

Tweede meting

SLACHTOFFERMONITOR - HOOFDRAPPORT

**Wetenschappelijk Onderzoeks- en Documentatiecentrum,
Ministerie van Veiligheid en Justitie**

September 2017

COLOFON

Uitgave

I&O Research
Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede

Rapportnummer I&O Research

2017/153-1

Datum

September 2017

Opdrachtgever

Wetenschappelijk Onderzoeks- en Documentatiecentrum,
Ministerie van Veiligheid en Justitie

Auteurs

Wouter Andringa
Laurens Klein Kranenburg
Jaap Bouwmeester
Frank ten Doeschot

© 2017 WODC, Ministerie van Veiligheid en Justitie. Auteursrechten voorbehouden.



INHOUDSOPGAVE

Managementsamenvatting	5
1 Algemeen	9
1.1 Achtergrond.....	9
1.2 Doel- en vraagstelling	10
1.3 Uitvoering van het onderzoek	10
1.4 Conclusies	13
1.5 Leeswijzer	16
2 Politie	18
2.1 Inleiding.....	18
2.2 Totaalwaardering	19
2.3 Ervaringen met verschillende aspecten van de slachtofferondersteuning.....	19
2.4 Ervaringen per delictgroep.....	23
2.5 Ervaringen naar persoonskenmerken	25
2.6 Belang van aspecten binnen de slachtofferondersteuning	25
2.7 Kwaliteitsverbetering	27
2.8 Conclusies	29
3 Openbaar Ministerie	32
3.1 Inleiding.....	32
3.2 Totaalwaardering	32
3.3 Ervaringen met verschillende aspecten van de slachtofferondersteuning.....	34
3.4 Ervaringen per delictgroep.....	36
3.5 Ervaringen naar persoonskenmerken	38
3.6 Belang van aspecten binnen de slachtofferondersteuning	38
3.7 Kwaliteitsverbetering	39
3.8 Conclusies	41
4 Rechtspraak	44
4.1 Inleiding.....	44
4.2 Totaalwaardering	44
4.3 Ervaringen met verschillende aspecten van de slachtofferondersteuning.....	45
4.4 Ervaringen per delictgroep.....	48
4.5 Ervaringen naar persoonskenmerken	49
4.6 Belang van aspecten binnen de slachtofferondersteuning	49
4.7 Kwaliteitsverbetering	50
4.8 Conclusies	52

5	Slachtofferhulp Nederland	54
5.1	Inleiding.....	54
5.2	Totaalwaardering	54
5.3	Ervaringen met verschillende aspecten van de slachtofferondersteuning.....	55
5.4	Ervaringen per delictgroep.....	58
5.5	Ervaringen naar persoonskenmerken	60
5.6	Belang van aspecten binnen de slachtofferondersteuning	60
5.7	Kwaliteitsverbetering	61
5.8	Conclusies	63
6	Schadefonds Geweldsmisdrijven	66
6.1	Inleiding.....	66
6.2	Totaalwaardering	67
6.3	Ervaringen met verschillende aspecten van de slachtofferondersteuning.....	67
6.4	Ervaringen per delictgroep.....	69
6.5	Ervaringen naar persoonskenmerken	70
6.6	Belang van aspecten binnen de slachtofferondersteuning	70
6.7	Kwaliteitsverbetering	72
6.8	Conclusies	74
7	Slachtoffer Informatiepunt Schadevergoedingsmaatregelen	76
7.1	Inleiding.....	76
7.2	Totaalwaardering	77
7.3	Ervaringen met verschillende aspecten van de slachtofferondersteuning.....	78
7.4	Ervaringen per delictgroep.....	79
7.5	Ervaringen naar persoonskenmerken	80
7.6	Belang van aspecten binnen de slachtofferondersteuning	81
7.7	Kwaliteitsverbetering	81
7.8	Conclusies	83
	Literatuurlijst	85

Managementsamenvatting

Aanleiding

De afgelopen jaren is veel verbeterd wat betreft de positie van het slachtoffer in het strafproces. Slachtoffers kregen meer rechten en er is ingezet op verbetering van de kwaliteit van aangeboden diensten en bejegening.

Om de kwaliteit van de justitiële slachtofferondersteuning vanuit het perspectief van het slachtoffer te monitoren, is de Slachtoffermonitor ontwikkeld. De Slachtoffermonitor is een periodiek onderzoek om de ervaringen van slachtoffers met de justitiële slachtofferondersteuning te meten. De eerste meting is uitgevoerd in 2012. Dit onderzoek is de tweede meting. De doelgroep bestaat uit personen die in 2016 contact hebben gehad met een of meer justitiële instanties.

Net als in 2012 zijn slachtoffers bevroegd die te maken hebben gehad met de politie, het Openbaar Ministerie (OM), de rechtspraak en Slachtofferhulp Nederland (SHN). Nieuw is dat deze keer ook de ervaringen zijn uitgevraagd van slachtoffers die contact hebben gehad met het Slachtoffer Informatiepunt Schadevergoedingsmaatregelen (SIS), onderdeel van het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB), en van slachtoffers die contact hebben gehad met het Schadefonds Geweldsmisdrijven (Schadefonds).

Doel- en vraagstelling

Het onderzoek heeft als doel de kwaliteit van de justitiële slachtofferondersteuning te monitoren en zo aanknopingspunten te geven voor verbetering van beleidsmaatregelen en uitvoering van taken. Het gaat hier om de kwaliteit zoals ervaren door slachtoffers die met justitie in aanraking komen.

In dit onderzoek staat de volgende vraag centraal:

Wat is anno 2016 de kwaliteit van de justitiële slachtofferondersteuning, zoals gezien door het slachtoffer? Is de kwaliteitsbeoordeling met betrekking tot politie, OM, rechtspraak en SHN veranderd ten opzichte van de vorige meting?

Deze brede onderzoeksvraag is uitgewerkt in deelvragen, die zich enerzijds richten op de *ervaringen* van slachtoffers met de ondersteuning die zij hebben ontvangen en anderzijds op het *belang* dat zij aan verschillende aspecten van de ondersteuning hechten.

Onderzoeksmethode

Voor de Slachtoffermonitor is sinds 2009 een vragenlijst ontwikkeld die in 2012 en – met enkele aanpassingen – ook in 2017 aan de doelgroep is voorgelegd. Er zijn aselecte steekproeven getrokken uit de registraties van de verschillende instanties. De personen in de steekproef hebben een aankondigingsbrief over het onderzoek ontvangen, met de mogelijkheid om zich hiervoor af te melden. Vervolgens zijn de personen die zich niet hebben afgemeld per brief benaderd om deel te nemen aan het onderzoek. Deelname was mogelijk via drie kanalen: online, schriftelijk of telefonisch. Na controle en opschoning is de vragenlijst ingevuld door 2.217 slachtoffers, een respons van 30 procent.

Ervaringen

Slachtoffers zijn in meerderheid positief over de ondersteuning die zij van justitiële instanties hebben ontvangen. Er is hierbij een verschil in waardering tussen de klassieke ketenpartners (politie/OM/rechtspraak, verantwoordelijk voor opsporing, vervolging en berechting) enerzijds en hulpverlenende (SHN) en ondersteunende partners (Schadefonds/SIS) anderzijds.

Bij alle instanties zijn slachtoffers het meest te spreken over de *bejegening* door medewerkers. Slachtoffers die contact hebben gehad met politie, OM en/of SHN zijn het minst positief over het hoofdaspect *veiligheid*, dat wil zeggen het vergroten van het gevoel van veiligheid, het wegnemen van angst en het voorkomen van herhaling van het slachtofferschap. In vergelijking met 2012 zijn slachtoffers die contact hebben gehad met de politie en het OM positiever over de *ondersteuning* die zij van deze instanties hebben ontvangen. Bij de andere twee instanties waar het mogelijk is een ontwikkeling in beeld te brengen (rechtspraak en SHN), is het beeld stabiel.

Slachtoffers van geweldsmisdrijven zijn positiever over de politie dan slachtoffers van vermogensmisdrijven en misdrijven tegen de openbare orde en veiligheid. Binnen de delictgroep geweldsmisdrijven zijn slachtoffers van zedendelicten positiever over de politie dan slachtoffers van overige geweldsdelicten. Bij de andere instanties (OM, rechtspraak, SHN, Schadefonds en SIS) zijn er geen verschillen in de ervaringen van slachtoffers naar het type delict dat zij hebben ondervonden.

Er zijn over het geheel genomen geen verschillen in de ervaringen van slachtoffers uitgesplitst naar persoonskenmerken. Dat betekent dat leeftijd, geslacht, geboorteland, opleidingsniveau en type afdoening (voor het OM en SHN) in het algemeen geen significante samenhang vertonen met de ervaringen van slachtoffers. Er zijn enkele uitzonderingen op dit algemene patroon. Leeftijd, geboorteland en opleidingsniveau zijn (op onderdelen) van invloed op de waardering voor de politie. Wat betreft de ervaringen met het OM zijn slachtoffers die te maken hebben gehad met een ZSM-procedure minder te spreken over *informatie* dan slachtoffers bij wie de zaak is afgedaan zonder ZSM-procedure. Het gaat daarbij om informatie over ontwikkelingen in de zaak, het vervolg van het proces en de redenen voor genomen beslissingen. Ten aanzien van Slachtofferhulp zijn slachtoffers met een laag opleidingsniveau (VMBO of lager) minder positief over de *ondersteuning* in vergelijking met middelbaar en hoogopgeleiden.

Belang

Naast de ervaringen van slachtoffers is aan hen ook gevraagd om het belang van verschillende aspecten van de ondersteuning aan te geven. In het algemeen vinden slachtoffers alle aspecten van de ondersteuning belangrijk tot zeer belangrijk. Het beeld van zaken die slachtoffers belangrijk vinden, is niet veranderd ten opzichte van 2012. Bij de politie worden *intake/opsporing*, *bejegening* en *inspraak/participatie* het meest belangrijk gevonden. Bij het OM zijn *informatie* en *veiligheid* het belangrijkste. Voor wat betreft de rechtspraak zijn er volgens slachtoffers geen verschillen tussen het belang van *taakuitoefening* en *bejegening*. Slachtoffers die contact hebben gehad met SHN hechten het meeste belang aan een correcte *bejegening* door medewerkers, gevolgd door *ondersteuning*, en *veiligheid* en *emotionele steun*. Voor het Schadefonds zijn de drie meest belangrijke aspecten achtereenvolgens vertrouwelijke omgang met persoonsgegevens, de deskundigheid van medewerkers en een professionele behandeling. Bij het SIS/CJIB zijn beide hoofdaspecten – *informatie* en *bejegening* – even belangrijk.

Verbeterpunten

Uit een vergelijking van de instanties komt een aantal samenhangende clusters van verbeterpunten naar voren. In de eerste plaats zouden volgens slachtoffers de *opsporing* en *berechting* van de daders verbeterd kunnen worden. Dit verbeterpunt geldt specifiek voor de politie en de rechtspraak. In de tweede plaats zouden enkele instanties (OM, rechtspraak, Schadefonds) slachtoffers beter kunnen betrekken bij het nemen van besluiten. Een derde potentieel verbeterpunt betreft de *informatievoorziening* richting slachtoffers, zodat zij op de hoogte zijn van ontwikkelingen in hun zaak (politie, SIS/CJIB) en weten waar zij als slachtoffer recht op hebben (SIS/CJIB).

Bij het OM is *inspraak/schadeherstel* in tegenstelling tot 2012 geen verbeterpunt meer. Bij de overige instanties (politie, rechtspraak, SHN) zijn de potentiële verbeterpunten dezelfde als in 2012. Bij de politie gold toen en geldt nog *intake/opsporing* als potentieel verbeterpunt, evenals enkele deelaspecten op het gebied van communicatie met het slachtoffer en het vergroten van het veiligheidsgevoel. Bij de rechtspraak gaat het om de inspanningen van de rechter om de dader te berechten en bestraffen, en om voldoende informatie te vragen om een goede beslissing te nemen. De medewerkers van SHN, ten slotte, zouden volgens slachtoffers nog meer informatie kunnen geven over de gang van zaken bij de ketenpartners.

1

HOOFDSTUK

Algemeen

1 Algemeen

1.1 Achtergrond

De afgelopen jaren is veel verbeterd wat betreft de positie van het slachtoffer in het strafproces. Slachtoffers kregen meer rechten en er is ingezet op verbetering van de kwaliteit van aangeboden diensten en bejegening. Op 1 januari 2011 is de Wet versterking positie van het slachtoffer in het strafproces in werking getreden. De rechten van slachtoffers zijn hierin verankerd. Sinds 2011 wordt gewerkt aan de implementatie van maatregelen om de positie van het slachtoffer te versterken. In het kader van het Programma 'Recht doen aan Slachtoffers' wordt ook gewerkt aan het verbeteren van de dienstverlening aan slachtoffers (Ministerie van Veiligheid en Justitie, 2013).

In het licht van groeiende aandacht voor de rol van het slachtoffer heeft het ministerie van Veiligheid en Justitie besloten om de ervaringen met justitiële slachtofferondersteuning vanuit het perspectief van de slachtoffers periodiek te meten. Onderdeel van deze meting was ook om na te gaan welk belang slachtoffers hechten aan diverse aspecten van slachtofferondersteuning. Onder regie van het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC) heeft INTERVICT een vragenlijst ontwikkeld (Van Mierlo, Pemberton & Van Tol, 2009; Klerx-van Mierlo, Pemberton & Lodewijks, 2011). Met deze vragenlijst is een eerste meting uitgevoerd (Timmermans, Van den Tillaart & Homburg, 2012, 2013). De doelgroep bestond uit personen die slachtoffer zijn geworden van een delict en naar aanleiding daarvan contact hebben gehad met een justitiële instantie. De eerste meting is uitgevoerd onder personen die contact hebben gehad met de politie in 2011 en het Openbaar Ministerie (OM), de rechtspraak en Slachtofferhulp Nederland (SHN) in 2012. De opzet was om het onderzoek na verloop van tijd te herhalen. Hierdoor is het onderzoek te benutten als monitoringsinstrument voor justitiële slachtofferondersteuning.

Om inzicht te krijgen in de actuele ervaringen van slachtoffers met de justitiële slachtofferondersteuning en de effecten van het gevoerde beleid is in 2017 een tweede meting uitgevoerd. Ditmaal onder personen die in 2016 contact hebben gehad met een of meer justitiële instanties. Nieuw is dat deze keer ook de ervaringen zijn uitgevraagd van slachtoffers die contact hebben gehad met het Slachtoffer Informatiepunt Schadevergoedingsmaatregelen (SIS), onderdeel van het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB), en van slachtoffers die contact hebben gehad met het Schadefonds Geweldsmisdrijven (SGM).

Net als in eerste meting richt het onderzoek zich op de ervaringen van burgers die het slachtoffer zijn geworden van misdrijven gepleegd door andere burgers. Praktisch betekent dit dat de focus ligt op de misdrijven uit het Wetboek van Strafrecht: geweldsmisdrijven, vermogensmisdrijven, vernielingen en misdrijven tegen de openbare orde. Dit keer wordt apart aandacht besteed aan slachtoffers van zedendelicten. Slachtofferschap van bedrijven blijft buiten het perspectief van deze Slachtoffermonitor.

Het onderzoek is in opdracht van het WODC uitgevoerd door I&O Research en werd begeleid door een begeleidingscommissie bestaande uit: Ineke Stoop (SCP, voorzitter), Annemarie ten Boom (WODC), Gerdjan Hoekendijk (Ministerie van Veiligheid en Justitie) en Jochem Tolsma (Radboud Universiteit).

1.2 Doel- en vraagstelling

Het onderzoek heeft als doel de kwaliteit van de justitiële slachtofferondersteuning te monitoren en zo aanknopingspunten te geven voor verbetering van beleidsmaatregelen en uitvoering van taken. Het gaat hier om de kwaliteit zoals ervaren door slachtoffers die met justitie in aanraking komen.

In dit onderzoek staat de volgende – door het WODC meegegeven – vraag centraal:

Wat is anno 2016 de kwaliteit van de justitiële slachtofferondersteuning, zoals gezien door het slachtoffer? Is de kwaliteitsbeoordeling met betrekking tot politie, OM, rechtspraak en SHN veranderd ten opzichte van de vorige meting?

Deze centrale vraag is – eveneens door het WODC – uitgewerkt in de volgende onderzoeksvragen:

Ervaringen

- 1 Wat zijn anno 2016 de ervaringen van slachtoffers met de justitiële slachtofferondersteuning?
- 2 Hoe zijn de ervaringen van slachtoffers van de verschillende delictgroepen?
- 3 Hoe zijn de ervaringen van slachtoffers van verschillende categorieën van leeftijd, geslacht, herkomst¹, opleidingsniveau en – voor het OM – type afdoening?
- 4 In hoeverre is er sprake van significante verandering in ervaringen ten opzichte van de vorige meting?

Belang

- 5 Wat vinden de slachtoffers het belangrijkste?
- 6 In hoeverre is er sprake van significante veranderingen in de zaken waar men groot belang aan hecht?
- 7 Waar zitten de grootste kwaliteitslacunes², dat wil zeggen zaken waar slachtoffers groot belang aan hechten, maar waarmee de ervaringen niet goed zijn?
- 8 In hoeverre is er sprake van significante verandering³ in kwaliteitslacunes ten opzichte van de vorige meting?

Non-respons

- 9 In hoeverre wijken de respondenten af van de weigeraars?

1.3 Uitvoering van het onderzoek

Hierna is op hoofdlijnen de uitvoering van het onderzoek beschreven. In bijlage B1, onderdeel van een apart bijlagenboek, is een uitgebreide onderzoeksverantwoording opgenomen.

Doelgroep

De huidige monitor richt zich op justitiële slachtofferondersteuning aangeboden door de politie, het OM, de rechtspraak, Slachtofferhulp, het Schadefonds, en het Slachtoffer Informatiepunt Schadevergoedingsmaatregelen. Potentiële respondenten zijn via de Nationale Politie, het OM (ook voor de rechtspraak en Slachtofferhulp), het Schadefonds en het CJIB (voor Slachtoffer Informatiepunt Schadevergoedingsmaatregelen) geworven, waar steekproeven van slachtoffers met een adres in Nederland zijn getrokken uit de registraties van de instanties.

¹ In de uitwerking van het onderzoek is herkomst vervangen door geboorteland. Deze term wordt in het vervolg van dit rapport gehanteerd.

² In de uitwerking van het onderzoek is de term kwaliteitslacune vervangen door kwaliteitsverbetering of potentiële kwaliteitsverbetering. Deze termen worden in het vervolg van dit rapport gehanteerd.

³ Er is geen statistische toets voorhanden waarmee verschuivingen in een tweedimensionale ruimte (bestaande uit ervaring en belang) kunnen worden getoetst op significantie. Om die reden is gekozen voor prioriteitenmatrices om verschuivingen te benoemen.

Steekproeven

Volgens instructies van het WODC hebben politie, OM, en CJIB een steekproef getrokken uit hun registraties en aangeleverd bij het WODC. Deze bestanden zijn door het WODC verrijkt met telefoonnummers en ontdaan van privacygevoelige gegevens op basis van een Privacy Impact Assessment (PIA). Het WODC leverde de steekproeven vervolgens door aan I&O Research ten behoeve van de eerste benadering (aankondigingsbrief met afmeldmogelijkheid). Het Schadefonds organiseerde de afmeldprocedure zelf en leverde vervolgens zelf de steekproef aan I&O Research.⁴

Vragenlijst

Voor de Slachtoffermonitor is door INTERVICT een vragenlijst ontwikkeld op basis van wetenschappelijke kennis over behoeften van slachtoffers met betrekking tot de politie, justitie en slachtofferhulp (Van Mierlo, Pemberton & Van Tol, 2009; Klerx-van Mierlo, Pemberton & Lodewijks, 2011). Qua systematiek is gekozen voor die van de CQ (Consumer Quality) Index. In deze systematiek wordt enerzijds gevraagd naar concrete ervaringen, en anderzijds naar het belang dat men aan die aspecten hecht. Daardoor kan het inzicht geven in potentiële kwaliteitsverbetering in de ondersteuning van slachtoffers: aspecten die door slachtoffers erg belangrijk worden gevonden, maar waarmee de ervaringen minder goed zijn. Ten opzichte van de vragenlijst van 2011-2012 zijn nieuwe vragenblokken ontworpen voor de ervaringen met het Schadefonds en het SIS/CJIB, en zijn vragen toegevoegd over ketensamenwerking.

De vragenlijst is modulair opgebouwd met vraagblokken voor verschillende respondentgroepen, afhankelijk van de steekproef waaruit ze afkomstig zijn. De vragenlijst bevat verder een vast deel van vragen die voor alle respondenten zijn bedoeld.

I&O Research heeft een review uitgevoerd op de vragenlijst van de eerste meting, de concept-vragenlijsten van Schadefonds en SIS/CJIB en een voorstel gedaan voor de ketenvragen. De concept-vragenlijst is tot stand gekomen in onderling overleg tussen WODC en I&O Research en vervolgens besproken met de begeleidingscommissie. Daarna is een cognitieve pre-test van de (aangepaste) vragenlijst uitgevoerd, met name om de begrijpelijkheid van de nieuwe vragenblokken te testen.

Dataverzameling

De dataverzameling is uitgevoerd in vijf stappen:

1 Eerste mailing: aankondigingsbrief met afmeldmogelijkheid (8 december 2016)

De 6.000 personen in de steekproef (exclusief Schadefonds) ontvingen een aankondigingsbrief met informatie over het onderzoek, het verzoek om deel te nemen en de mogelijkheid om zichzelf voor deelname af te melden. De aankondigingsbrief is verstuurd op Rijksbriefpapier en ondertekend door de directeur van het WODC. Kinderen van 12 tot 16 jaar zijn benaderd met een afwijkende brief gericht aan hun ouders.

2 Tweede mailing: uitnodigingsbrief met inloggegevens voor CAWI en mogelijkheid om schriftelijke vragenlijst (PAPI) op te vragen (2 februari 2017)

De uitnodigingsbrief was de tweede aanschrijving, bedoeld voor alle niet-afmelders uit de steekproeven. Deze is naar 5.084 personen gestuurd (inclusief Schadefonds). Deze brief werd gedrukt op briefpapier van I&O Research en bevatte (praktische) informatie over hoe men kon meedoen (link naar online vragenlijst en unieke inlogcode). In de uitnodigingsbrief stond ook hoe men een schriftelijke vragenlijst kon aanvragen als men niet via internet wilde deelnemen. De brief bevatte een

⁴ Het Schadefonds heeft in eerste instantie zelf zijn cliënten benaderd, omdat een aanschrijving door het ministerie van Veiligheid en Justitie bevreemdend op hen zou kunnen werken. Daarnaast bestond er bij het Schadefonds de behoefte om nabestaanden apart aan te schrijven.

korte passage in het Engels en het Turks waarin men geïnformeerd werd dat desgewenst ook een vragenlijst in die taal (telefonisch) kon worden afgenomen.

3 **Nabellen non-respons en telefonisch afnemen** (vanaf 16 februari 2017)

Twee weken nadat de brief met het verzoek tot online deelname was gestuurd, is gestart met het telefonisch veldwerk. De vijftien interviewers hebben voor dit onderzoek een speciale training in vier stappen ontvangen voor omgang met de doelgroep van het onderzoek. Voor alle telefoonnummers zijn tot twaalf contactpogingen ondernomen. Indien een respondent aan de telefoon definitief weigerde aan een telefonisch interview deel te nemen, is aan hem⁵ een stellingvraag uit de vragenlijst voorgelegd om inzicht te krijgen in de aard van de non-respons.

4 **Derde mailing: rappelbrief** (OM: 2 maart 2017; politie/CJIB: 16 maart 2017)

Vanwege achterblijvende respons is na twee weken bellen een rappelbrief gestuurd naar de non-respons van de steekproef OM (705 stuks) en na vier weken naar de niet eerder benaderde personen uit de steekproeven van de politie en het CJIB (1.168 stuks). De brieven werden gedrukt op briefpapier van I&O Research.

5 **Vierde mailing: verzoek complementeren enquête politie/CJIB** (12 april 2017)

Door een technische fout hebben de personen uit de steekproeven politie en CJIB die met de derde mailing benaderd waren de organisatie specifieke vragenblokken overgeslagen, in de vierde mailing is de respondenten uit deze groep verzocht om deze alsnog in te vullen.

Dataverwerking

In de online en telefonische enquêtes zijn doorverwijzingen ('routing') ingebouwd. In de schriftelijke vragenlijsten is de respondent wel op de routing gewezen, maar konden de aanwijzingen genegeerd worden. Een van de stappen in de verwerking was daarom om de schriftelijke data op te schonen op routing. Na het samenvoegen van de databestanden voor de verschillende kanalen, zijn er kwaliteitscontroles uitgevoerd op volledigheid, *straightlining* en snelheid. Daarnaast is een plausibiliteitscontrole uitgevoerd naar inhoudelijk onmogelijke combinaties van antwoorden.

Weging

De verdeling van slachtoffers naar type delict in de respons wijkt af van de verdeling van slachtoffers in de populatie. Door middel van weging zijn de verhoudingen in de respons zo goed mogelijk teruggebracht naar de verhoudingen in de populatie. Per delictgroep zijn weegfactoren berekend door het absolute aandeel van een delictgroep in de populatie te delen door het absolute aandeel van dat type in de netto-steekproef (respons). Bij de politie is ook leeftijd (18- en 18+) als wegingsvariabele meegenomen omdat de bruto-steekproef op deze variabele (naast delictgroep) is gestratificeerd.

Respons

In alle steekproeven (politie, OM, Schadefonds en SIS/CJIB) is de beoogde respons gerealiseerd. Dit geldt zowel voor de absolute stratificaties als de procentuele norm van minimaal 25 procent. De totale respons bedraagt 2.500 enquêtes van unieke slachtoffers (ontdubbeld). Hiervan zijn 38 enquêtes afgevallen vanwege het niet volledig afronden van de vragenlijst en 245 omdat uit de controlevraag bleek dat er in de herinnering van de respondent geen contact is geweest met een justitiële instantie, of vanwege slachtofferschap van iemand anders (bijvoorbeeld een bedrijf). Na deze opschoning bleven er 2.217 geldige enquêtes binnen de doelgroepen van het onderzoek over, waarvan 867 politie, 562 OM, 441 Schadefonds en 347 SIS/CJIB. Binnen de doelgroep OM zijn er 134 deelnemers bij een rechtszaak geweest (vragenblok De rechtspraak) en 316 deelnemers die contact hebben gehad met Slachtofferhulp.

⁵ Waar in het rapport wordt gesproken van hij/hem kan ook zij/haar worden gelezen.

Selectiviteit respons

Er zijn verschillende analyses uitgevoerd om te bepalen in hoeverre deelnemers significant afwijken van niet-deelnemers. Uit de analyses kwam naar voren dat de deelnamebereidheid hoger was onder vrouwen, ouderen en slachtoffers van geweldsdelicten (zeden- en overige geweldsdelicten). Op basis van één inhoudelijke ervaringsvraag bleek dat deelnemers positiever zijn dan weigeraars. Het verschil was het grootst bij telefonische deelname.

Analyse en rapportage

De belangrijkste uitgangspunten bij de analyse en rapportage zijn:

- De rapportage bevat gewogen cijfers, tenzij anders vermeld.
- De beschreven verschillen zijn significant op basis van een multivariate analyse, waarin rekening is gehouden met compositieverschillen in de respons tussen 2012 en 2016. Waar op een andere manier is getoetst, of als de verschillen niet significant zijn, is dit expliciet vermeld.
- De hoofdgroepen van delicten zijn geweldsmisdrijven (inclusief zeden), vermogensmisdrijven en vernielingen en misdrijven tegen de openbare orde. Slachtoffers van zedendelicten zijn ook apart vergeleken met slachtoffers van andere geweldsdelicten.
- De bronnen waarnaar in het rapport wordt verwezen, zijn opgenomen in de literatuurlijst.
- Cijfers kunnen door afronding soms niet optellen tot 100 procent.
- Waar in het rapport wordt gesproken van hij/hem kan ook zij/haar worden gelezen.

1.4 Conclusies

De belangrijkste conclusies van de Slachtoffermonitor 2016 zijn als volgt.

Ervaringen

1 Wat zijn anno 2016 de ervaringen van slachtoffers met de justitiële slachtofferondersteuning?

Slachtoffers zijn in meerderheid positief over de ondersteuning die zij van justitiële instanties hebben ontvangen. Er is hierbij een verschil in waardering tussen de klassieke ketenpartners (politie/OM/rechtspraak, verantwoordelijk voor opsporing, vervolging en berechting) enerzijds en hulpverlenende (SHN) en ondersteunende partners (Schadefonds/SIS) anderzijds.

Bij alle instanties zijn slachtoffers het meest te spreken over de *bejegening* door medewerkers. Het minst positief zijn slachtoffers bij politie, OM en SHN over het hoofdaspect *veiligheid*, dat wil zeggen het vergroten van het gevoel van veiligheid, het wegnemen van angst en het voorkomen van herhaling van het slachtofferschap. Bij de andere instanties (rechtspraak, Schadefonds en SIS/CJIB) is het beeld wat gemengder. Dit wil zeggen dat er wisselende hoofdaspecten zijn die als minst positief worden beoordeeld. Bij rechtspraak wordt het hoofdaspect *taakuitoefening*, oftewel professionaliteit, het minst positief beoordeeld. Slachtoffers die te maken hebben met Schadefonds zijn het minst positief over door de hoogte van de tegemoetkoming en de snelheid van het proces van aanvraag. En bij SIS/CJIB gaat het om *informatie* (o.a. over rechten van het slachtoffer en de inning van de schadevergoeding).

2 Hoe zijn de ervaringen van slachtoffers van de verschillende delictgroepen?

Bij vijf van de zes instanties (OM, rechtspraak, SHN, Schadefonds en SIS) zijn er geen verschillen in de ervaringen van slachtoffers naar het type delict dat zij hebben ondervonden. Wel zijn er verschillen gevonden bij de politie. Slachtoffers van geweldsmisdrijven zijn positiever over de politie dan slachtoffers van vermogensmisdrijven en misdrijven tegen de openbare orde en veiligheid. Binnen de categorie geweldsmisdrijven zijn slachtoffers van zedendelicten positiever over de politie dan slachtoffers van overige geweldsdelicten.

3 Hoe zijn de ervaringen van slachtoffers van verschillende categorieën van leeftijd, geslacht, geboorteland, opleidingsniveau en – voor het OM – type afdoening?

Er zijn over het geheel genomen geen verschillen in de ervaringen van slachtoffers uitgesplitst naar persoonskenmerken. Dat betekent dat leeftijd, geslacht, geboorteland, opleidingsniveau en type afdoening (voor het OM) in het algemeen geen significante samenhang vertonen met de ervaringen van slachtoffers. Er zijn enkele uitzonderingen op dit patroon. Ouderen zijn positiever over hun ervaring met de politie dan jongeren. Geboorteland en opleidingsniveau zijn op onderdelen van invloed op de waardering voor de politie: slachtoffers die niet in Nederland zijn geboren, zijn minder positief over stroomlijning (wachtijd aangifte, herhalen van verhaal slachtoffer) dan in Nederland geboren slachtoffers. Middelbaar opgeleiden zijn op dit onderdeel minder positief in vergelijking met hoger opgeleiden. Wat betreft de ervaringen met het OM zijn slachtoffers die te maken hebben gehad met een ZSM-procedure minder te spreken over informatie dan slachtoffers bij wie de zaak is afgedaan zonder ZSM-procedure. Het gaat daarbij om informatie over ontwikkelingen in de zaak, het vervolg van het proces en de redenen voor genomen beslissingen. Ten slotte is er een verschil in waardering voor Slachtofferhulp. Slachtoffers met een laag opleidingsniveau (VMBO of lager) zijn minder positief over de ondersteuning door Slachtofferhulp in vergelijking met middelbaar en hoogopgeleiden.

4 In hoeverre is er sprake van significante verandering in ervaringen ten opzichte van de vorige meting?

Voor vier van de zes instanties is het mogelijk om de ontwikkeling van de ervaringen in de tijd in beeld te brengen. In vergelijking met 2012 zijn slachtoffers die contact hebben gehad met de politie en het OM positiever over de ondersteuning die zij van deze instanties hebben ontvangen. Bij de andere twee instanties (rechtspraak en SHN) is het beeld stabiel.

Belang

5 Wat vinden de slachtoffers het belangrijkste?

Naast de ervaringen van slachtoffers is aan hen ook gevraagd om het belang van verschillende aspecten van de ondersteuning aan te geven. In het algemeen vinden slachtoffers alle aspecten van de ondersteuning belangrijk tot zeer belangrijk. De aanwezige verschillen betreffen dus relatieve verschillen. Zij moeten voornamelijk in relatie tot elkaar worden beoordeeld.

Bij de politie worden de hoofdaspecten intake/opsporing, bejegening en inspraak/participatie het meest belangrijk gevonden. Bij het OM zijn informatie en veiligheid het belangrijkste. Voor wat betreft de rechtspraak zijn er volgens slachtoffers geen verschillen in het belang van beide hoofdaspecten (taakuitoefening en bejegening). Slachtoffers die contact hebben gehad met SHN hechten het meeste belang aan een correcte bejegening door medewerkers, gevolgd door ondersteuning, en veiligheid en emotionele steun. Voor het Schadefonds zijn de drie meest belangrijke deelaspecten achtereenvolgens vertrouwelijke omgang met persoonsgegevens, de deskundigheid van medewerkers en een professionele behandeling. Bij het SIS/CJIB zijn beide hoofdaspecten – informatie en bejegening – even belangrijk.

6 In hoeverre is er sprake van significante veranderingen in de zaken waar men groot belang aan hecht?

Voor vier van de zes instanties is het mogelijk om de ontwikkeling van de zaken waar slachtoffers groot belang aan hechten in beeld te brengen. Bij geen van de instanties is sprake van een significante verandering in de belangsscores, noch op de hoofdaspecten, noch op de onderliggende deelaspecten. Dat betekent dat het beeld van zaken die slachtoffers belangrijk vinden niet is veranderd ten opzichte van 2012.

7 Waar zitten de potentiële verbeterpunten, dat wil zeggen zaken waar slachtoffers groot belang aan hechten, maar waarmee de ervaringen niet goed zijn?

Uit een vergelijking van de instanties komt een aantal samenhangende clusters van verbeterpunten naar voren. In de eerste plaats zou volgens slachtoffers de opsporing en berechting van de daders verbeterd kunnen worden. Dit verbeterpunt geldt specifiek voor de politie en de rechtspraak. In de tweede plaats zouden enkele instanties (OM, rechtspraak, Schadefonds) slachtoffers beter kunnen betrekken bij het nemen van besluiten. Een derde potentieel verbeterpunt betreft de informatievoorziening richting slachtoffers, zodat zij op de hoogte zijn van ontwikkelingen in hun zaak (politie, SIS/CJIB) en weten waar zij als slachtoffer recht op hebben (SIS/CJIB).

8 In hoeverre is er sprake van verandering in de potentiële verbeterpunten ten opzichte van de vorige meting?

Bij het OM is inspraak/schadeherstel in tegenstelling tot 2012 geen verbeterpunt meer. Bij de overige instanties (politie, rechtspraak, SHN) is er geen verandering in potentiële verbeterpunten op hoofdaspecten. Op deelaspecten zijn er wel veranderingen in potentiële verbeterpunten. Bij verschillende instanties zijn er aspecten die in 2012 nog wel een potentieel verbeterpunt waren, maar in 2016 niet. Dit kan zijn omdat de (relatieve) waardering van het aspect is toegenomen, of omdat het relatieve belang is afgenomen. Er zijn geen deelaspecten bijgekomen als potentieel verbeterpunt in vergelijking met 2012.

Non-respons

9 In hoeverre wijken de respondenten af van de weigeraars?

Er is een vergelijking gemaakt tussen deelnemers en niet-deelnemers op basis van persoonskenmerken en aan de hand van een centrale vraag uit het onderzoek. Hiermee is de mate van selectiviteit van de respons bepaald. Uit de analyses komt naar voren dat mannen significant minder vaak hebben deelgenomen aan het onderzoek dan vrouwen. Verder neemt de responsbereidheid toe, naarmate men ouder is. Er treedt ook selectiviteit op ten aanzien van de delictgroep: slachtoffers van een geweldsdelict en zedendelict hebben vaker deelgenomen in vergelijking met de overige delicten; slachtoffers van misdrijven openbare orde en veiligheid minder vaak. Op basis van de inhoudelijke vraag is geconstateerd dat respondenten positiever zijn over de ondersteuning dan weigeraars. Dit effect wordt versterkt bij telefonische deelname door direct contact met de interviewer. Hiervoor kan niet worden gecorrigeerd.

1.5 Leeswijzer

In de navolgende hoofdstukken 2 (Politie), 3 (OM), 4 (Rechtspraak), 5 (Slachtofferhulp), 6 (Schadefonds) en 7 (CJIB / SIS) worden per instantie de resultaten weergegeven met betrekking tot de ervaringen van slachtoffers met de ondersteuning en het belang dat hieraan wordt gehecht. Elk hoofdstuk is zelfstandig leesbaar. Dat wil zeggen dat deze een inleiding met een beknopte verantwoording bevat, dat de belangrijkste bevindingen worden benoemd en wordt afgesloten met beantwoording van de onderzoeksvragen.

Elk hoofdstuk bevat de volgende onderwerpen:

- Inleiding
- Totaalwaardering (*onderzoeksvragen 1 en 4*)
- Ervaringen met verschillende aspecten van de slachtofferondersteuning (*onderzoeksvragen 1 en 4*)
- Ervaringen per delictgroep (*onderzoeksvraag 2*)
- Ervaringen naar persoonskenmerken (*onderzoeksvraag 3*)
- Belang van verschillende aspecten van de slachtofferondersteuning (*onderzoeksvragen 5 en 6*)
- Kwaliteitsverbetering (*onderzoeksvragen 7 en 8*)
- Conclusies

De literatuurlijst is opgenomen achterin dit rapport.

In de separate rapportage *Tweede meting Slachtoffermonitor - bijlagen* (Andringa, Klein Kranenburg, Bouwmeester & Ten Doeschot, 2017) staan de bijlagen met onder andere een uitgebreide onderzoeksverantwoording, een verkennend hoofdstuk over de beoordeling van de ketensamenwerking en de uitkomsten per ketenorganisatie. Hierin komt ook de non-respons aan de orde (*onderzoeksvraag 9*).

2

HOOFDSTUK

Politie

2 Politie

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk staan de ervaringen van slachtoffers met de politie centraal. Slachtoffers zijn in dit verband personen die vanwege een strafbaar feit dat hen of een naaste is overkomen, contact hebben gehad met de politie. De onderzoeksuitkomsten in dit hoofdstuk zijn gebaseerd op een enquête onder 867 slachtoffers die in de periode 1 mei 2016 tot 31 augustus 2016 aangifte hebben gedaan bij de politie.⁶ De respons was 32 procent.

De belangrijkste uitkomsten uit dit hoofdstuk zijn:

- De meerderheid van de slachtoffers is positief over de vier van de zes aspecten van de slachtofferondersteuning door de politie. In vergelijking met de andere aspecten is men relatief minder te spreken over de *intake / opsporing* (46 procent is hierover positief) en *veiligheid / schadeherstel* (34 procent).
- De ervaringen zijn over het geheel genomen verbeterd ten opzichte van 2012. Specifiek zijn slachtoffers positiever over *intake / opsporing* en *veiligheid / schadeherstel*.
- De ervaringen met de ondersteuning door de politie hangen deels samen met het soort delict waar slachtoffers mee geconfronteerd werden. Slachtoffers van geweldsdelicten zijn in het algemeen positiever over hun ervaringen met de politie dan slachtoffers van vermogensdelicten en slachtoffers van vernieling en misdrijven tegen de openbare orde.
- Slachtoffers van zedendelicten zijn iets positiever over hun ervaringen met de politie dan slachtoffers van overige geweldsdelicten.
- Persoonskenmerken zijn van invloed op de ervaringen van slachtoffers met de politie. Ouderen zijn relatief positief over hun ervaring met de politie in het algemeen en specifiek over de *informatie* over hulp aan en positie van slachtoffers, en over het proces van aangifte (*stroomlijning*).
- Slachtoffers die niet in Nederland zijn geboren zijn minder positief over *stroomlijning* dan in Nederland geboren slachtoffers, net als middelbaar opgeleiden (in vergelijking met hoger opgeleiden).
- Het belang van verschillende aspecten van de slachtofferondersteuning is in vergelijking met 2012 vrijwel onveranderd. Net als toen zijn *intake / opsporing*, *bejegening* en *inspraak / participatie* het meest belangrijk.

In de volgende paragrafen worden deze uitkomsten verder uitgediept. Paragraaf 2.2 gaat in op de totaalwaardering. Daarna volgen in paragraaf 2.3 de ervaringen van slachtoffers met de politie aan de hand van verschillende aspecten van de slachtofferondersteuning, samengevat in zes hoofdaspecten. In paragraaf 2.4 wordt gekeken naar verschillen in ervaring die samenhangen met de aard van het delict en (in paragraaf 2.5) met kenmerken van het slachtoffer. In paragraaf 2.6 komt het belang van de aspecten aan de orde. Paragraaf 2.7 laat zien bij welke aspecten er ruimte is voor een potentiële kwaliteitsverbetering. Dit zijn aspecten waar slachtoffers groot belang aan hechten, maar waarmee de ervaringen minder goed zijn. Tot slot wordt in paragraaf 2.8 antwoord gegeven op de onderzoeksvraag van dit hoofdstuk.

⁶ Zie voor een uitgebreide onderzoeksverantwoording bijlage B1, die is opgenomen in een separaat bijlagenboek. Slachtoffers die een internetaangifte hebben gedaan zijn niet opgenomen in de steekproef. Om die reden kunnen op basis van dit onderzoek geen uitspraken worden gedaan over eventuele verschillende ervaringen tussen slachtoffers die via internet en slachtoffers die persoonlijk aangifte hebben gedaan.

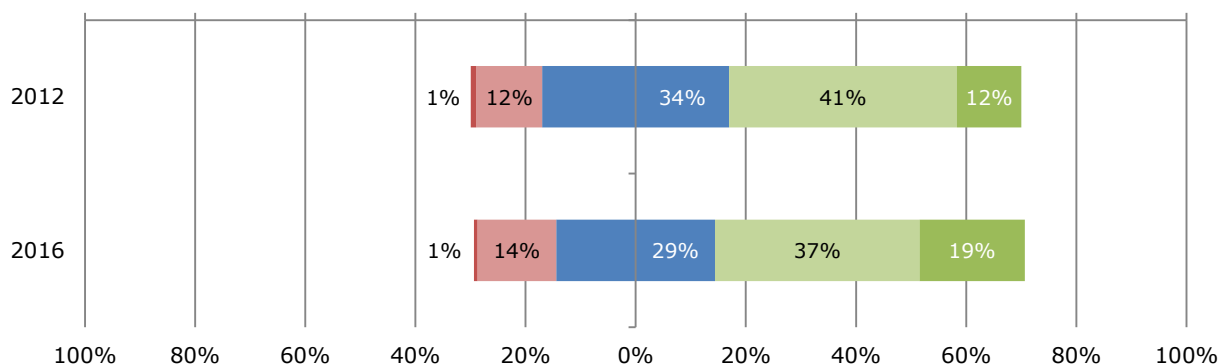
2.2 Totaalwaardering

De waardering van slachtoffers voor de politie is in dit onderzoek gemeten aan de hand van 26 stellingen⁷ over uiteenlopende aspecten van de slachtofferondersteuning. Wanneer de scores op deze aspecten samen worden genomen, is een totaalscore voor de waardering te berekenen. Hieruit blijkt dat meer dan de helft (56 procent) van de slachtoffers positief is over de ondersteuning door de politie (zie figuur 2.1). Hier staat tegenover dat in totaal 15 procent de stellingen per saldo negatief beantwoordde. In vergelijking met de uitkomsten van 2012 zijn de ervaringen van slachtoffers in 2016 positiever. Het aandeel slachtoffers dat zeer positief is over de ondersteuning is toegenomen.

Hierbij dient wel rekening gehouden te worden met het feit dat de groep slachtoffers bij de meting van 2012 iets anders van samenstelling was dan bij de huidige meting. Zo zijn er in 2016 meer slachtoffers van zedendelicten en juist minder slachtoffers van vermogensdelicten in de responsgroep vertegenwoordigd. Wanneer er in de vergelijking rekening wordt gehouden met de verschillen in samenstelling van de groepen slachtoffers in beide meetjaren (naar delict, persoonskenmerken en onderzoeksmethode), dan is er sprake van een significante verbetering in ervaring (zie tabel B2.9a in bijlage B2).

Figuur 2.1

Ervaringen met de politie, totaalscore 2012, 2016 (rood=(zeer) negatief; groen=(zeer) positief)



2.3 Ervaringen met verschillende aspecten van de slachtofferondersteuning

Waardering voor slachtofferondersteuning politie op zes hoofdaspecten







De 26 stellingen in de vragenlijst zijn, net als in 2012, omgezet naar zes samenhangende hoofdaspecten binnen de slachtofferondersteuning door de politie (tabel 2.1).⁸

⁷ In 2012 waren er 28 stellingen, twee stellingen met betrekking tot schadevergoeding zijn geschrapt, omdat het geen taken van de politie meer zijn. Deze stellingen hoorden bij het hoofdaspect veiligheid/schadeherstel.

⁸ De naamgeving van twee hoofdaspecten wijkt af van de terminologie die in 2012 is gebruikt. Intake/opsporing was in 2012 politietaak en informatie was hulp aan / positie van slachtoffer.

Tabel 2.1

Overzicht stellingen per hoofdaspect (politie)

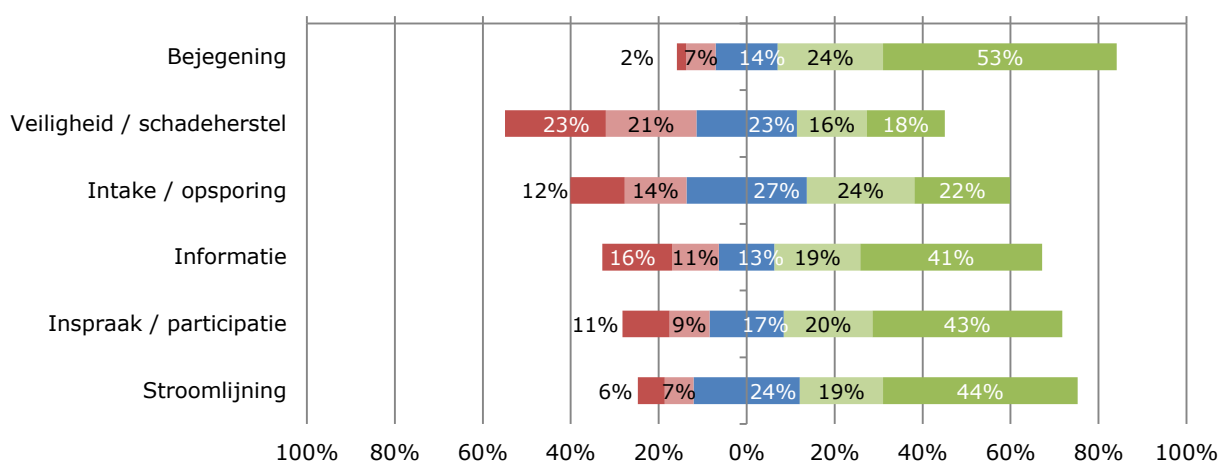
HOOFDASPECT	STELLING
	De medewerkers van de politie ...
1 Bejegening 	hebben mij beleefd behandeld.
	hebben belangstelling getoond voor mijn persoonlijke verhaal.
	hebben mij het gevoel gegeven dat ik serieus werd genomen.
	hebben begrip getoond voor mijn situatie.
	hebben rekening gehouden met mijn privacy.
	zijn vertrouwelijk omgegaan met mijn persoonsgegevens.
	hebben medeleven getoond.
2 Veiligheid / schadeherstel 	hebben mij informatie gegeven over wat ik moest doen om mijn schade vergoed te krijgen.
	hebben mijn gevoel van veiligheid vergroot.
	hebben mij adviezen gegeven over hoe ik in de toekomst slachtofferschap kan voorkomen
	hebben het gevaar van herhaling van het slachtofferschap verkleind.
	hebben mijn gevoel van angst verkleind.
3 Intake / opsporing 	hebben mij informatie gegeven over hun vervolgstappen.
	hebben mij uitleg gegeven over het verloop van het proces na de aangifte.
	hebben mij op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen in mijn zaak.
	hebben voldoende gedaan om de dader op te sporen.
	hebben voldoende gedaan om de dader te arresteren.
4 Informatie over hulp en rechten slachtoffer 	hebben mij uitgelegd waar ik als slachtoffer recht op heb.
	hebben mij informatie gegeven over mogelijke hulpverlening.
	hebben mij informatie gegeven over de diensten van Slachtofferhulp.
5 Inspraak / participatie 	hebben mij de gelegenheid gegeven mijn verhaal te doen, voordat zij een beslissing namen.
	hebben voldoende informatie van mij gevraagd bij het ondernemen van verdere stappen
	hebben voldoende rekening gehouden met mijn wensen en behoeften bij het nemen van hun beslissingen.
	hebben rekening gehouden met waar ik als slachtoffer recht op heb.
6 Stroomlijning 	hebben mij niet lang laten wachten voordat ik aangifte kon doen.
	hebben mij mijn verhaal niet vaak laten herhalen.

Meeste waardering voor bejegening, de inspanningen voor veiligheid/schadeherstel worden minder gewaardeerd

In figuur 2.2 is de waardering voor de verschillende hoofdaspecten van de ondersteuning van de politie aan slachtoffers weergegeven. In tabel B2.2 in het bijlagenboek is een overzicht opgenomen van de stellingen per hoofdaspect.

Figuur 2.2

Ervaringen per hoofdaspect 2016, rood=(zeer) negatief; groen=(zeer) positief



In figuur 2.2 is te zien dat slachtoffers het meest te spreken zijn over de *bejegening* door de politiemedewerkers. Ruim driekwart (77 procent) is hierover (zeer) positief. Dit betekent onder meer dat de slachtoffers politiemedewerkers doorgaans als beleefd ervaren en dat medewerkers belangstelling, medeleven en begrip tonen, naar slachtoffers luisteren en hen serieus nemen (zie ook bijlage B2). Geen van de andere hoofdaspecten wordt zo positief gewaardeerd als de *bejegening*.⁹

De hoofdaspecten *stroomlijning*, *inspraak en participatie* en *informatie* worden na *bejegening* het meest positief gewaardeerd. Gemiddeld is meer dan 60 procent van de slachtoffers over alle stellingen binnen deze hoofdaspecten positief. Dit betekent dat een meerderheid van de slachtoffers over het algemeen positieve ervaringen heeft met politiemedewerkers met wie men contact heeft gehad, met de informatievoorziening en over het verloop van het aangifteproces. Binnen deze drie aspecten zijn slachtoffers het meest positief over de gelegenheid die medewerkers van de politie geven om hun verhaal te doen, voordat zij een beslissing namen. Ruim twee derde (70 procent) is hier (zeer) positief over.

De inspanningen van de politie rond *intake/opsporing* wordt door ongeveer de helft van de slachtoffers als positief ervaren: 46 procent is (zeer) positief over de inspanningen van de politie rond opsporing en 26 procent is (zeer) negatief.

Wat betreft de *intake/opsporing* zijn slachtoffers met name positief over de informatie die zij kregen over het verloop van het proces na de aangifte en het op de hoogte houden van slachtoffers over de ontwikkelingen in hun zaak door medewerkers.

Voor de aspecten die vallen onder *veiligheid / schadeherstel* is gemiddeld de minste waardering.¹⁰ Ongeveer een derde van de slachtoffers is (zeer) positief over de wijze waarop de politie hen heeft

⁹ Verschil tussen *bejegening* en *stroomlijning* getest met Wilcoxon-rangtekentoets, $Z=7,29$; $p<0,001$ (eenzijdig).

¹⁰ Verschil tussen *veiligheid/schadeherstel* en *intake/opsporing* getoetst met Wilcoxon-rangtekentoets, $Z=-12,00$; $p<0,001$ (eenzijdig).

geïnformeerd over de mogelijkheden om schade te verhalen; hoe herhaald slachtofferschap te voorkomen en het vermogen van medewerkers om bij slachtoffers het gevoel van veiligheid te vergroten. Iets minder dan de helft (44 procent) van de slachtoffers oordeelt over dit hoofdaspect van de ondersteuning negatief. De aandacht die de politie geeft aan het verkleinen van de kans op herhaald slachtofferschap, kan op de minste waardering rekenen: 25 procent oordeelt hierover positief. Ook voor de meeste andere deelaspecten binnen het hoofdaspect *veiligheid / schadeherstel* geldt dat een minderheid van de slachtoffers hiermee positieve ervaringen had.

Beperkte toename in waardering sinds 2012

Op basis van zogenaamde schaalscores is een vergelijking gemaakt tussen de ervaringen met de politie in 2012 en 2016. Hierbij is rekening gehouden met verschillen in samenstelling van de onderzochte groepen slachtoffers in beide meetjaren. Waar in tabel 2.2a met dikgedrukte cijfers is aangegeven dat de schaalscore in 2016 significant positiever is dan in 2012, betekent dit dus dat het verschil niet het gevolg is van verschillen in de samenstelling van de onderzochte groepen slachtoffers in beide meetjaren naar geslacht, leeftijd, opleidingsniveau en geboorteland, maar dat er echt sprake is van een – zij het kleine – verbetering in de waardering van de slachtofferondersteuning.

Dat betekent dus dat de waardering voor *veiligheid / schadeherstel* en de *intake/opsporing* door de politie iets is toegenomen. De totaalwaardering voor de slachtofferondersteuning door de politie is ook iets verbeterd.

Tabel 2.2a

Ervaringen met politie naar hoofdaspect¹¹, in schaalscores¹²

	SCHAALSCORE 2016	SCHAALSCORE 2012	VERSCHIL SCHAALSCORE MET 2012
Bejegening	4,2	4,3	-0,1
Veiligheid / schadeherstel	2,8	2,7	+0,1
Intake / opsporing	3,3	3,2	+0,1
Informatie	3,6	3,6	=
Inspraak / participatie	3,7	3,7	=
Stroomlijning	3,8	3,6	+0,2
TOTAALWAARDERING	3,6	3,5	+0,1

Vet: significant positievere ervaringen (P<0,05) ten opzichte van uitkomsten slachtoffermonitor 2012 op basis van multivariate analyse (zie bijlage B2).

Uitleg bij tabel 2.2a

De schaalscore voor een **hoofdaspect** is berekend door een gemiddelde te nemen van de bijbehorende stellingen (zie bijlage B2). Dit gemiddelde vormt een schaal van 1 tot 5. Vervolgens zijn deze scores omgewerkt naar vijf categorieën volgens een vast schema: 'zeer negatief' (1-1,49), 'enigszins negatief' (1,5-2,49), 'neutraal' (2,5-3,49), 'enigszins positief' (3,5-4,49) en 5 'zeer positief' (4,5-5,0). De **totaalscore** is het gemiddelde van de zes hoofdaspecten. Ook de totaalscore is vervolgens omgewerkt naar een categoriale variabele met vijf categorieën conform bovenstaande schema.

In tabel 2.2b is een aanvullende vergelijking gemaakt van de ervaringen met de politie in 2012 en 2016 op basis van de percentages per categorie. Bij de drie hoofdaspecten waar noch sprake is van een positieve noch negatieve ontwikkeling van de waardering op basis van de multivariate analyse (tabel 2.2a), is er een beweging van de drie middencategorieën naar de uiterste categorieën aan de negatieve en positieve kant. Het gaat om *informatie*, *inspraak / participatie* en *stroomlijning*. Hoewel er

¹¹ De scores op de stellingen die bij elk hoofdaspect horen, zijn opgenomen in bijlage B2.

¹² De schaalscore is berekend op basis van de stellingen binnen ieder hoofdaspect.

bij deze hoofdaspecten gemiddeld dus geen sprake is van een verbetering of verslechtering, zijn de ervaringen van slachtoffers met de politie licht gepolariseerd (minder neutraal dan in 2012).¹³

Tabel 2.2b

Verskil in ervaringen met politie naar hoofdaspect, percentages (verschil 2016 ten opzicht van 2012)

	ZEER NEGATIEF	NEGATIEF	NIET POSITIEF, NIET NEGATIEF	POSITIEF	ZEER POSITIEF
Bejegening	0%	2%	3%	4%	-9%
Veiligheid/schadeherstel	1%	-3%	-3%	-1%	6%
Intake / opsporing	1%	-8%	4%	0%	2%
Informatie	4%	0%	-4%	-7%	7%
Inspraak/participatie	4%	-1%	-4%	-5%	5%
Stroomlijning	-1%	-3%	0%	-4%	8%
TOTAALWAARDERING	0%	2%	-5%	-4%	7%

Vet: significant verschil ($P < 0,01$) ten opzichte van uitkomsten slachtoffermonitor 2012 op basis van z-toets voor 2 proporties.

2.4 Ervaringen per delictgroep

Een belangrijke vraag is in hoeverre er verschillen bestaan tussen de ervaringen van slachtoffers van verschillende delictgroepen. Oordelen slachtoffers van het ene type delict anders dan slachtoffers van andere delicten? Om hier zicht op te krijgen, zijn slachtoffers ingedeeld in drie hoofdgroepen van delicten waar ze mee te maken hebben gehad. Hierbij is uitgegaan van het misdrijf dat zij in de enquête hebben opgegeven dat hen of een naaste is overkomen, en waarvoor zij de vragenlijst verder hebben ingevuld.

De delictgroepen zijn:

- Gewelddsmisdrijven (dreiging met lichamelijk geweld, mishandeling, stalking, seksueel geweld, huiselijk geweld, moord of doodslag, gijzeling/ontvoering)
- Vermogensmisdrijven (diefstal, inbraak, overval, oplichting/fraude, o.a. via internet)
- Vernielingen/misdrijven tegen de openbare orde en veiligheid (vandalisme/vernieling)

Slachtoffers gewelddsmisdrijven positiever dan slachtoffers overige delicten

Slachtoffers van gewelddsmisdrijven zijn op een aantal punten positiever over de politie dan slachtoffers van andere delicten (tabel 2.3). Zij zijn naar verhouding meer te spreken over de *bejegening* door politiemedewerkers, *veiligheid / schadeherstel*, de *intake / opsporing*, de *informatie* over hulp en rechten als slachtoffer en de mate van *inspraak / participatie*. Over de *stroomlijning* van het proces van aangifte zijn slachtoffers van geweldsdelicten juist minder positief dan slachtoffers van andere delicten. Bij het toetsen van de verschillen in ervaringen naar delictgroep is er onder andere gecorrigeerd voor verschillen in samenstelling van de groepen naar leeftijd, geslacht, opleiding en geboorteland.

¹³ In deze analyses is *niet* gecorrigeerd voor verschillen in samenstelling van de twee groepen.

Tabel 2.3

Ervaringen politie 2016 naar delictgroep (gemiddelden, 1=zeer negatief, 5=zeer positief)

	GEWELDSDELICTEN (N=358)	VERMOGENSDELICTEN (N=304)	OPENBARE ORDE EN VEILIGHEID (N=125)
Bejegening	4,4	4,2	<u>4,0</u>
Veiligheid / schadeherstel	2,9	2,9	<u>2,5</u>
Intake / opsporing	3,6	3,2	<u>3,2</u>
Informatie	4,0	3,5	<u>3,3</u>
Inspraak / participatie	4,0	3,7	<u>3,4</u>
Stroomlijning	<u>3,5</u>	3,8	3,9
TOTAALWAARDERING	3,8	3,6	<u>3,4</u>

Vet: significant positievere ervaringen ($p < 0,05$) ten opzicht van gemiddelde van andere delictgroepen op basis van multivariate analyse (zie bijlage B2).

Onderstreept: significant negatievere ervaringen ($p < 0,05$) ten opzicht van gemiddelde van andere delictgroepen op basis van multivariate analyse (zie bijlage B2).

Leesvoorbeeld tabel 2.3 en 2.4

- Slachtoffers van een geweldsdelict zijn significant **positiever** over de bejegening door de politie dan de gemiddelde ervaring van slachtoffers van de overige delictgroepen.
- Slachtoffers van een geweldsdelict zijn significant **negatiever** over *stroomlijning* dan het gemiddelde van de rest.

Slachtoffers zedenmisdrijven positiever dan slachtoffers overige geweldsmisdrijven

Daarnaast is – binnen de hoofdgroep geweldsmisdrijven – een afzonderlijke vergelijking gemaakt tussen slachtoffers van zedendelicten en slachtoffers van andere geweldsdelicten. Slachtoffers van zedendelicten zijn positiever over de ervaring van de ondersteuning door de politie, en specifiek over de hoofdaspecten *bejegening*, *veiligheid / schadeherstel*, *informatie* en *intake / opsporing* en (tabel 2.4). In deze analyses is ook gecorrigeerd voor verschillen in samenstelling van de twee groepen.

Tabel 2.4

Ervaringen politie 2016 naar type geweldsdelict (gemiddelden, 1=zeer negatief, 5=zeer positief)

	ZEDENDELICTEN (N=113)	OVERIGE GEWELDSDELICTEN (N=245)
Bejegening	4,8	4,4
Veiligheid / schadeherstel	3,2	2,9
Intake / opsporing	4,0	3,6
Informatie	4,6	4,0
Inspraak / participatie	4,4	4,0
Stroomlijning	3,2	3,5
TOTAALWAARDERING	4,0	3,7

Vet: significant positievere ervaringen ($P < 0,05$) ten opzicht van andere delictgroep op basis van multivariate analyse (zie bijlage B2).

2.5 Ervaringen naar persoonskenmerken

In deze paragraaf wordt nagegaan in hoeverre de ervaringen van slachtoffers met de ondersteuning door de politie samenhangen met persoonskenmerken, zoals leeftijd, geslacht, opleidingsniveau en geboorteland. De analyse richt zich op de vraag of persoonskenmerken van invloed zijn op de waardering.



Geslacht. Er is geen samenhang geconstateerd tussen de ervaringen met de ondersteuning door de politie en het geslacht van de slachtoffers. Mannen en vrouwen ervaren de slachtofferondersteuning gelijk.



Leeftijd. Oudere slachtoffers (55-plus) zijn over het algemeen positiever over de ondersteuning door de politie in het algemeen. Zie hiervoor tabel 2.5.¹⁴ Specifiek zijn zij ook positiever voor zover het gaat om de *informatie* over hulp en rechten en over het proces van aangifte (*stroomlijning*). In het geval van *bejegening* zijn jongeren (12-17 jaar) en ouderen (55-plus) positiever dan de slachtoffers in de middencategorieën (18-34 en 35-54 jaar).



Geboorteland. Slachtoffers die buiten Nederland zijn geboren, zijn minder positief over het proces van aangifte (*stroomlijning*) dan in Nederland geboren slachtoffers.



Opleidingsniveau. Slachtoffers met een middelbaar opleidingsniveau (MBO, HAVO, VWO) zijn minder positief over het proces van aangifte (*stroomlijning*) dan slachtoffers met een hoog opleidingsniveau (HBO/WO).

Tabel 2.5

Ervaringen politie 2016 naar leeftijd (gemiddelden, 1=zeer negatief, 5=zeer positief)

	12-17 JAAR (N=102)	18-34 JAAR (N=210)	35-54 JAAR (N=246)	55+ (N=216)
Bejegening	4,3	4,0	4,1	4,4
Veiligheid / schadeherstel	3,0	2,9	2,6	3,1
Intake / opsporing	3,4	3,3	3,2	3,3
Informatie	3,5	3,4	3,5	3,8
Inspraak / participatie	3,9	3,7	3,6	3,8
Stroomlijning	3,4	3,6	3,7	4,0
TOTAAL	3,6	3,5	3,5	3,7

2.6 Belang van aspecten binnen de slachtofferondersteuning

Behalve de waardering voor de slachtofferondersteuning door de politie is ook het belang ervan vastgesteld. Voor alle 26 aspecten is gevraagd naar het belang ervan. De aspecten zijn op dezelfde wijze als bij ervaringen onderverdeeld in zes hoofdaspecten. Door de ervaringen per hoofdaspect te combineren met het belang is er zicht te krijgen op potentiële kwaliteitsverbetering.

¹⁴ In tabel B2.12 in het separaat bijlagenboek is een analyse opgenomen van de uitkomsten op de onderliggende stellingen (deelaspecten) per leeftijdsgroep (12-17 jaar en 18+).

Weinig verschuivingen in belang van hoofdaspecten: intake / opsporing, bejegening en inspraak / participatie zijn meest belangrijk

Tussen 2012 en 2016 is er over het geheel genomen geen verandering in het belang van de zes hoofdaspecten (tabel 2.6).¹⁵ Alle hoofdaspecten en ook de onderliggende 26 deelaspecten zijn belangrijk of zeer belangrijk volgens de slachtoffers. Meer dan 80 procent en in aantal gevallen meer dan 90 procent van de slachtoffers vindt deze aspecten van de ondersteuning belangrijk of zeer belangrijk.

In vergelijking met 2012 zijn er ook nauwelijks verschillen in rangorde van de hoofdaspecten naar percentage zeer belangrijk. De enige uitzondering op dit stabiele beeld is dat het aspect *veiligheid / schadeherstel* in 2016 door minder slachtoffers zeer belangrijk wordt gevonden dan de aspecten *informatie* en *stroomlijning*. De top drie is echter onveranderd. *Intake / opsporing, bejegening* en *inspraak / participatie* zijn de belangrijkste aspecten van de ondersteuning voor slachtoffers.¹⁶

Tabel 2.6

Belang van hoofdaspecten slachtofferondersteuning in 2012 en 2016

	RANGORDE		PERCENTAGE ZEER BELANGRIJK		PERCENTAGE BELANGRIJK EN ZEER BELANGRIJK	
	2016	2012	2016	2012	2016	2012
Intake / opsporing	1	1	67%	70%	96%	95%
Bejegening	2	2	63%	65%	95%	96%
Inspraak en participatie	3	3	55%	56%	91%	93%
Informatie	4	5	47%	47%	83%	82%
Stroomlijning	5	6	46%	43%	87%	85%
Veiligheid en schadeherstel	6	4	44%	48%	83%	85%

Relatief belang aspecten onveranderd

Aangezien het belang van de hoofdaspecten in beide meetjaren zo dicht bij elkaar zit, is er geanalyseerd of er wel sprake is van verschuivingen in het relatieve belang van de onderliggende aspecten, dus op stellingniveau. Met een rangordetoets is gecontroleerd of de rangordening van aspecten, van meest tot minst belangrijk, in 2016 verschilt van die van de rangordening in 2012 (zie tabel B2.6 in bijlage B2). Hieruit blijkt dat er praktisch geen verschil is tussen het relatieve belang van de deelaspecten in 2012 en 2016.¹⁷

¹⁵ Verschillen tussen 2012 en 2016 per hoofdaspect getoetst met de Mann-Whitney-toets, er zijn geen significante verschillen ($\alpha=0,05$).

¹⁶ Friedman-toets $\chi^2=714,565$; $N=980$; $df=5$, $P<0,001$. Paarsgewijze verschillen zijn getoetst met Bonferroni-correctie.

¹⁷ Overeenkomst rangordes deelaspecten 2012 - 2016 getoetst met Spearmans rangcorrelatie ($r_{s(24)}=0,97$, $p<0,01$).

2.7 Kwaliteitsverbetering

In deze paragraaf worden de ervaringen van slachtoffers met de politie afgezet tegen het belang dat zij aan verschillende deel- en hoofdaspecten hechten. De relatieve ervaring en belang zijn gecombineerd weergegeven in het schema in figuur 2.3. Het gaat hierbij om relatieve scores: de ervaring en het belang van een deel- of hoofdaspect moeten steeds worden geïnterpreteerd *ten opzichte van* de andere aspecten.

In het kwadrant rechtsboven zijn de deel- en hoofdaspecten weergegeven die een relatief hoge waardering combineren met een hoog belang. Slachtoffers vinden deze onderdelen dus zowel relatief belangrijk en ze waarderen het in vergelijking met de andere onderdelen positiever. Deze aspecten dienen dus zoveel mogelijk te worden gehandhaafd op het huidige niveau. Voor de politie zijn dit de hoofdaspecten *bejegening* en *inspraak / participatie*. Dit zijn aspecten die te maken hebben met de houding van politiemedewerkers naar slachtoffers en hoe hen de gelegenheid wordt gegeven hun verhaal te doen.

De *intake en opsporing* door de politie, zoals de inzet om de dader op te sporen en te arresteren, verdient in de ogen van de slachtoffers veel aandacht. Hier is de potentiële kwaliteitsverbetering in de ondersteuning van slachtoffers het grootst: dit is het hoofdaspect waarover slachtoffers relatief minder positief zijn, terwijl het belang juist zeer groot is.

Voor *stroomlijning* en *informatie* geldt het tegenovergestelde. De waardering is hoog, terwijl het belang in vergelijking met de andere hoofdaspecten laag is. Het gaat daarbij bijvoorbeeld om het tonen van medeleven en het niet steeds laten herhalen van de vraag.







Het hoofdaspect *veiligheid / schadeherstel* is voor slachtoffers het minst belangrijk in vergelijking met de andere aspecten en daarbij is de waardering ook minder positief dan van de andere aspecten.

Naast het hoofdaspect *intake / opsporing* zijn er enkele deelaspecten die als potentieel verbeterpunt gelden. Het gaat hier om de stellingen 'hebben mijn gevoel van veiligheid vergroot', 'hebben mij op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen in mijn zaak'; 'hebben voldoende gedaan om de dader op te sporen.' '...en te arresteren.' en 'hebben mij uitgelegd waar ik als slachtoffer recht op heb'.

Figuur 2.3

Prioriteitenmatrix **ervaring** versus **belang** 2016, stellingen en hoofdaspecten (politie)

De medewerkers van de politie...

<p>Hoog belang (relatief)</p>	<div data-bbox="384 349 732 450" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">  <p>Intake / opsporing</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> • hebben mij op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen in mijn zaak • hebben voldoende gedaan om de dader op te sporen • hebben voldoende gedaan om de dader te arresteren • hebben mijn gevoel van veiligheid vergroot • hebben mij uitgelegd waar ik als slachtoffer recht op heb 	<div data-bbox="975 349 1278 450" style="border: 1px solid blue; padding: 5px; margin-bottom: 20px;">  <p>Bejegening</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> • hebben mij beleefd behandeld • hebben belangstelling getoond voor mijn persoonlijke verhaal • hebben mij het gevoel gegeven dat ik serieus werd genomen • hebben begrip getoond voor mijn situatie • hebben rekening gehouden met mijn privacy • zijn vertrouwelijk omgegaan met mijn persoonsgegevens <div data-bbox="975 712 1461 813" style="border: 1px solid green; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">  <p>Inspraak / participatie</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> • hebben mij de gelegenheid gegeven mijn verhaal te doen, voordat zij een beslissing namen • hebben voldoende informatie van mij gevraagd bij het ondernemen van verdere stappen • hebben mij niet lang laten wachten voordat ik aangifte kon doen • hebben mij informatie gegeven over hun vervolgstappen • hebben mij uitleg gegeven over het verloop van het proces na de aangifte
<p>Laag belang (relatief)</p>	<div data-bbox="395 1104 732 1205" style="border: 1px solid orange; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">  <p>Veiligheid / schadeherstel</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> • hebben mij informatie gegeven over wat ik moest doen om mijn schade vergoed te krijgen • hebben mij adviezen gegeven over hoe ik in de toekomst slachtofferschap kan voorkomen • hebben het gevaar van herhaling van het slachtofferschap verkleind • hebben mijn gevoel van angst verkleind • hebben voldoende rekening gehouden met mijn wensen en behoeften bij het nemen van hun beslissingen • hebben rekening gehouden met waar ik als slachtoffer recht op heb 	<div data-bbox="983 1104 1278 1205" style="border: 1px solid red; padding: 5px; margin-bottom: 20px;">  <p>Informatie</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> • hebben mij informatie gegeven over de diensten van Slachtofferhulp • hebben mij informatie gegeven over mogelijke hulpverlening <div data-bbox="983 1323 1331 1424" style="border: 1px solid purple; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">  <p>Stroomlijning</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> • hebben mij mijn verhaal niet vaak laten herhalen • hebben medeleven getoond.
	<p>Lage waardering (relatief)</p>	<p>Hoge waardering (relatief)</p>

De kleuren van de stellingen (deelaspecten) corresponderen met de kleur van het hoofdaspect in de kaders.

Ontwikkelingen ten opzichte van 2012:

- "hebben mij uitleg gegeven over het verloop van het proces na de aangifte"
-> van **linksboven** naar **rechtsboven** (relatieve waardering toegenomen)
- "hebben rekening gehouden met waar ik als slachtoffer recht op heb"
-> van **linksboven** naar **linksonder** (relatieve belang afgenomen)

Op hoofdaspecten zijn er geen verschuivingen binnen de matrix tussen 2012 en 2016; de relatieve positie van de hoofdaspecten op belang en waardering is gelijk gebleven. Op twee deelaspecten is er wel een verschuiving: de relatieve waardering voor 'hebben mij uitleg gegeven over het verloop van het proces na aangifte' is toegenomen. Dit deelaspect geldt dus niet meer als potentieel verbeterpunt. Van het aspect 'hebben rekening gehouden met waar ik als slachtoffer recht op heb' is het relatieve belang afgenomen en is hiermee geen potentieel verbeterpunt meer.

2.8 Conclusies

Dit hoofdstuk wordt afgesloten met de beantwoording van de onderzoeksvragen 1 tot en met 8 voor de slachtoffers die contact hebben gehad met de politie.

Ervaringen

1 Wat zijn anno 2016 de ervaringen van slachtoffers met de ondersteuning door de politie?

Meer dan helft (56 procent) van de slachtoffers is positief over de ervaringen met de politie. Ongeveer een op de zeven slachtoffers is hierover negatief. Slachtoffers zijn het meest positief over de *bejegening* door de politiemedewerkers. Ook over drie andere hoofdaspecten – *stroomlijning*, *inspraak / participatie* en *informatie* – is een ruime meerderheid van de slachtoffers positief. De ervaringen met de inspanningen van de politie rondom *intake / opsporing* nemen een tussenpositie in: de opsporing wordt door bijna de helft van de slachtoffers als positief ervaren en door een kwart als negatief. *Veiligheid / schadeherstel* is een hoofdaspect van de slachtofferondersteuning door de politie waarover een groter deel van de slachtoffers negatief is dan positief. Binnen dit hoofdaspect kan de aandacht die de politie geeft aan het verkleinen van de kans op herhaald slachtofferschap, op de minste waardering rekenen.

2 Hoe zijn de ervaringen van slachtoffers van de verschillende delictgroepen?

De ervaringen met de ondersteuning door de politie hangen deels samen met het soort delict waar slachtoffers mee geconfronteerd werden. Slachtoffers van geweldsdelicten zijn positiever over hun ervaringen met de politie dan slachtoffers van vermogensdelicten en delicten openbare orde en veiligheid. Specifiek gaat het daarbij om *bejegening*, *veiligheid / schadeherstel*, *intake / opsporing*, *informatie* en *inspraak / participatie*. Binnen de groep slachtoffers van een geweldsdelict zijn slachtoffers van zedendelicten positiever over hun ervaringen met de politie dan slachtoffers van overige geweldsdelicten (met uitzondering van *stroomlijning*).

3 Hoe zijn de ervaringen van slachtoffers van verschillende categorieën van leeftijd, geslacht, geboorteland en opleidingsniveau?

De leeftijd van slachtoffers is van invloed op de ervaringen met de politie. Ouderen zijn in het algemeen positiever over hun ervaring met de politie. Het geslacht van slachtoffers is niet van invloed. Voor de andere onderzochte persoonskenmerken (geboorteland en opleidingsniveau) geldt dat hier in algemene zin geen sprake is van verschillen in waardering, maar dat die er op onderdelen wel zijn: slachtoffers die niet in Nederland zijn geboren zijn minder positief over stroomlijning dan in Nederland geboren slachtoffers, net als middelbaar opgeleiden (in vergelijking met hoger opgeleiden).

4 In hoeverre is er sprake van significante verandering in ervaringen ten opzichte van de vorige meting?

De ervaringen zijn over het geheel genomen verbeterd ten opzichte van 2012. Specifiek zijn slachtoffers positiever over *intake / opsporing* en *veiligheid / schadeherstel*.

Belang

5 *Wat vinden de slachtoffers het belangrijkste?*

Alle in dit onderzoek voorgelegde aspecten van ondersteuning door de politie zijn belangrijk voor een ruime meerderheid van de slachtoffers. De hoofdaspecten *intake / opsporing, bejegening en inspraak / participatie* worden het meest belangrijk gevonden.

6 *In hoeverre is er sprake van significante veranderingen in de zaken waar men groot belang aan hecht?*

Tussen 2012 en 2016 is er over het geheel genomen geen verandering in het belang van de zes hoofdaspecten en dat geldt ook voor de 26 onderliggende aspecten.

7 *Waar zitten de potentiële verbeterpunten, dat wil zeggen zaken waar slachtoffers groot belang aan hechten, maar waarmee de ervaringen niet goed zijn?*

Over de intake en opsporing door de politie, zoals de inzet om de dader op te sporen en te arresteren, zijn slachtoffers relatief minder positief, terwijl het belang (eveneens relatief) groot is. Naast het hoofdaspect *intake / opsporing* zijn er enkele deelaspecten die als potentieel verbeterpunt gelden. Het gaat hier om de stellingen 'hebben mijn gevoel van veiligheid vergroot', 'hebben mij op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen in mijn zaak' en 'hebben mij uitgelegd waar ik als slachtoffer recht op heb'.

8 *In hoeverre is er sprake van verandering in de potentiële verbeterpunten ten opzichte van de vorige meting?*

Twee potentiële verbeterpunten uit 2012 zijn in 2016 geen verbeterpunt meer: de stelling 'medewerkers hebben mij uitleg gegeven over het verloop van het proces na de aangifte' is geen verbeterpunt meer door een toename in waardering; de stelling 'medewerkers hebben rekening gehouden waar ik als slachtoffer recht op heb' is geen potentieel verbeterpunt meer, omdat het relatieve belang van dit aspect is afgenomen.

3

HOOFDSTUK

Openbaar Ministerie

3 Openbaar Ministerie

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk staan de ervaringen van slachtoffers met het Openbaar Ministerie centraal. Slachtoffers zijn in dit verband personen die vanwege een strafbaar feit dat hen is overkomen, contact hebben gehad met het Openbaar Ministerie (hierna: OM). De onderzoeksuitkomsten in dit hoofdstuk zijn gebaseerd op een enquête onder 562 slachtoffers uit de OM-registratie (in de systemen Compas en GPS) van afgedane zaken uit de periode 1 mei tot 1 juli 2016 en, voor zeden, 1 februari tot 1 juli 2016.¹⁸ De respons was 30 procent.

De belangrijkste uitkomsten uit dit hoofdstuk zijn:

- Het merendeel van de slachtoffers is positief over de slachtofferondersteuning door het OM.
- De ervaringen zijn over het geheel genomen verbeterd ten opzichte van 2012.
- De meeste waardering is er voor de wijze waarop slachtoffers worden bejegend. Op dit punt is het beeld vergelijkbaar met de situatie in 2012.
- De waardering voor andere aspecten van de slachtofferondersteuning (*inspraak / schadeherstel, veiligheid, informatie*) is verbeterd in vergelijking met 2012.
- De overwegend positieve ervaringen met het OM gelden voor slachtoffers van alle soorten delicten. Er zijn geen significante verschillen in ervaringen naar type delict.
- Hetzelfde geldt voor verschillende groepen slachtoffers naar persoonskenmerken. De ervaringen met de ondersteuning zijn voor alle groepen ongeveer gelijk: man of vrouw, jong of oud, wel of niet in Nederland geboren, laag- of hoogopgeleid.
- Het belang van verschillende aspecten van de slachtofferondersteuning door het OM is in vergelijking met 2012 onveranderd. Net als in 2012 is informatie het meest belangrijk.

In de volgende paragrafen worden deze uitkomsten verder uitgediept. Paragraaf 3.2 gaat in op de totaalwaardering. Daarna volgen in paragraaf 3.3 de ervaringen van slachtoffers met het OM aan de hand van verschillende aspecten van de slachtofferondersteuning, samengevat in vier hoofdaspecten. In paragraaf 3.4 wordt gekeken naar verschillen die samenhangen met de aard van het delict en (in paragraaf 3.5) met kenmerken van het slachtoffer. In paragraaf 3.6 komt het belang van de verschillende aspecten aan de orde. Paragraaf 3.7 laat zien bij welke aspecten er sprake is van een potentiële kwaliteitsverbetering. Dit zijn aspecten waar slachtoffers groot belang aan hechten, maar waarmee de ervaringen minder goed zijn. Tot slot wordt in paragraaf 3.8 antwoord gegeven op de onderzoeksvraag van dit hoofdstuk.

3.2 Totaalwaardering

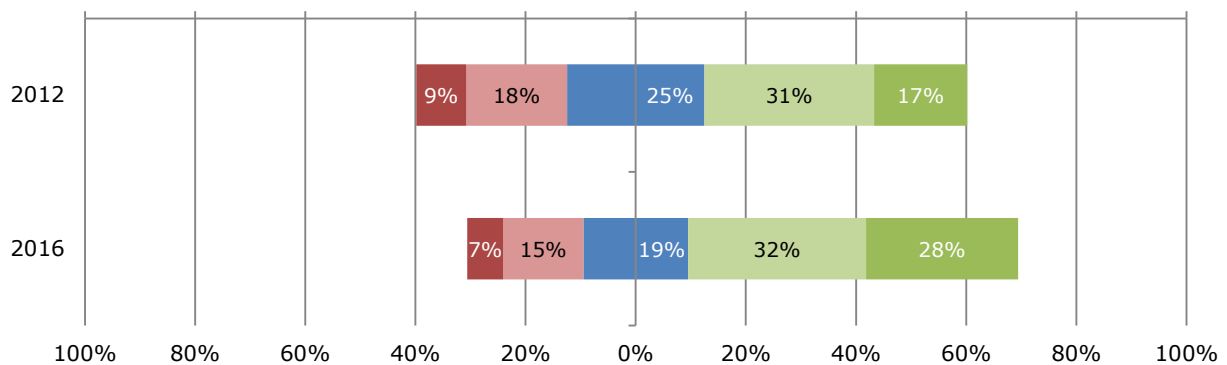
De waardering van slachtoffers voor het OM is in dit onderzoek gemeten aan de hand van 22 stellingen over uiteenlopende aspecten van de slachtofferondersteuning. De totaalscore voor de waardering is berekend uit het gemiddelde over deze aspecten. Hieruit blijkt dat zes op de tien slachtoffers positief zijn over de ondersteuning door het OM (zie figuur 3.1). Hier staat tegenover dat 22 procent van de slachtoffers per saldo negatief is over de ondersteuning. In vergelijking met de uitkomsten van 2012 zijn de ervaringen van slachtoffers in 2016 positiever. Het aandeel slachtoffers dat zeer positief is over de ondersteuning is toegenomen en het aandeel slachtoffers dat (zeer) negatief is over de ondersteuning is afgenomen.

¹⁸ Zie voor een uitgebreide onderzoeksverantwoording bijlage B1 in het separate bijlagenboek.

Bij het vergelijken van de uitkomsten in 2016 met die van 2012 dient rekening te worden gehouden met het feit dat de groepen slachtoffers in beide metingen van elkaar verschillen in samenstelling. Dit is belangrijk omdat verschillende groepen slachtoffers kunnen afwijken van het gemiddelde in hun beoordeling van de ondersteuning. Zo zijn er in 2016 meer slachtoffers van zedendelicten en minder slachtoffers van vermogensdelicten in de responsgroep vertegenwoordigd dan in 2012. Wanneer er in de vergelijking rekening gehouden wordt met de verschillen in samenstelling van de groepen slachtoffers in beide meetjaren (naar delict, persoonskenmerken, afdoening en onderzoeksmethode), dan is er sprake van een significante verbetering in ervaring (zie tabel B3.9a in bijlage B3).

Figuur 3.1

Ervaringen met het OM, totaalscore 2012, 2016 (rood=(zeer) negatief; groen=(zeer) positief)







3.3 Ervaringen met verschillende aspecten van de slachtofferondersteuning

Waardering voor slachtofferondersteuning OM op vier hoofdaspecten

De 22 stellingen in de vragenlijst zijn, net als in 2012, omgezet naar vier samenhangende hoofdaspecten binnen de slachtofferondersteuning door het OM (tabel 3.1).

Tabel 3.1

Overzicht stellingen per hoofdaspect (OM)

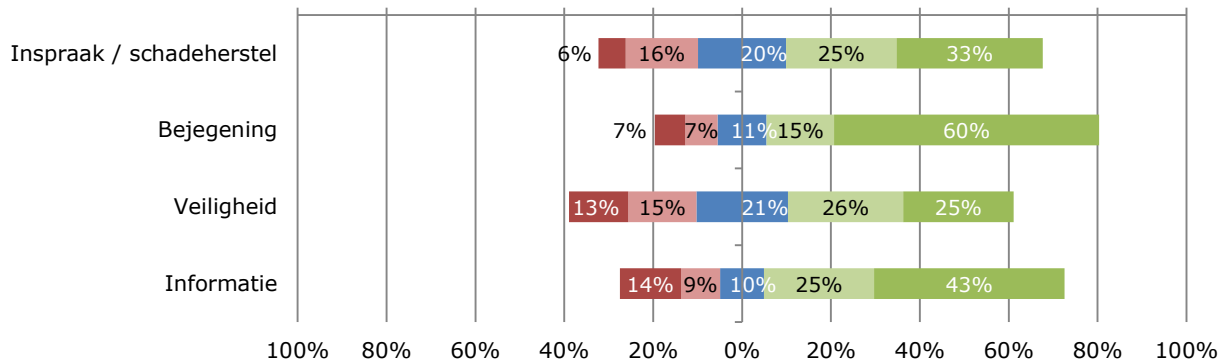
HOOFDASPECT	STELLING
De medewerkers van het OM ...	
1 Inspraak / schadeherstel 	hebben mij informatie gegeven over wat ik moest doen om mijn schade vergoed te krijgen.
	hebben mij uitgelegd waar ik als slachtoffer recht op heb.
	zijn vertrouwelijk met mijn persoonsgegevens omgegaan.
	hebben rekening gehouden met waar ik als slachtoffer recht op heb.
	hebben voldoende rekening gehouden met mijn wensen en behoeften bij het nemen van hun beslissingen.
	hebben mij de gelegenheid gegeven mijn verhaal te doen, voordat zij verdere stappen ondernamen.
	hebben voldoende informatie van mij gevraagd om hun beslissingen goed te kunnen maken.
	hebben mij voldoende ondersteund in het regelen van mijn schadevergoeding.
hebben mijn schade goed ingeschat.	
2 Bejegening 	hebben mij beleefd behandeld.
	hebben belangstelling getoond voor mijn persoonlijke verhaal.
	hebben mij het gevoel gegeven dat ik serieus werd genomen.
	hebben begrip getoond voor mijn situatie.
hebben medeleven getoond.	
3 Veiligheid 	hebben mijn gevoel van veiligheid vergroot.
	hebben mijn gevoel van angst verkleind.
	hebben voldoende gedaan om de dader te vervolgen.
	hebben voldoende gedaan om de dader te veroordelen.
hebben het gevaar van herhaling van slachtofferschap verkleind.	
4 Informatie 	hebben mij de redenen voor hun beslissingen laten weten.
	hebben mij informatie gegeven over het vervolg van het proces.
	hebben mij op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen in mijn zaak.

Meeste waardering voor bejegening

In figuur 3.2 is de waardering voor de verschillende hoofdaspecten van de slachtofferondersteuning door de medewerkers van het OM weergegeven. In tabel B3.2 in het bijlagenboek is een overzicht opgenomen van de stellingen per hoofdaspect.

Figuur 3.2

Ervaringen per hoofdaspect 2016, rood=(zeer) negatief; groen=(zeer) positief



In figuur 3.2 is te zien dat slachtoffers het meest te spreken zijn over de *bejegening* door de medewerkers van het OM. Driekwart (75 procent) is hierover (zeer) positief. Dit betekent onder meer dat de slachtoffers medewerkers van het OM over het algemeen als beleefd ervaren, dat de medewerkers belangstelling, begrip en medeleven tonen en dat slachtoffers het gevoel hebben serieus te worden genomen (zie ook bijlage B3).

Er is een duidelijke hiërarchie in de waardering van de verschillende hoofdaspecten van de ondersteuning voor slachtoffers. De waardering voor *bejegening* is het meest positief, gevolgd door achtereenvolgens *informatie*, *inspraak / schadeherstel* en *veiligheid*. Over elk hoofdaspect in deze volgorde is men minder positief dan het voorafgaande, en positiever dan over het volgende.¹⁹ Ook bij het minst gewaardeerde hoofdaspect - *veiligheid* - zijn er gemiddeld meer slachtoffers positief over het OM dan negatief. Binnen het hoofdaspect *veiligheid* zijn er wel drie deelaspecten van de slachtofferondersteuning die door slachtoffers eerder negatief dan positief worden ervaren (zie bijlage B3). Het gaat om het vergroten van het gevoel van veiligheid, het verkleinen van het gevoel van angst en het verkleinen van het gevaar van herhaling van slachtofferschap.

Toename in waardering sinds 2012

Op basis van zogenaamde schaalscores is een vergelijking gemaakt tussen de meetjaren 2012 en 2016. Hierbij is er rekening gehouden met verschillen in samenstelling van de onderzochte groepen slachtoffers in beide meetjaren. De in tabel 3.2a gemarkeerde trends in de waardering van de slachtofferondersteuning zijn dus niet het gevolg van een verandering in samenstelling van de responsgroep, maar duiden op significante verbetering in de waardering van de ondersteuning door het OM op drie van de vier hoofdaspecten: *inspraak / schadeherstel*, *veiligheid* en *informatie*. Alleen de waardering voor *bejegening* is niet (verder) verbeterd, maar deze waardering was al (zeer) hoog.

¹⁹ Verschil tussen *bejegening* en *informatie* is marginaal (Wilcoxon-rangtekentoeets, $Z=2,20$; $p=0,014$ eenzijdig), verschillen tussen *informatie* en *inspraak/schadeherstel* ($Z=3,33$; $p<0,001$ eenzijdig) en tussen *inspraak/schadeherstel* en *veiligheid* ($Z=5,92$; $p<0,001$) sterk.

Tabel 3.2a

Ervaringen met OM²⁰, in schaalscores en percentages (gemiddelden, 1=zeer negatief, 5=zeer positief)

	SCHAALSCORE 2016	SCHAALSCORE 2012	VERSCHIL SCHAALSCORE MET 2012
Inspraak / schadeherstel	3,6	3,2	+0,4
Bejegening	4,1	4,0	+0,1
Veiligheid	3,3	3,0	+0,3
Informatie	3,7	3,5	+0,2
TOTAALWAARDERING	3,6	3,3	+0,3

Vet: significant positievere ervaringen ($P < 0,05$) ten opzichte van uitkomsten slachtoffermonitor 2012 op basis van multivariate analyse (zie bijlage B3).

Uitleg bij tabel 3.2a

De schaalscore voor een **hoofdaspect** is berekend door een gemiddelde te nemen van de bijbehorende stellingen (zie bijlage B3). Dit gemiddelde vormt een schaal van 1 tot 5. Vervolgens zijn deze scores omgewerkt naar vijf categorieën volgens een vast schema: 'zeer negatief' (1-1,49), 'enigszins negatief' (1,5-2,49), 'neutraal' (2,5-3,49), 'enigszins positief' (3,5-4,49) en 5 'zeer positief' (4,5-5,0). De **totaalscore** is het gemiddelde van de vier hoofdaspecten. Ook de totaalscore is vervolgens op dezelfde wijze omgewerkt naar een categoriale variabele.

In tabel 3.2b is een aanvullende vergelijking gemaakt van de ervaringen met het OM in 2012 en 2016 op basis van de percentages per categorie. Bij drie hoofdaspecten *inspraak / schadeherstel*, *veiligheid* en *informatie* waar sprake is van een positieve ontwikkeling van de waardering op basis van de multivariate analyse (tabel 3.2a), is er een toename van de zeer positieve categorie. Voor *inspraak / schadeherstel* en *veiligheid* geldt dat deze ook nog wordt gevoed door een afname van de zeer negatieve categorie.²¹

Tabel 3.2b

Verskil in ervaringen met OM naar hoofdaspect, percentages (verschil 2016 ten opzichte van 2012)

	ZEER NEGATIEF	NEGATIEF	NIET POSITIEF, NIET NEGATIEF	POSITIEF	ZEER POSITIEF
Inspraak/schadeherstel	-6%	-5%	0%	-2%	13%
Bejegening	2%	-7%	2%	-6%	9%
Veiligheid	-6%	-1%	-6%	-1%	13%
Informatie	-2%	-3%	-5%	1%	9%
TOTAALWAARDERING	-3%	-4%	-6%	2%	11%

Vet: significant verschil ($P < 0,01$) ten opzichte van uitkomsten slachtoffermonitor 2012 op basis van z-toets voor 2 proporties.

3.4 Ervaringen per delictgroep

Een belangrijke vraag is in hoeverre er verschillen bestaan tussen de ervaringen van slachtoffers van verschillende delictgroepen. Oordelen slachtoffers van het ene type delict anders dan slachtoffers van andere delicten? Om hier zicht op te krijgen, zijn slachtoffers ingedeeld in drie hoofdgroepen van delicten waar ze mee te maken hebben gehad. Hierbij is uitgegaan van het misdrijf dat zij in de enquête hebben opgegeven dat hen of een naaste is overkomen, en waarvoor zij de vragenlijst verder hebben ingevuld.

²⁰ De scores op de stellingen die bij elk hoofdaspect horen, zijn opgenomen in bijlage B3.

²¹ In deze analyses is niet gecorrigeerd voor verschillen in samenstelling van de twee groepen.

De delictgroepen zijn:

- Gewelddsmisdrijven (dreiging met lichamelijk geweld, mishandeling, stalking, seksueel geweld, huiselijk geweld, moord of doodslag, gijzeling/ontvoering)
- Vermogensmisdrijven (diefstal, inbraak, overval, oplichting/fraude al dan niet via internet)
- Vernielingen/misdrijven tegen de openbare orde en veiligheid (vandalisme/vernieling)

Geen significante verschillen in ervaring slachtoffers naar delictgroep

In tabel 3.3 is de gemiddelde waardering voor de slachtofferondersteuning uitgesplitst naar delictgroep. Hoewel de gemiddelde waardering van de ondersteuning door slachtoffers van gewelddsmisdrijven wat lager lijkt te zijn dan die van andere slachtoffers (vermogensmisdrijven en openbare orde en veiligheid), is er geen sprake van significante verschillen. Bij het toetsen van de verschillen in ervaringen naar delictgroep is er onder andere rekening gehouden met verschillen in samenstelling van de groepen naar leeftijd, geslacht, opleiding en geboorteland. Er is geen significant verschil in waardering van de ondersteuning van het OM naar delictgroep van het slachtoffer.

Tabel 3.3

Ervaringen OM 2016 naar delictgroep (gemiddelden, 1=zeer negatief, 5=zeer positief)

	GEWELDSDELICTEN (N=233)	VERMOGENSDELICTEN (N=173)	OPENBARE ORDE EN VEILIGHEID (N=33)
Inspraak / schadeherstel	3,5	3,6	3,8
Bejegening	3,9	4,3	4,1
Veiligheid	3,1	3,4	3,5
Informatie	3,5	3,8	3,9
TOTAALWAARDERING	3,4	3,7	3,8

Geen significante verschillen in ervaring ($P < 0,05$) naar delictgroep op basis van multivariate analyse (zie bijlage B3).

Slachtoffers zedenmisdrijven even positief als slachtoffers overige gewelddsmisdrijven

Binnen de delictgroep gewelddsmisdrijven is er een afzonderlijke vergelijking gemaakt tussen slachtoffers van zedendelicten en slachtoffers van overige gewelddsdelicten. Slachtoffers van zedendelicten lijken gemiddeld positiever over de ondersteuning door medewerkers van het OM, maar ook dit verschil is niet significant (tabel 3.4). Er is geen significant verschil in de waardering naar type gewelddsmisdrijf.

Tabel 3.4

Ervaringen OM 2016 naar type gewelddsdelict (gemiddelden, 1=zeer negatief, 5=zeer positief)

	ZEDENDELICTEN (N=62)	OVERIGE GEWELDSDELICTEN (N=171)
Inspraak / schadeherstel	4,1	3,5
Bejegening	4,3	3,9
Veiligheid	3,5	3,1
Informatie	3,8	3,5
TOTAALWAARDERING	3,9	3,4

Geen significante verschillen in ervaring ($P < 0,05$) naar delictgroep op basis van multivariate analyse (zie bijlage B3).

3.5 Ervaringen naar persoonskenmerken

In deze paragraaf wordt nagegaan in hoeverre de ervaringen van slachtoffers met de slachtofferondersteuning door medewerkers van het OM samenhangen met persoonskenmerken, zoals leeftijd, geslacht, opleidingsniveau en geboorteland. Ook verschillen in ervaring naar type afdoening (ZSM of niet) worden hierin meegenomen. De analyse richt zich op de vraag of persoonskenmerken van invloed zijn op de totaalwaardering en/of de waardering van de hoofdaspecten.



Geslacht. Er is geen samenhang geconstateerd tussen de ervaringen met de ondersteuning door het OM en het geslacht van de slachtoffers. Mannen en vrouwen waarderen de slachtofferondersteuning even veel.



Leeftijd. Er is geen samenhang geconstateerd tussen de ervaringen met de ondersteuning door het OM en de leeftijd van de slachtoffers.



Geboorteland. Er is geen samenhang geconstateerd tussen de ervaringen met de ondersteuning door het OM en het geboorteland van de slachtoffers. Slachtoffers die in Nederland geboren zijn en niet in Nederland geboren slachtoffers ervaren de slachtofferondersteuning gelijk.



Opleidingsniveau. Er is geen samenhang geconstateerd tussen de ervaringen met de ondersteuning door het OM en het opleidingsniveau van de slachtoffers.

ZSM

Afdoening. Slachtoffers bij wie de zaak is afgehandeld in een ZSM-procedure oordelen minder positief over de slachtofferondersteuning met betrekking tot het aspect *informatie* dan slachtoffers bij wie de zaak is afgedaan zonder ZSM-procedure.

3.6 Belang van aspecten binnen de slachtofferondersteuning

Behalve de waardering voor de ondersteuning door het OM is ook het belang ervan volgens slachtoffers vastgesteld. Voor alle 22 aspecten van de ondersteuning is gevraagd naar het belang ervan. De deelaspecten zijn op dezelfde wijze als bij ervaringen onderverdeeld in vier verschillende hoofdaspecten. Door de ervaringen per hoofdaspect te combineren met het belang is er zicht te krijgen op potentiële kwaliteitsverbetering.

Geen verschuivingen in belang van hoofdaspecten: informatie is het belangrijkste

Tussen 2012 en 2016 is er geen verandering in het belang van de vier hoofdaspecten (tabel 3.5)²². Alle hoofdaspecten en ook de onderliggende aspecten zijn volgens slachtoffers belangrijk of zeer belangrijk. Drie van de vier hoofdaspecten worden door meer dan 90 procent van de slachtoffers belangrijk of zeer belangrijk gevonden, alleen *bejegening* zit daar net onder. Informatie en veiligheid worden daarbij het belangrijkste gevonden, gevolgd door inspraak/schadeherstel en bejegening.²³

Er is geen verschil tussen 2012 en 2016 in rangorde van de hoofdaspecten naar gemiddeld belang.

²² Verschillen tussen 2012 en 2016 per hoofdaspect getoetst met Mann-Whitney-toets, er zijn geen significante verschillen ($\alpha=0,05$).

²³ Friedman-toets $\chi^2=65,857$; $N=378$; $df=3$, $P<0,001$. Paarsgewijze verschillen zijn getoetst met Bonferroni-correctie.

Tabel 3.5

Belang van hoofdaspecten slachtofferondersteuning in 2012 en 2016

	RANGORDE		PERCENTAGE ZEER BELANGRIJK		PERCENTAGE BELANGRIJK EN ZEER BELANGRIJK	
	2016	2012	2016	2012	2016	2012
Informatie	1	1	63%	61%	95%	94%
Veiligheid	2	2	58%	61%	91%	90%
Inspraak / schadeherstel	3	3	55%	57%	95%	95%
Bejegening	4	4	50%	50%	88%	90%

Relatief belang deelaspecten onveranderd

Aangezien het belang van de hoofdaspecten in beide meetjaren nauwelijks van elkaar verschilt, is er geanalyseerd of er wel sprake is van verschuivingen in het relatieve belang van de onderliggende aspecten (stellingniveau). Met een rangordetoets is gecontroleerd of de rangordening van aspecten, van meest tot minst belangrijk in 2016 verschilt van die in 2012 (zie tabel B3.6 in bijlage B3). Hieruit blijkt dat er praktisch geen verschil is tussen het relatieve belang van de deelaspecten in 2012 en 2016.²⁴

3.7 Kwaliteitsverbetering

In deze paragraaf worden de ervaringen van slachtoffers met het OM afgezet tegen het belang dat zij aan verschillende deel- en hoofdaspecten hechten. De relatieve ervaring en belang zijn gecombineerd weergegeven in het schema in figuur 3.3. Het gaat hierbij om relatieve scores: de ervaring en het belang van een deel- of hoofdaspect moeten steeds worden geïnterpreteerd *ten opzichte van* de andere aspecten.

In het kwadrant rechtsboven zijn de deel- en hoofdaspecten weergegeven die een relatief hoge waardering combineren met een hoog belang. Deze aspecten dienen dus zoveel mogelijk te worden gehandhaafd op het huidige niveau.

Slachtoffers vinden de hoofdaspecten - *informatie* en *inspraak / schadeherstel* - dus relatief belangrijk en de waardering is in vergelijking met de andere hoofdaspecten positief. De deelaspecten 'informatie over vervolg van het proces' en 'op de hoogte houden over ontwikkelingen in de zaak' hebben binnen dit hoofdaspect de hoogste waardering.





In het kwadrant linksboven gaat een hoog belang samen met een relatief lage waardering. Voor dit hoofdaspect - *veiligheid* - is de potentiële kwaliteitsverbetering in de ondersteuning van slachtoffers het grootst. De waardering is minder positief dan de andere hoofdaspecten, terwijl het belang volgens slachtoffers juist hoger is dan gemiddeld. De relatief lage waardering komt vooral van één deelaspect. Dit deelaspect is: 'hebben het gevaar van verhalen slachtofferschap verkleind' (*veiligheid*). De andere twee deelaspecten die voor verbetering in aanmerking komen, hebben betrekking op *informatie* en *inspraak*: medewerkers 'hebben voldoende informatie van mij gevraagd om hun beslissingen goed te kunnen maken' en 'hebben mij de redenen voor hun beslissingen laten weten'.

²⁴ Overeenkomst rangordes deelaspecten 2012 - 2016 getoetst met Spearmans rangcorrelatie, ($r_{s(20)}=0,96$, $p<0,01$).

Figuur 3.3

Prioriteitenmatrix **ervaring** versus **belang** 2016, stellingen en hoofdaspecten (OM)

De medewerkers van het OM ...

<p>Hoog belang (relatief)</p>	<div data-bbox="400 349 676 454" style="border: 1px solid orange; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">  Veiligheid </div> <ul style="list-style-type: none"> • hebben voldoende informatie van mij gevraagd om hun beslissingen goed te kunnen maken • hebben het gevaar van herhaling van slachtofferschap verkleind • hebben mij de redenen voor hun beslissingen laten weten 	<div data-bbox="884 349 1238 454" style="border: 1px solid green; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">  Inspraak / schadeherstel </div> <ul style="list-style-type: none"> • hebben mij informatie gegeven over wat ik moest doen om mijn schade vergoed te krijgen • hebben mij uitgelegd waar ik als slachtoffer recht op heb • zijn vertrouwelijk met mijn persoonsgegevens omgegaan • hebben rekening gehouden met waar ik als slachtoffer recht op heb • hebben mij het gevoel gegeven dat ik serieus werd genomen • hebben voldoende gedaan om de dader te veroordelen <div data-bbox="884 808 1177 913" style="border: 1px solid red; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">  Informatie </div> <ul style="list-style-type: none"> • hebben mij informatie gegeven over het vervolg van het proces • hebben mij op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen in mijn zaak
<p>Laag belang (relatief)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • hebben voldoende rekening gehouden met mijn wensen en behoeften bij het nemen van hun beslissingen • hebben mij de gelegenheid gegeven mijn verhaal te doen, voordat zij verdere stappen ondernamen • hebben mij voldoende ondersteund in het regelen van mijn schadevergoeding. • hebben mijn schade goed ingeschat • hebben mijn gevoel van veiligheid vergroot • hebben mijn gevoel van angst verkleind 	<div data-bbox="884 1048 1182 1153" style="border: 1px solid blue; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">  Bejegening </div> <ul style="list-style-type: none"> • hebben mij beleefd behandeld • hebben belangstelling getoond voor mijn persoonlijke verhaal • hebben begrip getoond voor mijn situatie • hebben medeleven getoond • hebben voldoende gedaan om de dader te vervolgen
	<p>Lage waardering (relatief)</p>	<p>Hoge waardering (relatief)</p>

De kleuren van de stellingen (deelaspecten) corresponderen met de kleur van het hoofdaspect in de kaders.

Ontwikkelingen ten opzichte van 2012:

- hoofdaspect *inspraak/schadeherstel*
-> van **linksboven** naar **rechtsboven** (relatieve waardering toegenomen)
- "hebben mij uitgelegd waar ik als slachtoffer recht op heb"
-> van **linksboven** naar **rechtsboven** (relatieve waardering toegenomen)
- "hebben rekening gehouden met waar ik als slachtoffer recht op heb"
-> van **rechtsonder** naar **rechtsboven** (relatieve belang toegenomen)

Ten opzichte van 2012 is er sprake van een verandering in potentiële verbeterpunten. Het hoofdaspect *inspraak / schadeherstel* stond in 2012 nog linksboven in de matrix. Mogelijk is de kwaliteit hiervan verbeterd tussen 2012 en 2016; het hoofdaspect staat nu rechtsboven en is geen potentieel verbeterpunt meer. Daarnaast zijn er ook enkele verschuivingen op deelaspecten: het relatieve belang van 'hebben rekening gehouden waar ik als slachtoffer recht op heb' is toegenomen en de relatieve waardering voor 'hebben mij uitgelegd waar ik als slachtoffer recht op heb' is gestegen. Dit laatste aspect is hiermee geen potentieel verbeterpunt meer.

3.8 Conclusies

Dit hoofdstuk wordt afgesloten met de beantwoording van de onderzoeksvragen 1 tot en met 8 voor de slachtoffers die contact hebben gehad met het OM.

Ervaringen

1 Wat zijn anno 2016 de ervaringen van slachtoffers met de ondersteuning door het OM?

Zes op de tien slachtoffers zijn positief over de ondersteuning door het OM. Iets meer dan een op de vijf is hierover negatief. Er is een duidelijke hiërarchie in de waardering van de verschillende hoofdaspecten van de ondersteuning voor slachtoffers. De waardering voor *bejegening* is het meest positief, gevolgd door *informatie, inspraak / schadeherstel* en *veiligheid*. Ook bij het minst gewaardeerde hoofdaspect - *veiligheid* - zijn er gemiddeld meer slachtoffers positief over de medewerkers van het OM dan negatief.

2 Hoe zijn de ervaringen van slachtoffers van de verschillende delictgroepen?

Er zijn geen significante verschillen in ervaringen met de ondersteuning door het OM naar delictgroep (gewelddelicten, vermogensdelicten en openbare orde en veiligheid). Binnen de delictgroep gewelddelicten zijn er geen verschillen tussen slachtoffers van een zedendelict en slachtoffers van overige gewelddelicten.

3 Hoe zijn de ervaringen van slachtoffers van verschillende categorieën van leeftijd, geslacht, geboorteland, opleidingsniveau en type afdoening?

Er is geen samenhang geconstateerd tussen de ervaringen met de ondersteuning door het OM en de persoonskenmerken van slachtoffers (leeftijd, geslacht, geboorteland en opleidingsniveau). Slachtoffers bij wie de zaak is afgehandeld in een ZSM-procedure zijn minder positief over informatie dan slachtoffers bij wie de zaak is afgedaan zonder ZSM-procedure. Het gaat daarbij onder andere om informatie over het verloop van het proces, ontwikkelingen in de zaak en de reden van beslissingen.

4 In hoeverre is er sprake van significante verandering in ervaringen ten opzichte van de vorige meting?

De ervaringen van slachtoffers met de ondersteuning door het OM zijn over het geheel genomen verbeterd ten opzichte van 2012. Op drie van de vier hoofdaspecten was sprake van een verbetering: *inspraak / schadeherstel, veiligheid* en *informatie*. Alleen de waardering voor *bejegening* is niet (verder) verbeterd, maar deze waardering was al (zeer) hoog.

Belang

5 Wat vinden de slachtoffers het belangrijkste?

Alle in dit onderzoek voorgelegde aspecten van ondersteuning door het OM zijn (zeer) belangrijk voor 88 procent of meer van de slachtoffers. Informatie en veiligheid worden daarbij het belangrijkste gevonden, gevolgd door *inspraak / schadeherstel* en *bejegening*.

6 *In hoeverre is er sprake van significante veranderingen in de zaken waar men groot belang aan hecht?*
Tussen 2012 en 2016 is er over het geheel genomen geen verandering in het belang van de vier hoofdaspecten en dat geldt ook voor de 22 onderliggende aspecten.

7 *Waar zitten de potentiële verbeterpunten, dat wil zeggen zaken waar slachtoffers groot belang aan hechten, maar waarmee de ervaringen niet goed zijn?*

Bij het hoofdaspect *veiligheid* is de potentiële kwaliteitsverbetering in de ondersteuning van slachtoffers het grootst. Het belang is volgens slachtoffers relatief hoger dan gemiddeld en de relatief lage waardering komt vooral voort uit één deelaspect: 'het gevaar van herhaling slachtofferschap is verkleind'. Andere potentiële verbeterpunten op deelaspecten zijn: medewerkers 'hebben voldoende informatie van mij gevraagd om hun beslissingen goed te kunnen maken' en 'hebben mij de redenen voor hun beslissingen laten weten'.

8 *In hoeverre is er sprake van verandering in de potentiële verbeterpunten ten opzichte van de vorige meting?*

Vanwege het verbeterde oordeel over de ondersteuning op het hoofdaspect *inspraak / schadeherstel* is dit geen direct verbeterpunt meer. *Veiligheid* was en is wel een potentieel verbeterpunt. Op het niveau van de deelaspecten is er één stelling geen potentieel verbeterpunt meer, omdat de waardering is toegenomen, het gaat om de stelling 'hebben mij uitgelegd waar ik als slachtoffer recht op heb.'

4

HOOFDSTUK

Rechtspraak

4 Rechtspraak

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk staan de ervaringen van slachtoffers met de rechtspraak centraal. Slachtoffers zijn in dit verband personen die vanwege een strafbaar feit dat hen is overkomen naar de rechtszaak zijn geweest. De onderzoeksuitkomsten in dit hoofdstuk zijn gebaseerd op een enquête onder 134 slachtoffers uit de OM-registratie (in de systemen Compas en GPS) van afgedane zaken uit de periode 1 mei tot 1 juli 2016 en, voor zeden, 1 februari tot 1 juli 2016.²⁵

De belangrijkste uitkomsten uit dit hoofdstuk zijn:

- Het merendeel van de slachtoffers is positief over de *taakuitoefening* door de rechtspraak.
- Ten opzichte van 2012 zijn er geen veranderingen in waardering.
- Er is geen samenhang tussen de ervaringen met de rechtspraak en het soort delict waar slachtoffers mee geconfronteerd werden.
- Slachtoffers uit verschillende bevolkingsgroepen hebben vergelijkbare ervaringen met de rechtspraak. De waardering voor de slachtofferondersteuning is onder alle groepen vrijwel gelijk: man of vrouw, jong of oud, wel of niet in Nederland geboren, laag- of hoogopgeleid.
- Net als in 2012 vinden slachtoffers alle aspecten van de ondersteuning belangrijk. Hierbij geldt dat aspecten die te maken hebben met de *taakuitoefening* van de rechter nog belangrijker zijn dan de bejegening.

In de volgende paragrafen worden deze uitkomsten verder uitgediept. Paragraaf 4.2 gaat in op de totaalwaardering. Daarna volgen in paragraaf 4.3 de ervaringen van slachtoffers met de rechtspraak aan de hand van verschillende aspecten van de slachtofferondersteuning, samengevat in twee hoofdaspecten. In paragraaf 4.4 wordt gekeken naar verschillen die samenhangen met de aard van het delict en (in paragraaf 4.5) met kenmerken van het slachtoffer. In paragraaf 4.6 komt het belang van de aspecten aan de orde. Paragraaf 4.7 laat zien bij welke aspecten er sprake is van een potentiële kwaliteitsverbetering. Dit zijn aspecten waar slachtoffers groot belang aan hechten, maar waarmee de ervaringen minder goed zijn. Tot slot wordt in paragraaf 4.8 antwoord gegeven op de onderzoeksvraag van dit hoofdstuk.

4.2 Totaalwaardering

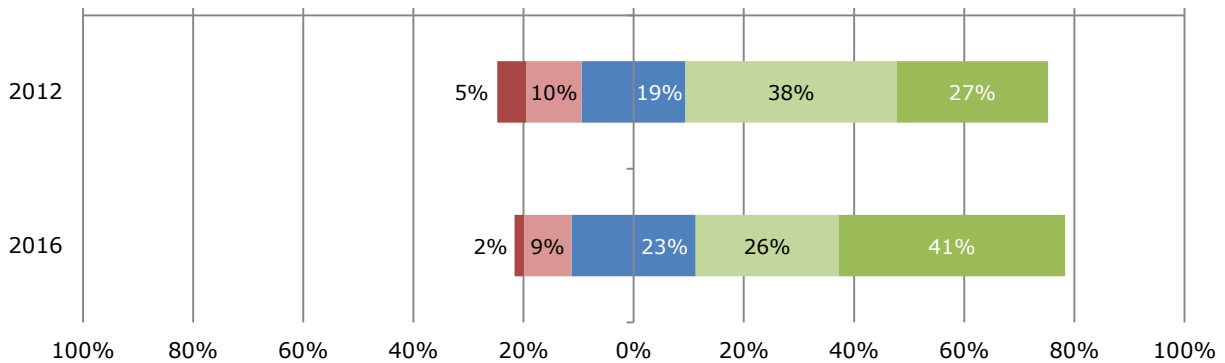
De waardering van slachtoffers voor ondersteuning door de rechtspraak is in dit onderzoek gemeten aan de hand van 16 aspecten in de vorm van stellingen. De totaalscore voor de waardering van slachtoffers voor de rechtspraak is berekend uit het gemiddelde over deze aspecten.

Hieruit blijkt dat meer dan twee derde van de slachtoffers positief is over de slachtofferondersteuning door de rechter (zie figuur 4.1). Hier staat tegenover dat een op de tien slachtoffers per saldo negatief is over de rechtspraak. Er is geen verschil in totaalwaardering tussen 2012 en 2016.

²⁵ Zie voor een uitgebreide onderzoeksverantwoording bijlage B1, die is opgenomen in een separaat bijlagenboek. De rechtbank heeft geen eigen steekproef getrokken voor het onderzoek, 'de rechtspraak' was een van de onderdelen voor slachtoffers uit de steekproef van het Openbaar Ministerie. Er is daarom geen apart responspercentage voor de rechtspraak.

Figuur 4.1

Ervaringen met de rechtspraak, totaalscore 2012, 2016 (rood=(zeer) negatief; groen=(zeer) positief)



Bij vergelijking van de uitkomsten in 2016 met die van 2012 dient er rekening te worden gehouden met het feit dat de groepen slachtoffers in beide metingen van elkaar verschillen in samenstelling. Zo zijn er in 2016 meer slachtoffers van zedendelicten en minder slachtoffers van vermogensdelicten in de respondentgroep vertegenwoordigd. Dit is belangrijk omdat groepen slachtoffers kunnen afwijken van het gemiddelde in hun beoordeling van de slachtofferondersteuning. Wanneer er in de vergelijking van de totaalscore voor waardering rekening gehouden wordt met verschillen in samenstelling van de groepen slachtoffers in beide meetjaren (naar delict, persoonskenmerken en onderzoeksmethode), dan is er geen sprake van een significante verbetering (of verslechtering) in ervaring (zie tabel B4.9a in bijlage B4).



4.3 Ervaringen met verschillende aspecten van de slachtofferondersteuning

Waardering voor slachtofferondersteuning rechtspraak op twee hoofdaspecten

De 16 stellingen in de vragenlijst zijn net als in 2012, omgezet naar twee samenhangende hoofdaspecten binnen de slachtofferondersteuning door de rechtspraak. Deze zijn:

Tabel 4.1

Overzicht stellingen per hoofdaspect (rechtspraak)

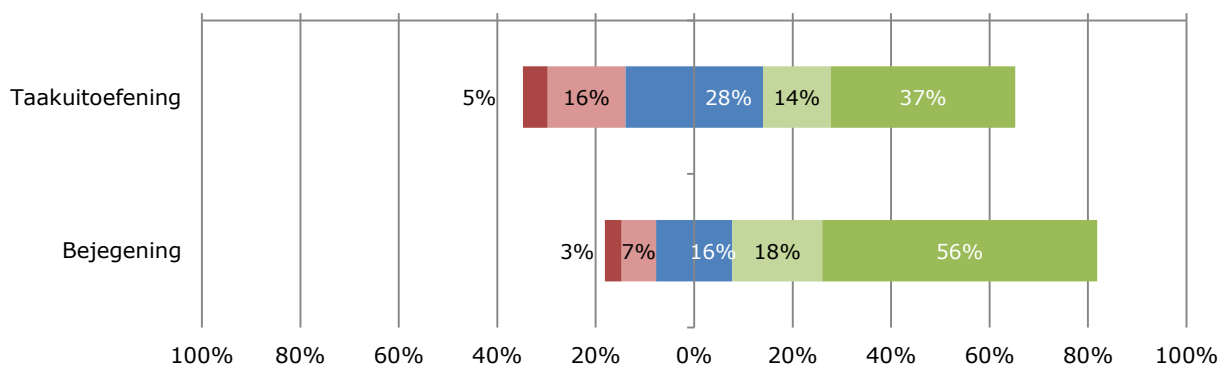
HOOFDASPECT	STELLING
	De rechter ...
1 Taakuitoefening 	heeft mij de redenen voor zijn of haar beslissingen laten weten.
	heeft mij informatie gegeven over het verloop van het proces.
	heeft een juiste schadevergoeding opgelegd.
	was deskundig.
	hield rekening met waar ik recht op heb.
	heeft voldoende gedaan om de dader te berechten.
	heeft voldoende gedaan om de dader te straffen.
	heeft het gevaar van herhaling van het slachtofferschap verkleind.
2 Bejegening 	was onpartijdig.
	heeft mij beleefd behandeld.
	heeft belangstelling getoond voor mijn persoonlijke verhaal.
	heeft mij het gevoel gegeven dat ik serieus werd genomen.
	toonde begrip voor mijn situatie.
	ging vertrouwelijk met mijn persoonsgegevens om.
	heeft mij gelegenheid gegeven mijn verhaal te doen voordat hij of zij een beslissing nam.
	heeft voldoende informatie van mij gevraagd om een goede beslissing te nemen.

Slachtoffers positief over bejegening door de rechter

In figuur 4.2 is de waardering voor de verschillende hoofdaspecten binnen de slachtofferondersteuning door de rechtspraak weergegeven. In tabel B4.2 in het bijlagenboek is een overzicht opgenomen van de stellingen per hoofdaspect.

Figuur 4.2

Ervaringen per hoofdaspect 2016, rood=(zeer) negatief; groen=(zeer) positief



In figuur 4.2 is te zien dat bijna driekwart (74 procent) van de slachtoffers (zeer) positief is over de *bejegening* door de rechter. Over de meeste onderliggende aspecten van *bejegening* is meer dan 70 procent van de slachtoffers positief of zeer positief. Een uitzondering hierop is de waardering die slachtoffers hebben voor het aspect 'heeft voldoende informatie van mij gevraagd om een goede beslissing te nemen' (zie ook bijlage B4).

Slachtoffers zijn over het hoofdaspect *taakuitoefening* in meerderheid positief (51 procent), maar minder positief dan over de *bejegening* door de rechter.²⁶ Een grote groep slachtoffers - meer dan een kwart (28 procent) - heeft geen duidelijk oordeel over aspecten die gaan over de taakuitoefening door de rechter. Het meest positief binnen dit hoofdaspect zijn slachtoffers over de deskundigheid van de rechter.

Waardering vrijwel onveranderd ten opzichte van 2012

Op basis van schaalscores is een vergelijking gemaakt tussen de ervaringen met de rechtspraak in 2012 en 2016. Hierbij is rekening gehouden met verschillen in samenstelling van de onderzochte groepen slachtoffers in beide meetjaren. Uit deze vergelijking blijkt dat er geen sprake is van een significant verschil in ervaring. Er is geen indicatie voor verbetering van de waardering van de slachtofferondersteuning in de rechtspraak.

Tabel 4.1a

Ervaringen met rechtspraak²⁷, in schaalscores en percentages (gemiddelden, 1=zeer negatief, 5=zeer positief)

	% (ZEER) POSITIEF	% (ZEER) NEGATIEF	SCHAALSCORE 2016	SCHAALSCORE 2012	VERSCHIL SCHAALSCORE MET 2012
Taakuitoefening	51%	21%	3,5	3,5	=
Bejegening	74%	10%	4,1	4,0	+0,1
TOTAALWAARDERING	67%	10%	3,8	3,7	+0,1

Geen significante verschillen in ervaring ($P < 0,05$) ten opzicht van uitkomsten slachtoffermonitor 2012 op basis van multivariate analyse (zie bijlage B4).

Uitleg bij tabel 4.1a

De schaalscore voor een **hoofdaspect** is berekend door een gemiddelde te nemen van de bijbehorende stellingen (zie bijlage B4). Dit gemiddelde vormt een schaal van 1 tot 5. Vervolgens zijn deze scores omgewerkt naar vijf categorieën volgens een vast schema: 'zeer negatief' (1-1,49), 'enigszins negatief' (1,5-2,49), 'neutraal' (2,5-3,49), 'enigszins positief' (3,5-4,49) en 5 'zeer positief' (4,5-5,0). De **totaalscore** is het gemiddelde van de twee hoofdaspecten. Ook de totaalscore is vervolgens op dezelfde wijze omgewerkt naar een categoriale variabele.

In tabel 4.1b is een aanvullende vergelijking gemaakt van de ervaringen met de rechtspraak in 2012 en 2016 op basis van de percentages per categorie. Bij het hoofdaspect *taakuitoefening* is sprake van een afname van de categorie positief.²⁸ Maar op basis van de multivariate analyse (tabel 4.1a) blijkt er gemiddeld geen ontwikkeling te zijn in de ervaringen met taakuitoefening door de rechter. De afname wordt gecompenseerd door een toename van meerdere categorieën, waaronder zeer positief.

²⁶ Verschil getest met Wilcoxon-rangtekentoets, $Z=4,26$; $p < 0,001$ (eenzijdig).

²⁷ De scores op de stellingen die bij elk hoofdaspect horen, zijn opgenomen in bijlage B4.

²⁸ In deze analyses is niet gecorrigeerd voor verschillen in samenstelling van de twee groepen.

Tabel 4.1b

Verskil in ervaringen met de rechtspraak naar hoofdaspect, percentages (verschil 2016 ten opzichte van 2012)

	ZEER NEGATIEF	NEGATIEF	NIET POSITIEF, NIET NEGATIEF	POSITIEF	ZEER POSITIEF
Taakuitoefening	-4%	5%	8%	-21%	12%
Bejegening	-1%	0%	1%	-12%	11%
TOTAALWAARDERING	-4%	-1%	4%	-12%	14%

Vet: significant verschil ($P < 0,01$) ten opzicht van uitkomsten slachtoffermonitor 2012 op basis van z-toets voor 2 proporties.

4.4 Ervaringen per delictgroep

Een belangrijke vraag is in hoeverre er verschillen bestaan tussen de ervaringen van slachtoffers van verschillende delictgroepen. Oordelen slachtoffers van het ene type delict anders dan slachtoffers van andere delicten? Om hier zicht op te krijgen, zijn slachtoffers ingedeeld in drie hoofdgroepen van delicten waar ze mee te maken hebben gehad. Hierbij is uitgegaan van het misdrijf dat zij in de enquête hebben opgegeven dat hen of een naaste is overkomen, en waarvoor zij de vragenlijst verder hebben ingevuld.

De delictgroepen zijn:

- Gewelddsmisdrijven (dreiging met lichamelijk geweld, mishandeling, stalking, seksueel geweld, huiselijk geweld, moord of doodslag, gijzeling/ontvoering)
- Vermogensmisdrijven (diefstal, inbraak, overval, oplichting/fraude al dan niet via internet)
- Vernielingen/misdrijven tegen de openbare orde en veiligheid (vandalisme/vernieling)

Geen verschillen in ervaringen slachtofferondersteuning door de rechtspraak naar type delict

In tabel 4.2 is de gemiddelde ervaring van de slachtofferondersteuning uitgesplitst naar delictgroep. Hoewel de gemiddelde waarden in de tabel soms behoorlijk van elkaar verschillen, is er geen sprake van significante verschillen in ervaringen naar delictgroep. Aandachtspunt hierbij is dat de groepen slachtoffers uitgesplitst naar delictgroep te klein zijn om betrouwbare uitspraken over te doen (minder dan 50 per delictgroep). In dit onderzoek is er geen significant verschil in waardering van de slachtofferondersteuning door de rechtspraak naar delictgroep van het slachtoffer.

Tabel 4.2

Ervaringen rechtspraak 2016 naar delictgroep (gemiddelden, 1=zeer negatief, 5=zeer positief)

	GEWELDSDELICTEN (N=47)	VERMOGENSDELICTEN (N=22)	OPENBARE ORDE EN VEILIGHEID ²⁹
Taakuitoefening	3,4	3,5	-
Bejegening	3,8	4,4	-
TOTAALWAARDERING	3,6	4,0	-

Er zijn geen significante verschillen in ervaring ($P < 0,05$) naar delictgroep op basis van multivariate analyse (zie bijlage B4).

Slachtoffers zedendelicten positiever over bejegening

Binnen de delictgroep gewelddsmisdrijven is er een afzonderlijke vergelijking gemaakt tussen slachtoffers van zedendelicten en slachtoffers van overige gewelddsdelicten. Slachtoffers van zedendelicten zijn in deze vergelijking positiever over de *bejegening* door de rechter dan slachtoffers van overige gewelddsdelicten. Aangezien de vergelijking gebaseerd is op een klein aantal slachtoffers, is de hogere waardering van de *bejegening* door de rechter door slachtoffers van zedendelicten indicatief.

²⁹ Vanwege het kleine aantal slachtoffers in deze categorie ($n=6$) is dit gemiddelde weggelaten.

Tabel 4.3

Ervaringen rechtspraak 2016 naar type geweldsdelict (gemiddelden, 1=zeer negatief, 5=zeer positief)

	ZEDENDELICTEN (N=19)	OVERIGE GEWELDSDELICTEN (N=28)
Taakuitoefening	4,0	3,4
Bejegening	4,6	3,8
TOTAALWAARDERING	4,3	3,6

Vet: significant positievere ervaringen ($P < 0,05$) ten opzicht van overige geweldsdelicten op basis van multivariate analyse (zie bijlage B4).

4.5 Ervaringen naar persoonskenmerken

In deze paragraaf wordt nagegaan in hoeverre de ervaringen van slachtoffers met de slachtofferondersteuning door de rechtspraak samenhangen met persoonskenmerken zoals leeftijd, geslacht, opleidingsniveau en geboorteland. De analyse richt zich op de vraag of persoonskenmerken van invloed zijn op de totaalwaardering en/of de waardering van de hoofdaspecten.



Geslacht. Er is geen samenhang geconstateerd tussen de ervaringen met de rechtspraak en het geslacht van de slachtoffers. Mannen en vrouwen ervaren de slachtofferondersteuning gelijk.



Leeftijd. Er is geen samenhang geconstateerd tussen de ervaringen met de rechtspraak en de leeftijd van de slachtoffers.



Geboorteland. Er is geen samenhang geconstateerd tussen de ervaringen met de rechtspraak en het geboorteland van de slachtoffers. De waardering van slachtoffers die in Nederland zijn geboren is gelijk aan die van niet in Nederland geboren slachtoffers.



Opleidingsniveau. Er is geen samenhang geconstateerd tussen de ervaringen de rechtspraak en het opleidingsniveau van de slachtoffers. De waardering is gelijk voor slachtoffers die laag, middelbaar en hoog opgeleid zijn.

4.6 Belang van aspecten binnen de slachtofferondersteuning

Behalve de waardering voor de slachtofferondersteuning door de rechtspraak is voor alle 16 aspecten ook het belang vastgesteld. De deelaspecten zijn op dezelfde wijze als bij ervaringen onderverdeeld in twee verschillende hoofdaspecten. Door de ervaringen per hoofdaspect te combineren met het belang is er zicht te krijgen op potentiële kwaliteitsverbetering.

Geen verschuiving in belang hoofdaspecten, taakuitoefening rechter belangrijker dan bejegening

Tussen 2012 en 2016 is er geen verandering opgetreden in het belang van de twee hoofdaspecten (tabel 4.4).³⁰ Beide hoofdaspecten en ook de onderliggende aspecten zijn voor meer dan 90 procent van de slachtoffers belangrijk of zeer belangrijk.

³⁰ Verschillen tussen 2012 en 2016 per hoofdaspect getoetst met Mann-Whitney-toets, er zijn geen significante verschillen ($\alpha = 0,05$).

Tabel 4.4

Belang van hoofdaspecten in 2012 en 2016

	RANGORDE		PERCENTAGE ZEER BELANGRIJK		PERCENTAGE BELANGRIJK EN ZEER BELANGRIJK	
	2016	2012	2016	2012	2016	2012
Taakuitoefening	1	1	84%	76%	97%	97%
Bejegening	2	2	80%	72%	99%	97%

Relatief belang aspecten slachtofferondersteuning door de rechter onveranderd

Aangezien het belang van de hoofdaspecten in beide meetjaren zo dicht bij elkaar zit, is er geanalyseerd of er sprake is van verschuivingen in het relatieve belang van de onderliggende aspecten, dus op stellingniveau. Met een rangordetoets is gecontroleerd of de rangordening van aspecten, van meest tot minst belangrijk, in 2016 verschilt van die in 2012 (zie tabel B4.6 in bijlage B4). Hieruit blijkt dat er praktisch geen verschil is tussen het relatieve belang van de deelaspecten in 2012 en 2016.³¹

4.7 Kwaliteitsverbetering

In deze paragraaf worden de ervaringen van slachtoffers met de rechtspraak afgezet tegen het belang dat zij aan verschillende aspecten hechten. De relatieve ervaring en belang van de deel- en hoofdaspecten zijn gecombineerd weergegeven in het schema in figuur 4.3. Het gaat hierbij om relatieve scores: de ervaring en het belang van een deel- of hoofdaspect moeten steeds worden geïnterpreteerd *ten opzichte van de andere aspecten*.

In het kwadrant linksboven staan de aspecten die een hoog belang combineren met een relatief lage waardering. Voor het hoofdaspect - *taakuitoefening* - is de potentiële kwaliteitsverbetering in de ondersteuning van slachtoffers het grootst. De waardering is minder positief dan *bejegening*, terwijl het belang groter is volgens slachtoffers.

Binnen het hoofdaspect *taakuitoefening* zijn er twee deelaspecten met potentiële verbeterpunten: 'de inspanningen van de rechter om de dader te berechten' en '... te bestraffen'. Deze aspecten hebben een relatief lage waardering en worden zeer belangrijk gevonden.

Binnen het hoofdaspect *bejegening* is er een deelaspect met een potentiële kwaliteitsverbetering: 'voldoende informatie vragen om een goede beslissing te nemen'.



Binnen het hoofdaspect *bejegening* is er een aantal aspecten dat relatief belangrijk wordt gevonden door slachtoffers en die ook een relatief hoge waardering hebben. Dit zijn de aspecten 'onpartijdigheid van de rechter', 'het gevoel geven het slachtoffer serieus te nemen' en 'vertrouwelijk met persoonsgegevens omgaan'. Het aspect 'deskundigheid' uit het hoofdaspect *taakuitoefening* combineert ook een relatief hoge waardering met een hoog belang.

³¹ Overeenkomst rangordes deelaspecten 2012 - 2016 getoetst met Spearmans rangcorrelatie, ($r_{s(14)}=0,88$, $p<0,01$).

Figuur 4.3

Prioriteitenmatrix **ervaring** versus **belang** 2016, stellingen en hoofdaspecten (rechtspraak)

De rechter ...

<p>Hoog belang (relatief)</p>	<div style="border: 2px solid red; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">  <p>Taakuitoefening</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> • heeft voldoende gedaan om de dader te berechten • heeft voldoende gedaan om de dader te straffen • heeft voldoende informatie van mij gevraagd om een goede beslissing te nemen 	<ul style="list-style-type: none"> • was deskundig • was onpartijdig • heeft mij het gevoel gegeven dat ik serieus werd genomen • ging vertrouwelijk met mijn persoonsgegevens om
<p>Laag belang (relatief)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • heeft mij informatie gegeven over het verloop van het proces. • heeft een juiste schadevergoeding opgelegd • hield rekening met waar ik recht op heb • heeft het gevaar van herhaling van het slachtofferschap verkleind 	<div style="border: 2px solid blue; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">  <p>Bejegening</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> • heeft mij de redenen voor zijn of haar beslissingen laten weten • heeft mij beleefd behandeld • heeft belangstelling getoond voor mijn persoonlijke verhaal • toonde begrip voor mijn situatie • heeft mij gelegenheid gegeven mijn verhaal te doen voordat hij of zij een beslissing nam
	<p>Lage waardering (relatief)</p>	<p>Hoge waardering (relatief)</p>

De kleuren van de stellingen (deelaspecten) corresponderen met de kleur van het hoofdaspect in de kaders. Stellingen in grijs zijn niet ingedeeld bij een hoofdaspect.

Ontwikkelingen ten opzichte van 2012:

- "heeft mij de redenen voor zijn of haar beslissingen laten weten"
-> van **linksonder** naar **rechtsonder** (relatieve waardering toegenomen)

Er is geen sprake van verandering in potentiële verbeterpunten tussen 2012 en 2016 op hoofdaspecten. Binnen de deelaspecten is er wel sprake van een verschuiving: de relatieve waardering voor 'heeft mij de redenen voor zijn of haar beslissingen laten weten' is toegenomen.

4.8 Conclusies

Dit hoofdstuk wordt afgesloten met de beantwoording van de onderzoeksvragen 1 tot en met 8 voor de slachtoffers die contact hebben gehad met de rechtspraak.

Ervaringen

1 Wat zijn anno 2016 de ervaringen van slachtoffers met de ondersteuning door de rechtspraak?

Meer dan twee derde van de slachtoffers is positief over de slachtofferondersteuning door de rechter. Een op de tien slachtoffers is hierover negatief. Bijna driekwart van de slachtoffers is positief over de *bejegening* door de rechter. Slachtoffers zijn over het tweede hoofdaspect *taakuitoefening* in meerderheid positief, maar minder positief dan over de *bejegening* door de rechter.

2 Hoe zijn de ervaringen van slachtoffers van de verschillende delictgroepen?

Er is geen verschil in ervaringen met de slachtofferondersteuning door de rechtspraak naar delictgroep (gewelddelicten, vermogensdelicten en openbare orde en veiligheid). Binnen de delictgroep gewelddelicten zijn slachtoffers van een zedendelict positiever over de *bejegening* door de rechter dan slachtoffers van overige gewelddelicten. Gelet op de kleine aantallen slachtoffers van gewelddelicten in de steekproef van de rechtspraak is dit verschil indicatief.

3 Hoe zijn de ervaringen van slachtoffers van verschillende categorieën van leeftijd, geslacht, geboorteland en opleidingsniveau?

Er is geen samenhang geconstateerd tussen de ervaringen met de ondersteuning door de rechtspraak en leeftijd, geslacht, geboorteland en opleidingsniveau van slachtoffers.

4 In hoeverre is er sprake van significante verandering in ervaringen ten opzichte van de vorige meting?

De ervaringen met de rechtspraak in 2016 zijn over het geheel genomen en op de hoofdaspecten van de slachtofferondersteuning onveranderd ten opzichte van 2012.

Belang

5 Wat vinden de slachtoffers het belangrijkste?

Beide hoofdaspecten (taakuitoefening en bejegening) en ook de onderliggende aspecten zijn voor meer dan 90 procent van de slachtoffers belangrijk of zeer belangrijk.

6 In hoeverre is er sprake van significante veranderingen in de zaken waar men groot belang aan hecht?

Tussen 2012 en 2016 is er over het geheel genomen geen verandering opgetreden in het belang voor slachtoffers van de twee hoofdaspecten en dat geldt ook voor de 16 onderliggende aspecten.

7 Waar zitten de potentiële verbeterpunten, dat wil zeggen zaken waar slachtoffers groot belang aan hechten, maar waarmee de ervaringen niet goed zijn?

Op het hoofdaspect taakuitoefening is een potentiële kwaliteitsverbetering mogelijk. Het gaat daarbij om 'de inspanningen van de rechter om de dader te berechten' en 'om de dader te bestraffen'. Deze aspecten hebben een relatief lage waardering en worden zeer belangrijk gevonden. Binnen het hoofdaspect bejegening is er één deelaspect met een potentiële kwaliteitsverbetering: 'voldoende informatie vragen om een goede beslissing te nemen'.

8 In hoeverre is er sprake van verandering in de potentiële verbeterpunten ten opzichte van de vorige meting?

Er is geen verandering in potentiële verbeterpunten tussen 2012 en 2016.

5

HOOFDSTUK

Slachtofferhulp Nederland



5 Slachtofferhulp Nederland

5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk staan de ervaringen van slachtoffers met Slachtofferhulp Nederland (hierna: Slachtofferhulp) centraal. Slachtoffers zijn in dit verband personen die vanwege een misdrijf dat hen is overkomen, contact hebben gehad met Slachtofferhulp. Slachtofferhulp helpt slachtoffers van misdrijven, verkeersongelukken en calamiteiten bij het verwerken van de gebeurtenis en, waar mogelijk, herstellen dan wel verlichten van de materiële en immateriële schade.

De onderzoeksuitkomsten in dit hoofdstuk zijn gebaseerd op een enquête onder 316 slachtoffers uit de OM-registratie (in de systemen Compas en GPS) van afgedane zaken uit de periode 1 mei tot 1 juli 2016 en, voor zeden, 1 februari tot 1 juli 2016.³²

De belangrijkste uitkomsten uit dit hoofdstuk zijn:

- Bijna driekwart (74 procent) van de slachtoffers is positief over de ervaren ondersteuning door Slachtofferhulp. Hiermee wijkt het beeld niet af van de meting van 2012.
- Ook op het niveau van de drie hoofdaspecten *bejegening*, *ondersteuning* en *veiligheid / emotionele steun* is er geen verandering in de afgelopen vier jaar.
- Slachtoffers zijn het meest positief over de *bejegening* door medewerkers.
- Ten aanzien van ondersteuning valt op dat men positiever is over de informatievoorziening dan over de feitelijke ondersteuning, zoals juridische ondersteuning en inzet om de schade vergoed te krijgen.
- Een derde van de slachtoffers heeft (zeer) negatieve ervaringen met Slachtofferhulp op het terrein van *veiligheid / emotionele steun* en dan in het bijzonder de advisering over het voorkomen van toekomstig slachtofferschap en het verkleinen van het gevoel van angst.
- Slachtoffers met een laag opleidingsniveau (VMBO of lager) zijn minder positief over de ondersteuning door Slachtofferhulp in het algemeen, en specifiek het hoofdaspect *ondersteuning*.
- Tussen 2012 en 2016 is er nauwelijks verandering in het belang dat slachtoffers aan de drie hoofdaspecten hechten. *Bejegening* is het belangrijkste hoofdaspect, gevolgd door *ondersteuning* en *veiligheid / emotionele steun*.

In de volgende paragrafen worden deze uitkomsten verder uitgediept. Paragraaf 5.2 gaat in op de totaalwaardering. Daarna volgen in paragraaf 5.3 de ervaringen van slachtoffers met Slachtofferhulp aan de hand van verschillende aspecten van de slachtofferondersteuning, samengevat in drie hoofdaspecten. In paragraaf 5.4 wordt gekeken naar verschillen die samenhangen met de aard van het delict en (in paragraaf 5.5) met kenmerken van het slachtoffer. In paragraaf 5.6 komt het belang van de aspecten aan de orde. Paragraaf 5.7 laat zien bij welke aspecten er sprake is van een potentiële kwaliteitsverbetering. Dit zijn aspecten waar slachtoffers groot belang aan hechten, maar waarmee de ervaringen minder goed zijn. Tot slot wordt in paragraaf 5.8 antwoord gegeven op de onderzoeksvraag van dit hoofdstuk.

5.2 Totaalwaardering

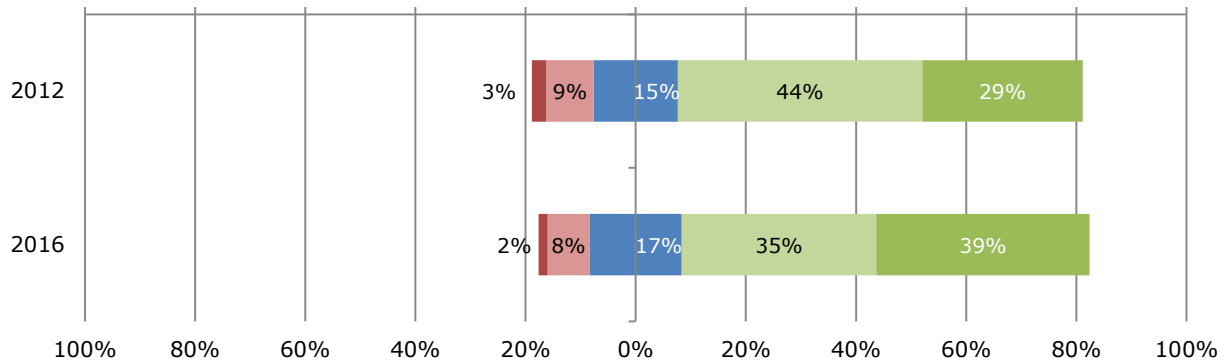
De waardering voor Slachtofferhulp is in dit onderzoek gemeten aan de hand van 20 stellingen over uiteenlopende aspecten van de slachtofferondersteuning. Wanneer de scores op deze aspecten samen worden genomen, is een totaalscore voor de waardering te berekenen. Hieruit blijkt dat bijna driekwart (74 procent) van de slachtoffers positief is over de ondersteuning door Slachtofferhulp (zie figuur 5.1).

³² Zie voor een uitgebreide onderzoeksverantwoording bijlage B1, die is opgenomen in een separaat bijlagenboek. Slachtofferhulp heeft geen eigen steekproef getrokken voor het onderzoek, 'Slachtofferhulp' was een van de onderdelen voor slachtoffers uit de steekproef van het Openbaar Ministerie. Er is daarom geen apart responspercentage voor Slachtofferhulp.

Hier staat tegenover dat in totaal 10 procent de stellingen per saldo negatief beantwoordde. Er is geen verschil in totaalwaardering tussen 2012 en 2016.

Figuur 5.1

Ervaringen met Slachtofferhulp, totaalscore 2012, 2016 (rood=(zeer) negatief; groen=(zeer) positief)






5.3 Ervaringen met verschillende aspecten van de slachtofferondersteuning

Waardering voor ondersteuning Slachtofferhulp op drie hoofdaspecten

De 20 stellingen in de vragenlijst over de ondersteuning door Slachtofferhulp zijn omgezet naar drie samenhangende hoofdaspecten. Dit zijn *bejegening*, *ondersteuning* en *veiligheid / emotionele steun*.

Tabel 5.1

Overzicht stellingen per hoofdaspect (SHN)

HOOFDASPECT	STELLING
	De medewerkers van Slachtofferhulp ...
1 Bejegening 	hebben mij beleefd behandeld.
	hebben belangstelling getoond voor mijn persoonlijke verhaal.
	zijn vertrouwelijk omgegaan met mijn persoonsgegevens.
	hebben mij het gevoel gegeven dat zij mij serieus namen.
	hebben begrip getoond voor mijn situatie.
	hebben medeleven getoond.
	hebben mij professioneel behandeld.
2 Ondersteuning 	hebben mij doorverwezen en/of begeleid naar andere hulpinstanties indien dat nodig was.
	hebben mij informatie gegeven over waar ik als slachtoffer recht op heb.
	hebben mij informatie gegeven over de overige mogelijkheden tot hulpverlening.
	hebben mij informatie gegeven over de gang van zaken bij de politie, het Openbaar Ministerie en de rechtbank.
	hebben mij informatie gegeven over wat ik moest doen om mijn schade vergoed te krijgen.
	hebben mij praktische ondersteuning gegeven, zoals hulp bij het invullen van verschillende formulieren.
	hebben mij juridische ondersteuning gegeven.
	hebben zich ingezet om mijn schade vergoed te krijgen.
	hebben mijn schade goed ingeschat.
3 Veiligheid / emotionele steun 	hebben mijn gevoel van veiligheid vergroot.
	hebben mij adviezen gegeven over hoe ik in de toekomst slachtofferschap kan voorkomen.
	hebben mijn gevoel van angst verkleind.
	hebben mij emotionele hulp gegeven.

Meeste waardering voor bejegening

In figuur 5.2 is de waardering voor de verschillende onderdelen van de ondersteuning van Slachtofferhulp weergegeven. Gemiddeld genomen zijn slachtoffers het meest positief over de *bejegening*.³³ In tabel B5.2 in het bijlagenboek is een overzicht opgenomen van de stellingen per hoofdaspect.

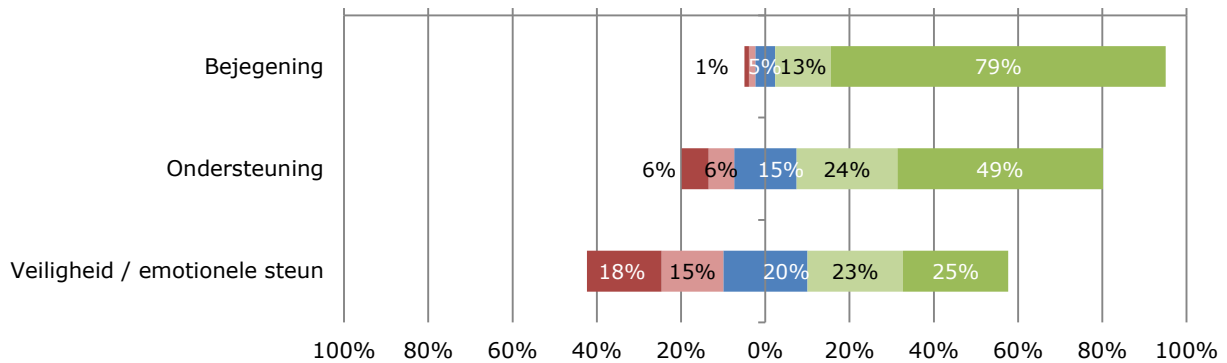
Meer dan negen op de tien slachtoffers hebben hier een (zeer) positief oordeel over. Op dit hoofdaspect is er een kleine groep met (zeer) negatieve ervaringen. Ook over de *ondersteuning* die slachtoffers van Slachtofferhulp ervaren, is een ruime meerderheid positief. Maar op dit hoofdaspect heeft een op de acht slachtoffers (zeer) negatieve ervaringen. Slachtoffers zijn het minst positief over de ondersteuning van Slachtofferhulp op het terrein van *veiligheid / emotionele steun*.³⁴ Minder dan de helft is hier (zeer) positief over. De groep slachtoffers met een (zeer) negatieve ervaring is op dit hoofdaspect het grootst (33 procent).

³³ Verschil bejegening - ondersteuning getest met Wilcoxon-rangtekentoets, $Z=10,38$; $p<0,001$ (eenzijdig).

³⁴ Verschil ondersteuning - veiligheid / emotionele steun getest met Wilcoxon-rangtekentoets, $Z=9,42$; $p<0,001$ (eenzijdig).

Figuur 5.2

Ervaringen per hoofdaspect 2016, rood=(zeer) negatief; groen=(zeer) positief



Binnen het aspect *bejegening* zijn slachtoffers het meest te spreken over de beleefdheid van medewerkers van Slachtofferhulp. Naar verhouding zijn slachtoffers iets minder positief over de professionaliteit van medewerkers. Een klein deel van de betrokkenen (9 procent) heeft hiermee negatieve ervaringen. Maar voor alle aspecten geldt dat minimaal acht van de negen slachtoffers hier positieve ervaringen mee hebben.

Ten aanzien van *ondersteuning* valt op dat er positievere ervaringen zijn met de informatievoorziening over onder andere de rechten van het slachtoffer en de overige mogelijkheden tot hulpverlening, dan met de feitelijke ondersteuning, zoals juridische ondersteuning en inzet om de schade vergoed te krijgen. Ook ten aanzien van het goed inschatten van de schade zijn de ervaringen wat minder positief. Over de drie laatstgenoemde ondersteuningsaspecten is een kwart tot een derde van de slachtoffers negatief, terwijl dat bij het aspect met het meest positieve ervaringscijfer (informatie over rechten) maar voor een van de tien slachtoffers geldt.

Als het gaat om *veiligheid / emotionele steun* zijn er twee deelaspecten waarover een minderheid van twee van de vijf slachtoffers positief is, namelijk adviezen over het voorkomen van toekomstig slachtofferschap en het verkleinen van het gevoel van angst. Bij deze aspecten geldt dat een evenredig deel van twee van de vijf slachtoffers negatief is over de ervaring. Over de twee andere aspecten binnen dit onderdeel (vergroten van het gevoel van veiligheid en het geven van emotionele hulp) is een wat groter deel (ongeveer de helft) positief, maar dit blijft achter bij de aspecten binnen beide andere onderdelen: *bejegening* en *ondersteuning*.

Stabiel beeld in waardering ten opzichte van 2012

Op basis van zogenaamde schaalscores is een vergelijking gemaakt tussen de meetjaren 2012 en 2016. Belangrijk om te weten is dat de onderzochte groep slachtoffers in 2016 iets anders van samenstelling is in vergelijking met 2012. Zo zijn er in 2016 meer slachtoffers van zedendelicten en minder slachtoffers van vermogensdelicten in de responsgroep vertegenwoordigd. Wanneer de vergelijking tussen de meetjaren wordt gecorrigeerd voor verschillen in de samenstelling van de onderzochte groepen slachtoffers in beide meetjaren – en dus niet het gevolg zijn van verandering van samenstelling van de respondentgroep – is de waardering voor de ondersteuning in beide jaren gelijk. Dit geldt zowel voor de totaalwaardering als voor de drie afzonderlijke hoofdaspecten.

Tabel 5.2a

Ervaring met Slachtofferhulp³⁵, in schaalscores en percentages (gemiddelden, 1=zeer negatief, 5=zeer positief)

	% (ZEER) POSITIEF	% (ZEER) NEGATIEF	SCHAALSCORE 2016	SCHAALSCORE 2012	VERSCHIL SCHAALSCORE MET 2012
Bejegening	93%	3%	4,7	4,6	+0,1
Ondersteuning	73%	12%	4,0	4,0	=
Veiligheid / emotionele steun	48%	32%	3,2	3,0	+0,2
TOTAALWAARDERING	74%	9%	4,0	3,9	+0,1

Geen significante verschillen in ervaring ($P < 0,05$) ten opzichte uitkomsten slachtoffermonitor 2012 op basis van multivariate analyse (zie bijlage B5).

Uitleg bij tabel 5.2a

De schaalscore voor een **hoofdaspect** is berekend door een gemiddelde te nemen van de bijbehorende stellingen (zie bijlage B5). Dit gemiddelde vormt een schaal van 1 tot 5. Vervolgens zijn deze scores omgewerkt naar vijf categorieën volgens een vast schema: 'zeer negatief' (1-1,49), 'enigszins negatief' (1,5-2,49), 'neutraal' (2,5-3,49), 'enigszins positief' (3,5-4,49) en 5 'zeer positief' (4,5-5,0). De **totaalscore** is het gemiddelde van de zes hoofdaspecten. Ook de totaalscore is vervolgens omgewerkt naar een categoriale variabele met vijf categorieën conform bovenstaande schema.

In tabel 5.2b is een aanvullende vergelijking gemaakt van de ervaringen met Slachtofferhulp in 2012 en 2016 op basis van de percentages per categorie. Bij het hoofdaspect *veiligheid / emotionele steun* is sprake van een toename van de categorie zeer positief.³⁶ Maar op basis van de multivariate analyse (tabel 5.2a) blijkt er gemiddeld genomen geen ontwikkeling te zijn.

Tabel 5.2b

Verskil in ervaringen met Slachtofferhulp naar hoofdaspect, percentages (verschil 2016 ten opzichte van 2012)

	ZEER NEGATIEF	NEGATIEF	NIET POSITIEF, NIET NEGATIEF	POSITIEF	ZEER POSITIEF
Bejegening	-1%	-2%	1%	2%	0%
Ondersteuning	1%	-2%	2%	2%	-3%
Veiligheid / emotionele steun	2%	-1%	-9%	-1%	9%
TOTAALWAARDERING	-1%	-1%	1%	-9%	10%

Vet: significant verschil ($P < 0,01$) ten opzichte van uitkomsten slachtoffermonitor 2012 op basis van z-toets voor 2 proporties.

5.4 Ervaringen per delictgroep

Een belangrijke vraag is in hoeverre er verschillen bestaan tussen de ervaringen van slachtoffers van verschillende delictgroepen. Oordelen slachtoffers van het ene type delict anders dan slachtoffers van andere delicten? Om hier zicht op te krijgen, zijn slachtoffers ingedeeld in drie hoofdgroepen van delicten waar ze mee te maken hebben gehad. Hierbij is uitgegaan van het misdrijf dat zij in de enquête hebben opgegeven dat hen of een naaste is overkomen, en waarvoor zij de vragenlijst verder hebben ingevuld.

De delictgroepen zijn:

- Gewelddismisdrijven (dreiging met lichamelijk geweld, mishandeling, stalking, seksueel geweld, huiselijk geweld, moord of doodslag, gijzeling/ontvoering)
- Vermogensmisdrijven (diefstal, inbraak, overval, oplichting/fraude al dan niet via internet)
- Vernielingen/misdrijven tegen de openbare orde en veiligheid (vandalisme/vernieling)

³⁵ De scores op de stellingen die bij elk hoofdaspect horen, zijn opgenomen in bijlage B5.

³⁶ In deze analyses is *niet* gecorrigeerd voor verschillen in samenstelling van de twee groepen.

Geen verschillen in ervaringen slachtoffers naar delictgroep

Als wordt ingezoomd op de verschillen per delictgroep is te zien dat de ervaringen van slachtoffers met de ondersteuning van Slachtofferhulp niet significant uiteenlopen en dat geldt ook voor de totaalwaardering (tabel 5.3). Daarnaast is – binnen de hoofdgroep geweldsmisdrijven – een afzonderlijke vergelijking gemaakt tussen slachtoffers van zedendelicten en slachtoffers van andere geweldsdelicten (tabel 5.4). Er is daarin geen sprake van significante verschillen, zowel niet op de afzonderlijke hoofdaspecten als op de totaalwaardering. Bij het toetsen van de verschillen in ervaringen naar delictgroep is er onder andere gecorrigeerd voor verschillen in samenstelling van de groepen naar leeftijd, geslacht, opleiding en geboorteland.

Tabel 5.3

Ervaringen Slachtofferhulp 2016 naar delictgroep (gemiddelden, 1=zeer negatief, 5=zeer positief)

	GEWELDSDELICTEN (N=200)	VERMOGENSDELICTEN (N=92)	OPENBARE ORDE EN VEILIGHEID (N=18)
Bejegening	4,7	4,6	4,7
Ondersteuning	4,0	4,0	3,8
Veiligheid / emotionele steun	3,1	3,2	3,4
TOTAALWAARDERING	4,0	4,0	4,0

Geen significante verschillen in ervaring ($P < 0,05$) naar delictgroep op basis van multivariate analyse (zie bijlage B5).

Tabel 5.4

Ervaringen Slachtofferhulp 2016 naar type geweldsdelict (gemiddelden, 1=zeer negatief, 5=zeer positief)

	ZEDENDELICTEN (N=43)	OVERIGE GEWELDSDELICTEN (N=157)
Bejegening	4,5	4,7
Ondersteuning	4,4	4,0
Veiligheid / emotionele steun	3,6	3,1
TOTAALWAARDERING	4,1	3,9

Geen significante verschillen in ervaring ($P < 0,05$) naar delictgroep op basis van multivariate analyse (zie bijlage B5).

5.5 Ervaringen naar persoonskenmerken

In deze paragraaf wordt nagegaan in hoeverre de ervaringen van slachtoffers met de slachtofferondersteuning door medewerkers van Slachtofferhulp samenhangen met persoonskenmerken, zoals leeftijd, geslacht, opleidingsniveau en geboorteland. Ook verschillen in ervaring naar type afdoening (ZSM of niet) worden hierin meegenomen. De analyse richt zich op de vraag of persoonskenmerken van invloed zijn op de waardering.



Geslacht. Er is geen samenhang geconstateerd tussen de ervaringen met de ondersteuning door slachtofferhulp en het geslacht van de slachtoffers. Mannen en vrouwen waarderen de slachtofferondersteuning gelijk.



Leeftijd. Er is geen samenhang geconstateerd tussen de ervaringen met de ondersteuning door Slachtofferhulp en de leeftijd van de slachtoffers.



Geboorteland. Er is geen samenhang geconstateerd tussen de ervaringen met de ondersteuning door Slachtofferhulp en het geboorteland van de slachtoffers.



Opleidingsniveau. Slachtoffers met een laag opleidingsniveau (VMBO of lager) zijn minder positief over de ondersteuning door Slachtofferhulp in het algemeen, en specifiek het hoofdaspect *ondersteuning*, dan slachtoffers met een middelbaar (MBO, HAVO of VWO) of hoog opleidingsniveau (HBO/WO).



Afdoening. Er is geen samenhang geconstateerd tussen de ervaringen met de ondersteuning door Slachtofferhulp en de wijze van afdoening (wel/geen ZSM-procedure).

5.6 Belang van aspecten binnen de slachtofferondersteuning

Behalve de waardering voor de ondersteuning door Slachtofferhulp is ook het belang ervan vastgesteld. Voor alle 20 deelaspecten is gevraagd naar het belang ervan. De aspecten zijn op dezelfde wijze als bij ervaringen onderverdeeld in drie hoofdaspecten.

Geen verschuivingen in belang van hoofdaspecten: bejegening blijft meest belangrijk

Tussen 2012 en 2016 is er over het geheel genomen geen verandering in het belang van de drie hoofdaspecten (tabel 5.5)³⁷. *Bejegening* is het belangrijkste hoofdaspect voor slachtoffers, gevolgd door *ondersteuning* en *veiligheid / emotionele steun*.³⁸ Minimaal driekwart en in veel gevallen meer dan negen van de tien slachtoffers vinden alle hoofdaspecten en ook alle 20 onderliggende deelaspecten van de slachtofferondersteuning belangrijk of zeer belangrijk.

³⁷ Verschillen tussen 2012 en 2016 per hoofdaspect getoetst met Mann-Whitney-toets, er zijn geen significante verschillen ($\alpha=0,05$).

³⁸ Friedman-toets $\chi^2=65,043$; $N=269$; $df=2$, $P<0,001$. Paarsgewijze verschillen zijn getoetst met Bonferroni-correctie.

Tabel 5.5

Belang van hoofdaspecten slachtofferondersteuning in 2012 en 2016

	RANGORDE		PERCENTAGE ZEER BELANGRIJK		PERCENTAGE BELANGRIJK EN ZEER BELANGRIJK	
	2016	2012	2016	2012	2016	2012
Bejegening	1	1	72%	77%	97%	97%
Ondersteuning	2	2	62%	69%	94%	95%
Veiligheid / emotionele steun	3	3	52%	52%	83%	84%

Relatieve belang aspecten onveranderd

Aangezien het belang van de hoofdaspecten in beide meetjaren zo dicht bij elkaar zit, is er geanalyseerd of er sprake is van verschuivingen in het relatieve belang van de onderliggende aspecten, dus op stellingniveau. Met een rangordetoets is gecontroleerd of de rangordening van aspecten, van meest tot minst belangrijk, in 2016 verschilt van die in 2012 (zie tabel B5.6 in bijlage B5). Hieruit blijkt dat er praktisch geen verschil is tussen het relatieve belang van de deelaspecten in 2012 en 2016.³⁹

5.7 Kwaliteitsverbetering

In deze paragraaf worden de ervaringen van slachtoffers met Slachtofferhulp afgezet tegen het belang dat zij aan verschillende deel- en hoofdaspecten hechten. De relatieve ervaring en belang zijn gecombineerd weergegeven in het schema in figuur 5.3. Het gaat hierbij om relatieve scores: de ervaring en het belang van een deel- of hoofdaspect moeten steeds worden geïnterpreteerd ten opzichte van de andere aspecten. In het kwadrant rechtsboven zijn de deel- en hoofdaspecten weergegeven die een relatief hoge waardering combineren met een hoog belang. Slachtoffers vinden deze onderdelen dus relatief belangrijk en ze waarderen het in vergelijking met de andere aspecten goed. Deze aspecten dienen dus zoveel mogelijk te worden gehandhaafd op het huidige niveau.




Er wordt een groot belang door slachtoffers toegekend aan *bejegening*. Tegelijkertijd is hier veel waardering voor. Het hoofdaspect *veiligheid / emotionele steun* is voor slachtoffers het minst belangrijk in vergelijking met de andere hoofdaspecten en heeft daarbij ook minder positieve ervaringscijfers dan de andere hoofdaspecten. Zowel voor *bejegening* als voor *veiligheid / emotionele steun* geldt dat de bijbehorende deelaspecten zich allen in hetzelfde kwadrant bevinden (niet in figuur). Binnen het hoofdaspect *ondersteuning* is het beeld diffuser. De meeste aspecten die te maken hebben met informatievoorziening hebben zowel een hoog belang als hoge waardering (rechtsboven). Maar de aspecten die te maken hebben met feitelijke ondersteuning bevinden zich linksonder in het kwadrant, zoals juridische en praktische ondersteuning en het inschatten en vergoed krijgen van de schade. Eén aspect geldt als een potentieel verbeterpunt (in het kwadrant linksboven), namelijk het geven van informatie over de gang van zaken bij de politie, het OM en de rechtbank.

³⁹ Overeenkomst rangordes deelaspecten 2012 - 2016 getoetst met Spearmans rangcorrelatie, ($r_{s(20)}=0,98$, $p<0,01$).

Figuur 5.3

Prioriteitenmatrix **ervaring** versus **belang** 2016, stellingen en hoofdaspecten (SHN)

De medewerkers van Slachtofferhulp Nederland ...

<p>Hoog belang (relatief)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • hebben mij informatie gegeven over de gang van zaken bij de politie, het Openbaar Ministerie en de rechtbank 	<div data-bbox="874 353 1169 472" style="border: 1px solid blue; padding: 5px;">  Bejegening </div> <ul style="list-style-type: none"> • hebben mij beleefd behandeld • hebben belangstelling getoond voor mijn persoonlijke verhaal • zijn vertrouwelijk omgegaan met mijn persoonsgegevens • hebben mij het gevoel gegeven dat zij mij serieus namen • hebben begrip getoond voor mijn situatie • hebben mij professioneel behandeld <div data-bbox="874 745 1222 846" style="border: 1px solid red; padding: 5px;">  Ondersteuning </div> <ul style="list-style-type: none"> • hebben mij doorverwezen en/of begeleid naar andere hulpinstanties indien dat nodig was • hebben mij informatie gegeven over waar ik als slachtoffer recht op heb • hebben mij informatie gegeven over de overige mogelijkheden tot hulpverlening • hebben mij informatie gegeven over wat ik moest doen om mijn schade vergoed te krijgen
<p>Laag belang (relatief)</p>	<div data-bbox="411 1144 778 1245" style="border: 1px solid purple; padding: 5px;">  Veiligheid / emotionele steun </div> <ul style="list-style-type: none"> • hebben mij praktische ondersteuning gegeven, zoals hulp bij het invullen van verschillende formulieren • hebben mij juridische ondersteuning gegeven • hebben zich ingezet om mijn schade vergoed te krijgen • hebben mijn schade goed ingeschat • hebben mijn gevoel van veiligheid vergroot • hebben mij adviezen gegeven over hoe ik in de toekomst slachtofferschap kan voorkomen • hebben mijn gevoel van angst verkleind • hebben mij emotionele hulp gegeven 	<ul style="list-style-type: none"> • hebben medeleven getoond
	<p>Lage waardering (relatief)</p>	<p>Hoge waardering (relatief)</p>

De kleuren van de stellingen (deelaspecten) corresponderen met de kleur van het hoofdaspect in de kaders.

Ontwikkelingen ten opzichte van 2012:

- "hebben medeleven getoond"
-> van **rechtsboven** naar **rechtsonder** (relatieve belang afgenomen)
- "hebben mij doorverwezen en/of begeleid naar andere hulpinstanties indien dat nodig was"
-> van **linksboven** naar **rechtsboven** (relatieve waardering toegenomen)
- "hebben mij praktische ondersteuning gegeven, zoals hulp bij het invullen van verschillende formulieren"
-> van **rechtsboven** naar **linksonder** (relatieve waardering en belang afgenomen)
- "hebben mij juridische ondersteuning gegeven"
-> van **linksboven** naar **linksonder** (relatieve belang afgenomen)

Er is geen sprake van verandering in de potentiële verbeterpunten op hoofdaspecten ten opzichte van 2012. Op deelaspecten is er wel sprake van enkele verschuivingen. Bij drie deelaspecten is het relatieve belang afgenomen: 'hebben medeleven getoond', 'hebben mij praktische ondersteuning gegeven' en 'hebben mij juridische ondersteuning gegeven'. Het aspect 'hebben mij juridische ondersteuning gegeven' is hiermee geen potentieel verbeterpunt meer. Bij 'doorverwezen en/of begeleid naar andere hulpinstanties indien nodig' is de relatieve waardering toegenomen en hierdoor is dit geen potentieel verbeterpunt meer. Bij 'hebben mij praktische ondersteuning gegeven' is de relatieve waardering afgenomen.

5.8 Conclusies

Dit hoofdstuk wordt afgesloten met de beantwoording van de onderzoeksvragen 1 tot en met 8 voor de slachtoffers die contact hebben gehad met Slachtofferhulp.

Ervaringen

1 Wat zijn anno 2016 de ervaringen van slachtoffers met de ondersteuning door Slachtofferhulp?

Bijna driekwart van de slachtoffers is positief over de ervaren ondersteuning door Slachtofferhulp. Een op de tien slachtoffers is hierover negatief. Slachtoffers zijn van drie hoofdaspecten van ondersteuning het meest positief over de *bejegening*. Meer dan negen op de tien slachtoffers hebben hier een (zeer) positief oordeel over. Ook over de *ondersteuning* die slachtoffers van Slachtofferhulp ervaren, is een ruime meerderheid positief. Binnen dat hoofdaspect zijn er positievere ervaringen met de informatievoorziening dan met de feitelijke ondersteuning (onder andere juridische ondersteuning en inzet om de schade vergoed te krijgen). De ondersteuning van Slachtofferhulp op het terrein van *veiligheid / emotionele steun* krijgt de minste waardering. Een op de drie slachtoffers is hier (zeer) negatief over, in het bijzonder over de advisering om toekomstig slachtofferschap te voorkomen en het gevoel van angst te verkleinen.

2 Hoe zijn de ervaringen van slachtoffers van de verschillende delictgroepen?

Er is geen verschil in ervaringen met de slachtofferondersteuning door Slachtofferhulp naar delictgroep (gewelddelicten, vermogensdelicten en openbare orde en veiligheid). Binnen de delictgroep gewelddelicten zijn er geen verschillen tussen slachtoffers van een zedendelict en slachtoffers van overige gewelddelicten.

3 Hoe zijn de ervaringen van slachtoffers van verschillende categorieën van leeftijd, geslacht, geboorteland en opleidingsniveau?

Slachtoffers met een laag opleidingsniveau (VMBO of lager) zijn minder positief over de ondersteuning door Slachtofferhulp in het algemeen, en specifiek het hoofdaspect *ondersteuning*, dan middelbaar en hoger opgeleiden. Er is geen samenhang geconstateerd tussen de ervaringen met de ondersteuning

door Slachtofferhulp en de andere onderzochte persoonskenmerken (leeftijd, geslacht en geboorteland).

4 In hoeverre is er sprake van significante verandering in ervaringen ten opzichte van de vorige meting?

De ervaringen met Slachtofferhulp in 2016 zijn over het geheel genomen en op de hoofdaspecten van de slachtofferondersteuning onveranderd ten opzichte van 2012.

Belang

5 Wat vinden de slachtoffers het belangrijkste?

Alle hoofdaspecten worden door ruim acht op de tien slachtoffers belangrijk of zeer belangrijk gevonden. Bejegening is daarbij het belangrijkste, gevolgd door ondersteuning en veiligheid en emotionele steun.

6 In hoeverre is er sprake van significante veranderingen in de zaken waar men groot belang aan hecht?

Tussen 2012 en 2016 is er over het geheel genomen geen verandering in het belang voor slachtoffers van de drie hoofdaspecten en dat geldt ook voor de 20 onderliggende aspecten.

7 Waar zitten de potentiële verbeterpunten, dat wil zeggen zaken waar slachtoffers groot belang aan hechten, maar waarmee de ervaringen niet goed zijn?

Op basis van deze uitgangspunten is er voor Slachtofferhulp één potentieel verbeterpunt, namelijk het geven van informatie over de gang van zaken bij de politie, het OM en de rechtbank.

8 In hoeverre is er sprake van verandering in de potentiële verbeterpunten ten opzichte van de vorige meting?

Op twee deelaspecten is er sprake van een verandering: 'hebben mij doorverwezen en/of begeleid naar andere hulpinstanties indien dat nodig was' is geen verbeterpunt meer omdat de relatieve waardering is toegenomen. Het deelaspect 'hebben mij juridische ondersteuning gegeven' is geen verbeterpunt meer, omdat het relatieve belang is afgenomen.

6

HOOFDSTUK

Schadefonds Geweldsmisdrijven

6 Schadefonds Geweldsmisdrijven

6.1 Inleiding

In dit hoofdstuk staan de ervaringen van slachtoffers met het Schadefonds Geweldsmisdrijven (hierna: Schadefonds) centraal. Slachtoffers zijn in dit verband personen die vanwege een strafbaar feit dat hen is overkomen, contact hebben gehad met het Schadefonds. Het Schadefonds Geweldsmisdrijven geeft een financiële tegemoetkoming aan mensen die slachtoffer zijn geworden van een geweldsmisdrijf met ernstig psychisch of fysiek letsel tot gevolg. Ook nabestaanden komen in een aantal gevallen in aanmerking voor een financiële tegemoetkoming.⁴⁰ De onderzoeksuitkomsten in dit hoofdstuk zijn gebaseerd op een enquête onder 441 slachtoffers uit de registratie van het Schadefonds. Het gaat om slachtoffers uit zaken die tussen 1 juli en 15 november 2016 zijn afgesloten. De respons was 30 procent.⁴¹

De belangrijkste uitkomsten uit dit hoofdstuk zijn:

- Bijna driekwart (73 procent) van de slachtoffers is positief over de slachtofferondersteuning door het Schadefonds Geweldsmisdrijven.
- Slachtoffers hebben de meeste waardering voor de beleefde behandeling door medewerkers van het Schadefonds.
- Ook andere aspecten die betrekking hebben op de attitude en het inlevingsvermogen van medewerkers worden door driekwart of meer positief beoordeeld.
- Er zijn vier aspecten die minder positief worden beoordeeld dan de rest. Het betreft drie aspecten die niet sterk samenhangen met de ervaring van de ondersteuning door Schadefonds in het algemeen: doorverwijzen naar andere instanties, slachtoffers verhaal laten herhalen en de wachttijd voor beslissing op de aanvraag. Het vierde aspect is de hoogte van de financiële tegemoetkoming.
- Slachtoffers van verschillende typen delicten zijn gemiddeld genomen even positief over hun ervaringen met de ondersteuning van het Schadefonds.
- De ervaringen met de ondersteuning van het Schadefonds zijn voor alle groepen slachtoffers ongeveer gelijk: man of vrouw, jong of oud, wel of niet in Nederland geboren, laag- of hoogopgeleid.
- Voor vrijwel alle aspecten geldt dat slachtoffers deze zeer belangrijk vinden. De vertrouwelijke omgang met persoonsgegevens staat daarmee op nummer één, op korte afstand gevolgd door de deskundigheid van medewerkers en een professionele behandeling.

In de volgende paragrafen worden deze uitkomsten verder uitgediept. Paragraaf 6.2 gaat in op de totaalwaardering van de slachtofferondersteuning. Daarna volgen in paragraaf 6.3 de ervaringen van slachtoffers met het Schadefonds aan de hand van verschillende aspecten van de ondersteuning. In paragraaf 6.4 wordt gekeken naar verschillen die samenhangen met de aard van het delict en (in paragraaf 6.5) met kenmerken van het slachtoffer. In paragraaf 6.6 komt het belang van de aspecten aan de orde. Paragraaf 6.7 laat zien bij welke aspecten er sprake is van een potentiële kwaliteitsverbetering. Dit zijn aspecten waar slachtoffers groot belang aan hechten, maar waarmee de

⁴⁰ Sinds 1 juli 2016 is het aantal categorieën van nabestaanden dat in aanmerking komt voor een financiële tegemoetkoming uitgebreid. Het gaat hierbij om de delicten dood door schuld in het verkeer (artikel 6 Wegenverkeerswet) en algemene dood door schulddelicten (artikel 307 Wetboek van Strafrecht). Zie Wet van 14 april 2016 tot wijziging van het Wetboek van Strafvordering ter aanvulling van het spreekrecht van slachtoffers en nabestaanden in het strafproces en wijziging van de Wet schadefonds geweldsmisdrijven ter uitbreiding van de mogelijkheid van uitkering aan nabestaanden (Stb. 2016, 160). Zie ook Schadefonds Geweldsmisdrijven (2017a, b).

⁴¹ Zie voor een uitgebreide onderzoeksverantwoording bijlage B1, die is opgenomen in een separaat bijlagenboek. Het responspercentage op de uitnodiging was bij het Schadefonds hoger dan bij de andere steekproeven, maar aangezien er een grote groep slachtoffers niet is uitgenodigd door I&O Research vanwege overtolligheid is dit niet terug te zien in het responspercentage op de bruto-steekproef, dat hier is vermeld.

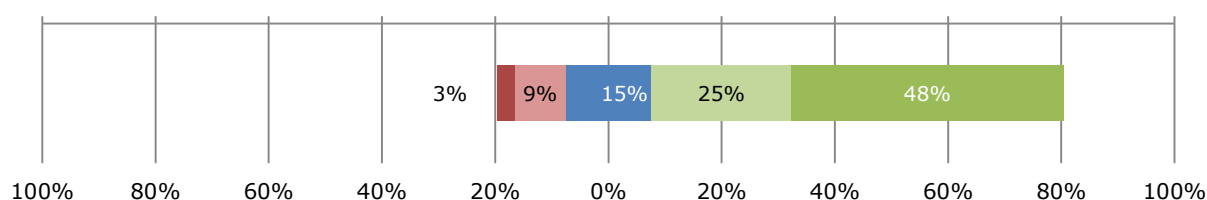
ervaringen niet goed zijn. Tot slot wordt in paragraaf 6.8 antwoord gegeven op de onderzoeksvraag van dit hoofdstuk.

6.2 Totaalwaardering

De waardering van slachtoffers voor de slachtofferondersteuning door het Schadefonds Gewelddsmisdrijven is in dit onderzoek gemeten aan de hand van 18 stellingen. Wanneer de scores op deze aspecten samen worden genomen, is een totaalscore voor de waardering te berekenen⁴². Hieruit blijkt dat bijna driekwart (73 procent) van de slachtoffers positief is over de ondersteuning door het Schadefonds (zie figuur 6.1). Hier staat tegenover dat 12 procent van de slachtoffers per saldo negatieve ervaringen heeft met het Schadefonds. Ten slotte heeft een zesde van de slachtoffers geen uitgesproken negatieve of positieve ervaringen.

Figuur 6.1

Ervaringen met het Schadefonds Gewelddsmisdrijven, totaalscore 2016 (rood=(zeer) negatief; groen=(zeer) positief)



6.3 Ervaringen met verschillende aspecten van de slachtofferondersteuning

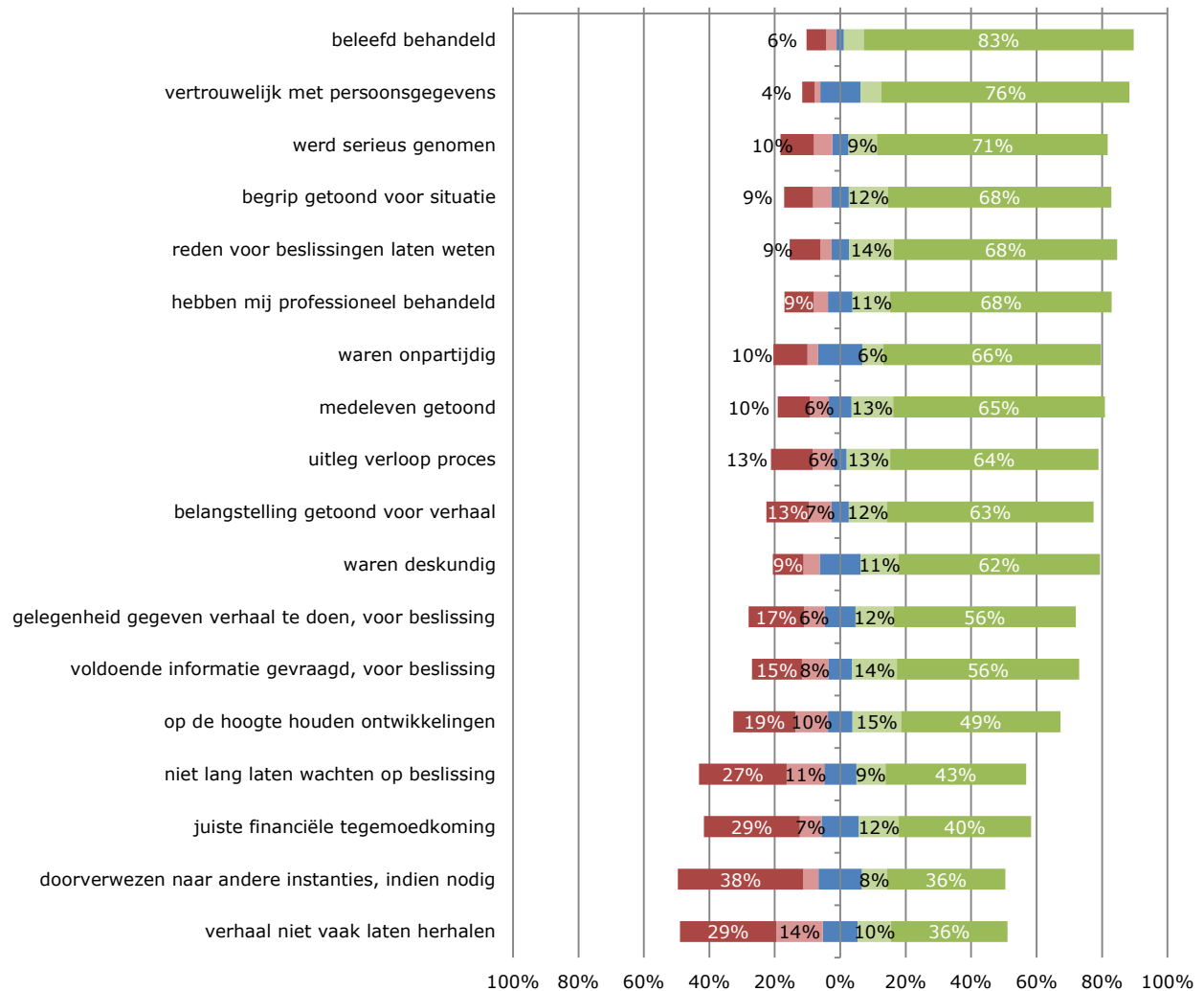
Waardering voor ondersteuning Schadefonds Gewelddsmisdrijven op deelaspecten

De 18 stellingen in de vragenlijst hebben betrekking op de verschillende aspecten van de ondersteuning door het Schadefonds gewelddsmisdrijven. Binnen deze aspecten zijn er geen duidelijke groepen van onderling samenhangende stellingen te onderscheiden. Vijftien van de 18 stellingen hebben een sterke onderlinge samenhang, de andere drie stellingen staan los van elkaar. Om deze reden worden de uitkomsten in deze paragraaf op stellingenniveau gerapporteerd (zie figuur 6.2).

⁴² Drie stellingen zijn op basis van een factoranalyse (PCA) buiten beschouwing gelaten in de berekening van de totaalwaardering, omdat zij niet voldoende op de eerste component laden (factorlading <0,4). Dat zijn: 'de medewerkers van het Schadefonds hebben mij lang laten wachten op een beslissing op mijn aanvraag', 'hebben mij mijn verhaal vaak laten herhalen' en 'hebben mij doorverwezen naar andere instanties als dat nodig was'.

Figuur 6.2

Ervaringen met het Schadefonds Geweldsmisdrijven, deelaspecten 2016 (rood=(zeer) negatief; groen=(zeer) positief)



Slachtoffers positief over beleefdheid en begrip medewerkers

Van alle aspecten van de ondersteuning door het Schadefonds hebben slachtoffers de meeste waardering voor de beleefde behandeling door medewerkers. Bijna negen op de tien slachtoffers (89 procent) zijn hierover (zeer) positief. Verder is er ongeveer evenveel waardering voor de vertrouwelijke omgang met persoonsgegevens (82 procent (zeer) positief).⁴³

Ook andere aspecten die betrekking hebben op de attitude en het inlevingsvermogen van medewerkers worden door driekwart of meer positief of zeer positief beoordeeld, maar de waardering is al met al lager dan die voor beleefde behandeling en vertrouwelijke omgang met persoonsgegevens. Zie hiervoor ook bijlage B5.

Iets minder positief zijn slachtoffers over de vraag of medewerkers voldoende informatie van hen hebben gevraagd om een goede beslissing te kunnen nemen. Hoewel de waardering iets lager uitvalt dan bij de eerder genoemde aspecten, is hierover nog een ruime meerderheid (69 procent) te spreken.

⁴³ Getest met Wilcoxon-rangtekentoets, $Z=1,39$; $p=0,08$ (eenzijdig), verschil vertrouwelijke omgang met 'serieus genomen' is significant ($Z=3,00$; $p=0,001$; eenzijdig).

In dezelfde orde van grootte valt de waardering voor de gelegenheid die slachtoffers hadden om hun verhaal te doen en de mate waarin zij op de hoogte werden gehouden van ontwikkelingen in de zaak.

Slachtoffers minder positief over hoogte tegemoetkoming en traagheid proces van aanvraag

Ten slotte zijn er vier aspecten die minder gewaardeerd worden dan de andere aspecten⁴⁴. Drie van deze vier zijn ook de aspecten die geen samenhang hebben met de rest van de stellingen over de ervaring van de slachtofferondersteuning door Schadefonds:

- slachtoffers niet lang laten wachten op een beslissing op de aanvraag
- doorverwijzen naar andere instanties als dat nodig is
- slachtoffers het verhaal niet vaak laten herhalen

Daarnaast is de waardering voor de financiële tegemoetkoming ook minder positief dan gemiddeld.

6.4 Ervaringen per delictgroep

Een belangrijke vraag is in hoeverre er verschillen bestaan tussen de ervaringen van slachtoffer van verschillende delictgroepen. Oordelen slachtoffers van het ene type delict anders dan slachtoffers van andere delicten? Om hier zicht op te krijgen, zijn slachtoffers ingedeeld in drie hoofdgroepen van delicten waar ze mee te maken hebben gehad. Hierbij is uitgegaan van het misdrijf dat zij in de enquête hebben opgegeven dat hen of een naaste is overkomen, en waarvoor zij de vragenlijst verder hebben ingevuld.

De relevante delictgroepen zijn:

- Geweldd misdrijven (dreiging met lichamelijk geweld, mishandeling, stalking, seksueel geweld, huiselijk geweld, moord of doodslag, gijzeling/ontvoering)
- Vermogensmisdrijven⁴⁵ (in dit geval alleen overval, inbraak en diefstal met geweld)
- Vernielingen/misdrijven tegen de openbare orde en veiligheid (indien er sprake was van een geweldscomponent)

Geen verschillen in ervaringen slachtoffers naar delictgroep

Er is geen verschil in ervaringen tussen slachtoffers van gewelds- en vermogensdelicten (tabel 6.1). Als wordt ingezoomd op geweldsdelicten (tabel 6.2) wordt zichtbaar dat er een klein – maar niet significant – verschil is tussen slachtoffers van zedendelicten en slachtoffers van overige geweldsdelicten. Bij het toetsen van de verschillen in ervaringen naar delictgroep is er onder andere gecorrigeerd voor verschillen in samenstelling van de groepen naar leeftijd, geslacht, opleiding en geboorteland.

⁴⁴ Verschil 'op de hoogte houden van ontwikkelingen' – 'lang laten wachten op beslissing' getest met Wilcoxon-rangtekentoets, $Z=3,89$; $p<0,001$ (eenzijdig).

⁴⁵ Het Schadefonds behandelt alleen zaken met slachtoffers van geweldsdelicten. In de registratie komen ook inbraak/overval voor waarbij geweld is gebruikt. Dit zijn vermogensdelicten volgens de standaardclassificatie misdrijven van het CBS, die in dit onderzoek wordt gevolgd.

Tabel 6.1

Ervaringen 2016 naar delictgroep (gemiddelden, 1=zeer negatief, 5=zeer positief)

	GEWELDSDELICTEN (N=320)	VERMOGENSDELICTEN (N=69)	OPENBARE ORDE EN VEILIGHEID ⁴⁶
TOTAALSCORE	4,0	4,2	-

Geen significante verschillen ervaringen ($P < 0,05$) naar delictgroep op basis van multivariate analyse (zie bijlage B6).

Uitleg bij tabel 6.1

De schaalscore voor een **hoofdaspect** is berekend door een gemiddelde te nemen van de bijbehorende stellingen (zie bijlage B6). Dit gemiddelde vormt een schaal van 1 tot 5. Vervolgens zijn deze scores omgewerkt naar vijf categorieën volgens een vast schema: 'zeer negatief' (1-1,49), 'enigszins negatief' (1,5-2,49), 'neutraal' (2,5-3,49), 'enigszins positief' (3,5-4,49) en 5 'zeer positief' (4,5-5,0). De **totaalscore** is het gemiddelde van de zes hoofdaspecten. Ook de totaalscore is vervolgens omgewerkt naar een categoriale variabele met vijf categorieën conform bovenstaande schema.

Tabel 6.2

Ervaringen Schadefonds 2016 naar type geweldsdelict (gemiddelden, 1=zeer negatief, 5=zeer positief)

	ZEDENDELICTEN (N=50)	OVERIGE GEWELDSDELICTEN (N=270)
TOTAALSCORE	3,7	4,0

Geen significante verschillen ervaringen ($P < 0,05$) naar delictgroep op basis van multivariate analyse (zie bijlage B6).

6.5 Ervaringen naar persoonskenmerken

In deze paragraaf wordt nagegaan in hoeverre de ervaringen van slachtoffers met de ondersteuning door medewerkers van Schadefonds samenhangen met persoonskenmerken, zoals leeftijd, geslacht, opleidingsniveau en geboorteland. De analyse richt zich op de vraag of persoonskenmerken van invloed zijn op de waardering.



Geslacht. Er is geen samenhang tussen de ervaringen met de ondersteuning door Schadefonds en het geslacht van de slachtoffers. Mannen en vrouwen ervaren de ondersteuning even positief.



Leeftijd. Oudere slachtoffers zijn even positief over de ondersteuning van Schadefonds als jongere slachtoffers.



Opleidingsniveau. Opleidingsniveau heeft geen invloed op de ervaren slachtofferondersteuning van het Schadefonds.

Geboorteland. Er is geen samenhang geconstateerd tussen de ervaringen met de ondersteuning van Schadefonds en het geboorteland van de slachtoffers.

6.6 Belang van aspecten binnen de slachtofferondersteuning

Behalve de waardering voor de slachtofferondersteuning door het Schadefonds Geweldsmisdrijven is voor alle 18 aspecten ook het belang ervan vastgesteld. Door de ervaringen te combineren met het belang is er zicht te krijgen op potentiële kwaliteitsverbetering.

⁴⁶ Vanwege het kleine aantal slachtoffers in deze categorie ($n=8$) is dit gemiddelde weggelaten.

Voor 16 van de 18 aspecten geldt dat meer dan de helft van de slachtoffers dit zeer belangrijk vindt (zie tabel 6.3). De vertrouwelijke omgang met persoonsgegevens staat daarmee op nummer één, op korte afstand gevolgd door de deskundigheid van medewerkers en een professionele behandeling.⁴⁷ Relatief minder belangrijk zijn volgens slachtoffers in dit verband de wachttijd voordat er een beslissing wordt genomen en het niet vaak (moeten) herhalen van je verhaal.⁴⁸ Hiervan geeft respectievelijk 48 en 40 procent aan dat dit voor hen zeer belangrijk is.

Tabel 6.3

Belang van aspecten slachtofferondersteuning in 2016

	RANGORDE	PERCENTAGE ZEER BELANGRIJK	PERCENTAGE BELANGRIJK EN ZEER BELANGRIJK
<i>Hoe belangrijk is het voor u dat medewerkers van het Schadefonds Geweldsmisdrijven</i>			
... vertrouwelijk met uw persoonsgegevens omgaan	1	83%	95%
... deskundig zijn	2	81%	95%
... u professioneel behandelen	3	80%	95%
... u het gevoel geven dat u serieus wordt genomen	4	79%	95%
... onpartijdig zijn	5	77%	92%
... begrip tonen voor uw situatie	6	69%	92%
... voldoende informatie van u vragen om hun beslissingen goed te kunnen maken	7	69%	94%
... u beleefd behandelen	8	66%	92%
... u de gelegenheid geven uw verhaal te doen, voordat zij een beslissing nemen	9	65%	91%
... u de redenen voor hun beslissingen laten weten	10	61%	87%
... belangstelling tonen voor uw persoonlijke verhaal	11	60%	87%
... u op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen in uw zaak	12	57%	85%
... u doorverwijzen naar andere instanties als dat nodig is	13	56%	79%
... u voldoende uitleg geven over het verloop van het proces na het indienen van uw aanvraag	14	55%	85%
... medeleven tonen	15	54%	82%
... u een juiste financiële tegemoetkoming geven	16	53%	79%
... u niet lang laten wachten op een beslissing op uw aanvraag	17	48%	79%
... u uw verhaal niet vaak laten herhalen	18	40%	70%

⁴⁷ Verschillen niet significant. Friedman-toets $\chi^2=1,534$; $N=398$; $df=2$, $P=0,464$.

⁴⁸ Het belang van 'het verhaal niet vaak laten herhalen' en een 'juiste financiële tegemoetkoming geven' is significant verschillend. Dat geldt niet voor het verschil 'niet lang laten wachten op een beslissing op uw aanvraag' en 'juiste financiële tegemoetkoming geven'. Friedman-toets $\chi^2=14,977$; $N=306$; $df=2$, $P=0,001$. Paarsgewijze verschillen zijn getoetst met Bonferroni-correctie.

6.7 Kwaliteitsverbetering

In deze paragraaf worden de ervaringen van slachtoffers met het Schadefonds afgezet tegen het belang dat zij aan verschillende aspecten hechten. De relatieve ervaring en belang zijn gecombineerd weergegeven in het schema in figuur 6.3. Het gaat hierbij om relatieve scores: de ervaring en het belang van een aspect moeten steeds worden geïnterpreteerd ten opzichte van de andere aspecten.

In het kwadrant rechtsboven zijn de aspecten weergegeven die een relatief hoge waardering combineren met een hoog belang. Slachtoffers vinden deze onderdelen dus relatief belangrijk en ze waarderen het in vergelijking met de andere aspecten goed. Deze aspecten dienen dus zoveel mogelijk te worden gehandhaafd op het huidige niveau. Er wordt door slachtoffers een groot belang toegekend aan aspecten als onpartijdigheid, deskundigheid, en professionaliteit van medewerkers van het Schadefonds. Tegelijk is hier ook relatief veel waardering voor.

Linksonder in het kwadrant staat een aantal aspecten van de slachtofferondersteuning die ten opzichte van de andere aspecten minder gewaardeerd worden, maar waarvan het belang volgens slachtoffers minder hoog is dan de rest. Hier bevinden zich ook de drie aspecten die geen sterke samenhang hebben met de waardering van het Schadefonds in het algemeen: wachttijd beslissing, doorverwijzen en verhaal laten herhalen.

Linksboven in het kwadrant staat het aspect 'de medewerkers van Schadefonds hebben voldoende informatie van mij gevraagd om hun beslissingen goed te kunnen maken'. Dit aspect combineert een relatief lage waardering met een hoog belang; hier is de potentiële kwaliteitsverbetering in de ondersteuning van slachtoffers het grootst.

Figuur 6.3

Prioriteitenmatrix **ervaring** versus **belang** 2016, stellingen en hoofdaspecten (SGM)

De medewerkers van het Schadefonds Geweldsmisdrijven ...

<p>Hoog belang (relatief)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • hebben voldoende informatie van mij gevraagd om hun beslissingen goed te kunnen maken 	<ul style="list-style-type: none"> • zijn betrouwbaar met mijn persoonsgegevens omgegaan. • hebben mij beleefd behandeld • hebben mij het gevoel gegeven dat ik serieus werd genomen • hebben begrip getoond voor mijn situatie • waren onpartijdig • waren deskundig • hebben mij professioneel behandeld
<p>Laag belang (relatief)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • hebben mij op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen in mijn zaak • hebben een juiste financiële tegemoetkoming gegeven • hebben mij de gelegenheid gegeven mijn verhaal te doen, voordat zij een beslissing namen. • hebben mij doorverwezen naar andere instanties als dat nodig was (niet ingedeeld bij hoofdaspect) • hebben mij niet lang laten wachten op een beslissing op mijn aanvraag (niet ingedeeld bij hoofdaspect) • hebben mij mijn verhaal niet vaak laten herhalen (niet ingedeeld bij hoofdaspect) 	<ul style="list-style-type: none"> • hebben mij voldoende uitleg gegeven over het verloop van het proces • hebben belangstelling getoond voor mijn persoonlijke verhaal • hebben medeleven getoond • hebben mij de redenen voor hun beslissingen laten weten
	<p>Lage waardering (relatief)</p>	<p>Hoge waardering (relatief)</p>

De stellingen (deelaspecten) in groen horen bij het hoofdaspect 'Dienstverlening'. Stellingen in grijs zijn niet ingedeeld bij dit hoofdaspect.

6.8 Conclusies

Dit hoofdstuk wordt afgesloten met de beantwoording van de onderzoeksvragen 1-3, 5 en 7 voor de slachtoffers die contact hebben gehad met het Schadefonds. Omdat dit de eerste meting is naar de ervaringen met het Schadefonds vervallen de onderzoeksvragen (4, 6 en 8) die betrekking hebben op de ontwikkeling ten opzichte van 2012.

Ervaringen

1 Wat zijn anno 2016 de ervaringen van slachtoffers met de ondersteuning door het Schadefonds?

Bijna driekwart van de slachtoffers is positief over de ondersteuning door het Schadefonds. Een op de acht slachtoffers is hierover negatief. Aspecten die betrekking hebben op de attitude en het inlevingsvermogen van medewerkers worden door driekwart of meer als positief of zeer positief beoordeeld. Er zijn vier aspecten die minder positief worden beoordeeld dan de andere veertien aspecten: doorverwijzen naar andere instanties, slachtoffers hun verhaal laten herhalen, de wachttijd voor een beslissing op de aanvraag en de hoogte van de financiële tegemoetkoming.

2 Hoe zijn de ervaringen van slachtoffers van de verschillende delictgroepen?

Slachtoffers van vermogensdelicten zijn even positief over hun ervaringen met het Schadefonds als slachtoffers van een geweldsdelict of van een delict openbare orde / veiligheid. Binnen de delictgroep geweldsdelicten zijn er geen verschillen tussen slachtoffers van een zedendelict en slachtoffers van overige geweldsdelicten.

3 Hoe zijn de ervaringen van slachtoffers van verschillende categorieën van leeftijd, geslacht, geboorteland en opleidingsniveau?

Er is geen samenhang geconstateerd tussen de ervaringen met de ondersteuning door het Schadefonds en leeftijd, geslacht, geboorteland en opleidingsniveau van slachtoffers.

Belang

5 Wat vinden de slachtoffers het belangrijkste?

Voor 16 van de 18 aspecten geldt dat meer dan de helft van de slachtoffers dit zeer belangrijk vindt. De drie meest belangrijke aspecten zijn: vertrouwelijke omgang met persoonsgegevens, de deskundigheid van medewerkers en een professionele behandeling. Relatief minder belangrijk zijn de wachttijd voordat er een beslissing wordt genomen en het niet vaak (moeten) herhalen van je verhaal.

7 Waar zitten de potentiële verbeterpunten, dat wil zeggen zaken waar slachtoffers groot belang aan hechten, maar waarmee de ervaringen niet goed zijn?

Er is één potentieel verbeterpunt, dat slachtoffers relatief belangrijk vinden en waarover ze minder positief zijn. Het gaat hier om het aspect 'de medewerkers van Schadefonds hebben voldoende informatie van mij gevraagd om hun beslissingen goed te kunnen maken'.

HOOFDSTUK

Slachtoffer Informatiepunt Schadevergoedingsmaatregelen

7 Slachtoffer Informatiepunt Schadevergoedingsmaatregelen

7.1 Inleiding

In dit hoofdstuk staan de ervaringen van slachtoffers met het Slachtoffer Informatiepunt Schadevergoedingsmaatregelen (hierna: SIS) centraal. Het SIS valt onder de verantwoordelijkheid van het Openbaar Ministerie (OM) en is ondergebracht bij het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB). Het SIS houdt slachtoffers op de hoogte van de inning van de schadevergoedingsmaatregel. Het SIS informeert ook over het recht op een uitkering vanuit het Voorschotfonds en verstrekt informatie over de uitkering zelf. Het CJIB zorgt ervoor dat de schadevergoeding wordt geïnd bij de veroordeelde en aan het slachtoffer wordt uitgekeerd. Daarnaast is het CJIB door de minister van Justitie belast met de uitvoering van uitkeringen uit het Voorschotfonds.⁴⁹ Slachtoffers zijn in dit verband personen die vanwege een strafbaar feit dat hen of een naaste is overkomen, contact hebben gehad met het SIS, nadat een schadevergoedingsmaatregel is opgelegd en aangeleverd aan het CJIB ter inning. De onderzoeksuitkomsten in dit hoofdstuk zijn gebaseerd op een enquête onder 347 slachtoffers uit de registratie van het CJIB.⁵⁰ De steekproef is getrokken uit zaken die tussen 15 maart 2016 en 1 juli 2016 zijn afgesloten. De respons was 25 procent.

De belangrijkste uitkomsten uit dit hoofdstuk zijn:

- Vier op de vijf slachtoffers (81 procent) zijn positief over de slachtofferondersteuning door het SIS. In totaal 5 procent heeft negatieve ervaringen.
- Slachtoffers hebben de meeste waardering voor de *bejegening* door medewerkers, zoals de beleefde behandeling, het vriendelijk te woord staan en het gevoel serieus te worden genomen.
- Ook over de *informatie* van het SIS zijn slachtoffers in ruime meerderheid positief, zij het in iets mindere mate dan ten aanzien van de *bejegening*.
- Er zijn geen verschillen in ervaring naar delictgroep of persoonskenmerken.
- Voor 14 van de 15 aspecten van de ondersteuning geldt dat meer dan de helft van de slachtoffers dit zeer belangrijk vindt. Het belang van goede informatie staat daarmee op nummer één, op korte afstand gevolgd door het beantwoorden van vragen en de duidelijkheid van de informatie. Voor alle aspecten geldt overigens dat vrijwel niemand deze onbelangrijk vindt.
- Er is één aspect waaraan relatief minder belang wordt gehecht, en dat is het tonen van medeleven. Voor ruim vier op de tien slachtoffers is dit zeer belangrijk en voor een derde belangrijk.

In de volgende paragrafen worden deze uitkomsten verder uitgediept. Paragraaf 7.2 gaat in op de totaalwaardering. Daarna volgen in paragraaf 7.3 de ervaringen van slachtoffers met het SIS aan de hand van verschillende aspecten van de ondersteuning, samengevat in twee hoofdaspecten. In paragraaf 7.4 wordt gekeken naar verschillen die samenhangen met de aard van het delict en (in paragraaf 7.5) met de kenmerken van het slachtoffer. In paragraaf 7.6 komt het belang van de aspecten aan de orde. Paragraaf 7.7 laat zien bij welke aspecten er sprake is van een potentiële kwaliteitsverbetering. Dit zijn aspecten waar slachtoffers groot belang aan hechten, maar waarmee de ervaringen relatief minder goed zijn. Tot slot wordt in paragraaf 7.8 antwoord gegeven op de onderzoeksvraag van dit hoofdstuk.

⁴⁹ Besluit van 24 juli 2010, houdende vaststelling van het Uitvoeringsbesluit voorschot schadevergoedingsmaatregel (Uitvoeringsbesluit voorschot schadevergoedingsmaatregel) (Stb. 2010, 311).

⁵⁰ Zie voor een uitgebreide onderzoeksverantwoording bijlage B1 in het separate bijlagenboek.

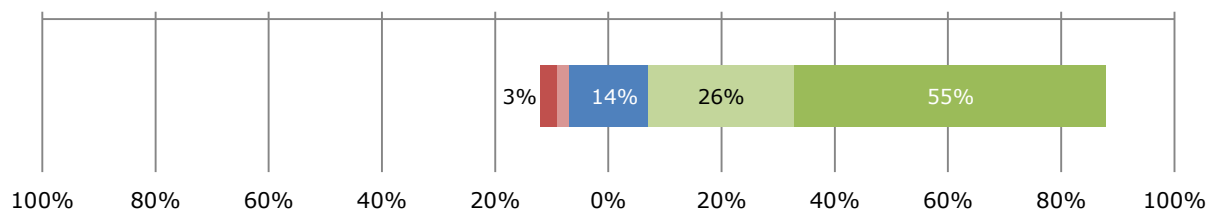
7.2 Totaalwaardering

De waardering van slachtoffers voor de ondersteuning door het SIS is in dit onderzoek gemeten aan de hand van vijftien stellingen over uiteenlopende aspecten. Wanneer de scores op deze aspecten samen worden genomen, is een totaalscore voor de waardering te berekenen.⁵¹ Hieruit blijkt dat vier op de vijf slachtoffers (81 procent) positief zijn over de ondersteuning door het SIS (zie figuur 7.1).

Hier staat tegenover dat in totaal 5 procent de stellingen per saldo negatief beantwoordde. Ten slotte heeft 14 procent van de slachtoffers geen uitsproken negatieve of positieve ervaringen met het SIS.

Figuur 7.1

Ervaringen met het SIS, totaalscore 2016 (rood=(zeer) negatief; groen=(zeer) positief)



⁵¹ Drie stellingen zijn op basis van een factoranalyse (PCA) buiten beschouwing gelaten in de berekening van de totaalwaardering en de waardering per hoofdaspect (paragraaf 7.3), omdat zij niet voldoende op de component laden waar zij op basis van inhoud waren verwacht (factorladingen <0,7). Dat zijn: 'de medewerkers van het SIS hebben mij goed geïnformeerd', 'hebben al mijn vragen beantwoord' en 'waren goed bereikbaar'. Deze stellingen zijn apart gerapporteerd in het bijlagenboek.



7.3 Ervaringen met verschillende aspecten van de slachtofferondersteuning

Waardering voor slachtofferondersteuning SIS op twee hoofdaspecten

Twaalf van de vijftien stellingen in de vragenlijst zijn omgezet naar twee samenhangende hoofdaspecten binnen de slachtofferondersteuning door het SIS. Dit zijn *bejegening*⁵² en *informatie* (tabel 7.1).

Tabel 7.1

Overzicht stellingen per hoofdaspect (SIS)

HOOFDASPECT	STELLING
	De informatie / de medewerkers van het Slachtoffer Informatiepunt Schadevergoedingsmaatregelen ...
1 Informatie 	was duidelijk.
	gaf goed uitleg over hoe de inning van de schadevergoeding bij de veroordeelde verloopt.
	was van toepassing op mijn persoonlijke situatie.
	legde uit waar ik als slachtoffer recht op had.
	bracht mij op de hoogte van de ontwikkelingen in de zaak.
2 Bejegening 	hebben mij beleefd behandeld.
	hebben rekening gehouden met mijn positie als slachtoffer.
	hebben belangstelling getoond voor mijn persoonlijke verhaal.
	hebben mij het gevoel gegeven dat ik serieus werd genomen.
	hebben begrip getoond voor mijn situatie.
	hebben medeleven getoond.
	hebben mij vriendelijk te woord gestaan.
0 niet ingedeeld	hebben mij goed geïnformeerd.
	hebben al mijn vragen beantwoord.
	waren goed bereikbaar.

Meeste waardering voor bejegening

In figuur 7.2 is de waardering voor de verschillende onderdelen van de ondersteuning door het SIS aan slachtoffers weergegeven. In tabel B7.2 in het bijlagenboek is een overzicht opgenomen van de stellingen per hoofdaspect.

Gemiddeld zijn slachtoffers het meest positief over de *bejegening*.⁵³ Zeven op de tien slachtoffers hebben hier een zeer positief oordeel over; nog eens twee op de vijf hebben een positief beeld hiervan. Op dit hoofdaspect is er een kleine groep met (zeer) negatieve ervaringen.

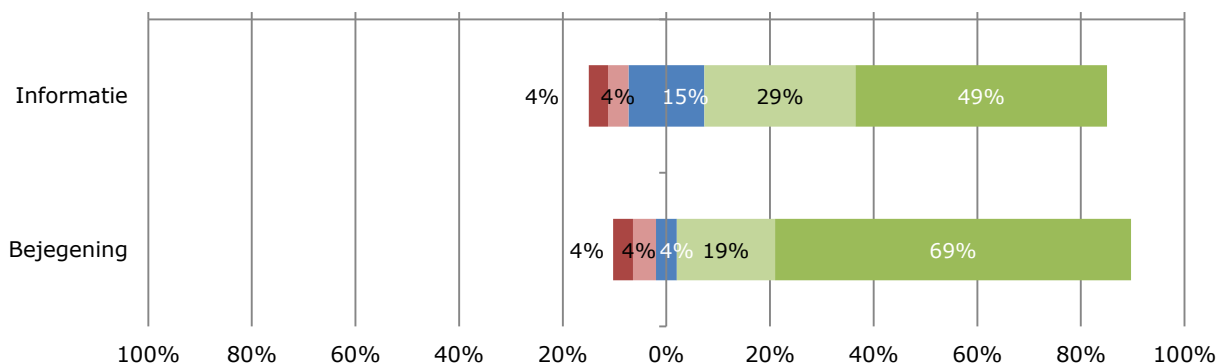
Het andere hoofdaspect betreft de *informatie*. Ook hierover zijn slachtoffers in ruime meerderheid positief, zij het in iets mindere mate dan ten aanzien van de *bejegening*.

⁵² Deze vragen zijn alleen beantwoord door slachtoffers die telefonisch contact hebben gehad met SIS. Dit zijn 116 personen (47 procent van het totaal).

⁵³ Verschil bejegening - informatie getest met Wilcoxon-rangtekentoets, $Z=4,33$ $p<0,001$ (eenzijdig).

Figuur 7.2

Ervaringen per hoofdaspect 2016, rood=(zeer) negatief; groen=(zeer) positief



Binnen het hoofdaspect *bejegening* zijn slachtoffers het meest te spreken over de beleefde behandeling door medewerkers. Vrijwel iedereen (93 procent) is hierover (zeer) positief. Ook vinden negen op de tien slachtoffers dat zij vriendelijk te woord zijn gestaan. Naar verhouding zijn slachtoffers iets minder positief over het getoonde medeleven, hoewel driekwart hier positieve ervaringen mee heeft. Een klein deel van de slachtoffers (16 procent) heeft hiermee negatieve ervaringen (zie bijlage B7).

Ten aanzien van *informatie* valt op dat slachtoffers zeer positief zijn over de toepasselijkheid van de informatie op hun persoonlijke situatie. Acht op de tien slachtoffers zijn hierover (zeer) positief, van wie zes op de tien hier een zeer positief oordeel over hebben. Ook de andere aspecten binnen dit onderdeel (duidelijkheid, uitleg over rechten als slachtoffer, informatie over inning schadevergoeding bij de veroordeelde) worden zeer positief beoordeeld. Alleen de wijze waarop slachtoffers op de hoogte zijn gehouden van ontwikkelingen in de zaak wordt relatief iets minder goed gewaardeerd, hoewel ook nog zeven op de tien hierover (zeer) positief zijn (zie ook bijlage B7).

7.4 Ervaringen per delictgroep

Een belangrijke vraag is in hoeverre er verschillen bestaan tussen de ervaringen van slachtoffer van verschillende delictgroepen. Oordelen slachtoffers van het ene type delict anders dan slachtoffers van andere delicten? Om hier zicht op te krijgen, zijn slachtoffers ingedeeld in drie hoofdgroepen van delicten waar ze mee te maken hebben gehad. Hierbij is uitgegaan van het misdrijf dat zij in de enquête hebben opgegeven dat hen of een naaste is overkomen, en waarvoor zij de vragenlijst verder hebben ingevuld.

De delictgroepen zijn:

- Gewelddsmisdrijven (dreiging met lichamelijk geweld, mishandeling, stalking, seksueel geweld, huiselijk geweld, moord of doodslag, gijzeling/ontvoering)
- Vermogensmisdrijven (diefstal, inbraak, overval, oplichting/fraude al dan niet via internet)
- Vernielingen/misdrijven tegen de openbare orde en veiligheid (vandalisme/vernieling)

Geen verschillen in ervaringen slachtoffers naar delictgroep

Als wordt ingezoomd op de verschillen per delictgroep is te zien dat de ervaringen van slachtoffers niet veel uiteenlopen (tabel 7.2).⁵⁴ Slachtoffers van vermogensdelicten lijken de bejegening door medewerkers van het SIS minder te waarderen dan slachtoffers van andere delicten, maar dit verschil is niet significant.

⁵⁴ Vanwege het kleine aantal slachtoffers van zedendelicten (n=1) er geen onderscheid gemaakt binnen de groep geweldsdelicten.

Bij het toetsen van de verschillen in ervaringen naar delictgroep is er onder andere rekening gehouden met verschillen in samenstelling van de groepen naar leeftijd, geslacht, opleiding en geboorteland. Er is geen significant verschil in waardering van de ondersteuning van het SIS naar delictgroep van het slachtoffer.

Tabel 7.2

Ervaringen met het SIS 2016 naar delictgroep (gemiddelden, 1=zeer negatief, 5=zeer positief)

	GEWELDSDELICTEN		VERMOGENSDELICTEN		OPENBARE ORDE EN VEILIGHEID	
	Gem.	N	Gem.	N	Gem.	N
Informatie	4,1	101	4,1	104	4,3	37
Bejegening ⁵⁵	4,7	54	4,0	46	4,5	15
TOTAALWAARDERING	4,2	102	4,2 ⁵⁶	104	4,3	37

Geen significante verschillen in ervaring (P<0,05) naar delictgroep op basis van multivariate analyse (zie bijlage B7).

Uitleg bij tabel 7.2

De schaa score voor een **hoofdaspect** is berekend door een gemiddelde te nemen van de bijbehorende stellingen (zie bijlage B7). Dit gemiddelde vormt een schaal van 1 tot 5. Vervolgens zijn deze scores omgewerkt naar vijf categorieën volgens een vast schema: 'zeer negatief' (1-1,49), 'enigszins negatief' (1,5-2,49), 'neutraal' (2,5-3,49), 'enigszins positief' (3,5-4,49) en 5 'zeer positief' (4,5-5,0). De **totaalscore** is het gemiddelde van de twee hoofdaspecten. Ook de totaalscore is vervolgens op dezelfde wijze omgewerkt naar een categoriale variabele.

De **totaalscore** in de groep vermogensdelicten is hoger dan het gemiddelde van beide aspecten. Dat heeft te maken met verschillen door routing. Er zijn slachtoffers die alleen de vragen over *informatie* hebben beantwoord en er is een groep die de vragen over beide aspecten (*informatie* en *bejegening*) heeft beantwoord. Voor de eerste groep is de totaalwaardering gelijk aan het gemiddelde van het aspect *informatie* (4,4). Voor de tweede groep wordt eerst het gemiddelde genomen van beide aspecten (*informatie*: 3,8; *bejegening*: 4,0). De totaalwaardering voor de tweede groep komt daarmee uit op 3,9. Wanneer beide groepen worden samengenomen, wordt de gemiddelde totaalwaardering 4,2, dus hoger dan die van de afzonderlijke aspecten.

7.5 Ervaringen naar persoonskenmerken

In deze paragraaf wordt nagegaan in hoeverre de ervaringen van slachtoffers met de slachtofferondersteuning door medewerkers van het SIS samenhangen met persoonskenmerken, zoals leeftijd, geslacht, opleidingsniveau en geboorteland. De analyse richt zich op de vraag of persoonskenmerken van invloed zijn op de waardering.



Geslacht. Er is geen verband tussen de ervaringen met de ondersteuning door het SIS en het geslacht van de slachtoffers. Mannen en vrouwen ervaren de slachtofferondersteuning gelijk.



Leeftijd. Oudere slachtoffers zijn ongeveer even positief over de ondersteuning door het SIS als jongere slachtoffers.



Geboorteland. Er is geen samenhang geconstateerd tussen de ervaringen met de ondersteuning van het SIS en het geboorteland van de slachtoffers.



Opleidingsniveau. Opleidingsniveau heeft geen invloed op de ervaren ondersteuning van het SIS.

⁵⁵ De stellingen over bejegening zijn alleen beantwoord door slachtoffers die persoonlijk contact hebben gehad met het SIS.

⁵⁶ Zie uitleg bij tabel 7.1.

7.6 Belang van aspecten binnen de slachtofferondersteuning

Behalve de waardering voor de slachtofferondersteuning door het SIS is voor alle 15 aspecten ook het belang vastgesteld. De deelaspecten zijn op dezelfde wijze als bij ervaringen onderverdeeld in twee verschillende hoofdaspecten. Door de ervaringen per hoofdaspect te combineren met het belang is er zicht te krijgen op potentiële kwaliteitsverbetering.

Belang informatie van het SIS hoger dan bejegening door medewerkers

Voor beide hoofdaspecten van de slachtofferondersteuning door het SIS geldt dat meer dan de helft van de slachtoffers het betreffende aspect zeer belangrijk vindt en meer dan 90 procent vindt het belangrijk (tabel 7.3). Het hoofdaspect *informatie* wordt daarbij even belangrijk gevonden als *bejegening*.⁵⁷

Tabel 7.3

Belang van hoofdaspecten in 2016

	RANGORDE	PERCENTAGE ZEER BELANGRIJK	PERCENTAGE BELANGRIJK EN ZEER BELANGRIJK
Informatie	1	59%	95%
Bejegening	2	52%	92%

Voor 14 van de 15 onderliggende aspecten geldt dat meer dan de helft van de slachtoffers dit zeer belangrijk vindt. Er zijn vier aspecten die voor meer dan 70 procent zeer belangrijk zijn. Het belang van goede informatie staat op nummer één, op korte afstand gevolgd door het beantwoorden van vragen en de duidelijkheid van de informatie (zie bijlage B7).

Het aspect waaraan relatief gezien het minste belang wordt gehecht is het tonen van medeleven. Ook dit aspect is nog voor ruim vier op de tien slachtoffers zeer belangrijk en voor 77 procent belangrijk of zeer belangrijk. Voor alle deelaspecten geldt overigens dat het aandeel slachtoffers dat een aspect (zeer) onbelangrijk vindt kleiner is dan 10 procent.

7.7 Kwaliteitsverbetering

In deze paragraaf worden de ervaringen van slachtoffers met het SIS afgezet tegen het belang dat zij aan verschillende aspecten hechten. De relatieve ervaring en belang zijn gecombineerd weergegeven in het schema in figuur 7.3. Het gaat hierbij om relatieve scores: de ervaring en het belang van een deel- of hoofdaspect moeten steeds worden geïnterpreteerd ten opzichte van de andere aspecten.

In het kwadrant linksboven staan de aspecten die een hoog belang combineren met een relatief lage waardering. Voor het hoofdaspect - *informatie* - is de potentiële kwaliteitsverbetering in de ondersteuning van slachtoffers het grootst. De waardering is minder positief dan *bejegening*, terwijl het belang groter is volgens slachtoffers.

Binnen het hoofdaspect *informatie* zijn er twee aspecten met een potentiële kwaliteitsverbetering: 'het SIS legde uit waar ik als slachtoffer recht of had' en 'het SIS bracht mij op de hoogte van ontwikkelingen in mijn zaak'. Deze aspecten hebben een relatief lage waardering en worden zeer belangrijk gevonden.

⁵⁷ Getest met Wilcoxon-rangtekentoets, $Z=1,47$; $p=0,07$ (eenzijdig).



Binnen de drie aspecten die geen sterke samenhang hebben met de twee hoofdaspecten van de ondersteuning door het SIS zijn er twee aspecten met een potentiële kwaliteitsverbetering: 'de medewerkers van het SIS hebben al mijn vragen beantwoord' en 'de medewerkers van het SIS waren goed bereikbaar'.

Het hoofdaspect *bejegening* staat rechtsonder in het kwadrant. De relatieve waardering van slachtoffers is hoog, maar het is minder belangrijk dan *informatie*. Binnen het hoofdaspect is er een aantal aspecten dat wel een relatief hoog belang heeft en ook goed gewaardeerd wordt (en dus rechtsboven zou staan). Het gaat om aspecten als: beleefd behandelen door medewerkers, vriendelijk te woord staan, rekening houden met positie slachtoffers en slachtoffers het gevoel geven serieus te worden genomen. Ook het aspect goed informeren slachtoffers door medewerkers combineert een hoge waardering en belang.

Figuur 7.3

Prioriteitenmatrix **ervaring** versus **belang** 2016, stellingen en hoofdaspecten (SIS)

De informatie / medewerkers van het Slachtoffer Informatiepunt Schadevergoedingsmaatregelen ...

<p>Hoog belang (relatief)</p>	<div style="border: 2px solid red; padding: 5px; display: inline-block; text-align: center;">  <p>Informatie</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> • legde uit waar ik als slachtoffer recht op had • bracht mij op de hoogte van de ontwikkelingen in de zaak • hebben al mijn vragen beantwoord (niet ingedeeld bij hoofdaspect) • waren goed bereikbaar (niet ingedeeld bij hoofdaspect) 	<ul style="list-style-type: none"> • was duidelijk • hebben mij beleefd behandeld • hebben rekening gehouden met mijn positie als slachtoffer • hebben mij het gevoel gegeven dat ik serieus werd genomen • hebben mij vriendelijk te woord gestaan • hebben mij goed geïnformeerd (niet ingedeeld bij hoofdaspect)
<p>Laag belang (relatief)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • gaf goed uitleg over inning van de schadevergoeding • was van toepassing op mijn persoonlijke situatie • hebben medeleven getoond 	<div style="border: 2px solid blue; padding: 5px; display: inline-block; text-align: center;">  <p>Bejegening</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> • hebben belangstelling getoond voor mijn persoonlijke verhaal • hebben begrip getoond voor mijn situatie.
	<p>Lage waardering (relatief)</p>	<p>Hoge waardering (relatief)</p>

De kleuren van de stellingen (deelaspecten)corresponderen met de kleur van het hoofdaspect in de kaders. Stellingen in grijs zijn niet ingedeeld bij een hoofdaspect.

7.8 Conclusies

Dit hoofdstuk wordt afgesloten met de beantwoording van de onderzoeksvragen 1-3, 5 en 7 voor de slachtoffers die contact hebben gehad met het SIS. Omdat in 2016 de eerste meting is verricht naar de ervaringen van slachtoffer met het SIS vervallen de onderzoeksvragen (4, 6 en 8) die betrekking hebben op de ontwikkeling ten opzichte van 2012.

Ervaringen

1 *Wat zijn anno 2016 de ervaringen van slachtoffers met de ondersteuning door het SIS?*

Vier op de vijf slachtoffers zijn positief over de ondersteuning door het SIS. Een op de 20 slachtoffers is hierover negatief. Slachtoffers zijn het meest positief over de *bejegening* door medewerkers, zoals de beleefde behandeling, het vriendelijk te woord staan en het gevoel serieus te worden genomen. Ook over de *informatie* van het SIS zijn slachtoffers in ruime meerderheid positief, zij het in iets mindere mate dan ten aanzien van de *bejegening*.

2 *Hoe zijn de ervaringen van slachtoffers van de verschillende delictgroepen?*

Er is geen verschil in ervaringen met de slachtofferondersteuning door het SIS naar delictgroep (gewelddelicten, vermogensdelicten en openbare orde en veiligheid). Binnen de delictgroep gewelddelicten zijn er geen verschillen tussen slachtoffers van een zedendelict en slachtoffers van overige gewelddelicten.

3 *Hoe zijn de ervaringen van slachtoffers van verschillende categorieën van leeftijd, geslacht, geboorteland en opleidingsniveau?*

Er is geen samenhang geconstateerd tussen de ervaringen met de ondersteuning door SIS en leeftijd, geslacht, geboorteland en opleidingsniveau van slachtoffers.

Belang

5 *Wat vinden de slachtoffers het belangrijkste?*

Voor 14 van de 15 aspecten geldt dat meer dan de helft van de slachtoffers dit zeer belangrijk vindt. De drie meest belangrijke aspecten zijn: het belang van goede informatie, het beantwoorden van vragen en de duidelijkheid van de informatie. Relatief minder belangrijk is: het tonen van medeleven.

7 *Waar zitten de potentiële verbeterpunten, dat wil zeggen zaken waar slachtoffers groot belang aan hechten, maar waarmee de ervaringen niet goed zijn?*

Er zijn in totaal vier aspecten met een potentiële kwaliteitsverbetering. Twee daarvan hebben betrekking op het hoofdaspect informatie, terwijl de overige twee geen sterke samenhang met beide hoofdaspecten hebben.

Binnen het hoofdaspect informatie gaat het om de aspecten: 'het SIS legde uit waar ik als slachtoffer recht of had' en 'het SIS bracht mij op de hoogte van ontwikkelingen in mijn zaak'. Deze aspecten hebben een relatief lage waardering en worden zeer belangrijk gevonden.

Verder liggen er mogelijkheden voor kwaliteitsverbetering op het gebied van bereikbaarheid en volledige beantwoording van vragen door medewerkers.

1

BIJLAGE

Literatuurlijst

Literatuurlijst

Beleidsdocumenten

- Ministerie van Veiligheid en Justitie. (2013). *Recht doen aan slachtoffers: visiedocument*. Den Haag: Ministerie van Veiligheid en Justitie.
- Ministerie van Veiligheid en Justitie. (2014). *Eindrapport Beleidsdoorlichting Artikel 34.4 Slachtofferzorg*. Den Haag: Ministerie van Veiligheid en Justitie.
- Schadefonds Geweldsmisdrijven. (2017a). *Jaarverslag 2016*. Opgehaald van <https://schadefonds.nl/het-schadefonds/informatie/jaarverslagen/>
- Schadefonds Geweldsmisdrijven. (2017b). *Overzicht beleidswijzigingen 2016*. Den Haag: Schadefonds Geweldsmisdrijven.

Rapporten

- Andringa, W., Klein Kranenburg, L., Bouwmeester, J. & ten Doeschot, F. (2017). *Tweede meting Slachtoffermonitor - bijlagen*. Enschede: I&O Research.
- Klerx-van Mierlo, F., Pemberton, A. & Lodewijks, I. (2011). *Vervolg Kwaliteitsmeting Slachtofferzorg*. Tilburg: INTERVICT/PrismaPrint.
- Timmermans, M., Van den Tillaart, J. & Homburg, G. (2012). *Eerste meting Slachtoffermonitor: Ervaringen van slachtoffers met justitiële slachtofferondersteuning. Deel 1: politie*. Amsterdam: Regioplan.
- Timmermans, M., Van den Tillaart, J. & Homburg, G. (2013). *Eerste meting Slachtoffermonitor: Ervaringen van slachtoffers met justitiële slachtofferondersteuning. Deel 2: Openbaar Ministerie, Rechtspraak & Slachtofferhulp Nederland*. Amsterdam: Regioplan/Ipsos Synovate.
- Van Mierlo, F., Pemberton, A. & Van Tol, R. (2009). *Van tevredenheid naar kwaliteit: een meetinstrument voor de slachtofferzorg*. Tilburg: INTERVICT/PrismaPrint.

Wetenschappelijke bronnen (boeken, artikelen, proefschriften)

- ten Boom, A. (2016). *Slachtoffers van misdrijven door intimi, kennissen of vreemden: Verschillen in context, ervaringen en behoeften met betrekking tot justitie*. Proefschrift, Tilburg University. S.l.: Ridderprint BV.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7e ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson.
- Van Goor, H. & Van Goor, A. (2007). The usefulness of the Basic Question Procedure for determining non-response bias in substantive variables - A test of four telephone questionnaires. *International Journal of Market Research*, 49(2), 221-236.

Websites

- Openbaar Ministerie. (2017a). *Veel voorkomende criminaliteit (ZSM)*. Opgehaald van <https://www.om.nl/onderwerpen/werkwijze-van-het-om/>
- Openbaar Ministerie. (2017b). *Voorbeelden van ZSM*. Opgehaald van <https://www.om.nl/vaste-onderdelen/zoeken/@24446/voorbeelden-zsm/>

Wetten en algemene maatregelen van bestuur

- Besluit van 24 juli 2010, houdende vaststelling van het Uitvoeringsbesluit voorschot schadevergoedingsmaatregel (Uitvoeringsbesluit voorschot schadevergoedingsmaatregel) (Stb. 2010, 311). Opgehaald van <http://wetten.overheid.nl/BWBR0027994/>
- Wet van 26 juni 1975, houdende voorlopige regeling schadefonds geweldsmisdrijven (Wet schadefonds geweldsmisdrijven) (Stb. 1975, 382). Opgehaald van <http://wetten.overheid.nl/BWBR0002979/>
- Wet van 17 december 2009 tot wijziging van het Wetboek van Strafvordering en het Wetboek van Strafrecht ter versterking van de positie van het slachtoffer in het strafproces (Stb. 2010, 1). Opgehaald van <http://wetten.overheid.nl/BWBR0027053/>
- Wet van 14 april 2016 tot wijziging van het Wetboek van Strafvordering ter aanvulling van het spreekrecht van slachtoffers en nabestaanden in het strafproces en wijziging van de Wet schadefonds geweldsmisdrijven ter uitbreiding van de mogelijkheid van uitkering aan nabestaanden (Stb. 2016, 160). Opgehaald van <http://wetten.overheid.nl/BWBR0037880/>

Overige bronnen

- WODC. (2016). *Beschrijving privacy protocol verwerking persoonsgegevens Slachtoffermonitor 2016*. Den Haag: Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum.