemiddelde.

Politie als opspoorder en schadebemiddelaar

Bij de delicten waar de verdachte inmiddels bekend is (ongeveer 44% van de gevallen) bestaat de mogelijkheid dat de politie tussen verdachte en slachtoffer bemiddelt voor een schadevergoeding. Dit is in 11% van deze gevallen ook gebeurd. In onderstaande tabel geeft voor de verschillende situaties de tevredenheid met de politie weer.

Tabel 7.8 Aanwezige verdachte, schadebemiddeling en waardering

Situatie	Kolom- percen- tage	Gemiddeld rapportcijfer contacten politie	Voldeed contact met politie aan verwachtingen?			
			Boven v.	Conform v.	Beneden v.	Weet niet
Geen verdachte	56%	6,7	12%	58%	29%	1%
Geen schadebemiddeling door politie bij verdachte	31%	6,6	8%	53%	38%	1%
Schadebemiddeling niet van toepassing	8%	6,7	13%	62%	25%	1%
Verdachte niet bereid tot betalen	2%	7,3	25%	60%	14%	0%
Verdachte bereid tot betalen	3%	7,8	28%	69%	3%	0%
Totaal	100%	6,7	12%	57%	30%	1%

Deze tabel laat zien dat pogingen tot schadebemiddeling tussen verdachte en slachtoffer, die in aantal nog weinig voorkomen, in goede aarde vallen bij de slachtoffers. De waardering voor de politie stijgt substantieel als een dergelijke poging wordt ondernomen, ook als de poging niet slaagt. Dit bevestigt de kwalitatieve indruk uit het onderzoek van de B&A groep uit 1998 dat de schadebemiddelingspogingen door de slachtoffers positief worden gewaardeerd. Weliswaar waardeert een slachtoffer een geslaagde poging nog meer, een mislukte poging is al goed voor een toename in de waardering: het rapportcijfer stijgt van 6,7 naar 7,3, het percentage dat de contacten met de politie boven verwachting vindt stijgt van 12% bij geen verdachte naar 25% bij een mislukte en 28% bij een geslaagde schadebemiddeling. Opvallend is dat de politie in een situatie waarin er een verdachte is, maar er geen schadebemiddelingspoging plaatsvindt slechter wordt gewaardeerd dan wanneer er geen verdachte is. De poging wordt dus hogelijk gewaardeerd, meer nog dan het slagen ervan. Als er een verdachte is, maar er wordt geen schadebemiddelingspoging gedaan, dan vindt 38% het contact met de politie beneden verwachting, terwijl bij een geslaagde bemiddeling slechts 3% dat vindt.

Dit gevoegd bij het feit dat slechts in een kleine minderheid van de gevallen dat er een verdachte is een bemiddelingspoging plaatsvindt (11%) toont dat de politie hier in principe nog veel aan waardering kan winnen.

7.4 Factoren voor tevredenheid Openbaar Ministerie

De tevredenheid van slachtoffers over hun contacten met het OM is niet erg groot. Met name geldt dit voor mensen die psychologische schade hebben opgelopen en nog dagelijks de gevolgen van het misdrijf ondervinden (zie par 7.1). Voor een deel is dit niet te vermijden. Er zijn echter enkele maatregelen getroffen om de slachtoffers tegemoet te komen in hun behoefte aan informatie en aan een schadevergoeding. Ten eerste bestaat de mogelijkheid dat het slachtoffer op de hoogte gehouden wordt over de voortgang in zijn zaak. Ten tweede kan het slachtoffer een gesprek voeren met de officier van Justitie voorafgaand aan de zitting. Ten derde kan het OM, evenals de politie, schadebemiddelingspogingen doen.

Dit zijn dan hypothetisch de belangrijkste factoren die het oordeel over het OM beïnvloeden.

Tabel 7.9 Informatiebehoefte, belemmering door misdrijf en waardering contacten OM

Geïnformeerd over de voortgang zaak?	Belemmert de herinnering aan het misdrijf u				Totaal	
	in uw dagelijkse activiteiten?					
	Ja		Nee			
Ja	61%	5,8	73%	6,5	71%	6,3
Nee, maar ik had er ook geen behoefte aan	2%	6,4	8%	6,1	7%	6,1
Nee, maar ik had er wel behoefte aan	37%	4,1	17%	4,9	22%	4,6
Weet niet	0%	-	2%	5,9	1%	5,9
Totaal	100%	5,2	100%	6,2	100%	5,9

In totaal werd bijna 71% van de slachtoffers door het OM geïnformeerd over de voortgang van de zaak. Deze groep geeft ook de hoogste waardering aan de contacten met het OM. Een groep van bijna 22% werd naar eigen zeggen niet geïnformeerd terwijl ze dat wel wilden. Deze groep heeft een lage waardering voor het OM en drukt de algemene gemiddelde waardering voor het OM omlaag. Van degenen die zich door het misdrijf nog steeds belemmerd voelt, wordt 37% niet geïnformeerd terwijl ze daar wel behoefte aan hebben, deze groep heeft een lage waardering voor het OM van gemiddeld een 4,1. Voor de overige slachtoffers zijn deze cijfers respectievelijk 17% en 4,9.

Bij de meer ernstige misdrijven kan het slachtoffer voorafgaand aan de zitting een gesprek voeren met de officier van Justitie. Aan de respondenten is gevraagd of zij een dergelijk gesprek hebben gehad. Van degenen die geen gesprek hebben gehad zegt 40% wel behoefte aan dergelijk gesprek te hebben gehad, 60% had die behoefte niet of weet het niet. Als we nu kijken naar de tevredenheid met het OM in deze verschillende groepen, dan ontstaat het volgende beeld:

Tabel 7.10 Tevredenheid instanties en gesprek met officier van Justitie

	Gemiddeld rapportcijfer politie	Gemiddeld rapportcijfer OM	Gemiddeld rapportcijfer rechtszaak	Kolom- percentage
Gesprek gehad of komt nog	7,0	5,1	6,0	9%
Geen gesprek, wel behoefte	6,2	5,1	4,9	38%
Geen gesprek geen behoefte	7,4	6,6	6,5	53%
Totaal	6,9	5,9	5,8	100%

Slachtoffers die geen gesprek hebben gehad, maar er wel behoefte aan hadden oordelen even negatief over het OM als mensen die wel een gesprek hadden. Mensen die geen gesprek hadden, maar er ook geen behoefte aan hadden zijn significant positiever. Hetzelfde beeld geldt min of meer voor de oordelen over politie en rechtszaak. Er is wel enig effect van het gesprek op de tevredenheid van de groep die zich nog dagelijks belemmerd voelt door het misdrijf. Deze groep waardeert het OM hoger (met gemiddeld een 5,7) dan de groep die geen gesprek heeft gehad maar er wel behoefte aan had (gemiddeld een 4,2). Voor de dagelijks belemmerden lijkt een gesprek dus wel degelijk een positief effect op de tevredenheid over het OM te hebben. Van de dagelijks belemmerden heeft 20% een gesprek gehad, tegenover 5% van de niet belemmerden. Slachtoffers met ernstiger gevolgen hebben dus veel vaker een gesprek, hoewel er een grote groep onder hen is (55%) die wel behoefte aan een gesprek hadden, maar het niet gevoerd hebben.

Tabel 7.11 Schadevergoeding via OM, belemmering en tevredenheid

	Belemmert de herinnering aan het misdrijf u in uw dagelijkse activiteiten?				Totaal	
	Ja		Nee			
Schadevergoeding geheel uitbetaald	1%	6,4	5%	7,0	4%	7,0
Schadevergoeding deels uitbetaald	3%	6,9	3%	6,7	3%	6,7
Schadevergoeding (nog) niet uitbetaald	9%	6,4	8%	6,3	8%	6,3
Geen schadebemiddeling	82%	4,9	78%	6,2	79%	5,9
Schadebemiddeling onbekend	5%	5,9	6%	4,3	6%	4,6
Totaal	100%	5,2	100%	6,2	100%	5,9

In 79% van de gevallen vindt er geen schadebemiddeling door het OM plaats. Dit bevestigt het beeld van Wemmers (1994;1996) dat het OM in minder dan 20% van de gevallen bemiddelt voor schadevergoeding. De gevallen waarin dit wel gebeurt, leidt tot een duidelijke stijging in de waardering voor het OM, zelfs als er nog niet is uitbetaald. De groep belemmerden waarbij geen schadebemiddeling heeft plaatsgevonden, oordeelt het meest negatief: gemiddeld een 4,9. Binnen de groep waarbij er bemiddeling heeft plaatsgevonden is de groep waarbij volledige betaling heeft plaatsgevonden het meest tevreden met een gemiddelde waardering van 7,0 voor het OM.

7.5 Factoren voor tevredenheid met rechtszaak

Schadevergoeding

Zoals geconstateerd heeft een verkregen schadevergoeding een positief effect op de waardering van politie en OM. Hetzelfde geldt voor de waardering voor de rechtbank, zoals uit de onderstaande tabel blijkt.

Tabel 7.12 Schadevergoeding door voeging in rechtszaak en tevredenheid

Voeging/schadevergoeding	Belemmert de herinnering aan het misdrijf u in uw dagelijkse activiteiten?				Totaal	
	Ja		Nee			
	Niet gevoegd	42%	4,8	60%	6,2	56%
Gevoegd, maar geen sv toegewezen	35%	4,5	21%	5,6	24%	5,2
Gevoegd en sv toegewezen	23%	6,6	19%	6,4	20%	6,5
Totaal	100%	5,1	100%	6,1	100%	5,9

Ook hieruit wordt duidelijk dat een toegewezen schadevergoeding een sterk effect heeft op de tevredenheid met instanties, in dit geval de rechtbank. In totaal heeft 44% van de respondenten waarbij het tot een rechtszaak kwam, zich gevoegd in het strafproces ten einde een schadevergoeding te krijgen. In het geval deze niet toegewezen werd, was de waardering voor de rechtszaak gemiddeld een 5,2, lager dan de personen die zich niet hadden gevoegd. Het voegen leidt blijkbaar tot een bepaalde verwachting die als hij niet gehonoreerd wordt afbreuk doet aan de waardering voor de rechtszaak. Dit effect is het sterkst bij de groep slachtoffers die dagelijks belemmerd zijn door het misdrijf. Als de schadevergoeding niet wordt toegewezen geven zij een 4,5 gemiddeld en als hij wel wordt toegewezen gemiddeld een 6,6, ruim 2 punten hoger dus.

Tevredenheid vonnis

Naast de schadevergoeding is de tevredenheid met het vonnis als geheel natuurlijk van belang voor de waardering van de bij de rechtsgang betrokken instanties. In onderstaande tabel is de tevredenheid met het vonnis weergegeven naar type delict.

Tabel 7.13 Tevredenheid vonnis naar type delict

	(Zeer) tevreden	Neutraal	(Zeer) ontevreden	Weet niet	Totaal
Inbraak woning	30%	6%	43%	21%	100%
Diefstal buiten woning	49%	17%	31%	3%	100%
Verkeersongeval	100%				
Geweld, bedreiging, zeden	29%	19%	45%	7%	100%
Vermogen/veiligheid	42%	3%	52%	3%	100%
Drugsoverlast, vandalisme, geluidsoverlast	50%	8%	35%	8%	100%
Criminaliteit bij bedrijven	49%	0%	36%	15%	100%
Leefbaarheid, milieu	100%				100%
Illegale handel, discriminatie	20%	23%	45%	11%	100%
Totaal	41%	13%	39%	7%	100%

De slachtoffers zijn sterk gepolariseerd aangaande de tevredenheid over het vonnis. De neutrale middencategorie is klein en twee bijna even grote groepen zijn (zeer) tevreden dan wel (zeer) ontevreden. De groep ontevredenen is duidelijk groter dan de groep tevredenen bij delicten die vallen onder 'inbraak woning', 'geweld, bedreiging, zeden', 'vermogen/veiligheid' en 'illegale handel/discriminatie'. Waarschijnlijk komt dit omdat het hier delicten betreft die het diepst ingrijpen in de persoonlijke levenssfeer van het slachtoffer. Het vonnis doet daar blijkbaar in de beleving van het slachtoffer in veel gevallen onvoldoende recht aan.

Uit de onderstaande tabel blijkt een sterke samenhang tussen de tevredenheid over het vonnis en de waardering voor politie, OM en rechtbank.

Tabel 7.14 Tevredenheid vonnis versus tevredenheid met politie, OM en rechtbank

Tevredenheid vonnis	Tevredenheid politie	Tevredenheid OM	Tevredenheid rechtszaak
Zeer tevreden	7,9	7,8	7,4
Tevreden	7,7	6,9	7,2
Neutraal	7,4	6,8	6,5
Ontevreden	6,7	5,6	4,7
Zeer ontevreden	5,8	5,0	4,0
Weet niet	6,7	5,4	6,7
Totaal	7,1	6,3	5,9

Er is een vrijwel lineaire samenhang tussen de tevredenheid over het uitgesproken vonnis en het oordeel over politie, OM en rechtszaak. Deze samenhang is het sterkst bij de rechtszaak, waar het verschil in gemiddeld rapportcijfer tussen de zeer ontevredenen en zeer tevredenen over het vonnis maar liefst 3,4 is. Voor het OM is dat 2,7 en voor de politie 2,1.

Aanwezigheid slachtoffer bij rechtszaak

Er zijn nog andere factoren mogelijk van invloed op de waardering voor de rechtszaak, bijvoorbeeld of het slachtoffer bij de rechtszaak aanwezig was of niet. Ongeveer 18% van de slachtoffers was bij de rechtszaak aanwezig. Aan de volgende tabel is af te lezen welke invloed die aanwezigheid heeft op de waardering voor de betrokken instanties.

Tabel 7.15 Rechtszaak en aanwezigheid SO en tevredenheid

	Rapportcijfer politie	Rapportcijfer OM	Rapportcijfer rechtszaak
Niet doorgestuurd OM	6,7	-	-
Doorgestuurd naar OM geen rechtszaak	6,5	5,3	-
Rechtszaak geweest, SO niet aanwezig	7,1	6,4	6,0
Rechtszaak geweest, SO aanwezig	6,9	5,6	5,7
Totaal	6,7	5,9	5,9

Als uiteindelijk een rechtszaak plaatsvindt, leidt dat ertoe dat de waardering van de slachtoffers voor politie en OM toeneemt. Dat het slachtoffer bij de zitting aanwezig is (in 18% van de gevallen), leidt echter niet tot een hogere waardering, eerder het tegendeel. Dit blijkt ook als men de tevredenheid met het vonnis uitzet tegen het al dan niet aanwezig zijn van het slachtoffer.

Tabel 7.16 Aanwezigheid slachtoffer op zitting en tevredenheid met vonnis.

Tevredenheid vonnis	Slachtoffer niet aanwezig	Slachtoffer aanwezig
	bij rechtszaak	bij rechtszaak
Zeer tevreden	6%	15%
Tevreden	37%	19%
Neutraal	13%	12%
Ontevreden	20%	35%
Zeer ontevreden	16%	15%
Weet niet	8%	3%
Totaal	100%	100%

Het percentage dat ontevreden is met het vonnis is onder degenen die aanwezig waren bij de zitting 50%. Terwijl dit percentage onder de groep die niet aanwezig was slechts 36% is. Wellicht dat de confrontatie met de verdachte in combinatie met de waargenomen gang van zaken tijdens de zitting vaker leidt tot gevoelens van onvrede, dan als men alleen kennis neemt van het vonnis. Het lijkt waarschijnlijk dat dit vooral speelt bij slachtoffers die nog dagelijks de gevolgen van het misdrijf ondervinden. Dat zou betekenen dat deze groep relatief vaak op de zitting aanwezig is. Dit blijkt inderdaad uit de volgende tabel.

Tabel 7.17 Aanwezigheid bij rechtszaak en belemmering dagelijkse activiteiten

Belemmering dagelijkse activiteiten door misdrijf	Slachtoffer niet aanwezig	Slachtoffer aanwezig
	bij rechtszaak	bij rechtszaak
Ja	12%	47%
Nee	88%	53%
Totaal	100%	100%

Van degenen die niet aanwezig zijn op de zitting ondervindt 12% nog dagelijks hinder van het misdrijf, van degenen die wel aanwezig zijn is dat 47%. Onder de aanwezige slachtoffers zijn dus de ernstiger getroffen sterk oververtegenwoordigd. Omdat deze groep sowieso een negatiever oordeel heeft, lijkt daardoor de aanwezigheid op de zitting een negatief effect te hebben op de tevredenheid. Aan de volgende tabel kan men echter zien dat deze conclusie niet terecht is. Als men de gemiddelde rapportcijfers van deze vier cellen met elkaar vergelijkt, krijgt men het volgende beeld.

Tabel 7.18 Aanwezigheid bij rechtszaak en waardering rechtszaak

Belemmering door herinnering misdrijf	Slachtoffer niet aanwezig	Slachtoffer aanwezig
	bij rechtszaak	bij rechtszaak
Ja	4,9	5,3
Nee	6,2	6,1
Totaal	6,0	5,7

De groep belemmerden die niet op zitting aanwezig waren, oordelen negatiever over de rechtszaak dan degenen die wel aanwezig waren. De aanwezigheid op zichzelf heeft dus geen negatief effect op de tevredenheid, eerder het tegendeel, maar wel het feit dat ernstiger getroffen meer geneigd zijn om bij de zitting te willen zijn en deze groep is sowieso negatiever over de rechtbank dan de minder ernstig getroffen slachtoffers.

7.6 Factoren voor tevredenheid met Slachtofferhulp Nederland

Er zijn 260 respondenten ondervraagd over hun ervaringen met Slachtofferhulp Nederland (SN). Dit betreft gewogen ongeveer 13% van alle slachtoffers. Het grootste deel hiervan (72%) is door SN zelf benaderd, terwijl een kwart van de slachtoffers zelf contact heeft opgenomen. Van degenen die contact hebben gehad, hebben uiteindelijk 164 respondenten hulp gehad van SN. Hierbij is een grote variatie in het aantal telefonische en persoonlijke contacten.

Bejegening en waardering

Er zijn vier vragen gesteld over de bejegening (vriendelijkheid, interesse, respectvolheid en mogelijkheid het verhaal kwijt te kunnen). Alle vier de aspecten vond een zeer ruime meerderheid (75-84%) goed tot zeer goed. Als men per respondent het aantal minpunten bepaalt, d.w.z. het aantal keer dat men matig of slecht heeft gezegd op een van de vier vragen en dat afzet tegen de algehele waardering verkrijgt men het volgende beeld.

Tabel 7.19 Aantal minpunten en waardering

Aantal minpunten	Gemiddeld rapportcijfer	Percentage
0	7,5	79%
1	6,7	4%
2	5,6	5%
3	4,2	7%
4	1,7	5%
Totaal	7,0	100%

Voor 79% van de slachtoffers die hulp hebben gehad is er geen enkel minpunt in de bejegening door SN. Deze groep waardeert SN met gemiddeld een 7,5. Er is een duidelijke lineaire samenhang tussen het aantal minpunten in de bejegening en de waardering.

Dienstverlening en waardering

Er zijn een aantal vragen gesteld over de aard van de dienstverlening die de slachtoffers van SN hebben ontvangen, en indien ze die niet hebben ontvangen of ze daar al dan niet behoefte aan hadden.

Het oordeel van de slachtoffers over SN hangt samen met de ondersteuning die zij hebben ontvangen.

Tabel 7.20 Gemiddeld rapportcijfers voor de algemene dienstverlening door Slachtofferhulp Nederland naar ontvangen diensten.

Dienst ontvangen?	Emotionele ondersteuning	Juridische ondersteuning	Praktische ondersteuning
Ja	7,9	7,3	7,8
Nee, maar ik had daar ook geen behoefte aan	6,7	7,5	7,1
Nee, maar ik had er wel behoefte aan	5,2	5,2	5,7
Totaal	7,0	7,0	7,0

Degenen die emotionele, juridische en/of praktische ondersteuning hebben ontvangen zijn positiever over Slachtofferhulp Nederland dan degenen die geen ondersteuning hebben gehad. Zeker degenen die aangeven geen ondersteuning te hebben ontvangen terwijl zij daar wel behoefte aan hadden zijn negatief. Hierbij moet aangetekend worden dat het een oordeel over iets is, wat ze niet ontvangen hebben, en dus niet zozeer iets zegt over die ondersteuning zelf, maar alleen over het feit dat ze die niet ontvangen hebben, maar er wel behoefte aan hadden. Deze groep bestaat uit 14-24% van het aantal cliënten (zie paragraaf 6.1). Verder kan men constateren dat als er vaker contact is geweest tussen SN en het slachtoffer dat dan de waardering hoger is.

Literatuur

Kroon, S., N. Mertens, A. Soemantri, F. Sybrandi en M. Verberk. 1998. *Slachtofferzorg in Nederland; Eindrapportage*. Den Haag, B&A Groep Beleidsonderzoek & -Advies BV.

Alta, Van Erp, Nienhuis, S. Verberk, M. Verberk, *Evaluatie van de regelgeving Slachtofferzorg*, Den Haag, B&A Groep Beleidsonderzoek & -Advies BV. B&A groep, 2001.

Politie-monitor Bevolking 2003; Landelijke Rapportage. 2003. Den Haag / Hilversum, B&A Groep Beleidsonderzoek & -Advies BV en Intomart BV.

Wemmers, J.M. 1994. *Evaluatie Terwee; Slachtofferonderzoek Wet en Richtlijn Terwee; Eindrapport*. Den Haag, Ministerie van Justitie, Centrale Directie Wetenschapsbeleid en Ontwikkeling, WODC.

Wemmers, J.M. 1996. *Victims in the Criminal Justice System; A Study into the Treatment of Victims and its Effects on their Attitudes and Behaviour*. Amsterdam en New York, Kugler Publications.



Bijlage 1

Betekenis delictcodes

Betekenis delictcodes

1 - Veiligheid	1.1 - Huis	1.1.1 - Diefstal/inbraak woning 1.1.2 - Diefstal/inbraak box/garage/schuur/tuinhuis	
	1.2 - Straat	1.2.1 - Diefstal uit/vanaf motorvoertuigen 1.2.2 - Diefstal van motorvoertuigen 1.2.3 - Diefstal van brom-, snor-, fietsen 1.2.4 - Zakkenrollerij 1.2.5 - Diefstal af/uit/van overige voertuigen	
	1.3 – Weg	1.3.1 - Verkeersongevallen	
	1.4 - Lichamelijke integriteit	1.4.1 - Zedenmisdrif 1.4.2 - Moord, doodslag 1.4.3 - Openlijk geweld (persoon) 1.4.4 - Bedreiging 1.4.5 - Mishandeling 1.4.6 - Straatroof 1.4.7 - Overval	
	1.5 – Water	1.5.2 - Diefstallen	
	1.6 - Overige veiligheid	1.6.1 - Brand/ontploffing 1.6.2 - Overige vermogensdelicten 1.6.3 - Restcategorie	
	2 - Leefbaarheid	2.1 - Drugs/drank	2.1.1 - Drugs/drankoverlast
		2.2 - Openbare ruimte	2.2.1 - Vernieling cq. zaakbeschadiging 2.2.2 - Overlast uitgaansgelegenheid/horeca
		2.3 – Verkeer	2.3.1 - Verkeersoverlast
		2.4 - Wonen	2.4.1 - Burengerucht (relatieproblemen) 2.4.2 - Huisvredebreuk
		2.5 - Bedrijven en instellingen	2.5.1 - Diefstal/inbraak bedrijven en instellingen 2.5.2 - Winkeldiefstal
		2.6 - Milieu	2.6.1 - Milieu grijs 2.6.2 - Milieu groen 2.6.3 - Milieu overig
		2.7 - Overige leefbaarheid	2.7.1 - Overlast 2.7.2 - Bijzondere wetten 2.7.3 - Restcategorie

3 - Maatschappelijke integriteit	3.1 - Illegale handel	3.1.1 - Drugshandel 3.1.3 - Wapenhandel 3.1.4 - Fraude	
	3.2 – Zeden	3.2.3 - Mensenhandel	
	3.5 - Weg	3.5.1 - Snelheid 3.5.2 - Alcohol 3.5.5 - Weg overig	
	3.6 - Openbare orde	3.6.4 - Aantasting openbare orde	
	3.7 - Overige maatschappelijke integriteit	3.7.1 - Discriminatie 3.7.2 - Vreemdelingen­zorg 3.7.3 - Restcategorie	
	4 - Dienstverlening	4.2 - Preventie	4.2.1 - Preventiemaatregelen
		4.5 - Hulpverlening	4.5.1 - Hulpverlening aan personen 4.5.2 - Hulpverlening aan instanties
4.6 - Overige dienstverlening		4.6.1 - Restcategorie	

Bijlage 2

Bruto-steekproef aantallen per regio

Groningen

2-cijferige delictcode GIDS	Aantal aangiften ¹	Aantal aangiften in steekproef	Aantal OM	Aantal OM in steekproef	Aantal slachtofferhulp verwijzingen	Aantal slachtofferhulp verwijzingen in steekproef
1.1	989	110	63	50	150	50
1.2	2340	260	136	75	56	50
1.3	87	10	19	4	14	4
1.4	921	102	363	40	374	40
1.5	14	2	3	1	0	0
1.6	1384	154	103	50	47	40
2.1	1	0	0	0	0	0
2.2	1736	193	140	75	57	40
2.3	2	0	0	0	0	0
2.4	88	10	37	4	31	4
2.5	1009	112	398	40	6	6
2.6	5	1	1	1	0	0
2.7	26	3	8	2	0	0
3.1	242	27	95	10	21	10
3.2	6	1	0	0	3	1
3.5	17	2	4	2	0	0
3.6	1	0	1	0	0	0
3.7	88	10	22	4	0	0
4.2	15	2	3	1	2	1
4.5	36	4	4	2	10	2
4.6	3	0	2	0	0	0
Totaal	9010	1003		361		248

In de derde kolom staat aangegeven hoeveel er bruto uit de categorie getrokken dienen te worden. Gezien het doel van het onderzoek dienen aangevers waarvan de aangifte doorgestuurd is naar het OM en/of die zijn verwezen naar slachtofferhulp oververtegenwoordigd te worden in de steekproef. In de vijfde en zevende kolom is een voorstel gedaan voor de aantallen. Het is mogelijk dat er overlap tussen deze categorieën (zowel doorgestuurd naar OM als doorverwezen naar slachtofferhulp). In dat geval dient de steekproef nog ontdebeld te worden. Het bruto-aantal dient dan wel weer aangevuld te worden tot 1000. Volgens deze opzet dienen in Groningen dus in totaal 1003 aangevers getrokken te worden, waarvan 361 uit de categorie doorgestuurd naar OM en 248 verwezen naar slachtofferhulp.

¹ Aantal aangiften van 11-2003 t/m 01-2004 volgens GIDS

Zeeland

2-cijferige Delictcode GIDS	Aantal aangiften ¹	Aantal aangiften in steekproef	Aantal OM	Aantal OM in steekproef	Aantal slachtofferhulp verwijzingen	Aantal slachtofferhulp verwijzingen in steekproef
1.1	411	91	33	20	94	40
1.2	1153	255	107	100	27	20
1.3	183	40	72	15	73	15
1.4	551	122	392	50	285	50
1.5	13	3	1	1	0	0
1.6	585	129	111	75	13	10
2.1	0	0	0	0	1	0
2.2	883	195	173	100	20	20
2.3	0	0	0	0	0	0
2.4	15	3	10	2	9	1
2.5	495	109	148	75	3	3
2.6	4	1	2	1	0	0
2.7	7	2	7	1	1	1
3.1	183	40	107	25	15	10
3.2	1	0	0	0	1	0
3.5	4	1	3	1	1	0
3.6	2	0	1	0	0	0
3.7	38	8	18	4	4	2
4.2	0	0	0	0	0	0
4.5	3	1	1	0	12	1
4.6	0	0	0	0	0	0
Totaal	4529	1000		470		173

¹ Aantal aangiften van 11-2003 t/m 01-2004 volgens GIDS

Noord- Oost Gelderland

2-cijferige delictcode GIDS	Aantal aangiften ¹	Aantal aangiften in steekproef	Aantal OM	Aantal OM in steekproef	Aantal slachtofferhulp verwijzingen	Aantal slachtofferhulp verwijzingen in steekproef
1.1	725	74	60	25	111	25
1.2	3346	340	153	150	22	22
1.3	23	2	6	1	238	1
1.4	904	92	431	30	278	30
1.5	12	1	0	0	12	1
1.6	1578	160	109	75	52	50
2.1	1	0	0	0	0	0
2.2	1831	186	124	100	20	20
2.3	2	0	0	0	1	0
2.4	36	4	9	2	10	2
2.5	866	88	137	50	6	6
2.6	22	2	2	2	0	0
2.7	17	2	5	1	3	1
3.1	335	34	142	15	22	10
3.2	2	0	1	0	0	0
3.5	9	1	4	1	15	0
3.6	2	0	5	0	0	0
3.7	113	11	46	6	8	2
4.2	2	0	2	0	3	0
4.5	17	2	3	0	44	2
4.6	0	0	0	0	0	0
Totaal	9843	1000		458		172

¹ Aantal aangiften van 11-2003 t/m 01-2004 volgens GIDS

Limburg-Zuid

2-cijferige delictcode GIDS	Aantal aangiften opgenomen	Aantal aangiften opgenomen in steekproef	Aantal aangiften opgehelderd	Aantal aangiften opgehelderd in steekproef	Aantal slachtofferhulp verwijzingen	Aantal slachtofferhulp verwijzingen in steekproef
1.1	1.250	92	48	10	1.160	60
1.2	5.223	383	177	50	4.556	150
1.3	1.273	93	136	10	1.255	40
1.4	1.017	75	564	20	765	30
1.5	01	0	0	0	01	0
1.6	1.800	132	155	10	1.607	80
1.7	0	0	0	0	0	0
1.8	0	0	0	0	0	0
2.1	0	0	0	0	0	0
2.2	1.959	144	213	20	1.768	100
2.3	0	0	0	0	0	0
2.4	19	1	14	1	13	1
2.5	830	61	198	20	686	40
2.6	05	0	4	0	2	0
2.7	05	0	2	0	3	0
3.1	192	14	89	10	173	12
3.2	0	0	0	0	0	0
3.5	7	1	6	1	6	1
3.6	1	0	2	1	0	0
3.7	48	4	15	1	36	1
4.2	0	0	0	0	0	0
4.5	0	0	0	0	0	0
4.6	01	0	0	0	02	0
Totaal	13.631	1000	1.623	154	12.033	515

Rotterdam-Rijnmond

In Rotterdam ontbreken gegevens over het aantal aangiften dat is doorgestuurd naar het OM. Op grond van de overige regio's is per 2-cijferige regio een gemiddeld percentage bepaald van het totaal aantal aangiften dat wordt doorgestuurd naar het OM. Op grond daarvan is een schatting gemaakt van het aantal aangiften OM per 2-cijferige delictcode. Er zijn twee verdelingen van de bruto-steekproef bepaald: naar evenredigheid van het aantal aangiften per delictcategorie en naar evenredigheid van het geschatte aantal aangiften OM. Voor de uiteindelijke verdeling van de bruto-steekproef over de categorieën is een midden gekozen tussen deze waarden.

2-cijferige delictcode GIDS	Aantal aangiften opgenomen	Aantal aangiften opgenomen in steekproef	Aantal aangiften opgehelderd	Aantal aangiften opgehelderd in steekproef	Aantal slachtofferhulp verwijzingen	Aantal Slachtofferhulp verwijzingen in steekproef
1.1	3602	129	234	13	1.997	33
1.2	9974	358	574	32	5.404	90
1.3	703	25	172	10	894	15
1.4	3139	112	1672	92	1.360	22
1.5	35	1	3	0	15	0
1.6	3361	120	353	20	1.603	26
1.7	0	0	0	0	0	0
1.8	0	0	0	0	0	0
2.1	0	0	0	0	0	0
2.2	3687	132	424	23	2.171	36
2.3	0	0	0	0	00	0
2.4	19	1	10	1	04	0
2.5	2706	97	737	41	1.420	23
2.6	2	0	1	0	00	0
2.7	13	0	7	0	04	0
3.1	512	18	237	13	226	4
3.2	2	0	0	0	01	0
3.5	14	1	8	0	09	0
3.6	23	1	35	2	05	0
3.7	137	5	56	3	36	1
4.2	0	0	0	0	00	0
4.5	0	0	0	0	01	0
4.6	0	0	0	0	11	0
Totaal	27929	1000	4523	250	15161	250

Bijlage 3

Aankondigingsbrief van het Ministerie van Justitie



Ministerie van Justitie

Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum

Postadres: Postbus 20301, 2500 EH Den Haag

«resp»
«NAAMVOL»
«ADRES»
«PCD» «PLTS»

Bezoekadres
Koninginnegracht 19
2514 AB Den Haag
Telefoon (070) 3 70 65 61
Fax (070) 3 70 79 48
E-mail: wodc-
informatiedesk@minjus.nl
Homepage:
<http://www.wodc.nl>

Onderdeel
Contactpersoon
Doorkiesnummer(s)
Datum
Ons kenmerk
Onderwerp

Extern Wetenschappelijke Betrekkingen (EWB)
M. Kruissink
070-370 7030
16 juni 2005
1073/5349773/05
Verzoek om medewerking aan onderzoek

Bij beantwoording de
datum en ons kenmerk
vermelden. Wilt u slechts
één zaak in uw brief
behandelen.

Geachte heer/mevrouw,

Enige tijd geleden, eind 2003/begin 2004, heeft u bij de politie aangifte gedaan van een misdrijf waarvan u het slachtoffer was. Het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC) van het ministerie van Justitie laat een onderzoek verrichten naar de tevredenheid van de slachtoffers van misdrijven over de afwikkeling van de zaak door politie en justitie. Het gaat daarbij om: de bejegening van het slachtoffer door de politie en het openbaar ministerie, de informatievoorziening, de doorverwijzing naar slachtofferhulp, de gang van zaken rond het proces tegen de verdachte en een eventuele schadevergoeding.

Graag wil het ministerie hierover uw ervaringen en meningen horen. Met deze informatie kan de gang van zaken in de toekomst mogelijk worden verbeterd. Ik verzoek u daarom vriendelijk aan dit onderzoek mee te werken. Het onderzoek vindt plaats onder een steekproef van mensen die aangifte hebben gedaan bij de politie.

Het onderzoek wordt uitgevoerd door onderzoeksbureau Research voor Beleid uit Leiden. Alleen voor dit onderzoek heeft dit bureau de beschikking gekregen over uw adresgegevens. Het spreekt vanzelf dat uw gegevens met de uiterste zorgvuldigheid worden behandeld, alleen voor dit onderzoek worden gebruikt en anoniem worden verwerkt.

Als u wilt meedoen aan dit onderzoek, hoeft u verder niets te doen. Binnenkort zal een enquêteur van het onderzoeksbureau u telefonisch benaderen en een aantal vragen stellen.



16 juni 2005 1073/5349773/05

Wilt u hier niet aan meewerken (en dus niet gebeld worden), dan kunt u dit kenbaar maken door de antwoordstrook die onderaan deze brief is afgedrukt, in te vullen en vóór 1 juli in de bijgevoegde antwoortenvelop op te sturen naar Research voor Beleid (een postzegel is niet nodig).

Heeft u vragen over het onderzoek, dan kunt u contact opnemen met onderzoeker Mevr. drs. Inge Koolen, telefoonnummer: 071 525 3764.

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in black ink, which appears to read 'M. Kruissink'. The signature is written in a cursive style and is underlined with a single horizontal line.

Drs. M. Kruissink

Projectbegeleider EWB

✂-----

ANTWOORDSTROOK B2843

Respondentnummer : «resp»

Nee, ik wil niet mee doen met het onderzoek.

Research voor Beleid
Schipholweg 13 - 15
Postbus 985
2300 AZ Leiden
telefoon: (071) 5253737
telefax: (071) 5253702
e-mail: rvb@rvbh.nl
www.researchvoorbeleid.nl