



significant.

**Significant**

Thorbeckelaan 91  
3771 ED Barneveld  
+31 342 40 52 40

KvK 3908 1506  
info@significant.nl  
www.significant.nl

## **Wet versterking positie slachtoffers**

Procesevaluatie

Ministerie van Veiligheid en Justitie/DSP

Barneveld, 30 september 2014

Referentie: VD/bv/14.122

Auteur(s): Vicky Drost, Matthijs Goedvolk, Wouter Jongebreur, Annemarijn Walberg

## Inhoudsopgave

<b>Voorwoord</b>	<b>4</b>
<b>1. Inleiding</b>	<b>5</b>
1.1 Achtergrond en aanleiding	5
1.2 Doelstelling van het onderzoek	5
1.3 Aanpak op hoofdlijnen	6
1.4 Onderzoeksvragen	7
1.5 Reikwijdte van het onderzoek	8
1.6 Leeswijzer	8
<b>2. Start van het proces: het slachtoffer in beeld bij politie en Slachtofferhulp Nederland</b>	<b>10</b>
2.1 Informatievoorziening en correcte bejegening door politie	10
2.2 Informatievoorziening door Slachtofferhulp Nederland	14
<b>3. Eerste informatievoorziening door Openbaar Ministerie</b>	<b>20</b>
3.1 Versturen wensenformulier	20
3.2 Informeren slachtoffer over beslissing tot sepot	23
<b>4. Activiteiten in het kader van voorbereiding en uitvoering van de zitting</b>	<b>26</b>
4.1 Informeren over zittingsdatum	26
4.2 Processtukken: inzage en toevoegen	28
4.3 Uitvoeren van het slachtoffergesprek	31
4.4 Verruimde voegingscriterium	33
4.5 Zitting	34
<b>5. Activiteiten na de uitspraak</b>	<b>38</b>
5.1 Informatieverstrekking over de afdoening of uitspraak	38
5.2 Informatieverstrekking over detentieverloop	39
5.3 Voorschotregeling	42
<b>6. Recht op bijstand en recht op een tolk</b>	<b>44</b>
6.1 Recht op bijstand	44
6.2 Recht op een tolk	47
<b>7. Mogelijkheden voor verbetering van de uitvoeringspraktijk</b>	<b>49</b>
7.1 Registratie van slachtoffers	49
7.2 Bekendheid dienstverlening SHN bij politie	50
7.3 Informatievoorziening door het OM	51
7.4 Voegen in het strafproces als benadeelde partij	52
7.5 Bejegening van slachtoffers tijdens de zitting	53
<b>8. Conclusies en aanbevelingen</b>	<b>54</b>
8.1 Conclusies	54
8.1.1 De basis voor de uitvoeringspraktijk is gelegd maar kent ruimte voor verbetering	54
8.1.2 De toegekende rechten aan slachtoffers voorzien in een behoefte, tevredenheid van slachtoffers is hoger naarmate de zwaarte van de zaak toeneemt	55
8.1.3 Positieve veranderingen in denken en handelen bij ketenpartners door Wet VPS	55
8.1.4 Grote implementatietrajecten zoals de invoering van de Wet VPS zijn geen sinecure	56
8.2 Aanbevelingen	57

8.2.1	Geef uitvoering aan de door professionals genoemde verbetermogelijkheden	57
8.2.2	Houd slachtofferrechten levend	57
8.2.3	Besteed ook voldoende aandacht aan de zaken die geen zaakcoördinatie ontvangen	57
8.2.4	Besteed bij de implementatie van grote wetgevingstrajecten aandacht aan inzicht in de uitvoerbaarheid en haalbaarheid van de beoogde verandering	58
<b>A.</b>	<b>Onderzoeksverantwoording</b>	<b>59</b>
<b>B.</b>	<b>Overzicht van betrokken professionals</b>	<b>61</b>
<b>C.</b>	<b>Bestudeerde documentatie</b>	<b>62</b>
<b>D.</b>	<b>Ontwikkeling aantal slachtoffers</b>	<b>63</b>
	Ontwikkelingen op basis van slachtofferenquêtes	63
	Ontwikkelingen in het aantal geregistreerde misdrijven	63
	Het aantal zaken met slachtoffers	64

## Voorwoord

01 Op 1 januari 2011 is de Wet ter versterking van de positie van het slachtoffer in het strafrecht (hierna: wet VPS) in werking getreden. Met invoering van deze wet zijn de rechten van slachtoffers uitgebreid. Vanaf maart tot en met september 2014 is door onderzoeksbureau Significant een procesevaluatie uitgevoerd van de uitvoeringspraktijk van de Wet VPS. Het onderzoek vond plaats in opdracht van de directie Sanctie- en Preventiebeleid van het ministerie van Veiligheid en Justitie.

02 Met veel genoegen hebben wij aan dit onderzoek gewerkt. Dit onderzoek was evenwel niet mogelijk geweest zonder de medewerking van een groot aantal betrokkenen. In dit voorwoord willen we deze betrokkenen graag bedanken.

03 De begeleidingscommissie was voor dit onderzoek van grote waarde. Wij danken de leden hartelijk voor hun deskundige bijdrage aan dit onderzoek en de plezierige samenwerking. De begeleidingscommissie bestond uit:

1. De heer Gerdjan Hoekendijk, beleidsadviseur van de directie Sanctie- en Preventiebeleid van het ministerie van Veiligheid en Justitie (opdrachtgever en voorzitter van de begeleidingscommissie);
2. De heer Erik Lanting, beleidsadviseur bij het Parket Generaal;
3. De heer Alex Sas, beleidsadviseur bij Slachtofferhulp Nederland;
4. De heer Arijan Doeser, beleidsadviseur bij de Nationale Politie. Tijdens het onderzoek is hij eenmalig vervangen door mevrouw Patricia van de Valk, coördinator slachtofferzorg bij de Nationale Politie.

04 Tijdens het onderzoek hebben wij een groot aantal personen mogen interviewen. Zij hebben tijd voor ons vrijgemaakt en door hun openhartige antwoorden veel inzicht gegeven in de uitvoeringspraktijk van de Wet VPS. De deelnemers aan de groepsbijeenkomst hebben in een open sfeer een kritische discussie gevoerd die veel aanknopingspunten bevatte voor de onderzoeksresultaten. Alle deelnemers aan de interviews en de groepsbijeenkomst willen wij dan ook hartelijk danken voor hun enthousiaste bijdrage.

05 Tot slot danken wij de acht slachtoffers die bereid waren om hun verhaal met ons te delen. Daarmee hebben zij ons inzicht gegeven in de uitvoeringspraktijk vanuit het perspectief van degenen voor wie de wet is bedoeld. Hun bijdrage was bijzonder waardevol.

06 Tot slot hopen wij van harte dat de resultaten van het onderzoek aanknopingspunten bieden voor het beleid met betrekking tot de versterking van de positie van het slachtoffer.

Namens het onderzoeksteam,  
Vicky Drost, projectleider

# 1. Inleiding

## 1.1 Achtergrond en aanleiding

01 De afgelopen jaren is de aandacht voor slachtoffers gegroeid. Slachtoffers hebben een sterkere positie gekregen in het strafproces. 'Het slachtoffer centraal' is één van de zeven kernthema's in het beleid van het ministerie van Veiligheid en Justitie voor de komende jaren. De inzet is om in alle fasen en bij alle beslissingen in het strafproces de belangen van slachtoffers mee te laten wegen.

02 Op 1 januari 2011 is de Wet versterking positie slachtoffers (hierna: de Wet VPS) in werking getreden. De wet maakt deel uit van de toenemende aandacht voor de positie van het slachtoffer in het strafproces. Deze ontwikkeling heeft geresulteerd in diverse beleidsontwikkelingen en vernieuwingen van wet- en regelgeving. Sommige wetsonderdelen worden nog steeds verbeterd binnen de verbetertrajecten die binnen het programma 'recht doen aan slachtoffers' zijn gestart.

03 Ruim drie jaar na inwerkingtreding van de Wet VPS heeft de directie Sanctie- en Preventiebeleid van het ministerie van Veiligheid en Justitie onderzoeks- en adviesbureau Significant opdracht gegeven om de balans op te maken ten aanzien van de wijze waarop de invoering van de wet gestalte heeft gekregen en de vraag te beantwoorden of er verbeterpunten te benoemen zijn. In de periode maart 2014 tot en met september 2014 heeft het onderzoek naar de uitvoeringspraktijk van de Wet VPS plaatsgevonden.

## 1.2 Doelstelling van het onderzoek

04 Het doel van het onderzoek is het bieden van inzichten in de wijze waarop de toepassing van de Wet VPS gestalte heeft gekregen en hoe de werking van de wet wordt ervaren door slachtoffers en professionals. Op basis van deze inzichten wordt duidelijk op welke onderdelen van de wet de professionals en/of de slachtoffers de beoogde werking ervan reeds ervaren en welke verbeterpunten nog open staan ten behoeve van verdere implementatie van de wet. Er is door de opdrachtgever bewust gekozen voor een kleinschalige procesevaluatie, die een tussentijds<sup>1</sup> beeld geeft van de (knelpunten in de) uitvoeringspraktijk. Vanwege de beperkte beschikbaarheid van kwantitatieve data, was de wens van het ministerie voor deze opdracht om concrete ervaringen ('verhaallijnen') op te halen bij zowel professionals als slachtoffers om zodoende een beter en concreter beeld te krijgen van de uitvoeringspraktijk.

05 In voorliggende rapportage zijn de onderzoeksresultaten weergegeven. De rapportage bestaat uit de volgende onderdelen:

a. Een beschrijving van de mate waarin de Wet VPS wordt toegepast<sup>2</sup>;

<sup>1</sup> Vijf jaar na het in werking treden van de wet wordt in de regel een volledige wetsevaluatie uitgevoerd.

<sup>2</sup> Voordat dit onderzoek van start ging is de beschikbaarheid van kwantitatieve gegevens over de mate waarin de wet wordt toegepast geïnventariseerd door het ministerie van Veiligheid en Justitie. Hieruit bleek dat over veel onderwerpen onvoldoende kwantitatieve data voorhanden is om een antwoord te geven op die vraag. Het doel van het onderzoek is dan ook niet zozeer om een statistische, cijfermatige analyse van de implementatie van de wet te geven. Waar mogelijk hebben wij wel kwantitatieve data benut bij de onderbouwing van de bevindingen.

- b. Een beschrijving van de huidige uitvoeringspraktijk gericht op de verschillende deelgebieden uit de Wet VPS. De beschrijving geeft aan welke werkzaamheden de ketenpartners uitvoeren;
- c. Een beschrijving van de ervaring met de werking van (deelgebieden van) de Wet VPS. De ervaringen van zowel slachtoffers als professionals (de betrokken ketenpartners) worden beschreven;
- d. Een beschrijving van de verbetermogelijkheden in de uitvoeringspraktijk van de Wet VPS;
- e. Conclusies en aanbevelingen.

06 De onderdelen b en c worden in de rapportage geïllustreerd met (geanonimiseerde) verhaallijnen en uitspraken van slachtoffers en professionals over de ervaring met de werking van de Wet VPS.

### 1.3 Aanpak op hoofdlijnen

07 De aanpak voor het onderzoek bestond uit de volgende stappen:

- a. Uitvoeren van een documentenstudie;
- b. Verkennende interviews met beleidsmakers namens het ministerie van Veiligheid en Justitie, het Openbaar Ministerie (OM), de politie en Slachtofferhulp Nederland (SHN);
- c. Het uitvoeren van twintig interviews met professionals namens de advocatuur, Centraal Justitiele Incasso Bureau (CJIB), het OM, de politie en SHN;
- d. Het uitvoeren van een beknopte kwantitatieve analyse op beschikbare kwantitatieve gegevens van het OM, jaarverslagen van SHN en de slachtoffermonitor (2012/2013);
- e. Het uitvoeren van gesprekken met acht slachtoffers;
- f. Het uitvoeren van een groepsbijeenkomst waarbij professionals namens het OM, de politie en SHN aanwezig waren;
- g. Het opstellen van een concept- en eindrapportage.

08 Met een relatief beperkt aantal interviews hebben wij in dit onderzoek een beeld kunnen schetsen van de uitvoeringspraktijk van de wet. De betrouwbaarheid van de uitkomsten is op twee manieren vergroot. Ten eerste zijn de geïnterviewde professionals niet alleen gevraagd naar hun eigen uitvoeringspraktijk maar ook naar wat voor hem/haar zichtbaar was van de uitvoeringspraktijk van andere ketenpartners. Ten tweede hebben we de uitkomsten van het onderzoek getoetst in een groepsbijeenkomst waarbij professionals aanwezig waren die niet eerder bij het onderzoek waren betrokken. Desondanks moet bij het lezen van dit rapport in het achterhoofd worden gehouden dat de bevindingen niet volledig generaliseerbaar zijn. Dit heeft enerzijds te maken met het relatief beperkte aantal interviews en anderzijds met de keuze om in dit onderzoek vooral op zoek te gaan naar concrete ervaringen ('verhaallijnen'), die per definitie persoonsafhankelijk zijn.

09 Het onderzoek is begeleid door een begeleidingscommissie onder voorzitterschap van het ministerie van Veiligheid en Justitie. In de begeleidingscommissie waren betrokkenen namens het OM, de politie en SHN vertegenwoordigd.

10 In bijlage A is de aanpak van het onderzoek in meer detail weergegeven. Bijlage B bevat een tabel waarin de lijst van respondenten is weergegeven. In bijlage C is een documentenlijst van bestudeerde documentatie opgenomen.

<sup>11</sup> Zoals in de aanpak te lezen is, ontbreekt de betrokkenheid van de Zittende Magistratuur (ZM) in dit onderzoek. De ZM is van mening dat de beperkte opzet van het onderzoek onvoldoende kwalitatieve waarborgen biedt om de pretentie van een betrouwbare evaluatie van de uitvoering van de Wet VPS waar te kunnen maken.

#### 1.4 Onderzoeksvragen

<sup>12</sup> Om de doelstelling van het onderzoek te bereiken zijn de volgende onderzoeksvragen geformuleerd die door middel van de hiervoor beschreven aanpak zijn beantwoord.

*Uitvoeringspraktijk: wijze waarop de toepassing van de wet in de praktijk gestalte heeft gekregen*

1. Hoe ziet de huidige uitvoeringspraktijk eruit per deelgebied van de Wet VPS? Met andere woorden: hoe krijgt de toepassing van de wet in de praktijk gestalte?

*Mate waarin de door de wet toegekende rechten worden toegepast*

2. In hoeverre (voor zover bekend) maken slachtoffers gebruik van de door de Wet VPS toegekende rechten, ergo, voorziet het in een behoefte?

*Ervaring slachtoffers en professionals over de veranderingen in de rechten van slachtoffers*

3. Indien slachtoffers gebruikmaken van de door de wet toegekende rechten, in hoeverre zijn zij tevreden over de werking daarvan, blijkens gesprekken en de slachtoffermonitor?
4. Wat is de ervaring van de ketenpartners met de uitvoering van de Wet VPS? In welke mate heeft de wetwijziging verandering gebracht in zaken, gezien vanuit het perspectief van een ketenpartner?
5. In hoeverre heeft de invoering van de Wet VPS bijgedragen aan een verhoogd bewustzijn van de belangen van slachtoffers bij de ketenpartners in de strafrechtketen?
6. In hoeverre heeft de invoering van de Wet VPS bijgedragen aan de tevredenheid van slachtoffers met het geheel aan slachtofferrechten?

*Blik vooruit: verbetermogelijkheden en lessons learned voor grootschalige implementatietrajecten*

7. Welke verbeterpunten zijn op basis van de antwoorden op de vragen 1 tot en met 7 op te stellen voor de verdere invoering van de Wet VPS?
8. Welke geleerde lessen kunnen worden getrokken uit de implementatie van de wet die behulpzaam kunnen zijn bij de implementatie van andere grote wetgevingsprojecten (waaronder de EU-richtlijn)?

<sup>13</sup> In het onderzoeksvoorstel is tevens de onderzoeksvraag opgenomen in hoeverre de verwachtingen uit de impactanalyse<sup>3</sup> over de extra inspanning per ketenpartner kloppen met de huidige praktijk. Het beantwoorden van deze vraag is beperkt mogelijk gebleken. De ketenpartners hebben aangegeven dat zij lastig tot geen antwoord kunnen geven op deze vraag. De inzichten die we wel hebben verkregen in het onderzoek ten aanzien van deze vraag, zijn verwerkt in de hoofdstukken twee tot en met vijf.

<sup>3</sup> Versterking positie slachtoffers in het strafproces; Significant in opdracht van het ministerie van Justitie; 27 oktober 2008.

## 1.5 Reikwijdte van het onderzoek

- 14 De Wet VPS beoogt de positie van het slachtoffer in het strafproces te versterken. De volgende rechten/bevoegdheden van het slachtoffer zijn in het onderzoek betrokken:
- a. Correcte bejegening van het slachtoffer door ketenpartners;
  - b. Informatieverstrekking. Slachtoffers hebben het recht geïnformeerd te worden over het verloop van het strafproces en het detentieverloop van verdachten c.q. veroordeelden. De informatieverstrekking dient tijdig, accuraat en relevant te zijn;
  - c. Inzien en toevoegen van relevante stukken aan het dossier. Slachtoffers hebben het recht om stukken te laten toevoegen aan het strafdossier en om het dossier in te zien. Kennisneming van bepaalde stukken kan worden geweigerd in het belang van het onderzoek, het belang van de persoonlijke levenssfeer, de opsporing en vervolging van strafbare feiten of op zwaarwichtige gronden die aan het algemeen belang worden ontleend;
  - d. Bijstand door een advocaat en een tolk. Naast een tolk en/of een toegevoegde advocaat mogen slachtoffers zich laten bijstaan door een medewerker van slachtofferhulp of een vertrouwenspersoon die hen op de terechtzitting bijstaat;
  - e. Nieuw voegingscriterium: onevenredige belasting. Slachtoffers kunnen zich vaker met een civiele vordering in het strafproces voegen via het 'verruimde voegingscriterium' en de mogelijkheid tot voegen bij ad informandum ten laste gelegde feiten. Het slachtoffer kan zich met zijn vordering tot schadevergoeding als benadeelde partij voegen in het strafproces. Het gaat daarbij om personen die rechtstreeks door het strafbaar feit zijn getroffen en op deze wijze zonder noemenswaardige kosten hun vordering kunnen verhalen;
  - f. Voorschotregeling in geval van de schadevergoedingsmaatregel. De overheid keert aan slachtoffers het (resterende) bedrag uit wanneer een veroordeelde niet (tijdig) voldoet aan de opgelegde schadevergoedingsmaatregel. Het slachtoffer behoeft dan niet meer - eventueel met behulp van een deurwaarder- volgens de regeling in het civiele recht zelf voor inning te zorgen. Het CJIB is belast met de uitvoering van deze maatregel.
- 15 De opdrachtgever heeft besloten om de volgende onderdelen buiten beschouwing van de evaluatie te laten, omdat deze reeds zijn geëvalueerd of recent zijn aangepast:
- a. Spreekrecht;
  - b. Bemiddeling tussen de verdachte en het slachtoffer;
  - c. Verplichte aanwezigheid ouders tijdens de zitting van een minderjarige verdachte;
  - d. Enkele processuele bevoegdheden of rechten, zoals:
    - i. De bevoegdheden die voortvloeien uit het recht om als benadeelde partij een schadeclaim in te dienen;
    - ii. Het recht om een second opinion te vragen over de kwaliteit van het opsporingsonderzoek;
    - iii. Het recht om een art. 12 Sv-procedure te beproeven.

## 1.6 Leeswijzer

- 16 Voorliggende rapportage volgt voor een groot deel het proces dat een slachtoffer doorloopt nadat hij of zij aangifte of melding doet bij politie en/of met SHN in contact komt. In de hoofdstukken 2 tot en met 5 wordt dit



proces beschreven. In ieder van deze hoofdstukken geven wij aan hoe de wet toegepast zou moeten worden, hoe de wet wordt toegepast in de praktijk, wat de ervaringen zijn van professionals en wat de ervaringen zijn van slachtoffers met het betreffende onderdeel van de wet. Bij het beschrijven van de ervaringen van slachtoffer wordt van twee bronnen gebruikgemaakt: de slachtoffermonitor geeft een beeld van ervaringen van slachtoffers van uiteenlopende delicten, terwijl de interviews een licht werpen op de ervaringen van slachtoffers van de zwaardere delicten<sup>4</sup>.

17 Tussen de hoofdstukken 3, 4 en 5 is een geanonimiseerde casus/verhaallijn opgenomen. Deze casus is gebaseerd op het verhaal dat wij van geïnterviewde slachtoffers hebben vernomen. De verhaallijnen dienen als illustratie van de uitvoeringspraktijk. Ze geven een goed beeld van de wijze waarop de toepassing van de wet gestalte heeft gekregen en hoe de werking wordt ervaren door slachtoffers. De verhalen geven inzicht in de beleving van mensen (emotie). De namen die zijn gebruikt in de verhaallijnen zijn fictieve namen.

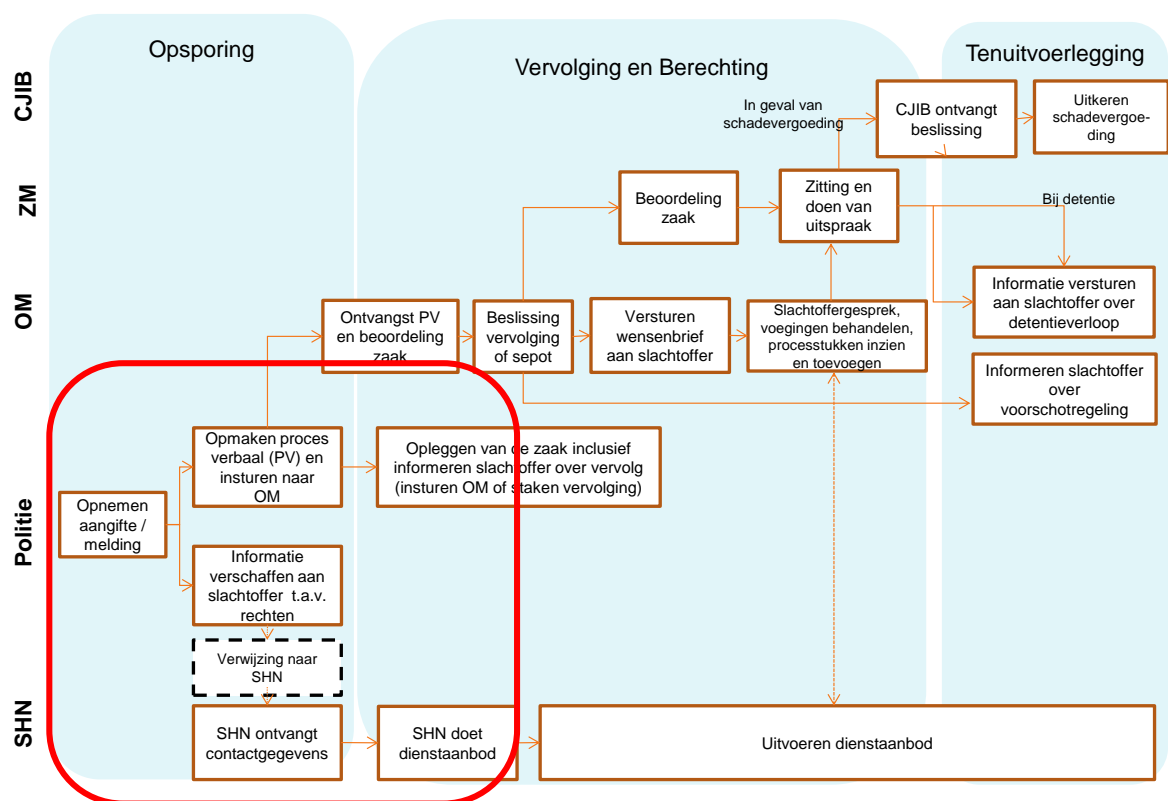
18 Hoofdstuk 6 gaat in het op recht op rechtsbijstand en tolk. Ook hier beschrijven wij de wijze waarop de wet toegepast zou moeten worden, hoe de wet wordt toegepast in de praktijk, wat de ervaringen zijn van professionals en wat de ervaringen zijn van slachtoffers met het betreffende onderdeel van de wet. Hoofdstuk 7 geeft een samenvatting weer van deze verbeterpunten en geeft tevens de oplossingsrichtingen aan die professionals hebben aangedragen om de ervaren knelpunten weg te nemen. Deze punten zijn eerder al benoemd in de hoofdstukken 2 tot en met 6. Hoofdstuk 8 van de rapportage sluit af met conclusies en aanbevelingen.

19 Hoewel er maatregelen zijn genomen om de betrouwbaarheid van het onderzoek te vergroten, is de generaliseerbaarheid van de bevindingen vanwege het relatief lage aantal interviews en de gekozen methodologie beperkt. Het is van belang dat de lezer dit in het achterhoofd houdt bij het lezen van dit rapport.

<sup>4</sup> Wij hebben er bewust voor gekozen om in dit onderzoek slachtoffers te interviewen die van zoveel mogelijk slachtofferrechten gebruik hebben gemaakt. Dit zijn over het algemeen de slachtoffers van zwaardere feiten, die onder de 'maatwerkpaak' vallen.

## 2. Start van het proces: het slachtoffer in beeld bij politie en Slachtofferhulp Nederland

20 In dit hoofdstuk staat het eerste deel van het proces centraal dat een slachtoffer doorloopt na het doen van een melding of aangifte. Wij beschrijven de bevindingen gericht op het eerste contact van een slachtoffer met de politie en het eerste contact tussen SHN en het slachtoffer. In figuur 1 zijn de stappen in deze fase van het proces aangegeven. In deze fase is er sprake van twee slachtofferrechten; ‘correcte bejegening’ en ‘informatievoorziening’. We beschrijven in paragraaf 2.1 deze rechten uitgevoerd door politie en in paragraaf 2.2 de uitvoering van deze rechten door SHN.



Figuur 1. Eerste contact tussen slachtoffer en politie en SHN

### 2.1 Informatievoorziening en correcte bejegening door politie

#### 2.1.1 Uitvoeringspraktijk

21 Artikel 51a van de wet voorziet in de volgende taken voor politie: “Noodzakelijk is dat de politie bij het eerste contact met slachtoffer vraagt of het slachtoffer op de hoogte wil worden gehouden van het verloop van de procedure, prijs stelt op de mogelijkheid van schadevergoeding binnen het strafproces en (in ernstige zaken) prijs stelt op een gesprek met de behandelende officier van justitie. Desgewenst vindt ook verwijzing naar het bureau slachtofferhulp plaats” (MvT, pagina 19). Naast de informatievoorziening heeft “in beginsel iedereen die zich als slachtoffer bij de politie meldt, recht op correcte bejegening” (MvT, pagina 6).

22 In de praktijk zijn de twee meest voorkomende manieren waarop een slachtoffer een zaak bij de politie kan aanbrengen:

- a. Het slachtoffer doet via internet aangifte van een feit;
- b. Het slachtoffer doet in persoon aangifte bij de politie.

23 De uitvoeringspraktijk ten aanzien van situatie a (slachtoffer doet via internet aangifte): Het slachtoffer doet via internet aangifte van een feit. Het slachtoffer krijgt automatisch van de politie de bevestiging van de aangifte per e-mail toegestuurd. Aan de aangifte is een blad toegevoegd, met daarop informatie over de verdere afhandeling van de zaak, contactgegevens van SHN en mogelijkheden om schade te verhalen.

24 De uitvoeringspraktijk ten aanzien van situatie b (slachtoffer doet in persoon aangifte): Het slachtoffer doet in persoon aangifte bij de politie. De politie geeft face to face aan wat het slachtoffer kan verwachten ten aanzien van de behandeling van de aangifte. Medewerkers van politie wijzen slachtoffers tevens (meestal<sup>5</sup>) op de mogelijkheid voor ondersteuning door SHN. Het slachtoffer is zelf verantwoordelijk om contact op te nemen met SHN. Dit geldt niet voor slachtoffers van een aantal (68) gespecificeerde (zwaardere) delicten. Bij deze delicten wordt een 'automatische' melding via het politiesysteem naar het systeem van SHN gemaakt, zodat SHN in bezit is van de gegevens van het slachtoffer. Ook bestaat de mogelijkheid dat een zaak wordt besproken op ZSM. Voor de zaken die op ZSM worden besproken gelden dezelfde rechten voor een slachtoffer ten aanzien van de informatievoorziening (artikel 51a uit de wet). Op ZSM wordt door de politie dan bekeken of er sprake is van een slachtoffer in de betreffende zaak. Indien dat het geval is, verstrekt de politie de contactgegevens van het slachtoffer aan SHN die ook aanwezig is op ZSM. Ondanks regionale verschillen tussen ZSM-locaties, is de algemene ervaring dat politie de gegevens goed verstrekt aan SHN.

### 2.1.2 *Ervaring professionals*

25 Professionals geven aan dat het proces rond de melding en aangifte door de politie op de volgende punten goed verloopt:

- a. De politie heeft face to face contact met de slachtoffers en geeft aan bewust te zijn van haar rol ten aanzien van bejegening door aandacht aan het verhaal van het slachtoffer te besteden;
- b. De politie schetst het slachtoffer het proces van de verdere afhandeling van de aangifte.

26 Professionals van zowel politie als overige ketenpartners geven echter ook aan dat er duidelijk ruimte is voor verbetering in het proces. De verbetering heeft betrekking op de volgende aspecten:

- a. De status 'slachtoffer' bestaat niet in het registratiesysteem van politie. Daarom moet een slachtoffer in de systemen zowel als 'aangever' als 'benadeelde' worden aangemerkt om gedurende het vervolg van het proces van de afhandeling van de zaak van de benodigde informatie voorzien te worden. Dit gebeurt echter lang niet altijd, met als gevolg dat slachtoffers niet als zodanig geregistreerd staan en geen informatie ontvangen. Waarom politiemedewerkers slachtoffers niet altijd correct registreren als aangever of benadeelde, heeft volgens professionals te maken met het niet goed kunnen duiden van de rol van de aangever. Daarnaast speelt een rol dat politiemedewerkers niet goed op de hoogte zijn van

<sup>5</sup> Er wordt bijvoorbeeld niet altijd op SHN gewezen als de politiemedewerker de inschatting maakt dat de impact van het delict op het slachtoffer gering is.

de gevolgen die de keten (en daarmee het slachtoffer) ondervindt van het al dan niet invullen van de rol van benadeelde;

- b. Wanneer een slachtoffer wel wordt geregistreerd (als aangever of benadeelde), worden de gegevens van het slachtoffer niet altijd correct geregistreerd (foutieve adresgegevens of telefoonnummer). Volgens deelnemers aan de groepsbijeenkomst wordt dit mede veroorzaakt door het korte tijdsbestek waarin de aangifte of de melding moet worden verwerkt en de automatisering van gegevens. Doordat gegevens deels automatisch worden geladen en de politiemedewerker deze gegevens niet structureel controleert op juistheid, kunnen deze gegevens verouderd en foutief zijn;
- c. Hoewel politiemedewerkers slachtoffers in de regel wel op de mogelijkheid van ondersteuning door SHN wijzen, zijn zij niet altijd voldoende op de hoogte van de volledige omvang van de dienstverlening door SHN. Over het algemeen weten politiemedewerkers dat SHN emotionele ondersteuning biedt, maar zijn zij minder goed of niet op de hoogte van de praktische en juridische ondersteuning die SHN kan bieden. Als slachtoffers daar niet op worden gewezen, is het aannemelijk dat zij onvoldoende in staat worden gesteld om gebruik te maken van deze rechten;
- d. Er zijn meerdere mogelijkheden om de persoonsgegevens van het slachtoffer buiten de aangifte te houden. Als deze gegevens namelijk eenmaal zijn opgenomen in een proces-verbaal kunnen ze terechtkomen bij de verdachte. We lichten twee mogelijkheden uit die het meest voorkomend zijn. De eerste mogelijkheid betreft het kiezen van domicilie op een ander adres dan het eigen adres. Dit heeft als voordeel dat het thuisadres van het slachtoffer niet in de aangifte wordt opgenomen, en zodoende niet bij de verdachte bekend kan worden. Een tweede mogelijkheid is het doen van aangifte onder nummer. Daarbij worden persoonsgegevens van het slachtoffer vervangen door een uniek nummer. Alleen bij de politie is dan bekend welke persoon bij dit nummer hoort. De politie behoort slachtoffers bij de aangifte op deze mogelijkheden te wijzen, maar dat gebeurt in de praktijk in beperkte mate<sup>6 7</sup>;
- e. Als een slachtoffer te kennen heeft gegeven dat hij op de hoogte gehouden wenst te worden, is de norm dat de politie het slachtoffer informeert over belangrijke ontwikkelingen in de zaak (Kamerstukken II 2004/2005, 30143 nr.3 p 19-20). In de praktijk blijkt deze terugkoppeling vanuit de politie vrijwel nergens consequent te worden uitgevoerd<sup>8</sup>. Een mogelijke verklaring die hiervoor wordt gegeven, is dat het terugkoppelen over het verloop van de aangifte een grote werklast met zich meebrengt. Gezien het feit dat de politie niet wordt afgerekend op aantallen terugkoppelingen, is er aan dit element van de wet in veel regio's niet of nauwelijks uitvoering gegeven, aldus de betrokken professionals. Tevens geldt dat de politie minder goed gewend is om vervolgactiviteiten uit te voeren na het verhoor. Bij de totstandkoming van de Wet VPS is afgesproken dat de politie de meeste aangevers via een (digitale) aangiftevolgservice gaat informeren. De ontwikkeling en uitrol van dit instrument heeft echter forse vertraging opgelopen.

<sup>6</sup> Zie ook: Anonimiteit in het strafproces, WODC (2012).

<sup>7</sup> De politie gaat terughoudend om met de aangifte op nummer omdat nog niet duidelijk is of zaken in het vervolg geheel anoniem kunnen worden afgedaan. Momenteel wordt een evaluatie naar dit proces uitgevoerd. Als uit de evaluatie blijkt dat dit goed verloopt, zal intern bij politie de mogelijkheid van aangifte op nummer opnieuw onder de aandacht worden gebracht.

<sup>8</sup> Een uitzondering daarop zijn de 'high impact crimes'. Daarbij krijgen slachtoffers terugkoppeling over wat er met hun aangifte wordt gedaan.

### 2.1.3 Ervaring slachtoffers

27 Uit de slachtoffermonitor (Regioplan 2012) blijkt dat slachtoffers de bejegening door de politie gemiddeld als zeer positief hebben ervaren. In zijn algemeenheid is 82% van de slachtoffers (zeer) positief over de bejegening, terwijl 7% aangeeft hier een (zeer) negatieve ervaring mee te hebben. Bejegening is een breed begrip dat in de slachtoffermonitor is geoperationaliseerd met de volgende kenmerken: medeleven tonen, rekening houden met privacy, begrip tonen voor situatie, serieus nemen, vertrouwelijk omgaan met persoonsgegevens en belangstelling tonen in persoonlijk verhaal. Uit de slachtoffermonitor blijkt dat slachtoffers het 'beleefd behandelen' het meest positief beoordelen<sup>9</sup>. Het aspect 'medeleven tonen' wordt het minst positief beoordeeld<sup>10</sup>.

28 Dit beeld wordt bevestigd door de slachtoffers die in het kader van dit onderzoek zijn geïnterviewd. Zij zijn tevreden over de behandeling door de politie. Een slachtoffer van een zedenmisdrijf gaf aan dat zij het erg heeft gewaardeerd dat de rechercheurs in staat waren haar op het gemak te stellen en zelfs een 'ontspannen sfeer' konden creëren. Een slachtoffer van bedreiging is verzekerd dat zij, als zij zich opnieuw bedreigd voelt, erop kan rekenen dat de politie binnen een paar minuten bij haar is. De negatieve ervaringen die slachtoffers met de bejegening door de politie opdeden, betrof de wijze waarop zij werden aangesproken. Zo kreeg een nabestaande een brief van de politie waarin zij werd opgeroepen voor verhoor. Daarin stond vermeld dat ze zou worden opgehaald, als ze niet op de afspraak voor het verhoor zou verschijnen. Zij zegt daarover: "Dat gaf me echt het gevoel alsof *ik* de misdadiger was".

29 De door ons geïnterviewde slachtoffers hebben nagenoeg allemaal - vanwege de ernst van het delict - een familierechercheur toegewezen gekregen. Slachtoffers hebben het als zeer positief ervaren dat zij één aanspreekpunt bij de politie hadden om al hun vragen aan te stellen, die bovendien altijd voor hen bereikbaar was (zie kader). Behalve dat zij hierdoor informatie kregen over (de voortgang van) het technisch of opsporingsonderzoek, vonden zij het prettig dat zij direct en persoonlijk contact hadden met een politiemedewerker. Juist omdat het vaak om heftige delicten ging, vonden zij het prettig dat het contact met de familierechercheur in de regel face to face plaatsvond. Positief werd ook gewaardeerd de extra uitleg of duiding die de familierechercheur kon geven. In veel zaken wilden slachtoffers of nabestaanden informatie hebben die de politie omwille van het onderzoek (nog) niet kon verstrekken. Doordat de familierechercheur hen uitleg gaf waarom hun vraag (nog) niet beantwoord kon worden, werd het 'niet-weten' voor slachtoffers of nabestaanden meer aanvaardbaar.

Nabestaanden van een vrouw die door een misdrijf om het leven kwam, hadden in de eerste dagen na het delict geen vast aanspreekpunt bij de politie, terwijl zij juist heel veel vragen hadden. Zij waren aangewezen op het algemene politienummer, alwaar zij meerdere keren hun hele verhaal moesten doen, voordat zij konden worden doorverbonden met de juiste persoon. Zij hebben dit als zeer vervelend ervaren. Toen er uiteindelijk een familierechercheur op de zaak werd gezet, konden zij met al hun vragen bij deze persoon terecht. Dat heeft hen een zekere rust gegeven in de hectische periode na het delict.

<sup>9</sup> 89% van de respondenten met positieve ervaringen, ten opzichte van 7% van de respondenten met een negatieve ervaring.

<sup>10</sup> 73% laat zich hierover positief uit ten opzichte van 12% van de respondenten die zich negatief uitlaten.

30 Uit de slachtoffermonitor (2012) blijkt dat slachtoffers veelal negatieve ervaringen hebben met de politie als het gaat om zaken die direct te maken hebben met de politietaak (zoals informatieverstrekking over de ontwikkelingen in de zaak en opsporing en arrestatie van de dader). Ondanks dat we dit knelpunt niet hebben gehoord van de geïnterviewde slachtoffers<sup>11</sup>, hebben we dit knelpunt wel vernomen van professionals (politie en SHN).

Samengevat: Medewerkers van politie wijzen slachtoffers over het algemeen op hun rechten en de mogelijkheid voor ondersteuning door SHN. Het slachtoffer is zelf verantwoordelijk om contact op te nemen met SHN. Dit geldt niet voor slachtoffers van een aantal (68) gespecificeerde (zwaardere) delicten. Bij deze delicten wordt een 'automatische' melding via het politiesysteem naar het systeem van SHN gemaakt, zodat SHN in bezit is van de gegevens van het slachtoffer. Ook bestaat de mogelijkheid dat een zaak wordt besproken op ZSM. Voor de zaken die op ZSM worden besproken gelden dezelfde rechten voor een slachtoffer ten aanzien van de informatievoorziening. Politie geeft op ZSM de gegevens van het slachtoffer aan SHN door. Knelpunten worden ervaren in het automatiseringsproces van politie. Tevens geeft politie aan niet altijd voldoende op de hoogte te zijn van de volledige omvang van de dienstverlening door SHN. De informatieverstrekking over de ontwikkelingen in de zaak en opsporing en arrestatie van de dader kennen tenslotte ook ruimte voor verbetering.

## 2.2 Informatievoorziening door Slachtofferhulp Nederland

31 In deze paragraaf worden de activiteiten besproken die SHN ontplooit nadat de gegevens van het slachtoffer bij hun bekend zijn.

### 2.2.1 Uitvoeringspraktijk

32 *“De feitelijke hulpverlening aan het slachtoffer, voor zover het gaat om welzijn wordt in de vorm van eerste opvang, uitgevoerd door vrijwilligers en hun organisatie: Slachtofferhulp Nederland; met deze organisatie, die ook meer en meer juridische bijstand gaat verlenen (hulp bij het invullen van de schadevergoedingsformulieren, het voorbereiden op de uitoefening van het spreekrecht en het opstellen van de schriftelijke slachtofferverklaringen) bestaat reeds geruime tijd een substantiële subsidierelatie” (MvT, pagina 5).*

33 In de praktijk komt het contact tussen het slachtoffer en SHN op de volgende manieren tot stand:

- a. Op ZSM neemt SHN namens het OM telefonisch contact op met ieder slachtoffer (ongeacht of het delict op de lijst van 68 is opgenomen); of

<sup>11</sup> Wij hebben met name slachtoffers gesproken waarbij familierechercheurs betrokken zijn. Dat is waarschijnlijk de verklaring dat we dit knelpunt niet van de geïnterviewde slachtoffers hebben vernomen.

- b. Bij de zaken waarbij door de politie via automatisering de gegevens van het slachtoffer zijn doorgegeven aan SHN (lijst van 68) benadert SHN het slachtoffer; of
- c. Bij ernstige geweldsdelicten, zedenzaken en levensdelicten wordt een casemanager ingezet; of
- d. Slachtoffer neemt zelf contact op het SHN.

34 Bij de zaken die op ZSM worden behandeld, wordt het slachtoffer binnen de ZSM-termijn (tussen zes uur en zeven dagen) door een medewerker van SHN die dienst heeft op ZSM gebeld. Deels is dit gesprek om te horen hoe het met het slachtoffer gaat en om vast te stellen of vervolghulp vanuit SHN wenselijk is. Ook worden eventuele wensen met betrekking tot de afdoening met het slachtoffer besproken. Daarnaast wordt in dit telefoongesprek - indien van toepassing - een inschatting van de schade gemaakt. De medewerker van SHN probeert binnen de voor ZSM geldende termijnen zo mogelijk op schrift een onderbouwing voor de schade aan te leveren. Een slachtoffer kan bijvoorbeeld een offerte laten maken voor het herstellen van autoschade en deze aan de medewerker van SHN e-mailen.

De tafel van een dame wordt door haar ex-man vernield. OM wil hier in eerste instantie geen schade voor gaan verhalen bij de dader omdat het 'maar om een kras zou gaan'. SHN belt op ZSM met de dame en zij geeft aan ook tevreden te zijn met een symbolisch bedrag van 100 euro voor de schade. OM doet dit voorstel aan de verdachte en de verdachte gaat akkoord. Op deze wijze wordt de zaak op ZSM afgedaan.

35 Aan nabestaanden van slachtoffers van levensdelicten wordt direct een casemanager aangewezen. Dit gebeurt ook voor de slachtoffers van ernstige gewelds- en zedendelicten voor zover die door het delict een complex aan gevolgen ondervinden<sup>12</sup>. De casemanager neemt direct contact op met het slachtoffer en zet op maat vervolghulp in. Hiertoe is het Casemanagement Aanmeldpunt (CMA) ingericht dat de inzet van casemanagers coördineert.

36 Voor een groot deel van de zaken geldt dat een slachtoffer - al dan niet naar aanleiding van de informatievoorziening van de politie over de mogelijkheden rondom ondersteuning door SHN - zelf contact opneemt met SHN<sup>13</sup>. Zij bellen dan met de Centrale Servicelijn. Aldaar worden vragen van het slachtoffer beantwoord. Als blijkt dat het slachtoffer verdere ondersteuning wenst (vervolghulp), wordt het slachtoffer doorverbonden met het 'team aanmelding'.

37 Team aanmelding houdt een telefonische intake van ongeveer 15 minuten, waarin geprobeerd wordt vast te stellen wat het slachtoffer nodig heeft. Uitkomst van dat gesprek kan zijn:

- a. Het slachtoffer heeft geen interesse in ondersteuning;
- b. Er is geen vervolghulp nodig, omdat het slachtoffer voldoende is geholpen tijdens de intake;
- c. Er is vervolghulp van SHN nodig. In dit geval vindt doorverwijzing naar Algemene Dienstverlening plaats.

<sup>12</sup> <http://www.slachtofferhulp.nl/Over-Ons/Werkwijze/Casemanagement-EGZ/>.

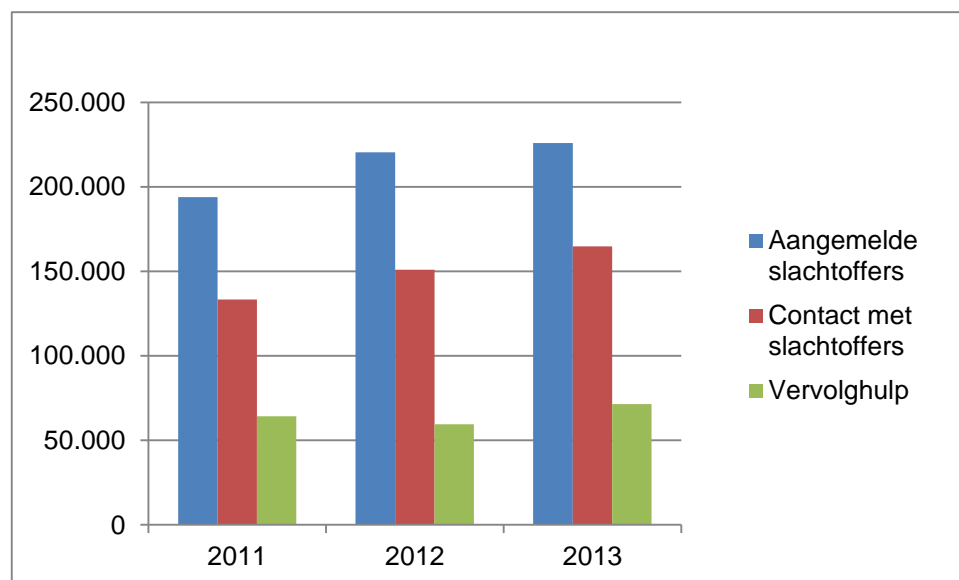
<sup>13</sup> 80% van de aanmeldingen komt binnen via politie, 12% meldt het slachtoffer zelf en 8% op verwijzing van een externe partij, zoals een huisarts (Bron: Jaarverslag SHN 2013).

38 Behalve dat team aanmelding de intake verzorgt, geven zij (indien gewenst) telefonisch ook informatie over:

- a. Het slachtofferloket. Ze geven aan dat het slachtoffer met vragen over de strafzaak contact kan opnemen met het slachtofferloket;
- b. Standaardprocedures. Ze verwijzen naar hun eigen site en die van de politie voor bijvoorbeeld algemene informatie over hoe aangiftes worden opgenomen en verder worden behandeld;
- c. Schade. Ze wijzen (bij verkeersdelicten) op de mogelijkheid van ondersteuning door letselschadespecialisten;
- d. Voegingen. In zaken waar dat van toepassing is, wijzen ze op de mogelijkheid van voegen in het strafproces.

39 Bij de delicten waarbij automatische doorverwijzing vanuit de politie plaatsvindt naar SHN, benadert team aanmelding het slachtoffer binnen één à twee dagen na de melding of aangifte voor een intake waarbij dezelfde informatie wordt verstrekt zoals hiervoor aangegeven. Indien het slachtoffer de telefoon niet beantwoordt, belt team aanmelding nog twee keer terug. Als ook dan geen contact tot stand komt, stuurt team aanmelding een brief naar het slachtoffer.

40 Figuur 2 toont enkele relevante kengetallen van Slachtofferhulp Nederland. Het aantal aangemelde slachtoffers en het contact met deze slachtoffers is de afgelopen twee jaar met ongeveer 30.000 personen gestegen. De geleverde vervolghulp is van 2011 op 2012 enigszins gedaald (van 64.200 naar 59.500) en vervolgens met bijna 12.000 personen gestegen in 2013.



Figuur 2. Enkele kengetallen met betrekking tot de dienstverlening van Slachtofferhulp Nederland (bron: jaarverslagen Slachtofferhulp Nederland)<sup>14</sup>

<sup>14</sup> De groep 'aangemelde slachtoffers' betreft de groep slachtoffers die door de politie of een externe partij wordt aangemeld of de groep slachtoffers die zelf contact zoekt met SHN. De groep 'contact met slachtoffers' betreft de groep waarmee SHN telefonisch of schriftelijk contact heeft. De groep vervolghulp betreft de groep slachtoffers waar contact mee is geweest door SHN en behoefte heeft aan verdere ondersteuning van SHN.



41 In tabel 1 is de geleverde vervolghulp in meer detail weergegeven. In de meeste gevallen levert Slachtofferhulp Nederland alleen praktische en emotionele ondersteuning. Bij ongeveer een kwart van de vervolghulp is sprake van ondersteuning bij het verhalen van schade. Het begeleiden bij het strafproces of de schriftelijke slachtofferverklaring (SSV) en/of het spreekrecht gebeurt minder vaak, respectievelijk rond de 7.000 maal en 4.000 maal per jaar. Het is mogelijk dat een slachtoffer van meerdere typen vervolghulp gebruikmaakt, en daarom ook meerdere malen in onderstaande tabel is meegenomen.

	2011	2012	2013
Praktische/emotionele ondersteuning	59.857	58.037	63.066
Verhalen schade	15.406	17.971	19.286
Begeleiding strafproces	7.183	7.570	6.875
SSV en spreekrecht	4.040	4.398	4.551

Tabel 1. Vervolghulp SHN

### 2.2.2 *Ervaring professionals*

42 Het beeld van professionals over de informatievoorziening door SHN is uitermate positief. Professionals geven aan dat het de taak is van SHN om vanuit het belang van het slachtoffer te denken en te handelen, en dat zij daar in de praktijk goed in slagen.

43 Professionals van SHN geven zelf aan dat ze slachtoffers niet altijd expliciet op alle rechten wijzen, maar dat zij hierbij aansluiten op de behoefte van slachtoffers. Zij benoemen bijvoorbeeld het recht op het toevoegen van processtukken niet van tevoren, maar wijzen hier wel op zodra het slachtoffer hier behoefte aan lijkt te hebben.

44 Als knelpunt wordt door medewerkers van SHN genoemd dat zij van de politie alleen het telefoonnummer van het slachtoffer krijgen aangeleverd. Zowel team actieve benadering als de medewerkers op ZSM zouden graag ook een e-mailadres van het slachtoffer hebben, zodat zij een tweede communicatieroute kunnen benutten. Nu komt het voor dat zij slachtoffers telefonisch niet kunnen bereiken en geen andere mogelijkheden hebben om snel in contact te treden.

### 2.2.3 *Ervaring slachtoffers*

45 SHN krijgt een positieve beoordeling op het verstrekken van informatie (Slachtoffermonitor 2013). 82% van de respondenten waardeert informatieverstrekking met betrekking tot de rechten van het slachtoffer en over wat er moet gebeuren om schade vergoed te krijgen, positief.

46 Voor de slachtoffers die in het kader van dit onderzoek zijn gesproken, geldt hetzelfde. Zij zijn uitgesproken positief over SHN. De casemanagers die hen bijstonden zijn in hun ogen heel goed in staat om aan te voelen welke ondersteuning of informatie op welk moment nodig is en kunnen daarop adequaat inspelen. Dat casemanagers slachtoffers vervolgens ook daadwerkelijk praktische zaken (zoals het bellen met de politie of het OM) uit handen nemen, maakt dat slachtoffers de ondersteuning door een casemanager over het algemeen als 'ontzorgend' hebben ervaren.

47 Bij ernstige zaken (zoals moord, ernstig geweld of zedenzaken) is aan de slachtoffers aangekondigd dat een casemanager contact zal opnemen, zonder dat hen gevraagd is of zij daar prijs op stellen. Dit was voor sommige slachtoffers aanvankelijk overdonderend, maar naar eigen zeggen ook noodzakelijk: "Als ze ons hadden gevraagd of we hulp nodig hadden, dan hadden we waarschijnlijk nee gezegd". Zo hadden zij bijvoorbeeld een specifiek beeld van SHN en hadden niet het idee ondersteuning van SHN nodig te hebben. Veelal werd hun beeld na het eerste gesprek bijgesteld en stonden zij open voor ondersteuning. Zij zeggen achteraf dat ze blij zijn dat ze ondersteuning hebben geaccepteerd. Een slachtoffer van bedreiging (zonder casemanager) vond het juist erg prettig dat zij zelf kon bepalen of en wanneer ze SHN wilde inschakelen.

Samengevat: Via verschillende manieren kan er contact ontstaan tussen SHN en een slachtoffer: actieve benadering door SHN vanuit lijst van 68, actieve benadering door SHN op ZSM, actieve benadering bij bepaalde delicten of het slachtoffer neemt zelf contact op met SHN. Het beeld van professionals over de informatievoorziening door SHN is uitermate positief. Professionals geven aan dat het de taak is van SHN om vanuit het belang van het slachtoffer te denken en te handelen, en dat zij daar in de praktijk goed in slagen. Ook slachtoffers zijn positief over de dienstverlening van SHN. Zeker bij ernstige zaken waar een casemanager wordt ingezet zijn de ervaringen zeer positief. Verbetering is mogelijk in de volledigheid en juistheid bij de aanlevering van contactgegevens van het slachtoffer aan SHN.

In het kader van dit onderzoek hebben we gesproken met nabestaanden. In dit kader geven we de ervaring van deze familie weer met de door hen gebruikte rechten uit de Wet versterking positie slachtoffers.

Omdat voor de familie de zittingsdatum (lang) onduidelijk bleef, hebben zij zelf een aantal malen contact gezocht met de rechtbank. Ondanks herhaaldelijk contact, ontvingen zij geen zittingsdatum. Er werd hen zelfs door de rechtbank verteld dat de situatie zich zou kunnen voordoen dat er geen zitting plaats zou vinden.

De onduidelijkheid voor de familie verdween op het moment dat Slachtofferhulp Nederland de familie benaderde met hun dienst aanbod. Zij hebben de zorgen om het tijdig ontvangen van de zittingsdatum overgenomen en de familie verteld over de mogelijkheid om tijdens de zitting een slachtofferverklaring uit te spreken. De familie wilde graag van dit recht gebruikmaken. Nadat Slachtofferhulp Nederland hen de 'eisen' die gesteld worden aan dergelijke verklaring had toegelicht, is de familie aan de slag gegaan met het opstellen van de verklaring. Vervolgens heeft Slachtofferhulp Nederland deze verklaring getoetst aan de 'eisen'. Zij hebben aangegeven dat de verklaring op een aantal punten anders geformuleerd zou kunnen worden. De familie waardeerde de hulp en adviezen van Slachtofferhulp Nederland en heeft dit advies ook ter harte genomen. Wel bekwam hen het gevoel dat hun woordkeuze op bepaalde punten wel erg ter discussie werd gesteld.

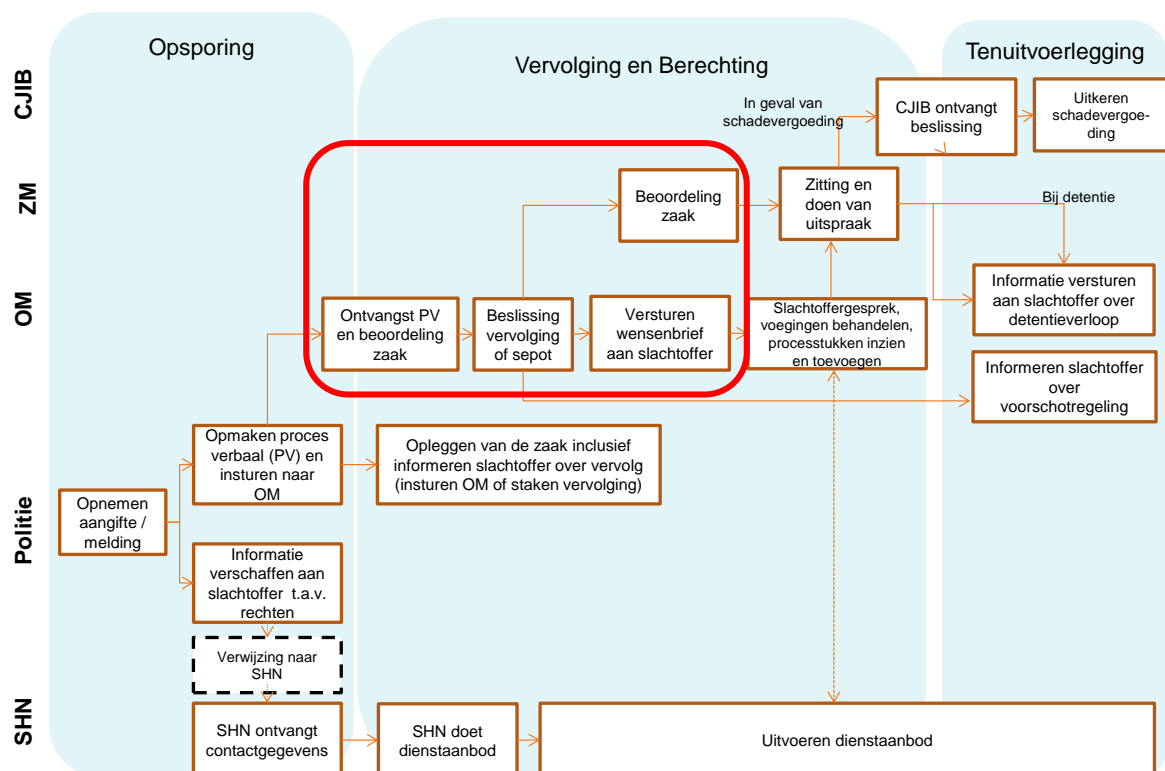
Zowel het OM als Slachtofferhulp Nederland hebben de familie op de mogelijkheid van een Officiersgesprek gewezen. De familie heeft hier gebruik van gemaakt. Slachtofferhulp Nederland was aanwezig bij het gesprek. De familie ervaart het gesprek als zeer waardevol. Het Openbaar Ministerie heeft een toelichting gegeven op het proces en de voorgenomen eis. Voor de familie bestond de mogelijkheid om hun kant van het verhaal te vertellen en hun twijfels de uiten over een aantal punten uit het politieonderzoek. Op de mogelijkheid om het kunnen vertellen van hun verhaal, kijkt de familie positief terug.

Tijdens de zitting is de familie door Slachtofferhulp Nederland bijgestaan. In een aparte wachtruimte hebben zij zich kunnen voorbereiden op de zitting en daarmee werd op dat moment de confrontatie met de dader uitgesloten. De familie heeft dit als zeer positief ervaren. Omdat de tolk van de dader te laat aanwezig was, begon de zitting later dan gepland. De officier van justitie is de familie dit persoonlijk komen vertellen en excuses gemaakt voor het feit dat de zitting later begon dan gepland. Tevens informeerde de officier van justitie de familie over aanwezige pers bij de zitting. Deze persoonlijke aandacht is positief ervaren door de familie. Ook tijdens de zitting was er vanuit de officier van justitie en de rechter persoonlijke aandacht voor de familie.

Al met al heeft de familie positieve ervaringen met de door hen gebruikte rechten in het kader van slachtofferzorg. De communicatie over de zittingsdatum en de behoudendheid rondom de inhoud van de slachtofferverklaring hebben zij als minst positief ervaren. De ondersteuning door Slachtofferhulp Nederland, de mogelijkheden in het proces om 'hun verhaal' te kunnen doen door de slachtofferverklaring, het Officiersgesprek en ten slotte de bejegening door het Openbaar Ministerie en de rechtspraak hebben zij als meest positief ervaren.

### 3. Eerste informatievoorziening door Openbaar Ministerie

48 Nadat de politie het proces-verbaal heeft opgemaakt, wordt deze ingestuurd naar het OM<sup>15</sup>. Het OM beoordeelt de zaak. Ten aanzien van het slachtoffer geldt hier de plicht voor het OM om de wensen van het slachtoffer te inventariseren. Indien wordt besloten om de zaak te seponeren, dient het slachtoffer over deze beslissing op de hoogte gesteld te worden. In het rood omlijnde vlak in figuur 3 zijn deze werkzaamheden van het OM weergegeven.



Figuur 3. Proces OM gericht op inventariseren wensen slachtoffer en informeren over beslissing tot sepot

49 In dit hoofdstuk wordt ingegaan op het versturen van het wensenformulier door het OM en op het informeren van het slachtoffer over de beslissing tot sepot.

#### 3.1 Versturen wensenformulier

##### 3.1.1 Uitvoeringspraktijk

50 Artikel 4, tweede lid, van het Kaderbesluit, spreekt van het recht op informatie voor een slachtoffer dat de wens daartoe kenbaar heeft gemaakt.

Het OM geeft in de Aanwijzing Slachtofferzorg (2010A029) aan dat dit recht op volgende wijze beoogt vorm te krijgen: "Als een verdachte in de zaak bekend is geworden en de zaak op het parket van het OM wordt ingeschreven, stelt het OM het slachtoffer hiervan zo spoedig mogelijk in kennis en inventariseert de wensen

<sup>15</sup> Uitgezonderd de zaken waar de politie direct oplegt.

*van het slachtoffer met betrekking tot de aangeboden diensten". Slachtoffers zouden door het OM tijdig en volledig geïnformeerd moeten worden waarbij de informatie juist, deskundig en begrijpelijk is. Tevens verwijst het OM het slachtoffer, afhankelijk van zijn hulpvraag, naar de juiste instantie.*

51 In de praktijk vindt het inventariseren van de wensen van het slachtoffer op twee manieren plaats. Op ZSM belt SHN namens het OM met het slachtoffer om de wensen te inventariseren. Om deze reden ontvangen deze slachtoffers geen wensformulier meer. Bij de zaken die niet op ZSM worden behandeld, krijgt het slachtoffer een wensformulier (ook wel wensbrief genoemd) thuis gestuurd. Met het wensformulier kan het slachtoffer aangeven of hij wel of niet geïnformeerd wil worden over het verloop van de zaak, en of hij zich met een vordering tot schadevergoeding wel of niet wil voegen in het strafgeding. Ook wordt op het wensformulier - bij spreekrechtwaardige delicten - een officiersgesprek aangeboden. Aan het formulier voegt het OM folders toe met meer informatie over de rechten die in het formulier worden aangeboden. Het versturen van het wensformulier gebeurde al voor invoering van de Wet VPS. Naar aanleiding van Wet VPS is de inhoud van het wensformulier aangepast vanwege de uitbreiding van rechten van slachtoffers.

52 Het wensformulier wordt door het OM op maat gemaakt voor ieder slachtoffer. Er is een standaardformulier beschikbaar binnen het OM dat modulair is opgebouwd: een (vaak administratief) medewerker van het OM kiest - ondersteund door automatisering - de modules uit het formulier die voor het betreffende slachtoffer van toepassing zijn zodat het formulier wordt samengesteld. Het OM merkt hierbij op dat de samenstelling van het formulier geen 'puur' administratieve kwestie is en dat ten behoeve van de implementatie bijscholing nodig is geweest aan de administratief medewerkers. Deze scholing had tot doel om over voldoende kennis te beschikken om een goede selectie van modules te maken zodat het formulier die verzoeken tot wensen bevat die voor het slachtoffer van toepassing zijn. Zo moet in een zaak waarop niet het spreekrecht van toepassing is, ook niet het slachtoffer gevraagd worden om gebruik te maken van het spreekrecht.

53 Het wensformulier verstuurt het OM nadat ze de zaak hebben ontvangen. Het OM streeft ernaar om het formulier zo snel mogelijk te versturen om tijdig de informatiebehoefte van het slachtoffer te inventariseren. In het formulier wordt het slachtoffer gevraagd om binnen 14 dagen het formulier te retourneren aan het OM. Indien het OM binnen 14 dagen geen formulier heeft ontvangen van een slachtoffer, wordt een rappelbrief verstuurd. Naarmate de zwaarte van de zaak toeneemt en het OM geen reactie ontvangt op het wensformulier, belt het OM met het slachtoffer.

54 Het OM geeft aan dat het inventariseren van het aantal wensen door de invoering van de Wet VPS is uitgebreid, maar dat de werkwijze niet is veranderd. Daarmee is de werklast ook niet substantieel veranderd. Ook vóór de invoering van de wet moesten zij het slachtoffer registreren en aanschrijven met de vraag of hij geïnformeerd wilde worden, schadevergoeding wenste en of hij bij spreekrechtwaardige delicten of de slachtofferverklaring gebruik wilde maken.

### 3.1.2 *Ervaring professionals*

55 Een aantal professionals namens politie en SHN is van mening dat persoonlijk contact door het OM bij ieder slachtoffer dat geen wensenformulier retourneert, goed zou zijn. Het OM geeft aan dat dit voor hen geen reële mogelijkheid betreft. Als reden geven zij aan dat er in alle zaken een inspanning kan en mag worden verwacht van het slachtoffer om te reageren op het formulier. Opgemerkt moet worden dat er regionale verschillen waarneembaar zijn in de wijze waarop het OM acteert als het wensenformulier niet binnen de gestelde termijnen is ontvangen.

56 De informatie die het OM verschaft met het versturen van het wensenformulier wordt volgens professionals van SHN soms als een *overload* aan informatie ervaren door slachtoffers. Het wensenformulier gaat namelijk gepaard met een groot aantal folders. Tevens geven de professionals van SHN aan dat de informatie door slachtoffers soms als moeilijk te begrijpen of als onduidelijk wordt ervaren, ondanks dat het doel van het OM is om de informatie begrijpelijk te communiceren.

57 Tabel 2 geeft inzicht in de mate waarin dit onderdeel van de wet wordt toegepast. De tabel bevat data van het OM en geeft het aantal slachtoffers, het aantal slachtoffers dat geïnformeerd wordt en het aantal slachtoffers dat informatie wenst weer. Het aantal geregistreerde slachtoffers is de afgelopen jaren toegenomen van bijna 115.000 in 2010 naar 142.700 in 2013. De cijfers laten overigens zien dat er soms sprake is van meer slachtoffers per zaak. Vanaf 2011 wordt ongeveer 80% van de slachtoffers geïnformeerd door middel van een eerste brief (het wensenformulier). Dat het percentage in 2013 licht lijkt te dalen heeft voornamelijk te maken met de invoering van ZSM. Bij ZSM vindt de informatievoorziening telefonisch plaats en dat wordt in de OM-systemen niet als een eerste brief geregistreerd. Op dit moment zijn nog geen data beschikbaar over het aantal slachtoffers dat vanaf de ZSM-locatie bereikt wordt.

58 Het aantal slachtoffers dat informatie wenst is gestegen van bijna 74.800 personen naar bijna 81.000 in 2013. Dit betreft de slachtoffers die reageren op de eerste brief. Het uitblijven van een reactie kan meerdere oorzaken hebben; het slachtoffer kan echt geen informatie wensen, maar het kan ook betekenen dat de betreffende brief het slachtoffer niet heeft bereikt.

	2010	2011	2012	2013
Aantal geregistreerde slachtoffers	114.800	126.500	142.300	142.700
Aantal slachtoffers geïnformeerd	71.300	102.300	116.600	110.700
% slachtoffers geïnformeerd	62%	81%	82%	78%
Aantal slachtoffers dat informatie wenst	74.700	76.200	80.900	80.800

Tabel 2. Aantal geregistreerde slachtoffers en aantal slachtoffers dat informatie wenst (bron: OM)

### 3.1.3 *Ervaring slachtoffers*

59 Uit de interviews met slachtoffers blijkt dat in de praktijk onduidelijkheid bestaat over de reactietermijn van 14 dagen na ontvangst van het wensenformulier. Bij het wensenformulier is ook het formulier ten aanzien van schadevergoeding gevoegd. Een groot aantal slachtoffers is op basis van de brief in de veronderstelling

dat zij beide formulieren binnen 14 dagen moeten retourneren. Zowel slachtoffers zelf als professionals van SHN geven aan dat slachtoffers door de brief 'behoorlijk in de stress kunnen schieten'.

60 Tevens hebben we van slachtoffers vernomen dat zij het wensenformulier erg snel na het plaatsvinden van het voorval hebben ontvangen. Op dat moment is het slachtoffer nog niet bezig met de vraag of en zo ja, van welke rechten hij of zij gebruik wenst te maken, maar staat de verwerking van het incident nog centraal.

Samengevat: Het inventariseren van de wensen van het slachtoffer is een taak van het OM. Dit kan op twee manieren plaatsvinden: A) Op ZSM belt SHN namens het OM met het slachtoffer om de wensen te inventariseren. Om deze reden ontvangen deze slachtoffers geen wensenformulier meer. B) Bij de zaken die niet op ZSM worden behandeld, krijgt het slachtoffer een wensenformulier (ook wel wensenbrief genoemd) thuis gestuurd. De retourtermijn voor het wensenformulier wordt als kort ervaren door slachtoffers en professionals, en tevens geldt dat het wensenformulier snel na het voorval wordt verstuurd. Ook bestaat de indruk onder professionals dat de informatie in het wensenformulier voor slachtoffers niet altijd begrijpelijk is.

## 3.2 Informeren slachtoffer over beslissing tot sepot

### 3.2.1 Uitvoeringspraktijk

61 Artikel 51a, lid 3 van de wet schrijft het recht op informatievoorziening over de strafzaak voor. "De officier van justitie doet schriftelijk mededeling van de aanvang en de voortzetting van de vervolging...". In de aanwijzing Slachtofferzorg is opgenomen hoe dit recht in de praktijk uitwerking moet krijgen. "Indien de strafzaak door het OM wordt geseponeerd, heeft het OM de plicht om het slachtoffer schriftelijk te informeren over de reden van het sepot en wijst het OM het slachtoffer uitdrukkelijk op de mogelijkheid om een klacht ex artikel 12 Wetboek van strafvordering bij het gerechtshof in te dienen. Bij het nemen van een sepotbeslissing moeten de belangen van het slachtoffer uitdrukkelijk worden meegewogen".

62 In de praktijk worden slachtoffers in zedenzaken persoonlijk (dat wil zeggen mondeling) geïnformeerd over de beslissing tot sepot. Bij andere zaken vindt de informatieverstrekking over beslissing tot sepot per brief plaats.

### 3.2.2 Ervaring professionals

63 Uit de interviews met professionals komt naar voren dat het uitvoering geven aan dit recht voor slachtoffers - en daarmee een plicht voor het OM - goed verloopt en men geen knelpunten hierin ervaart. Enkele professionals gaven aan dat de toelichting in de brieven die worden verstuurd na beslissing tot sepot behoorlijk kort en standaard is.

### 3.2.3 *Ervaring slachtoffers*

64 Wij hebben geen slachtoffers gesproken die ervaring hebben met zaken waarin is besloten tot een sepot.

Samengevat: Het informeren van slachtoffers over de beslissing tot sepot verloopt volgens professionals over het algemeen probleemloos.



Anna wordt in haar eigen woning overvallen door een vage bekende, die haar verkracht en van het leven probeert te beroven. Hij laat haar vastgebonden achter. Ze weet zich na zijn vertrek los te maken, sluit zich uit angst op in de badkamer en belt voor hulp. Terwijl de recherche uitgebreid sporenonderzoek doet, ontfermt een vrouwelijke rechercheur van de politie zich over Anna. Op het bureau wordt Anna verhoord. Dat de rechercheurs haar duidelijk uitleggen wat er staat te gebeuren, ervaart zij als prettig. Dat de rechercheurs bovendien aankondigen dat zij mogelijk 'vervelende vragen' aan haar zullen stellen vanwege de procedure en niet omdat zij twifelen aan haar verhaal, heeft Anna als zeer professioneel ervaren.

Hoewel zij een paar dagen bedenktijd krijgt om te beslissen of ze aangifte wil doen, staat voor haar meteen vast dat de dader moet boeten voor zijn daden. Zij doet daarom kort daarna aangifte. De rechercheurs zijn volgens Anna in staat om een ontspannen, rustige en begripvolle sfeer te creëren, waardoor zij het niet als een zware belasting ervaart om opnieuw haar hele verhaal te vertellen.

Dat zij meteen een casemanager van SHN krijgt toegewezen, heeft Anna als zeer positief ervaren. Twee dagen na het delict heeft ze het eerste contact met haar casemanager voor wie Anna veel vragen heeft. Ze wil bijvoorbeeld weten welke stappen er nu gezet gaan worden door politie en justitie, maar ook in welke PI de verdachte is ondergebracht en of deze al een bekentenis heeft afgelegd. Dat de casemanager vragen kan beantwoorden, ofwel wegen weet te bewandelen om antwoord op die vragen te krijgen, vindt Anna van grote meerwaarde. Via de casemanager wordt zij in contact gebracht met haar advocaat. Aanvankelijk heeft ze geen positieve indruk van deze advocaat omdat deze slecht is voorbereid bij het intakegesprek. Later is zij echter onder de indruk van de advocaat door de hoogte van de voeging en de wijze waarop ze deze op zitting onderbouwt.

Anna heeft het als moeilijk ervaren dat ze lange periodes (zowel tot aan de eerste pro forma-zitting, als tussen de pro forma zitting en de inhoudelijke behandeling) niets van het OM hoorde. Terwijl zij dagelijks geconfronteerd werd met de gevolgen van het misdrijf, had ze geen idee wat er aan de andere kant van de lijn werd gedaan. Dat bezorgde haar een machteloos gevoel. Hoewel ze begrijpt dat sommige informatie vanuit privacyoverwegingen niet gedeeld kan worden, had ze tussentijds graag bericht willen ontvangen over hoe de verhoren waren verlopen. Na het officiersgesprek en vlak voor de zitting heeft zij dossierstukken kunnen inzien. Hoewel zij het moeilijk vond om te lezen dat de verdachte niets heeft verklaard en niet heeft meegewerkt aan persoonlijkheidsonderzoek, vond zij het prettig dat zij daardoor wist wat haar op zitting te wachten zou staan.

Omdat Anna erg zenuwachtig is voor de zitting in het algemeen en de confrontatie met de verdachte in het bijzonder, hebben de casemanager en de zaakscöördinator van het OM in de rechtszaal met haar geoefend hoe de zitting ongeveer zal verlopen. Dit heeft Anna enigszins gerustgesteld. De zitting zelf heeft ze desondanks als spannend ervaren, vooral vanwege de 'statige setting'. De rechter houdt evenwel rekening met haar door te zeggen dat ze met haar verklaring mag beginnen zodra zij er klaar voor is en pauze mag nemen als het niet gaat. Na haar verklaring zegt de rechter dat haar emotionele verhaal goed bij hem is doorgedrongen.

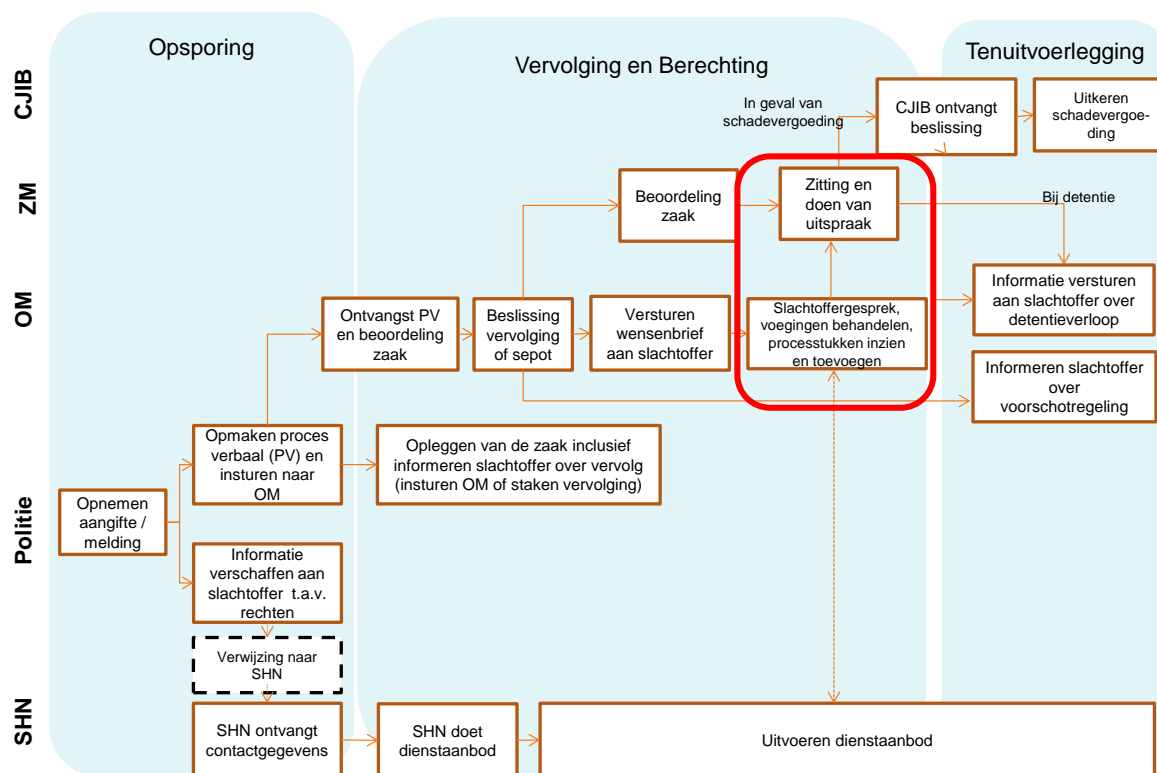
Het pleidooi van de advocaat van de verdachte heeft zij als pijnlijk ervaren, omdat daarin de waarheid volgens haar behoorlijk werd verdraaid en zijzelf niet de kans had om daarop te reageren. Dat gaf haar een machteloos gevoel. Twee weken later vond de uitspraak plaats, waarbij de regionale omroep met filmcamera's op de eerste rij aanwezig was. Anna vond het niet prettig dat de details van haar zaak mogelijk op televisie zouden worden uitgezonden. De uitspraak zelf heeft ze als heel onpersoonlijk en zakelijk ervaren. De rechters waren kort van stof en lieten haar verbijsterd achter; de dader werd veroordeeld voor 7 jaar, in plaats van 10 jaar waar ze - op basis van de eis van de officier - op had gehoopt.

## 4. Activiteiten in het kader van voorbereiding en uitvoering van de zitting

65 Nadat de wensen van het slachtoffer zijn geïnventariseerd door het OM (en de zaak niet is geseponeerd), vervolgt het OM de acties binnen de fases van vervolging en berechting (zie figuur 4). In het proces tot en met de zitting (bij OM of bij de rechter) geldt een aantal rechten voor slachtoffers. Dit betreft:

- Het informeren over de zittingsdatum;
- Rechten met betrekking tot het inzien en/of toevoegen van processtukken;
- Het uitvoeren van een slachtoffergesprek door het OM;
- Het verruimde voegingscriterium;
- Correcte bejegening door OM en ZM tijdens de zitting.

In dit hoofdstuk behandelen wij achtereenvolgens deze rechten.



Figuur 4. Proces met activiteiten ter voorbereiding op en uitvoering van de zitting

### 4.1 Informeren over zittingsdatum

#### 4.1.1 Beschrijving van de uitvoeringspraktijk

66 In de wet is in artikel 51a, lid 3 opgenomen dat slachtoffers worden geïnformeerd over de zittingsdatum: "De officier van justitie doet schriftelijk mededeling....van de datum en het tijdstip van de terechtzitting..."

67 In de praktijk worden de zittingsdatum en locatie van zitting door het OM per brief gecommuniceerd. Tevens geeft het OM aan dat zij bij slachtoffers en indien van toepassing de advocaat vragen om eventuele verhinderdata.

#### 4.1.2 *Ervaring professionals*

68 De ervaring van professionals is dat bij inzet van zaakscoördinatie het slachtoffer (en eventueel zijn of haar advocaat) altijd tijdig op de hoogte is gebracht van de zittingsdatum- en locatie.

69 In de overige zaken wordt het tijdig ontvangen van de zittingsdatum als knelpunt ervaren. Met name bij de strafzaken die door een meervoudige kamer wordt behandeld, wordt de definitieve zittingsdatum soms pas twee à drie weken voor de zittingsdatum definitief vastgesteld. De datum kan echter niet eerder gecommuniceerd worden. De reden dat deze datum laat bekend is, is dat eerst de officier van justitie akkoord moet gaan en vervolgens de rechters ook moeten instemmen met de datum. Dit proces in afstemming kan vertraging opleveren waardoor de definitieve zittingsdatum laat bekend is. Het OM communiceert de zittingsdatum naar het slachtoffer of diens advocaat, op het moment dat de definitieve datum en tijdstip bekend zijn en dat ervaren de geïnterviewde advocaten als (te) laat. Daarnaast geldt als reden voor het laat communiceren van de zittingsdatum dat binnen het OM wordt gewerkt met het systeem COMPAS. In dit systeem maakt men op het moment van het berichten van de zittingsdatum de slachtoffermap compleet voor de rechters, officieren van justitie en advocatuur. Hoe korter de tijdsduur tot zitting, hoe meer compleet deze mappen aangeleverd konden worden.

70 Professionals geven tevens aan dat het een enkele keer gebeurt het dat er helemaal geen zittingsdatum wordt gecommuniceerd. Er wordt ook opgemerkt dat het vrijwel nooit meer voorkomt dat een slachtoffer naar zitting komt en op dat moment blijkt dat de zitting niet plaatsvindt, maar bijvoorbeeld is verplaatst naar een andere dag (In het verleden kwam dit wel eens voor, dit knelpunt hebben we echter in deze evaluatie niet vernomen van de professionals).

71 Naast het laat ontvangen van de zittingsdatum geeft de advocatuur aan dat zij het als knelpunt ervaren dat de zittingsdatum *of* naar de advocaat *of* naar het slachtoffer gestuurd wordt. Slachtoffers gaan er dan vanuit dat de advocaat de datum ook heeft ontvangen, en vice versa. Dit kan ertoe leiden dat enkele dagen voor de zitting één van beiden pas van de ander de zittingsdatum verneemt.

72 Tot slot merken betrokken professionals op dat zij vaak niet om verhinderdata voor de zitting worden gevraagd.

#### 4.1.3 *Ervaring slachtoffers*

73 De ervaringen met de informatieverstrekking vanuit het OM zijn wisselend. Ruim de helft van de respondenten van de slachtoffermonitor (58%) is er (zeer) positief over, terwijl iets meer dan een kwart (28%) er (zeer) negatief over is. Specifiek over het informeren over de zittingsdatum zijn geen cijfers bekend.

74 Uit de interviews met slachtoffers blijkt dat zij het als zeer frustrerend ervaren dat zij soms lange periodes niets van het OM vernemen. Zij worden dagelijks geconfronteerd met de gevolgen van het delict, waardoor het strafproces een belangrijk onderdeel van hun leven is. Daardoor hebben zij behoefte aan duidelijkheid over de voortgang van de zaak en over de volgende stap in het proces. Meerdere slachtoffers hebben aangegeven dat zij - of hun casemanager namens hen - meermalen het OM hebben benaderd om duidelijkheid te krijgen over de datum van de rechtszitting. Hoewel hen de datum later ook altijd per brief wordt medegedeeld, ervaren zij dit als (te) laat. Degenen die worden ondersteund door een casemanager hebben meer dan degenen zonder casemanager het gevoel grip op de zaak te hebben. Via hun casemanager weten ze bijvoorbeeld dat het OM bezig is met het plannen van hun zaak op zitting. Datzelfde geldt voor de communicatie over het niet doorgaan van een zitting: in het enkele geval dat dit aan de orde was, vernam het slachtoffer dit via de casemanager.

Samengevat: Het informeren van slachtoffers over de zittingsdatum wordt door veel betrokken professionals als een verbeterpunt ervaren. De tijdigheid van het informeren is het ervaren knelpunt. De vraag is of het informeren van de zittingsdatum tijdiger dan momenteel het geval is, kan plaatsvinden. Tevens wordt aangegeven dat het wenselijk zou zijn als de zittingsdatum naar zowel het slachtoffer als diens advocaat wordt verstuurd.

## 4.2 Processtukken: inzage en toevoegen

### 4.2.1 Beschrijving van de uitvoeringspraktijk

75 *Op grond van artikel 51b van de wet, kan het slachtoffer verzoeken om kennisname van de processtukken die voor hem van belang zijn. Als de zaak nog niet op zitting is aangebracht, dient de officier van justitie hiervoor toestemming te verlenen. De officier kan dit weigeren op basis van de specifiek genoemde gronden in artikel 51b lid 3 Wetboek van strafvordering. De officier dient dan – zoals beschreven in de Aanwijzing Slachtofferzorg - schriftelijk mededeling te doen van zijn weigeringsbesluit. Tevens kan het slachtoffer op grond van artikel 51b lid 2 Wetboek van strafvordering aan de officier van justitie verzoeken om relevante documenten aan het strafdossier toe te voegen als officieel processtuk. De officier kan dit verzoek weigeren en dient dan - net als bij het inzien van processtukken - het slachtoffer hiervan op de hoogte stellen.*

76 In de praktijk geschiedt de kennisname van processtukken - mits de officier van justitie toestemming verleent tot inzage - door het toezenden van een kopie van de processtukken. Een andere wijze voor het inzien van processtukken vindt plaats door inzage in het proces-verbaal op het parket.

77 Het OM geeft aan dat de indruk bij hen bestaat dat het aantal verzoeken tot inzage<sup>16</sup> in dossiers en het toevoegen van processtukken is toegenomen, maar dit geen flinke stijging betreft. De werkdruk ten aanzien van deze rechten is daardoor licht gestegen ten opzichte van de situatie van voor de invoering van de Wet VPS.

#### 4.2.2 *Ervaring professionals*

78 Het inzien van processtukken kent volgens de betrokken professionals ruimte voor verbetering.

79 Op de eerste plaats heeft met name de advocatuur aangegeven dat het inzien van processtukken een lastig proces is omdat de communicatie hierover met het OM stroef verloopt. Ze geven op basis van hun ervaringen aan dat ze op het verzoek tot inzage van het dossier, vaak geen reactie ontvangen van het OM. Daardoor zijn ze genoodzaakt om contact op te nemen met het OM om te vragen wat de status is van hun verzoek. Het verkrijgen van snel en goed contact met het OM wordt door hen als groot knelpunt ervaren. Ze ervaren het OM ten aanzien van de informatieverstrekking op dit aspect als een, citaat van een professional, "black-box". Zij zouden graag een bevestiging van ontvangst van het verzoek ontvangen en tevens binnen een vooraf afgesproken termijn een reactie ontvangen of het OM instemt met het verzoek.

80 Wanneer de contacten met het OM persoonlijk en beter zijn, door bijvoorbeeld aanwezigheid op een slachtofferloket en in geval van zaakcoördinatie, wordt dit knelpunt niet ervaren. In dat geval verkrijgt men snel antwoord op de vraag tot inzage in het dossier.

81 De communicatie ten aanzien van de inzage in dossierstukken wordt door het OM momenteel verbeterd. Zo is de ontwikkeling gaande om landelijk klantcontactcentra op te zetten waar men met vragen terecht kan. Ten behoeve van deze klantcontactcentra worden factsheets ontwikkeld, bedoeld voor de medewerkers werkzaam in deze centra waarin duidelijk de kaders zijn aangegeven ten aanzien van informatieverstrekking van het OM aan slachtoffers en/of ketenpartners. Tevens zijn er regionale best practices; in de regio Noord-Holland is een mailbox ingericht bestemd voor de advocatuur waar zij met hun vragen (over inzage van dossierstukken, maar ook over de zittingsdatum) terecht kunnen.

82 Op de tweede plaats ervaren met name advocaten het knelpunt dat op grond van de reden 'dat het niet in belang van het onderzoek is', een weigering tot inzage. De reden waarom het verzoek wordt geweigerd zou wat hen betreft beter gemotiveerd kunnen worden. Hierbij dient opgemerkt te worden dat er zowel volgens advocaten als professionals van SHN en OM verschillen waarneembaar zijn in de persoon die namens het OM het verzoek tot inzage van het dossier beoordeelt. De ketenpartners zijn het meest te spreken over de groep officieren die geneigd is om in een situatie waarin het lastig is om het dossier in te laten zien vanwege het belang van het onderzoek, toch contact te zoeken met het slachtoffer of de advocaat om te bekijken wat de reden is voor de wens tot inzage. De betreffende officier zal dan proberen te denken in termen van 'ja, mits..' in plaats van 'nee' door bijvoorbeeld toch delen van het dossier ter inzage te doen toekomen of uitgebreider te motiveren waarom inzage niet mogelijk is.

<sup>16</sup> Hiermee bedoelen we niet alleen de verzoeken om de processtukken op het parket in te zien, maar ook de verzoeken om kopieën van de processtukken.

83 Ten slotte merkt het OM een knelpunt op bij het inzien van het processtukken. Zij geven aan dat het inzien van processtukken een tijdrovende activiteit kan zijn die een grote werklast met zich meebrengt. Indien de dossierstukken per post worden verstuurd, moeten de stukken (deels) anoniem gemaakt worden, hetgeen een handmatig werk betreft. Wanneer een slachtoffer of advocaat het dossier komt inzien op het parket, dient dit in bijzijn van een medewerker van het OM plaats te vinden; ook dat kost veel tijd.

84 Ten aanzien van het toevoegen van processtukken geven professionals unaniem aan dat dit in de praktijk geen problemen oplevert. Een schriftelijke slachtofferverklaring is een voorbeeld van een stuk dat wordt toegevoegd. Ook wordt bijvoorbeeld een brief aan de officier of aanvullend bewijs (zoals mails, sms'jes of Facebook-berichten van de verdachte aan het slachtoffer) toegevoegd. SHN wijst niet in iedere zaak het slachtoffer op dit recht, maar geeft aan dit alleen te doen op het moment dat het toevoegen van processtukken aan de orde zou kunnen zijn. Tevens wordt opgemerkt dat van dit recht niet bijzonder veel gebruik wordt gemaakt.

85 Omdat ZM niet is betrokken bij dit onderzoek, hebben wij niet bij deze groep professionals kunnen toetsen hoe de toegevoegde stukken worden gewaardeerd en in welke mate het wordt benut bij de beoordeling van een zaak.

#### 4.2.3 *Ervaring slachtoffers*

86 Alle geïnterviewde slachtoffers hebben behoefte aan het kennismaken van de inhoud van het dossier, veelal vanuit de wens te kunnen begrijpen waarom hen (of hun overleden dierbare) is overkomen, wat hen is overkomen. Ondanks dat de casemanager en de familierechercheur in de regel in staat zijn om het merendeel van de vragen van slachtoffers te beantwoorden, bestaat bij slachtoffers de behoefte om ieder feit over de zaak te weten.

87 Bij het verkrijgen van dossierstukken of het kunnen inzien van dossierstukken op het parket hebben de meeste geïnterviewde slachtoffers geen problemen ervaren. Waarschijnlijk hebben deze slachtoffers daarbij geen problemen ondervonden, omdat er vanwege de ernst van deze zaken (onder andere poging doodslag, moord en verkrachting) uiterste inspanning is geleverd om aan de wensen van de slachtoffers te kunnen voldoen. In dergelijke zaken proberen de maatwerkteams ervoor te zorgen dat het slachtoffer de dossierstukken kan inzien, mede met het oog op de psychische verwerking van het delict. De meeste dossierstukken kunnen worden ingezien, vaak met uitzondering van eventuele pro justitia rapportages. Dat laatste werd door sommige slachtoffers als moeilijk ervaren, omdat zij juist graag inzicht wilden verkrijgen in het hoofd van de verdachte: waarom heeft die persoon mij dat aangedaan? Omdat de casemanager hen kan uitleggen waarom dat niet mogelijk is, kunnen slachtoffers zich daar vaak ook bij neerleggen.

88 Over het kunnen toevoegen van processtukken zijn slachtoffers positief, hoewel slechts een enkeling hier gebruik van heeft gemaakt. Zo heeft een nabestaande die wettelijk geen spreekrecht heeft een schriftelijke slachtofferverklaring laten toevoegen aan het dossier. Op die manier wilde zij aan de rechter laten welke gevolgen de moord op haar schoonzus op haar heeft. De verklaring kon zonder problemen aan het dossier worden toegevoegd.

Samengevat: Het inzien van processtukken kent volgens de betrokken professionals ruimte voor verbetering, ook al wordt van dit recht slechts beperkt gebruikgemaakt. De communicatie hierover met het OM verloopt stroef en naar de mening van een aantal advocaten wordt toestemming vaak geweigerd. Ten aanzien van de communicatie zijn binnen het OM ontwikkelingen gaande om hier verbetering in door te voeren. Ten aanzien van het weigeren tot het verzoek tot inzage van de stukken, geldt dat dit sterk persoonsafhankelijk is. Net als bij een aantal andere rechten geldt dat indien er sprake is van een casemanager, het proces van het inzien van processtukken goed verloopt. Het toevoegen van processtukken verloopt goed, aldus professionals.

### 4.3 Uitvoeren van het slachtoffergesprek

#### 4.3.1 Beschrijving van de uitvoeringspraktijk

<sup>89</sup> De wet regelt binnen het recht op informatievoorziening over de strafzaak dat een groep slachtoffers recht heeft op een gesprek met de Officier van Justitie, “Volgens de huidige aanwijzing moet aan het slachtoffer van ernstige strafbare feiten de gelegenheid worden geboden voor een gesprek met de officier van justitie voorafgaand aan de terechtzitting” (MvT, pagina 19). Het gesprek met de officier wordt het slachtoffergesprek of ook wel officiersgesprek genoemd. Het aanbieden van het gesprek is verplicht in spreekrechtwaardige delicten die in aanmerking komen voor afdoening door de meervoudige kamer. Daarnaast is het verplicht om het slachtoffer uit te nodigen voor een gesprek bij (de voorgenomen) afdoeningsbeslissing om een zaak van een ernstige gewelds- en zedendelict te seponeren. Een slachtoffer kan zelf - of op voorstel van politie, SHN of zaakscoördinator - het verzoek tot een gesprek met de officier doen.

<sup>90</sup> In de praktijk is naast het slachtoffer regelmatig SHN en/of een advocaat bij het gesprek aanwezig. De officier of advocaat-generaal informeert het slachtoffer tijdens het gesprek over de gang van zaken tijdens de zitting, de bewijspositie en indien mogelijk over de voorgenomen strafeis. Het gesprek biedt voor het slachtoffer de mogelijkheid om zijn ervaring of beleving met de zaak met het OM te delen en vragen te stellen over het proces. In de Aanwijzing Slachtofferzorg is aangegeven dat de officier of advocaat-generaal volgens het protocol slachtoffergesprek een verslag maakt van het gesprek dat in het officiersdossier wordt gevoegd. Dit aspect hebben wij niet terug gehoord in de interviews.

<sup>91</sup> Tevens bestaat de mogelijkheid dat een officier of advocaat-generaal een gesprek kan voeren met het slachtoffer na de zitting (over het verloop, vervolg en vonnis). “In een aantal gevallen vindt na afloop van de terechtzitting nog een gesprek plaats” (MvT, pagina 19). Over deze mogelijkheid hebben we van professionals noch slachtoffers in het kader dit onderzoek ervaringen vernomen.

#### 4.3.2 *Ervaring professionals*

92 Professionals ervaren geen knelpunten bij de uitvoering van het slachtoffergesprek. Zij werken graag mee aan dit recht en zien het belang van het geven van deze vorm van aandacht aan een slachtoffer dat kan bijdragen bij het verwerkingsproces dat een slachtoffer doormaakt.

93 Het voeren van slachtoffergesprekken is echter tijdrovend voor het OM. De ervaring uit Zeeland-West-Brabant is dat sommige slachtoffers op het slachtoffergesprek verschijnen zonder dat zij daar zelf een doel mee hebben of specifieke vragen hebben voor de officier. Om de tijd van officieren goed te benutten, belt het slachtofferloket in deze regio met het slachtoffer om de reden te achterhalen waarom een slachtoffer een slachtoffergesprek wenst. Vaak blijkt het slachtoffer een simpele vraag te hebben die meteen kan worden beantwoord en waarna het slachtoffer geen behoefte meer heeft aan een slachtoffergesprek. Uiteraard geldt dat wanneer slachtoffers een slachtoffergesprek wensen, zij daar gebruik van kunnen maken. Alle betrokkenen zijn positief over deze 'maatwerk-aanpak'.

#### 4.3.3 *Ervaring slachtoffers*

94 De meeste geïnterviewde slachtoffers hebben gebruikgemaakt van het aanbod voor een slachtoffergesprek. De bejegening door de officier wordt door hen soms als 'zakelijk' omschreven, maar tegelijkertijd als 'vriendelijk'. Zij vonden het prettig dat zij de kans kregen om te praten met de persoon die in de rechtszaal, in hun ogen, "aan hun kant staat". Behalve dat zij in een slachtoffergesprek de kans kregen om al hun vragen te stellen, stelde het gesprek hen op hun gemak. Doordat zij overwegingen van de officier te horen kregen, en in sommige gevallen al een voorgenomen eis, voelden zij zich beter voorbereid op de zitting. Een slachtoffer zegt hierover: "Ik wilde gewoon graag weten hoe sterk de zaak ervoor stond en de officier heeft me daarin gerustgesteld".

Samengevat: De mogelijkheid tot uitvoering van een slachtoffergesprek kent in de praktijk geen knelpunten. Het blijkt dat naast het slachtoffer regelmatig SHN en/of een advocaat bij het gesprek aanwezig is. De officier of advocaat-generaal informeert het slachtoffer tijdens het gesprek over de gang van zaken tijdens de zitting, de bewijspositie en indien mogelijk de voorgenomen strafeis. Het gesprek biedt voor het slachtoffer de mogelijkheid om zijn ervaring of beleving met de zaak met het OM te delen en vragen te stellen over het proces. Slachtoffers zijn tevreden over de bejegening van het OM tijdens het gesprek.



## 4.4 Verruimde voegingscriterium

### 4.4.1 Beschrijving van de uitvoeringspraktijk

<sup>95</sup> Artikel 51f, lid 1 regelt de mogelijkheid tot voeging. “Degene die rechtstreeks schade heeft geleden door een strafbaar feit, kan zich terzake van zijn vordering tot schadevergoeding voegen als benadeelde partij in het strafproces”. Met de invoering van de Wet VPS is artikel 361 lid 3 gewijzigd in een nieuw criterium ten aanzien van voegingen, namelijk ‘dat de vordering geen onevenredige belasting van het strafrechtsgeding met zich mee mag brengen’. Waar voorheen alleen vorderingen ‘van eenvoudige aard’ werden toegelaten in het strafproces, kan de rechtbank nu alleen nog in gevallen waarin de vordering een onevenredige belasting van het strafgeding oplevert, de vordering niet ontvankelijk verklaren.

<sup>96</sup> In de praktijk geven advocaten en SHN-medewerkers die ondersteunen bij de vordering aan dat zij in de uitvoeringspraktijk vaak alleen die kosten opvoeren waarvan zij een goede onderbouwing kunnen leveren, om te voorkomen dat de rechter hun vordering niet ontvankelijk verklaart of zelfs (gedeeltelijk) afwijst. Andere professionals geven evenwel aan dat dit lang nog niet altijd praktijk is. Vooral advocaten willen volgens hen nog wel eens met onredelijk hoge vorderingen komen. Aan de andere kant hebben we ook van een betrokken advocaat vernomen dat deze van mening is dat juist SHN onredelijke hoge vorderingen kan opvoeren.

<sup>97</sup> Over de vraag of rechters nu vaker dan voorheen vorderingen ontvankelijk verklaren, verschillen respondenten van mening. Sommigen geven aan dat rechters beter op de hoogte blijken van mogelijkheden rondom voeging, waardoor er minder vorderingen niet ontvankelijk worden verklaard. Andere professionals geven aan dat rechters het verruimde voegingscriterium in dezelfde mate en op dezelfde wijze als het ‘oude’ criterium hanteren.

<sup>98</sup> Het OM geeft aan dat de activiteiten die gepaard gaan met de voegingen min of meer gelijk zijn gebleven ten opzichte van de situatie voor de invoering van de Wet VPS. Wel is de werkdruk verplaatst; van schaderegelaars die de voegingen behandelden naar de beoordelaars bij wie deze taak in de huidige uitvoeringspraktijk is belegd. De verschuiving van taken naar de beoordelaars is een bewuste beleidskeuze van het OM.

### 4.4.2 Ervaring professionals

<sup>99</sup> Professionals van SHN geven aan dat zij het ‘nieuwe’ voegingscriterium minder goed aan slachtoffers kunnen uitleggen. Daar waar zij voorheen tegen slachtoffers konden zeggen dat de vordering voor de rechter te ingewikkeld was, moeten ze nu vertellen dat de vordering de strafzaak teveel belast. Volgens hen ervaren slachtoffers dat laatste alsof de rechter het ‘te veel moeite’ vindt om hun vordering serieus te bekijken. Professionals van SHN geven daarom aan dat het verruimde voegingscriterium in de beleving van slachtoffers vooral laat zien dat de dader nog steeds centraal staat en niet het slachtoffer.

<sup>100</sup> Als knelpunt wordt genoemd dat rechters over het algemeen onvoldoende motiveren waarom zij een vordering niet ontvankelijk verklaren. Op zitting lichten zij dit doorgaans wel toe, maar deze onderbouwing wordt zelden tot nooit opgenomen in het uitgeschreven vonnis. Juridisch medewerkers van SHN hebben lang

niet altijd voldoende tijd om mee te gaan naar zitting en kunnen daarom achteraf - op basis van het fysieke vonnis - vragen van het slachtoffer over het niet ontvankelijk verklaren niet beantwoorden. Dit geldt per definitie voor politierechterzittingen omdat daar überhaupt geen schriftelijk vonnis wordt opgemaakt.

101 Er zijn evenwel regionale best practices. In Den Haag is recent een trend waargenomen dat rechters meer dan voorheen op MK-zittingen duidelijk aangeven waarom zij een vordering niet ontvankelijk verklaren, waarna deze motivering ook wordt opgenomen in het vonnis. Als slechts een deel van de vordering niet ontvankelijk wordt verklaard, dan wordt per kostenpost genoteerd waarom deze niet ontvankelijk wordt verklaard.

#### 4.4.3 *Ervaring slachtoffers*

102 Wij hebben geen slachtoffers gesproken bij wie de zaak al tot een rechterlijke uitspraak heeft geleid en bij wie de vordering (gedeeltelijk) niet ontvankelijk is verklaard.

Samengevat: Over de vraag of rechters door de verruiming van het voegingscriterium vaker dan voorheen vorderingen ontvankelijk verklaren, verschillen respondenten van mening. Sommigen geven aan dat rechters beter op de hoogte blijken van mogelijkheden rondom voeging, waardoor er minder vorderingen niet ontvankelijk worden verklaard. Andere professionals geven aan dat rechters het verruimde voegingscriterium in dezelfde mate en op dezelfde wijze als het 'oude' criterium hanteren. Professionals van SHN geven aan dat zij het 'nieuwe' voegingscriterium minder goed aan slachtoffers kunnen uitleggen. Als knelpunt wordt genoemd dat rechters over het algemeen onvoldoende motiveren waarom zij een vordering niet ontvankelijk verklaren.

## 4.5 **Zitting**

### 4.5.1 *Beschrijving van de uitvoeringspraktijk*

103 *De wet schrijft voor dat van de ZM correcte bejegening tijdens de zitting richting slachtoffers wordt verwacht. Voor de officier van justitie geldt (artikel 51a lid 2) "De officier van justitie draagt zorg voor een correcte bejegening van het slachtoffer". Voor de rechter geldt (artikel 288a lid 2) "De voorzitter draagt zorg voor een correcte bejegening van het slachtoffer, diens vertegenwoordiger op grond van artikel 51e, zesde of zevende lid, of de nabestaanden". Ook van het OM wordt - conform de wet - correcte bejegening verwacht richting het slachtoffer, maar dit geldt breder voor het contact met het slachtoffers dan het contact tijdens de zitting.*

104 In de praktijk blijkt dat tijdens de zitting het slachtoffer kan worden bijgestaan door SHN, naast uiteraard aanwezigheid van een advocaat. SHN begeleidt het slachtoffer tijdens de zitting vooral op praktisch en emotioneel vlak. In de gevallen dat de voeging door een juridisch medewerker van SHN is opgesteld, ondersteunt deze het slachtoffer op zitting door eventueel de vordering toe te lichten.

105 Binnen de rechtbanken zijn protocollen opgesteld hoe om te gaan met het slachtoffer. Hierin is bijvoorbeeld beschreven dat het slachtoffer voor het starten van de zitting in een aparte wachtruimte kan wachten zodat hij niet met de verdachte wordt geconfronteerd.

#### 4.5.2 *Ervaring professionals*

106 Correcte bejegening tijdens de zitting is een belangrijke plicht van het OM en de ZM tijdens de zitting. Professionals geven aan dat er een (flinke) professionaliseringsslag in bejegening bij OM en ZM is doorgemaakt. Echter, de ervaring van de betrokken professionals bij dit onderzoek is ook dat de mate van correcte bejegening persoonsafhankelijk is. Een aantal officieren en rechters lijkt 'slachtoffer-minded' en heeft veel aandacht voor het slachtoffer tijdens de zitting. Dit is te merken in het persoonlijk welkom heten van het slachtoffer en het zoeken van contact met het slachtoffer tijdens de zitting. Een mooi voorbeeld van correcte bejegening is een verhaal van een slachtoffer die aangaf dat, op het moment dat bleek dat de zitting later startte omdat de tolk van de verdachte vertraagd was, de officier dit persoonlijk tegen het slachtoffer kwam vertellen en later het slachtoffer persoonlijk kwam ophalen voor de zitting.

#### 4.5.3 *Ervaring slachtoffers*

107 Uit de slachtoffermonitor (2013) blijkt dat slachtoffers over het algemeen positieve ervaringen hebben met de bejegening door de rechter. Driekwart van de respondenten is hier (zeer) positief over terwijl 11 procent van de respondenten juist (zeer) negatief oordeelt. Van de verschillende deelaspecten van bejegening, wordt beleefd behandelen door de meeste respondenten positief gewaardeerd (84% is positief, 10% is negatief). Het vragen van voldoende informatie om een goede beslissing te nemen is het deelaspect dat door het grootste aantal respondenten negatief wordt gewaardeerd (30% oordeelt negatief, 51% oordeelt positief).

108 Ook de bejegening door het OM wordt over het algemeen als positief ervaren (Slachtoffermonitor 2013). De resultaten laten zien dat 72% van de respondenten (zeer) positief is, tegenover 19% van de respondenten met een (zeer) negatieve ervaring. Het aspect 'beleefd behandelen' scoort het hoogst met 92% van de respondenten met positieve ervaringen, ten opzichte van 7% van de respondenten met een negatieve ervaring. Het aspect 'medeleven tonen' scoort het minst goed: 60% laat zich hierover positief uit ten opzichte van 24% van de respondenten die zich negatief uitlaten.

109 De uitspraak van professionals bij het OM dat correcte bejegening 'altijd maatwerk' is, krijgt handen en voeten door de voorbeelden die slachtoffers daarvan geven. Een slachtoffer van een zedendelict gaf bijvoorbeeld aan dat zij samen met haar casemanager en de zaakscoördinator van tevoren de rechtszaal heeft bezocht, zodat ze een idee kon krijgen van de ruimte en de afstand tussen zichzelf en de verdachte. Deze exercitie heeft haar meer op het gemak gesteld. Zie voor een ander voorbeeld van 'maatwerk' bijgaand kader.

110 De bejegening van slachtoffers door zowel OM als ZM (met name tijdens de zitting) wordt door slachtoffers wisselend ervaren. De ene officier/rechter is kennelijk beter in staat om het slachtoffer het gevoel te geven dat hij/zij er op zitting toe doet. Slachtoffers geven aan dat zij het als prettig hebben ervaren als de rechter expliciet aandacht besteedde aan hun aanwezigheid, bijvoorbeeld door ze te bedanken voor hun

komst. Slachtoffers gaven aan dat zij de opstelling van de rechter over het algemeen als afstandelijk hebben ervaren. Zij stelden het bijzonder op prijs als de rechter ook een teken van 'menschelijkheid en begrip' liet zien. Bijvoorbeeld door na het uitspreken van de slachtofferverklaring aan te geven dat het een heftig verhaal was en dat daarom de zitting even geschorst wordt.

111 De meest genoemde negatieve ervaringen met de bejegening door ZM zijn:

- a. De plaats die slachtoffers in de rechtszaal krijgen. Sommige slachtoffers moesten plaatsnemen achter de pers of naast een aantal studenten die voor hun studie zittingen bijwoonden;
- b. De rechter die niet of nauwelijks aandacht schonk aan de slachtoffers, of zelfs het spreekrecht van een nabestaande onderbrak en deels afkapte;
- c. Het gebrek aan mogelijkheid om te reageren op het verhaal van de verdachte. Hoewel dit inherent is aan het Nederlandse strafrechtstelsel en de rechter (of officier) hier niets aan kan veranderen, ervaren slachtoffers het als frustrerend dat de verdachte 'onzin mag beweren', terwijl zij niet de kans krijgen om dat te weerleggen. Daardoor voelen slachtoffers zich soms machteloos in de rechtszaal;
- d. Bij een zaak, waarbij een slachtoffer die betrokken was bij dit onderzoek aanwezig was, werd door een regionale televisiezender opnames gemaakt van de zitting. Het slachtoffer vond het vervelend dat alle details over haar zaak mogelijk op televisie zou worden uitgezonden.

Samengevat: Binnen de rechtbanken zijn protocollen opgesteld hoe om te gaan met het slachtoffer. Hierin is bijvoorbeeld beschreven dat het slachtoffer voor het starten van de zitting in een aparte wachtruimte kan wachten zodat hij niet met de verdachte wordt geconfronteerd. Uit de evaluatie blijkt dat dit niet altijd wordt nageleefd en professionals en slachtoffers toch knelpunten ervaren op deze punten. Over het algemeen zijn slachtoffers positief over de bejegening door OM en ZM, al is dit afhankelijk van de betreffende rechter of officier. De ene officier/rechter is kennelijk beter in staat om het slachtoffer het gevoel te geven dat hij/zij er op zitting toe doet dan de ander.

Esther is om het leven gebracht en haar zoon is zwaar mishandeld. De verdachte is de man van Esther. In dit onderzoek spraken we met Mirjam, de zus van Esther.

Mirjam is met haar gezin op vakantie als zij door de politie wordt gebeld met de mededeling dat haar zus niet meer leeft en dat haar neefje met zwaar hersenletsel in het ziekenhuis ligt. Zij vliegen meteen terug naar Nederland en willen weten of hun neefje Mark nog leeft. Die informatie wordt hen enkele dagen onthouden, omdat zij niet de ouders van Mark zijn. Dit geeft Mirjam een gevoel van frustratie en onmacht.

Al heel snel is er een samenkomen bij de moeder van het slachtoffer, waarbij de familierechercheur, de crisisvoogd en de casemanager aanwezig zijn. Mirjam heeft deze bijeenkomst vooral als verwarrend ervaren: "Ze wilden van alles van ons weten, terwijl er in mijn hoofd hele andere dingen speelden". Ze was vooral bezig met haar eigen gevoelens van gemis en schuld en met haar zorgen om haar neefje. Over de casemanager is zij aanvankelijk een beetje sceptisch, maar ze is achteraf ontzettend dankbaar voor de ondersteuning die zij heeft geboden. Doordat de casemanager zich vooral richt op de ondersteuning van de moeder van het slachtoffer, kon zij zich bezighouden met de begrafenis en met de zorgen voor haar neefje.

Mirjam is niet te spreken over de brief die ze krijgt waarin ze wordt opgeroepen voor verhoor. Daarin wordt vermeld dat ze zal worden opgehaald, als ze niet op de afspraak verschijnt. Die formulering geeft haar het gevoel 'een misdadiger te zijn'. Tijdens het verhoor wordt dit gevoel totaal weggenomen door de rechercheur die duidelijk uitlegt wat haar te wachten staat. Achteraf had ze wel graag vooraf willen weten wat er met haar informatie zou worden gedaan.

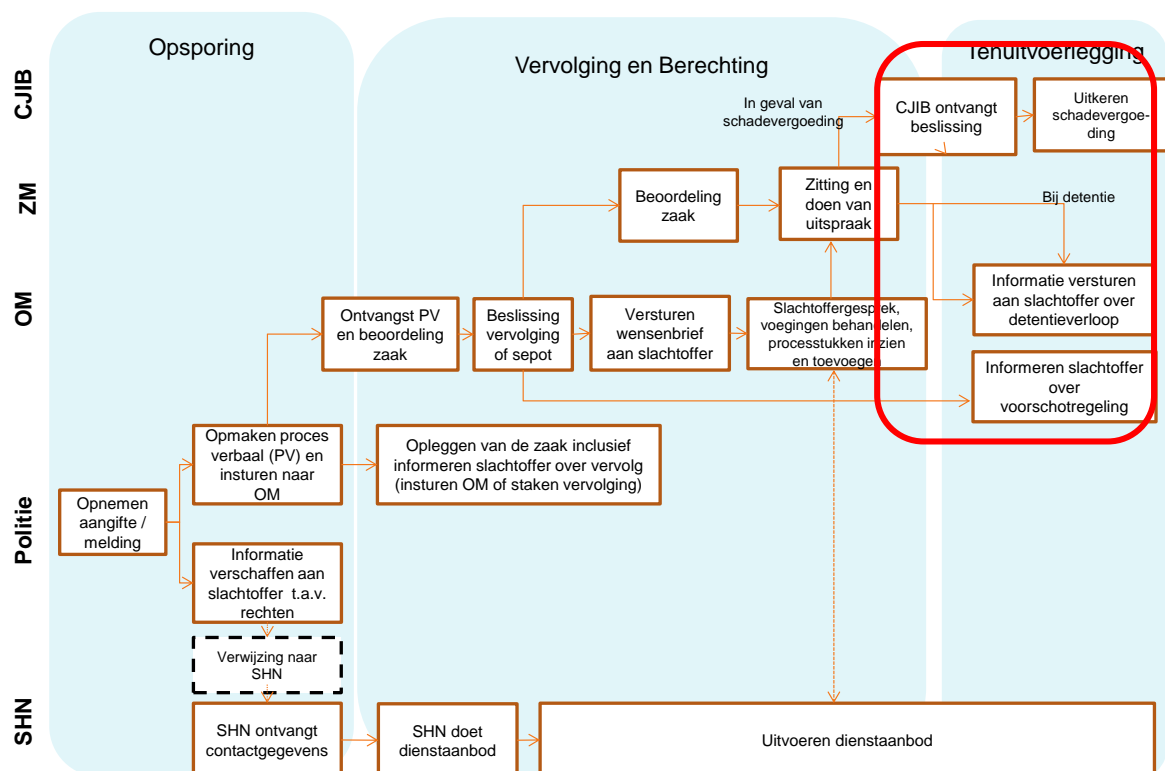
De casemanager raadt hen aan om een advocaat in de arm te nemen. Mirjam snapt aanvankelijk niet waarom zij een advocaat nodig heeft. Achteraf is ze blij dat ze met een advocaat in zee zijn gegaan vanwege de gedegen onderbouwing van het gevorderde smartengeld en shockschade. Ze waardeert het bijzonder dat de advocaat de tijd heeft genomen om de zitting voor te bereiden met Mark. Ook waardeert zij de gesprekken met de officier die na iedere pro forma zitting de tijd neemt om uit te leggen wat er is gezegd. Een keer gaat Mark mee naar een pro forma zitting. De rechter neemt voorafgaand daaraan 15 minuten de tijd om met Mark te praten en uitleg te geven. Vanwege alle media-aandacht voor de zaak is de jongen erg zenuwachtig. De bejegening door de rechter heeft er volgens Mirjam voor gezorgd dat Mark gerustgesteld is wanneer de zitting begint. Na de zitting heeft de rechter tijd genomen om aan Mark uit te leggen wat er is gebeurd.

Mirjam ziet voor de inhoudelijke behandeling van de zaak processtukken in, omdat ze wil voorkomen dat ze op zitting verrast zal worden. Bovendien verwacht ze dat ze tijdens de zitting zo emotioneel zal zijn dat zij de woorden van de officier en rechter nauwelijks zal meekrijgen. Ze mag de stukken inzien op voorwaarde dat ze tot de zitting hier met niemand over praat. Dat valt haar zwaar, omdat ze altijd zo open mogelijk tegen iedereen over de zaak is geweest (ook naar Mark). De triple P-rapportage mag ze niet inzien, maar de inhoud ervan wordt tijdens het officiersgesprek wel toegelicht. Ze is te spreken over de bejegening door de officier en ervaart het als prettig dat zij de officier altijd mag bellen met vragen.

Mirjam oefent tijdens de inhoudelijke behandeling haar spreekrecht uit. De rechters geven haar daar alle tijd en gelegenheid voor, en de zaakscoördinator ondersteunt haar door bijvoorbeeld water te gaan halen als zij emotioneel wordt. Mirjam vindt dat de rechters directe en kritische vragen aan de verdachte stellen, maar vindt het evenwel moeilijk dat het tijdens de zitting nauwelijks over haar zus, het slachtoffer, gaat.

## 5. Activiteiten na de uitspraak

112 Nadat de zitting en uitspraak heeft plaatsgevonden, heeft het slachtoffer recht om geïnformeerd te worden over de uitspraak (zie figuur 5). Tevens geldt dat - bij spreekrechtwaardige zaken - een slachtoffer geïnformeerd moet worden over het detentieverloop. Ten slotte geldt het recht dat gericht is op de voorschotregeling. In voorliggend hoofdstuk worden deze rechten behandeld.



Figuur 5. Proces na uitspraak zitting: informeren over uitspraak, detentieverloop en voorschotregeling

### 5.1 Informatieverstrekking over de afdoening of uitspraak

#### 5.1.1 Beschrijving van de uitvoeringspraktijk

113 De wet regelt met artikel 51a, lid 3 ten aanzien van het recht op informatievoorziening dat “de officier van justitie schriftelijk mededeling doet van ... de einduitspraak in de strafzaak tegen de verdachte”.

114 De praktijk ziet er als volgt uit: Na uitwerking van het vonnis door de rechtbank wordt de zaak vrijgegeven door de rechtbank en wordt de uitspraak door het OM schriftelijk verzonden naar het slachtoffer. Mocht het vonnis onherroepelijk zijn, dan wordt dit direct in dezelfde brief gemeld. Mocht het vonnis nog niet onherroepelijk zijn dan wordt dit ook meegedeeld. Als na verloop van tijd het vonnis is betekend en de zaak alsnog onherroepelijk wordt, krijgt het slachtoffer daarvan bericht. De uitspraak wordt dus per brief gecommuniceerd door het OM. Als het Hoger Beroep is aangetekend krijgt het slachtoffer ook hiervan schriftelijk bericht.

### 5.1.2 *Ervaring professionals*

115 De meningen van professionals verschillen over de mate waarin het informeren van slachtoffers over de uitspraak of afdoeningsbeslissing goed verloopt. Een aantal professionals geeft aan dat de uitspraak keurig wordt gecommuniceerd, terwijl andere professionals de ervaring hebben dat dit vaak heel laat gebeurt en soms helemaal niet plaatsvindt.

### 5.1.3 *Ervaring slachtoffers*

116 Uit de slachtoffermonitor (2013) blijkt dat ruim de helft van de respondenten de informatieverstrekking vanuit het OM in het algemeen als (zeer) positief ervaart. Over het specifieke element van 'informeren over de redenen bij een beslissing' oordelen zij negatiever: iets meer dan de helft van de respondenten (53%) oordeelt positief, terwijl ruim een derde (37%) hier negatief over oordeelt.

Uit de interviews met slachtoffers blijkt dat zij niet allemaal zijn geïnformeerd over de uitspraak (en/of het aantekenen van hoger beroep), terwijl die al wel enige tijd geleden heeft plaatsgevonden. Zij geven aan dat zij via andere wegen - bijvoorbeeld het slachtofferloket of de casemanager - de betreffende informatie hebben achterhaald, maar benadrukken dat zij het verre van netjes vinden dat zij er geen brief over hebben ontvangen. Degenen die wel een brief van het OM hebben ontvangen, hebben geen specifiek positief of negatief oordeel over deze brief.

Samengevat: Volgens de wet dient het OM de uitspraak van het vonnis te communiceren met het slachtoffer. De meningen van professionals verschillen over de mate waarin het informeren van slachtoffers over de uitspraak of afdoeningsbeslissing goed verloopt. Een aantal professionals geeft aan dat de uitspraak keurig wordt gecommuniceerd, terwijl andere professionals de ervaring hebben dat dit vaak heel laat gebeurt en soms helemaal niet plaatsvindt. De verdeeldheid is ook terug te zien bij slachtoffers: er is een wisselend beeld ten aanzien van de mate waarin positieve ervaringen zijn met het ontvangen van de uitspraak.

## 5.2 **Informatieverstrekking over detentieverloop**

### 5.2.1 *Beschrijving van de uitvoeringspraktijk*

117 *Artikel 51a, lid 3 voorziet in het recht op informatievoorziening richt slachtoffers wanneer een verdachte of veroordeelde een vrijheidsbenemende periode heeft doorgebracht (in voorlopige hechtenis of in detentie). De wet regelt dat slachtoffers van spreekrechtwaardige delicten recht hebben op informatie over de invrijheidstelling van verdachten en veroordeelden. "In daartoe aangewezen gevallen en in ieder geval indien sprake is van een misdrijf als bedoeld in artikel 51e, vierde lid, doet hij desgevraagd tevens mededeling van de invrijheidstelling van de verdachte of veroordeelde".*

118 In de praktijk verzorgt het informatiepunt detentieverloop (IDV) een deel van de informatieverstrekking over detentieverloop. Het betreft de veroordeelden met een vrijheidsstraf van meer dan 30 dagen die de gehele periode in voorlopige hechtenis hebben gezeten. Het lokale parket (afdeling executie) draagt de zaak in dat geval over aan het IDV. Het IDV behandelt jaarlijks ongeveer 2.000 zaken. Voor de overige modaliteiten (detentie minder dan 30 dagen, voorlopige hechtenis) zijn de lokale parketten verantwoordelijk voor de informatievoorziening.

119 Het IDV informeert per brief slachtoffers over het detentieverloop zodat een slachtoffer op de hoogte is dat een veroordeelde niet langer in detentie verblijft. Om het slachtoffer te kunnen informeren is het IDV afhankelijk van informatie die ze van de lokale parketten en Penitentiaire Inrichtingen aangeleverd krijgt. De aanlevering van lokale parketten gebeurt niet altijd; in enkele honderden gevallen blijft deze overdracht achterwege, waardoor het IDV, bij melding van de ontslag, terug moet gaan naar het lokale parket om te informeren of er sprake is van een slachtoffer dat geïnformeerd wenst te worden. Om te voorkomen dat een slachtoffer onterecht niet wordt geïnformeerd, verstuurt het IDV zelf een brief aan het slachtoffer ook al is het lokale parket daarvoor verantwoordelijk.

120 De gemiddelde instroom van nieuwe zaken bij het IDV ligt tussen de 2.000 en 2.200 zaken per jaar. De werkvoorraad<sup>17</sup> ligt rond de 5.000 zaken.

121 Bij de informatievoorziening door de lokale parketten zijn regionale verschillen waarneembaar ten aanzien van de uitvoering van dit recht. Het informeren van slachtoffers bij korte straffen (<30 dagen) gebeurt bijvoorbeeld niet overal. De lokale parketten ontvangen geen informatie over wanneer de veroordeelden vrijkomen. Daarnaast is de termijn voor het informeren vaak zo kort (de datum van het vonnis en de ontslagdatum liggen zo dicht bij elkaar) dat informeren praktisch gezien ook niet mogelijk is. De informatievoorziening rondom het opheffen of schorsen van de voorlopige hechtenis verloopt beter; van een dergelijke beslissing is een officier wel op de hoogte en kan de informatie dus wel aan het slachtoffer worden verstrekt.

122 Een best practice hierin is de regio Rotterdam waar een mailbox is ingericht waar de officier van justitie of parketsecretaris direct de beslissing tot invrijheidstelling na de inverzekeringstelling naartoe stuurt. Deze mailbox wordt gelezen door het Informatiepunt Slachtoffers, die het slachtoffer op deze wijze binnen twee dagen kan informeren over de invrijheidstelling. Wanneer de beslissing tot invrijheidstelling buiten kantooruren wordt genomen (en de mailbox dus niet direct wordt uitgelezen), draagt de zittingsofficier of de raadskamerofficier zorg voor het (eventueel via tussenkomst van politie) informeren van het slachtoffer.

123 Het informeren over het detentieverloop is geïntroduceerd met de invoering van de Wet VPS. Voor het OM heeft dit een behoorlijke impact op de werklust. Voor de situatie in Rotterdam werd aangegeven dat dit circa 2,5 uur per zaak vraagt van de medewerkers van het parket.

<sup>17</sup> Werkvoorraad betreft het aantal lopende zaken waarover het IDV moet communiceren.



### 5.2.2 *Ervaring professionals*

124 Wanneer het IDV van de lokale parketten en/of de Penitentiaire Inrichtingen tijdig, volledig en correcte informatie aangeleverd krijgen, kunnen zij het slachtoffer tijdig informeren. Bij de uitvoering van dit recht geldt echter dat de beoogde werkwijze goed is vastgelegd op papier, maar de uitvoeringspraktijk weerbarstig is. Ondanks goede afspraken blijken de parketten de informatie niet altijd (tijdig) aan te leveren, waardoor het slachtoffer niet of te laat geïnformeerd kan worden door het IDV. In de fase van voorlopige hechtenis heeft het IDV geen rol in het informeren van het slachtoffer. Lokale parketten zouden hierover moeten informeren, maar dat gebeurt volgens professionals in veel gevallen niet. Het informeren over invrijheidstelling in de fase van voorlopige hechtenis heeft alleen zin als dat meteen na de beslissing van de rechter-commissaris gebeurt. Enkele professionals gaven aan dat dit dusdanig veel tijd kost, dat is besloten om het slachtoffer in het geheel niet te informeren. Binnen het OM vindt een interne audit plaats op dit proces.

### 5.2.3 *Ervaring slachtoffers*

125 Uit de interviews met slachtoffers blijkt dat zij verdeeld positief zijn over het informeren over detentieverloop. De meeste slachtoffers zijn niet geïnformeerd om de simpele reden dat hun zaak nog niet in het stadium is waarin informeren over detentieverloop aan de orde is. Slachtoffers uit twee zaken hebben hier wel ervaring mee:

- a. Slachtoffers van een brandstichting-zaak zijn door de familierechercheur persoonlijk op de hoogte gesteld toen de voorlopige hechtenis van een van de verdachten werd geschorst - hoewel dit wettelijk gezien niet een taak is van de politie maar van het OM. Zij hebben het als prettig ervaren dat hen dit in face to face contact is verteld, omdat de familierechercheur toen meteen hun vragen over voorlopige hechtenis kon beantwoorden;
- b. Het slachtoffer van ernstig geweld/poging doodslag heeft aangegeven dat hij op de hoogte gehouden wil worden van zijn zaak en dus ook over detentieverloop. Deze persoon hoorde via via echter dat de veroordeelde inmiddels (op verlof) in de buurt is gezien. Via de casemanager heeft hij kunnen achterhalen dat de veroordeelde inderdaad met verlof gaat en dat de informatievoorziening dus niet correct is verlopen.

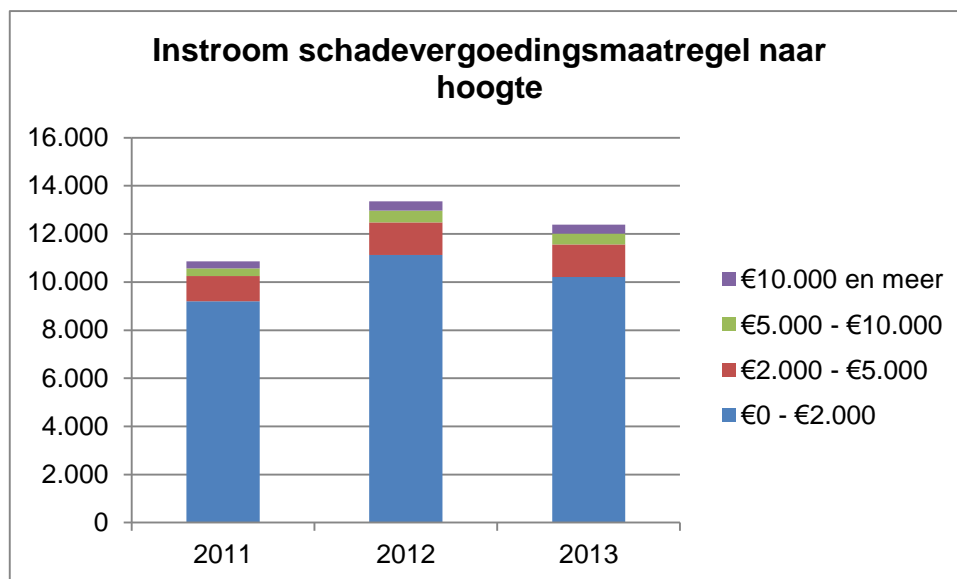
Samengevat: Het informeren van het slachtoffer over het detentieverloop verloopt over het algemeen goed. Uiteraard zijn er uitzonderingen waarbij het slachtoffer niet wordt geïnformeerd over de vrijlating of verlof, maar over het algemeen verloopt het proces naar tevredenheid. De interne processen bij het OM om het slachtoffer te informeren over het detentieverloop kennen echter ruimte voor verbetering. De tijdigheid en volledigheid van aanlevering van gegevens van de lokale parketten aan het IDV is een verbeterpunt.

## 5.3 Voorschotregeling

### 5.3.1 Beschrijving van de uitvoeringspraktijk

126 Artikel 36f van het wetboek van strafrecht ziet toe op de schadevergoedingsmaatregel. De voorschotregeling houdt in dat slachtoffers die een schadevergoedingsmaatregel toegewezen hebben gekregen acht maanden na onherroepelijk worden van het vonnis het toegewezen schadebedrag krijgen uitgekeerd. De staat (CJIB) int het bedrag ten behoeve van het slachtoffer of de nabestaanden.

127 In de praktijk krijgt de voorschotregeling vorm doordat door dat het OM binnen 42 dagen na het onherroepelijk worden van vonnis informatie stuurt aan het CJIB. De toegekende schadevergoedingsmaatregelen komen bij het CJIB terecht. Het CJIB is verantwoordelijk voor het innen van het bedrag bij de dader. Figuur 6 toont de instroom van het aantal schadevergoedingsmaatregelen. Net als bij de OM-cijfers met betrekking de voegingen, stijgt het aantal eerst (tot ruim 13.000 zaken) om vervolgens licht te dalen (naar 12.300 zaken).



Figuur 6. De instroom van de schadevergoedingsmaatregelen bij het CJIB naar hoogte (bron: CJIB)

128 Het aantal brieven dat het CJIB jaarlijks verstuurt in het kader van de schadevergoedingsmaatregel vertoont hetzelfde verloop als de instroom. Eerst een stijging (tot 60.700 brieven in 2012) en vervolgens een daling (naar ruim 50.000 brieven in 2013), zie tabel 3. Deze daling is - volgens het statisch jaarboek van het CJIB - een gevolg van een lagere in- en uitstroom van de schadevergoedingsmaatregelen en de voorschotregeling met terugwerkende kracht.

	2011	2012	2013
Aantal verstuurd brieven	45.000	60.700	50.400

Tabel 3. Aantal door het CJIB verstuurd brieven in het kader van de schadevergoeding

### 5.3.2 *Ervaring professionals*

129 De gestelde termijn voor het OM om binnen 42 dagen de gegevens aan te leveren bij het CJIB wordt niet behaald in de praktijk, is de ervaring van het CJIB. Hierdoor heeft het CJIB minder tijd om het geld bij de dader te incasseren en moet deze daardoor meer aanspraak doen op eigen middelen (voorschot). Tevens ervaart het CJIB een knelpunt in de wijze waarop het OM de data aanlevert: gegevens zijn niet volledig of onjuist gevuld. Zo ontbreekt bijvoorbeeld het bedrag, is een foutief bedrag ingevuld of zijn de gegevens over de persoon verkeerd ingevuld. Deze zaken worden door het CJIB dan retour gestuurd aan het OM met het verzoek om de gegevens opnieuw, correct, aan te leveren. Het OM heeft aangegeven dat er sturing plaatsvindt op dit proces ten aanzien van tijdige en correcte aanlevering van de gegevens aan het CJIB.

130 Ondanks de knelpunten die het CJIB ervaart in de uitvoering van dit recht, geven professionals aan uitgesproken positief te zijn over de uitvoering van de voorschotregeling en het feit dat dit recht bestaat.

### 5.3.3 *Ervaring slachtoffers*

131 Geen van de geïnterviewde slachtoffers heeft ervaring met de uitkering van de schadevergoeding door het CJIB. Bij enkele van de geïnterviewde slachtoffers is wel een schadevergoedingsmaatregel opgelegd, maar is de verdachte in hoger beroep (en later in cassatie) gegaan. Dat betekent dat de uitbetaling door het CJIB nog niet heeft plaatsgevonden, omdat het vonnis nog steeds niet onherroepelijk is. Dit is meteen ook het belangrijkste knelpunt dat slachtoffers ervaren bij de voorschotregeling, die zij verder juist als zeer positief beoordelen. De betreffende slachtoffers geven aan dat zij weliswaar gebruik konden maken van het schadefonds geweldsmisdrijven, maar dat zij het moeilijk vinden dat zij langer op de uitbetaling moeten wachten omdat de verdachte de ruimte neemt om steeds bezwaar te maken.

Een slachtoffer: "Met de voorschotregeling is bij ons de onzekerheid weggenomen of we ons geld wel krijgen. Van een kale kip kunnen we natuurlijk niet plukken, dus het is fijn dat deze regeling er is".

Samengevat: Professionals geven aan uitgesproken positief te zijn over de uitvoering van de voorschotregeling en het feit dat dit recht bestaat. Desondanks ervaart het CJIB knelpunten in de tijdigheid en correctheid van gegevens die het OM bij hen aanlevert.

## 6. Recht op bijstand en recht op een tolk

<sup>132</sup> Naast de rechten die zijn beschreven in de hoofdstukken 2 tot en met 5, heeft het slachtoffer recht op rechtsbijstand en recht op een tolk. In dit hoofdstuk beschrijven we de uitvoeringspraktijk en ervaringen met de toepassing van deze rechten.

### 6.1 Recht op bijstand

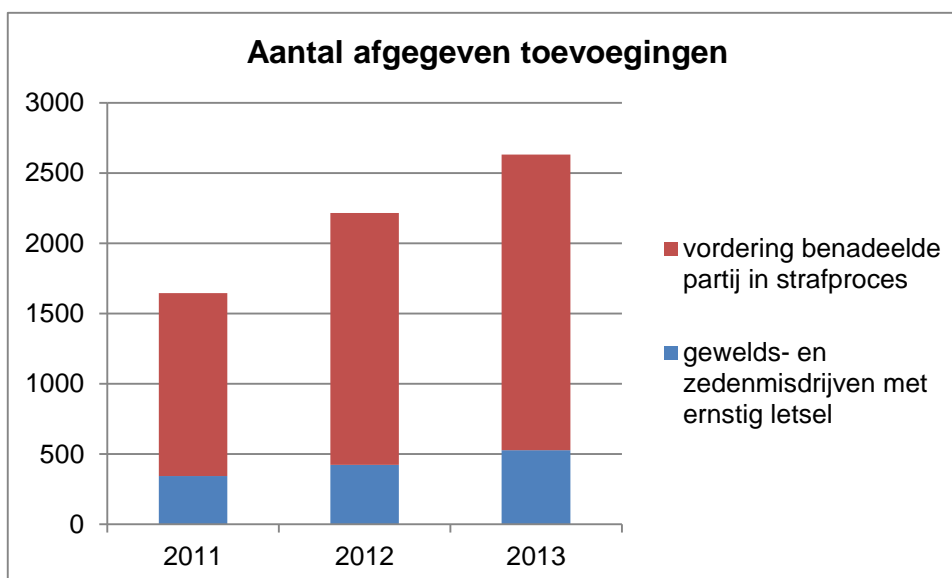
#### 6.1.1 Uitvoeringspraktijk

<sup>133</sup> *Artikel 51c, lid a en b gaan in recht op bijstand. “1. Het slachtoffer kan zich doen bijstaan. 2. Het slachtoffer kan zich op de terechtzitting doen vertegenwoordigen door een advocaat, indien deze verklaart daartoe uitdrukkelijk gevolmachtigd te zijn, of door een gemachtigde die daartoe een bijzondere en schriftelijke volmacht heeft”. In de wet zijn geen criteria in wettelijke bepalingen opgenomen ten aanzien van de persoon die het slachtoffer bijstaat (MvT, pagina 22).*

<sup>134</sup> *Daarnaast regelt artikel 44, lid 4 van de Wet op de rechtsbijstand het recht op kosteloze rechtsbijstand voor een specifieke groep slachtoffers: “Ongeacht de draagkracht is rechtsbijstand aan een slachtoffer van een misdrijf tegen de zeden of een geweldsmisdrijf onderscheidenlijk aan een nabestaande van een slachtoffer van een zodanig misdrijf, indien het slachtoffer als gevolg van dat misdrijf is overleden, kosteloos, indien in de desbetreffende zaak vervolging is ingesteld en het slachtoffer onderscheidenlijk de nabestaande overeenkomstig artikel 3 van de Wet schadefonds geweldsmisdrijven in aanmerking komt voor een uitkering”.*

<sup>135</sup> Afhankelijk van het inkomen van het slachtoffer zal deze bijstand door een raadsman kosteloos zijn. In die gevallen verstrekt de Raad voor Rechtsbijstand een zogenaamde toevoeging en worden de gemaakte kosten voor een raadsman vergoed. Voor slachtoffers van ernstige gewelds- en zedendelicten en nabestaanden van levensdelicten is altijd een kosteloze toevoeging mogelijk. Dat betekent dat voor deze groep geen toets op het inkomen wordt gedaan, ook hoeft het slachtoffer geen eigen bijdrage te betalen. Het aantal afgegeven toevoegingen vertoont vanaf 2011 een stijgend verloop. In 2011 betrof het ruim 1.600 toevoegingen (345 toevoegingen in het kader van EGZ-delicten en 1.300 in het kader van de overige voegingen). In 2013 waren er ruim 2.600 toevoegingen (ruim 500 bij EGZ-delicten en 2.100 bij de overige voegingen).

<sup>136</sup> In de praktijk wijst SHN slachtoffers van ernstige geweld-, zedenzaken en levensdelicten tijdens de informatieverstrekking die in het begin van het proces plaatsvindt op het recht op kosteloze rechtsbijstand. Geen van de ketenpartners wijst expliciet op het algemene recht op bijstand.



Figuur 7. Ontwikkeling van het aantal afgegeven toevoegingen (bron: Raad voor Rechtsbijstand)

137 Voor de volledigheid is het goed om aan te geven dat ook SHN juridische ondersteuning levert en een slachtoffer kan bijstaan. SHN heeft in 2013 ruim 19.000 maal ondersteund bij het verhalen van schade, bijna 7.000 maal begeleid bij het strafproces en 4.500 maal ondersteund bij de SSV en het spreekrecht. Er zijn geen cijfers bekend over de bijstand van advocaten zonder toevoeging.

Verhalen schade	15.406	17.971	19.286
Begeleiding strafproces	7.183	7.570	6.875
SSV en spreekrecht	4.040	4.398	4.551

Tabel 4. Verhalen schade

### 6.1.2 Ervaringen professionals

138 Binnen de advocatuur is veel aandacht voor de positie en rechten van het slachtoffers. Per 1 juli 2014 geldt de verplichting dat advocaten in bezit moeten zijn van een certificaat om slachtoffers bij te mogen staan. Als advocaten dit certificaat niet in bezit hebben, ontvangen ze geen toevoeging van de Raad voor Rechtsbijstand. Daarnaast is binnen de advocatuur aandacht voor een specialistische opleiding (van een jaar) gericht op de rechten van slachtoffers.

139 Ondanks dat SHN slachtoffers wijst op het recht op rechtsbijstand, is de advocatuur van mening dat SHN vaker en actiever slachtoffers zou kunnen doorverwijzen naar de advocatuur. SHN biedt juridische dienstverlening aan het slachtoffer en deze dienstverlening zou in de ogen van de advocaat soms beter door een specialist, de advocaat, uitgevoerd kunnen worden. Voor medewerkers van SHN is het, aldus de advocatuur, ook lastig om vooraf in te schatten wat de omvang van het letsel is. SHN geeft aan wisselende ervaring te hebben met de advocatuur. Dat zou een reden kunnen zijn om niet actief slachtoffers door te verwijzen. Tevens speelt het gebrek aan (gecertificeerde) advocaten een rol. Casemanagers van SHN die ervaring hebben met zaken waar ook een advocaat bij betrokken is, geven aan dat zij op basis van deze

ervaring duidelijke meerwaarde zien van de rol van de advocaat. Deze meerwaarde is gelegen in het feit dat de kwaliteit van de onderbouwing van de voeging beter is. Daarnaast zijn zij van mening dat door de aanwezigheid van advocatuur het slachtoffer een meer gelijkwaardige partner is op zitting richting de verdachte die ook vaak wordt bijgestaan door een advocaat.

140 Ook advocaten die hebben samengewerkt met SHN in een zaak hebben positieve ervaringen ten aanzien van de samenwerking. Medewerkers van SHN kunnen advocaten ontlasten bij het opvragen van dossiers, met het slachtoffer naar een officiersgesprek gaan en het spreekrecht met het slachtoffer voorbereiden. Het opstellen van slachtofferverklaringen gebeurt ook erg goed door SHN, is de mening van de advocatuur.

141 Tot slot wordt gemeld door professionals dat er soms weinig interesse is bij advocaten om slachtoffers bij te staan gezien de geringe vergoeding die zij ontvangen. Samen met het feit dat de certificering sinds 1 juli 2014 noodzakelijk is, maakt dit het bijstaan van slachtoffers voor een aantal advocaten niet aantrekkelijker.

### 6.1.3 *Ervaring slachtoffers*

142 De slachtoffers die recht hebben op kosteloze rechtsbijstand zijn daar allen door SHN op gewezen en hebben daar bijna allemaal gebruik van gemaakt. Alleen de nabestaanden van een slachtoffer dat door een misdrijf om het leven is gebracht hebben geen gebruik gemaakt van een advocaat. Zij gaven aan dat de mogelijkheid van het inschakelen van een advocaat wel door de casemanager is genoemd, maar dat dit kennelijk voor hen niet zo van belang was, "want anders had de casemanager daar wel op gestuurd". In dit specifieke geval heeft de casemanager geholpen bij het opstellen van een vordering. De overige slachtoffers zijn allen ondersteund door een advocaat en waarderen met name de degelijke onderbouwing van de vordering en de bijstand op zitting. Zij geven aan dat ze zich door hun advocaat veel meer een gelijkwaardige partij voelden in de rechtszaal.

Nabestaanden zien aanvankelijk het nut van een advocaat niet erg in. Wanneer zij tijdens de pro forma zitting zien dat de verdachte wordt bijgestaan door een bekende advocaat, zakt de moed hen in de schoenen. Omdat zij een enigszins gelijkwaardige positie in het proces wilden, gaven zij bij de casemanager aan: "Nu willen wij dus ook een advocaat en een goeie ook".

Samengevat: Binnen de advocatuur is veel aandacht voor de positie en rechten van het slachtoffers. Per 1 juli 2014 geldt de verplichting dat advocaten in bezit moeten zijn van een certificaat om slachtoffers bij te mogen staan. Als advocaten dit certificaat niet in bezit hebben, ontvangen ze geen toevoeging van de Raad voor Rechtsbijstand. Daarnaast is binnen de advocatuur aandacht voor een specialistische opleiding (van een jaar) gericht op de rechten van slachtoffers. Ondanks dat SHN slachtoffers wijst op het recht op rechtsbijstand, is de advocatuur van mening dat SHN vaker en actiever slachtoffers zou kunnen doorverwijzen naar de advocatuur. Wanneer advocaten en SHN in een zaak hebben samengewerkt, hebben zij over het algemeen van beide kanten positieve ervaringen ten aanzien van de samenwerking.

## 6.2 Recht op een tolk

### 6.1.4 Uitvoeringspraktijk

<sup>143</sup> Artikel 51b, lid c richt zich op het recht op een tolk. "Indien het slachtoffer de Nederlandse taal niet of niet voldoende beheerst, kan hij zich laten bijstaan door een tolk". Bij de berichtgeving over de zitting zal het OM het slachtoffer dienen te informeren over de mogelijkheid dat het OM een tolk oproept, aldus de Aanwijzing Slachtofferzorg.

<sup>144</sup> In de praktijk wordt weinig gebruikgemaakt van het recht op een tolk. Zowel de slachtoffers als de professionals die wij hebben gesproken, hebben geen ervaring met de inzet van een tolk of slechts een eenmalige ervaring. In de impactanalyse die in 2008 is uitgevoerd werd uitgegaan van een paar duizend zaken per jaar waarbij het recht op een tolk werd ingezet. De ervaring van professionals is dat dit aantal zeker niet wordt gehaald.

### 6.1.5 Ervaring professionals

<sup>145</sup> Gezien de zeer beperkte ervaring met het recht op een tolk van de betrokken professionals bij dit onderzoek, kunnen we niet goed aangeven wat hun ervaring is. Op basis van de enkele ervaringen die we hebben vernomen, verloopt de inzet van een tolk goed. Een geïnterviewde advocaat heeft gebruikgemaakt van een tolktelefoon. Tevens geeft het OM aan dat zij een enkele keer een tolk hebben geregeld tijdens een zitting.

<sup>146</sup> Alle professionals delen de mening dat er weinig gebruik wordt gemaakt van het recht op een tolk. Vaker zien zij dat slachtoffers die de Nederlandse taal onvoldoende beheersen, zich laten bijstaan door een familielid of vriend die hen hierbij kan helpen tijdens de zitting. Een probleem kan de tijdsdruk op ZSM zijn

waarbij het niet mogelijk is om snel een familielid of vriend te bereiken en zodoende SHN lastig kan communiceren met het slachtoffer.

147 Een knelpunt dat door de advocatuur en SHN wordt benoemd is het feit dat de wet niet voorziet in een tolk in de voorbereiding van de zaak: de kosten voor een tolk bij gesprekken met advocaten of SHN worden niet vergoed. SHN geeft aan daar meestal intern wel een oplossing voor te vinden.

#### 6.1.6 *Ervaring slachtoffers*

148 In het onderzoek hebben wij geen slachtoffer gesproken die gebruik hebben gemaakt van dit recht.

Samengevat: In de praktijk wordt weinig gebruikgemaakt van het recht op een tolk. Zowel de slachtoffers als de professionals die wij hebben gesproken, hebben geen ervaring met de inzet van een tolk of slechts een eenmalige ervaring. In veel gevallen brengt het slachtoffer een familielid of vriend mee naar zitting die de Nederlandse taal goed beheerst.



## 7. Mogelijkheden voor verbetering van de uitvoeringspraktijk

149 In de hoofdstukken 2 tot en met 6 is de uitvoeringspraktijk van de Wet VPS beschreven. In deze hoofdstukken is op basis van de ervaringen van professionals en slachtoffers een aantal punten benoemd die naar de mening van professionals (verder) verbeterd kunnen worden. In voorliggend hoofdstuk zetten we deze verbetermogelijkheden op een rij en beschrijven we de suggesties hoe het betreffende aspect in de uitvoering verbeterd kan worden.

150 De uitvoeringsaspecten die aandacht behoeven of voor verbetering mogelijk zijn, betreffen:

- a. De registratie van slachtoffers;
- b. De bekendheid onder politiemedewerkers ten aanzien van de dienstverlening die SHN biedt;
- c. Informatievoorziening door het OM;
- d. De uitvoering gericht op het recht 'vordering benadeelde partij';
- e. Bejegening van slachtoffers tijdens de zitting.

### 7.1 Registratie van slachtoffers

151 Conform artikel 51a van de wet hebben slachtoffers het recht op informatie over de strafzaak. Op basis van de evaluatie van de uitvoeringspraktijk kan worden geconcludeerd dat slachtoffers niet altijd worden geregistreerd of dat er foutieve gegevens van het slachtoffer bekend zijn. Indien de registratie van slachtoffers niet foutloos verloopt, heeft dit consequenties voor de informatievoorziening waar slachtoffers conform artikel 51a recht op hebben. Correspondentie van het OM wordt niet bezorgd en voor alle betrokken ketenpartners is het verkrijgen van contact met het slachtoffer lastig of niet mogelijk. Het registratieprobleem dient zich aan bij politie en bij het OM.

152 Om de registratie van slachtoffers bij de politie te verbeteren, worden door de betrokken experts de volgende verbetermogelijkheden benoemd:

- a. Verbeteren van het automatiseringsproces. Als stip op de horizon geven de ketenpartners aan dat een gezamenlijk registratiesysteem waar alle bij het slachtofferproces betrokken ketenpartners toegang toe hebben de ideale situatie zou zijn. Wij, en de betrokken experts, beseffen dat dit een wens is die lastig te realiseren is en tevens een wens is die op de (zeer) lange termijn ingevuld kan worden. Verbetermogelijkheden die realistischer zijn om te bereiken zijn ook genoemd. Op de eerste plaats betreft dit het mogelijk maken dat de status 'slachtoffer' in BVH wordt opgenomen. Daarnaast zou het automatiseringsproces verbeterd kunnen worden door de registratie van het slachtoffer als verplicht veld te markeren; zonder dit veld in te vullen kan de politiemedewerker niet doorgaan met het proces gericht op het verwerken van de aangifte of melding. Ten slotte zien politiemedewerkers een mogelijkheid om een automatische koppeling met GBA te maken en een optie in de systemen te bouwen die het mogelijk maakt om bij NAW-gegevens die drie maanden geleden zijn ingevoerd, standaard een vraag te stellen of de gegevens correct en actueel zijn. Echter, ook voor al deze verbetermogelijkheden geldt dat aanpassingen in automatisering noodzakelijk zijn en dit niet eenvoudig te realiseren is;

- b. Aandacht voor het belang van registratie en de wijze waarop registratie plaats moet vinden in de opleiding van politiemedewerkers. In opleiding of bijscholing zou meer aandacht besteed moeten worden aan registratie, is de mening van betrokken experts.

153 Binnen het OM is ook mogelijkheid om de registratie van slachtoffers te verbeteren. Door betrokken experts zijn hier de volgende mogelijkheden benoemd:

- a. Het blijven uitdragen van het belang van registratie van slachtoffers. Een professional die wij hebben gesproken tijdens een interview gaf aan dat zij bewust vrijwel dagelijks aan de parketsecretarissen vraagt om bij het registreren van zaken de slachtoffergegevens in te vullen. Het bewust zijn van het belang van registreren is randvoorwaardelijk om het registratieproces op orde te krijgen. Dit bewustwordingsproces kan vorm krijgen door het met herhaling te benadrukken en de consequenties van het goed (of juist niet goed) registreren te delen met de personen die verantwoordelijk zijn voor de registratie. Deze feedback draagt bij aan het bewustwordingsproces;
- b. Van betrokken professionals hebben we vernomen dat in een aantal regio's slachtoffergegevens na een bepaalde termijn worden vernietigd. Een juridische check op de vraag of deze termijn gerecht kan worden naar een langere termijn is aan te bevelen.

## 7.2 Bekendheid dienstverlening SHN bij politie

154 In de Memorie van Toelichting staat beschreven: “De feitelijke hulpverlening aan het slachtoffer, voor zover het gaat om welzijn wordt in de vorm van eerste opvang, uitgevoerd door vrijwilligers en hun organisatie: Slachtofferhulp Nederland. Tevens staat benoemd dat SHN “meer en meer juridische bijstand gaat verlenen (hulp bij het invullen van de schadevergoedingsformulieren, het voorbereiden op de uitoefening van het spreekrecht en het opstellen van de schriftelijke slachtofferverklaringen)”.

155 Een conclusie van de evaluatie gaat in op het feit dat de juridische dienstverlening die SHN biedt aan slachtoffers niet goed bekend is bij politie. Ook van de praktische ondersteuning die SHN biedt is politie onvoldoende op de hoogte. Het is belangrijk dat politie een compleet beeld heeft bij hetgeen SHN aan diensten te bieden heeft, zodat politie tijdens het eerste contact het slachtoffer goed over deze diensten kan informeren.

156 De afdeling communicatie van SHN zou dit aandachtspunt kunnen oppakken door meer of gerichter bekendheid over hun dienstverlening onder de aandacht te brengen bij politie. Tevens geven experts de aanbeveling om binnen de opleiding van politie een gastcollege te laten verzorgen door SHN waarin wordt verteld over de dienstverlening die zij bieden.

157 Op basis van de ervaring met ZSM waar SHN en politie letterlijk naast elkaar zitten, blijkt dat het toelichten van de werkwijze aan elkaar goed werkt. De korte lijntjes en inzicht in elkaars keuken draagt bij aan het verkrijgen van een breder beeld van de dienstverlening die de ander biedt.

### 7.3 Informatievoorziening door het OM

158 De informatievoorziening door het OM kan op een aantal punten volgens experts verbeterd worden. Dit zijn de volgende aspecten:

- a. Het wensformulier (Artikel 4, tweede lid, van het Kaderbesluit, spreekt van het recht op informatie voor een slachtoffer dat de wens daartoe kenbaar heeft gemaakt);
- b. De communicatie over de motivatie om processtukken niet in te zien (artikel 51b);
- c. De communicatie over de zittingsdatum (artikel 51a, lid 3);
- d. Informatievoorziening aan ketenpartners (ten behoeve van detentieverloop (artikel 51a, lid 3) en voorschotregeling (artikel 36f)).

159 Ten aanzien van het wensformulier geven betrokkenen aan dat het een grote verbetering zou zijn als het wensformulier een retourtermijn van 14 dagen kent, maar deze termijn niet geldt voor het retourneren van het schadeformulier. Het OM geeft aan dat dit niet mogelijk is. Het argument hiervoor is dat in strafbeschikking- of transactiezaken de beoordelaar zelf een beslissing over de schade moet nemen en daarvoor is vereist dat de voeging binnen afzienbare tijd (te weten 14 dagen) is ingediend. In dit soort zaken (met grote volumes) is de doorlooptijd erg snel en verlengen van de retourtermijn is niet mogelijk. In dagvaardingszaken zou het wel kunnen, maar op het moment van het uitsturen van het wens- en voegingsformulier is niet altijd bekend of het tot dagvaarding gaat leiden. Daarom is (als alternatief) het creëren van twee varianten van het wensformulier niet raadzaam. Het is belangrijk te vermelden dat altijd geldt dat als een slachtoffer de termijn van terugsturen overschrijdt, het OM de vordering alsnog in behandeling neemt - mits de zaak niet al is afgedaan.

160 Indien het wensformulier niet wordt geretourneerd, heeft het OM een proces ingericht om eenmalig te rappelleren en bij complexere casussen telefonisch contact te hebben. Een aantal betrokken experts geeft de suggestie om voor iedere casus telefonisch contact in te richten. Dit is echter volgens betrokkenen bij het OM niet haalbaar en wenselijk. Er ligt een inspanningsverplichting bij het slachtoffer om aan te geven of hij of zij van bepaalde rechten gebruik wenst te maken.

161 Een ervaren knelpunt is het gebrek aan inzicht in de redenen wanneer het OM besluit om (een deel van de) processtukken niet in te laten zien. Gebrek aan inzicht in de motivatie van het OM leidt tot onbegrip. Het OM wordt geadviseerd om bij het verzoek tot inzage van processtukken meer 'slachtoffer minded' te werk te gaan. Daarmee wordt bedoeld om bij het besluit tot weigering van inzage van stukken bijvoorbeeld met het slachtoffer te bellen om te achterhalen waarom het slachtoffer de stukken wenst in te zien en vervolgens kan overwegen om afhankelijk van de behoefte - en uiteraard passend bij de fase waar het onderzoek zich in bevindt - bijvoorbeeld delen van het dossier in te laten zien in plaats van het gehele verzoek te weigeren. Tevens zou meer aandacht voor de motivatie bij weigering gewenst zijn zodat er meer draagvlak en begrip is bij slachtoffers (en advocaten) voor de weigering.

162 Het informeren over de zittingsdatum is een knelpunt dat aandacht behoeft binnen het OM. De redenen voor het laat communiceren zijn benoemd in hoofdstuk 3. Wanneer zittingsdata niet eerder worden gepland, is het lastig om dit knelpunt op te lossen. De ontwikkeling zoals eerder beschreven met het klantcontactcentrum waar men met vragen terecht kan, biedt mogelijk verbetering. In de (verre) toekomst biedt de ontwikkeling

waar men door middel van DigiD inzicht kan krijgen in de status van een zaak en daarmee direct inzicht heeft in de vraag of de zitting is gepland, een grote verbetering (voor zaken in Hoger Beroep is deze mogelijkheid reeds uitvoeringspraktijk). Uit de evaluatie blijkt dat er regionale verschillen zijn ten aanzien van het inventariseren van verhinderdata. Het verdient aanbeveling om in ieder geval op dat aspect landelijke uniformiteit te realiseren, gezien de behoefte aan deze vraag onder slachtoffers en advocaten.

163 De informatievoorziening richting ketenpartners kent ook op een aantal punten verbetering. Dit betreft op de eerste plaats de informatie die lokale parketten aan het IDV dienen te verstrekken. Deze informatie wordt niet altijd verstrekt<sup>18</sup>. Op de tweede plaats betreft dit de informatie die het OM aan het CJIB verstrekt ten behoeve van de voorschotregeling. Deze informatie wordt te laat en/of foutief doorgegeven. Op beide punten is het OM zich bewust dat het proces nog niet optimaal verloopt, ondanks dat de werkafspraken op papier goed zijn beschreven. Door het uitvoeren van interne audits en sturing op deze aspecten werkt het OM momenteel aan verbetering.

#### 7.4 Voegen in het strafproces als benadeelde partij

164 Betrokkenen bij de evaluatie geven aan de snelheid die op ZSM wordt nagestreefd, ten koste kan gaan van de gewenste slachtoffergerichtheid en zorgvuldigheid die ook op ZSM centraal staan. Concreet heeft dit tot gevolg dat het risico bestaat dat zaken op ZSM snel worden afgedaan, zonder dat voldoende gekeken is naar de rechten van het slachtoffer ten aanzien van schadevergoeding. Slachtoffers met schade worden door de medewerker van SHN die op ZSM aanwezig is ondersteund bij de inventarisatie van de schade. De medewerker van SHN informeert de ZSM-officier over de gevolgen, wensen en schade opgave van het slachtoffer (of signaleert dat de benodigde gegevens niet binnen de ZSM-periode kunnen worden geleverd)<sup>19</sup>. Het is dan ook de rol en taak van de SHN-medewerker om op ZSM de officier van justitie te attenderen op de schade en de consequenties hiervan voor de afdoeningsbeslissing. De aanwezigheid van SHN op ZSM is recent landelijk geïmplementeerd. Het verdient aanbeveling om in ketenreviews die in het kader van ZSM worden gehouden te bekijken hoe de rol van de SHN-medewerker invulling krijgt en of deze voldoende de ZSM-officier wijst op de rechten gericht op schade.

165 De ervaring van betrokken professionals is dat rechters van mening zijn dat SHN veel zaken opvoert ten aanzien van het verhalen van schade. Omdat ZM niet is betrokken bij dit onderzoek, hebben we deze bevinding niet bij hen kunnen toetsen. De ervaringen van professionals van OM, SHN en advocatuur zijn op dit vlak echter wisselend. Aan de ene kant wordt gesteld dat SHN juist terughoudend is bij het opstellen van vorderingen in de zin dat zij geen posten opvoeren die waarschijnlijk niet zullen worden toegewezen. Aan de andere kant wordt gesteld dat SHN er soms bewust voor kiest om mee te gaan in de wensen van het slachtoffer en daarom meer vordert dan uiteindelijk wordt toegewezen. Hierbij geven professionals van SHN aan dat zij het slachtoffer altijd voorbereiden op het feit dat niet alles wat ze vragen toegewezen zal worden. Het geven van een toelichting aan de rechter waarom SHN ruim schade probeert te verhalen zou volgens een aantal betrokken experts aanbeveling verdienen, zodat ZM begrip krijgt voor deze manier van werken.

<sup>18</sup> Hierbij moet opgemerkt worden dat het IDV van de Penitentiaire Inrichting informatie ontvangt en daarom in veel gevallen het slachtoffer wel wordt geïnformeerd.

<sup>19</sup> Ontwerp 2.0 ZSM-werkwijze versie 1.0; 12-12-2013.

## 7.5 Bejegening van slachtoffers tijdens de zitting

<sup>166</sup> De artikelen artikel 51a lid 2 en 288a lid 2 gaan in op correcte bejegening door OM en ZM. De ervaringen ten aanzien van correcte bejegening tijdens de zitting zijn wisselend. Hoe complexer de zaak, hoe beter de bejegening richting slachtoffers is de mening van professionals. Tevens geldt dat de bejegening persoonsafhankelijk is. Ondanks dat er een professionaliseringslag is gemaakt in bejegening, blijft het slachtofferbewustzijn van medewerkers werkzaam voor OM en ZM aandacht verdienen (zie verder hoofdstuk 8, aanbevelingen).

<sup>167</sup> De plaats van het slachtoffer in de rechtbank is een knelpunt dat regelmatig tijdens de evaluatie is benoemd. We weten dat er binnen rechtbanken protocollen zijn opgesteld gericht op dit aspect. Omdat we geen interviews hebben kunnen houden met betrokkenen bij een rechtbank, hebben we de mate waarin dit protocol wordt nageleefd en de reden waarom het niet altijd wordt uitgevoerd zoals beoogd niet kunnen evalueren.

## 8. Conclusies en aanbevelingen

168 Dit laatste hoofdstuk van de rapportage sluit af met conclusies en aanbevelingen. In de eerste paragraaf geven we de conclusies van het onderzoek weer. In de tweede paragraaf presenteren wij de aanbevelingen die we op basis van het onderzoek aan de opdrachtgever en betrokken partijen willen meegeven.

### 8.1 Conclusies

#### 8.1.1 *De basis voor de uitvoeringspraktijk is gelegd maar kent ruimte voor verbetering*

169 Op 1 januari 2011 is de Wet VPS in werking getreden. Sindsdien bestaat het palet aan slachtofferrechten (onder andere<sup>20</sup>) uit:

- a. Correcte bejegening van het slachtoffer door ketenpartners;
- b. Informatieverstrekking;
- c. Inzien en toevoegen van relevante stukken aan het dossier;
- d. Bijstand door een advocaat en een tolk;
- e. Nieuw voegingscriterium;
- f. Voorschotregeling in geval van de schadevergoedingsmaatregel.

170 Voor alle rechten kan in zijn algemeenheid geconcludeerd worden dat in procesbeschrijvingen is vastgelegd op welke wijze de uitvoering beoogd is. Dit zijn zowel procesbeschrijvingen die iedere ketenpartner voor de eigen organisatie heeft opgesteld, als vastgelegde afspraken ten aanzien van ketensamenwerking. Daarnaast hebben de ketenpartners zich in meer of mindere mate ingespannen om het slachtofferbewustzijn van medewerkers te vergroten, bijvoorbeeld door middel van bewustwordingstrajecten, aanpassingen in de opleiding en door het stimuleren van 'meeloop-dagen'. Professionals geven daarom aan dat 'de bodemplaat voor uitvoering van Wet VPS is gelegd'.

171 Volgens professionals wordt een deel van de beschreven werkprocessen uitgevoerd zoals beoogd. Voorbeelden hiervan zijn de processen rondom het organiseren en houden van slachtoffergesprekken en het proces om de voorschotregeling correct te kunnen uitvoeren. Een ander deel van de werkprocessen wordt echter nog niet uitgevoerd zoals beoogd. Dit betreft onder andere het geven van een terugkoppeling door politie over wat er met de aangifte van het slachtoffer is gedaan en de correcte bejegening die nog teveel persoonsafhankelijk is. De professionals geven daarom aan dat de Wet VPS op die punten helaas nog 'veel papier en weinig praktijk' is.

172 In dit onderzoek zijn de concrete verbetermogelijkheden voor de uitvoeringspraktijk opgehaald. Samen met professionals is in een groepsbijeenkomst nagedacht over de mogelijkheden tot verbetering en over de wijze waarop deze verbeterpunten gerealiseerd kunnen worden. In hoofdstuk 7 zijn de concrete uitwerkingen daarvan uitgebreid beschreven.

<sup>20</sup> De Wet VPS ziet toe op een groter aantal rechten, maar de opdrachtgever heeft besloten om sommige onderdelen van de wet buiten beschouwing van deze evaluatie te laten, omdat deze reeds zijn geëvalueerd of recent zijn aangepast.

### 8.1.2 *De toegekende rechten aan slachtoffers voorzien in een behoefte, tevredenheid van slachtoffers is hoger naarmate de zwaarte van de zaak toeneemt*

173 Uit de interviews (zowel met slachtoffers als met professionals) blijkt dat slachtoffers vooral behoefte hebben aan de slachtofferrechten 'informatievoorziening' en 'correcte bejegening'. Als ketenpartners slachtoffers niet, laat of onvolledig informeren, dan beklagen slachtoffers zich daarover, net als wanneer zij door ketenpartners niet correct zijn bejegend.

174 Dat geldt niet voor de overige rechten. Aanvankelijk weten slachtoffers vaak niet dat zij (bijvoorbeeld) recht hebben op het inzien van processtukken, kosteloze rechtsbijstand door een advocaat of vertaling door een tolk op zitting. Als ze eenmaal op deze rechten zijn gewezen, maken zij er in de regel dankbaar gebruik van. Omdat zij uit zichzelf niet op deze rechten hadden gerekend, voelen deze rechten voor slachtoffers meer als een welkom extraatje. Informatievoorziening en correcte bejegening voorzien daarmee in een urgente behoefte, terwijl de andere rechten veelal inspelen op een latente behoefte.

175 Ten aanzien van tevredenheid merken we op dat het de vraag is of slachtoffers werkelijk tevreden kunnen zijn over de aan hen toegekende rechten en de wijze waarop zij daar gebruik van hebben gemaakt. Zij zijn immers slachtoffer van soms zeer ernstige misdrijven, dus van 'tevredenheid' zal in deze context geen sprake zijn. Uit de interviews met slachtoffers blijkt evenwel dat slachtoffers van zware delicten, die zijn bijgestaan door een maatwerkteam, zeer te spreken zijn over de wijze waarop zij door de verschillende ketenpartners zijn bejegend en ondersteund. Het persoonlijke element is hierbij cruciaal: zij hebben immers voor een langere periode een vast aanspreekpunt (een casemanager, zaakscöördinator en/of familierechercheur), die er voor zorgt dat het slachtoffer in zijn behoeftes wordt voorzien. De slachtoffermonitor toont echter dat deze conclusie genuanceerd moeten worden wanneer gekeken wordt naar de totale populatie slachtoffers (breder dan de maatwerkzaken). Daaruit blijkt namelijk dat slachtoffers lang niet altijd positief oordelen over de uitvoering van sommige onderdelen van de wet, zoals informatievoorziening en correcte bejegening. Dat is ook de ervaring van de door ons geïnterviewde professionals. Juist in de 'bulk-zaken' zouden slachtoffers minder positief zijn over de wijze waarop zij zijn bejegend en ondersteund. Volgens professionals oordelen deze slachtoffers bijvoorbeeld relatief vaak negatief over de tijdigheid en volledigheid van informatievoorziening door de politie en het OM. Ook ten aanzien van de begrijpelijkheid van de informatie (bijvoorbeeld in de wensbrief) zijn slachtoffers niet altijd even positief in hun mening.

### 8.1.3 *Positieve veranderingen in denken en handelen bij ketenpartners door Wet VPS*

176 Het meest positieve effect van de Wet VPS vinden professionals het verhoogde ketenbewustzijn. Dit merken zij aan de toegenomen mate van samenwerking, die vooral bij maatwerkzaken uitstekend verloopt. In hoeverre het slachtofferbewustzijn is verbeterd, verschilt volgens professionals per ketenpartner.

- a. Voor SHN geldt uiteraard dat dit hun core business betreft. Betrokken professionals zien SHN als aanjager van het slachtofferbewustzijn bij andere ketenpartners en ervaren dit als zeer als positief.

- Alle ketenpartners zijn enthousiast over de rol van SHN in de keten. Door bijvoorbeeld hun actieve rol op ZSM worden andere ketenpartners steeds op de belangen van slachtoffers gewezen<sup>21</sup>;
- b. Zowel volgens professionals van het OM als volgens professionals van SHN is het slachtofferbewustzijn bij het OM merkbaar verbeterd. Dat blijkt volgens hen vooral uit de bejegening van het slachtoffer door officieren op zitting. Die verbetering is volgens hen het gevolg van aangepaste opleidingstrajecten, bewustwordingstrajecten (zoals Oog In Oog) en verandering van de interne cultuur (waarbij leidinggevendens steeds meer sturen op slachtofferbelangen);
  - c. Over het slachtofferbewustzijn bij de politie zijn professionals (inclusief de politie zelf) het meest kritisch. De agenten die de aangifte opnemen realiseren zich volgens nog vaak onvoldoende welke gevolgen de wijze van registratie heeft voor de rest van de keten, en daarmee voor de rechten van het slachtoffer. Ook ten aanzien van het informeren over de voortgang van de aangifte denkt de politie nog niet altijd voldoende vanuit het perspectief van het slachtoffer is de mening van professionals;
  - d. Binnen de advocatuur is de laatste jaren een grote slag gemaakt richting slachtofferbewustzijn, aldus de betrokken advocaten. Door de recent ingevoerde verplichte opleiding voor advocaten die slachtoffers bijstaan wordt nog eens een flinke professionaliseringsslag gemaakt. Hierbij dient opgemerkt te worden dat de consequentie van deze verplichte opleiding het geringe advocaten is dat slachtoffers kan bijstaan.

#### 8.1.4 Grote implementatietrajecten zoals de invoering van de Wet VPS zijn geen sinecure

177 Volgens professionals op operationeel niveau is de implementatie van de Wet VPS niet geheel probleemloos verlopen. De indruk onder een aantal professionals bestaat dat het ministerie van Veiligheid en Justitie onvoldoende rekening heeft gehouden met het feit dat implementatie veel tijd en inspanning kost en niet van de ene op de andere dag is gerealiseerd. Zij geven aan dat het tijd heeft gekost om na datum van inwerkingtreding van de wet de voorwaarden te creëren voor het daadwerkelijk goed kunnen naleven van de wet. Het uitdenken van en inrichten van nieuwe werkprocessen, het aanpassen van (bij)scholing en het op gang brengen van ketensamenwerking kost simpelweg tijd en inspanning. Deze opvatting wordt niet gedeeld door professionals die op beleidsvlak betrokken zijn geweest bij de implementatie van de wet; zij geven aan dat het ministerie ruim tijd en middelen beschikbaar heeft gesteld voor de implementatie.

178 De Wet VPS kan in volle omvang worden uitgevoerd zoals beoogd, wanneer het slachtofferbewustzijn bij alle ketenpartners in de hoofden van medewerkers is verankerd. Dit heeft een aantal jaren tijd gekost en dit proces is momenteel nog gaande. Om ervoor te zorgen dat ketenpartners blijvend met een 'slachtofferbril' naar hun eigen werk kijken, zijn eenmalige opleidings- of bewustwordingstrajecten onvoldoende. Er is blijvende aandacht en herhaling voor nodig.

<sup>21</sup> Daarmee concluderen we niet dat de samenwerking op ZSM optimaal verloopt. SHN is van mening dat zij nog te vaak proactief richting OM het belang van het slachtoffer moeten aangeven en ervoor moeten waken dat het OM geen afdoeningsbeslissing neemt zonder de input van SHN te hebben ontvangen.



## 8.2 Aanbevelingen

### 8.2.1 *Geef uitvoering aan de door professionals genoemde verbetermogelijkheden*

179 In dit onderzoek heeft een groot aantal professionals van verschillende ketenpartners zich gebogen over de vraag welke verbeterpunten mogelijk zijn in de uitvoeringspraktijk. In een groepsbijeenkomst waarin alle ketenpartners gezamenlijk vertegenwoordigd waren, zijn de verbetermogelijkheden benoemd. We adviseren om de in hoofdstuk 7 gepresenteerde verbetermogelijkheden met ketenpartners op landelijk niveau te bespreken en te bekijken of en hoe deze mogelijkheden doorgevoerd kunnen worden.

### 8.2.2 *Houd slachtofferrechten levend*

180 Cultuurverandering kost tijd; dit geldt ook voor het vergroten van slachtofferbewustzijn onder ketenpartners. De cultuurverandering is bij alle ketenpartners in gang gezet<sup>22</sup>, maar zal blijvend om aandacht vragen. Wij bevelen aan om te blijven investeren in slachtofferbewustzijn, waarbij de mate en intensiteit van die investeringen afhankelijk zijn van de reeds geboekte resultaten. Daarmee bedoelen we dat de investeringen moeten aansluiten bij de fase waarin de cultuurverandering zit. We kunnen ons voorstellen dat het aanvankelijk goed werkt om in het opleidings- en cursusaanbod aandacht te besteden aan slachtofferrechten, maar dat het in een verder gevorderd stadium beter werkt om het uitwisselen van ervaringen te faciliteren. Ook het uitwisselen van ervaringen en best practices in ketenbrede bijeenkomsten bevelen wij hierbij aan. Het benutten van verhaallijnen in deze bijeenkomsten kan behulpzaam zijn.

### 8.2.3 *Besteed ook voldoende aandacht aan de zaken die geen zaakcoördinatie ontvangen*

181 Uit het onderzoek komt naar voren dat de uitvoeringspraktijk van de wet al zeer goed verloopt voor de slachtoffers van de meest ernstige delicten (ernstige geweld- en zedenzaken en levensdelicten). Volgens professionals zouden eveneens zaken - die volgens de huidige criteria niet in aanmerking komen voor een maatwerkeraanpak - nu mogelijk niet de aanpak krijgen die wel wenselijk is. Daarom bevelen we aan om ervoor te waken dat er voldoende aandacht is voor de 'bulk-zaken'. Zeker bij deze zaken is winst te boeken ten aanzien van informatievoorziening richting slachtoffers (gezien de huidige uitvoering en gezien de grote aantallen zaken).

182 Wij realiseren ons dat differentiatie noodzakelijk is: niet ieder slachtoffer kan en hoeft een maatwerkeraanpak te krijgen. Zoals één van de professionals de treffende vergelijking met de medische wereld maakte: "Patiënten bij wie de amandelen worden geknipt krijgen een folder thuis gestuurd met informatie, terwijl patiënten die een hartoperatie zullen ondergaan een uitgebreide voorbereiding - inclusief rondleiding door het ziekenhuis - krijgen". Desondanks verdient het aanbeveling om voldoende aandacht te hebben voor de verbetermogelijkheden in de uitvoeringspraktijk van de 'bulk-zaken'.

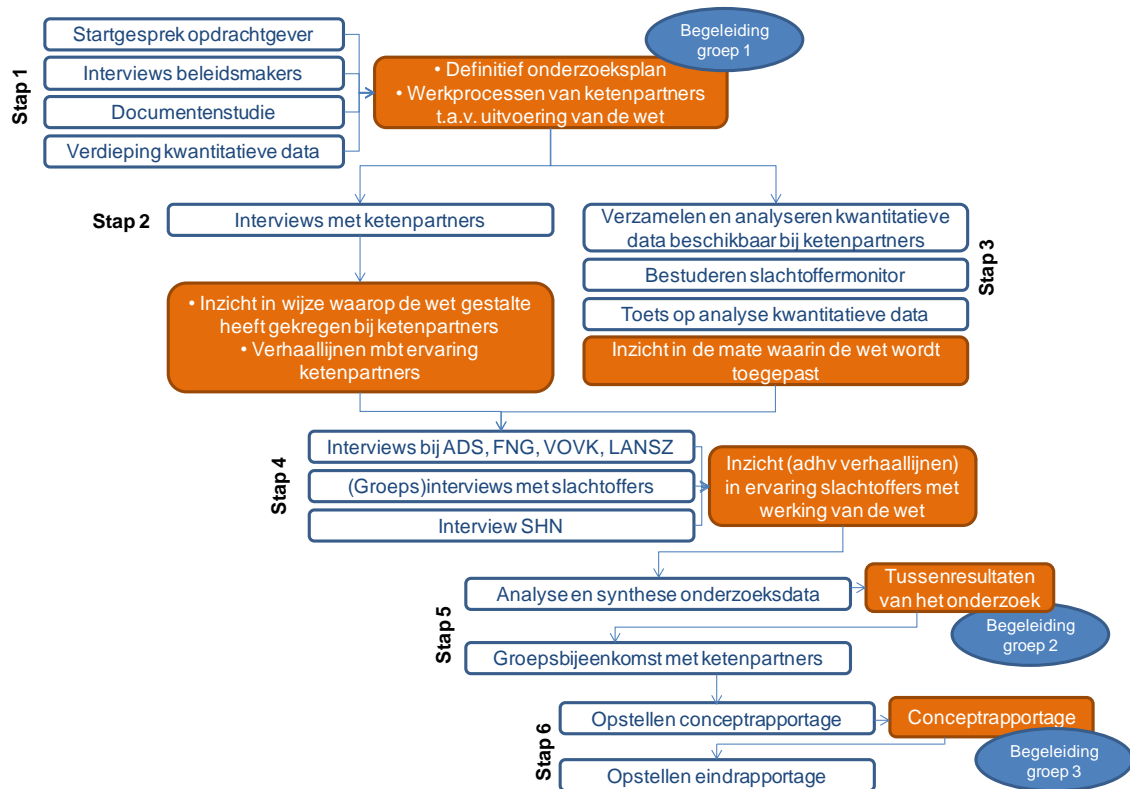
<sup>22</sup> Dit geldt uiteraard niet voor SHN.

#### 8.2.4 *Besteed bij de implementatie van grote wetgevingstrajecten aandacht aan inzicht in de uitvoerbaarheid en haalbaarheid van de beoogde verandering*

183 Zoals geconcludeerd is de implementatie van een nieuwe wet geen sinecure. We doen de aanbeveling om bij volgende grootschalige verandertrajecten - naast de eerder geformuleerde aanbeveling ten aanzien van aandacht voor de 'zachte kanten' van een verandering (bewustzijn) - vooraf de consequenties ten aanzien van haalbaarheid en uitvoerbaarheid inzichtelijk te laten maken door de betrokken ketenpartners. Hiermee kan de implementatie sneller en efficiënter gerealiseerd worden. Dit is mogelijk door bijvoorbeeld (per ketenpartner en ketenbreed) een uitvoeringstoets uit te voeren, waarbij concreet wordt gemaakt welke effecten de voorgenomen wet heeft op personeel en opleiding, ICT en werkprocessen. Bij de Wet VPS had dan bijvoorbeeld mogelijk in een vroeg stadium kunnen blijken dat de politie een aangever de status van slachtoffer moet kunnen geven om het resterende proces te vergemakkelijken.

## A. Onderzoeksverantwoording

Onderstaande figuur geeft de aanpak van het onderzoek weer.



Figuur 8. Aanpak van het onderzoek

184 Het onderzoek is gestart met verkennende gesprekken met vertegenwoordigers van het ministerie van Veiligheid en Justitie, SHN, OM en de politie. Parallel aan deze gesprekken heeft een documentenstudie plaatsgevonden (zie bijlage C). Op basis van de documentenstudie en verkennende interviews zijn topiclijsten voor de interviews met professionals en slachtoffers opgesteld.

185 Er heeft een verzameling plaatsgevonden van beschikbare kwantitatieve gegevens over de uitvoering van de Wet VPS. Deze gegevens zijn geanalyseerd.

186 Tijdens de uitvoering van het onderzoek zijn professionals die zicht hebben op de wijze waarop de Wet VPS gestalte heeft gekregen en slachtoffers die ervaring hebben met de werking van de Wet VPS geïnterviewd. Bijlage B geeft een overzicht van de geïnterviewde professionals.

187 Er is bewust gekozen voor het deels parallel uitvoeren van kwantitatief en kwalitatief onderzoek zodat 'kruisbestuiving' tussen kwantitatief en kwalitatief onderzoek kan plaatsvinden. De bevindingen van het kwantitatieve onderzoek versterken het kwalitatieve onderzoek en andersom. Tevens is voorzien in twee rondes voor de interviews zodat de resultaten van het kwantitatieve onderzoek betrokken konden worden in de tweede ronde interviews.

188 Ter afronding van het onderzoek is een groepsbijeenkomst georganiseerd waar de synthese op de verzamelde onderzoeksdata is gepresenteerd en besproken. Er is van gedachten gewisseld over de aandachtspunten en aanbevelingen gericht op de (door)ontwikkeling van de wet.

189 De bevindingen van de evaluatie zijn beschreven in een eindrapportage die in conceptvorm is besproken in de begeleidingscommissie.

## B. Overzicht van betrokken professionals

Advocatuur:

- a. Vier interviews met advocaten.

CJIB:

- a. Een interview met beleidsadviseur en teammanager afdeling schadevergoedingsmaatregelen;
- b. Productcoördinator betrokken in de groepsbijeenkomst.

Openbaar Ministerie

- a. Zes Interviews met beleidsmedewerkers, landelijke portefeuillehouder slachtofferzorg, zaakcoördinator, coördinator IDV en officieren van justitie;
- b. Betrokken bij de groepsbijeenkomst (officieren van justitie en beleidsmedewerker).

Politie

- a. Vijf interviews met een familierechercheur, operationeel specialist, beleidsmedewerkers en administratief medewerkers;
- b. Betrokkenen bij de groepsbijeenkomst (operationeel specialisten en projectleider slachtofferzorg).

Slachtofferhulp Nederland

- a. Zes interviews met casemanagers, beleidsmedewerkers, (senior) juridisch medewerkers, teamleider actieve benadering en teamleiders servicelijn;
- b. Betrokkenen bij de groepsbijeenkomst: teamleider actieve benadering en (senior) juridisch medewerkers.

Ministerie van Veiligheid en Justitie:

- a. Beleidsmedewerker betrokken in interview.

## C. Bestudeerde documentatie

### Geraadpleegde literatuur

- a. Visiedocument 'Recht doen aan slachtoffers' (DGJS, 22 februari 2013);
- b. Memorie van Toelichting behorend bij de Wet Versterking Positie Slachtoffers;
- c. Brieven van de staatssecretaris van Veiligheid en Justitie aan de Tweede Kamer over de voortgang gericht op slachtofferbeleid;
- d. Eindrapport beleidsdoorlichting art. 34.4 slachtofferzorg (Ministerie van Veiligheid en Justitie);
- e. Aanwijzing slachtofferzorg van het Openbaar Ministerie;
- f. Jaarverslagen van Slachtofferhulp Nederland;
- g. Evaluatie casemanagement levensdelicten SHN;
- h. Evaluatie casemanagement ernstig geweld en zeden;
- i. Evaluatie van de vernieuwde slachtofferloketten;
- j. Het handboek slachtoffers van de Raad voor de Rechtspraak (slachtoffer en rechtspraak).

### Geraadpleegde bronnen kwantitatieve gegevens

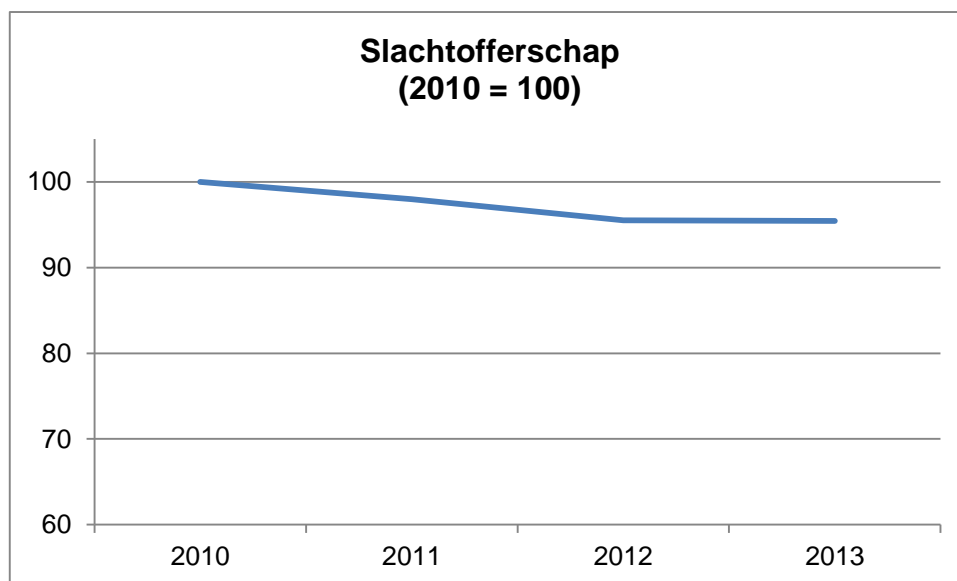
- a. Jaarverslagen Slachtofferhulp Nederland 2012 en 2013;
- b. Statistisch Jaarboek CJIB 2013;
- c. Criminaliteit en Rechtshandhaving 2012, WODC;
- d. Landelijke rapportage Integrale Veiligheidsmonitor 2011, CBS;
- e. Landelijke rapportages Veiligheidsmonitor 2012 en 2013, CBS;
- f. Slachtoffermonitor deel 1 (2012);
- g. Slachtoffermonitor deel 2 (2013);
- h. Naast de geraadpleegde bronnen zijn cijfers opgevraagd bij het Openbaar Ministerie, de Raad voor de Rechtsbijstand en het CJIB.

## D. Ontwikkeling aantal slachtoffers

190 Er zijn diverse manieren om naar het aantal slachtoffers te kijken. In de Integrale Veiligheidsmonitor (IVM) en de Veiligheidsmonitor (VM) wordt, op basis van slachtofferenquêtes gekeken naar de ontwikkelingen van het aantal slachtoffers en het aantal ondervonden delicten. De poltiestatistiek geeft inzicht in het aantal slachtoffers dat een zaak meldt of daar aangifte van doet.

### *Ontwikkelingen op basis van slachtofferenquêtes*

191 In Criminaliteit en Rechtshandhaving 2012 (C&R 2012) zijn de cijfers uit de IVM (gebruikt tot 2011) en de VM (vanaf 2012 gebruikt) vergelijkbaar gemaakt. Figuur 9 geeft de ontwikkeling van het slachtofferschap weer op basis van indexgetallen. Het jaar 2010 is daarbij op 100 gesteld. Het percentage van alle inwoners van Nederland van 15 jaar en ouder dat slachtoffer is geworden vertoont vanaf 2010 een lichte daling; na 4 jaar ligt het aantal slachtoffers ruim 4% lager. Om wat meer gevoel te krijgen bij de cijfers: in 2013 was 19,8 van de bevolking slachtoffer van 1 of meer delicten.

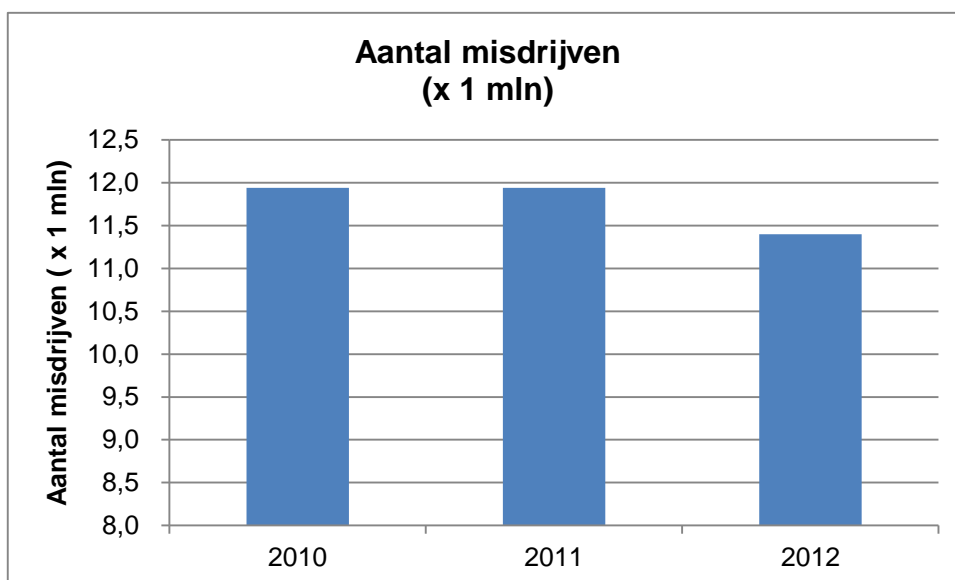


Figuur 9. Ontwikkeling in het slachtofferschap (geïndexeerd, 2010 = 100) Bron: C&R 2012, IVM en VM

### *Ontwikkelingen in het aantal geregistreerde misdrijven*

192 De politie heeft geen aparte registratie van slachtoffers. Het aantal geregistreerde misdrijven zoals dat in C&R 2012 is weergegeven, is wel een indicatie van het aantal slachtoffers. Daarbij moet worden opgemerkt dat het aantal geregistreerde misdrijven niet zondermeer gelijk is aan het aantal slachtoffers. Er zijn delicten zonder slachtoffers, maar er zijn ook delicten met meer dan een slachtoffer.

193 Figuur 10 geeft het aantal geregistreerde misdrijven weer vanaf 2010. Ook het aantal geregistreerde misdrijven is gedaald van bijna 1,2 miljoen naar 1,1 miljoen in 2012 (de cijfers over 2013 ontbreken).



Figuur 10. Aantal geregistreerde misdrijven bron: C&R 2012

194 De politie registreert verder geen specifieke slachtoffergegevens die gebruikt kunnen worden in het kader van de evaluatie. Het OM heeft wel een aparte registratie met betrekking tot slachtoffers. De komende paragrafen worden enkele kengetallen weergegeven. De registratie is de afgelopen jaren verbeterd en ook de komende periode is de verwachting dat er nog verbeteringen mogelijk zijn. De cijfers moeten dus gezien worden als een indicatie. Daarnaast is er, door de overgang van Compas naar GPS, soms sprake van definitieverschillen of afwijkende cijfers.

#### *Het aantal zaken met slachtoffers*

195 Tabel 5 laat het aantal zaken en het aantal zaken met slachtoffers zien. Bij een dalend totaal aantal zaken, blijft het aantal zaken met een slachtoffer redelijk constant. Het aandeel zaken met slachtoffers stijgt van 42% in 2010 naar 51% in 2013. Of hier sprake is van een daadwerkelijke stijging van het aantal zaken met een slachtoffer of een registratie-effect is niet bekend.

	2010	2011	2012	2013
Zaken	209.700	232.600	220.700	210.400
Zaken met slachtoffers	89.100	105.400	107.700	106.400
% zaken met slachtoffers	42%	45%	49%	51%

Tabel 5. Percentage zaken met slachtoffers (bron: OM)