

Slachtoffermonitor 2022 (3e meting)

Onderzoeksrapport in opdracht van het WODC (projectnummer 3211)

i&o research

UNIVERSITY OF TWENTE.

Colofon

Uitgave
I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede

Rapportnummer
2023/079

Datum
2 mei 2023

Aanvrager
Ministerie van Justitie en Veiligheid

Opdrachtgever
Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC)

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

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

Copyright
© 2023 I&O Research. Auteursrechten voorbehouden

Inhoudsopgave

Voorwoord 6

Samenvatting 7

Summary 14

1 Inleiding 21

1.1 Achtergrond 21
1.2 Doel- en vraagstelling 22
1.3 Operationalisering 23
1.4 Methodebreuk 24
1.5 Leeswijzer 25

2 Onderzoeksmethode 26

2.1 Doelgroep 26
2.2 Steekproeven 26
2.3 Vragenlijst 27
2.4 Dataverzameling 28
2.5 Dataverwerking 28
2.6 Respons 29
2.7 Selectiviteit respons 30
2.8 Weging 31
2.9 Analyse en rapportage 31
2.10 Verschillen 2e en 3e meting 32

3 Politie 36

3.1 Inleiding 36
3.2 Totaalwaardering 36
3.3 Ervaringen met verschillende aspecten van de slachtofferondersteuning 37
3.4 Ervaringen per delictgroep 40
3.5 Ervaringen naar persoonskenmerken en procesuitkomst 42
3.6 Belang van aspecten binnen de slachtofferondersteuning 43
3.7 Kwaliteitsverbetering 45
3.8 Deelconclusies 47

4 Openbaar Ministerie 49

4.1 Inleiding 49
4.2 Totaalwaardering 49
4.3 Ervaringen met verschillende aspecten van de slachtofferondersteuning 50
4.4 Ervaringen per delictgroep 53
4.5 Ervaringen naar persoonskenmerken en procesuitkomst 55
4.6 Belang van aspecten binnen de slachtofferondersteuning 56
4.7 Kwaliteitsverbetering 57
4.8 Deelconclusies 60

5 Rechtspraak 62

5.1 Inleiding 62
5.2 Totaalwaardering 62
5.3 Ervaringen met verschillende aspecten van de slachtofferondersteuning 63
5.4 Ervaringen per delictgroep 65
5.5 Ervaringen naar persoonskenmerken en procesuitkomst 66
5.6 Belang van aspecten binnen de slachtofferondersteuning 67
5.7 Kwaliteitsverbetering 68
5.8 Deelconclusies 71

6 Slachtofferhulp Nederland 72

6.1 Inleiding 72
6.2 Totaalwaardering 72
6.3 Ervaringen met verschillende aspecten van de slachtofferondersteuning 73
6.4 Ervaringen per delictgroep 75
6.5 Ervaringen naar persoonskenmerken en procesuitkomst 77
6.6 Belang van aspecten binnen de slachtofferondersteuning 78
6.7 Kwaliteitsverbetering 79
6.8 Deelconclusies 81

7 Schadefonds Geweldsmisdrijven 82

7.1 Inleiding 82
7.2 Totaalwaardering 82
7.3 Ervaringen met verschillende aspecten van de slachtofferondersteuning 83
7.4 Ervaringen per delictgroep 86
7.5 Ervaringen naar persoonskenmerken en procesuitkomst 87
7.6 Belang van aspecten binnen de slachtofferondersteuning 88
7.7 Kwaliteitsverbetering 89
7.8 Deelconclusies 92

8 Slachtoffer Informatiepunt Schadevergoedingsmaatregelen 93

8.1 Inleiding 93
8.2 Totaalwaardering 93
8.3 Ervaringen met verschillende aspecten van de slachtofferondersteuning 94
8.4 Ervaringen per delictgroep 96
8.5 Ervaringen naar persoonskenmerken en procesuitkomst 97
8.6 Belang van aspecten binnen de slachtofferondersteuning 98
8.7 Kwaliteitsverbetering 99
8.8 Deelconclusies 102

9 Trends 103

9.1 Inleiding 103
9.2 Overzicht rangscores 104
9.3 Politie 106
9.4 Openbaar Ministerie 111
9.5 Rechtspraak 116
9.6 Slachtofferhulp Nederland 120
9.7 Schadefonds Geweldsmisdrijven 125
9.8 Slachtoffer Informatiepunt Schadevergoedingsmaatregelen 128

10 Slotbeschouwing 134

Literatuurlijst 141

Voorwoord

De Slachtoffermonitor is een belangrijk instrument om de ervaringen van slachtoffers, naasten en nabestaanden met de justitiële slachtofferondersteuning te monitoren. Bij de start van de derde meting in de zomer van 2021 voorzagen we een aantal uitdagingen in de uitvoering. Een daarvan was het waarborgen van de vergelijkbaarheid met de vorige metingen. Op dat moment konden we niet vermoeden dat aan die vergelijkbaarheid meer haken en ogen zaten dan alleen een herziening van de vragenlijst. Al snel na de start bleek een herhaling van de benaderingswijze van 2016 niet haalbaar vanwege aangescherpte privacy-eisen. Hierdoor moest een nieuwe benaderingsstrategie worden ontwikkeld waar alle betrokken partijen mee konden instemmen. Dat is uiteindelijk gelukt. De uitvoering heeft weliswaar enige vertraging opgelopen, maar er ligt nu wel een duurzame en breed gedragen werkwijze die als basis kan dienen voor vervolgmetingen van de Slachtoffermonitor.

In dit rapport staat de waardering van de slachtofferondersteuning in 2022 centraal. Een grote groep slachtoffers, naasten en nabestaanden is tevreden over de wijze waarop keteninstanties hen hebben bijgestaan in de nasleep van een incident. Aspecten die meer ondersteunend zijn aan de kerntaken, zoals bejegening en informatievoorziening, hebben alle keteninstanties redelijk tot goed op orde. Maar er is ook een minderheid van slachtoffers (variërend van 6 tot 25 procent per keteninstantie) die negatief tot zeer negatief zijn over de slachtofferondersteuning. Ontevredenheid onder slachtoffers, naasten of nabestaanden komt voor een deel voort uit onvrede over de procesuitkomst, bijvoorbeeld of er een dader is gearresteerd. Dit onderzoek signaleert aspecten waarover verschillende typen slachtoffers meer of minder tevreden zijn. Het lag buiten de scope van de opdracht om diepgaand onderzoek te doen naar de achterliggende oorzaken voor ontevredenheid en aanbevelingen voor verbetering te doen. Hier liggen aanknopingspunten voor vervolgonderzoek en een opgave voor de keteninstanties om de uitkomsten te vertalen naar de uitvoeringspraktijk.

De uitvoering van het onderzoek was niet mogelijk geweest zonder de medewerking van de keteninstanties. Onze dank gaat uit naar de Nationale Politie, het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB), het Parket-Generaal van het Openbaar Ministerie en Schadefonds voor het beschikbaar stellen van de steekproeven van slachtoffers en de medewerking aan de gesprekken om de vragenlijst verder te verbeteren. Ook de Rechtspraak en Slachtofferhulp Nederland willen we bedanken voor hun input op de vragenlijst. Voorts gaat onze dank uit naar de leden van de begeleidingscommissie voor hun constructieve commentaar en adviezen, en de prettige samenwerking gedurende alle fasen van het onderzoek. Uiteraard willen we ook alle mensen die de vragenlijst hebben ingevuld hartelijk danken voor hun medewerking. Hopelijk leidt hun inbreng ertoe dat toekomstige slachtoffers een (nog) betere ondersteuning ontvangen.

Wouter Andringa
Sarah Bruijn
Frank ten Doeschot
Laurens Klein Kranenburg
Sven Zebel

Samenvatting

I. Inleiding

Achtergrond

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

Doel- en vraagstelling

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

In dit onderzoek staan de volgende vragen centraal:

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

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

Onderzoeksmethode

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

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

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

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

II. Ervaringen met verschillende aspecten van slachtofferondersteuning

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

Meeste slachtoffers positief over ondersteuning justitiële keten

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

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

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

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

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

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

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

Positieve procesuitkomsten dragen bij aan de waardering van de slachtofferondersteuning

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

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

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

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

Achtergrond slachtoffers is in beperkte mate van invloed op waardering ondersteuning

Mannen en vrouwen[1] ervaren de slachtofferondersteuning gelijk, met uitzondering van de *bejegening* door medewerkers van Slachtofferhulp. Daar zijn vrouwen positiever over dan mannen. Ook opleidingsniveau vertoont in veel gevallen geen samenhang met de ervaringen van slachtoffers met slachtofferondersteuning. Met uitzondering van de politie en het OM. Hoe hoger het opleidingsniveau, hoe minder tevreden men is over het hoofdaspect *veiligheid* van de politie. Verder zijn slachtoffers met een middelbaar opleidingsniveau in vergelijking met hoogopgeleiden positiever over de ondersteuning door de politie in het algemeen en specifiek over de *bejegening*. Slachtoffers met een laag opleidingsniveau zijn negatiever over de *informatievoorziening* door de medewerkers van het OM en hebben een lagere *totaalwaardering* dan slachtoffers met een hogere opleiding. Verder blijkt leeftijd van invloed op de *totaalwaardering* van slachtoffers met de politie en het SIS. Hoe ouder slachtoffers zijn, hoe positiever zij zijn over de slachtofferondersteuning. Daarnaast zijn slachtoffers zonder migratieachtergrond positiever over (onderdelen van) de slachtofferondersteuning van de politie en de rechtspraak dan slachtoffers met een migratieachtergrond en slachtoffers die kind zijn van inwoners met een migratieachtergrond.

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

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

III. Belang van slachtofferondersteuning

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

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

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

IV. Potentiële verbeterpunten

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

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

V. Trends in de Slachtoffermonitor

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

Geen verandering in welke aspecten slachtofferondersteuning het meest gewaardeerd werden

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

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

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

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

Aantal potentiële verbeterpunten op hoofdaspecten slachtofferondersteuning is afgenomen

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

VI. Slotbeschouwing

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

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

Tot slot

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

Summary

I. Introduction

Background

Since the start of this century, the position of victims in criminal proceedings has been greatly improved. Victims have become more rights and organisations involved in judicial victim support have worked on the improvement of the services they offer and their approach. The Victim Support Monitor is a periodic review to measure the experiences of victims with judicial victim support. It has been developed to monitor the quality of judicial victim support from the perspective of victims. The first measurement was carried out in 2012 and the second one in 2016. This report describes the research carried out for the third measurement and the results of the study. The target group consists of victims of offences and their relatives, who have been in contact with judicial victim support by police, the public prosecution service (hereafter: CPS), the judiciary, Victim Support Netherlands (hereafter: Victim Support), the Violent Offences Compensation Fund (hereafter: Compensation Fund) or the SIS, an information centre for victims on compensation measures, which is part of the Central Judicial Collection Agency (CIJB).

Aim and research question

The aim of the Victim Monitor is to monitor the quality of judicial victim support as experienced by victims who come into contact with judicial organisations.

The following questions are central in this research:

- How do victims assess the quality of judicial victim support in 2022?
- Has the quality assessment with regard to the police, the CPS, the judiciary, Victim Support, the Compensation Fund or the SIS changed compared to the previous measurements of 2012 and 2016?

These research questions were broken up into sub questions, focusing on the one hand on the *experiences* of victims with the –different aspects of – support they received and on the other hand on the *significance* they attach to these various aspects of support. This boils down to the question in which areas quality gaps are mainly existing, i.e. areas to which victims attach great importance, but with which the experiences are less favourable.

Research method

A questionnaire has been used to determine how victims perceive the quality of the provided support. The questionnaire consists of general blocks of questions, aimed at gaining insight into the nature of offences and victim support, and more specific blocks of questions for each judicial organisation separately focused on experiences with, and the significance of, aspects of victim support. This questionnaire was developed in 2012 and was also presented, in a slightly revised version, to the target group in 2016. For the third measurement the original questionnaire has been further revised.

In order to be able to correct for the possible effects this revision could have on the comparability of the results between the second and the third measurement, it was intended to perform a simultaneous survey by using the original questionnaire, whereby people would be contacted in

the same way as in the first measurement. In 2016, an opt-out procedure was used beforehand and victims were contacted by phone during the data collection. Due to stricter privacy laws it was, however, not possible to contact the respondents in the same way. As a result of this, conducting a simultaneous survey to achieve an optimum comparison of the measurements was no longer viable. Instead, a new way of contacting respondents and a new method for collecting data were used.

Four out of six of the judicial organisations mentioned above selected a random sample from their own register for the third measurement. It involved victims and relatives who had been in contact with an agency three months prior to the sampling. People who were included in the sample received an invitation to take part in the survey. If necessary, two reminders were subsequently sent out. Respondents could complete the questionnaire online or in writing. One of the changes was, that in contrast with the first and second measurement, it was no longer possible to approach respondents by phone. A lower response among victims with a migration background was beforehand expected as a result of this adapted method of data collection. In order to involve this group into the survey as much as possible, a comprised questionnaire was developed which was sent out to victims in (dense) urban areas, together with the second reminder. Respondents in (dense) urban areas were thus given the opportunity to complete a comprised questionnaire after they had received the second reminder.

The questionnaire was, eventually, completed by 2,900 victims resulting in a response rate of 22 per cent. The response rate per judicial organisation varies between 17 and 26 per cent.

II. Experiences with different aspects of victim support

The appreciation of victims for the different judicial organisations was measured based on varying aspects of victim support. In line with the previous measurements, a factor analysis was subsequently used to summarise these into main factors for each judicial organisation, and an (average) overall appreciation was calculated. The main aspects per judicial organization are set out in Tabel S.1.

Most victims are positive about the support by the judicial organisations

The majority of the victims are positive to very positive about the victim support provided by the judicial organisations. The percentage of victims that is (very) positive varies between 58 and 87 per cent. For all organisations it was found that that the proportion of victims that is positive about victim support is larger than the proportion that is negative. However, this positive image in general does not alter the fact that there are victims who have had a negative or very negative experience with victim support by the judicial organisations. The percentage of victims that is (very) negative varies between 6 and 25 per cent.

Table S.2 – Main aspects per judicial agency, in order of appreciation

Police	CPS	Judiciary	Victim Support	Compensation Fund	SIS
Approach	*Information*	*Approach*	*Approach*	*Privacy and professionality*	*Approach*
Information on aid	*Involvement and Safety*	*Involvement*	*Information*	*Approach*	*Information*
Intake and Participation	*Respect*	*Safety*	*Support*	*Information*	
Safety	*Understanding*	*Information*		*Process*	
Investigation					

On average, more victims are positive rather than negative about all main aspects of each judicial organisation. Victims who have been in contact with the police, the judiciary, Victim Support and SIS, appreciate the *approach* by the staff of these organisations the most. Victims who have been in contact with the CPS, appreciate the *information* they received about the process and the case more than the *participation and safety* (participation in the process and the case, and sense of safety). Victims who had contact with the Compensation Fund are most positive about the *privacy and professionality* of the staff (competence and impartiality of staff).

Differences in experiences with the police, CPS and Victim Support by type of offence

An important question in the study is to what extent there are robust (significant) differences between the experiences of victims of various offence groups. In order to gain a better insight into this, victims were divided according to the three main offence groups they had been confronted with: violent crimes, property crimes and public order offences and vandalism. This study shows that there are indeed differences in the experiences of victims between the various offence groups. Victims of public order offences and vandalism are more negative about the police than victims of violent and property crimes. Victims of violent crimes are more positive about the CPS and Victim Support than victims of property crimes and public order offences and vandalism. Within the offence group violent crimes, victims of sex crimes are more positive about the police and the CPS than victims of other violent crimes. No significant differences in the experiences of victims by type of offence they were confronted with were seen for the other judicial organisations (judiciary, Compensation Fund and SIS).

Victims of violent crimes are more positive about the CPS and Victim Support than victims of other types of offences. Victims of sex crimes are more positive about the police and the CPS than victims of other violent crimes.

Positive outcomes of criminal proceedings contribute to the appreciation of victim support

The outcome of criminal proceedings influences (parts of the) experiences with victim support for all judicial agencies. Victims of incidents whereby the police have arrested a suspect, for instance, are more satisfied with the police in general, and specifically with the main aspects *investigation* (finding and arresting the offender) and *intake and participation* (providing information to the victim during the intake and the extent to which the victim was able to participate during the process) compared to victims in whose cases no arrests were made.

Victims whose cases resulted in a court case or a penal order (*strafbeschikking*) are more positive regarding the CPS about *participation and safety* (for instance: prosecution, sense of safety and being listened to) and *appreciation overall*. Victims whose cases resulted in a penal order are more satisfied with the judicial system in general and about all four main aspects, compared to victims in whose cases suspects were not punished.

This also applies to Victim Support. Victims are more satisfied about the main aspect *providing information* (for instance: on the rights of the victim and criminal proceedings) of this organisation if the case resulted in a penal order, compared to victims in cases whereby the suspects were not punished. Victims who were awarded compensation are more satisfied with the support of Victim Support, and specifically with the four main aspects, compared to victims who did not receive compensation. Victims who were awarded damages, are more positive with the SIS than victims who were only partly compensated or did not receive any damages at all.

Victims are more positive about the quality of service in case of a favourable outcome of the criminal proceedings: arrest (police) and prosecution of the offender (CPS), imposing a penalty (judiciary and Victim Support), payment of compensation (Compensation Fund) and making sure that victims receive the compensation (SIS)).

The appreciation of support is only to a limited extent influenced by the background of victims.
There is no difference in how men and women[2] experience victim support, with the exception of the aspect *approach* by staff of Victim Support. Women are more positive about this than men. The education level is also in most cases not related to the experiences of victims with victim support. Although, the police and the CPS are an exception to this. The higher the education level, the less satisfied victims are with the main aspect *safety* of the police. Furthermore, victims with an intermediate education level, in comparison with highly educated people, are more positive about the support provided by the police in general and more specifically, about the *approach*. Victims with a low education level are more negative about the *provision of information* by the staff of the CPS and their *overall appreciation* is lower than that of victims with a high education level. Furthermore, it appears that age influences the *overall appreciation* of victims with the police and the SIS. The older the victim, the more positive they are about victim support. Additionally, victims without a migration background are more positive about (parts of) victim support provided by the police and the judiciary than victims with a migration background and victims whose parents have a migration background.

The education level has an influence on the appreciation of support provided by the police and the CPS, age on the appreciation of the police and SIS and a migration background on the appreciation of the police and the judiciary.

[2] *In the questionnaire, the option 'other' was included in the question on gender, but this category was not included in the analysis as the number of respondents in this category was too low.*

III. The importance of victim support

Not only were victims asked about their appreciation of several aspects of victim support, but they were also asked to indicate the level of importance of these aspects. Subsequently, these aspects were also categorised into the same main aspects as with the experience with victim support.

Victims find all aspects of support slightly important to very important

In general, victims find all aspects of support slightly important to very important. *Approach* is considered to be the most important for the police, followed by *intake and participation* (providing information to the victim during the intake and the extent to which the victim was involved) and *information on aid*. *Information* is more important than *participation and safety* for the CPS. As far as the judiciary and Victim Support are concerned, do victims indicate that there are no differences between the significance of the different main aspects.
Privacy and professionality, information and approach are considered to be more important for the Compensation Fund than *process* (the process prior to the decision).

IV. Potential areas of improvement

Potential areas of improvement in supporting victims for all judicial organisations become apparent by comparing experiences with significance. Victims indicate that improvements can be achieved, in the first place, in the area of *providing information* (on rights and the criminal proceedings) at Victim Support, the Compensation Fund and the SIS. Another area of improvement for the Compensation Fund is the involvement of victims in decision taking. The police could improve on *tracking down* suspects. Areas of improvement for the CPS are: making a correct estimate of damages, taking the wishes of the victims sufficiently into account and making well-informed decisions. Finally, in criminal proceedings it is important to *involve* victims and that the judge has done his or her utmost to be able to bring the offender to justice.

For all organisations applies that improvements can be achieved in some aspects of their service.

V. Trends in the Victim Support Monitor

The method used for the third measurement of the Victim Monitor differs from the one used in the second measurement. For that reason, comparisons with 2012 and 2016 only refer to the relative appreciation and the significance of various aspects of victim support.

No change in aspects of victim support that were appreciated the most

Experiences with support by judicial agencies in the period 2012 to 2022 correspond to a high extent. Which means that the aspects that victims were relatively satisfied with in 2012 were the same as in 2016 and 2022, and vice versa. The similarities in experiences are highest for the police, the CPS, Victim Support and the Compensation Fund, and to a slightly lesser extent for the SIS. Similarities are lowest for the judiciary. But all in all, there is no significant change in the relative appreciation of aspects of victim support.

The *relative* appreciation of various main aspects of victim support has not changed between 2012 and 2022.

Significance of *approach* of victims by judiciary increased compared to *performance of duties*

The relative *importance* of the various aspects of victim support has changed more significantly than the experiences in the years between 2012 and 2022. Although it must be said that most dimensions are considered to be very important. As a result, relatively small changes in the percentage of respondents that finds a dimension 'very important' can lead to major changes in the ranking. For the judiciary, the significance of *approach* aspects has increased compared to *performance of duties*. Several shifts in the significance of dimensions since 2012 can also be seen for the CPS. Victims attach relatively greater importance to being treated politely by the CPS, that a good estimate is being made of their damages and that their wishes and needs are being taking into account sufficiently in taking decisions. Victims find it relatively less important that the CPS explain to what they are entitled to.

The number of potential areas of improvement within the main aspects of victim support has decreased

When looking at the relative development of *areas of improvement,* the picture looks differently for each of the judicial agencies. The picture is stable for the police and for Victim Support. The main aspect *intake/investigation* has been an area of improvement for the police since 2012. There are no areas of improvement for Victim Support during the period 2012-2022, as far as the main aspects of victim support are concerned. For the CPS, the judiciary and the SIS there are no longer any main aspects in 2022 which are a potential area of improvement. This can be seen as a positive development, as these organisations still had one or more potential areas of improvement (or gaps in the quality) in 2016. It was not possible to make a comparison between the main aspects for the Compensation Fund as a subdivision into main aspects had not been made for this judicial organisation in 2016.

VI. Final Considerations

The report ends with a reflection by the researchers on the execution and the outcomes of the Victim Support Monitor, whereby various recommendations are made for the follow-up. From this third measurement, it appears that there is a strong correlation between the outcomes of the criminal proceedings and the appreciation of victims for the support. The research design for the fourth measurement needs to take better account of this. It is hardly possible to differentiate between the various aspects of support that are most important to the victims, as practically all aspects are considered to be slightly important to very important. The outcomes on the significance of the different aspects of victim support for victims are therefore rather unsatisfactory. It is also possible to look at it differently. In essence, the third measurement of the Victim Support Monitor has again produced a unique wealth of data on the experiences with – and also the use of – victim support of a large group of victims.

It is hardly possible to differentiate between the various aspects of support which are most important to the victims.

Conclusion

The majority of victims are, all in all, positive to very positive about the present quality of victim support provided by the judicial organisations. For all agencies, it applies that a majority of the victims is positive about victim support. Additionally, the support of all judicial organisations is considered to be important. Nevertheless, there is also a group of victims that has a negative to very negative experience with victim support provided by the judicial organisations. This dissatisfaction is partly related to the outcomes of the criminal proceedings. There are also still aspects of support which receive a relatively low appreciation from victims, but are at the same time considered to be important. There are still enough challenges for the judicial organisations to further improve on victim support.

1 Inleiding

1.1 Achtergrond

Sinds het begin van deze eeuw is veel veranderd in de positie van slachtoffers in het strafproces. Slachtoffers kregen meer rechten, en organisaties die betrokken zijn bij de justitiële slachtofferondersteuning hebben ingezet op verbetering van de kwaliteit van aangeboden diensten en bejegening. In het licht van de veranderende positie van slachtoffers heeft het toenmalige ministerie van Justitie eind jaren '00 besloten om de kwaliteit van en ervaringen met justitiële slachtofferondersteuning vanuit het perspectief van de slachtoffers periodiek te meten.[3] In opdracht van het WODC is een vragenlijst ontwikkeld die ten doel had enerzijds concrete ervaringen in kaart te brengen en anderzijds na te gaan welk belang slachtoffers hechten aan diverse aspecten van slachtofferondersteuning (Van Mierlo, Pemberton & Van Tol, 2009; Klerx-van Mierlo, Pemberton & Lodewijks, 2011). Met deze vragenlijst is een eerste meting van de Slachtoffermonitor uitgevoerd (Timmermans, Van den Tillaart & Homburg, 2012, 2013). De doelgroep bestond uit personen die slachtoffer waren geworden van een delict en naar aanleiding daarvan contact hadden gehad met een justitiële instantie. De eerste meting is uitgevoerd onder slachtoffers die in 2011 contact hebben gehad met de politie en onder slachtoffers die in 2012 contact hebben gehad met het Openbaar Ministerie (hierna: OM), de rechtspraak en Slachtofferhulp Nederland (hierna: Slachtofferhulp).

De opzet was om het onderzoek na verloop van tijd te herhalen. Op deze wijze is het onderzoek te benutten als monitoringsinstrument voor justitiële slachtofferondersteuning. Begin 2017 zijn de vragenlijsten voor de tweede editie afgenomen (Andringa, Kranenburg, Bouwmeester, & Ten Doeschot, 2017). Deze tweede meting had als doel om enerzijds het inzicht in de ervaringen van slachtoffers met de justitiële slachtofferondersteuning te actualiseren en anderzijds om de effecten van het gevoerde beleid in kaart te brengen. Deze meting is uitgevoerd onder slachtoffers die in 2016 contact hebben gehad met een of meer justitiële instanties. Nieuw was dat in de tweede meting ook de ervaringen zijn uitgevraagd van slachtoffers die contact hebben gehad met het Slachtoffer Informatiepunt Schadevergoedingsmaatregelen (hierna: SIS), onderdeel van het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB), en van slachtoffers die contact hebben gehad met het Schadefonds Geweldsmisdrijven (hierna: Schadefonds). Een andere vernieuwing in de tweede meting was dat specifieke aandacht is besteed aan de ervaringen van slachtoffers van zedenmisdrijven.

Sinds de tweede meting van de slachtoffermonitor in 2017 is de positie van slachtoffers verder versterkt en zijn de mogelijkheden om een tegemoetkoming in de schade te krijgen verruimd. Zo is op 1 april 2017 de Wet ter implementatie van de EU-richtlijn minimumnormen slachtofferrechten in werking getreden. Hierin is onder meer het recht van slachtoffers vastgelegd op informatie over hun rechten in het strafproces. Verder is geregeld dat er door een opsporingsambtenaar een systematische individuele beoordeling plaatsvindt van de kwetsbaarheid van slachtoffers en hun behoefte aan bescherming. Het besluit schrijft voor dat alle slachtoffers bij het eerste contact met de politie een Individuele Beoordeling op kwetsbaarheid krijgen.

---

[3] *Slachtoffers centraal. Kwaliteitsimpuls uitvoering slachtofferondersteuning. Den Haag: Ministerie van Justitie, Directie Sanctie & Preventiebeleid, april 2007*

Zo kan de politie op systematische wijze de kwetsbaarheid van het slachtoffer beoordelen, en bepalen of beschermingsmaatregelen tijdens het strafproces nodig zijn. Daarnaast is op 1 januari 2019 de Wet affectieschade van kracht geworden, waarbij naasten van slachtoffers in aanmerking komen voor smartengeld.

Op 1 juli 2021 is de Wet straffen en beschermen in werking getreden, die borgt dat de belangen van slachtoffers worden meegewogen bij het toekennen van externe vrijheden aan gedetineerden. Daarnaast is met de komst van de Wet uitbreiding slachtofferrechten in 2022 het spreekrecht uitgebreid naar de stieffamilie en gaat voor verdachten van ernstige zeden- of geweldsmisdrijven een verschijningsplicht gelden als slachtoffers of naasten hun spreekrecht uitoefenen.[4]

Om inzicht te krijgen in de actuele ervaringen van slachtoffers met de justitiële slachtofferondersteuning en de effecten van het gevoerde beleid is eind 2022 een derde meting uitgevoerd. Ditmaal onder personen die in 2022 contact hebben gehad met een of meer van de zes justitiële instanties. Net als in eerste twee metingen 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. Ter voorbereiding op de derde meting van de Slachtoffermonitor is de vragenlijst grondig doorgelicht en doorontwikkeld (Zebel, Kuttschreuter, Stel & Giebels, 2019).

1.2 Doel- en vraagstelling

De Slachtoffermonitor heeft als doel de kwaliteit van de justitiële slachtofferondersteuning, zoals ervaren door slachtoffers die met justitiële keteninstanties in aanraking komen, te monitoren. Het gaat in de derde meting van de Slachtoffermonitor om de ervaringen van slachtoffers in 2022 met politie, het Openbaar Ministerie, Slachtofferhulp Nederland, de rechtspraak, het Slachtoffer Informatiepunt Schadevergoedingsmaatregelen, onderdeel van het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB), en van slachtoffers die contact hebben gehad met het Schadefonds Geweldsmisdrijven. Onder slachtoffers worden verstaan: directe slachtoffers, naasten en nabestaanden.

Centrale vragen

In dit onderzoek staan de volgende – door het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC) meegegeven – vragen centraal:

- Wat is anno 2022 de kwaliteit van de justitiële slachtofferondersteuning[5], zoals bezien door slachtoffers?
- Is de kwaliteitsbeoordeling met betrekking tot politie, het Openbaar Ministerie, de rechtspraak, Slachtofferhulp Nederland, het Schadefonds Geweldsmisdrijven of het Slachtoffer Informatiepunt Schadevergoedingsmaatregelen veranderd ten opzichte van de vorige metingen in 2012 en 2016?

---

[4] *De verschijningsplicht voor verdachten van ernstige zeden- of geweldsmisdrijven is nog niet in werking getreden. Zie Besluit van 21 juni 2022 tot vaststelling van het tijdstip van inwerkingtreding van de Wet uitbreiding slachtofferrechten (Stb. 2022, 267) en de laatste mededeling hierover op Rijksoverheid.nl: https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/slachtofferbeleid/nieuws/2022/12/27/de-inwerkingtreding-van-het-onderdeel-verschijningsplicht-uit-de-wet-uitvoering-slachtofferrechten-wus-is-voorlopig-uitgesteld.*

[5] *De oorspronkelijke formulering in de startnotitie van het WODC was 'justitiële slachtofferzorg'. Dit is aangepast naar 'justitiële slachtofferondersteuning'.*

Onderzoeksvragen

Deze centrale vraag is – eveneens door het WODC – uitgewerkt in de volgende onderzoeksvragen: [6]

Ervaringen

1a Wat zijn anno 2022 de ervaringen van slachtoffers met de justitiële slachtofferondersteuning?

1b Hoe zijn de ervaringen van slachtoffers van de verschillende delictgroepen (vermogensdelicten, vernielingen en openbare orde en geweldsdelicten inclusief zedendelicten)?

1c Hoe zijn de ervaringen van slachtoffers van verschillende categorieën van leeftijd, geslacht, migratieachtergrond[7], opleidingsniveau en procesuitkomst[8]?

1d In hoeverre is er sprake van significante verandering in ervaringen ten opzichte van de vorige metingen in 2012 en 2016?[9]

Belang

2a Wat vinden slachtoffers het belangrijkst binnen de slachtofferondersteuning?

2b In hoeverre is er sprake van significante veranderingen in de zaken waar men groot belang aan hecht ten opzichte van de vorige metingen in 2012 en 2016?

2c Waar is potentiële kwaliteitsverbetering mogelijk[10], dat wil zeggen zaken waar slachtoffers groot belang aan hechten, maar waarmee de ervaringen niet goed zijn?

2d In hoeverre is er sprake van significante verandering in potentiële verbeterpunten ten opzichte van de vorige metingen in 2012 en 2016?

Non-respons

3 In hoeverre wijken de respondenten af van de weigeraars en andere non-responsgroepen qua achtergrondkenmerken?[11]

1.3 Operationalisering

De vragenlijst waarmee de waargenomen kwaliteit van de geboden ondersteuning door slachtoffers wordt vastgesteld, bestaat uit algemene vragenblokken die erop gericht zijn om inzage te krijgen in de aard van het delict en de slachtofferondersteuning, en specifieke vragenblokken per keteninstantie die ingaan op de ervaringen met en het belang van aspecten van slachtofferondersteuning.

---

[6] *In de uitwerking van het onderzoeksvoorstel en bij de uitvoering van het onderzoek zijn er enkele aanpassingen gedaan aan de oorspronkelijke, door het WODC geformuleerde, onderzoeksvragen.*

[7] *In de oorspronkelijke onderzoeksvraag stond 'herkomst'. Dit is vervangen door 'migratieachtergrond'.*

[8] *De procesuitkomst is toegevoegd aan de oorspronkelijke onderzoeksvraag.*

[9] *Op een punt zijn de onderzoeksvragen 1d, 2b, en 2d uit de startnotitie van het WODC aangepast. Er is voor gekozen om niet alleen te kijken naar de vergelijking ten opzichte van de vorige meting (2016), maar ook naar de vergelijking met de eerste meting (2012). Dit om de trend over de langere termijn te kunnen duiden.*

[10] *In de oorspronkelijke onderzoeksvragen werd bij 2c en 2d gesproken over 'kwaliteitslacunes' in plaats van 'potentiële kwaliteitsverbetering'.*

[11] *Daarnaast hebben wij de vraagstelling bij non-respons uitgebreid. Dit om te verduidelijken dat weigeraars een specifieke groep in de non-respons vormen aan wie we een centrale vraag uit het onderzoek wilden voorleggen (de Basic Question Procedure of BQP). Door een aanpassing in de benaderingswijze van respondenten (niet meer telefonisch enquêteren) was het echter niet mogelijk om de BQP uit te voeren.*

Deze vragenlijst is ontwikkeld in 2012 en – met enkele aanpassingen – ook in 2016 aan de doelgroep voorgelegd. Voor de derde meting is een doorontwikkeling gemaakt van de oorspronkelijke vragenlijst (zie paragraaf 2.3).

De waardering van slachtoffers voor de verschillende keteninstanties is gemeten aan de hand van uiteenlopende aspecten van de slachtofferondersteuning. In lijn met de vorige metingen zijn deze aan de hand van een factoranalyse samengevat tot een beperkt aantal hoofdaspecten per keteninstantie, en is een (gemiddelde) totaalwaardering berekend. Deze vormen de basis voor de beantwoording van de onderzoeksvragen (zie paragraaf 2.9). In Tabel 1.1 staan de hoofdaspecten per keteninstantie weergegeven en het aantal deelaspecten per hoofdaspect. Bij OM, Schadefonds en SIS konden enkele deelaspecten niet worden ingedeeld, omdat die geen sterke samenhang met andere deelaspecten hadden. In de hoofdstukken 3 tot en met 8 wordt de volledige indeling van deelaspecten in hoofdaspecten per keteninstantie gerapporteerd.

Tabel 1.1 – Hoofdaspecten per keteninstantie

Politie	OM	Rechtspraak	Slachtofferhulp	Schadefonds	SIS
Bejegening (8 deelaspecten	*Inspraak en veiligheid* (8 deelaspecten	*Bejegening* (6 deelaspecten)	*Bejegening* (6 deelaspecten)	*Privacy en professionaliteit*	*Bejegening* (7 deelaspecten)
Veiligheid (6 deelaspecten)	*Informatie* (7 deelaspecten)	*Inspraak* (6 deelaspecten)	*Ondersteuning* (6 deelaspecten)	*Proces* (4 deelaspecten)	*Informatie* (6 deelaspecten)
Intake en participatie (9 deelaspecten)	*Respect* (2 deelaspecten)	*Informatie* (4 deelaspecten)	*Informatie* (5 deelaspecten)	*Informatie* (2 deelaspecten)	*Niet ingedeeld* (1 deelaspect)
Opsporing (2 deelaspecten)	*Begrip* (2 deelaspecten)	*Veiligheid* (2 deelaspecten)		*Bejegening* (4 deelaspecten)	
Informatie over hulp (2 deelaspecten)	*Niet ingedeeld* (1 deelaspect)			*Niet ingedeeld* (2 deelaspecten)	

1.4 Methodebreuk

Op voorhand was het de insteek van de derde meting van de Slachtoffermonitor om een optimale vergelijking te kunnen maken met de eerste en tweede meting. Op dat moment was bekend dat er in 2019 een herziening van de vragenlijst was uitgevoerd (zie par. 1.1). Om te kunnen corrigeren voor de mogelijke effecten die deze herziening had op de vergelijkbaarheid van de uitkomsten tussen de derde meting enerzijds en de eerste en tweede meting anderzijds, was het de bedoeling om een parallelonderzoek uit te voeren met de oude vragenlijst, naast de dataverzameling met de herziene vragenlijst. Tijdens de voorbereiding van de derde meting bleek echter dat een herhaling van de wijze van respondentbenadering en de methode van dataverzameling zoals in 2012 en 2016 niet haalbaar was. De opt-outprocedure van de 2e meting is niet toegestaan onder de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Daarnaast zijn er verregaande beperkingen gekomen aan het delen van gegevens tussen instanties zonder expliciete toestemming van de betrokkenen. Hierdoor konden slachtoffers bijvoorbeeld niet meer door het WODC benaderd worden. Verder werd het telefonisch benaderen door I&O Research van slachtoffers die nog niet hadden gereageerd gezien als een te grote inbreuk op de privacy. Om die reden is ingezet op een nieuwe benaderingswijze en een nieuwe methode van dataverzameling, die ook in vervolgmetingen houdbaar en herhaalbaar zouden kunnen zijn.

Vanwege deze ingrijpende methodologische veranderingen was een optimale vergelijkbaarheid ten opzichte van eerdere metingen niet langer haalbaar. Hoewel de methodebreuk aan de ene kant de mogelijkheden om de ontwikkelingen in de tijd te volgen beperkte, was het aan de andere kant mogelijk om veranderingen in de vragenlijst zonder terughoudendheid door te voeren. Daarmee kon zo veel mogelijk aan de wensen van de keteninstanties tegemoet worden gekomen. In paragraaf 2.10 wordt een overzicht gegeven van de belangrijkste verschillen tussen de tweede en derde meting van de Slachtoffermonitor.

De methodebreuk betekent niet dat er helemaal geen mogelijkheden meer zijn om de resultaten van de derde meting te vergelijken met de eerste en tweede meting. Er is ingezet op een meer kwalitatieve analyse op basis van de rangordes van de waardering en het belang van aspecten in plaats van een directe vergelijking van de percentages en gemiddelden.

1.5 Leeswijzer

Als eerste komt in hoofdstuk 2 de methodologie van het onderzoek aan bod. We beschrijven onder andere de vragenlijstontwikkeling, de steekproeftrekking, de dataverzameling en de analyse. Ook is er aandacht voor selectiviteit in de respons (onderzoeksvraag 3). Daarna volgen zes hoofdstukken waarin per instantie de resultaten van de derde meting zijn weergegeven van de ervaringen van slachtoffers met de ondersteuning en het belang dat hieraan wordt gehecht: hoofdstuk 3 (Politie), 4 (OM), 5 (de rechtspraak), 6 (Slachtofferhulp), 7 (Schadefonds) en 8 (CJIB / SIS). De ervaringen van slachtoffers met elke instantie worden gerapporteerd aan de hand van verschillende aspecten van de slachtofferondersteuning, welke zijn samengevat in hoofdaspecten. De deel- en hoofdaspecten verschillen per instantie. Elk van deze hoofdstukken 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 (1a, 1b, 1c, 2a en 2c) die betrekking hebben op de huidige situatie. De ontwikkelingen in de ervaringen met slachtofferondersteuning en het belang dat eraan worden gehecht, komen aan de orde in hoofdstuk 9. Hierin wordt antwoord gegeven op de onderzoeksvragen met betrekking tot significante veranderingen in ervaringen, belang en kwaliteitslacunes (1d, 2b en 2d). We sluiten af met een slotbeschouwing in hoofdstuk 10.

De literatuurlijst is opgenomen aan het einde van dit rapport. In de separate rapportage *Slachtoffermonitor 2022 (derde meting) - bijlagen* (Andringa, Bruijn, Ten Doeschot, Klein Kranenburg en Zebel, 2023) staan de bijlagen met onder andere een uitgebreide onderzoeksverantwoording, de uitkomsten per keteninstantie en de uitkomsten van alle vragen in de vragenlijst die niet in het hoofdrapport zijn behandeld, omdat deze geen bijdrage leverden aan de beantwoording van de onderzoeksvragen.

2 Onderzoeksmethode

In dit hoofdstuk wordt de methode voor de uitvoering van het onderzoek in 2022 op hoofdlijnen beschreven. De verschillen tussen de eerste en tweede meting zijn beschreven in paragraaf 2.10. In bijlage 1, onderdeel van een apart bijlagenboek, staat aanvullende informatie.

2.1 Doelgroep

De monitor richt zich op slachtoffers – en eventueel naasten en nabestaanden – van delicten die in contact zijn gekomen met de justitiële slachtofferondersteuning door de politie, het Openbaar Ministerie, de rechtspraak, Slachtofferhulp Nederland, het Schadefonds Geweldsmisdrijven of het Slachtoffer Informatiepunt Schadevergoedingsmaatregelen. Het onderzoek richt zich op de ervaringen van burgers die het slachtoffer zijn geworden van misdrijven gepleegd door andere burgers. Het gaat om geweldsmisdrijven (inclusief zedendelicten), vermogensmisdrijven, vernielingen en misdrijven tegen de openbare orde. Potentiële respondenten zijn via de Nationale Politie, het OM (ook voor de rechtspraak en Slachtofferhulp Nederland), het Schadefonds Geweldsmisdrijven en het Centraal Justitieel Incassobureau (voor het Slachtoffer Informatiepunt Schadevergoedingsmaatregelen) geworven. Deze keteninstanties hebben steekproeven getrokken uit hun registraties op basis van specificaties die met de onderzoekers zijn afgestemd.

2.2 Steekproeven

In overleg met het WODC en de keteninstanties heeft I&O Research instructies opgesteld voor de steekproeven[12]. Vervolgens hebben de keteninstanties een steekproef getrokken uit hun registraties en aangeleverd bij I&O Research. Indien de keteninstanties zijn afgeweken van (elementen van) de instructie – bijvoorbeeld door de periode uit te breiden om de gevraagde aantallen per delictgroep te kunnen leveren – is dit vastgelegd. Daarnaast hebben de keteninstanties informatie aangeleverd over de onderzoekspopulatie waaruit de steekproeven zijn getrokken ten behoeve van de weging.

Uitgangspunten steekproeven:

Aselecte trekking uit alle zaken/registraties in de drie maanden voorafgaand aan de steekproeftrekking, gestratificeerd naar delictgroep (en leeftijd bij de politie). Indien in de gevraagde periode niet genoeg zaken/registraties zijn, dan periode uitbreiden. Indien een zaak in meerdere delictgroepen valt, eerste feit aanhouden (zwaarste). Indien meerdere slachtoffers per zaak, willekeurig selecteren. Alleen natuurlijke personen, geen minderjarigen jonger dan 12 jaar oud en alleen adressen in Nederland.

[12] *De volledige steekproefinstructie per keteninstantie is te vinden in bijlage 1.*

In totaal heeft I&O Research gegevens van 16.063 personen binnen de doelgroep ontvangen van de keteninstanties. Deze gegevens zijn gecontroleerd op volledigheid en ontdubbeld. In het geval dat steekproeven van verschillende keteninstanties dezelfde personen bevatten, is de volgende prioritering aangehouden: CJIB, OM, Politie, Schadefonds (zie bijlage 1)[13]. Na ontdubbelen zijn er nog aselect een aantal personen per keteninstantie in reserve gehouden[14]. Vervolgens is van de resterende 12.409 personen een adressenbestand gemaakt voor verzending van de persoonlijke uitnodigingsbrief.

2.3 Vragenlijst

Voor de Slachtoffermonitor is door Zebel et al. (2019) een doorontwikkeling gemaakt van de oorspronkelijke vragenlijst die in 2011-2012 en in 2016 (met enkele wijzigingen) is gebruikt. Met de doorontwikkeling is de vragenlijst beter afgestemd op de huidige justitiepraktijk, bevat deze minder redundantie, is de volgorde van vragen aangepast en is de vraagstelling meer in lijn met B1 taalniveau gebracht (p. 5). De systematiek van de vragenlijst is in essentie gelijk gebleven. Dit is nog steeds de CQI (Consumer Quality Index)[15], waarin enerzijds gevraagd wordt naar concrete ervaringen en anderzijds naar het belang dat men aan die aspecten hecht. De vragenlijst bevat een vast deel voor alle respondenten en een variabel deel dat verschilt per respondentengroep (politie, OM, CJIB en Schadefonds).

I&O Research heeft eind 2021/begin 2022 een review uitgevoerd op de conceptvragenlijst van de doorontwikkeling door Zebel et al. (2019). Dit om optimaal aan te kunnen sluiten op de actuele slachtofferondersteuning door de zes keteninstanties en te anticiperen op wetswijzigingen. De review is uitgevoerd door middel van deskresearch, interviews en een cognitieve pre-test met slachtoffers. Deze stappen worden verder toegelicht in bijlage 1. Alle verbetervoorstellen uit de review zijn verzameld en voorgelegd aan de begeleidingscommissie. Na het verwerken van de feedback van de begeleidingscommissie is de definitieve vragenlijst vastgesteld. De definitieve basisvragenlijst en verkorte vragenlijst zijn opgenomen in het bijlagenrapport.

Verkorte vragenlijst:

Als gevolg van de gewijzigde methode van dataverzameling ten opzichte van de 1e en 2e meting werd een lagere respons onder slachtoffers met een migratieachtergrond verwacht. Om deze toch zo veel mogelijk in het onderzoek te betrekken is een verkorte vragenlijst opgesteld die met de derde mailing verstuurd is aan slachtoffers in (zeer) stedelijke gebieden. In deze gebieden wonen verhoudingsgewijs veel mensen met een migratieachtergrond. Uitgangspunt voor de verkorte vragenlijst was om minimaal twee items (van zowel ervaring als belang) te selecteren per hoofdaspect van de slachtofferondersteuning per keteninstantie.

[13] De prioritering is gemaakt op basis van de 'ruimte' tussen het aantal aangevraagde personen en wat er is aangeleverd. Het CJIB leverde in eerste instantie minder personen aan en het Schadefonds meer dan om gevraagd was, terwijl het bij OM en politie exact klopte.
[14] De steekproeven zijn ruim aangevraagd, omdat er nog ontdubbeld moest worden tussen de verschillende keteninstanties. Daarnaast is alleen het aantal respondenten aangeschreven dat nodig was voor de beoogde respons, uit budgettaire overwegingen. Elke deelnemer kreeg namelijk een beloning van 7,50 euro (cadeaubon). .
[15] Consumer Quality Index is een meetinstrument om ervaringen van cliënten in kaart te brengen.

2.4 Dataverzameling

De dataverzameling bestond uit de volgende stappen:

1 **Eerste mailing**: uitnodigingsbrief met daarin de schriftelijke basisvragenlijst en de inloggegevens voor de online basisvragenlijst. Er waren twee versies van de uitnodigingsbrief, voor minderjarigen en meerderjarigen (zie bijlage 12). De uitnodiging is verstuurd aan de 12.409 personen uit de oorspronkelijke steekproef. De brief bevatte ook een korte passage in het Engels en het Turks waarin men geïnformeerd werd dat desgewenst ook een vragenlijst in die taal (telefonisch) kon worden afgenomen. Verzonden op 8 september 2022.

2 **Tweede mailing**: herinneringsbrief met inloggegevens voor de online basisvragenlijst en een herinnering dat ook de eerder verstuurde schriftelijke vragenlijst kan worden ingevuld. Ook van de herinneringsbrief waren er twee versies, voor minderjarigen en meerderjarigen (zie bijlage 12). Na overleg met het WODC is besloten om slachtoffers uit de steekproef van de politie die naast een gewoon adres ook een domicilieadres hebben geen herinneringsbrief toe te sturen, om te voorkomen dat post aankomt bij slachtoffers in een moeilijke thuissituatie. Aanvullend is besloten om ook minderjarige zedenslachtoffers geen herinneringsbrief toe te sturen[16]. De herinneringsbrief is aan 10.064 personen verstuurd op 29 september 2022.

3 **Derde mailing**: deze mailing bestond uit verschillende onderdelen:
   a) **Tweede herinneringsbrief, basis**: met inloggegevens voor de online basisvragenlijst aan personen in niet-stedelijke gebieden, excl. steekproef politie. Verzonden op 20 oktober 2022 aan 2.168 personen;
   b) **Tweede herinneringsbrief, verkort:** met inloggegevens voor de online verkorte vragenlijst en de schriftelijke verkorte vragenlijst voor respondenten in stedelijke gebieden, excl. steekproef politie. Verzonden op 20 oktober 2022 aan 4.992 personen;
   c) **Extra uitnodiging:** uitnodigingsbrief met inloggegevens voor de online basisvragenlijst en de schriftelijke basisvragenlijst voor de reservesteekproef van het OM, en de aanvullende steekproef van het CJIB. In totaal 1.078 personen. De reservesteekproef van het OM is ingezet vanwege tegenvallende respons. De steekproef politie heeft geen tweede herinnering gehad omdat de respons hier juist boven de verwachting was. Het CJIB heeft een aanvullende steekproef geleverd met personen van 70 jaar en ouder uit de doelgroep, die waren per abuis niet meegeleverd met de oorspronkelijke steekproef.

2.5 Dataverwerking

In de online vragenlijsten waren geautomatiseerde doorverwijzingen (*routings*) ingebouwd, waardoor steeds de juiste vraag werd getoond. In de schriftelijke vragenlijsten werden de doorverwijzingen wel duidelijk aangegeven, maar respondenten konden deze aanwijzingen negeren waardoor een deel van de respondenten voor hen niet relevante vragen heeft ingevuld. In de dataverwerking zijn de schriftelijke data opgeschoond, zodat alleen de vragen die respondenten hadden moeten invullen en daadwerkelijk hebben ingevuld, zijn meegenomen.

[16] *Dit naar aanleiding van een gebeurtenis waarbij een minderjarig slachtoffer was aangeschreven die had aangegeven alleen telefonisch contact te willen gezien de thuissituatie. Aangezien niet bekend was of dit voor meer minderjarige zedenslachtoffers gold, is uit voorzorg deze hele groep niet meer aangeschreven.*

Na het samenvoegen van de online en schriftelijke versies van de basis- en verkorte vragenlijst zijn er nog verschillende kwaliteitscontroles uitgevoerd op volledigheid, *straightlining* [17] en invulduur. Daarnaast is een plausibiliteitscontrole uitgevoerd naar inhoudelijk onmogelijke antwoordcombinaties. De meeste respons die met de kwaliteitscontroles zijn aangemerkt, worden slechts op een van de controles als verdacht gezien. Er zijn 65 gevallen van respons die op meerdere kwaliteitscontroles zijn aangemerkt.

In bijlage 1 worden de uitkomsten van de verschillende controles nader toegelicht. Het resultaat van de controles is in de analyse gebruikt als controlevariabele bij het toetsen van verschillen in ervaringen met de justitiële instanties naar delictgroep. Hierdoor werd achterhaald of (en voorkomen dat) geobserveerde verschillen in ervaringen louter het gevolg waren van bijvoorbeeld straightlining of een te korte invulduur van de vragenlijst.

2.6 Respons

Bij drie van de vier keteninstanties en voor de totale respons is het doel van 20 procent respons van de aangeschreven personen gehaald, alleen bij het OM is het percentage lager (17%). De totale (bruto) respons bedraagt 3.353 enquêtes. Hiervan zijn 453 enquêtes na controle afgevallen, voornamelijk omdat op basis van de gegeven antwoorden niet kon worden vastgesteld of er contact met een justitiële instantie heeft plaatsgevonden (123) of omdat de respondent buiten de doelgroep viel (232, zie bijlage 1). Hierna bleven 2.900 geldige enquêtes over binnen de doelgroep van het onderzoek. Het netto responspercentage komt daarmee uit op 22 procent ten opzichte van het aantal uitnodigingen. Van de geldige enquêtes zijn er 1.079 afkomstig uit de steekproef van de politie, 842 van het OM, 457 van het Schadefonds en 523 van het CJIB. Binnen de doelgroep OM zijn er 157 deelnemers bij een rechtszaak geweest (vragenblok de rechtspraak) en 449 deelnemers die contact hebben gehad met Slachtofferhulp. De respons per keteninstantie varieert tussen 17 en 26 procent (Tabel 2.1).

Tabel 2.1 – Respons per keteninstantie

Instantie	Steekproef	Bruto-respons	Netto-respons	Responspercentage (o.b.v. netto-respons)
Politie	4.156	1.226	1.079	26%
OM	5.036	1.008	842	17%
Schadefonds	2.063	511	457	22%
SIS/CJIB	2.223	608	523	24%
Totaal	**13.487**	**3.353**	**2.900**	**22%**

[17] *Straightlining* komt voor wanneer respondenten opeenvolgende identieke antwoorden geven aan items in een vragenbatterij, de antwoorden staan dan 'in een rechte lijn' van boven naar beneden.

2.7 Selectiviteit respons

Er zijn verschillende analyses uitgevoerd om te bepalen in hoeverre de netto respons significant afwijkt van de non-respons in de verdeling van slachtoffers naar delictgroep, geslacht en leeftijdsklasse. Uit de analyses komt naar voren dat de deelnamebereidheid hoger is onder slachtoffers van vermogensdelicten, en lager onder slachtoffers van geweldsdelicten (excl. zeden) dan gemiddeld. Daarnaast is de bereidheid ook hoger onder vrouwen dan onder mannen, en hoger onder slachtoffers van 51 jaar en ouder ten opzichte van de leeftijdsgroep 12 t/m 40 jaar. De groep 40-51 jaar wijkt niet af van de andere leeftijdsgroepen in bereidheid.

Uit de vorige meting van de slachtoffermonitor is bekend dat er sprake is van selectieve uitval: deelnemers zijn positiever over slachtofferondersteuning dan weigeraars[18]. In deze derde meting van de Slachtoffermonitor kon deze controle met centrale vraagstelling niet worden uitgevoerd, maar is er wel onderzocht in hoeverre er sprake is van selectiviteit naar kenmerken uit de steekproef, zoals procesuitkomsten.

Bij het Schadefonds Geweldsmisdrijven is er gecontroleerd op selectiviteit naar slachtofferrol (slachtoffer of naaste/nabestaande) en resultaat (wel of geen vergoeding toegewezen). De deelnamebereidheid verschilde niet naar rol, maar slachtoffers die wel een vergoeding kregen toegewezen hadden een hogere deelnamebereidheid dan wie geen vergoeding kreeg.

Bij het Slachtofferinformatiepunt Schadevergoedingsmaatregelen is er gecontroleerd op resterend bedrag schadeloosstelling en op wijze van afdoening (vonnis rechtbank of strafbeschikking OM). De deelnamebereidheid was hoger bij slachtoffers bij wie de zaak door het OM is afgedaan dan slachtoffers bij wie de zaak door de rechtbank is afgedaan. Er was geen verschil in deelnamebereidheid tussen slachtoffers die volledig schadeloosgesteld zijn en bij wie er nog een resterend bedrag van de schadeloosstelling open stond.

Bij het Openbaar Ministerie is er ook gecontroleerd op wijze van afdoening, en daarnaast op eindvonnis. Hier waren er geen verschillen in de deelnamebereidheid van slachtoffers zichtbaar.

Hiermee kan de derde onderzoeksvraag *In hoeverre wijken de respondenten af van de weigeraars en andere groepen non-respons op achtergrondkenmerken?* worden beantwoord. De respondenten van de Slachtoffermonitor zijn relatief vaker slachtoffer van vermogensdelicten en minder vaak slachtoffer van geweldsdelicten dan weigeraars en andere non-respons-slachtoffers (hierna: weigeraars). Verder zijn respondenten vaker vrouw en van hogere leeftijd dan weigeraars. Respondenten bij Schadefonds hebben vaker wel een vergoeding toegewezen gekregen dan weigeraars, en onder respondenten bij het Slachtofferinformatiepunt Schadevergoedingsmaatregelen is de zaak van respondenten relatief vaak afgedaan door het OM in plaats van de rechtbank. Dit zijn alle kenmerken om - waar mogelijk - voor te corrigeren met weging (paragraaf 2.8) of anderszins rekening mee te houden in de analyse (paragraaf 2.9).

[18] *Andringa, Kranenburg, Bouwmeester, & Ten Doeschot, 2017, Tweede meting slachtoffermonitor – Bijlagen, p.21.*

2.8 Weging

De verdeling van het aantal respondenten dat tot een bepaalde delictgroep behoort wijkt af van de verdeling in de onderzoekspopulatie. Dit komt onder meer door de gekozen stratificatie naar delictgroep, maar ook door selectiviteit van de respons. Door middel van weging zijn de verhoudingen naar delictgroep in de respons zo goed mogelijk teruggebracht naar de verhoudingen in de onderzoekspopulatie. De uitkomsten over de netto respons per keteninstantie is hiermee zo representatief mogelijk gemaakt voor de doelgroep. Voor de politie is daarnaast ook leeftijd (12-17 jaar of 18+) meegenomen in de weging en voor het CJIB schadeloos (wel/niet) en afdoening (vonnis/strafbeschikking); van de andere keteninstanties zijn er geen andere populatiekenmerken dan delictgroep bekend om de weging op uit te voeren.

2.9 Analyse en rapportage

Hieronder worden de belangrijkste uitgangspunten voor de analyse en rapportage van de uitkomsten beschreven.

Uitgangspunten analyse

- De deelaspecten van de ervaringen met justitiële dienstverlening zijn ingedeeld in een aantal hoofdaspecten op basis van factoranalyse. De resulterende schalen voor de hoofdaspecten zijn getoetst op betrouwbaarheid[19]. De uitkomsten hiervan worden in de hoofdstukken van de keteninstanties gerapporteerd. Enkele deelaspecten kunnen op basis van de factoranalyse niet worden ingedeeld bij een hoofdaspect vanwege een te lage samenhang, in de hoofdstukken wordt ook vermeld wanneer er deelaspecten niet kunnen worden ingedeeld.
- De score voor een hoofdaspect is berekend door een gemiddelde te nemen van de bijbehorende stellingen. Elke stelling heeft een score van 1 (helemaal mee oneens) tot 5 (helemaal mee eens). De categorie ‘weet niet / niet van toepassing’ wordt buiten beschouwing gelaten. Het gemiddelde over de stellingen vormt een schaal van 1 tot 5 (1=zeer negatief, 5=zeer positief). Vervolgens zijn deze scores omgezet naar vijf categorieën voor de presentatie in figuren: ‘zeer negatief’ (1-1,49), ‘negatief’ (1,5-2,49), ‘neutraal’ (2,5-3,49), ‘positief’ (3,5-4,49) en ‘zeer positief’ (4,5-5,0).
- De totaalscore van een keteninstantie is het gemiddelde van de hoofdaspecten. Ook van de totaalscore is een categorie indeling gemaakt volgens het hiervoor genoemde schema voor de presentatie in figuren.
- De verschillen tussen delictgroepen in de ervaringen met justitiële dienstverlening worden getoetst met multivariate analyse[20]. De multivariate analyse geeft het unieke effect van het type delict op de waardering weer, door te corrigeren voor verschillen in de samenstelling van de delictgroepen. Op deze manier is vast te stellen of de verschillen in gemiddelden tussen delictgroepen te maken hebben met het type delict als zodanig, of te verklaren zijn door een andere samenstelling van de groepen naar geslacht, leeftijd, opleiding etc.

[19] *Cronbach’s alpha, maat van samenhang tussen enquête vragen.*
[20] *Lineaire regressie, alpha 0,05*

- Voor de factoranalyses en de multivariate analyses is er gebruik gemaakt van multiple imputation[21] om ontbrekende waarden in de ervaringen van slachtoffers te schatten. Voor deze analysetechnieken kan namelijk alleen de respons gebruikt worden waarbij alle vragen die geanalyseerd worden zijn ingevuld. Door de ontbrekende waarden te schatten kunnen ook de respondenten die de verkorte vragenlijst hebben ingevuld worden meegenomen.
- Verschillen in rangordening van ervaring en belang van de verschillende hoofdaspecten zijn getoetst met de Wilcoxon-rangtekentoets. Aangezien deze toets gevoelig is voor gelijke waarnemingen in de variabelen (deelaspecten) die met elkaar worden vergeleken, wordt de uitkomst hiervan niet gebruikt als het aantal gelijke waarnemingen groter is dan het aantal waarnemingen die wel van elkaar verschillen.
- Voor de vergelijking in de tijd (2012-2022) zijn alleen de stellingen meegenomen die in alle metingen zijn opgenomen. Voor de toewijzing van stellingen aan hoofdaspecten is uitgegaan van de indeling in 2016 (zie hoofdstuk 9). Deze indeling wijkt af van de indeling die in 2022 is gehanteerd (hoofdstuk 3 t/m hoofdstuk 8). Dit betekent dat de resultaten van de vergelijking in de tijd kunnen afwijken van de uitkomsten van deze derde meting in deze hoofdstukken. Als gevolg van deze selectie van gemeenschappelijke stellingen zijn eveneens verschillen mogelijk ten opzichte van eerder gerapporteerde uitkomsten in 2012 en 2016.

Uitgangspunten rapportage:

- De rapportage bevat de gewogen cijfers van de respons (zoals hierboven beschreven), tenzij anders vermeld.
- De gerapporteerde waarden voor ervaring- en belangscores en percentages zijn altijd alleen gebaseerd op de gegeven antwoorden. De voor de analyse geschatte waarden zijn hierin niet meegenomen, zodat in de gerapporteerde ervaringen en belangscores alleen de mening van slachtoffers wordt weergegeven.
- 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 overige geweldsdelicten.
- Percentages kunnen door afronding soms niet optellen tot 100 procent.

2.10 Verschillen 2e en 3e meting

In Tabel 2.2 wordt een overzicht gegeven van de belangrijkste wijzigingen in de derde meting van de Slachtoffermonitor ten opzichte van de tweede meting. De consequentie van de wijzigingen is dat resultaten van de derde meting niet 1-op-1 vergelijkbaar zijn met de eerste en tweede meting.

Tabel 2.2 – Overzicht wijzigingen

Onderdeel	2e meting 2016	3e meting 2022
Doelgroep	Slachtoffers van 12 jaar en ouder, bij schadefonds ook nabestaanden.	Naasten en nabestaanden (of aangevers/benadeelden) bij alle steekproeven, persoonlijk slachtofferschap geen vereiste.

[21] *Op basis van lineaire regressie, begrensd op de minimale (1) en maximale waarden (5) van de ervaringsschalen.*

Onderdeel	2e meting 2016	3e meting 2022
Periode	• Politie: 4 maanden • OM: 2 maanden (m.u.v. zeden: 5 maanden) • Schadefonds: 4,5 maanden • SIS/CJIB: 3,5 maanden	Drie maanden voorafgaand aan de steekproeftrekking. Indien in de gevraagde periode niet genoeg zaken/registraties zijn, dan periode uitbreiden. • Politie: 3 maanden (m.u.v. zeden: 4 maanden) • OM: 6 maanden (m.u.v. zeden: 15 maanden) • Schadefonds: 4,5 maanden • SIS/CJIB: zaak nog lopend of recente uitstroom (rechter: 3 maanden, OM 12 maanden)
Steekproeven	Stratificatie op delictgroep, bij politie ook op leeftijd (12-18 jaar / ouder dan 18) Aangevraagd: 12.000 Aangeschreven: 7.459 (Bruto steekproef)	Stratificatie bij SIS uitgebreid met wijze van afdoening (OM/rechter) en schadeloosstelling (betaald/volledig voorschot of voorschot met restant) Steekproef opgehoogd om te compenseren voor verwachte lagere respons door gewijzigde dataverzameling. Aangevraagd: 15.469 Aangeschreven: 13.478 (Bruto steekproef)
Vragenlijst	Ervaring- en belangvragen in losse blokken Antwoordschaal belangvragen: 5-puntschaal van ‘eigenlijk niet zo belangrijk’ tot ‘van het allergrootste belang’ Bij enkele vragenblokken een categorie ‘N.v.t.’	Ervaring- en belangvraag van een aspect bij elkaar Antwoordschaal voor belangvragen aangepast naar 5-puntschaal ‘helemaal mee oneens tot ‘helemaal eens’, met als voorloopzin ‘het is voor mij belangrijk dat’. Antwoordcategorie ‘Weet ik niet / n.v.t’ toegevoegd bij alle ervarings- en belangvragen.

Onderdeel	2e meting 2016	3e meting 2022
	Korte vragenlijst (BQP) voor non-respons telefonische afname.	Wijzigingen in formulering vragen en antwoordcategorieën (eenvoudiger taalniveau) Geen BQP. Verkorte vragenlijst voor slachtoffers in (zeer) stedelijk gebied
Dataverzameling	1. Aankondigingsbrief met mogelijkheid tot afmelden (negatieve consent) 2. Uitnodigingsbrief met link naar online vragenlijst en unieke inlogcode en mogelijkheid opvragen schriftelijke vragenlijst 3. Nabellen non-respons en telefonisch afnemen 4. Eerste herinneringsbrief	1. Uitnodigingsbrief met link naar online vragenlijst en uniek inlogcode en schriftelijke vragenlijst met retourenvelop 2. Eerste herinneringsbrief 3. Tweede herinneringsbrief. Meesturen verkorte schriftelijke vragenlijst voor slachtoffers in (zeer) stedelijk gebied
Dataverwerking	Opschonen (PAPI), algemene kwaliteitscontrole (volledigheid, straightlining, snelheid), plausibiliteitscontrole	Opschonen (PAPI), algemene kwaliteitscontrole (volledigheid, straightlining, snelheid), plausibiliteitscontrole
Analyse selectiviteit respons	Analyse responssamenstelling a.d.h.v. populatiekenmerken en antwoord op centrale vraag	Analyse responssamenstelling a.d.h.v. populatiekenmerken. Analyse selectiviteit deelname a.d.h.v. procesuitkomsten in steekproef en respons
Weging	Weging naar delictgroep en leeftijd o.b.v. populatie steekproefkader (alleen politie) Weging naar delictgroep o.b.v. verhoudingen in CBS cijfers (OM) Weging naar delictgroep o.b.v. steekproefcijfers (SIS, Schadefonds)	Weging naar delictgroep en leeftijd o.b.v. populatie steekproefkader (politie) Weging naar delictgroep o.b.v. populatie steekproefkader (OM, Schadefonds) Weging naar delictgroep, wijze van afdoening en schadeloosstelling

Onderdeel	2e meting 2016	3e meting 2022
		o.b.v. populatie steekproefkader (SIS)
Analyse	Beschrijvende statistiek, factoranalyse (CFA en PCA), Multivariate analyse	Beschrijvende statistiek, factoranalyse (CFA en PCA), Multivariate analyse met multiple imputatie

3 Politie

3.1 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 1.079 slachtoffers van incidenten die in de periode van 1 april t/m 30 juni 2022 bij de politie zijn geregistreerd. Voor de categorie seksuele misdrijven met slachtoffers van 18 jaar en ouder is de periode 20 februari t/m 30 juni 2022. Er zijn 4.156 slachtoffers aangeschreven. De geldige respons was 26 procent.

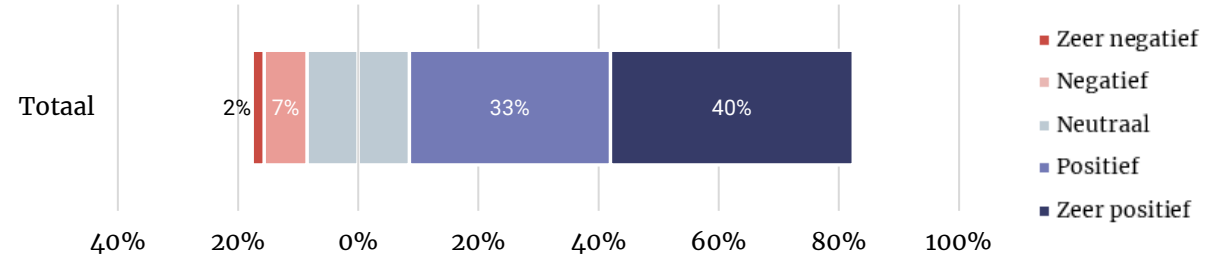
Paragraaf 3.2 gaat in op de totaalwaardering. Daarna volgen in paragraaf 3.3 de ervaringen van slachtoffers met de politie aan de hand van 27 deelaspecten van de slachtofferondersteuning, die door middel van een factoranalyse zijn samengevat in vijf hoofdaspecten. De hoofdaspecten zijn: *bejegening*, *veiligheid*, *intake en participatie*, *opsporing* en *informatie voor hulp*. In paragraaf 3.4 wordt gekeken naar verschillen die samenhangen met de aard van het delict en in paragraaf 3.5 naar verschillen die samenhangen met de kenmerken van het slachtoffer en met een procesuitkomst (wel of geen arrestatie dader). 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 ten opzichte van de andere aspecten. Tot slot wordt in paragraaf 3.8 antwoord gegeven op de onderzoeksvragen. In hoofdstuk 3 van het bijlagenrapport zijn de rechte tellingen van alle vragen en de uitkomsten van de multivariate analyses terug te vinden.

3.2 Totaalwaardering

Driekwart van de slachtoffers is positief over de ondersteuning door de politie

De waardering van slachtoffers voor de politie is in dit onderzoek gemeten aan de hand van 27 deelaspecten over uiteenlopende aspecten van de slachtofferondersteuning. De totaalscore voor de waardering is berekend uit het gemiddelde over deze aspecten (zie paragraaf 2.9 voor toelichting op de berekening). Hieruit blijkt dat driekwart (74%) van de slachtoffers (zeer) positief is over de ondersteuning door de politie (Figuur 3.1). Hier staat tegenover dat in totaal 9 procent van de slachtoffers (zeer) negatief is over de ondersteuning. Zeventien procent staat hier neutraal in. Per saldo zijn meer slachtoffers positief dan negatief over de ervaringen met de politie.

Figuur 3.1 - Ervaringen met de politie, totaalscore



3.3 Ervaringen met verschillende aspecten van de slachtofferondersteuning

Waardering voor slachtofferondersteuning politie op 27 deelaspecten

De 27 deelaspecten in de vragenlijst zijn op basis van een factoranalyse samengevat tot vijf hoofdaspecten binnen de slachtofferondersteuning door de politie (Tabel 3.1).

Tabel 3.1 - Overzicht deelaspecten per hoofdaspect (politie)

Hoofdaspect	Stelling De medewerkers van de politie …	(Helemaal) mee oneens	Neutraal	(Helemaal) mee eens	Weet niet/ n.v.t.	% (Helemaal) mee eens; percentagebasis excl. weet niet/n.v.t.
1 Bejegening[22]	hebben mij beleefd behandeld	6%	1%	93%	1%	93%
	waren geïnteresseerd in mijn persoonlijke verhaal	6%	5%	86%	3%	89%
	hebben mij gevraagd naar de schade of gevolgen van het misdrijf	9%	4%	80%	7%	86%
	gaven mij het gevoel dat ik serieus werd genomen	6%	2%	90%	1%	91%
	lieten merken dat ze mijn situatie begrijpen	6%	3%	89%	2%	91%
	hielden rekening met mijn privacy	4%	4%	67%	25%	89%
	gingen goed (zorgvuldig) om met mijn persoonsgegevens	3%	3%	69%	26%	93%
	gaven mij de mogelijkheid mijn verhaal te vertellen, voordat zij een beslissing namen	5%	3%	79%	13%	91%
2 Veiligheid[23]	hebben ervoor gezorgd dat ik mij veiliger voel	16%	12%	42%	30%	60%
	hebben mij gevraagd of ik bang ben nog een keer slachtoffer te worden	28%	7%	31%	34%	47%
	gaven mij advies over hoe ik ervoor kan zorgen dat ik niet opnieuw slachtoffer word	23%	7%	45%	25%	60%
	hebben de kans kleiner gemaakt dat ik opnieuw slachtoffer word	27%	11%	25%	37%	39%
	hebben met mij besproken welke maatregelen de politie neemt om mij te beschermen	23%	7%	22%	47%	42%
	hebben ervoor gezorgd dat ik mij minder angstig voel	19%	13%	29%	39%	47%
3 Intake en participatie[24]	hebben mij informatie gegeven over hun volgende stappen	14%	7%	69%	11%	77%
	hebben mij uitleg gegeven over het proces na de aangifte	13%	7%	69%	11%	78%
	hebben mij tijdens de aangifte geïnformeerd over mijn rechten als slachtoffer	15%	8%	59%	19%	72%
	hebben mij op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen in mijn zaak	32%	8%	39%	20%	49%

[22] *Cronbach's alpha voor de 8 items is gemiddeld 0,921 voor de originele data en de vijf imputatiemodellen.*
[23] *Cronbach's alpha voor de 6 items is gemiddeld 0,893 voor de originele data en de vijf imputatiemodellen.*
[24] *Cronbach's alpha voor de 9 items is gemiddeld 0,897 voor de originele data en de vijf imputatiemodellen.*

Hoofdaspect	Stelling De medewerkers van de politie …	(Helemaal) mee oneens	Neutraal	(Helemaal) mee eens	Weet niet/ n.v.t.	% (Helemaal) mee eens; percentagebasis excl. weet niet/n.v.t.
	hebben mij informatie gegeven over wat ik kon doen om mijn schade vergoed te krijgen	24%	8%	39%	29%	54%
	hebben voldoende informatie van mij gevraagd bij het ondernemen van verdere stappen na aangifte	7%	4%	75%	14%	87%
	hielden voldoende rekening met mijn wensen en behoeften bij het nemen van hun beslissingen	8%	6%	60%	25%	81%
	hielden rekening met waar ik als slachtoffer recht op heb	9%	7%	51%	33%	76%
	Op het moment dat ik daarnaar vroeg, heeft de politie mij informatie gegeven	6%	4%	56%	34%	85%
4 Opsporing[25] 	hebben voldoende gedaan om de dader te vinden	22%	8%	28%	42%	48%
	hebben voldoende gedaan om de dader te arresteren	20%	7%	20%	53%	42%
5 Informatie over hulp[26] 	hebben mij informatie gegeven over waar ik terecht kan voor mogelijke hulpverlening	11%	4%	60%	25%	80%
	hebben mij informatie gegeven over Slachtofferhulp Nederland	13%	4%	57%	27%	77%

Toelichting tabel

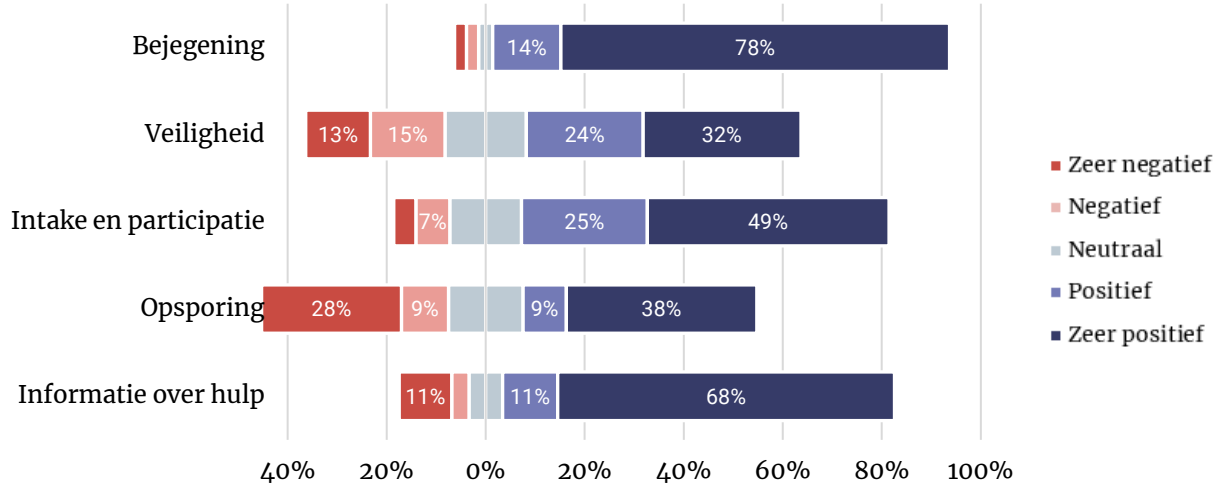
In de kolom uiterst rechts is het aandeel dat het (helemaal) eens is met het deelaspect weergegeven zonder de antwoordcategorie ‘weet niet/niet van toepassing’. Deze presentatie sluit aan op de berekening van de hoofdaspecten die in het vervolg van dit hoofdstuk zijn weergegeven. Hierbij is de antwoordcategorie ‘weet niet/niet van toepassing’ eveneens buiten beschouwing gelaten. Voor een toelichting op de berekening van de hoofdaspecten, zie paragraaf 2.9.

[25] *Cronbach’s alpha voor de 2 items is gemiddeld 0,919 voor de originele data en de vijf imputatiemodellen.*
[26] *Cronbach’s alpha voor de 2 items is gemiddeld 0,898 voor de originele data en de vijf imputatiemodellen.*

Slachtoffers het meest te spreken over bejegening door de politie

In Figuur 3.2 is de waardering voor de vijf hoofdaspecten *bejegening*, *veiligheid*, *intake en participatie*, *opsporing* en *informatie over hulp* van de slachtofferondersteuning door de politie weergegeven.[27]

Figuur 3.2 - Ervaringen per hoofdaspect [28]



Slachtoffers zijn het meest te spreken over *bejegening* door politiemedewerkers. Ruim negen op de tien (92%) zijn (zeer) positief hierover. Over alle onderliggende deelaspecten van *bejegening* is minimaal 86 procent van de slachtoffers (zeer) positief. Dit betekent onder meer dat de slachtoffers de medewerkers van de politie over het algemeen als beleefd hebben ervaren en dat medewerkers belangstelling toonden, rekening hielden met hun privacy en hen serieus namen (zie tabel 3.1). Geen van de andere hoofdaspecten wordt zo positief gewaardeerd als de *bejegening* door de medewerkers van de politie.

Na het hoofdaspect *bejegening* zijn slachtoffers het meest positief over *informatie over hulp* (79%).[29] Dit betekent dat de politiemedewerkers de slachtoffers informatie hebben gegeven over waar ze als slachtoffer terechtkunnen voor mogelijke hulpverlening en informatie hebben gegeven over Slachtofferhulp Nederland. Over het hoofdaspect *intake en participatie* is de meerderheid positief (74%), maar minder positief dan over *informatie over hulp*.[30] Binnen *intake en participatie* zijn slachtoffers het meest tevreden over de informatie die de politie aan de slachtoffers heeft gevraagd bij het ondernemen van verdere stappen na aangifte, 85 procent is hier (zeer) positief over.

---

[27] *In de berekening van de hoofdaspecten is de antwoordcategorie 'weet niet/niet van toepassing' buiten beschouwing gelaten. In de meest rechtse kolom van Tabel 3.1 zijn de berekende percentages per stelling weergegeven en uitgedrukt in het percentage positief of zeer positief.*
[28] *De gemiddelde scores zijn omgezet naar 5 categorieën: 1-1,49 Zeer negatief; 1,5-2,49 Negatief; 2,5-3,49 Neutraal; 3,5-4,49 Positief; 4,5-5,0 Zeer positief.*
[29] *Verschil tussen informatie over hulp en bejegening getest met Wilcoxon-rangtekentoets, Z=-7,88; p<0,001 (eenzijdig).*
[30] *Verschil tussen intake en participatie en informatie over hulp getest met Wilcoxon-rangtekentoets, Z=-5,54; p<0,001 (eenzijdig).*

De inspanningen van de politie rond *veiligheid* worden minder positief ervaren dan het hoofdaspect *intake en participatie*[31]. Iets meer dan de helft van de slachtoffers heeft de *veiligheid* als positief ervaren: 55 procent is (zeer) positief over de inspanningen van de politie rond *veiligheid*, terwijl 26 procent (zeer) negatief is. Wat betreft de *veiligheid* zijn slachtoffers met name positief over politiemedewerkers die ervoor gezorgd hebben dat zij zich veiliger voelen en medewerkers die advies gaven over hoe zij ervoor konden zorgen dat zij niet opnieuw slachtoffer worden. Het bespreken van maatregelen die de politie neemt om het slachtoffer te beschermen wordt in gelijke mate als positief (42%) of negatief (44%) ervaren.

Voor de aspecten die vallen onder *opsporing* is gemiddeld ongeveer evenveel waardering als voor de inspanningen van de politie rond *veiligheid*[32]. Er zijn binnen dit hoofdaspect gemiddeld meer slachtoffers positief over de medewerkers van de politie dan negatief. Iets minder dan de helft (48%) vindt dat de politie voldoende heeft gedaan om de dader te vinden. Vier op de tien (42%) vinden dat de politiemedewerkers voldoende hebben gedaan om de dader te arresteren. Een even groot deel is het hier niet mee eens (43%).

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.

De delictgroepen zijn:

- **geweldsmisdrijven:** bedreiging, mishandeling, (online) stalking, huiselijk geweld, moord of doodslag, gijzeling/ontvoering, ernstige strafbare feiten in het verkeer, cyberpesten, seksueel geweld, sexting;
- **vermogensmisdrijven:** diefstal van spullen of geld, (poging tot) inbraak, overval, phishing, identiteitsfraude, online koop- en verkoopfraude, sextortion;
- **openbare orde en vernieling:** vandalisme/vernieling, hacking.

Slachtoffers openbare orde en vernieling minder positief dan andere delictgroepen

In Tabel 3.2 is de gemiddelde waardering voor de slachtofferondersteuning uitgesplitst naar delictgroep. De ondersteuning van slachtoffers in de verschillende delictgroepen wordt positief tot zeer positief beoordeeld. Slachtoffers van openbare ordedelicten en vernielingen zijn minder positief over de *totaalwaardering* van de politie dan slachtoffers van andere delicten. De hoofdaspecten *intake en participatie* en *informatie over hulp* ervaren zij minder positief dan slachtoffers van andere delicten. Doordat in de multivariate analyse voor een groot aantal andere variabelen wordt gecorrigeerd, kan het voorkomen dat de richting van een verband anders blijkt te zijn dan op het eerste gezicht.

[31] *Verschil tussen veiligheid en intake en participatie getest met Wilcoxon-rangtekentoets, Z=-18,38; p<0,001 (eenzijdig).*
[32] *Verschil tussen veiligheid en opsporing getest met Wilcoxon-rangtekentoets, Z=-1,06; p=0,145 (eenzijdig).*

In Tabel 3.2 lijken slachtoffers van geweldsdelicten een lagere totaalwaardering te hebben dan slachtoffers van openbare orde en vernieling, maar laat de multivariate analyse zien dat slachtoffers van openbare orde en vernieling een lagere totaalwaardering hebben wanneer alle andere factoren gelijk worden gehouden (geslacht, leeftijd, opleiding, achtergrond etc.). Een vergelijkbaar effect is te zien bij slachtoffers van vermogensdelicten, die even positief lijken te zijn over *informatie over hulp* als slachtoffers van geweldsdelicten. Uit de multivariate analyse blijkt echter dat slachtoffers van vermogensdelicten relatief minder goede ervaringen hebben met de *informatie over hulp* in vergelijking met slachtoffers van geweldsdelicten.

Slachtoffers van geweldsdelicten zijn positiever over de *opsporing* en *informatie over hulp* die de politie biedt in vergelijking met slachtoffers van andere delicten. Slachtoffers van vermogensdelicten zijn meer te spreken over de *bejegening*, *veiligheid* en *intake en participatie*, maar juist minder als het gaat om de *informatie over hulp* (in de multivariate analyse).

Tabel 3.2 – Ervaringen politie naar delictgroep (gemiddelden, 1=zeer negatief, 5=zeer positief)

	Geweldsdelicten	Vermogensdelicten	Openbare orde en vernieling
Bejegening	4,3 (n=392)	4,7 (n=516)	4,6 (n=132)
Veiligheid	3,1 (n=368)	3,5 (n=452)	3,3 (n=111)
Intake en participatie	3,7 (n=391)	4,2 (n=509)	3,8 (n=130)
Opsporing	3,5 (n=319)	3,0 (n=277)	3,0 (n=86)
Informatie over hulp	4,2 (n=374)	4,2 (n=375)	3,7 (n=92)
Totaalwaardering	3,8 (n=392)	4,1 (n=520)	3,9 (n=132)

Blauw: significant positievere ervaringen ($p<0,05$) ten opzichte van gemiddelde van andere delictgroepen op basis van multivariate analyse (zie bijlage 3).
Rood: significant negatievere ervaringen ($p<0,05$) ten opzichte van gemiddelde van andere delictgroepen op basis van multivariate analyse (zie bijlage 3).

Leesvoorbeeld tabel 3.2 en 3.3:

De multivariate analyse geeft het unieke effect van het type delict op de (totaal)waardering weer, door te corrigeren voor verschillen in de samenstelling van de delictgroepen. Op deze manier is vast te stellen of de verschillen in gemiddelden tussen delictgroepen te maken hebben met het type delict als zodanig of te verklaren zijn door een andere samenstelling van de groepen naar geslacht, leeftijd, opleiding etc.

Zo is te zien dat slachtoffers van een vermogensdelict positiever zijn over de *bejegening* door de politie dan slachtoffers van geweldsdelicten en openbare orde en vernieling. Slachtoffers van geweldsdelicten zijn juist significant positiever over de *opsporing* ten opzichte van de andere delictgroepen.

Slachtoffers zedenmisdrijven positiever dan slachtoffers overige geweldsmisdrijven

Binnen de delictgroep geweldsmisdrijven is er een afzonderlijke vergelijking gemaakt tussen slachtoffers van zedendelicten en slachtoffers van overige geweldsdelicten. Slachtoffers van zedendelicten zijn positiever over de ondersteuning door medewerkers van de politie in het algemeen dan slachtoffers van overige geweldsdelicten, en specifiek over de hoofdaspecten *intake en participatie*, *opsporing* en *informatie over hulp*.

Tabel 3.3 - Ervaringen politie naar type geweldsdelict (gemiddelden, 1=zeer negatief, 5=zeer positief)

	Zedendelicten	Overige geweldsdelicten
Bejegening	4,5 (n=104)	4,3 (n=288)
Veiligheid	3,4 (n=99)	3,0 (n=269)
Intake en participatie	4,1 (n=104)	3,7 (n=287)
Opsporing	4,1 (n=83)	3,4 (n=236)
Informatie over hulp	4,5 (n=101)	4,1 (n=273)
Totaalwaardering	4,1 (n=104)	3,8 (n=288)

Blauw: significant positievere ervaringen (P<0,05) ten opzichte van gemiddelde overige geweldsdelicten op basis van multivariate analyse (zie bijlage 3).
Rood: significant negatievere ervaringen (P<0,05) ten opzichte van gemiddelde zedendelicten op basis van multivariate analyse (zie bijlage 3).

3.5 Ervaringen naar persoonskenmerken en procesuitkomst

In deze paragraaf wordt nagegaan in hoeverre de ervaringen van slachtoffers met de slachtofferondersteuning door medewerkers van de politie samenhangen met de persoonskenmerken geslacht, leeftijd, achtergrond en opleidingsniveau. Ook verschillen in ervaring naar wel of geen arrestatie van een verdachte 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 politie en het geslacht van de slachtoffers. Mannen en vrouwen ervaren de slachtofferondersteuning gelijk.

Leeftijd. Oudere slachtoffers zijn over het algemeen positiever over de ondersteuning door de politie dan jongere slachtoffers. Specifiek zijn oudere slachtoffers positiever over de hoofdaspecten *intake en participatie* en *informatie over hulp*.

Achtergrond. Slachtoffers zonder migratieachtergrond zijn over het algemeen positiever over de ondersteuning door de politie dan slachtoffers met een migratieachtergrond of slachtoffers die kind zijn van inwoners met een migratieachtergrond. Specifiek zijn slachtoffers zonder migratieachtergrond

positiever over de hoofdaspecten *bejegening, intake en participatie* en *informatie over hulp* dan slachtoffers met een migratieachtergrond of slachtoffers die kind zijn van inwoners met een migratieachtergrond. Slachtoffers die kind zijn van inwoners met een migratieachtergrond zijn positiever dan slachtoffers met een migratieachtergrond over de slachtofferondersteuning als het gaat om *informatie over hulp*.



Opleidingsniveau. Slachtoffers met een laag opleidingsniveau (VMBO of lager) zijn positiever over het hoofdaspect *veiligheid* dan slachtoffers met een middelbaar (MBO, HAVO of VWO) of hoog opleidingsniveau (HBO/WO). Slachtoffers met een middelbaar opleidingsniveau zijn positiever over de hoofdaspecten *veiligheid* en *bejegening* dan slachtoffers met een hoog opleidingsniveau. Anders gezegd: hoe hoger het opleidingsniveau, hoe minder tevreden men is over de hoofdaspecten *veiligheid* en *bejegening*.



Arrestatie. Slachtoffers van incidenten waarbij de politie een verdachte heeft gearresteerd, zijn meer tevreden over de politie in het algemeen en specifiek over de hoofdaspecten *opsporing* en *intake en participatie* dan slachtoffers bij wie er geen verdachte is gearresteerd.

Tabel 3.4 – Ervaringen politie naar arrestatie

	Verdachte gearresteerd	**Geen verdachte gearresteerd**
Bejegening	4,5 (n-173)	4,6 (n=779)
Veiligheid	3,2 (n=155)	3,4 (n=702)
Intake en participatie	4,0 (n=172)	4,0 (n=769)
Opsporing	4,6 (n=163)	2,8 (n=463)
Informatie over hulp	4,1 (n=155)	4,2 (n=613)
Totaalwaardering	4,1 (n=173)	4,0 (n=780)

Blauw: significant positievere ervaringen (P<0,05) ten opzichte van andere categorie op basis van multivariate analyse (zie bijlage 3).
Rood: significant negatievere ervaringen (P<0,05) ten opzichte van andere categorie op basis van multivariate analyse (zie bijlage 3).

3.6 Belang van aspecten binnen de slachtofferondersteuning

Behalve de waardering voor de slachtofferondersteuning door de politie is ook het belang ervan vastgesteld. Voor alle 27 aspecten is gevraagd naar het belang ervan. De aspecten zijn op dezelfde wijze als bij ervaringen onderverdeeld in vijf hoofdaspecten. Door de ervaringen per hoofdaspect te combineren met het belang is er zicht te krijgen op potentiële kwaliteitsverbetering (par. 3.7).

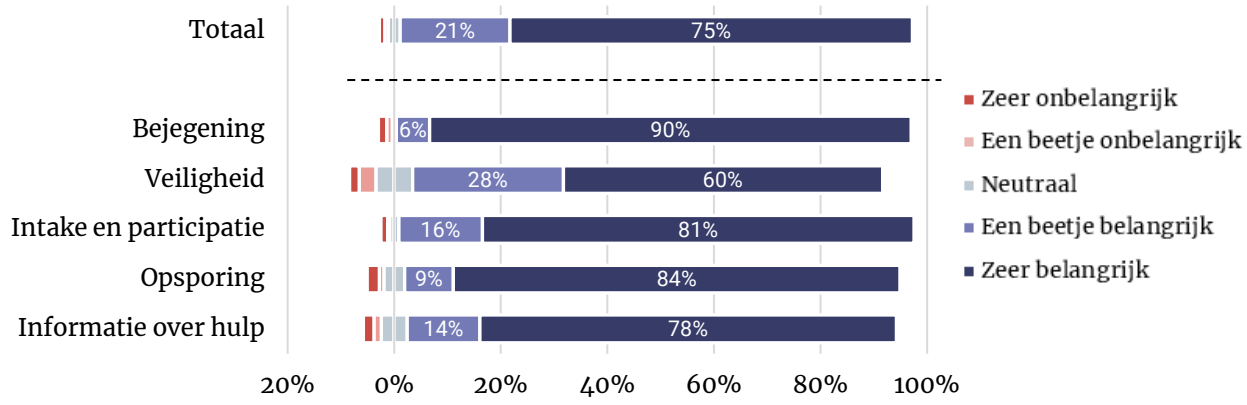
Alle hoofdaspecten worden over het algemeen zeer belangrijk gevonden

De totaalscore voor het belang is berekend uit het gemiddelde over de verschillende aspecten. In Figuur 3.3 is te zien dat de grote meerderheid (96%) van de slachtoffers de ondersteuning van de politie een beetje belangrijk tot zeer belangrijk vindt. Slechts 2 procent vindt dit een beetje onbelangrijk tot zeer onbelangrijk. Vier van de vijf hoofdaspecten worden door meer dan 75 procent van de slachtoffers zeer belangrijk gevonden. De uitzondering is *veiligheid*. Die wordt door 60 procent van de slachtoffers als zeer belangrijk gevonden. Het aandeel slachtoffers dat dit hoofdaspect een beetje belangrijk vindt (28%), is juist hoger dan bij de andere hoofdaspecten.

Het meeste belang wordt gehecht aan de hoofdaspecten *bejegening*, gevolgd door *intake en participatie* en *informatie over hulp*.[33] Het belang om serieus te worden genomen (95%), om beleefd behandeld te worden (93%) en het zorgvuldig omgaan met de persoonsgegevens (93%) staan op nummer één. Een klein deel (respectievelijk 2%, 3% en 4%) vindt dit een beetje belangrijk. Dit zijn alle drie deelaspecten die horen bij het hoofdaspect *bejegening*. Het hoofdaspect *veiligheid* wordt relatief gezien als minst belangrijk gevonden.[34] De deelaspecten waar het minste belang aan wordt gehecht zijn dat medewerkers van de politie vragen of slachtoffers bang zijn om nog een keer slachtoffer te worden en dat medewerkers van de politie de kans kleiner hebben gemaakt dat slachtoffers opnieuw slachtoffer worden. Zes op de tien (58%) van de slachtoffers vinden deze aspecten zeer belangrijk en een vijfde van de slachtoffers (respectievelijk 18% en 20%) vindt dit een beetje belangrijk. Het percentage dat deze deelaspecten zeer onbelangrijk vindt, is het grootst in vergelijking met de andere deelaspecten (respectievelijk 7% en 6%). Deze deelaspecten horen bij hoofdaspect *veiligheid*.

Binnen het hoofdaspect *veiligheid* wordt het zorgen van een groter veiligheidsgevoel door medewerkers van de politie het belangrijkst gevonden. Zeven op de tien slachtoffers (72%) vinden dit zeer belangrijk en 17 procent een beetje belangrijk. Voor alle deelaspecten geldt dat het aandeel slachtoffers dat een aspect zeer belangrijk vindt minimaal 58 procent is en het aandeel dat een aspect zeer onbelangrijk vindt ten hoogste 7 procent is.

Figuur 3.3 - Belang van hoofdaspecten slachtofferondersteuning Politie



[33] *De verschillen tussen intake en participatie en bejegening (Wilcoxon rangtekentoets, Z=-8,57, p=<0,001 eenzijdig) en informatie over hulp en intake en participatie (Z=-4,11, p<0,001 eenzijdig) zijn significant.*
[34] *De verschillen tussen veiligheid en informatie over hulp zijn significant (Z=-9,05, p=<0,001 eenzijdig).*

3.7 Kwaliteitsverbetering

In deze paragraaf worden de ervaringen van slachtoffers met de politie afgezet tegen het belang dat zij aan verschillende deel- en hoofdaspecten hechten. Deze zijn gecombineerd weergegeven in de prioriteitenmatrix op pagina 38. In de matrix zijn de hoofd- en deelaspecten ingedeeld op volgorde van de waarderingsscores. De hoofdaspecten zijn gerangschikt van een hoge naar een lage waardering. Per hoofdaspect zijn de bijbehorende deelaspecten ook van hoog naar laag weergegeven. 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.

Potentiële kwaliteitsverbetering

In het kwadrant rechtsonder gaat een hoog belang samen met een relatief lage waardering. Voor het hoofdaspect – *opsporing* - is de potentiële kwaliteitsverbetering in de ondersteuning van slachtoffers het grootst. Het deelaspect met de laagste waardering is 'hebben voldoende gedaan om de dader te arresteren' en komt dus het meest in aanmerking voor verbetering. Het deelaspect 'hebben voldoende gedaan om de dader te vinden' valt ook binnen dit kwadrant.

Punten om te handhaven

Voor een deelaspect dat hoort bij *informatie over hulp* geldt het tegenovergestelde. De waardering voor dit onderdeel van de ondersteuning door de politie is hoog, terwijl het belang in vergelijking met de andere hoofdaspecten laag is. Het gaat daar om informatie vanuit de politie over Slachtofferhulp Nederland. Dit aspect dient zoveel mogelijk te worden gehandhaafd op het huidige niveau.

Sterke punten

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. Voor deze aspecten is het handhaven van het huidige niveau ook wenselijk, maar ze kunnen - als sterke punten in de ondersteuning van slachtoffers - ook worden benut.

Slachtoffers vinden het hoofdaspect - *bejegening* - dus relatief belangrijk en de waardering is in vergelijking met de andere hoofdaspecten positiever. Alle deelaspecten van het hoofdaspect *bejegening* vallen in dit kwadrant. Dit zijn deelaspecten die te maken hebben met de houding van politiemedewerkers naar slachtoffers. Het deelaspect 'gaven mij de mogelijkheid mijn verhaal te vertellen, voordat zij een beslissing namen' heeft zowel de hoogste waardering als het hoogste belang. Ook het hoofdaspect *intake en participatie* valt in dit kwadrant, maar over het algemeen worden de bijbehorende deelaspecten iets minder belangrijk gevonden. Het deelaspect 'hebben mij informatie gegeven over waar ik terechtkan voor mogelijke hulpverlening' dat hoort bij *informatie over hulp* wordt ook relatief goed gewaardeerd en belangrijk gevonden.

Verbeterpunten met minder prioriteit

Het hoofdaspect *veiligheid* is voor slachtoffers het minst belangrijk in vergelijking met de andere hoofdaspecten en daarbij is de waardering ook minder positief dan van de andere hoofdaspecten. Er is dus ruimte voor kwaliteitsverbetering op deze aspecten, maar ze hebben minder prioriteit dan de deelaspecten in het kwadrant rechtsonder. Ook twee deelaspecten die horen bij het hoofdaspect *intake en participatie* vallen in dit kwadrant.

Prioriteitenmatrix ervaring versus belang slachtofferondersteuning: hoofdaspecten en deelaspecten

Politie

De medewerkers van de politie…

	Punten om te handhaven	*Sterke punten*
Hogere waardering ***(relatief)***	**Informatie over hulp** ▸ hebben mij informatie gegeven over Slachtofferhulp Nederland	**Bejegening** ▸ gingen goed (zorgvuldig) om met mijn persoonsgegevens ▸ hebben mij beleefd behandeld ▸ gaven mij het gevoel dat ik serieus werd genomen ▸ gaven mij de mogelijkheid mijn verhaal te vertellen, voordat zij een beslissing namen ▸ lieten merken dat ze mijn situatie begrijpen ▸ hielden rekening met mijn privacy ▸ waren geïnteresseerd in mijn persoonlijke verhaal ▸ hebben mij gevraagd naar de schade of gevolgen van het misdrijf **Intake en participatie** ▸ hebben voldoende informatie van mij gevraagd bij het ondernemen van verdere stappen na aangifte ▸ op het moment dat ik daarnaar vroeg, heeft de politie mij informatie gegeven ▸ hielden voldoende rekening met mijn wensen en behoeften bij het nemen van hun beslissingen ▸ hielden rekening met waar ik als slachtoffer recht op heb ▸ hebben mij uitleg gegeven over het proces na de aangifte ▸ hebben mij informatie gegeven over hun volgende stappen ▸ hebben mij tijdens de aangifte geïnformeerd over mijn rechten als slachtoffer ▸ hebben mij informatie gegeven over waar ik terecht kan voor mogelijke hulpverlening
Lagere waardering ***(relatief)***	▸ hebben mij informatie gegeven over wat ik kon doen om mijn schade vergoed te krijgen ▸ hebben mij op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen in mijn zaak **Veiligheid** ▸ hebben ervoor gezorgd dat ik mij veiliger voel ▸ gaven mij advies over hoe ik ervoor kan zorgen dat ik niet opnieuw slachtoffer word ▸ hebben ervoor gezorgd dat ik mij minder angstig voel ▸ hebben mij gevraagd of ik bang ben nog een keer slachtoffer te worden ▸ hebben met mij besproken welke maatregelen de politie neemt om mij te beschermen ▸ hebben de kans kleiner gemaakt dat ik opnieuw slachtoffer word	**Opsporing** ▸ hebben voldoende gedaan om de dader te vinden ▸ hebben voldoende gedaan om de dader te arresteren
	Verbeterpunten met minder prioriteit	*Potentiële verbeterpunten*
	Lager belang ***(relatief)***	***Hoger belang*** ***(relatief)***

De kleur van de deelaspecten correspondeert met de kleur en het symbool van het bijbehorende hoofdaspect.

3.8 Deelconclusies

Dit hoofdstuk wordt afgesloten met de beantwoording van de onderzoeksvragen 1a tot en met 1c en 2a en 2c voor de slachtoffers die contact hebben gehad met de politie. De onderzoeksvragen 1d, 2b en 2d worden beantwoord in hoofdstuk 9 – Trends.

Ervaringen

1a *Wat zijn anno 2022 de ervaringen van slachtoffers met de justitiële slachtofferzorg?*
Driekwart van de slachtoffers is positief over de ondersteuning door de politie. Een op de tien is hier negatief over. Slachtoffers zijn het meest positief over de *bejegening* door de politie. Bij alle hoofdaspecten zijn per saldo meer slachtoffers positief dan negatief over de ondersteuning van (de medewerkers van) de politie. Ook bij het minst gewaardeerde hoofdaspect – *opsporing* - zijn er gemiddeld meer slachtoffers positief over de ondersteuning van de politie dan negatief.

1b *Hoe zijn de ervaringen van slachtoffers van de verschillende delictgroepen (vermogensdelicten, vernielingen en openbare orde en geweldsdelicten inclusief zedendelicten)?*
Slachtoffers van openbare orde en vernieling zijn in hun *totaalwaardering* negatiever dan slachtoffers van andere delictgroepen. Zij hebben ook een negatievere ervaring met de *intake en participatie* en *informatie over hulp* vanuit de medewerkers van de politie dan andere delictgroepen. Slachtoffers van geweldsdelicten (inclusief zedendelicten) zijn positiever over de *opsporing* en *informatie over hulp* die zij hebben gekregen van de politie dan andere delictgroepen. Slachtoffers van vermogensdelicten zijn meer te spreken over de *bejegening*, *veiligheid* en *intake en participatie*, maar juist minder als het gaat om de *informatie over hulp* (in de multivariate analyse). Binnen de delictgroep geweldsdelicten zijn slachtoffers van een zedendelict in hun *totaalwaardering* en over de hoofdaspecten *intake en participatie*, *opsporing* en *informatie over hulp* tevredener dan slachtoffers van overige geweldsdelicten.

1c *Hoe zijn de ervaringen van slachtoffers van verschillende categorieën van leeftijd, geslacht, achtergrond, opleidingsniveau en procesuitkomst?*
Er is geen samenhang geconstateerd tussen de ervaringen met de ondersteuning door de politie en het geslacht. Oudere slachtoffers zijn over het algemeen positiever over de ondersteuning door de politie in het algemeen dan jongere slachtoffers. Specifiek zijn zij ook positiever over de aspecten *intake en participatie* en *informatie over hulp*.

Slachtoffers met een laag opleidingsniveau zijn positiever over de *veiligheid* dan slachtoffers met een middelbaar of hoog opleidingsniveau (HBO/WO). Hoe hoger het opleidingsniveau, hoe minder tevreden men is over de aspecten *veiligheid* en *bejegening*.

Slachtoffers zonder migratieachtergrond zijn over het algemeen positiever over de ondersteuning door de politie dan slachtoffers met een migratieachtergrond en slachtoffers die kinderen zijn van inwoners met een migratieachtergrond. Specifiek zijn slachtoffers zonder migratieachtergrond positiever over de aspecten *bejegening, intake en participatie* en *informatie over hulp* dan slachtoffers met een migratieachtergrond en slachtoffers die kinderen zijn van inwoners met een migratieachtergrond. Slachtoffers die kinderen zijn van inwoners met een migratieachtergrond zijn positiever dan inwoners met een migratieachtergrond over de slachtofferondersteuning als het gaat om *informatie over hulp*.

Er is ook een samenhang geconstateerd tussen ervaring met de politie en arrestatie van een verdachte. Slachtoffers van incidenten waarbij de politie een verdachte heeft gearresteerd zijn meer tevreden over de politie in het algemeen en specifiek over de hoofdaspecten *opsporing* en *intake en participatie* dan slachtoffers bij wie er geen verdachte is gearresteerd in de zaak.

Belang

2a *Wat vinden slachtoffers het belangrijkst binnen de slachtofferondersteuning?*
Alle hoofdaspecten worden door minimaal 88 procent van de slachtoffers belangrijk of zeer belangrijk gevonden. Het meeste belang wordt gehecht aan de hoofdaspecten *bejegening*, gevolgd door *intake en participatie* en *informatie over hulp*. Alle in dit onderzoek voorgelegde deelaspecten van ondersteuning door de politie zijn een beetje belangrijk tot zeer belangrijk voor minimaal 77 procent van de slachtoffers.

2c *Waar is potentiële kwaliteitsverbetering mogelijk, dat wil zeggen zaken waar slachtoffers groot belang aan hechten, maar waarmee de ervaringen niet goed zijn?*
Er zijn twee deelaspecten waarbij een relatief hoog belang samengaan met een relatief lage waardering, waardoor dit deelaspecten zijn met een potentiële kwaliteitsverbetering. Deze hebben alle twee betrekking op het hoofdaspect *opsporing.* Dit zijn: *De medewerkers van de politie hebben voldoende gedaan om de dader te vinden* en *hebben voldoende gedaan om de dader te arresteren.*

4 Openbaar Ministerie

4.1 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 of een naaste is overkomen, contact hebben gehad met het Openbaar Ministerie (hierna: OM). De onderzoeksuitkomsten in dit hoofdstuk zijn gebaseerd op een enquête onder 842 slachtoffers uit de OM-registratie van afgedane zaken uit de periode 1 januari tot 1 juli 2022 en, voor zeden, 1 april 2021 tot 1 juli 2022. Er zijn 5.036 slachtoffers aangeschreven. De geldige respons was 17 procent.

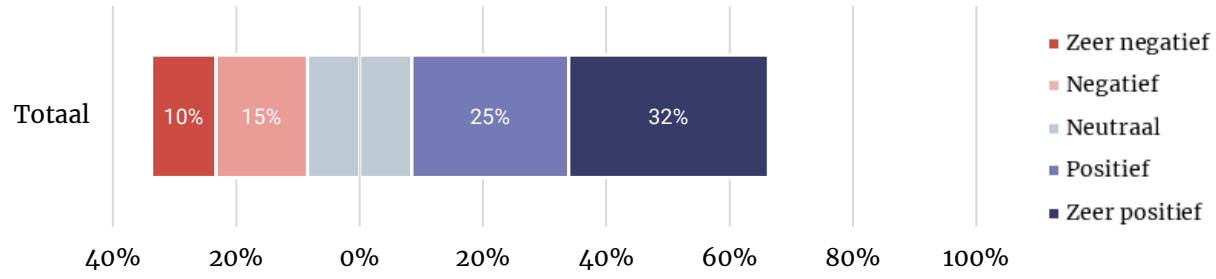
Paragraaf 4.2 gaat in op de totaalwaardering. Daarna volgen in paragraaf 4.3 de ervaringen van slachtoffers met het OM aan de hand van twintig deelaspecten van de slachtofferondersteuning, welke door middel van een factoranalyse zijn samengevat in vier hoofdaspecten. De hoofdaspecten zijn: *inspraak en veiligheid*, *informatie*, *respect* en *begrip*. In paragraaf 4.4 wordt gekeken naar verschillen die samenhangen met de aard van het delict en in paragraaf 4.5 naar verschillen die samenhangen met de kenmerken van het slachtoffer en met een procesuitkomst (type afdoening). In paragraaf 4.6 komt het belang van de verschillende 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 ten opzichte van de andere aspecten. Tot slot wordt in paragraaf 4.8 antwoord gegeven op de onderzoeksvragen. In hoofdstuk 4 van het bijlagenrapport zijn de rechte tellingen van alle vragen en de uitkomsten van de multivariate analyses terug te vinden.

4.2 Totaalwaardering

Meerderheid positief over ondersteuning door OM

De waardering van slachtoffers voor het OM is in dit onderzoek gemeten aan de hand van twintig deelaspecten over uiteenlopende aspecten van de slachtofferondersteuning. De totaalscore voor de waardering is berekend uit het gemiddelde over deze aspecten (zie paragraaf 2.9 voor toelichting op de berekening). Hieruit blijkt dat bijna zes op de tien (57%) slachtoffers (zeer) positief zijn over de ondersteuning door het OM (Figuur 4.1). Hier staat tegenover dat 25 procent van de slachtoffers (zeer) negatief is over de ondersteuning. Zeventien procent staat hier neutraal in. Per saldo zijn meer slachtoffers positief dan negatief over de ervaringen met het OM.

Figuur 4.1 – Ervaringen met het OM, totaalscore



4.3 Ervaringen met verschillende aspecten van de slachtofferondersteuning

Waardering voor slachtofferondersteuning OM op twintig deelaspecten

Negentien van de twintig deelaspecten in de vragenlijst zijn op basis van een factoranalyse samengevat tot vier hoofdaspecten binnen de slachtofferondersteuning door het OM (Tabel 4.1).[35] De deelaspecten uit de hoofdaspecten *begrip* en *respect* zijn alleen voorgelegd aan respondenten die telefonisch of persoonlijk contact met het OM hebben gehad. Hierdoor zijn er minder respondenten (zie Tabel 4.2), en zijn de uitkomsten voor deze hoofdaspecten indicatief. De hoofdaspecten *begrip* en *respect* zijn daardoor ook niet goed te vergelijken met de hoofdaspecten *inspraak en veiligheid* en *informatie*.

[35] *De stelling "De medewerkers van het Openbaar Ministerie hebben mij beleefd behandeld" past het beste bij hoofdaspect 4 'begrip', maar de betrouwbaarheid van de schaal neemt sterk toe als de stelling niet wordt meegenomen (Cronbach's alpha 0,696 -> 0,881) .*

Tabel 4.1 - Overzicht deelaspecten per hoofdaspect (OM)

Hoofdaspect	Stelling De medewerkers van het Openbaar Ministerie …	(Helemaal) mee oneens	Neutraal	(Helemaal) mee eens	Weet niet/ n.v.t.	% (Helemaal) mee eens; percentagebasis excl. weet niet/n.v.t.
1 Inspraak en veiligheid[36]	hebben ervoor gezorgd dat ik mij veiliger voel	29%	14%	30%	27%	41%
	hebben ervoor gezorgd dat ik mij minder angstig voel	30%	16%	23%	31%	33%
	hebben voldoende gedaan om de dader te vervolgen	24%	7%	56%	12%	64%
	hebben het gevaar dat ik opnieuw slachtoffer word kleiner gemaakt	31%	15%	28%	26%	38%
	hielden voldoende rekening met mijn wensen en behoeften bij het nemen van hun beslissingen	25%	9%	38%	27%	53%
	gaven mij de mogelijkheid mijn verhaal te vertellen, voordat zij verdere stappen ondernamen	28%	6%	38%	28%	53%
	hebben voldoende informatie van mij gevraagd om hun beslissingen goed te kunnen nemen	26%	6%	46%	22%	59%
	hebben een goede schatting gemaakt van mijn schade	28%	10%	32%	31%	46%
2 Informatie[37]	hebben mij de redenen voor hun beslissingen laten weten.	28%	6%	53%	13%	61%
	hebben mij informatie gegeven over hoe het proces verder gaat.	20%	6%	68%	6%	73%
	hebben mij geïnformeerd over de ontwikkelingen in mijn zaak.	21%	8%	65%	7%	69%
	informeerden mij steeds op tijd over belangrijke momenten in de zaak.	29%	8%	51%	12%	58%
	hebben mij informatie gegeven over wat ik moest doen om mijn schade vergoed te krijgen.	22%	9%	50%	18%	61%
	hebben mij uitgelegd waar ik als slachtoffer recht op heb.	28%	10%	52%	10%	58%
	gingen goed (zorgvuldig) om met mijn gegevens.	7%	6%	60%	27%	82%
3 Respect[38]	hielden rekening met waar ik als slachtoffer recht op heb.	15%	7%	60%	18%	53%
	gaven mij het gevoel dat ik serieus werd genomen.	2%	2%	83%	12%	95%
4 Begrip[39]	waren geïnteresseerd in mijn persoonlijke verhaal.	15%	8%	56%	21%	71%
	lieten merken dat ze mijn situatie begrepen.	10%	5%	60%	25%	80%
Niet ingedeeld[40]	hebben mij beleefd behandeld	0%	4%	86%	10%	95%

[36] *Cronbach's alpha voor de 8 items is gemiddeld 0,913 voor de originele data en de vijf imputatiemodellen.*
[37] *Cronbach's alpha voor de 7 items is gemiddeld 0,873 voor de originele data en de vijf imputatiemodellen.*
[38] *Cronbach's alpha voor de 2 items is 0,813 voor de originele data, N (listwise) = 37.*
[39] *Cronbach's alpha voor de 2 items is 0,881 voor de originele data, N (listwise) = 74.*
[40] *Niet ingedeeld vanwege een te lage samenhang met de hoofdaspecten*

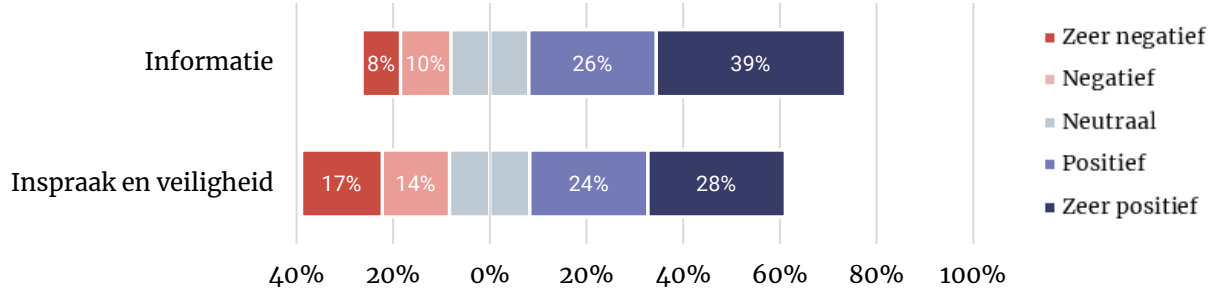
Toelichting tabel

In de kolom uiterst rechts is het aandeel dat het (helemaal) eens is met het deelaspect weergegeven zonder de antwoordcategorie 'weet niet/niet van toepassing'. Deze presentatie sluit aan op de berekening van de hoofdaspecten die in het vervolg van dit hoofdstuk zijn weergegeven. Hierbij is de antwoordcategorie 'weet niet/niet van toepassing' eveneens buiten beschouwing gelaten. Voor een toelichting op de berekening van de hoofdaspecten, zie paragraaf 2.9.

Slachtoffers gemiddeld meer positief dan negatief over de vier hoofdaspecten

In figuur 4.2 is de waardering voor de hoofdaspecten *inspraak en veiligheid* en *informatie* van de slachtofferondersteuning door de medewerkers van het OM weergegeven.

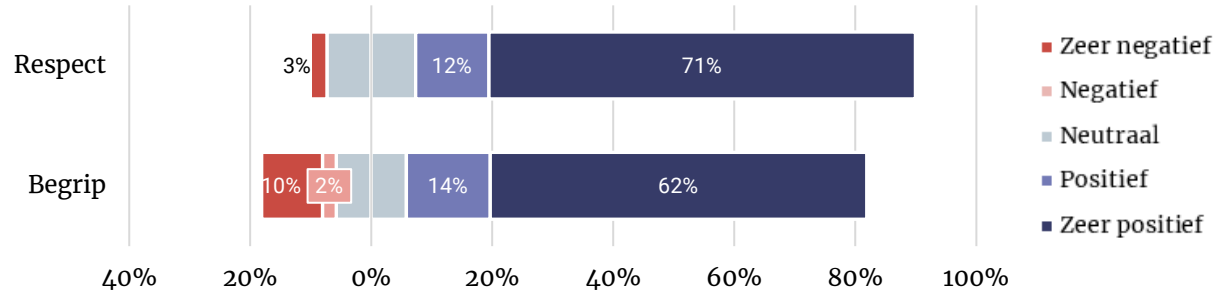
Figuur 4.2 – Ervaringen Inspraak en veiligheid en Informatie



Slachtoffers zijn het meest te spreken over het hoofdaspect *informatie*.[41] Twee derde (65%) is (zeer) positief over de informatievoorziening vanuit het OM. Dit betekent onder meer dat de medewerkers van het OM over het algemeen de redenen voor hun beslissing lieten weten, zorgvuldig omgingen met de gegevens en informatie hebben gegeven over hoe het proces verder ging (zie Tabel 4.1). Ook bij het minst gewaardeerde hoofdaspect – *inspraak en veiligheid* - zijn er gemiddeld meer slachtoffers positief over het OM dan negatief. Binnen het hoofdaspect *inspraak en veiligheid* zijn er twee deelaspecten van de slachtofferondersteuning die door meer slachtoffers negatief dan positief worden ervaren (zie Tabel 4.1). Het gaat om het verkleinen van het gevoel van angst (44% (zeer) negatief) en het verkleinen van het gevaar van herhaling van slachtofferschap (42% (zeer) negatief). Het vergroten van het gevoel van veiligheid wordt in gelijke mate positief of negatief ervaren.

[41] *Verschil tussen informatie en inspraak en veiligheid is significant (Wilcoxon rang-tekentoets, Z=-10,89; p<0,001 eenzijdig)*

Figuur 4.3 - Ervaringen per hoofdaspect Begrip en Respect (rood=(zeer) negatief; blauw=(zeer) positief)



In Figuur 4.3 zijn de ervaringen per hoofdaspect *begrip* en *respect* weergegeven. Hier is te zien dat slachtoffers iets meer te spreken zijn over *respect* door de medewerkers van het OM dan over het *begrip*. Dit verschil is echter niet significant[42]. Acht op de tien (83%) zijn (zeer) positief over het *respect* vanuit de medewerkers van het OM.

Dit betekent dat de medewerkers van het OM over het algemeen rekening hielden met waar slachtoffers recht op hebben en dat slachtoffers het gevoel hebben serieus te worden genomen (zie Tabel 4.1). Iets meer dan driekwart (76%) is (zeer) positief over het *begrip* vanuit de medewerkers van het OM. Medewerkers lieten merken dat ze de situatie van het slachtoffer begrepen en waren geïnteresseerd in hun persoonlijke verhaal.

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:

- **geweldsmisdrijven:** bedreiging, mishandeling, (online) stalking, huiselijk geweld, moord of doodslag, gijzeling/ontvoering, ernstige strafbare feiten in het verkeer, cyberpesten, seksueel geweld, sexting;
- **vermogensmisdrijven:** diefstal van spullen of geld, (poging tot) inbraak, overval, phishing, identiteitsfraude, online koop- en verkoopfraude, sextortion;
- **openbare orde en vernieling:** vandalisme/vernieling, hacking.

Slachtoffers van geweldsdelicten positiever over respect dan andere slachtoffers

In Tabel 4.2 is de gemiddelde waardering voor de slachtofferondersteuning uitgesplitst naar delictgroep. De ondersteuning van slachtoffers van de verschillende delictgroepen wordt neutraal tot positief beoordeeld. Slachtoffers van geweldsdelicten zijn in hun *totaalwaardering* positiever dan slachtoffers van andere delicten. Doordat in de multivariate analyse voor een groot aantal andere variabelen wordt gecorrigeerd, kan het voorkomen dat de richting van een verband anders blijkt te zijn dan op het eerste gezicht.

[42] *Verschil tussen respect en begrip is niet significant (Wilcoxon rang-tekentoets, Z=0,491; p=0,624 tweezijdig)*

In tabel 4.2 lijken slachtoffers van geweldsdelicten een lagere *totaalwaardering* te hebben, maar laat de multivariate analyse zien dat ze een hogere *totaalwaardering* hebben wanneer alle andere factoren gelijk worden gehouden (geslacht, leeftijd, opleiding, achtergrond etc.).

Slachtoffers van openbare ordedelicten en vernielingen zijn negatiever over de *informatie* van het OM dan slachtoffers van andere delicten. Slachtoffers van geweldsdelicten zijn positiever over de mogelijkheden voor de *informatie* die zij kregen en het *respect* en *begrip* dat medewerkers van het OM tonen dan slachtoffers van andere delicten. Er is geen sprake van significante verschillen bij het hoofdaspect *inspraak en veiligheid.*

Tabel 4.2 - Ervaringen OM naar delictgroep (gemiddelden, 1=zeer negatief, 5=zeer positief)

	Geweldsdelicten	**Vermogensdelicten**	**Openbare orde en vernieling**
Inspraak en veiligheid	3,2 (n=285)	3,4 (n=310)	3,3 (n=98)
Informatie	3,7 (n=249)	3,9 (n=276)	3,6 (n=91)
Begrip	4,3 (n=37)	3,6 (n=31)	3,8 (n=20)
Respect	4,6 (n=25)	4,2 (n=9)	4,0 (n=10)
Totaalwaardering	3,4 (n=294)	3,7 (n=317)	3,5 (n=107)

Blauw: significant positievere ervaringen (p<0,05) ten opzichte van gemiddelde van andere delictgroepen op basis van multivariate analyse (zie bijlage 4).
Rood: significant negatievere ervaringen (p<0,05) ten opzichte van gemiddelde van andere delictgroepen (zie bijlage 4).

Leesvoorbeeld tabel 4.2 en 4.3:

De multivariate analyse geeft het unieke effect van het type delict op de (totaal)waardering weer, door te corrigeren voor verschillen in de samenstelling van de delictgroepen. Op deze manier is vast te stellen of de verschillen in gemiddelden tussen delictgroepen te maken hebben met het type delict als zodanig of te verklaren zijn door een andere samenstelling van de groepen naar geslacht, leeftijd, opleiding etc.

Slachtoffers van een delict openbare orde en vernieling zijn negatiever over de *informatie* van het OM dan slachtoffers van vermogensdelicten en geweldsdelicten samen. Slachtoffers van geweldsdelicten zijn – in de multivariate analyse – hier juist positiever over. Slachtoffers van een geweldsdelict zijn significant positiever over het *respect* en *begrip* dat medewerkers van het OM tonen en over de *totaalwaardering* dan slachtoffers van vermogensdelicten en delicten tegen de openbare orde en vernieling.

Slachtoffers zedenmisdrijven positiever dan slachtoffers overige geweldsmisdrijven

Binnen de delictgroep geweldsmisdrijven is er een afzonderlijke vergelijking gemaakt tussen slachtoffers van zedendelicten en slachtoffers van overige geweldsdelicten. Slachtoffers van zedendelicten zijn gemiddeld genomen positiever over de ondersteuning door medewerkers van het OM, maar de verschillen zijn bij twee van de vier hoofdaspecten niet significant (Tabel 4.3). Vanwege het lage aantal respondenten moeten de uitkomsten bij de hoofdaspecten *begrip* en *respect* als indicatief worden beschouwd. Slachtoffers van zedendelicten zijn significant positiever over hun ervaringen met de *informatie* en *inspraak en veiligheid*, en de *totaalwaardering* van het OM dan slachtoffers van andere geweldsdelicten.

Tabel 4.3 – Ervaringen OM naar type geweldsdelict (gemiddelden, 1=zeer negatief, 5=zeer positief)

	Zedendelicten	**Overige geweldsdelicten**
Inspraak en veiligheid	3,9 (n=225)	3,2 (n=60)
Informatie	4,2 (n=192)	3,6 (n=57)
Begrip	4,6 (n=25)	4,3 (n=12)
Respect	4,7 (n=13)	4,5 (n=12)
Totaalwaardering	4,1 (n=232)	3,3 (n=62)

Blauw: significant positievere ervaringen (p<0,05) ten opzichte van gemiddelde overige geweldsdelicten op basis van multivariate analyse (zie bijlage 4).
Rood: significant negatievere ervaringen (p<0,05) ten opzichte van gemiddelde zedendelicten op basis van multivariate analyse (zie bijlage 4).

4.5 Ervaringen naar persoonskenmerken en procesuitkomst

In deze paragraaf wordt nagegaan in hoeverre de ervaringen van slachtoffers met de slachtofferondersteuning door medewerkers van het OM samenhangen met de persoonskenmerken geslacht, leeftijd, achtergrond en opleidingsniveau. Ook verschillen in ervaring naar type afdoening (rechtszaak, strafbeschikking of sepot) 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 het OM en het geslacht van de slachtoffers. Mannen en vrouwen ervaren de slachtofferondersteuning gelijk.

Leeftijd. Oudere slachtoffers zijn positiever over het *respect* en *begrip* dat de medewerkers van het OM tonen dan jongere slachtoffers. Vanwege het lage aantal respondenten voor *respect* en *begrip* dienen deze uitkomsten echter als indicatief te worden beschouwd.

Achtergrond. Slachtoffers die kind zijn van inwoners met een migratieachtergrond zijn positiever over het hoofdaspect *respect* dan slachtoffers met een migratieachtergrond. Vanwege het lage aantal respondenten voor *respect* dient deze uitkomst echter als indicatief te worden beschouwd.

Opleidingsniveau. Slachtoffers met een laag opleidingsniveau (VMBO of lager) zijn negatiever over de *informatievoorziening* en hebben een lagere *totaalwaardering* dan slachtoffers met een middelbaar (MBO, HAVO of VWO) of hoog opleidingsniveau (HBO/WO).

Afdoening. Slachtoffers bij wie de zaak tot een rechtszaak of strafbeschikking is gekomen zijn positiever over de inspraak en veiligheid en de totaalwaardering dan slachtoffers bij wie de zaak is geseponeerd. Slachtoffers waarbij het tot een rechtszaak is gekomen, zijn negatiever over het *respect* van de medewerkers van het OM dan andere groepen, maar dit is een indicatieve uitkomst.

Tabel 4.4 – Ervaringen OM naar afdoening zaak

	Rechtszaak	Strafbeschikking	Sepot
Inspraak en veiligheid	3,5 (n=447)	3,5 (n=109)	2,6 (n=137)
Informatie	3,7 (n=399)	3,9 (n=104)	3,5 (n=113)
Begrip	4,0 (n=56)	4,4 (n=12)	4,2 (n=20)
Respect	4,5 (n=30)	4,6 (n=6)	3,9 (n=8)
Totaalwaardering	**3,6** (n=458)	**3,7** (n=116)	**3,0** (n=144)

Blauw: significant positievere ervaringen (p<0,05) ten opzichte van gemiddelde strafbeschikking en sepot (voor rechtspraak) en gemiddelde sepot (voor strafbeschikking) op basis van multivariate analyse (zie bijlage 4).
Rood: significant negatievere ervaringen (p<0,05) ten opzichte van gemiddelde andere afdoeningen op basis van multivariate analyse (zie bijlage 4).

4.6 Belang van aspecten binnen de slachtofferondersteuning

Behalve de waardering voor de ondersteuning door het OM is ook het belang ervan voor alle twintig deelaspecten van de ondersteuning volgens slachtoffers vastgesteld. Negentien van de twintig deelaspecten zijn op dezelfde wijze als bij ervaringen onderverdeeld in vier hoofdaspecten. Door de ervaringen per hoofdaspect te combineren met het belang ervan is er zicht te krijgen op potentiële kwaliteitsverbetering (par. 4.7).

Alle hoofdaspecten worden over het algemeen zeer belangrijk gevonden

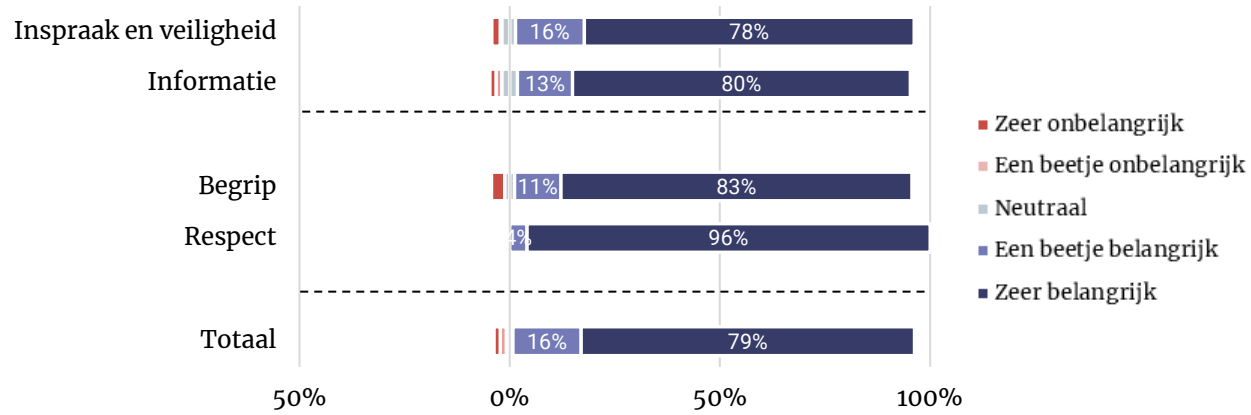
De totaalscore voor het belang is berekend uit het gemiddelde over de verschillende aspecten. In Figuur 4.4 is te zien dat de grote meerderheid (95%) van de slachtoffers de ondersteuning van het OM een beetje belangrijk tot zeer belangrijk vindt. Slechts 3 procent vindt dit een beetje onbelangrijk tot zeer onbelangrijk. Alle hoofdaspecten worden door tenminste 78 procent van de slachtoffers zeer belangrijk gevonden.

Meer slachtoffers geven een hoger belang aan deelaspecten die horen bij het hoofdaspect *informatie* dan aan *inspraak en veiligheid*. Daarnaast vinden slachtoffers deelaspecten die horen bij het hoofdaspect *respect* belangrijker dan deelaspecten die horen bij *begrip*.[43]

Alle respondenten vinden met *respect* behandeld worden door medewerkers van het OM een beetje belangrijk tot zeer belangrijk, niemand vindt dit onbelangrijk of is neutraal. Serieus worden genomen door medewerkers van het OM, wat hoort bij het hoofdaspect *respect*, wordt door alle slachtoffers (100%) zeer belangrijk gevonden. Het zorgvuldig omgaan met de gegevens, wat hoort bij het hoofdaspect *informatie* wordt door 94 procent zeer belangrijk gevonden.

Het deelaspect waar relatief gezien het minste belang aan wordt gehecht is dat medewerkers van het OM geïnteresseerd zijn in het persoonlijke verhaal van slachtoffers (68% zeer belangrijk). Vijf procent vindt dit zeer onbelangrijk. Dit wordt gevolgd door minder angstig voelen door medewerkers van het OM. Zeven op de tien (70%) vinden dit zeer belangrijk en 2 procent vindt dit zeer onbelangrijk. Voor alle deelaspecten geldt dat het aandeel slachtoffers dat een deelaspect een beetje belangrijk tot zeer belangrijk vindt hoger is dan 85 procent en het aandeel dat een deelaspect een beetje onbelangrijk tot zeer onbelangrijk vindt kleiner is dan 8 procent.

Figuur 4.4 – Belang van hoofdaspecten slachtofferondersteuning OM



4.7 Kwaliteitsverbetering

In deze paragraaf worden de ervaringen van slachtoffers met het OM afgezet tegen het belang dat zij aan verschillende deel- en hoofdaspecten hechten. Deze zijn gecombineerd weergegeven in de prioriteitenmatrix op pagina 52. In de matrix zijn de hoofd- en deelaspecten ingedeeld op volgorde van de waarderingsscores. De hoofdaspecten zijn gerangschikt van een hoge naar een lage waardering. Per hoofdaspect zijn de bijbehorende deelaspecten ook van hoog naar laag weergegeven. 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.

[43] *De verschillen tussen informatie en inspraak en veiligheid (Wilcoxon rang-tekentoets, Z=2,44, p=0,008 eenzijdig) en respect en begrip (Z=3,37, p<0,001 eenzijdig) zijn significant.*

Potentiële kwaliteitsverbetering het grootst bij deelaspecten die horen bij *inspraak en veiligheid*

In het kwadrant rechtsonder gaat een hoog belang samen met een relatief lage waardering. Voor een deel van het hoofdaspect – *inspraak en veiligheid* - is de potentiële kwaliteitsverbetering in de ondersteuning van slachtoffers het grootst. Het deelaspect met de laagste waardering is 'hebben een goede schatting gemaakt van mijn schade' en komt dus het meest in aanmerking voor verbetering. De deelaspecten 'hielden voldoende rekening met mijn wensen en behoeften bij het nemen van hun beslissingen' en 'hebben voldoende informatie van mij gevraagd om hun beslissingen goed te kunnen nemen' vallen ook binnen dit kwadrant en komen dus ook in aanmerking voor verbetering.

Punten om te handhaven

Voor *begrip* geldt het tegenovergestelde. De waardering is hoog, terwijl het belang in vergelijking met de andere hoofdaspecten laag is. Het gaat daar om interesse in het persoonlijke verhaal en laten merken dat de situatie wordt begrepen. Deze aspecten dienen dus zoveel mogelijk te worden gehandhaafd op het huidige niveau.

Sterke punten

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. Voor deze aspecten is het handhaven van het huidige niveau ook wenselijk, maar ze kunnen - als sterke punten in de ondersteuning van slachtoffers - ook worden benut. Slachtoffers vinden het hoofdaspect - *respect* - dus relatief belangrijk en de waardering is in vergelijking met de andere hoofdaspecten positief. Het deelaspect 'serieus worden genomen' heeft zowel de hoogste waardering als het hoogste belang. Drie deelaspecten van het hoofdaspect *informatie* vallen in dit kwadrant. Met name het goed en zorgvuldig omgaan met de gegevens wordt relatief goed gewaardeerd en belangrijk gevonden.

Verbeterpunten met minder prioriteit

De hoofdaspecten *informatie* en (een deel van) *inspraak en veiligheid* zijn voor slachtoffers het minst belangrijk in vergelijking met de andere hoofdaspecten en daarbij is de waardering ook minder positief dan van de andere hoofdaspecten. Er is dus ruimte voor kwaliteitsverbetering op deze aspecten, maar ze hebben minder prioriteit dan de deelaspecten in het kwadrant rechtsonder.

Prioriteitenmatrix ervaring versus belang slachtofferondersteuning: hoofdaspecten en deelaspecten

Openbaar Ministerie

De medewerkers van het OM…

	Punten om te handhaven	*Sterke punten*
Hogere waardering ***(relatief)***	**Begrip** ▸ waren geïnteresseerd in mijn persoonlijke verhaal ▸ lieten merken dat ze mijn situatie begrepen	**Respect** ▸ gaven mij het gevoel dat ik serieus werd genomen ▸ hielden rekening met waar ik als slachtoffer recht op heb ▸ hebben mij beleefd behandeld* ▸ gingen goed (zorgvuldig) om met mijn gegevens ▸ hebben mij informatie gegeven over hoe het proces verder gaat ▸ hebben mij geïnformeerd over de ontwikkelingen in mijn zaak ▸ hebben voldoende gedaan om de dader te vervolgen
Lagere waardering ***(relatief)***	**Informatie** ▸ hebben mij informatie gegeven over wat ik moest doen om mijn schade vergoed te krijgen ▸ hebben mij de redenen voor hun beslissingen laten weten ▸ hebben mij uitgelegd waar ik als slachtoffer recht op heb ▸ informeerden mij steeds op tijd over belangrijke momenten in de zaak **Inspraak en veiligheid** ▸ gaven mij de mogelijkheid mijn verhaal te vertellen, voordat zij verdere stappen ondernamen ▸ hebben ervoor gezorgd dat ik mij veiliger voel ▸ hebben het gevaar dat ik opnieuw slachtoffer word kleiner gemaakt ▸ hebben ervoor gezorgd dat ik mij minder angstig voel	▸ hebben voldoende informatie van mij gevraagd om hun beslissingen goed te kunnen nemen ▸ hielden voldoende rekening met mijn wensen en behoeften bij het nemen van hun beslissingen ▸ hebben een goede schatting gemaakt van mijn schade
	Verbeterpunten met minder prioriteit	*Potentiële verbeterpunten*
	Lager belang ***(relatief)***	***Hoger belang*** ***(relatief)***

De kleur van de deelaspecten correspondeert met de kleur en het symbool van het bijbehorende hoofdaspect.
**Deelaspect is niet ingedeeld bij een hoofdaspect.*

4.8 Deelconclusies

Dit hoofdstuk wordt afgesloten met de beantwoording van de onderzoeksvragen 1a tot en met 1c en 2a en 2c voor de slachtoffers die contact hebben gehad met het OM. De onderzoeksvragen 1d, 2b en 2d worden beantwoord in hoofdstuk 9 – Trends.

Ervaringen

1a *Wat zijn anno 2021 de ervaringen van slachtoffers met de justitiële slachtofferzorg?*
Bijna zes op de tien slachtoffers zijn positief over de ondersteuning door het OM. Een kwart is hier negatief over. Bij alle hoofdaspecten zijn meer slachtoffers gemiddeld positief dan negatief over de ondersteuning van (de medewerkers van) het OM. Ook bij het minst gewaardeerde hoofdaspect – *inspraak en veiligheid* - zijn er gemiddeld meer slachtoffers positief over de ondersteuning van het OM dan negatief.

1b *Hoe zijn de ervaringen van slachtoffers van de verschillende delictgroepen (vermogensdelicten, vernielingen en openbare orde en geweldsdelicten inclusief zedendelicten)?*
Slachtoffers van geweldsdelicten (inclusief zedendelicten) zijn in hun *totaalwaardering* positiever dan slachtoffers van andere delictgroepen.[44] Slachtoffers van openbare ordedelicten en vernielingen zijn negatiever over hun ervaringen met de *informatie* van het OM en het *respect* dat de medewerkers van het OM tonen dan slachtoffers van andere delictgroepen. Ook slachtoffers van vermogensdelicten zijn minder positief over het *respect* dan slachtoffers van de andere delictgroepen. Slachtoffers van geweldsdelicten (inclusief zedendelicten) zijn positiever over de *informatie* die zij hebben gekregen en het *respect* en *begrip* dat zij ervaren van medewerkers van het OM in vergelijking met slachtoffers van de andere delictgroepen. Vanwege het lage aantal respondenten voor deze analyse moet het verschil bij *respect* en *begrip* echter als indicatief worden beschouwd. Wat betreft het hoofdaspect *inspraak en veiligheid* zijn er geen significante verschillen in ervaringen met de ondersteuning door het OM naar delictgroep. Binnen de delictgroep geweldsdelicten zijn slachtoffers van een zedendelict in hun *totaalwaardering* en over de hoofdaspecten *inspraak en veiligheid* en *informatie* positiever dan slachtoffers van overige geweldsdelicten.

1c *Hoe zijn de ervaringen van slachtoffers van verschillende categorieën van leeftijd, geslacht, achtergrond, opleidingsniveau en procesuitkomst?*
Er is geen samenhang geconstateerd tussen de ervaringen met de ondersteuning door het OM en het geslacht. Oudere slachtoffers zijn positiever over het *respect* en *begrip* dat de medewerkers van het OM tonen dan jonge slachtoffers. Slachtoffers die kinderen zijn van inwoners met een migratieachtergrond zijn positiever over het hoofdaspect *respect* dan slachtoffers met een migratieachtergrond, maar niet over de andere drie hoofdaspecten en de *totaalwaardering* van de ondersteuning door het OM. Voor wat betreft de uitkomsten van de ervaringen op de hoofdaspecten *respect* en *begrip* moeten deze wel als indicatief worden beschouwd, vanwege het lage aantal respondenten dat voor deze analyses beschikbaar is. Slachtoffers met een laag opleidingsniveau zijn negatiever over de *informatievoorziening* en hebben een lagere *totaalwaardering* dan slachtoffers met een middelbaar of hoog opleidingsniveau. Daarnaast is afdoening van de zaak ook van invloed op de waardering van de medewerkers van het OM.

[44] *Niet in het gewogen gemiddelde van de totaalwaardering, wel in de multivariate analyse van verschillen naar delictgroepen gecorrigeerd voor persoonskenmerken en andere controlevariabelen.*

Slachtoffers bij wie de zaak tot een rechtszaak of strafbeschikking is gekomen, zijn positiever over de *inspraak en veiligheid* en de *totaalwaardering* dan slachtoffers bij wie de zaak is geseponeerd. Slachtoffers waarbij het tot een rechtszaak is gekomen, zijn negatiever over het *respect* van de medewerkers van het OM dan andere groepen, maar dit is een indicatieve uitkomst.

Belang

2a *Wat vinden slachtoffers het belangrijkst binnen de slachtofferondersteuning?*
Alle hoofdaspecten worden door meer dan 90 procent van de slachtoffers belangrijk of zeer belangrijk gevonden. Alle in dit onderzoek voorgelegde deelaspecten van ondersteuning door het OM zijn een beetje belangrijk tot zeer belangrijk voor minimaal 86 procent van de slachtoffers. Meer slachtoffers geven een hoog belang aan de *informatie*-aspecten dan aan *inspraak en veiligheid* en meer slachtoffers geven een hoog belang aan *respect* dan aan *begrip.*

2c *Waar is potentiële kwaliteitsverbetering mogelijk, dat wil zeggen zaken waar slachtoffers groot belang aan hechten, maar waarmee de ervaringen niet goed zijn?*
Er zijn in totaal drie deelaspecten waarbij een relatief hoog belang samengaan met een relatief lage waardering, waardoor dit deelaspecten zijn met een potentiële kwaliteitsverbetering. Deze hebben alle drie betrekking op het hoofdaspect *inspraak en veiligheid.* Dit zijn: *…hebben een goede schatting gemaakt van mijn schade, …hielden voldoende rekening met mijn wensen en behoeften bij het nemen van hun beslissingen,* en *…hebben voldoende informatie van mij gevraagd om hun beslissingen goed te kunnen nemen.*

5 Rechtspraak

5.1 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 of een naaste is overkomen naar de rechtbank zijn geweest. De onderzoeksuitkomsten in dit hoofdstuk zijn gebaseerd op een enquête onder 842 slachtoffers uit de OM-registratie van afgedane zaken uit de periode 1 januari tot 1 juli 2022 en, voor zeden, 1 april 2021 tot 1 juli 2022. Binnen deze steekproef zijn er 154 deelnemers bij een rechtszaak geweest die het vragenblok over de rechtspraak hebben ingevuld.

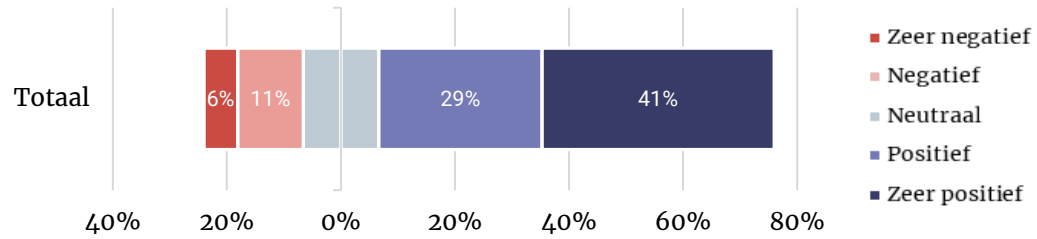
Paragraaf 5.2 gaat in op de totaalwaardering. Daarna volgen in paragraaf 5.3 de ervaringen van slachtoffers met de rechtspraak aan de hand van 18 deelaspecten van de slachtofferondersteuning, welke door middel van een factoranalyse zijn samengevat in vier hoofdaspecten. De hoofdaspecten zijn: bejegening, inspraak, informatie en veiligheid. In paragraaf 5.4 wordt gekeken naar verschillen die samenhangen met de aard van het delict en in paragraaf 5.5 naar verschillen die samenhangen met de kenmerken van het slachtoffer en met een procesuitkomst (wel of geen strafmaatregel). In paragraaf 5.6 komt het belang van de verschillende 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 ten opzichte van de andere aspecten. Tot slot wordt in paragraaf 5.8 antwoord gegeven op de onderzoeksvragen. In hoofdstuk 5 van het bijlagenrapport zijn de rechte tellingen van alle vragen en de uitkomsten van de multivariate analyses terug te vinden.

5.2 Totaalwaardering

Meerderheid positief over ondersteuning door de rechtspraak

De waardering van slachtoffers voor de ondersteuning door de rechtspraak is in dit onderzoek gemeten aan de hand van 18 deelaspecten over uiteenlopende aspecten van de slachtofferondersteuning. De totaalscore voor de waardering is berekend uit het gemiddelde over deze aspecten (zie paragraaf 2.9 voor toelichting op de berekening). Hieruit blijkt dat zeven op de tien (69%) slachtoffers (zeer) positief zijn over de ondersteuning door de medewerkers van de rechtspraak (Figuur 5.1). Hier staat tegenover dat in totaal 17 procent van de slachtoffers (zeer) negatief is over de ondersteuning. Dertien procent staat hier neutraal in. Per saldo zijn meer slachtoffers positief dan negatief over de ervaringen met de rechtspraak.

Figuur 5.1 – Ervaringen met de rechtsspraak, totaalscore



5.3 Ervaringen met verschillende aspecten van de slachtofferondersteuning

Waardering voor slachtofferondersteuning rechtspraak op vier hoofdaspecten

De 18 deelaspecten in de vragenlijst zijn op basis van een factoranalyse samengevat tot vier hoofdaspecten binnen de slachtofferondersteuning door de rechtspraak (Tabel 5.1).

Tabel 5.1 – Overzicht deelaspecten per hoofdaspect (rechtspraak)

Hoofdaspect	Stelling	(Helemaal) mee oneens	Neutraal	(Helemaal) mee eens	Weet niet/ n.v.t.	% (Helemaal) mee eens; percentagebasis excl. weet niet/n.v.t.
1 Bejegening[45]	De medewerkers van de rechtbank hebben mij beleefd behandeld	7%	4%	88%	1%	89%
	De rechter heeft mij de beslissing / de uitspraak goed uitgelegd (begrijpelijke taal)	15%	3%	77%	5%	82%
	De rechter was onpartijdig	11%	4%	77%	8%	83%
	De rechter was deskundig (had veel kennis en ervaring)	9%	7%	69%	15%	81%
	De rechter heeft mij beleefd behandeld	9%	4%	83%	5%	87%
	De rechter gaf mij het gevoel dat ik serieus werd genomen	18%	3%	72%	7%	78%
2 Inspraak[46]	Ik ben tevreden over de schadevergoeding die de dader moet betalen van de rechter	33%	4%	32%	30%	46%
	De rechter was geïnteresseerd in mijn persoonlijke verhaal	23%	9%	53%	14%	62%
	De rechter liet zien dat hij of zij mijn situatie begreep	17%	4%	74%	6%	79%
	De rechter hield rekening met waar ik als slachtoffer recht op heb	19%	5%	57%	19%	70%
	De rechter gaf mij de mogelijkheid om mijn verhaal te vertellen voordat hij of zij een beslissing nam	22%	6%	58%	13%	67%
	De rechter heeft voldoende informatie van mij gevraagd om een goede beslissing te nemen	26%	6%	56%	13%	64%
3 Informatie [47]	Ik ben vooraf goed door de medewerkers van de rechtbank geïnformeerd hoe de rechtszaak verloopt	34%	9%	53%	4%	55%
	Ik wist wat ik kon verwachten tijdens de zitting	36%	12%	51%	1%	52%
	De rechter heeft mij informatie gegeven over hoe het proces tijdens de zitting gaat	26%	5%	58%	11%	66%
	De rechter ging goed (zorgvuldig) met mijn gegevens om	8%	6%	71%	16%	84%
4 Veiligheid [48]	De rechter heeft voldoende gedaan om de dader te berechten	28%	3%	63%	6%	68%
	De rechter heeft het gevaar dat ik opnieuw slachtoffer word kleiner gemaakt	25%	9%	39%	26%	53%

[45] *Cronbach's alpha voor de 6 items is gemiddeld 0,897 voor de originele data en de vijf imputatiemodellen.*
[46] *Cronbach's alpha voor de 6 items is gemiddeld 0,898 voor de originele data en de vijf imputatiemodellen.*
[47] *Cronbach's alpha voor de 4 items is gemiddeld 0,766 voor de originele data en de vijf imputatiemodellen.*
[48] *Cronbach's alpha voor de 2 items is gemiddeld 0,766 voor de originele data en de vijf imputatiemodellen.*

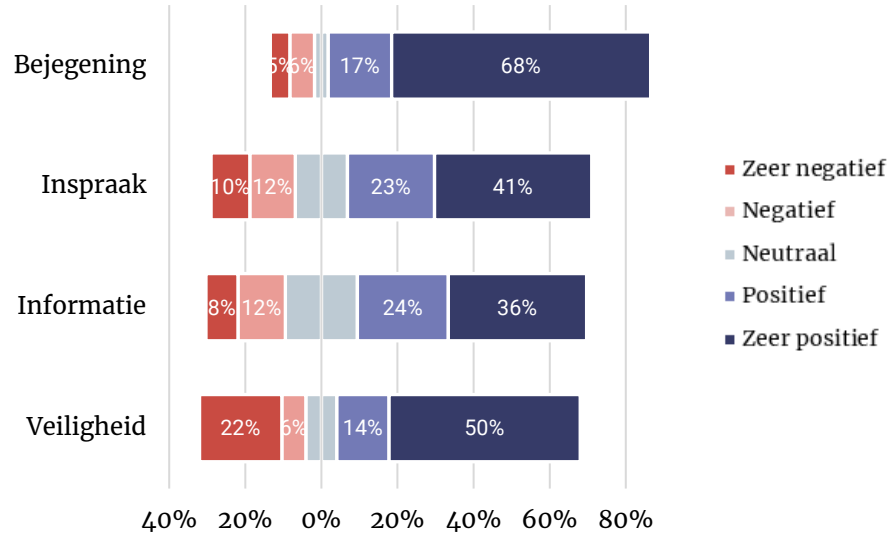
Toelichting tabel

In de meest rechtse kolom uiterst rechts is het aandeel dat het (helemaal) eens is met het deelaspect weergegeven zonder de antwoordcategorie 'weet niet/niet van toepassing'. Deze presentatie sluit aan op de berekening van Om de hoofdaspecten te vormen die in het vervolg van dit hoofdstuk zijn weergegeven. Hierbij is de antwoordcategorie 'weet niet/niet van toepassing' eveneens buiten beschouwing gelaten. Voor een toelichting op de berekening van de hoofdaspecten, zie paragraaf 2.9.

Slachtoffers meest positief over bejegening door (medewerkers van) de rechtspraak

In Figuur 5.2 is de waardering voor de vier hoofdaspecten van de slachtofferondersteuning door de medewerkers van de rechtspraak weergegeven.

Figuur 5.2 - Ervaringen per hoofdaspect



Slachtoffers zijn het meest te spreken over het hoofdaspect *bejegening.* Ruim acht op de tien (85%) zijn (zeer) positief over de bejegening door de rechtspraak. Over alle onderliggende deelaspecten van *bejegening* is meer dan 75 procent van de slachtoffers positief of zeer positief. Dit betekent onder meer dat de medewerkers van de rechtbank en de rechter over het algemeen slachtoffers beleefd hebben behandeld, de rechter onpartijdig was en de rechter de uitspraak in begrijpelijke taal heeft uitgelegd (zie Tabel 5.1).

Over de hoofdaspecten *inspraak*, *informatie* en *veiligheid* is de meerderheid van de slachtoffers positief (respectievelijk 64%, 60% en 64%), maar minder positief dan over de *bejegening* door de rechtspraak.[49] Ook bij de meeste deelaspecten zijn slachtoffers per saldo meer positief dan negatief. Alleen bij het deelaspect 'ik ben tevreden over de schadevergoeding die de dader moet betalen van de rechter' dat hoort bij het hoofdaspect *inspraak* zijn net zoveel slachtoffers negatief (48%) als positief (46%).

[49] *Verschil inspraak en bejegening getest met Wilcoxon-rangtekentoets, Z=-8,37; p<0,001 (eenzijdig) en informatie en bejegening, Z=-8,22; p<0,001 (eenzijdig)*

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:

- **geweldsmisdrijven:** bedreiging, mishandeling, (online) stalking, huiselijk geweld, moord of doodslag, gijzeling/ontvoering, ernstige strafbare feiten in het verkeer, cyberpesten, seksueel geweld, sexting;
- **vermogensmisdrijven:** diefstal van spullen of geld, (poging tot) inbraak, overval, phishing, identiteitsfraude, online koop- en verkoopfraude, sextortion;
- **openbare orde en vernieling:** vandalisme/vernieling, hacking.

Geen verschillen in ervaringen slachtofferondersteuning door de rechtspraak naar type delict

In Tabel 5.2 is de gemiddelde waardering voor de slachtofferondersteuning door de rechtspraak uitgesplitst naar delictgroep. De ondersteuning van slachtoffers van de verschillende delictgroepen wordt neutraal tot positief beoordeeld. Hoewel de gemiddelde waarden in de tabel soms behoorlijk van elkaar verschillen, is er geen sprake van significante verschillen in ervaringen naar delictgroep. 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 achtergrond. Er is geen significant verschil in waardering van de ondersteuning van de rechtspraak naar delictgroep van het slachtoffer.

Tabel 5.2 - Ervaringen rechtspraak naar delictgroep (gemiddelden, 1=zeer negatief, 5=zeer positief)

	Geweldsdelicten	Vermogensdelicten	Openbare orde en vernieling[50]
Bejegening	4,3 (n=79)	4,5 (n=63)	3,7 (n=8)
Inspraak	3,7 (n=78)	3,7 (n=60)	2,9 (n=8)
Informatie	3,5 (n=80)	3,8 (n=63)	2,8 (n=8)
Veiligheid	3,5 (n=75)	3,8 (n=63)	2,8 (n=8)
Totaalwaardering	3,8 (n=80)	4,0 (n=65)	3,0 (n=8)

Er zijn geen significante verschillen in ervaring (P<0,05) naar delictgroep op basis van multivariate analyse (zie bijlage 5).

[50] *Vanwege het kleine aantal slachtoffers van openbare orde delicten en vernielingen dat vanwege het strafbare feit dat hen of een naaste is overkomen bij de rechtbank is geweest, zijn uitkomsten voor deze delictgroep slechts indicatief. Er kunnen hierdoor ook geen (significante) verschillen ten opzichte van andere delictgroepen worden aangetoond.*

Slachtoffers zedenmisdrijven even positief als slachtoffers overige geweldsmisdrijven

Binnen de delictgroep geweldsmisdrijven is er een afzonderlijke vergelijking gemaakt tussen slachtoffers van zedendelicten en slachtoffers van overige geweldsdelicten. Hoewel de gemiddelde waarden in de tabel soms behoorlijk van elkaar verschillen, is er geen sprake van significante verschillen in ervaringen naar type geweldsmisdrijf (Tabel 5.3).

Tabel 5.3 - Ervaringen rechtspraak naar type geweldsdelict (gemiddelden, 1=zeer negatief, 5=zeer positief)

	Zedendelicten	**Overige geweldsdelicten**
Bejegening	4,6 (n=23)	4,2 (n=56)
Inspraak	4,0 (n=23)	3,7 (n=55)
Informatie	3,9 (n=23)	3,5 (n=57)
Veiligheid	3,8 (n=22)	3,4 (n=53)
Totaalwaardering	4,1 (n=23)	3,7 (n=57)

Geen significante verschillen in ervaring (P<0,05) naar delictgroep op basis van multivariate analyse (zie bijlage 5)

5.5 Ervaringen naar persoonskenmerken en procesuitkomst

In deze paragraaf wordt nagegaan in hoeverre de ervaringen van slachtoffers met de slachtofferondersteuning door medewerkers van de rechtspraak samenhangen met persoonskenmerken, zoals leeftijd, geslacht, opleidingsniveau en achtergrond. Ook verschillen in ervaringen naar het vonnis (wel of geen strafmaatregel) 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 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 ondersteuning door de rechtspraak en de leeftijd van de slachtoffers. Slachtoffers van alle leeftijden ervaren de slachtofferondersteuning gelijk.



Achtergrond. Slachtoffers zonder migratieachtergrond zijn positiever over de *bejegening* door medewerkers van de rechtspraak dan slachtoffers met een migratieachtergrond of slachtoffers die kinderen zijn van inwoners met een migratieachtergrond. Bij de andere hoofdaspecten en de totaalwaardering is er geen samenhang geconstateerd tussen de ervaringen met de ondersteuning door de rechtspraak en de (migratie)achtergrond van de slachtoffers.

Opleidingsniveau. Er is geen samenhang geconstateerd tussen de ervaringen met de ondersteuning door de rechtspraak en het opleidingsniveau van de slachtoffers. Slachtoffers met laag, middelbaar en hoger onderwijs ervaren de slachtofferondersteuning gelijk.

Vonnis. Slachtoffers bij wie de rechter in het eindvonnis een strafmaatregel heeft opgelegd, zijn meer tevreden over de rechtspraak in het algemeen en specifiek over de hoofdaspecten *bejegening*, *inspraak*, *informatie* en *veiligheid*, dan slachtoffers bij wie de verdachte niet is gestraft.[51]

Tabel 5.4 – Ervaringen rechtspraak naar vonnis

	Strafmaatregel	Geen strafmaatregel
Bejegening	4,4 (n=121)	3,6 (n=24)
Inspraak	3,8 (n=117)	3,0 (n=24)
Informatie	3,8 (n=122)	2,9 (n=24)
Veiligheid	3,8 (n=119)	2,3 (n=23)
Totaalwaardering	**4,0** (n=124)	**3,0** (n=24)

Blauw: significant positievere ervaringen (P<0,05) ten opzichte van gemiddelde geen strafmaatregel op basis van multivariate analyse (zie bijlage 5).
Rood: significant negatievere ervaringen (P<0,05) ten opzichte van gemiddelde strafmaatregel op basis van multivariate analyse (zie bijlage 5).

5.6 Belang van aspecten binnen de slachtofferondersteuning

Behalve de waardering voor de slachtofferondersteuning door de rechtspraak is ook het belang ervan voor alle 18 deelaspecten van de ondersteuning volgens slachtoffers vastgesteld. Alle deelaspecten zijn op dezelfde wijze als bij ervaringen onderverdeeld in vier hoofdaspecten. Door de ervaringen per hoofdaspect te combineren met het belang ervan is er zicht te krijgen op potentiële kwaliteitsverbetering (par. 5.7).

Alle hoofdaspecten worden over het algemeen zeer belangrijk gevonden

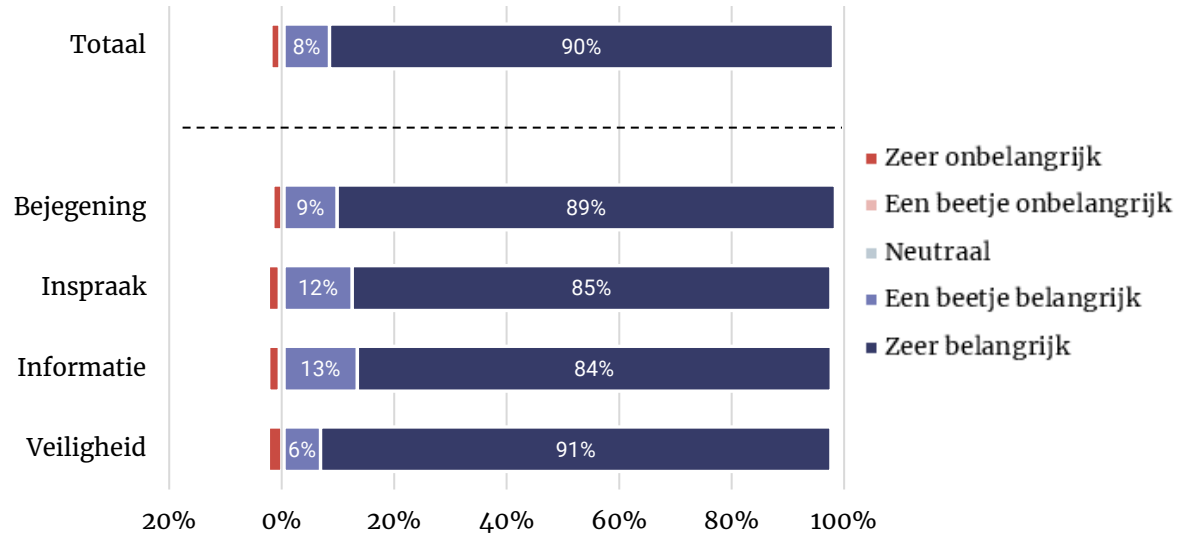
De totaalscore voor het belang is berekend uit het gemiddelde over de verschillende aspecten. In Figuur 5.3 is te zien dat de grote meerderheid (98%) van de slachtoffers de ondersteuning van de rechtspraak een beetje belangrijk tot zeer belangrijk vindt. Slechts 2 procent vindt dit een beetje onbelangrijk tot zeer onbelangrijk. Alle hoofdaspecten worden door meer dan 84 procent van de slachtoffers zeer belangrijk gevonden en door meer dan 97 procent een beetje belangrijk tot zeer belangrijk

[51] *Dit kan zijn omdat de verdachte is vrijgesproken (meerderheid), omdat de rechter het Openbaar Ministerie niet ontvankelijk verklaart of omdat er sprake is van een schuldigverklaring zonder oplegging van straf of maatregel.*

Slachtoffers vinden de verschillende hoofdaspecten nagenoeg even belangrijk[52]. Negen op de tien (91%) vinden de *veiligheid* die de rechtspraak biedt belangrijk. Het deelaspect dat de rechter voldoende heeft gedaan om de dader te berechten wordt door vrijwel iedereen (95%) zeer belangrijk gevonden. Eveneens negen op de tien (89%) slachtoffers vinden *bejegening* zeer belangrijk. Met name de deelaspecten dat de rechter het slachtoffer beleefd behandelt (96%) en dat de rechter onpartijdig is (95%) worden zeer belangrijk gevonden. Ruim acht op de tien vinden de hoofdaspecten *inspraak* (85%) en *informatie* (84%) zeer belangrijk.

Het deelaspect waar relatief gezien het minste belang aan wordt gehecht is dat slachtoffers vooraf goed door de medewerkers van de rechtbank zijn geïnformeerd over hoe de rechtszaak verloopt. Acht op de tien (78%) slachtoffers vinden dit zeer belangrijk en 14 procent vindt dit een beetje belangrijk. Dit wordt gevolgd door het deelaspect dat slachtoffers wisten wat ze konden verwachten tijdens de zitting (81% zeer belangrijk en 12% een beetje belangrijk). Beide deelaspecten horen bij het hoofdaspect *informatie*. Voor alle deelaspecten geldt dat het aandeel slachtoffers dat een deelaspect een beetje belangrijk tot zeer belangrijk vindt hoger is dan 92 procent en het aandeel dat een deelaspect een beetje onbelangrijk tot zeer onbelangrijk vindt kleiner is dan 4 procent.

Figuur 5.3 - Belang van hoofdaspecten slachtofferondersteuning rechtspraak



5.7 Kwaliteitsverbetering

In deze paragraaf worden de ervaringen van slachtoffers met de rechtspraak afgezet tegen het belang dat zij aan verschillende deel- en hoofdaspecten hechten. Deze zijn gecombineerd weergegeven in de prioriteitenmatrix op pagina 64. In de matrix zijn de hoofd- en deelaspecten ingedeeld op volgorde van de waarderingsscores. De hoofdaspecten zijn gerangschikt van een hoge naar een lage waardering. Per hoofdaspect zijn de bijbehorende deelaspecten ook van hoog naar laag weergegeven. 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.

[52] *Verschil getoetst met Wilcoxon-rangtekentoets, maar hieruit bleek dat het aantal respondenten dat hetzelfde belang geeft aan de hoofdaspecten in de vergelijking veel groter is dan het aantal respondenten dat wel duidelijke rangorde heeft voor de aspecten.*

Potentiële kwaliteitsverbetering het grootst bij deelaspecten die horen bij *inspraak*

In het kwadrant rechtsonder gaat een hoog belang samen met een relatief lage waardering. Voor een deel van het hoofdaspect – *inspraak* - is de potentiële kwaliteitsverbetering in de ondersteuning van slachtoffers het grootst. Het deelaspect met de laagste waardering is 'De rechter heeft voldoende informatie van mij gevraagd om een goede beslissing te nemen' komt het meest in aanmerking voor verbetering. Eén van de twee deelaspecten van het hoofdaspect *veiligheid* ligt ook in dit kwadrant. Het gaat om 'De rechter heeft voldoende gedaan om de dader te berechten'.

Sterke punten

In het kwadrant rechtsboven zijn de deel- en hoofdaspecten weergegeven die een relatief hoge waardering combineren met een hoog belang. Slachtoffers vinden deze onderdelen relatief belangrijk en ze waarderen het in vergelijking met de andere onderdelen positiever. Voor deze aspecten is het handhaven van het huidige niveau ook wenselijk, maar ze kunnen - als sterke punten in de ondersteuning van slachtoffers - ook worden benut. Het hoofdaspect - *bejegening* – valt binnen dit kwadrant. Het deelaspect 'De rechter heeft mij beleefd behandeld' heeft zowel de hoogste waardering als het hoogste belang. Ook het deelaspect 'De rechter ging goed (zorgvuldig) met mijn gegevens om' wat valt onder het hoofdaspect *informatie* en het deelaspect 'De rechter liet zien dat hij of zij mijn situatie begreep' wat hoort bij *inspraak* vallen binnen dit kwadrant.

Verbeterpunten met minder prioriteit

Het hoofdaspect *informatie* is voor slachtoffers het minst belangrijk in vergelijking met de andere hoofdaspecten en daarbij is de waardering ook minder positief dan van de andere hoofdaspecten. Er is dus ruimte voor kwaliteitsverbetering op de deelaspecten, maar ze hebben minder prioriteit dan de deelaspecten in het kwadrant rechtsonder. Ook een deelaspect van het hoofdaspect *veiligheid* en twee deelaspecten van het hoofdaspect *inspraak* vallen in dit kwadrant.

Punten om te handhaven

Eén deelaspect, namelijk dat de rechter deskundig was, wat valt onder *bejegening*, valt in het kwadrant linksboven. De waardering is hoog, terwijl het belang in vergelijking met de andere deelaspecten laag is. Dit aspect dient dus zoveel mogelijk te worden gehandhaafd op het huidige niveau.

Prioriteitenmatrix ervaring versus belang slachtofferondersteuning: hoofdaspecten en deelaspecten

Rechtspraak

	Punten om te handhaven	*Sterke punten*
Hogere waardering ***(relatief)***	De rechter was deskundig (had veel kennis en ervaring)	**Bejegening** De rechter heeft mij beleefd behandeld De medewerkers van de rechtbank hebben mij beleefd behandeld De rechter was onpartijdig De rechter heeft mij de beslissing / de uitspraak goed uitgelegd (begrijpelijke taal) De rechter gaf mij het gevoel dat ik serieus werd genomen De rechter ging goed (zorgvuldig) met mijn gegevens om De rechter liet zien dat hij of zij mijn situatie begreep
Lagere waardering ***(relatief)***	**Informatie** De rechter heeft mij informatie gegeven over hoe het proces tijdens de zitting gaat Ik ben vooraf goed door de medewerkers van de rechtbank geïnformeerd hoe de rechtszaak verloopt Ik wist wat ik kon verwachten tijdens de zitting De rechter heeft het gevaar dat ik opnieuw slachtoffer word kleiner gemaakt Ik ben tevreden over de schadevergoeding die de dader moet betalen van de rechter De rechter was geïnteresseerd in mijn persoonlijke verhaal *Verbeterpunten met minder prioriteit*	**Inspraak** De rechter hield rekening met waar ik als slachtoffer recht op heb De rechter gaf mij de mogelijkheid om mijn verhaal te vertellen voordat hij of zij een beslissing nam De rechter heeft voldoende informatie van mij gevraagd om een goede beslissing te nemen **Veiligheid** De rechter heeft voldoende gedaan om de dader te berechten *Potentiële verbeterpunten*
	Lager belang ***(relatief)***	***Hoger belang*** ***(relatief)***

De kleur van de deelaspecten correspondeert met de kleur en het symbool van het bijbehorende hoofdaspect.

5.8 Deelconclusies

Dit hoofdstuk wordt afgesloten met de beantwoording van de onderzoeksvragen 1a tot en met 1c en 2a en 2c voor de slachtoffers die contact hebben gehad met de rechtspraak. De onderzoeksvragen 1d, 2b en 2d worden beantwoord in hoofdstuk 9 – Trends.

Ervaringen

1a Wat zijn anno 2022 de ervaringen van slachtoffers met de justitiële slachtofferzorg?
Bijna zeven op de tien slachtoffers zijn positief over de ondersteuning door de medewerkers van de rechtbank en de rechter. Een kwart is hier negatief over. Slachtoffers zijn het meest positief over de *bejegening* door (de medewerkers van) de rechtspraak. Ook bij de andere hoofdaspecten –*inspraak*, *informatie* en *veiligheid* - zijn er gemiddeld meer slachtoffers positief over de ondersteuning van de rechtspraak dan negatief.

1b Hoe zijn de ervaringen van slachtoffers van de verschillende delictgroepen (vermogensdelicten, vernielingen en openbare orde en geweldsdelicten inclusief zedendelicten)?
Er zijn geen significante verschillen in ervaringen met de ondersteuning door de rechtspraak naar delictgroep (geweldsdelicten, vermogensdelicten en openbare orde en veiligheid). Binnen de delictgroep geweldsdelicten zijn er geen verschillen tussen slachtoffers van een zedendelict en slachtoffers van overige geweldsdelicten.

1c Hoe zijn de ervaringen van slachtoffers van verschillende categorieën van leeftijd, geslacht, achtergrond, opleidingsniveau en procesuitkomst?
Er is geen samenhang geconstateerd tussen de ervaringen met de ondersteuning door de rechtspraak en leeftijd, geslacht en opleidingsniveau van slachtoffers. Slachtoffers zonder migratieachtergrond zijn positiever over de *bejegening* door medewerkers van de rechtspraak dan slachtoffers met een migratieachtergrond en slachtoffers die kinderen zijn van inwoners met een migratieachtergrond. Verder zijn slachtoffers bij wie de rechter in het eindvonnis een strafmaatregel heeft opgelegd meer tevreden over de rechtspraak in het algemeen en bij de hoofdaspecten *bejegening, inspraak, informatie* en *veiligheid*, dan slachtoffers waarbij de verdachte niet is gestraft.

Belang

2a Wat vinden slachtoffers het belangrijkst binnen de slachtofferondersteuning?
Alle hoofdaspecten worden door meer dan 97 procent van de slachtoffers belangrijk of zeer belangrijk gevonden. Alle in dit onderzoek voorgelegde deelaspecten van ondersteuning door de rechtspraak zijn een beetje belangrijk tot zeer belangrijk voor minimaal 92 procent van de slachtoffers. Slachtoffers vinden de verschillende hoofdaspecten nagenoeg even belangrijk.

2c Waar is potentiële kwaliteitsverbetering mogelijk, dat wil zeggen zaken waar slachtoffers groot belang aan hechten, maar waarmee de ervaringen niet goed zijn?
Er zijn in totaal vier deelaspecten waarbij een relatief hoog belang samengaan met een relatief lage waardering, waardoor dit deelaspecten zijn met een potentiële kwaliteitsverbetering. Drie van de vier hebben betrekking op het hoofdaspect *inspraak.* Dit zijn: *De rechter heeft voldoende informatie van mij gevraagd om een goede beslissing te nemen*; *De rechter hield rekening met waar ik als slachtoffer recht op heb*; *De rechter gaf mij de mogelijkheid om mijn verhaal te vertellen voordat hij of zij een beslissing nam.* Eén deelaspect met een potentiële kwaliteitsverbetering heeft betrekking op het hoofdaspect *veiligheid*, namelijk: *De rechter heeft voldoende gedaan om de dader te berechten.*

6 Slachtofferhulp Nederland

6.1 Inleiding

In dit hoofdstuk staan de ervaringen van slachtoffers met Slachtofferhulp Nederland (hierna: Slachtofferhulp) centraal. Slachtoffers zijn in dit verband personen die vanwege een strafbaar feit dat hen of een naaste 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 842 slachtoffers uit de OM-registratie van afgedane zaken uit de periode 1 januari tot 1 juli 2022 en, voor zeden, 1 april 2021 tot 1 juli 2022. Binnen deze steekproef hebben 237 deelnemers gebruikgemaakt van de hulp, ondersteuning of begeleiding van Slachtofferhulp en het vragenblok ingevuld.

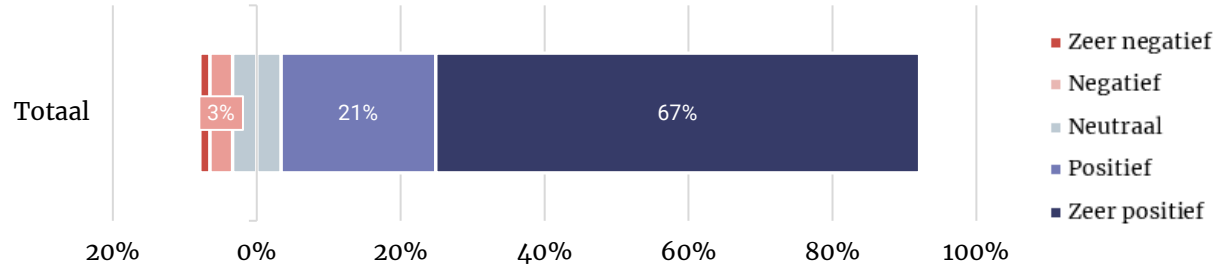
Paragraaf 6.2 gaat in op de totaalwaardering. Daarna volgen in paragraaf 6.3 de ervaringen van slachtoffers met Slachtofferhulp aan de hand van 17 deelaspecten van de slachtofferondersteuning, welke door middel van een factoranalyse zijn samengevat in drie hoofdaspecten. De hoofdaspecten zijn: *bejegening*, *ondersteuning* en *informatie*. In paragraaf 6.4 wordt gekeken naar verschillen die samenhangen met de aard van het delict en in paragraaf 6.5 naar verschillen die samenhangen met de kenmerken van het slachtoffer en met een procesuitkomst (wel of geen strafmaatregel). In paragraaf 6.6 komt het belang van de verschillende 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 ervaringen minder goed zijn ten opzichte van de andere aspecten. Tot slot wordt in paragraaf 6.8 antwoord gegeven op de onderzoeksvragen. In hoofdstuk 6 van het bijlagenrapport zijn de rechte tellingen van alle vragen en de uitkomsten van de multivariate analyses terug te vinden.

6.2 Totaalwaardering

Grote meerderheid positief over Slachtofferhulp

De waardering van slachtoffers voor Slachtofferhulp is in dit onderzoek gemeten aan de hand van 17 deelaspecten over uiteenlopende aspecten van de slachtofferondersteuning. De totaalscore voor de waardering is berekend uit het gemiddelde over deze aspecten (zie paragraaf 2.9 voor toelichting op de berekening). Hieruit blijkt dat negen op de tien (89%) slachtoffers (zeer) positief zijn over de ondersteuning door Slachtofferhulp (Figuur 6.1). Slechts 4 procent van de slachtoffers is (zeer) negatief over de ondersteuning. Zeven procent staat hier neutraal in. Per saldo zijn slachtoffers meer positief dan negatief over de ervaringen met Slachtofferhulp.

Figuur 6.1 - Ervaringen met Slachtofferhulp, totaalscore



6.3 Ervaringen met verschillende aspecten van de slachtofferondersteuning

Waardering voor slachtofferondersteuning Slachtofferhulp op drie hoofdaspecten

De 17 deelaspecten in de vragenlijst zijn op basis van een factoranalyse samengevat tot drie hoofdaspecten binnen de slachtofferondersteuning door Slachtofferhulp (Tabel 6.1). [53]

Tabel 6.1 - Overzicht deelaspecten per hoofdaspect (Slachtofferhulp)

Hoofdaspect	Stelling De medewerkers van Slachtofferhulp Nederland …	(Helemaal) mee oneens	Neutraal	(Helemaal) mee eens	Weet niet/ n.v.t.	% (Helemaal) mee eens; percentagebasis excl. weet niet/n.v.t.
1 Bejegening[54]	hebben mij beleefd behandeld	1%	1%	95%	2%	98%
	waren geïnteresseerd in mijn persoonlijke verhaal	4%	3%	89%	4%	92%
	gingen goed (zorgvuldig) om met mijn persoonsgegevens	1%	2%	83%	14%	97%
	gaven mij het gevoel dat zij mij serieus namen	2%	2%	95%	1%	96%
	lieten merken dat ze mijn situatie begrepen	3%	4%	91%	3%	93%
	hebben mij professioneel behandeld	1%	2%	94%	3%	97%
2 Ondersteuning[55]	hebben mij praktische ondersteuning gegeven, zoals hulp bij het invullen van verschillende formulieren	11%	4%	70%	15%	82%
	hebben mij juridische ondersteuning gegeven, zoals hulp bij mijn slachtofferverklaring of meegaan naar de rechtszitting	16%	3%	59%	22%	76%
	hebben moeite gedaan om mijn schade vergoed te krijgen	12%	8%	57%	23%	74%
	hebben een goede schatting gemaakt van mijn schade	12%	3%	57%	27%	78%
	hebben een goede onderbouwing en schadevordering opgesteld voor mijn schade	14%	4%	57%	25%	76%
	hebben mij emotionele hulp gegeven, zoals tips en adviezen voor het omgaan met stress of gevoelens van angst	12%	5%	63%	20%	78%
	hebben mij doorgestuurd naar andere hulporganisaties als dat nodig was	7%	5%	49%	39%	80%

[54] *Cronbach's alpha voor de 6 items is gemiddeld 0,938 voor de originele data en de vijf imputatiemodellen.*
[55] *Cronbach's alpha voor de 6 items is gemiddeld 0,926 voor de originele data en de vijf imputatiemodellen.*

Hoofdaspect	Stelling De medewerkers van Slachtofferhulp Nederland …	(Helemaal) mee oneens	Neutraal	(Helemaal) mee eens	Weet niet/ n.v.t.	% (Helemaal) mee eens; percentagebasis excl. weet niet/n.v.t.
3 Informatie[56]	hebben mij informatie gegeven over waar ik als slachtoffer recht op heb	4%	2%	89%	6%	94%
	hebben mij informatie gegeven over de andere mogelijkheden voor hulp	7%	4%	75%	14%	87%
	hebben mij informatie gegeven over hoe het gaat bij de politie, het Openbaar Ministerie en de rechtbank	7%	5%	84%	4%	87%
	hebben mij informatie gegeven over wat ik kon doen om mijn schade vergoed te krijgen	7%	3%	81%	8%	89%

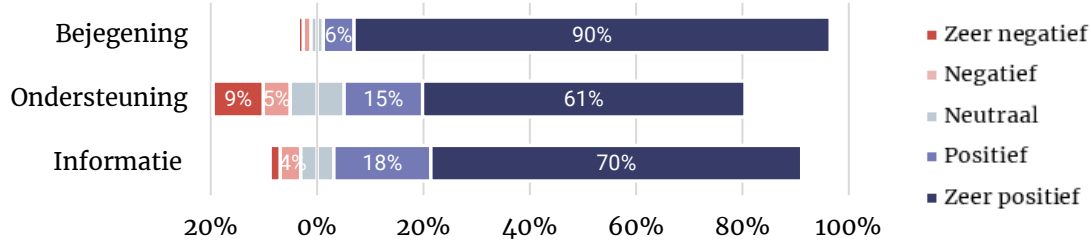
Toelichting tabel

In de kolom uiterst rechts is het aandeel dat het (helemaal) eens is met het deelaspect weergegeven zonder de antwoordcategorie ‘weet niet/niet van toepassing’. Deze presentatie sluit aan op de berekening van de hoofdaspecten die in het vervolg van dit hoofdstuk zijn weergegeven. Hierbij is de antwoordcategorie ‘weet niet/niet van toepassing’ eveneens buiten beschouwing gelaten. Voor een toelichting op de berekening van de hoofdaspecten, zie paragraaf 2.9.

Slachtoffers meest positief over bejegening en informatievoorziening

In Figuur 6.2 is de waardering voor de hoofdaspecten *bejegening*, *ondersteuning* en *informatie* van de slachtofferondersteuning door de medewerkers van Slachtofferhulp weergegeven.

Figuur 6.2 - Ervaringen per hoofdaspect



Slachtoffers zijn het meest te spreken over de hoofdaspecten *bejegening* en *informatie*.[57] Bijna iedereen (96%) is (zeer) positief over de *bejegening* door medewerkers van Slachtofferhulp. Slechts een klein deel (2%) is hier (zeer) negatief over.

[56] *Cronbach’s alpha voor de 5 items is gemiddeld 0,859 voor de originele data en de vijf imputatiemodellen.*
[57] *Verschil tussen informatie en bejegening is getoetst met Wilcoxon-rangtekentoets, hieruit bleek dat het aantal respondenten dat dezelfde waardering geeft aan de hoofdaspecten in de vergelijking veel groter is dan het aantal respondenten dat wel een*

Dit betekent onder meer dat de medewerkers van Slachtofferhulp de slachtoffers beleefd hebben behandeld, hen professioneel hebben behandeld en goed omgingen met de persoonsgegevens (zie Tabel 6.1). Naar verhouding zijn slachtoffers iets minder positief over de interesse die medewerkers van Slachtofferhulp toonden in hun persoonlijke verhaal.

Bijna negen op de tien (89%) slachtoffers zijn (zeer) positief over de informatievoorziening vanuit Slachtofferhulp. Zij zijn het meest positief over de informatievoorziening over de rechten van het slachtoffer en wat het slachtoffer kon doen om de schade vergoed te krijgen. Over het doorsturen naar andere hulporganisaties als dat nodig was, zijn slachtoffers naar verhouding iets minder positief. Niettemin is acht op de tien hier (zeer) positief over.

Ook bij het minst gewaardeerde hoofdaspect – *ondersteuning* - zijn er gemiddeld meer slachtoffers positief over Slachtofferhulp dan negatief.[58] Driekwart van de slachtoffers is (zeer) positief over de ondersteuning. Hier staat tegenover dat 14 procent hierover (zeer) negatief is. Over het deelaspect 'de medewerkers van Slachtofferhulp hebben mij juridische ondersteuning gegeven, zoals hulp bij mijn slachtofferverklaring of meegaan naar de rechtszitting' zijn slachtoffers wat minder positief. Een vijfde van de slachtoffers kijkt hier negatief tegenaan.

6.4 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:

- **geweldsmisdrijven:** bedreiging, mishandeling, (online) stalking, huiselijk geweld, moord of doodslag, gijzeling/ontvoering, ernstige strafbare feiten in het verkeer, cyberpesten, seksueel geweld, sexting;
- **vermogensmisdrijven:** diefstal van spullen of geld, (poging tot) inbraak, overval, phishing, identiteitsfraude, online koop- en verkoopfraude, sextortion;
- **openbare orde en vernieling:** vandalisme/vernieling, hacking.

Slachtoffers van geweldsmisdrijven positiever dan andere delictgroepen

In Tabel 6.2 is de gemiddelde waardering voor de slachtofferondersteuning uitgesplitst naar delictgroep. De ondersteuning van slachtoffers van de verschillende delictgroepen wordt over het algemeen positief tot zeer positief beoordeeld. Slachtoffers van geweldsdelicten zijn positiever over de *informatie* die zij kregen van medewerkers van Slachtofferhulp en hebben een hogere *totaalwaardering* dan andere groepen slachtoffers. Slachtoffers van vermogensmisdrijven zijn over de *informatievoorziening* minder positief dan slachtoffers van andere typen delicten.

duidelijke rangorde heeft voor de aspecten. Vanwege de gevoeligheid van de toets voor knopen (ties) is de uitkomst verder niet geïnterpreteerd.

[58] *Verschil tussen informatie en ondersteuning is significant (Wilcoxon rangtekentoets, Z=-6,42; p<0,001 eenzijdig)*

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 achtergrond.

Tabel 6.2 - Ervaringen Slachtofferhulp Nederland (gemiddelden, 1=zeer negatief, 5=zeer positief)

	Geweldsdelicten	Vermogensdelicten	Openbare orde en vernieling
Bejegening	4,8 (n=136)	4,7 (n=59)	4,6 (n=41)
Ondersteuning	4,2 (n=129)	3,8 (n=56)	3,5 (n=40)
Informatie	4,5 (n=135)	4,3 (n=58)	4,3 (n=39)
Totaalwaardering	4,5 (n=136)	4,2 (n=59)	4,1 (n=41)

Blauw: significant positievere ervaringen (p<0,05) ten opzichte van gemiddelde van andere delictgroepen op basis van multivariate analyse (zie bijlage 6).
Rood: significant negatievere ervaringen (p<0,05) ten opzichte van gemiddelde van andere delictgroepen (zie bijlage 6).

Leesvoorbeeld tabel 6.2:

De multivariate analyse geeft het unieke effect van het type delict op de (totaal)waardering weer, door te corrigeren voor verschillen in de samenstelling van de delictgroepen. Op deze manier is vast te stellen of de verschillen in gemiddelden tussen delictgroepen te maken hebben met het type delict als zodanig of te verklaren zijn door een andere samenstelling van de groepen naar geslacht, leeftijd, opleiding etc.

Slachtoffers van een geweldsdelict zijn positiever over de *informatie* van Slachtofferhulp dan slachtoffers van vermogensdelicten en geweldsdelicten samen. Slachtoffers van vermogensdelicten zijn hier – in de multivariate analyse – juist negatiever over.

Slachtoffers zedenmisdrijven even positief als slachtoffers overige geweldsmisdrijven

Binnen de delictgroep geweldsmisdrijven is er een afzonderlijke vergelijking gemaakt tussen slachtoffers van zedendelicten en slachtoffers van overige geweldsdelicten. Tussen slachtoffers van zedenmisdrijven en overige geweldsmisdrijven zijn geen significante verschillen in de waardering (Tabel 6.3). Er is dus geen significant verschil in de waardering naar type geweldsmisdrijf.

Tabel 6.3 – Ervaringen Slachtofferhulp Nederland naar type geweldsdelict (gemiddelden, 1=zeer negatief, 5=zeer positief)

	Zedendelicten	Overige geweldsdelicten
Bejegening	4,9 (n=32)	4,8 (n=104)
Ondersteuning	4,3 (n=31)	4,2 (n=98)
Informatie	4,6 (n=32)	4,5 (n=103)
Totaalwaardering	4,6 (n=32)	4,5 (n=104)

Er zijn geen significante verschillen in ervaring (P<0,05) naar delictgroep op basis van multivariate analyse (zie bijlage 6).

6.5 Ervaringen naar persoonskenmerken en procesuitkomst

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 achtergrond. Ook verschillen in ervaring naar het vonnis van de rechter (wel of geen strafmaatregel) 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. Vrouwen zijn positiever over de *bejegening* door de medewerkers van Slachtofferhulp dan mannen.



Leeftijd. Er zijn geen significante verschillen in de ervaringen met Slachtofferhulp en de leeftijd van slachtoffers. Slachtoffers van alle leeftijden ervaren de slachtofferondersteuning gelijk.



Achtergrond. Er is geen samenhang geconstateerd tussen de ervaringen met de ondersteuning door Slachtofferhulp en de (migratie)achtergrond van de slachtoffers. Slachtoffers zonder migratieachtergrond, slachtoffers met een migratieachtergrond en slachtoffers die kinderen zijn van inwoners met een migratieachtergrond ervaren de slachtofferondersteuning gelijk.



Opleidingsniveau. Er zijn geen verschillen in de ervaringen van slachtoffers met de ondersteuning van Slachtofferhulp naar opleidingsniveau. Slachtoffers met laag, middelbaar en hoger onderwijs ervaren de slachtofferondersteuning gelijk.



Vonnis[59]**.** Slachtoffers bij wie de rechter in het eindvonnis een strafmaatregel heeft opgelegd, zijn meer tevreden over de *informatievoorziening* van Slachtofferhulp, dan slachtoffers bij wie de verdachte niet is gestraft.[60]

Tabel 6.4 – Ervaringen Slachtofferhulp Nederland naar vonnis

	Strafmaatregel	**Geen strafmaatregel**
Bejegening	4,9 (n=136)	4,2 (n=27)
Ondersteuning	4,2 (n=130)	3,6 (n=26)
Informatie	4,7 (n=134)	3,9 (n=27)
Totaalwaardering	**4,6** (n=136)	**3,9** (n=27)

Blauw: significant positievere ervaringen (P<0,05) ten opzichte van gemiddelde geen strafmaatregel op basis van multivariate analyse (zie bijlage 6).
Rood: significant negatievere ervaringen (P<0,05) ten opzichte van gemiddelde strafmaatregel op basis van multivariate analyse (zie bijlage 6).

[59] *Vonnis is als procesuitkomst meegenomen in de analyse van Slachtofferhulp. Het is geen procesuitkomst van SHN zelf, maar het vergeldingsaspect kan wel een belangrijke rol spelen in de verwerkingsproces van het slachtoffer.*
[60] *Dit kan zijn omdat de verdachte is vrijgesproken, omdat de rechter het Openbaar Ministerie niet ontvankelijk verklaart of omdat er sprake is van een schuldigverklaring zonder oplegging van straf of maatregel.*

6.6 Belang van aspecten binnen de slachtofferondersteuning

Behalve de waardering voor de ondersteuning door Slachtofferhulp is ook het belang ervan voor alle 17 deelaspecten van de ondersteuning volgens slachtoffers vastgesteld. De deelaspecten zijn op dezelfde wijze als bij ervaringen onderverdeeld in drie hoofdaspecten. Door de ervaringen per hoofdaspect te combineren met het belang ervan is er zicht te krijgen op potentiële kwaliteitsverbetering (par. 6.7).

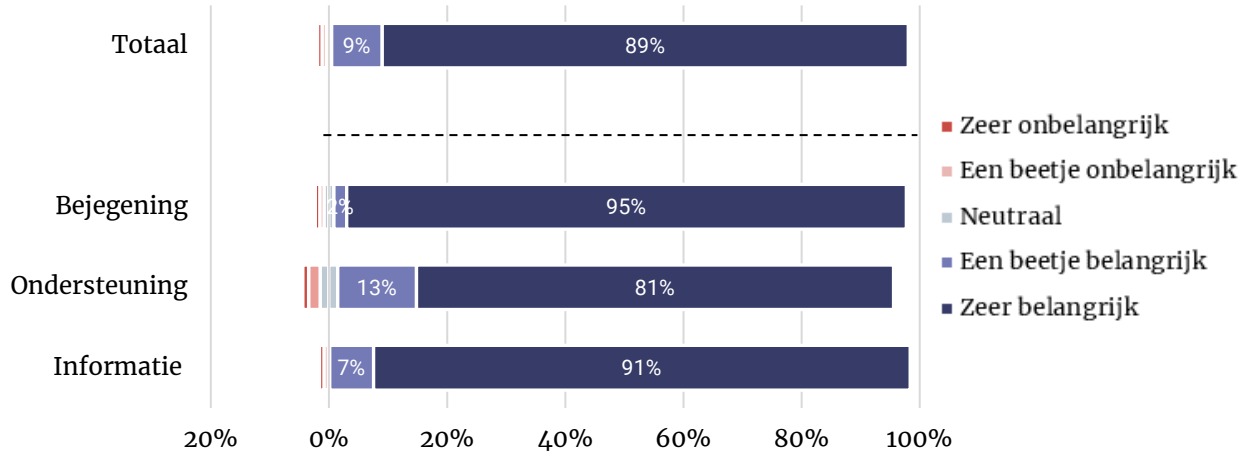
De totaalscore voor het belang is berekend uit het gemiddelde over de verschillende aspecten. In Figuur 6.3 is te zien dat bijna alle slachtoffers (98%) de ondersteuning van Slachtofferhulp een beetje belangrijk tot zeer belangrijk vinden. Slechts 2 procent vindt dit een beetje onbelangrijk tot zeer onbelangrijk. Alle hoofdaspecten worden door meer dan 80 procent van de slachtoffers zeer belangrijk gevonden en door minimaal 94 procent als een beetje belangrijk tot zeer belangrijk.

Slachtoffers vinden de drie hoofdaspecten nagenoeg even belangrijk.[61] Binnen het hoofdaspect *bejegening* zijn er twee deelaspecten die door alle slachtoffers belangrijk worden gevonden. Het gaat hierbij om het serieus worden genomen en een professionele behandeling door medewerkers van Slachtofferhulp. Twee procent vindt dit een beetje belangrijk en 98 procent zeer belangrijk, niemand vindt dit onbelangrijk of staat hier neutraal in. Als het gaat om *informatie* vinden slachtoffers het zeer belangrijk dat medewerkers van Slachtofferhulp hen informatie geven over waar zij als slachtoffer recht op hebben (96%) en wat zij kunnen doen om hun schade vergoed te krijgen (94%).

Het deelaspect waar relatief gezien het minste belang aan wordt gehecht is dat medewerkers van Slachtofferhulp slachtoffers emotionele hulp geven. Acht op de tien (80%) vindt dit zeer belangrijk en 12 procent een beetje belangrijk. Dit wordt gevolgd door medewerkers van Slachtofferhulp die moeite doen om de schade vergoed te krijgen (84% zeer belangrijk) en medewerkers die juridische ondersteuning geven (85% zeer belangrijk). Alle drie deelaspecten horen bij het hoofdaspect *ondersteuning*. Voor alle deelaspecten geldt dat het aandeel slachtoffers dat een deelaspect een beetje belangrijk tot zeer belangrijk vindt hoger is dan 92 procent en het aandeel dat een deelaspect een beetje onbelangrijk tot zeer onbelangrijk vindt kleiner is dan 6 procent.

[61] *Verschil tussen ondersteuning en bejegening, ondersteuning en informatie, informatie en bejegening getoetst met Wilcoxon-rangtekentoets, hieruit bleek dat het aantal respondenten dat hetzelfde belang geeft aan de hoofdaspecten in de vergelijking veel groter is dan het aantal respondenten dat wel duidelijke rangorde heeft voor de aspecten*

Figuur 6.3 – Belang van hoofdaspecten slachtofferondersteuning Slachtofferhulp Nederland



6.7 Kwaliteitsverbetering

In deze paragraaf worden de ervaringen van slachtoffers met Slachtofferhulp afgezet tegen het belang dat zij aan verschillende deel- en hoofdaspecten hechten. Deze zijn gecombineerd weergegeven in de prioriteitenmatrix op pagina 76. In de matrix zijn de hoofd- en deelaspecten ingedeeld op volgorde van de waarderingsscores. De hoofdaspecten zijn gerangschikt van een hoge naar een lage waardering. Per hoofdaspect zijn de bijbehorende deelaspecten ook van hoog naar laag weergegeven. 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.

Potentiële kwaliteitsverbetering het grootst bij deelaspecten die horen bij *informatie*

In het kwadrant rechtsonder gaat een hoog belang samen met een relatief lage waardering. Voor een deel van het hoofdaspect *informatie* is de potentiële kwaliteitsverbetering in de ondersteuning van slachtoffers het grootst. De deelaspecten met de laagste waardering zijn ‘hebben mij doorgestuurd naar andere hulporganisaties als dat nodig was’ en ‘hebben mij informatie gegeven over de andere mogelijkheden voor hulp’ en komen dus het meest in aanmerking voor verbetering.

Sterke punten

In het kwadrant rechtsboven zijn de deel- en hoofdaspecten weergegeven die een relatief hoge waardering combineren met een hoog belang. Voor deze aspecten is het handhaven van het huidige niveau wenselijk, maar ze kunnen - als sterke punten in de ondersteuning van slachtoffers – ook worden benut. Het hoofdaspect *bejegening* valt binnen dit kwadrant. De deelaspecten ‘hebben mij professioneel behandeld’ en ‘gaven mij het gevoel dat zij mij serieus namen’ hebben zowel de hoogste waardering als het hoogste belang. Er vallen ook twee deelaspecten van het hoofdaspect *informatie* in dit kwadrant.

Verbeterpunten met minder prioriteit

Het hoofdaspect *ondersteuning* valt binnen het kwadrant linksonder. Er is ruimte voor kwaliteitsverbetering op deze aspecten, maar ze hebben minder prioriteit dan de deelaspecten in het kwadrant rechtsonder. Het deelaspect ‘hebben mij emotionele hulp gegeven, zoals tips en adviezen voor het omgaan met stress of gevoelens van angst’ krijgt zowel de laagste waardering als de laagste belangscore.

Prioriteitenmatrix ervaring versus belang slachtofferondersteuning: hoofdaspecten en deelaspecten

Slachtofferhulp Nederland

De medewerkers van Slachtofferhulp Nederland…

Punten om te handhaven

Sterke punten

Bejegening

- hebben mij beleefd behandeld
- hebben mij professioneel behandeld
- gingen goed (zorgvuldig) om met mijn persoonsgegevens
- gaven mij het gevoel dat zij mij serieus namen
- lieten merken dat ze mijn situatie begrepen
- waren geïnteresseerd in mijn persoonlijke verhaal

Informatie

- hebben mij informatie gegeven over waar ik als slachtoffer recht op heb
- hebben mij informatie gegeven over wat ik kon doen om mijn schade vergoed te krijgen

Hogere waardering ***(relatief)***

Informatie

- hebben mij informatie gegeven over hoe het gaat bij de politie, het Openbaar Ministerie en de rechtbank

Ondersteuning

- hebben mij praktische ondersteuning gegeven, zoals hulp bij het invullen van verschillende formulieren
- hebben een goede onderbouwing en schadevordering opgesteld voor mijn schade
- hebben een goede schatting gemaakt van mijn schade
- hebben moeite gedaan om mijn schade vergoed te krijgen
- hebben mij juridische ondersteuning gegeven, zoals hulp bij mijn slachtofferverklaring of meegaan naar de rechtszitting
- hebben mij emotionele hulp gegeven, zoals tips en adviezen voor het omgaan met stress of gevoelens van angst

Lagere waardering ***(relatief)***

Verbeterpunten met minder prioriteit

Potentiële verbeterpunten

Lager belang ***(relatief)***

Hoger belang ***(relatief)***

De kleur van de deelaspecten correspondeert met de kleur en het symbool van het bijbehorende hoofdaspect.

6.8 Deelconclusies

Dit hoofdstuk wordt afgesloten met de beantwoording van de onderzoeksvragen 1a tot en met 1c en 2a en 2c voor de slachtoffers die contact hebben gehad met het Slachtofferhulp. De onderzoeksvragen 1d, 2b en 2d worden beantwoord in hoofdstuk 9 – Trends.

Ervaringen

1a *Wat zijn anno 2022 de ervaringen van slachtoffers met de justitiële slachtofferzorg?*
Negen op de tien slachtoffers (89%) zijn positief over de ondersteuning door Slachtofferhulp. Vier procent is hier negatief over en 7 procent staat hier neutraal in. Bij alle hoofdaspecten zijn de slachtoffers gemiddeld meer positief dan negatief over de ondersteuning van (de medewerkers van) Slachtofferhulp. Slachtoffers zijn het meest positief over de *bejegening* en *informatievoorziening* van Slachtofferhulp. Ook bij het minst gewaardeerde hoofdaspect *ondersteuning* zijn er gemiddeld meer slachtoffers positief over de ondersteuning van Slachtofferhulp dan negatief.

1b *Hoe zijn de ervaringen van slachtoffers van de verschillende delictgroepen (vermogensdelicten, vernielingen en openbare orde en geweldsdelicten inclusief zedendelicten)?*
Slachtoffers van geweldsdelicten zijn positiever over de *informatie* die zij kregen van medewerkers van Slachtofferhulp en hebben een hogere *totaalwaardering* dan andere groepen slachtoffers. Slachtoffers van vermogensmisdrijven zijn over de *informatievoorziening* minder positief dan slachtoffers van andere typen delicten. Binnen de delictgroep geweldsdelicten zijn er geen verschillen tussen slachtoffers van een zedendelict en slachtoffers van overige geweldsdelicten.

1c *Hoe zijn de ervaringen van slachtoffers van verschillende categorieën van leeftijd, geslacht, achtergrond, opleidingsniveau en procesuitkomst?*
Er is geen samenhang geconstateerd tussen de ervaringen met de ondersteuning door Slachtofferhulp en de leeftijd, de (migratie)achtergrond of het opleidingsniveau van de slachtoffers. Vrouwen zijn positiever over de *bejegening* door medewerkers van Slachtofferhulp dan mannen. Slachtoffers bij wie de rechter in het eindvonnis een strafmaatregel heeft opgelegd zijn meer tevreden over de informatievoorziening van Slachtofferhulp, dan slachtoffers bij wie de verdachte niet is gestraft.

Belang

2a *Wat vinden slachtoffers het belangrijkst binnen de slachtofferondersteuning?*
Alle hoofdaspecten worden door meer dan 94 procent van de slachtoffers belangrijk of zeer belangrijk gevonden. Alle in dit onderzoek voorgelegde deelaspecten van ondersteuning door Slachtofferhulp zijn een beetje belangrijk tot zeer belangrijk voor minimaal 82 procent van de slachtoffers. De drie hoofdaspecten worden in gelijke mate belangrijk gevonden. De deelaspecten ‘serieus worden genomen’ en ‘een professionele behandeling door medewerkers van Slachtofferhulp’ worden het meest belangrijk gevonden.

2c *Waar is potentiële kwaliteitsverbetering mogelijk, dat wil zeggen zaken waar slachtoffers groot belang aan hechten, maar waarmee de ervaringen niet goed zijn?*
Er zijn in totaal twee deelaspecten waarbij een relatief hoog belang samengaan met een relatief lage waardering, waardoor dit deelaspecten zijn met een potentiële kwaliteitsverbetering. Deze hebben alle twee betrekking op het hoofdaspect *informatie.* Dit zijn: ‘De medewerkers van Slachtofferhulp Nederland hebben mij doorgestuurd naar andere hulporganisaties als dat nodig was’; ‘De medewerkers van Slachtofferhulp Nederland hebben mij informatie gegeven over de andere mogelijkheden voor hulp’.

7 Schadefonds Geweldsmisdrijven

7.1 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 of een naaste 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 naasten en nabestaanden komen in een aantal gevallen in aanmerking voor een financiële tegemoetkoming.[62] De onderzoeksuitkomsten in dit hoofdstuk zijn gebaseerd op een enquête onder 457 slachtoffers uit de registratie van het Schadefonds. Het gaat om slachtoffers uit zaken die tussen 15 februari en 14 juni 2022 zijn afgehandeld. Er zijn 2.063 slachtoffers aangeschreven. De geldige respons was 22 procent.

Paragraaf 7.2 gaat in op de totaalwaardering. Daarna volgen in paragraaf 7.3 de ervaringen van slachtoffers met het Schadefonds aan de hand van 18 deelaspecten van de slachtofferondersteuning, welke door middel van een factoranalyse zijn samengevat in vier hoofdaspecten. De vier hoofdaspecten zijn: *privacy en professionaliteit, proces, informatie* en *bejegening*. In paragraaf 7.4 wordt gekeken naar verschillen die samenhangen met de aard van het delict en in paragraaf 7.5 naar verschillen die samenhangen met de kenmerken van het slachtoffer en met een procesuitkomst (wel of geen tegemoetkoming ontvangen). In paragraaf 7.6 komt het belang van de verschillende 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 minder goed zijn ten opzichte van de andere aspecten. Tot slot wordt in paragraaf 7.8 antwoord gegeven op de onderzoeksvragen. In hoofdstuk 7 van het bijlagenrapport zijn de rechte tellingen van alle vragen en de uitkomsten van de multivariate analyses terug te vinden.

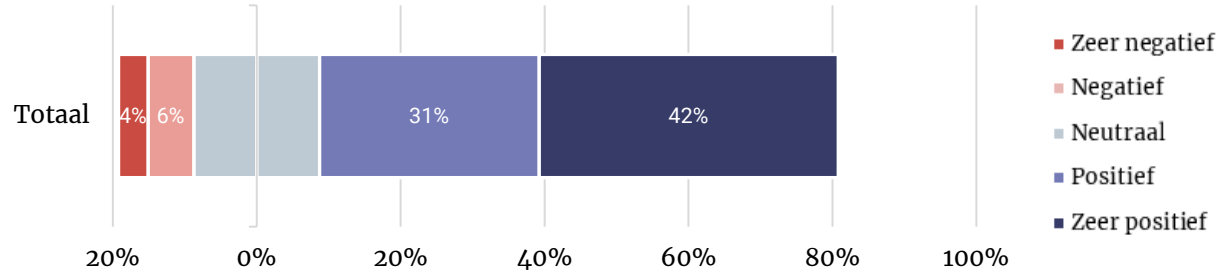
7.2 Totaalwaardering

Meerderheid positief over ondersteuning door Schadefonds

De waardering van slachtoffers voor het Schadefonds is in dit onderzoek gemeten aan de hand van 18 deelaspecten over uiteenlopende aspecten van de slachtofferondersteuning. De totaalscore voor de waardering is berekend uit het gemiddelde over deze aspecten (zie paragraaf 2.9 voor toelichting op de berekening). Hieruit blijkt dat zeven op de tien (72%) slachtoffers (zeer) positief zijn over de ondersteuning door het Schadefonds (Figuur 7.1). Hier staat tegenover dat in totaal 10 procent van de slachtoffers (zeer) negatief is over de ondersteuning. Zeventien procent staat hier neutraal in. Per saldo zijn meer slachtoffers positief dan negatief over de ervaringen met het Schadefonds.

[62] *Sinds 11 april 2018 is het aantal categorieën van naasten dat in aanmerking komt voor een financiële tegemoetkoming uitgebreid. Wet van 11 april 2018 tot wijziging van het Burgerlijk Wetboek, het Wetboek van Strafvordering en het Wetboek van Strafrecht teneinde de vergoeding van affectieschade mogelijk te maken en het verhaal daarvan alsmede het verhaal van verplaatste schade door derden in het strafproces te bevorderen.*

Figuur 7.1 – Ervaringen met Schadefonds, totaalscore



7.3 Ervaringen met verschillende aspecten van de slachtofferondersteuning

Waardering voor slachtofferondersteuning Schadefonds op vier hoofdaspecten

De 18 deelaspecten in de vragenlijst zijn op basis van een factoranalyse samengevat tot vier hoofdaspecten binnen de slachtofferondersteuning door het Schadefonds (Tabel 7.1).

Tabel 7.1 – Overzicht deelaspecten per hoofdaspect (Schadefonds)

Hoofdaspect	Stelling De medewerkers van het Schadefonds Geweldsmisdrijven…	(Helemaal) mee oneens	Neutraal	(Helemaal) mee eens	Weet niet/ n.v.t.	% (Helemaal) mee eens; percentagebasis excl. weet niet/n.v.t.
1 Privacy en professionaliteit[63]	gingen goed (zorgvuldig) om met mijn persoonsgegevens	3%	4%	65%	29%	91%
	hebben mij de redenen voor hun beslissingen laten weten	10%	7%	72%	12%	81%
	waren onpartijdig (kozen geen kant in de zaak)	9%	10%	54%	28%	74%
	waren deskundig (hadden veel kennis en ervaring)	7%	10%	54%	29%	76%
	hielden rekening met mijn privacy	3%	4%	61%	32%	89%
	hebben mij professioneel behandeld	7%	6%	75%	12%	85%
2 Proces[64]	hebben mij een financiële vergoeding gegeven waar ik tevreden mee ben	30%	8%	52%	10%	57%
	hebben mij de mogelijkheid gegeven mijn verhaal te vertellen, voordat zij een beslissing namen	17%	10%	61%	12%	69%
	hebben voldoende informatie van mij gevraagd om hun beslissingen goed te kunnen nemen	18%	10%	63%	9%	69%
	hebben mij doorgestuurd naar andere organisaties als dat nodig was	23%	6%	20%	50%	41%
	hebben mij voldoende uitleg gegeven over het proces na mijn aanvraag van een vergoeding	22%	7%	60%	12%	68%

[63] *Cronbach's alpha voor de 6 items is gemiddeld 0,813 voor de originele data en de vijf imputatiemodellen.*
[64] *Cronbach's alpha voor de 4 items is gemiddeld 0,788 voor de originele data en de vijf imputatiemodellen.*

Hoofdaspect	Stelling De medewerkers van het Schadefonds Geweldsmisdrijven…	(Helemaal) mee oneens	Neutraal	(Helemaal) mee eens	Weet niet/ n.v.t.	% (Helemaal) mee eens; percentagebasis excl. weet niet/n.v.t.
3 Informatie[65]	hebben mij geïnformeerd over de voortgang van mijn aanvraag	21%	8%	61%	10%	68%
4 Bejegening[66]	hebben mij beleefd behandeld	0%	3%	92%	5%	96%
	waren geïnteresseerd in mijn persoonlijke verhaal	10%	13%	68%	8%	74%
	gaven mij het gevoel dat ik serieus werd genomen	12%	5%	77%	6%	82%
	lieten merken dat ze mijn situatie begrepen	12%	7%	76%	5%	80%
Niet ingedeeld[67]	hebben mij NIET lang laten wachten op een beslissing op mijn aanvraag	45%	15%	31%	22%	34%
	hebben mij mijn verhaal NIET vaak laten herhalen	50%	11%	23%	15%	27%

Toelichting tabel

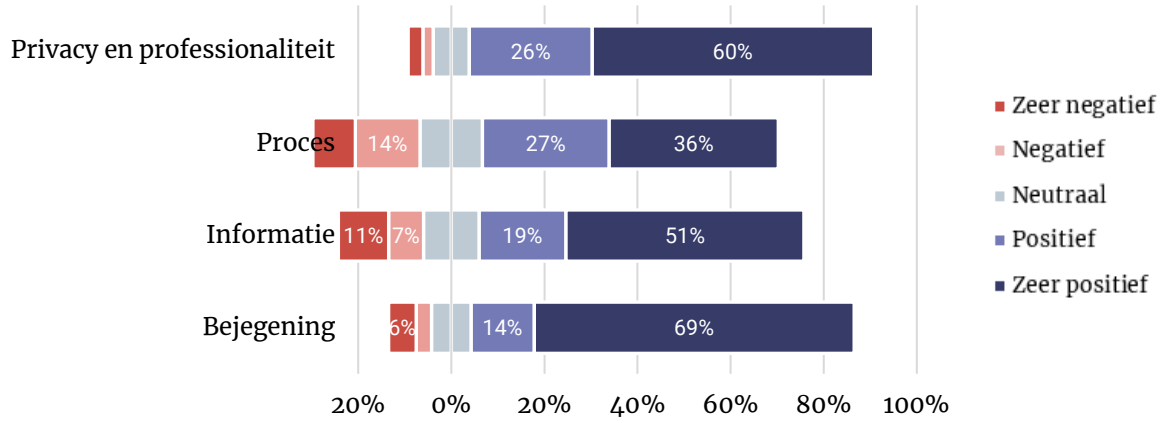
In de kolom uiterst rechts is het aandeel dat het (helemaal) eens is met het deelaspect weergegeven zonder de antwoordcategorie ‘weet niet/niet van toepassing’. Deze presentatie sluit aan op de berekening van de hoofdaspecten die in het vervolg van dit hoofdstuk zijn weergegeven. Hierbij is de antwoordcategorie ‘weet niet/niet van toepassing’ eveneens buiten beschouwing gelaten. Voor een toelichting op de berekening van de hoofdaspecten, zie paragraaf 2.9.

Slachtoffers meest positief over privacy en professionaliteit

In Figuur 7.2 is de waardering voor de vier hoofdaspecten van de slachtofferondersteuning door de medewerkers van het Schadefonds weergegeven. Zie paragraaf 2.9 voor toelichting op de berekening.

[65] *Cronbach’s alpha voor de 2 items is gemiddeld 0,789 voor de originele data en de vijf imputatiemodellen.*
[66] *Cronbach’s alpha voor de 3 items is 0,859 op basis van de originele data, voor deze stellingen zijn geen waarden geïmputeerd.*
[67] *Niet ingedeeld vanwege een te lage samenhang met de hoofdaspecten*

Figuur 7.2 - Ervaringen per hoofdaspect



Slachtoffers zijn het meest te spreken over het hoofdaspect *privacy en professionaliteit.* De grote meerderheid (86%) is (zeer) positief over de privacy en professionaliteit van het Schadefonds. Met name het goed omgaan met de persoonsgegevens en rekening houden met de privacy van het slachtoffer worden door slachtoffers als positief ervaren. Slachtoffers waren relatief minder tevreden over de onpartijdigheid van de medewerkers van het Schadefonds. Toch was 74 procent van de slachtoffers hier positief over. Ruim acht op de tien zijn positief over de *bejegening*[68] door de medewerkers van het Schadefonds. Het meest positief zijn slachtoffers over een beleefde behandeling door de medewerkers, 96 procent is hier (zeer) positief over.

De inspanningen van het Schadefonds rond *informatie* worden minder positief ervaren dan de hoofdaspecten *privacy en professionaliteit* en *bejegening*[69]. Zeven op de tien slachtoffers hebben de *informatievoorziening* als positief ervaren, 18 procent als (zeer) negatief. Bij beide deelaspecten 'hebben mij voldoende uitleg gegeven over het proces na mijn aanvraag van een vergoeding' en 'hebben mij geïnformeerd over de voortgang van mijn aanvraag' is twee derde (68%) (zeer) positief.

Het minst positief zijn slachtoffers over het *proces*[70]. Toch zijn er gemiddeld meer slachtoffers positief over het proces van het Schadefonds dan negatief. Bij bijna alle losse deelaspecten zijn per saldo meer slachtoffers positief dan negatief. Alleen bij het deelaspect 'hebben mij doorgestuurd naar andere organisaties als dat nodig was' is een groter aandeel van de slachtoffers negatief (47%) dan positief (41%).

[68] *Geen significant verschil met taakuitoefening op basis van Wilcoxon rangtekentoets.*
[69] *Verschil tussen informatie en taakuitoefening is significant (Wilcoxon rangtekentoets, Z=-7,18; p<0,001 eenzijdig), verschil tussen informatie en bejegening is ook significant (Wilcoxon rangtekentoets, Z=-3,117; p=0,001 eenzijdig)*
[70] *Verschil tussen informatie en proces getest met Wilcoxon-rangtekentoets, Z=-3,18; p<0,001 (eenzijdig).*

7.4 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:

- **geweldsmisdrijven:** bedreiging, mishandeling, (online) stalking, huiselijk geweld, moord of doodslag, gijzeling/ontvoering, ernstige strafbare feiten in het verkeer, cyberpesten, seksueel geweld, sexting;
- **vermogensmisdrijven:** diefstal van spullen of geld, (poging tot) inbraak, overval, phishing, identiteitsfraude, online koop- en verkoopfraude, sextortion;
- **openbare orde en vernieling:** vandalisme/vernieling, hacking.

Geen verschillen in ervaringen slachtoffers naar delictgroep

In Tabel 7.2 is de gemiddelde waardering voor de slachtofferondersteuning uitgesplitst naar delictgroep. De ondersteuning van slachtoffers van de verschillende delictgroepen wordt over het algemeen neutraal tot zeer positief beoordeeld. Er is geen sprake van significante verschillen in slachtofferervaringen tussen slachtoffers van geweldsdelicten, vermogensdelicten en openbare orde en vernieling. Dit geldt zowel voor de verschillende hoofdaspecten als voor 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 achtergrond.

Tabel 7.2 - Ervaringen Schadefonds Geweldsmisdrijven naar delictgroep (gemiddelden, 1=zeer negatief, 5=zeer positief)

	Geweldsdelicten	Vermogensdelicten	Openbare orde en vernieling
Privacy en professionaliteit	4,3 (n=343)	4,2 (n=55)	4,1 (n=8)
Proces	3,6 (n=315)	3,9 (n=49)	3,2 (n=7)
Informatie	3,8 (n=304)	3,7 (n=49)	3,2 (n=8)
Bejegening	4,3 (n=78)	4,5 (n=12)	4,8 (n=4)
Totaalwaardering	3,9 (n=349)	4,0 (n=56)	3,6 (n=9)

Geen significante verschillen in ervaring (P<0,05) naar delictgroep op basis van multivariate analyse (zie bijlage 7).

Slachtoffers zedenmisdrijven even positief als slachtoffers overige geweldsmisdrijven

Binnen de delictgroep geweldsmisdrijven is er een afzonderlijke vergelijking gemaakt tussen slachtoffers van zedendelicten en slachtoffers van overige geweldsdelicten. Er zijn geen significante verschillen tussen slachtoffers van zedenmisdrijven en overige geweldsmisdrijven (Tabel 7.3). Er is dus geen verschil in de waardering van de ondersteuning door het Schadefonds naar type geweldsmisdrijf.

Tabel 7.3 - Ervaringen Schadefonds Geweldsmisdrijven naar type geweldsdelict (gemiddelden, 1=zeer negatief, 5=zeer positief)

	Zedendelicten	Overige geweldsdelicten
Privacy en professionaliteit	4,4 (n=81)	4,3 (n=262)
Proces	3,6 (n=74)	3,6 (n=241)
Informatie	3,8 (n=71)	3,8 (n=233)
Bejegening	4,5 (n=7)	4,3 (n=71)
Totaalwaardering	4,0 (n=81)	3,9 (n=268)

Geen significante verschillen in ervaring (P<0,05) naar delictgroep op basis van multivariate analyse (zie bijlage 7).

7.5 Ervaringen naar persoonskenmerken en procesuitkomst

In deze paragraaf wordt nagegaan in hoeverre de ervaringen van slachtoffers met de slachtofferondersteuning door medewerkers van het Schadefonds samenhangen met persoonskenmerken, zoals leeftijd, geslacht, opleidingsniveau en achtergrond. Ook verschillen in ervaring naar het resultaat (wel of geen toekenning van een tegemoetkoming) 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 het Schadefonds en het geslacht van de slachtoffers. Mannen en vrouwen ervaren de slachtofferondersteuning gelijk.



Leeftijd. Er zijn geen significante verschillen in de ervaringen met het Schadefonds naar leeftijd van de slachtoffers. Slachtoffers van alle leeftijden ervaren de slachtofferondersteuning gelijk.



Achtergrond. Er is geen samenhang geconstateerd tussen de ervaringen met de ondersteuning door het Schadefonds en de (migratie)achtergrond van de slachtoffers. Slachtoffers zonder migratieachtergrond, slachtoffers met een migratieachtergrond en slachtoffers die kinderen zijn van inwoners met een migratieachtergrond ervaren de slachtofferondersteuning gelijk.

Opleidingsniveau. Er zijn geen verschillen in de ervaringen van slachtoffers met de ondersteuning van het Schadefonds naar opleidingsniveau. Slachtoffers met laag, middelbaar en hoger onderwijs ervaren de slachtofferondersteuning gelijk.

Resultaat. Slachtoffers die een tegemoetkoming hebben gekregen, zijn meer tevreden over de ondersteuning van het Schadefonds in het algemeen, en op alle vier deelaspecten, dan slachtoffers die geen tegemoetkoming hebben ontvangen.

Tabel 7.4 – Ervaringen Schadefonds Geweldsmisdrijven naar resultaat

	Tegemoetkoming	Geen tegemoetkoming
Privacy en professionaliteit	4,5 (n=286)	3,9 (n=128)
Proces	4,0 (n=272)	2,7 (n=108)
Informatie	4,0 (n=262)	3,2 (n=107)
Bejegening	4,6 (n=55)	4,0 (n=42)
Totaalwaardering	**4,2** (n=289)	**3,4** (n=134)

Blauw: significant positievere ervaringen (P<0,05) ten opzichte van gemiddelde geen tegemoetkoming op basis van multivariate analyse (zie bijlage 7).
Rood: significant negatievere ervaringen (P<0,05) ten opzichte van gemiddelde tegemoetkoming op basis van multivariate analyse (zie bijlage 7).

7.6 Belang van aspecten binnen de slachtofferondersteuning

Behalve de waardering voor de ondersteuning door het Schadefonds is ook het belang ervan voor alle 18 deelaspecten van de ondersteuning volgens slachtoffers vastgesteld. De deelaspecten zijn op dezelfde wijze als bij ervaringen onderverdeeld in vier hoofdaspecten, waarbij er twee deelaspecten niet zijn ingedeeld. Door de ervaringen per hoofdaspect te combineren met het belang ervan is er zicht te krijgen op potentiële kwaliteitsverbetering (par. 7.7).

Alle hoofdaspecten worden over het algemeen zeer belangrijk gevonden

De totaalscore voor het belang is berekend uit het gemiddelde over de verschillende aspecten. In Figuur 7.3 is te zien dat de grote meerderheid (97%) van de slachtoffers de ondersteuning van het Schadefonds een beetje belangrijk tot zeer belangrijk vindt. Slechts 2 procent vindt dit een beetje onbelangrijk tot zeer onbelangrijk. Alle hoofdaspecten worden door meer dan 78 procent van de slachtoffers zeer belangrijk gevonden en voor tenminste 92 procent als een beetje belangrijk tot zeer belangrijk.

Meer slachtoffers geven een hoog belang aan de aspecten die horen bij *privacy en professionaliteit*[71], *informatie* en *bejegening* dan aan *proces*. Binnen het hoofdaspect *privacy en professionaliteit* wordt zeer belangrijk gevonden dat medewerkers van het Schadefonds goed omgaan met de persoonsgegevens van slachtoffers (95%).

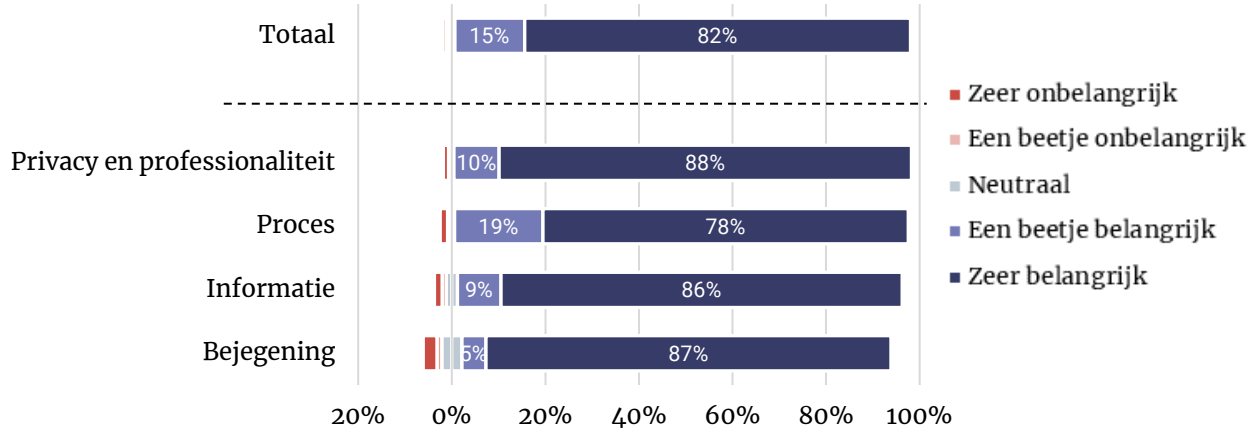
[71] *Verschillen tussen hoofdaspecten gecontroleerd met Wilcoxon-rangtekentoets: tussen* taakuitoefening *en proces (Z=6,414; p <0,001); tussen* informatie *en* proces *(Z=4,172; p<0,001) en tussen* bejegening *en* proces *(Z=3,844; p<0,001).*

Dat medewerkers van het Schadefonds onpartijdig zijn, wordt relatief minder belangrijk gevonden (76% zeer belangrijk). Voor alle deelaspecten binnen het hoofdaspect *privacy en professionaliteit* vindt meer dan 84 procent van de slachtoffers dit een beetje belangrijk tot zeer belangrijk en minder dan 8 procent vindt dit een beetje onbelangrijk tot zeer onbelangrijk. De beide deelaspecten die horen bij de informatievoorziening zijn voor meer dan 93 procent een beetje belangrijk tot zeer belangrijk en minder dan 4 procent vindt dit een beetje onbelangrijk tot zeer onbelangrijk. Ruim acht op de tien (83%) vinden dit zeer belangrijk en 11 procent een beetje belangrijk.

Het *proces* van het Schadefonds wordt minder belangrijk gevonden dan de andere drie hoofdaspecten. Het percentage dat dit hoofdaspect zeer belangrijk vindt (78%) ligt lager dan de andere drie hoofdaspecten. Dat medewerkers van het Schadefonds een financiële vergoeding geven waar het slachtoffer tevreden mee is, wordt relatief minder belangrijk gevonden. Twee derde (64%) vindt dit zeer belangrijk en 19 procent een beetje belangrijk.

De deelaspecten waar relatief gezien het minste belang aan wordt gehecht zijn dat de medewerkers van het Schadefonds de slachtoffers hun verhaal niet vaak hebben laten herhalen (31% zeer belangrijk) en de slachtoffers niet lang hebben laten wachten op een beslissing op hun aanvraag (62% zeer belangrijk). Voor bijna alle deelaspecten geldt dat het aandeel slachtoffers dat een deelaspect een beetje belangrijk tot zeer belangrijk vindt hoger is dan 82 procent en het aandeel dat een deelaspect een beetje onbelangrijk tot zeer onbelangrijk vindt kleiner is dan 7 procent. De uitzondering is slachtoffers hun verhaal niet laten herhalen, dit wordt door 50 procent een beetje belangrijk tot zeer belangrijk en door 27 procent een beetje onbelangrijk tot zeer onbelangrijk gevonden.

Figuur 7.3 - Belang van hoofdaspecten slachtofferondersteuning Schadefonds



7.7 Kwaliteitsverbetering

In deze paragraaf worden de ervaringen van slachtoffers met het Schadefonds afgezet tegen het belang dat zij aan verschillende deel- en hoofdaspecten hechten. Deze zijn gecombineerd weergegeven in de prioriteitenmatrix op pagina 88. De hoofdaspecten zijn gerangschikt van een hoge naar een lage waardering. Per hoofdaspect zijn de bijbehorende deelaspecten ook van hoog naar laag weergegeven. 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.

Potentiële kwaliteitsverbetering het grootst bij deelaspecten die horen bij *proces* en *informatie*

In het kwadrant rechtsonder gaat een hoog belang samen met een relatief lage waardering. Voor het hoofdaspect *informatie*- is de potentiële kwaliteitsverbetering in de ondersteuning van slachtoffers het grootst. Het deelaspect met de laagste waardering is 'hebben mij voldoende uitleg gegeven over het proces na mijn aanvraag van een vergoeding' en komt dus het meest in aanmerking voor verbetering. De deelaspecten 'hebben voldoende informatie van mij gevraagd om hun beslissingen goed te kunnen nemen' en 'hebben mij de mogelijkheid gegeven mijn verhaal te vertellen, voordat zij een beslissing namen', die horen bij het hoofdaspect *proces*, vallen ook binnen dit kwadrant.

Punten om te handhaven

Voor het deelaspect 'waren onpartijdig', wat hoort bij het hoofdaspect *privacy en professionaliteit* en het deelaspect 'waren geïnteresseerd in mijn persoonlijke verhaal', wat hoort bij *bejegening* geldt het tegenovergestelde. De waardering voor deze onderdelen van de ondersteuning door Schadefonds is hoog, terwijl het belang in vergelijking met de andere hoofdaspecten laag is. Deze deelaspecten dienen zoveel mogelijk te worden gehandhaafd op het huidige niveau.

Sterke punten

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 ze in vergelijking met de andere onderdelen positiever. Voor deze aspecten is het handhaven van het huidige niveau ook wenselijk, maar ze kunnen - als sterke punten in de ondersteuning van slachtoffers - ook worden benut. Slachtoffers vinden de hoofdaspecten - *privacy en professionaliteit* – en – *bejegening* - dus relatief belangrijk en de waardering is in vergelijking met de andere hoofdaspecten positiever. Het deelaspect 'beleefd behandelen' heeft zowel de hoogste waardering als het hoogste belang.

Verbeterpunten met minder prioriteit

Twee deelaspecten van *proces* en de twee deelaspecten die niet zijn ingedeeld, zijn voor slachtoffers minder belangrijk in vergelijking met de andere hoofdaspecten en daarbij is de waardering ook minder positief dan van de andere hoofdaspecten. Er is dus ruimte voor kwaliteitsverbetering op deze aspecten, maar ze hebben minder prioriteit dan de deelaspecten in het kwadrant rechtsonder.

Prioriteitenmatrix ervaring versus belang slachtofferondersteuning: hoofdaspecten en deelaspecten

Schadefonds Geweldsmisdrijven

De medewerkers van het Schadefonds…

Hogere waardering ***(relatief)***	*Punten om te handhaven* • waren geïnteresseerd in mijn persoonlijke verhaal • waren onpartijdig (kozen geen kant in de zaak)	*Sterke punten* **Privacy en professionaliteit** • gingen goed (zorgvuldig) om met mijn persoonsgegevens • hielden rekening met mijn privacy • hebben mij professioneel behandeld • waren deskundig (hadden veel kennis en ervaring) • hebben mij de redenen voor hun beslissingen laten weten **Bejegening** • hebben mij beleefd behandeld • gaven mij het gevoel dat ik serieus werd genomen • lieten merken dat ze mijn situatie begrepen
Lagere waardering ***(relatief)***	**Proces** • hebben mij een financiële vergoeding gegeven waar ik tevreden mee ben • hebben mij doorgestuurd naar andere organisaties als dat nodig was • hebben mij NIET lang laten wachten op een beslissing op mijn aanvraag* • hebben mij mijn verhaal NIET vaak laten herhalen* *Verbeterpunten met minder prioriteit*	• hebben voldoende informatie van mij gevraagd om hun beslissingen goed te kunnen nemen • hebben mij de mogelijkheid gegeven mijn verhaal te vertellen, voordat zij een beslissing namen **Informatie** • hebben mij geïnformeerd over de voortgang van mijn aanvraag • hebben mij voldoende uitleg gegeven over het proces na mijn aanvraag van een vergoeding *Potentiële verbeterpunten*
	Lager belang ***(relatief)***	***Hoger belang*** ***(relatief)***

De kleur van de deelaspecten correspondeert met de kleur en het symbool van het bijbehorende hoofdaspect.
**Deelaspect is niet ingedeeld bij een hoofdaspect.*

7.8 Deelconclusies

Dit hoofdstuk wordt afgesloten met de beantwoording van de onderzoeksvragen 1a tot en met 1c en 2a en 2c voor de slachtoffers die contact hebben gehad met het Schadefonds. De onderzoeksvragen 1d, 2b en 2d worden beantwoord in hoofdstuk 9 – Trends.

Ervaringen

1a *Wat zijn anno 2022 de ervaringen van slachtoffers met de justitiële slachtofferzorg?*
Zeven op de tien slachtoffers (72%) zijn positief over de ondersteuning door het Schadefonds. Een tiende (10%) is hier negatief over. Bij alle hoofdaspecten zijn per saldo meer slachtoffers positief dan negatief over de ondersteuning van (de medewerkers van) het Schadefonds. Slachtoffers zijn het meest tevreden over de *privacy en professionaliteit*. Ook bij het minst gewaardeerde hoofdaspect – *proces* - zijn er meer slachtoffers positief over de ondersteuning van het Schadefonds dan negatief.

1b *Hoe zijn de ervaringen van slachtoffers van de verschillende delictgroepen (vermogensdelicten, vernielingen en openbare orde en geweldsdelicten inclusief zedendelicten)?*
Er is geen verschil in ervaringen met de slachtofferondersteuning door het Schadefonds naar delictgroep (geweldsdelicten, vermogensdelicten en openbare orde en veiligheid). Als het gaat om geweldsdelicten zijn er geen verschillen tussen slachtoffers van een zedendelict en slachtoffers van overige geweldsdelicten.

1c *Hoe zijn de ervaringen van slachtoffers van verschillende categorieën van leeftijd, geslacht, achtergrond, opleidingsniveau en procesuitkomst?*
Er is geen samenhang geconstateerd tussen de ervaringen met de ondersteuning door het Schadefonds en het geslacht, de leeftijd, de (migratie)achtergrond of het opleidingsniveau van de slachtoffers. Slachtoffers aan wie een tegemoetkoming is toegekend, zijn meer tevreden over de ondersteuning van het Schadefonds in het algemeen, en op alle vier deelaspecten, dan slachtoffers die geen tegemoetkoming hebben ontvangen.

Belang

2a *Wat vinden slachtoffers het belangrijkst binnen de slachtofferondersteuning?*
Alle hoofdaspecten worden door meer dan 92 procent van de slachtoffers belangrijk of zeer belangrijk gevonden. Alle in dit onderzoek voorgelegde deelaspecten van ondersteuning door het Schadefonds zijn een beetje belangrijk tot zeer belangrijk voor minimaal 82 procent van de slachtoffers, met uitzondering van ‘het is voor mij belangrijk dat de medewerkers van het Schadefonds mij mijn verhaal niet vaak laten herhalen’ (50% een beetje belangrijk tot zeer belangrijk). Meer slachtoffers geven een hoog belang aan de deelaspecten die horen bij *informatie* en *privacy en professionaliteit* dan aan de deelaspecten die horen bij *proces.*

2c *Waar is potentiële kwaliteitsverbetering mogelijk, dat wil zeggen zaken waar slachtoffers groot belang aan hechten, maar waarmee de ervaringen niet goed zijn?*
Er zijn in totaal vier deelaspecten waarbij een relatief hoog belang samengaan met een relatief lage waardering, waardoor dit deelaspecten zijn met een potentiële kwaliteitsverbetering. Twee deelaspecten hebben betrekking op het hoofdaspect *proces* en twee op het hoofdaspect *informatie.* Dit zijn: ‘De medewerkers van het Schadefonds hebben voldoende informatie van mij gevraagd om hun beslissingen goed te kunnen nemen’; ‘...hebben mij de mogelijkheid gegeven mijn verhaal te vertellen, voordat zij een beslissing namen’; ‘... hebben mij geïnformeerd over de voortgang van mijn aanvraag’; ‘... hebben mij voldoende uitleg gegeven over het proces na mijn aanvraag van een vergoeding’.

8 Slachtoffer Informatiepunt Schadevergoedingsmaatregelen

8.1 Inleiding

In dit hoofdstuk staan de ervaringen van slachtoffers 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. 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 522 slachtoffers uit de registratie van het CJIB[72]. Er zijn 2.223 slachtoffers aangeschreven. De geldige respons was 24 procent.

Paragraaf 8.2 gaat in op de totaalwaardering. Daarna volgen in paragraaf 8.3 de ervaringen van slachtoffers met het SIS aan de hand van veertien deelaspecten van de slachtofferondersteuning, welke door middel van een factoranalyse zijn samengevat in twee hoofdaspecten. De twee hoofdaspecten zijn: *bejegening* en *informatie*. In paragraaf 8.4 wordt gekeken naar verschillen die samenhangen met de aard van het delict en in paragraaf 8.5 naar verschillen die samenhangen met de kenmerken van het slachtoffer en met een procesuitkomst (schadevergoeding helemaal, deels of niet ontvangen). In paragraaf 8.6 komt het belang van de verschillende aspecten aan de orde. Paragraaf 8.7 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 ten opzichte van de andere aspecten. Tot slot wordt in paragraaf 8.8 antwoord gegeven op de onderzoeksvragen. In hoofdstuk 8 van het bijlagenrapport zijn de rechte tellingen van alle vragen en de uitkomsten van de multivariate analyses terug te vinden.

8.2 Totaalwaardering

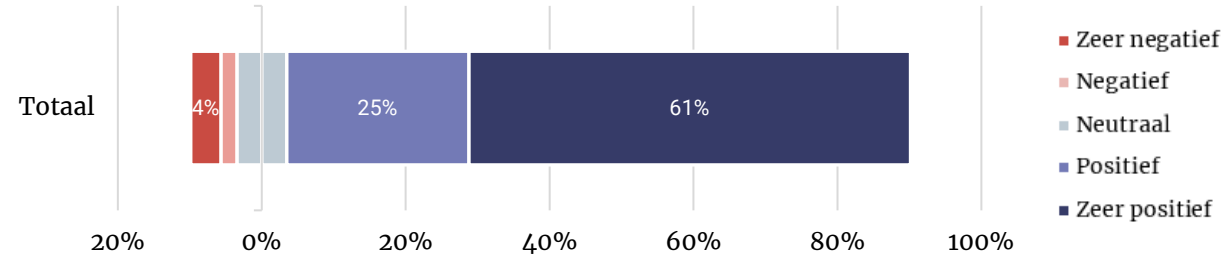
Grote meerderheid slachtoffers positief over SIS

De waardering van slachtoffers voor het SIS is in dit onderzoek gemeten aan de hand van veertien deelaspecten over uiteenlopende aspecten van de slachtofferondersteuning. De totaalscore voor de waardering is berekend uit het gemiddelde over deze aspecten (zie paragraaf 2.9 voor toelichting op de berekening). Hieruit blijkt dat bijna negen op de tien (87%) van de slachtoffers (zeer) positief zijn over de ondersteuning door het SIS (Figuur 8.1).

[72] *De periode verschilt voor een aantal deelgroepen: populatie met door rechter toegewezen schadevergoedingsmaatregel en volledig schadeloos (instroom vanaf 1-7-2021 en uitstroom tussen 21-4-2022 en 21-7-2022); door rechter toegewezen en niet volledig schadeloos (instroom tussen 1-7-2021 en 31-12-2021 status 'open'); door Officier van Justitie toegewezen schadevergoedingsmaatregel (instroom vanaf 1-4-2021 en uitstroom tussen 21-7-2021 en 21-7-2022); door Officier van Justitie toegewezen en nog niet volledige schadeloos (instroom tussen 1-4-2021 en 31-12-2021).*

In totaal is 6 procent van de slachtoffers (zeer) negatief over de ondersteuning. Zeven procent staat hier neutraal in. Per saldo zijn meer slachtoffers positief dan negatief over de ervaringen met het SIS.

Figuur 8.1 - Ervaringen met het SIS, totaalscore



8.3 Ervaringen met verschillende aspecten van de slachtofferondersteuning

Waardering voor slachtofferondersteuning SIS op twee hoofdaspecten

De veertien deelaspecten in de vragenlijst zijn op basis van een factoranalyse samengevat tot twee hoofdaspecten binnen de slachtofferondersteuning door het SIS (Tabel 8.1).[73]

Tabel 8.1 - Overzicht deelaspecten per hoofdaspect (SIS)

Hoofdaspect	Stelling De medewerkers van het Slachtoffer Informatiepunt Schadevergoedingsmaatregelen/ De informatie van het Slachtoffer Informatiepunt Schadevergoedingsmaatregelen …	(Helemaal) mee oneens	Neutraal	(Helemaal) mee eens	Weet niet/ n.v.t.	% (Zeer) positief; percentagebasis excl. weet niet/n.v.t.
1 Bejegening[74]	hebben mij beleefd behandeld	4%	3%	90%	4%	93%
	hielden rekening met mijn situatie als slachtoffer	5%	7%	79%	9%	87%
	waren geïnteresseerd in mijn persoonlijke verhaal	7%	13%	68%	12%	77%
	gaven mij het gevoel dat ik serieus werd genomen	7%	5%	83%	4%	87%
	lieten merken dat ze mijn situatie begrijpen	7%	5%	82%	7%	88%
	waren vriendelijk tegen mij	4%	3%	89%	4%	93%
	waren goed bereikbaar	6%	10%	71%	12%	81%
2 Informatie[75]	was duidelijk	12%	5%	81%	3%	84%
	gaf goed uitleg over hoe de betaling van de schadevergoeding door de dader verloopt	11%	5%	80%	4%	83%
	paste bij mijn persoonlijke situatie	8%	9%	73%	10%	81%
	legde uit waar ik als slachtoffer recht op had	10%	6%	80%	5%	84%
	informeerde mij over de ontwikkelingen in de zaak	20%	3%	74%	3%	76%
	hebben mij goed geïnformeerd	10%	6%	80%	4%	83%

[73] *In de meest rechtse kolom is - op basis van het aandeel slachtoffers dat het eens of helemaal eens is met een stelling - samengevat welk deel van de slachtoffers positief of zeer positief is over een deelaspect. In de berekening van dit percentage is de antwoordcategorie 'weet niet/niet van toepassing' buiten beschouwing gelaten.*
[74] *Cronbach's alpha voor de 7 items is gemiddeld 0,900 voor de originele data en de vijf imputatiemodellen.*
[75] *Cronbach's alpha voor de 6 items is gemiddeld 0,898 voor de originele data en de vijf imputatiemodellen.*

Hoofdaspect	Stelling De medewerkers van het Slachtoffer Informatiepunt Schadevergoedingsmaatregelen/ De informatie van het Slachtoffer Informatiepunt Schadevergoedingsmaatregelen …	(Helemaal) mee oneens	Neutraal	(Helemaal) mee eens	Weet niet/ n.v.t.	% (Zeer) positief; percentagebasis excl. weet niet/n.v.t.
Niet ingedeeld[76]	gaven antwoord op al mijn vragen	10%	5%	77%	8%	83%

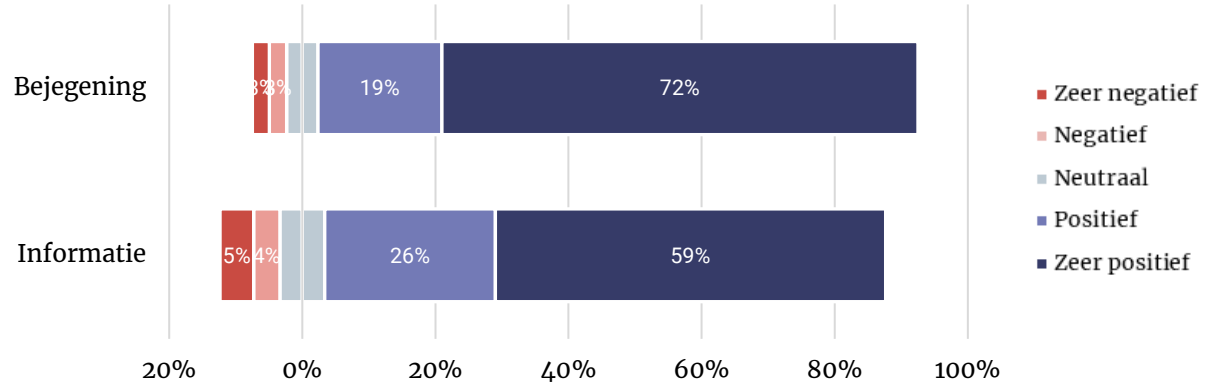
Toelichting tabel

In de kolom uiterst rechts is het aandeel dat het (helemaal) eens is met het deelaspect weergegeven zonder de antwoordcategorie 'weet niet/niet van toepassing'. Deze presentatie sluit aan op de berekening van de hoofdaspecten die in het vervolg van dit hoofdstuk zijn weergegeven. Hierbij is de antwoordcategorie 'weet niet/niet van toepassing' eveneens buiten beschouwing gelaten. Voor een toelichting op de berekening van de hoofdaspecten, zie paragraaf 2.9.

Slachtoffers meest positief over bejegening

In Figuur 8.2 is de waardering voor de hoofdaspecten van de slachtofferondersteuning door de medewerkers van het SIS weergegeven.

Figuur 8.2 - Ervaringen per hoofdaspect



Slachtoffers zijn meer te spreken over het hoofdaspect *bejegening* dan over *informatie.*[77] Negen op de tien is (zeer) positief over de *bejegening* door de medewerkers van het SIS. Zes procent is hier (zeer) negatief over en 5 procent staat hier neutraal in. Over alle aspecten van *bejegening* is meer dan 77 procent (zeer) positief. Met name over de beleefdheid en vriendelijkheid van de medewerkers van het SIS zijn slachtoffers positief.

[76] *Niet ingedeeld vanwege een te lage samenhang met de hoofdaspecten*
[77] *Verschil tussen informatie en bejegening is significant (Wilcoxon rangtekentoets, Z=-6,06; p<0,001 eenzijdig)*

De meerderheid (84%) is positief over de *informatievoorziening* van het SIS, maar minder positief dan over de *bejegening* door de medewerkers van het SIS. Slachtoffers vonden met name dat de informatie duidelijk was, en dat de medewerkers van het SIS uitlegden waar het slachtoffer recht op had.

8.4 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:

- **geweldsmisdrijven:** bedreiging, mishandeling, (online) stalking, huiselijk geweld, moord of doodslag, gijzeling/ontvoering, ernstige strafbare feiten in het verkeer, cyberpesten, seksueel geweld, sexting;
- **vermogensmisdrijven:** diefstal van spullen of geld, (poging tot) inbraak, overval, phishing, identiteitsfraude, online koop- en verkoopfraude, sextortion;
- **openbare orde en vernieling:** vandalisme/vernieling, hacking.

Geen verschillen in ervaringen slachtoffers naar delictgroep

In Tabel 8.2 is de gemiddelde waardering voor de slachtofferondersteuning uitgesplitst naar delictgroep. De ondersteuning van slachtoffers van de verschillende delictgroepen wordt over het algemeen positief tot zeer positief beoordeeld. Er is geen sprake van significante verschillen in slachtofferervaringen tussen slachtoffers van geweldsdelicten, vermogensdelicten en openbare orde en vernieling. Dit geldt zowel voor de verschillende hoofdaspecten als voor 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 achtergrond.

Tabel 8.2 - Ervaringen SIS naar delictgroep (gemiddelden, 1=zeer negatief, 5=zeer positief)

	Geweldsdelicten	Vermogensdelicten	Openbare orde en vernieling
Bejegening	4,6 (n=127)	4,4 (n=85)	4,3 (n=16)
Informatie	4,2 (n=184)	4,2 (n=181)	4,2 (n=26)
Totaalwaardering	4,3 (n=184)	4,3 (n=181)	4,3 (n=26)

Er zijn geen significante verschillen in ervaring (P<0,05) naar delictgroep op basis van multivariate analyse (zie bijlage 8).

Slachtoffers zedenmisdrijven net zo positief als slachtoffers overige geweldsmisdrijven

Binnen de delictgroep geweldsmisdrijven is er een afzonderlijke vergelijking gemaakt tussen slachtoffers van zedendelicten en slachtoffers van overige geweldsdelicten. Tussen slachtoffers van zedenmisdrijven en overige geweldsmisdrijven zijn geen significante verschillen in de waardering (Tabel 8.3). Er is dus geen significant verschil in de waardering naar type geweldsmisdrijf.

Tabel 8.3 - Ervaringen SIS naar type geweldsdelict (gemiddelden, 1=zeer negatief, 5=zeer positief)

	Zedendelicten	**Overige geweldsdelicten**
Bejegening	4,2 (n=13)	4,6 (n=114)
Informatie	4,0 (n=18)	4,2 (n=166)
Totaalwaardering	4,2 (n=18)	4,4 (n=166)

Er zijn geen significante verschillen in ervaring (P<0,05) naar delictgroep op basis van multivariate analyse (zie bijlage 8).

8.5 Ervaringen naar persoonskenmerken en procesuitkomst

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 achtergrond. Ook verschillen in ervaring naar het ontvangen van een schadevergoeding (helemaal, deels of niet gekregen) worden hierin meegenomen. De analyse richt zich op de vraag of persoonskenmerken en procesuitkomst van invloed zijn op de totaalwaardering en/of de waardering van de hoofdaspecten



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



Leeftijd. Oudere slachtoffers zijn in het algemeen positiever over de ondersteuning door het SIS dan jongere slachtoffers. Specifiek zijn zij ook positiever over de *informatievoorziening*.



Achtergrond. Er is geen samenhang geconstateerd tussen de ervaringen met de ondersteuning door het SIS en de (migratie)achtergrond van de slachtoffers. Slachtoffers met zonder migratieachtergrond, slachtoffers met een migratieachtergrond en slachtoffers die kinderen zijn van inwoners met een migratieachtergrond ervaren de slachtofferondersteuning gelijk.



Opleidingsniveau. Er zijn geen verschillen in de ervaringen van slachtoffers met de ondersteuning van het SIS naar opleidingsniveau. Slachtoffers met laag, middelbaar en hoger onderwijs ervaren de slachtofferondersteuning gelijk.

Schadevergoeding. Slachtoffers die de toegewezen schadevergoeding helemaal hebben gekregen, zijn positiever over de ondersteuning van het SIS dan slachtoffers die de schadevergoeding deels of nog niet hebben gekregen. Op hun beurt zijn slachtoffers die de toegewezen schadevergoeding deels hebben gekregen positiever over de ondersteuning dan slachtoffers die de schadevergoeding nog niet hebben gekregen. Voor beide groepen geldt dit zowel voor de totaalwaardering als voor de hoofdaspecten *bejegening* en *informatie.*

Tabel 8.4 – Ervaringen SIS naar schadevergoeding

	Schadevergoeding helemaal ontvangen	Schadevergoeding deels ontvangen	Schadevergoeding niet ontvangen
Bejegening	4,6 (n=139)	4,5 (n=32)	3,9 (n=24)
Informatie	4,4 (n=264)	4,3 (n=60)	3,5 (n=32)
Totaalwaardering	**4,5 (n=264**	**4,3 (n=60)**	**3,6 (n=32)**

Donkerblauw: significant positievere ervaringen (P<0,05) ten opzichte van gemiddelde schadevergoeding niet of deels ontvangen (voor helemaal ontvangen) op basis van multivariate analyse (zie bijlage 8).
Lichtblauw: significant positievere ervaringen (P<0,05) ten opzichte van schadevergoeding niet ontvangen op basis van multivariate analyse (zie bijlage 8).
Rood: significant negatievere ervaringen (P<0,05) ten opzichte van gemiddelde volledig of gedeeltelijk ontvangen schadevergoeding op basis van multivariate analyse (zie bijlage 8).

8.6 Belang van aspecten binnen de slachtofferondersteuning

Behalve de waardering voor de ondersteuning door het SIS is ook het belang ervan voor alle veertien deelaspecten van de ondersteuning volgens slachtoffers vastgesteld. De deelaspecten zijn op dezelfde wijze als bij ervaringen onderverdeeld in twee hoofdaspecten, waarbij een deelaspect niet is ingedeeld. Door de ervaringen per hoofdaspect te combineren met het belang ervan is er zicht te krijgen op potentiële kwaliteitsverbetering (par. 8.7).

Bejegening en informatie even belangrijk

De totaalscore voor het belang is berekend uit het gemiddelde over de verschillende aspecten. In Figuur 8.3 is te zien dat de grote meerderheid (96%) van de slachtoffers de ondersteuning van het SIS een beetje belangrijk tot zeer belangrijk vindt. Slechts 3 procent vindt dit een beetje onbelangrijk tot zeer onbelangrijk. Alle hoofdaspecten worden door meer dan 86 procent van de slachtoffers zeer belangrijk gevonden en door ten minste 90 procent als een beetje belangrijk tot zeer belangrijk.

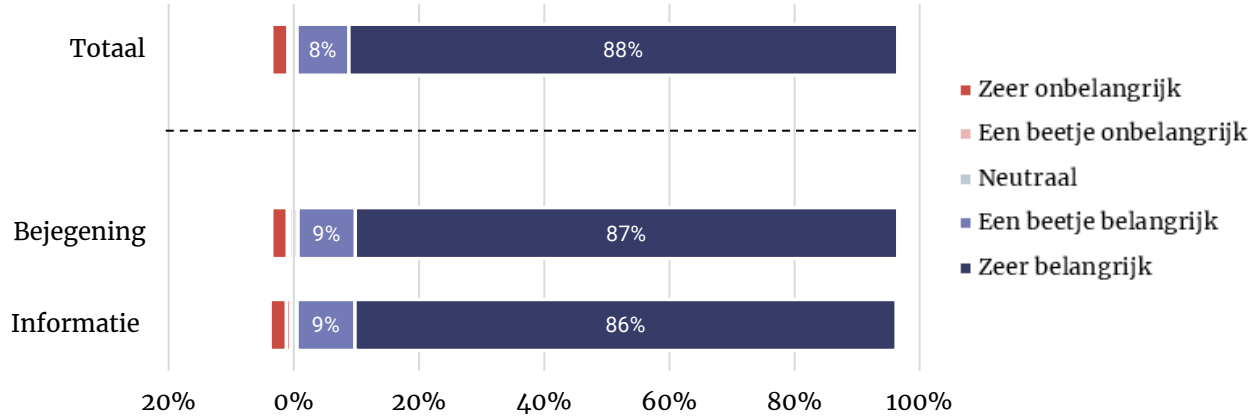
Beide hoofdaspecten worden ongeveer even belangrijk gevonden.[78] Bijna alle slachtoffers (96%) vinden de *bejegening* door de medewerkers van het SIS een beetje belangrijk tot zeer belangrijk. Dat de medewerkers van het SIS vriendelijk zijn (90% zeer belangrijk) en dat slachtoffers beleefd worden behandeld door medewerkers (89% zeer belangrijk) zijn deelaspecten daarvan die die het belangrijkst worden gevonden. Ruim negen op de tien (95%) vinden de *informatievoorziening* van het SIS zeer belangrijk.

[78] *Verschil tussen bejegening en informatie is niet significant (Wilcoxon rang-tekentoets, Z=-.547; p=.584 tweezijdig)*

Slachtoffers vinden het vooral belangrijk dat de informatie duidelijk is (92% zeer belangrijk) en dat de medewerkers van het SIS hen goed informeren (91% zeer belangrijk).

Slachtoffers vinden relatief het minst belangrijk (74% zeer belangrijk) dat medewerkers van het SIS geïnteresseerd zijn in het persoonlijke verhaal van het slachtoffer. Ook dat de informatie bij de persoonlijke situatie past, wordt relatief minder belangrijk gevonden (75% zeer belangrijk). Toch vinden respectievelijk 89 procent en 90 procent dit een beetje belangrijk tot zeer belangrijk. Voor alle deelaspecten geldt dat het aandeel slachtoffers dat een deelaspect een beetje belangrijk tot zeer belangrijk vindt hoger is dan 89 procent en het aandeel dat een deelaspect een beetje onbelangrijk tot zeer onbelangrijk vindt kleiner is dan 5 procent.

Figuur 8.3 - Belang van hoofdaspecten slachtofferondersteuning SIS



8.7 Kwaliteitsverbetering

In deze paragraaf worden de ervaringen van slachtoffers met het SIS afgezet tegen het belang dat zij aan verschillende deel- en hoofdaspecten hechten. Deze zijn gecombineerd weergegeven in het schema in de prioriteitenmatrix op pagina 99. De hoofdaspecten zijn gerangschikt van een hoge naar een lage waardering. Per hoofdaspect zijn de bijbehorende deelaspecten ook van hoog naar laag weergegeven. 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.

Potentiële kwaliteitsverbetering het grootst bij deelaspecten die horen bij *informatie*

In het kwadrant rechtsonder gaat een hoog belang samen met een relatief lage waardering. Voor een deel van het hoofdaspect *informatie* 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 hoog is. De drie deelaspecten die hierbij horen hebben nagenoeg dezelfde waardering. Bij het deelaspect ‘hebben mij goed geïnformeerd’ is het belang het hoogst en komt dus het meest in aanmerking voor verbetering. Ook het deelaspect ‘waren goed bereikbaar’ wat valt onder het hoofdaspect *bejegening* en het deelaspect ‘gaven antwoord op al mijn vragen’ dat niet is ingedeeld, vallen in dit kwadrant.

Sterke punten

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. Voor deze aspecten is het handhaven van het huidige niveau wenselijk, maar ze kunnen - als sterke punten in de ondersteuning van slachtoffers - ook worden benut. Slachtoffers vinden het hoofdaspect *bejegening* dus relatief belangrijk en de waardering is in vergelijking met de andere hoofdaspecten hoger. Het deelaspect ‘waren vriendelijk tegen mij’ heeft zowel de hoogste waardering als het hoogste belang.

Verbeterpunten met minder prioriteit

Drie deelaspecten van het hoofdaspect *informatie* en één deelaspect van *bejegening* zijn voor slachtoffers minder belangrijk in vergelijking met de andere deelaspecten en daarbij is de waardering ook minder positief dan van de andere deelaspecten. Er is dus ruimte voor kwaliteitsverbetering op deze aspecten, maar ze hebben minder prioriteit dan de deelaspecten in het kwadrant rechtsonder. Het deelaspect ‘waren geïnteresseerd in mijn persoonlijke verhaal’ wordt zowel het minste gewaardeerd als het minst belangrijk gevonden.

Prioriteitenmatrix ervaring versus belang slachtofferondersteuning: hoofdaspecten en deelaspecten

Slachtoffer Informatiepunt Schadevergoedingsmaatregelen

De informatie/medewerkers van het Slachtoffer Informatiepunt Schadevergoedingsmaatregelen…

Punten om te handhaven

Sterke punten

Bejegening

- waren vriendelijk tegen mij
- hebben mij beleefd behandeld
- hielden rekening met mijn situatie als slachtoffer
- gaven mij het gevoel dat ik serieus werd genomen
- lieten merken dat ze mijn situatie begrijpen

- waren goed bereikbaar

Informatie

- gaven antwoord op al mijn vragen
- hebben mij goed geïnformeerd
- was duidelijk
- legde uit waar ik als slachtoffer recht op had

- paste bij mijn persoonlijke situatie
- gaf goed uitleg over hoe de betaling van de schadevergoeding door de dader verloopt
- informeerde mij over de ontwikkelingen in de zaak

- waren geïnteresseerd in mijn persoonlijke verhaal

Verbeterpunten met minder prioriteit

Potentiële verbeterpunten

***Hogere waardering** (relatief)*

***Lagere waardering** (relatief)*

***Lager belang** (relatief)*

***Hoger belang** (relatief)*

De kleur van de deelaspecten correspondeert met de kleur en het symbool van het bijbehorende hoofdaspect.

8.8 Deelconclusies

Dit hoofdstuk wordt afgesloten met de beantwoording van de onderzoeksvragen 1a tot en met 1c en 2a en 2c voor de slachtoffers die contact hebben gehad met het SIS. De onderzoeksvragen 1d, 2b en 2d worden beantwoord in hoofdstuk 9 – Trends.

Ervaringen

1a *Wat zijn anno 2022 de ervaringen van slachtoffers met de justitiële slachtofferzorg?*
Bijna negen op de tien slachtoffers (87%) zijn positief over de ondersteuning door het SIS. Zes procent is hier negatief over. Slachtoffers zijn positiever over de *bejegening* door medewerkers van het SIS. Met name over de beleefdheid en vriendelijkheid van de medewerkers van het SIS zijn slachtoffers positief. Ook over de *informatievoorziening* zijn slachtoffers in ruime meerderheid positief, maar minder positief dan over de *bejegening*.

1b *Hoe zijn de ervaringen van slachtoffers van de verschillende delictgroepen (vermogensdelicten, vernielingen en openbare orde en geweldsdelicten inclusief zedendelicten)?*
Er is geen verschil in ervaringen met de slachtofferondersteuning door het SIS naar delictgroep (geweldsdelicten, vermogensdelicten en openbare orde en veiligheid). Als het gaat om geweldsdelicten zijn er geen verschillen tussen slachtoffers van een zedendelict en slachtoffers van overige geweldsdelicten.

1c *Hoe zijn de ervaringen van slachtoffers van verschillende categorieën van leeftijd, geslacht, achtergrond, opleidingsniveau en procesuitkomst?*
Er is geen samenhang geconstateerd tussen de ervaringen met de ondersteuning door het SIS en het geslacht, de achtergrond of het opleidingsniveau van de slachtoffers. Oudere slachtoffers zijn positiever over de ondersteuning door het SIS dan jongere slachtoffers. Dit geldt zowel voor de totaalwaardering als voor de informatievoorziening. Slachtoffers die de toegewezen schadevergoeding helemaal hebben gekregen zijn positiever over de ondersteuning van het SIS dan slachtoffers die de schadevergoeding deels of nog niet hebben gekregen. Op hun beurt zijn slachtoffers die de toegewezen schadevergoeding deels hebben gekregen positiever over de ondersteuning dan slachtoffers die nog geen schadevergoeding hebben gekregen. Dit geldt zowel voor de totaalwaardering als voor de hoofdaspecten *bejegening* en *informatie.*

Belang

2a *Wat vinden slachtoffers het belangrijkst binnen de slachtofferondersteuning?*
Beide hoofdaspecten worden door meer dan 95 procent van de slachtoffers belangrijk of zeer belangrijk gevonden. *Bejegening* en *informatie* worden ongeveer even belangrijk gevonden. Alle in dit onderzoek voorgelegde deelaspecten van ondersteuning door het SIS zijn een beetje belangrijk tot zeer belangrijk voor minimaal 89 procent van de slachtoffers.

2c *Waar is potentiële kwaliteitsverbetering mogelijk, dat wil zeggen zaken waar slachtoffers groot belang aan hechten, maar waarmee de ervaringen niet goed zijn?*
Er zijn in totaal vijf deelaspecten waarbij een relatief hoog belang samengaan met een relatief lage waardering, waardoor dit deelaspecten zijn met een potentiële kwaliteitsverbetering. Drie hiervan horen bij het hoofdaspect *informatie,* één bij *bejegening* en één was niet ingedeeld. Dit zijn: ‘De informatie van het SIS was duidelijk’; ‘... legde uit waar ik als slachtoffer recht op had’; ‘De medewerkers van het SIS hebben mij goed geïnformeerd’; ‘... waren goed bereikbaar’; ‘... gaven antwoord op al mijn vragen’.

9 Trends

9.1 Inleiding

In dit hoofdstuk staat de ontwikkeling van de ervaringen van slachtoffers tussen 2012 en 2022 centraal (onderzoeksvraag 1d). Daarnaast wordt ingegaan op de veranderingen in het belang dat slachtoffers hechten aan verschillende aspecten van de ondersteuning door keteninstanties (onderzoeksvraag 2b). Ten slotte wordt stilgestaan bij de veranderingen in kwaliteitslacunes (onderzoeksvraag 2d).

Doordat de onderzoeksmethode en vraagstelling in deze editie op een aantal punten ingrijpend zijn veranderd (zie hoofdstuk 1 - Inleiding en hoofdstuk 2 - Methode), is een rechtstreekse vergelijking tussen de uitkomsten van 2022 enerzijds en 2012-2016 anderzijds niet mogelijk. Om toch een beeld te geven van de ontwikkeling in deze periode is een vergelijking op basis van rangordes gemaakt, zowel voor de ervaringen met slachtofferondersteuning als het belang dat er aan wordt gehecht. De uitkomsten op de (deel)aspecten van de ondersteuning worden per meting en per keteninstantie geordend van hoog naar laag en krijgen een rangnummer toegekend. Op deze manier kunnen we vaststellen hoe de verschillende aspecten van de slachtofferondersteuning zich ten opzichte van elkaar hebben ontwikkeld. Het gaat dus om relatieve scores; of de tevredenheid in absolute zin is gestegen of gedaald, kan *niet* uit de verandering van de rangscores worden afgeleid.

Bij de vergelijking op basis van rangordes is uitgegaan van de indeling in hoofdaspecten in 2016 en zijn alleen deelaspecten geselecteerd die in alle metingen zijn opgenomen.[79] Dit betekent dat de resultaten in dit hoofdstuk kunnen afwijken van het beeld in hoofdstuk 3 tot en met 8 en eerder gerapporteerde uitkomsten in 2012 en 2016.[80]

Toelichting prioriteitenmatrix

Als de ervaringen van slachtoffers met een keteninstantie worden afgezet tegen het belang dat zij aan verschillende aspecten hechten, ontstaat inzicht in de verbeterpunten. Dit is schematische weergegeven in de prioriteitenmatrix in Tabel 9.1. De potentiële kwaliteitsverbetering is het grootst bij aspecten met een relatief lage waardering waar slachtoffers verhoudingsgewijs veel belang aan hechten. Deze aspecten bevinden zich in het gearceerde kwadrant rechtsonder. De prioriteitenmatrix geeft relatieve scores weer: de ervaring en het belang van een deel- of hoofdaspect moeten steeds worden geïnterpreteerd *ten opzichte van* de andere aspecten. Hierbij is uitgegaan van de gemiddelde scores (1-5) van de ervaringen en het belang in plaats van de percentages ‘helemaal’ en ‘beetje mee eens’.[81]

---

[79] *Er is gekozen voor de indeling van 2016 om zo veel mogelijk aan te sluiten bij de invulling en naamgeving van de hoofdaspecten in 2012 en 2016.*

[80] *De resultaten kunnen afwijken van de gerapporteerde uitkomsten in 2012 en 2016, omdat de rangorde en de positie in de prioriteitenmatrix wordt bepaald door de exacte selectie van aspecten die zijn meegenomen. Omdat de set alleen bestaat uit deelaspecten die in alle metingen voorkomen, kan de rangorde afwijken van de positie in 2012 en 2016 en van de uitkomsten in hoofdstuk 3 t/m 8. Daarnaast kunnen de aspecten in een ander kwadrant van de prioriteitenmatrix terechtkomen. Dit speelt met name bij grensgevallen.*

[81] *Omdat de stellingen als intervalvariabelen zijn op te vatten, kunnen gemiddelden worden berekend. Daarmee worden alle gradaties van ‘helemaal mee oneens’ tot ‘helemaal mee eens’ meegenomen.*

Tabel 9.1 – Prioriteitenmatrix ervaring versus belang (op basis van gemiddelde score)

Hoge waardering (relatief)	**Punten om te handhaven**	**Sterke punten**
Lage waardering (relatief)	**Verbeterpunten met minder prioriteit**	**Potentiële verbeterpunten**
	Laag belang (relatief)	**Hoog belang (relatief)**

Paragraaf 9.2 laat de mate van overeenstemming in rangscores zien tussen 2012 en 2022 en beschrijft de ontwikkelingen op hoofdlijnen. In paragraaf 9.3 tot en met 9.8 staan de uitkomsten per keteninstantie centraal, waarbij we verder inzoomen op de onderliggende deelaspecten over de ervaringen en het belang van de slachtofferondersteuning. Ook wordt ingegaan op de kwaliteitslacunes (potentiële verbeterpunten) in de dienstverlening van keteninstanties. Paragraaf 9.9 sluit af met de conclusies van dit hoofdstuk. In hoofdstuk 9 van het bijlagenrapport zijn alle uitkomsten van de hoofd- en deelaspecten in detail terug te vinden.

9.2 Overzicht rangscores

Voor de vergelijking 2012-2022 zijn de stellingen meegenomen die in alle drie metingen in de vragenlijst zijn opgenomen. Schadefonds Geweldsmisdrijven en Slachtoffer Informatiepunt Schadevergoedingsmaatregelen zijn vanaf 2016 meegenomen in het onderzoek. Voor de toewijzing van stellingen aan hoofdaspecten is uitgegaan van de indeling in 2016. Deze indeling wijkt af van de indeling in de hoofdstukken met de resultaten in 2022 per keteninstantie (hoofdstuk 3 t/m hoofdstuk 8), waardoor de uitkomsten van de hoofdaspecten in 2022 kunnen verschillen. Zie paragraaf 2.10 voor een overzicht van de verschillen tussen de metingen van 2016 en 2022. De indeling van 2016 is gelijk aan die van 2012 voor de keteninstanties die in beide metingen onderdeel waren van het onderzoek.

De rangordes van de *ervaringsvragen* zijn gebaseerd op het percentage dat het ‘een beetje’ of ‘helemaal mee eens’ is met een stelling. In 2012 en 2016 gold een vergelijkbare antwoordschaal. Voor de rangordes van het *belang* is uitgegaan van het percentage ‘helemaal mee eens’, omdat er alleen op deze wijze voldoende differentiatie is tussen de stellingen.[82] In 2012 en 2016 is het belang gemeten op een afwijkende vijfpuntschaal (van 1 ‘eigenlijk niet zo belangrijk’ tot 5 ‘van het allergrootste belang’). Hier is uitgegaan van het percentage respondenten dat de antwoordoptie ‘van het allergrootste belang’ heeft gekozen.

[82] *Als wordt uitgegaan van de samengevoegde categorie ‘een beetje mee eens’ en ‘helemaal mee eens’ is de variatie in het belang te beperkt om een zinvolle rangordening te maken.*

Resultaten 2012-2022 op hoofdlijnen

Uit de vergelijking van de rangscores komt naar voren dat er vrijwel geen ontwikkelingen zijn in de ervaringen tussen 2012 en 2022 van slachtoffers met de verschillende aspecten van de ondersteuning door de keteninstanties (Tabel 9.2). Bij de rechtspraak (0,55) is de overeenstemming in rangscores weliswaar kleiner dan bij de andere keteninstanties, maar ook hier geeft de rangordetoets aan dat de mate van overeenstemming significant is ($p<0,05$). Bij politie, OM, Slachtofferhulp en Schadefonds is de overeenstemming in ervaringen tussen 2016 en 2022 het grootst (bereik: 0,88-0,97), op enige afstand gevolgd door het SIS (0,77).

Er zijn wel significante veranderingen in het belang van verschillende aspecten van de slachtofferondersteuning bij rechtspraak in 2022 ten opzichte van eerdere metingen, wat blijkt uit de lage overeenstemming in de rangscores (respectievelijk 0,45 en 0,38). Ook bij het OM is de mate van overeenstemming in de rangordes van 2022 en die van 2012 en 2016 aan de lage kant, maar nog wel significant en dus kunnen we hier niet spreken van een significante ontwikkeling. Bij de rechtspraak zijn dus zowel de ervaringen als het belang het sterkst veranderd in de tijd.

Uit de vergelijking van de rangscores komt naar voren dat de overeenstemming bij de ervaringsvragen hoger is dan bij de belangvragen. Dat betekent dat de relatieve tevredenheid over de verschillende aspecten van de slachtofferondersteuning minder is veranderd tussen 2012 en 2022 dan het belang dat aan verschillende aspecten wordt gehecht. Hierbij moet worden aangetekend dat de meeste deelaspecten heel belangrijk worden gevonden. Daardoor kunnen relatief kleine veranderingen in het percentage 'heel belangrijk' al tot grote veranderingen in de rangscores leiden.

Tabel 9.2 – Overeenstemming tussen rangscores 2012-2022

Overeenstemming tussen rangscores van deelaspecten slachtofferondersteuning op basis van percentages 'een beetje / helemaal eens' (ervaring) en 'heel belangrijk' (belang)

Keteninstantie	# stellingen	Ervaring 12-22	Ervaring 16-22	Belang 12-22	Belang 16-22
Politie	23	0,94 ***	0,94 ***	0,64 **	0,73 ***
OM	19	0,98 ***	0,97 ***	0,49 *	0,52 *
Rechtspraak	14	0,68 **	0,55 *	0,45	0,38
Slachtofferhulp	16	0,89 ***	0,88 ***	0,82 ***	0,83 ***
Schadefonds	17	-	0,91 ***	-	0,80 ***
SIS (CJIB)	14	-	0,77 **	-	0,64 *

Toetsing op basis van Spearman's rho.[83] *** p<0,001; ** p<0,01; * p<0,05

Leesvoorbeeld tabel: Als de mate van overeenstemming in ervaring of belang laag is en niet significant, dan is er dus sprake van een significante ontwikkeling in de rangordes van deelaspecten.

[83] *Spearman's rho is een maatstaf voor de overeenstemming tussen twee ordinale variabelen en varieert van -1 (perfecte negatieve samenhang) tot +1 (perfecte positieve samenhang). Een waarde van o duidt op het ontbreken van samenhang. Een significante uitkomst (p<0,05) geeft aan dat er een overeenkomst is tussen de rangscores van beide jaren. De toetsing is vanwege het aantal benodigde waarnemingen (n>10) alleen uitgevoerd op het niveau van deelaspecten (stellingen).*

9.3 Politie

Ervaringen

De ervaringen met de slachtofferondersteuning door de politie zijn geclusterd tot vijf hoofdaspecten (op basis van de indeling in 2016). De volgorde van de vijf hoofdaspecten is niet veranderd tussen 2012 en 2022 (Tabel 9.3). Slachtoffers zijn in alle metingen het meest te spreken over de *bejegening* door medewerkers van de politie, gevolgd door de mogelijkheden voor *inspraak/participatie* en de *informatievoorziening*. *Veiligheid/schadeherstel* is het hoofdaspect met de laagste waardering. In alle metingen zijn slachtoffers verhoudingsgewijs minder positief over de bijdrage van de politie aan het verkleinen van de kans dat zij opnieuw slachtoffer worden. Ook het verminderen van het gevoel van angst wordt minder vaak als positief ervaren. Binnen het hoofdaspect *intake/opsporing* is een tweedeling te zien in de waardering van de intake enerzijds (gemiddelde scores) en de inspanningen van de politie om de dader te vinden en arresteren anderzijds (relatief lage waardering).

Tabel 9.3 – Ervaringen hoofdaspecten politie 2012-2022 (op basis % 'een beetje / helemaal eens')

Hoofdaspect	Rangorde		
	2012	2016	2022
Bejegening*	1	1	1
Veiligheid/schadeherstel	5	5	5
Intake/opsporing	4	4	4
Informatie	3	3	3
Inspraak/participatie	2	2	2

* "De medewerkers van de politie hebben medeleven getoond" geschrapt in 2022. Hoofdaspect stroomlijning vervallen.

Op stellingniveau zijn de veranderingen in de relatieve tevredenheid zeer beperkt, met een Spearman's rho van 0,94 (Tabel 9.4). Enkele deelaspecten zijn licht opgeschoven, zoals het rekening houden met de wensen en behoeften van slachtoffers (+5) en het advies om te zorgen dat men niet opnieuw slachtoffer wordt (+4). Daar staat tegenover dat enkele stellingen een iets lagere plek in de rangorde innemen, waaronder het rekening houden met privacy (-4) en het geven van informatie over volgende stappen (-4). Hierbij is nogmaals aangetekend dat het gaat om veranderingen in de relatieve waardering: de tevredenheid over een deelaspect ten opzichte van andere deelaspecten in een bepaalde meting. Of de tevredenheid in absolute zin is gestegen of gedaald, is hieruit niet af te leiden.

Tabel 9.4 – Ervaringen politie 2012-2022 (op basis % 'een beetje / helemaal eens')

Hoofdaspect	Stelling	Rangorde ervaring			Verschil	
	De medewerkers van de politie…	2012	2016	2022	12-22	16-22
1 Bejegening	hebben mij beleefd behandeld	1	1	1	0	0
	waren geïnteresseerd in mijn persoonlijke verhaal	2	6	6	-4	0
	gaven mij het gevoel dat ik serieus werd genomen	4	5	3	+1	+2
	lieten merken dat ze mijn situatie begrijpen	5	4	5	0	-1
	hielden rekening met mijn privacy	6	3	7	-1	-4
	gingen goed (zorgvuldig) om met mijn persoonsgegevens	3	2	2	+1	0
2 Veiligheid / schadeherstel	hebben mij informatie gegeven over wat ik kon doen om mijn schade vergoed te krijgen	20	18	18	+2	0
	hebben ervoor gezorgd dat ik mij veiliger voel	17	17	17	0	0
	gaven mij advies over hoe ik ervoor kan zorgen dat ik niet opnieuw slachtoffer word	21	20	16	+5	+4
	hebben de kans kleiner gemaakt dat ik opnieuw slachtoffer word	23	22	23	0	-1
	hebben ervoor gezorgd dat ik mij minder angstig voel	22	21	21	+1	0
3 Intake / opsporing	hebben mij informatie gegeven over hun volgende stappen	10	9	13	-3	-4
	hebben mij uitleg gegeven over het proces na de aangifte	11	8	11	0	-3
	hebben mij op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen in mijn zaak	18	16	19	-1	-3
	hebben voldoende gedaan om de dader te vinden	16	19	20	-4	-1
	hebben voldoende gedaan om de dader te arresteren	19	23	22	-3	+1
4 Informatie	hebben mij tijdens de aangifte geïnformeerd over mijn rechten als slachtoffer	14	13	15	-1	-2
	hebben mij informatie gegeven over waar ik terecht kan voor mogelijke hulpverlening	9	11	10	-1	+1
	hebben mij informatie gegeven over Slachtofferhulp Nederland	12	12	12	0	0
5 Inspraak / participatie	gaven mij de mogelijkheid mijn verhaal te vertellen, voordat zij een beslissing namen	7	7	4	+3	+3
	hebben voldoende informatie van mij gevraagd bij het ondernemen van verdere stappen na aangifte	8	10	8	0	+2
	hielden voldoende rekening met mijn wensen en behoeften bij het nemen van hun beslissingen	13	14	9	+4	+5
	hielden rekening met waar ik als slachtoffer recht op heb	15	15	14	+1	+1

Rangorde gebaseerd op percentage 'een beetje / helemaal mee eens'. Spearman's rho 2012-2022=0,94; n=23; p<0,001. Spearman's rho 2016-2022=0,94; n=23; p<0,001.

Belang

Net als in 2012 en 2016 is *bejegening* het belangrijkste hoofdaspect voor slachtoffers. *Inspraak/participatie* en *intake/opsporing* volgen op plek 2 en 3. Deze hoofdaspecten behoorden in de vorige metingen eveneens tot de top drie, maar wel in omgekeerde volgorde.

Tabel 9.5 – Belang hoofdaspecten politie 2012-2022 (op basis van % heel belangrijk)

Hoofdaspect	Rangorde		
	2012	2016	2022
Bejegening*	1	1	1
Veiligheid/schadeherstel	4	5	5
Intake/opsporing	2	2	3
Informatie	5	4	4
Inspraak/participatie	3	3	2

* "Het is voor mij belangrijk dat de medewerkers van de politie medeleven tonen" geschrapt in 2022. Hoofdaspect stroomlijning vervallen.

Op stellingniveau is de overeenstemming in rangscores tussen 2016 en 2022 redelijk hoog (Spearman's rho=0,73), en kunnen we dus niet spreken van een significante ontwikkeling in rangscores van belang. De grootste verschuiving is te zien bij de stelling dat het belangrijk voor slachtoffers is dat medewerkers hen op de hoogte houden van de ontwikkelingen in hun zaak (-11). Andere deelaspecten die een lagere positie innemen, zijn het vergroten van het veiligheidsgevoel (-9) en de inspanningen om de dader te vinden (-7) en te arresteren (-8). Hoewel het relatieve belang van deze deelaspecten is gedaald, vindt 70 tot 80 procent van de slachtoffers deze inspanningen wel belangrijk.

Slachtoffers hechten in vergelijking met 2016 iets meer waarde aan het feit dat zij beleefd behandeld worden (+6), dat medewerkers aan hen de mogelijkheid geven hun verhaal te vertellen, voordat er een beslissing wordt genomen (+6), dat medewerkers uitleg geven over het proces na aangifte (+5) en voldoende informatie vragen bij het ondernemen van verdere stappen na de aangifte (+5).

Tabel 9.6 – Belang politie 2012-2022 (op basis van % helemaal mee eens)

Hoofdaspect	Stelling	Rangorde belang			Verschil	
	Het is voor mij belangrijk dat de medewerkers van de politie…	2012	2016	2022	12-22	16-22
1 Bejegening	mij beleefd behandelen	9	8	2	+7	+6
	geïnteresseerd zijn in mijn persoonlijke verhaal	10	14	14	-4	0
	mij het gevoel geven dat ik serieus word genomen	4	4	1	+3	+3
	laten merken dat ze mijn situatie begrijpen	8	7	4	+4	+3
	rekening houden met mijn privacy	5	5	6	-1	-1
	goed (zorgvuldig) omgaan met mijn persoonsgegevens	1	1	3	-2	-2
2 Veiligheid / schadeherstel	mij informatie geven over wat ik kan doen om mijn schade vergoed te krijgen	20	20	18	+2	+2
	ervoor zorgen dat ik mij veiliger voel	7	10	19	-12	-9
	mij advies geven over hoe ik ervoor kan zorgen dat ik niet opnieuw slachtoffer word	21	22	21	0	+1
	de kans kleiner hebben gemaakt dat ik opnieuw slachtoffer word	18	17	23	-5	-6
	ervoor zorgen dat ik mij minder angstig voel	16	21	22	-6	-1
3 Intake / opsporing	mij informatie geven over hun volgende stappen	14	9	10	+4	-1
	mij uitleg geven over het proces na de aangifte	11	13	8	+3	+5
	mij op de hoogte houden van de ontwikkelingen in mijn zaak	6	6	17	-11	-11
	voldoende doen om de dader te vinden	2	2	9	-7	-7
	voldoende doen om de dader te arresteren	3	3	11	-8	-8
4 Informatie	mij tijdens de aangifte informeren over mijn rechten als slachtoffer	15	15	12	+3	+3
	mij informatie geven over waar ik terecht kan voor mogelijke hulpverlening	19	18	15	+4	+3
	mij informatie geven over Slachtofferhulp Nederland	23	23	20	+3	+3
5 Inspraak / participatie	mij de mogelijkheid geven mijn verhaal te vertellen, voordat zij een beslissing nemen	13	11	5	+8	+6
	voldoende informatie van mij vragen bij het ondernemen van verdere stappen na aangifte	12	12	7	+5	+5
	voldoende rekening houden met mijn wensen en behoeften bij het nemen van hun beslissingen	22	19	16	+6	+3
	rekening houden met waar ik als slachtoffer recht op heb	17	16	13	+4	+3

Rangorde gebaseerd op percentage 'helemaal mee eens'. Spearman's rho 2012-2022=0,64; n=23; p=0,001. Spearman's rho 2016-2022=0,73; n=23; p<0,001.

Ontwikkeling in verbeterpunten

Van de vijf hoofdaspecten is *inspraak / participatie* het enige hoofdaspect dat is verschoven tussen 2012 en 2022 (Tabel 9.7). *Inspraak / participatie* is door het toegenomen belang een sterk punt geworden (kwadrant rechtsboven). De potentiële kwaliteitsverbetering is in alle metingen het grootst bij *intake / opsporing*.

Tabel 9.7 – Prioriteit hoofdaspecten politie 2012-2022 (op basis van gemiddelde score)

Hoofdaspect	Prioriteit		
	2012	**2016**	**2022**
Bejegening	Sterk punt	Sterk punt	Sterk punt
Veiligheid/schadeherstel	Verbeterpunt met minder prioriteit	Verbeterpunt met minder prioriteit	Verbeterpunt met minder prioriteit
Intake/opsporing	Pot. verbeterpunt	Pot.kverbeterpunt	Pot. verbeterpunt
Informatie	Punt om te handhaven	Punt om te handhaven	Punt om te handhaven
Inspraak/participatie	Punt om te handhaven	Punt om te handhaven	**Sterk punt**

Zie Tabel 9.1 voor een toelichting op de betekenis van vier kwadranten. Veranderingen in prioriteit t.o.v. voorgaande meting zijn vetgedrukt. Potentiële verbeterpunten zijn rood gemarkeerd.

Op het niveau van deelaspecten zijn meer verschuivingen te zien. Ontwikkelingen ten opzichte van 2016 zijn:

Van '**Punt om te handhaven**' naar '**Sterk punt**' (relatieve belang toegenomen):
- "waren geïnteresseerd in mijn persoonlijke verhaal" (*bejegening*);
- "hebben mij informatie gegeven over waar ik terecht kan voor mogelijke hulpverlening" (*informatie*);
- "hielden voldoende rekening met mijn wensen en behoeften bij het nemen van hun beslissingen" (*inspraak / participatie*).

Van '**Potentieel verbeterpunt**' naar '**Verbeterpunten met minder prioriteit**' (relatieve belang afgenomen):
- "hebben ervoor gezorgd dat ik mij veiliger voel" (*veiligheid / schadeherstel*);
- "hebben mij op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen in mijn zaak" (*intake / opsporing*).

Van '**Verbeterpunten met minder prioriteit**' naar '**Sterk punt**' (zowel waardering als belang toegenomen):
- "hebben mij tijdens de aangifte geïnformeerd over mijn rechten als slachtoffer" (*informatie*);
- "hielden rekening met waar ik als slachtoffer recht op heb" (*inspraak / participatie*).

Per saldo blijven er van de vier verbeterpunten in 2016 twee over. Het gaat om de inspanningen van de politie om de dader te vinden en arresteren.

9.4 Openbaar Ministerie

Ervaringen

De ervaringen met de ondersteuning door het Openbaar Ministerie (OM) zijn teruggebracht tot vier hoofdaspecten. De relatieve waardering van deze hoofdaspecten is sinds 2012 niet veranderd. Slachtoffers zijn het meest positief over de *bejegening* door OM-medewerkers. Het hoofdaspect *veiligheid* kent in elk meting relatief de laagste waardering (Tabel 9.8).

Tabel 9.8 – Ervaringen hoofdaspecten OM 2012-2022 (op basis % 'een beetje / helemaal eens')

Hoofdaspect	Rangorde		
	2012	2016	2022
Inspraak/schadeherstel*	3	3	3
Bejegening**	1	1	1
Veiligheid***	4	4	4
Informatie	2	2	2

* "De medewerkers van het Openbaar Ministerie hebben mij voldoende ondersteund in het regelen van mijn schadevergoeding" geschrapt in 2022.
** "De medewerkers van het Openbaar Ministerie hebben medeleven getoond" geschrapt in 2022.
*** "De medewerkers van het Openbaar Ministerie hebben voldoende gedaan om de dader te veroordelen" geschrapt in 2022.

Als het gaat om de tevredenheid over de verschillende deelaspecten zijn er geen noemenswaardige verschuivingen in de rangorde (Spearman's rho=0,97). De deelaspecten waar slachtoffers relatief meer of minder tevreden over zijn, komen in de metingen dus sterk overeen.

Tabel 9.9 – Ervaringen OM 2012-2022 (op basis % 'een beetje / helemaal eens')

Hoofdaspect	Stelling	Rangorde ervaring			Verschil	
	De medewerkers van het Openbaar Ministerie…	2012	2016	2022	12-22	16-22
1 Inspraak / schadeherstel	hebben mij informatie gegeven over wat ik moest doen om mijn schade vergoed te krijgen	10	9	10	0	-1
	hebben mij uitgelegd waar ik als slachtoffer recht op heb	12	11	13	-1	-2
	gingen goed (zorgvuldig) om met mijn gegevens	4	2	3	+1	-1
	hielden rekening met waar ik als slachtoffer recht op heb	8	6	5	+3	+1
	hielden voldoende rekening met mijn wensen en behoeften bij het nemen van hun beslissingen	15	15	14	+1	+1
	gaven mij de mogelijkheid mijn verhaal te vertellen, voordat zij verdere stappen ondernamen	14	13	15	-1	-2
	hebben voldoende informatie van mij gevraagd om hun beslissingen goed te kunnen nemen	13	12	12	+1	0
	hebben een goede schatting gemaakt van mijn schade	16	16	16	0	0
2 Bejegening	hebben mij beleefd behandeld	1	1	1	0	0
	waren geïnteresseerd in mijn persoonlijke verhaal	5	7	7	-2	0
	gaven mij het gevoel dat ik serieus werd genomen	2	5	2	0	+3
	lieten merken dat ze mijn situatie begrepen	3	3	4	-1	-1
3 Veiligheid	hebben ervoor gezorgd dat ik mij veiliger voel	17	17	17	0	0
	hebben ervoor gezorgd dat ik mij minder angstig voel	19	19	19	0	0
	hebben voldoende gedaan om de dader te vervolgen	9	10	9	0	+1
	hebben het gevaar dat ik opnieuw slachtoffer word kleiner gemaakt	18	18	18	0	0
4 Informatie	hebben mij de redenen voor hun beslissingen laten weten	11	14	11	0	+3
	hebben mij informatie gegeven over hoe het proces verder gaat	6	4	6	0	-2
	hebben mij geïnformeerd over de ontwikkelingen in mijn zaak	7	8	8	-1	0

Rangorde gebaseerd op percentage 'een beetje / helemaal mee eens'. Spearman's rho 2012-2022=0,98; n=19; p<0,001. Spearman's rho 2016-2022=0,97; n=19; p<0,001.

Belang

Het onderscheid in het relatieve belang is zo klein – het belang van de hoofdaspecten varieert in 2022 van 79 tot 81 procent – dat het toekennen van rangscores weinig betekenis heeft. Alle hoofdaspecten zijn zeer belangrijk in de ogen van slachtoffers (Tabel 9.10). Op stellingniveau is de variatie in het belang groter en de overeenstemming in rangscores kleiner (Spearman's rho=0,52). Het relatieve belang is het sterkst toegenomen bij het beleefd behandelen (+11 t.o.v. 2016), een goede schatting maken van de schade (+10) en voldoende rekening houden met de wensen en behoeften van slachtoffers bij het nemen van beslissingen (+9) (Tabel 9.11). In vergelijking met 2016 hechten slachtoffers iets minder belang aan uitleg van het OM over waar zij recht op hebben (-8).

Tabel 9.10 – Belang hoofdaspecten OM 2012-2022 (op basis van % heel belangrijk)

Hoofdaspect	Rangorde		
	2012	2016	2022
Inspraak/schadeherstel*	2	3	3
Bejegening**	1	2	2
Veiligheid***	3	4	4
Informatie	4	1	1

* "Het is voor mij belangrijk dat de medewerkers van het Openbaar Ministerie mij voldoende ondersteunen in het regelen van mijn schadevergoeding" geschrapt in 2022.
** "Het is voor mij belangrijk dat de medewerkers van het Openbaar Ministerie medeleven tonen" geschrapt in 2022.
*** "Het is voor mij belangrijk dat de medewerkers van het Openbaar Ministerie voldoende doen om de dader te veroordelen" geschrapt in 2022.

Tabel 9.11 – Belang OM 2012-2022 (op basis van % helemaal mee eens)

Hoofdaspect	Stelling	Rangorde belang			Verschil	
	Het is voor mij belangrijk dat de medewerkers van het Openbaar Ministerie…	**2012**	**2016**	**2022**	**12-22**	**16-22**
1 Inspraak / schadeherstel	mij informatie geven over wat ik kan doen om mijn schade vergoed te krijgen	11	8	14	-3	-6
	mij uitleggen waar ik als slachtoffer recht op heb	4	4	12	-8	-8
	goed (zorgvuldig) omgaan met mijn gegevens	1	1	2	-1	-1
	rekening houden met waar ik als slachtoffer recht op heb	9	11	5	+4	+6
	voldoende rekening houden met mijn wensen en behoeften bij het nemen van hun beslissingen	19	19	10	+9	+9
	mij de mogelijkheid geven mijn verhaal te vertellen, voordat zij verdere stappen ondernemen	14	17	16	-2	+1
	voldoende informatie van mij vragen om hun beslissingen goed te kunnen nemen	6	6	9	-3	-3
	een goede schatting maken van mijn schade	16	16	6	+10	+10
2 Bejegening	mij beleefd behandelen	17	15	4	+13	+11
	geïnteresseerd zijn in mijn persoonlijke verhaal	12	13	19	-7	-6
	mij serieus nemen	3	3	1	+2	+2
	laten merken dat ze mijn situatie begrijpen	13	12	11	+2	+1
3 Veiligheid	ervoor zorgen dat ik mij veiliger voel	15	14	17	-2	-3
	ervoor zorgen dat ik mij minder angstig voel	18	18	18	0	0
	voldoende doen om de dader te vervolgen	2	2	3	-1	-1
	het gevaar dat ik opnieuw slachtoffer word kleiner maken	8	9	15	-7	-6
4 Informatie	mij de redenen voor hun beslissingen laten weten	10	10	13	-3	-3
	mij informatie geven over hoe het proces verder gaat	7	7	8	-1	-1
	mij informeren over de ontwikkelingen in mijn zaak	5	5	7	-2	-2

Rangorde gebaseerd op percentage 'helemaal mee eens'. Spearman's rho 2012-2022=0,49; n=19; p=0,032. Spearman's rho 2016-2022=0,52; n=19; p=0,023.

Ontwikkeling in verbeterpunten

Tussen 2012 en 2016 zijn twee hoofdaspecten van kwadrant gewisseld. *Inspraak / schadeherstel* is door de relatieve toename van de gemiddelde waardering verschoven van een potentieel verbeterpunt naar een sterk punt. Dat heeft tot gevolg dat er vanaf 2016 geen potentiële verbeterpunten in het kwadrant rechtsonder meer zijn. De andere verschuiving betreft *bejegening*, waarvan het relatieve belang is afgenomen. Dit hoofdaspect geldt nu als punt om te handhaven.

Tabel 9.12 – Prioriteit hoofdaspecten OM 2012-2022 (op basis van gemiddelde score)

Hoofdaspect	Prioriteit		
	2012	2016	2022
Inspraak/schadeherstel	Potentieel verbeterpunt	**Sterk punt**	Sterk punt
Bejegening	Sterk punt	**Punt om te handhaven**	Punt om te handhaven
Veiligheid	Verbeterpunt met minder prioriteit	Verbeterpunt met minder prioriteit	Verbeterpunt met minder prioriteit
Informatie	Sterk punt	Sterk punt	Sterk punt

Zie Tabel 9.1 voor een toelichting op de betekenis van vier kwadranten. Veranderingen in prioriteit t.o.v. voorgaande meting zijn vetgedrukt. Potentiële verbeterpunten zijn rood gemarkeerd.

Op het niveau van deelaspecten zijn meer verschuivingen te zien. Ontwikkelingen ten opzichte van 2016 zijn:

Van '**Punt om te handhaven**' naar '**Sterk punt**' (relatieve belang toegenomen):
- "hebben mij beleefd behandeld" (*bejegening*);
- "lieten merken dat ze mijn situatie begrepen" (*bejegening*).

Ondanks de toename van het belang van deze twee deelaspecten is het belang van het hoofdaspect *bejegening* in 2022 niet bovengemiddeld.[84]

Van '**Verbeterpunten met minder prioriteit**' naar '**Potentieel verbeterpunt**' (relatieve belang toegenomen):
- "hielden voldoende rekening met mijn wensen en behoeften bij het nemen van hun beslissingen" (*inspraak / schadeherstel*);
- "hebben een goede schatting gemaakt van mijn schade" (*inspraak / schadeherstel*).

Van '**Potentieel verbeterpunt**' naar '**Verbeterpunten met minder prioriteit**' (relatieve belang afgenomen):
- "hebben mij uitgelegd waar ik als slachtoffer recht op heb" (*inspraak / schadeherstel*);
- "hebben mij de redenen voor hun beslissingen laten weten" (*informatie*).

[84] *Het gemiddelde belang van bejegening (4,627) is op drie cijfers achter de komma nipt kleiner dan het gemiddelde belang van alle aspecten (4,628).*

Van '**Sterk punt**' naar '**Potentieel verbeterpunt**' (relatieve waardering afgenomen):
- "hebben voldoende gedaan om de dader te vervolgen" (*veiligheid*).

Van '**Sterk punt**' naar '**Verbeterpunten met minder prioriteit**' (zowel waardering als belang afgenomen):
- "hebben mij informatie gegeven over wat ik moest doen om mijn schade vergoed te krijgen" (*inspraak / schadeherstel*).

Het aantal verbeterpunten is per saldo met één toegenomen naar vier. Drie verbeterpunten zijn nieuw in 2022. Het gaat om "medewerkers van het OM hielden voldoende rekening met mijn wensen en behoeften bij het nemen van hun beslissingen", "hebben een goede schatting gemaakt van mijn schade" en "hebben voldoende gedaan om de dader te vervolgen". Het deelaspect "medewerkers van het OM hebben voldoende informatie van mij gevraagd om hun beslissingen goed te kunnen nemen" was in alle metingen een potentieel verbeterpunt.

Drie van de vier potentiële verbeterpunten vallen onder *Inspraak / schadeherstel*. Vanwege de hogere waardering van andere deelaspecten bevindt dit hoofdaspect zich niettemin in het kwadrant rechtsboven (sterk punt), maar het zit niet ver van de grens met het kwadrant rechtsonder (potentieel verbeterpunt).

9.5 Rechtspraak

Ervaringen

De ervaringen met de slachtofferondersteuning door de rechtspraak zijn geclusterd tot twee hoofdaspecten (op basis van de indeling in 2016). Al vanaf de eerste meting in 2012 is de tevredenheid over de *bejegening* groter dan over de *taakuitoefening* (Tabel 9.13).

Tabel 9.13 – Ervaringen hoofdaspecten rechtspraak 2012-2022 (op basis % 'een beetje / helemaal eens')

Hoofdaspect	Rangorde		
	2012	2016	2022
Taakuitoefening*	2	2	2
Bejegening	1	1	1

* "De rechter heeft mij de redenen voor zijn of haar beslissingen laten weten" en "De rechter heeft voldoende gedaan om de dader te straffen" geschrapt in 2022.

De overeenstemming in rangscores tussen 2016 en 2022 is op het niveau van deelaspecten verhoudingsgewijs laag (Spearman's rho=0,55), maar er is overall nog geen sprake van een significante verschuiving.[85] Niettemin zijn er bij enkele stellingen veranderingen in de relatieve tevredenheid te zien ten opzichte van 2016. Slachtoffers zijn in 2022 – in vergelijking met de andere deelaspecten – minder tevreden over de interesse van rechters in hun persoonlijke verhaal (-10 ten opzichte van 2016). Ook zijn zij verhoudingsgewijs iets minder tevreden over de mogelijkheden die zij hadden om hun verhaal te vertellen, voordat de rechter een beslissing nam. Daarentegen is de relatieve waardering over de zorgvuldige omgang met persoonsgegevens (+6) gestegen, evenals het rekening houden met de rechten van slachtoffers (+5) (Tabel 9.14).

Tabel 9.14 – Ervaringen rechtspraak 2012-2022 (op basis % 'een beetje / helemaal eens')

Hoofdaspect	Stelling	Rangorde ervaring			Verschil	
	De rechter…	2012	2016	2022	12-22	16-22
1 Taakuit-oefening	heeft mij informatie gegeven over hoe het proces tijdens de zitting gaat	12	9	10	+2	-1
	Ik ben tevreden over de schadevergoeding die de dader moet betalen van de rechter	13	13	14	-1	-1
	was deskundig (had veel kennis en ervaring)	2	4	4	-2	0
	hield rekening met waar ik als slachtoffer recht op heb	10	12	7	+3	+5
	heeft voldoende gedaan om de dader te berechten	9	10	8	+1	+2
	heeft het gevaar dat ik opnieuw slachtoffer word kleiner gemaakt	14	14	13	+1	+1
2 Bejegening	was onpartijdig	7	6	3	+4	+3
	heeft mij beleefd behandeld	1	1	1	0	0
	was geïnteresseerd in mijn persoonlijke verhaal	5	2	12	-7	-10
	gaf mij het gevoel dat ik serieus werd genomen	3	3	6	-3	-3
	liet zien dat hij of zij mijn situatie begreep	8	7	5	+3	+2
	ging goed (zorgvuldig) met mijn gegevens om	6	8	2	+4	+6
	gaf mij de mogelijkheid om mijn verhaal te vertellen voordat hij of zij een beslissing nam	4	5	9	-5	-4
	heeft voldoende informatie van mij gevraagd om een goede beslissing te nemen	11	11	11	0	0

Rangorde gebaseerd op percentage 'een beetje / helemaal mee eens'. Spearman's rho 2012-2022=0,68; n=12; p=0,007. Spearman's rho 2016-2022=0,55; n=14; p=0,043.

[85] *De uitkomst van de Spearman's rho-toets geeft aan wat de mate van overeenstemming is tussen de rangscores. Een significante uitkomst (P<0,05) betekent dat er een verband/overlap is tussen de rangscores in de twee meetjaren. Een niet-significante uitkomst betekent dat de rangscores van elkaar verschillen.*

Belang

Taakuitoefening en bejegening zijn in 2022 van positie gewisseld (Tabel 9.15). Hierbij geldt de kanttekening dat beide hoofdaspecten heel belangrijk zijn in de ogen van slachtoffers (respectievelijk voor 88% en 92%). Op het niveau van de deelaspecten zijn weliswaar significante verschuivingen in de rangscores te zien (Tabel 9.16), maar het gaat om beperkte verschillen in de onderliggende percentages die we voorzichtig moeten interpreteren. Het belang van de deelaspecten ligt in 2022 tussen 83 en 96 procent.

Met deze kanttekening in gedachten wijzen we op het toegenomen belang van een beleefde behandeling door de rechter (+12 t.o.v. 2016) en het begrip voor de situatie van het slachtoffer (+5 t.o.v. 2016). Er wordt relatief iets minder belang gehecht aan de deskundigheid van de rechter (-6), hoewel dit nog steeds voor 92 procent van de slachtoffers heel belangrijk is. Ook het relatieve belang van informatie over het proces tijdens de zitting (-5) en het verkleinen van de kans op herhaald slachtofferschap (-5) is licht gedaald.

Tabel 9.15 – Belang hoofdaspecten rechtspraak 2012-2022 (op basis van % heel belangrijk)

Hoofdaspect	Rangorde		
	2012	2016	2022
Taakuitoefening*	1	1	2
Bejegening	2	2	1

* "Het is voor mij belangrijk dat de rechter mij de redenen voor zijn of haar beslissingen laat weten" en "Het is voor mij belangrijk dat de rechter voldoende doet om de dader te straffen" geschrapt in 2022.

Tabel 9.16 – Belang rechtspraak 2012-2022 (op basis van % helemaal mee eens)

Hoofdaspect	Stelling	Rangorde belang			Verschil	
	Het is voor mij belangrijk dat de rechter…	2012	2016	2022	12-22	16-22
1 Taakuit-oefening	mij informatie geeft over hoe het proces tijdens de zitting gaat	12	8	13	-1	-5
	dat ik tevreden ben over de schadevergoeding die de dader moet betalen van de rechter	8	9	11	-3	-2
	deskundig is (veel kennis en ervaring heeft)	1	1	7	-6	-6
	rekening houdt met waar ik als slachtoffer recht op heb	9	11	9	0	+2
	voldoende doet om de dader te berechten	3	3	3	0	0
	het gevaar dat ik opnieuw slachtoffer word kleiner maakt	6	7	12	-6	-5
2 Bejegening	onpartijdig is	2	4	4	-2	0
	mij beleefd behandelt	14	14	2	+12	+12
	geïnteresseerd is in mijn persoonlijke verhaal	13	10	14	-1	-4
	mij serieus neemt	5	5	5	0	0
	laat zien dat hij of zij mijn situatie begrijpt	11	13	8	+3	+5
	goed (zorgvuldig) met mijn gegevens omgaat	4	2	1	+3	+1
	mij de mogelijkheid geeft mijn verhaal te vertellen voordat hij of zij een beslissing neemt	10	12	10	0	+2
	voldoende informatie van mij vraagt om een goede beslissing te nemen	7	6	6	+1	0

Rangorde gebaseerd op percentage 'helemaal mee eens'. Spearman's rho 2012-2022=0,45; n=14; p=0,106. Spearman's rho 2016-2022=0,38; n=14; p=0,185.

Ontwikkeling in verbeterpunten

Door verschuivingen in het relatieve belang zijn de twee hoofdaspecten in 2022 in een ander kwadrant terechtgekomen. *Taakuitoefening* is een verbeterpunten met minder prioriteit geworden, terwijl *bejegening* geldt als een sterk punt.

Tabel 9.17 – Prioriteit hoofdaspecten rechtspraak 2012-2022 (op basis van gemiddelde score)

Hoofdaspect	Prioriteit		
	2012	2016	2022
Taakuitoefening	Potentieel verbeterpunt	Potentieel verbeterpunt	**Verbeterpunt met minder prioriteit**
Bejegening	Punt om te handhaven	Punt om te handhaven	**Sterk punt**

Zie Tabel 9.1 voor een toelichting op de betekenis van vier kwadranten. Veranderingen in prioriteit t.o.v. voorgaande meting zijn vetgedrukt. Potentiële verbeterpunten zijn rood gemarkeerd.

Deze veranderingen zijn ook terug te zien bij de deelaspecten. Ontwikkelingen ten opzichte van 2016 zijn:

Van '**Punt om te handhaven**' naar '**Sterk punt**' (relatieve belang toegenomen):
- "heeft mij beleefd behandeld" (*bejegening*);
- "liet zien dat hij of zij mijn situatie begreep" (*bejegening*).

Van '**Verbeterpunten met minder prioriteit**' naar '**Potentieel verbeterpunt**' (relatieve belang toegenomen):
- "hield rekening met waar ik als slachtoffer recht op heb" (*taakuitoefening*).

Van '**Sterk punt**' naar '**Punt om te handhaven**' (relatieve belang afgenomen):
- "was deskundig (had veel kennis en ervaring)" (*taakuitoefening*).

Van '**Punt om te handhaven**' naar '**Verbeterpunten met minder prioriteit**' (waardering afgenomen):
- "was geïnteresseerd in mijn persoonlijke verhaal" (*bejegening*);
- "gaf mij de mogelijkheid om mijn verhaal te vertellen voordat hij of zij een beslissing nam" (*bejegening*).

Het aantal verbeterpunten is per saldo gestegen van twee naar drie. Naast het rekening houden met de rechten van slachtoffers, dat in 2022 voor het eerst een verbeterpunt is, gaat het om de vraag of de rechter voldoende heeft gedaan om de dader te berechten en de vraag of de rechter voldoende informatie van het slachtoffer heeft gevraagd om een goede beslissing te nemen. De twee laatstgenoemde deelaspecten waren in elke meting een verbeterpunt.

9.6 Slachtofferhulp Nederland

Ervaringen

De tevredenheid over Slachtofferhulp valt uiteen in *bejegening* en *ondersteuning*. In elke meting is de tevredenheid over *bejegening* groter dan over de *ondersteuning* (Tabel 9.18).

Tabel 9.18 – Ervaringen hoofdaspecten Slachtofferhulp 2012-2022 (op basis % 'een beetje / helemaal eens')

Hoofdaspect	Rangorde		
	2012	2016	2022
Bejegening*	1	1	1
Ondersteuning	2	2	2

* "De medewerkers van Slachtofferhulp Nederland hebben medeleven getoond" geschrapt in 2022.
Hoofdaspect Veiligheid / emotionele steun niet opgenomen in 2022 (drie van de vier stellingen geschrapt).

De relatieve tevredenheid over de deelaspecten is tussen 2016 en 2022 niet noemenswaardig veranderd (Tabel 9.19). Er is een grote mate van overeenstemming tussen de rangscores (Spearman's rho=0,88). De stelling over professionele behandeling door medewerkers van Slachtofferhulp Nederland is licht opgeschoven (+4), terwijl de stelling over de interesse van medewerkers voor het persoonlijke verhaal van slachtoffers een aantal plekken is gedaald (-5).

Tabel 9.19 – Ervaringen Slachtofferhulp 2012-2022 (op basis % 'een beetje / helemaal eens')

Hoofdaspect	Stelling	Rangorde ervaring			Verschil	
	De medewerkers van Slachtofferhulp Nederland…	2012	2016	2022	12-22	16-22
1 Bejegening	hebben mij beleefd behandeld	1	1	1	0	0
	waren geïnteresseerd in mijn persoonlijke verhaal	2	2	7	-5	-5
	gingen goed (zorgvuldig) om met mijn persoonsgegevens	5	5	3	+2	+2
	gaven mij het gevoel dat zij mij serieus namen	3	4	4	-1	0
	lieten merken dat ze mijn situatie begrepen	4	3	6	-2	-3
	hebben mij professioneel behandeld	6	6	2	+4	+4
2 Ondersteuning	hebben mij doorgestuurd naar andere hulporganisaties als dat nodig was	12	10	12	0	-2
	hebben mij informatie gegeven over waar ik als slachtoffer recht op heb	7	7	5	+2	+2
	hebben mij informatie gegeven over de andere mogelijkheden voor hulp	9	9	10	-1	-1
	hebben mij informatie gegeven over hoe het gaat bij de politie, het Openbaar Ministerie en de rechtbank	11	11	9	+2	+2
	hebben mij informatie gegeven over wat ik kon doen om mijn schade vergoed te krijgen	8	8	8	0	0
	hebben mij praktische ondersteuning gegeven, zoals hulp bij het invullen van verschillende formulieren	10	12	11	-1	+1
	hebben mij juridische ondersteuning gegeven, zoals hulp bij mijn slachtofferverklaring of meegaan naar de rechtszitting	16	15	15	+1	0
	hebben moeite gedaan om mijn schade vergoed te krijgen	13	13	16	-3	-3
	hebben een goede schatting gemaakt van mijn schade	15	14	13	+2	+1
Niet ingedeeld	hebben mij emotionele hulp gegeven, zoals tips en adviezen voor het omgaan met stress of gevoelens van angst	14	16	14	0	+2

Rangorde gebaseerd op percentage 'een beetje / helemaal mee eens'. Spearman's rho 2012-2022=0,89; n=16; p<0,001. Spearman's rho 2016-2022=0,88; n=16; p<0,001.

Belang

Het relatieve belang van *bejegening* en *ondersteuning* is sinds 2012 ongewijzigd. Beide hoofdaspecten worden heel belangrijk gevonden (respectievelijk 95% en 87% in 2022).

Tabel 9.20 – Belang hoofdaspecten Slachtofferhulp 2012-2022 (op basis van % heel belangrijk)

Hoofdaspect	Rangorde		
	2012	2016	2022
Bejegening*	1	1	1
Ondersteuning	2	2	2

* "Het is voor mij belangrijk dat de medewerkers van Slachtofferhulp Nederland medeleven tonen" geschrapt in 2022. Hoofdaspect Veiligheid / emotionele steun niet opgenomen in 2022 (drie van de vier stellingen geschrapt).

De verschuivingen op het niveau van deelaspecten zijn eveneens beperkt (Spearman's rho=0,83). Het relatieve belang van een aantal deelaspecten is weliswaar veranderd (Tabel 9.21), maar het gaat, zoals we bij de rechtspraak ook constateerden, om kleine verschillen die een inhoudelijke duiding bemoeilijken. Het belang van de deelaspecten is in 2022 minimaal 80 procent, dus alle aspecten zijn voor de meeste slachtoffers belangrijk.

Tabel 9.21 – Belang Slachtofferhulp 2012-2022 (op basis van % helemaal mee eens)

Hoofdaspect	Stelling	Rangorde belang			Verschil	
	Het is voor mij belangrijk dat de medewerkers van Slachtofferhulp Nederland…	2012	2016	2022	12-22	16-22
1 Bejegening	mij beleefd behandelen	8	7	3	+5	+4
	geïnteresseerd zijn in mijn persoonlijke verhaal	4	4	8	-4	-4
	goed (zorgvuldig) omgaan met mijn persoonsgegevens	1	1	4	-3	-3
	mij het gevoel geven dat zij mij serieus nemen	2	2	1	+1	+1
	laten merken dat ze mijn situatie begrijpen	6	6	5	+1	+1
	mij professioneel behandelen	3	3	2	+1	+1
2 Ondersteuning	mij doorsturen naar andere hulporganisaties als dat nodig is	9	8	9	0	-1
	mij informatie geven over waar ik als slachtoffer recht op heb	5	5	6	-1	-1
	mij informatie geven over de andere mogelijkheden voor hulp	11	15	10	+1	+5
	mij informatie geven over de hoe het gaat bij de politie, het Openbaar Ministerie en de rechtbank	7	9	12	-5	-3
	mij informatie geven over wat ik kan doen om mijn schade vergoed te krijgen	12	10	7	+5	+3
	mij praktische ondersteuning geven, zoals hulp bij het invullen van verschillende formulieren	10	13	13	-3	0
	mij juridische ondersteuning geven, zoals hulp bij mijn slachtofferverklaring of meegaan naar de rechtszitting	13	11	14	-1	-3
	moeite doen om mijn schade vergoed te krijgen	15	12	15	0	-3
	een goede schatting maken van mijn schade	14	14	11	+3	+3
Niet ingedeeld	mij emotionele hulp geven, zoals tips en adviezen voor het omgaan met stress of gevoelens van angst	16	16	16	0	0

Rangorde gebaseerd op percentage 'helemaal mee eens'. Spearman's rho 2012-2022=0,82; n=16; P<0,001. Spearman's rho 2016-2022=0,83; n=16; P<0,001.

Ontwikkeling in verbeterpunten

De positie van de hoofdaspecten is sinds 2012 ongewijzigd (Tabel 9.22).

Tabel 9.22 – Prioriteit hoofdaspecten Slachtofferhulp 2012-2022 (op basis van gemiddelde score)

Hoofdaspect	Prioriteit		
	2012	**2016**	**2022**
Bejegening	Sterk punt	Sterk punt	Sterk punt
Ondersteuning	Verbeterpunt met minder prioriteit	Verbeterpunt met minder prioriteit	Verbeterpunt met minder prioriteit

Zie Tabel 9.1 voor een toelichting op de betekenis van vier kwadranten. Veranderingen in prioriteit t.o.v. voorgaande meting zijn vetgedrukt.

Ook op het niveau van de deelaspecten is het aantal verschuivingen beperkt. In vergelijking met 2016 zijn twee deelaspecten van *ondersteuning* van positie veranderd:

Van '**Verbeterpunten met minder prioriteit'** naar '**Potentieel verbeterpunt**' (relatieve belang toegenomen):

- "hebben mij informatie gegeven over de andere mogelijkheden voor hulp" (*ondersteuning*).

Van '**Verbeterpunten met minder prioriteit'** naar '**Sterk punt**' (zowel waardering als belang toegenomen):

- "hebben mij informatie gegeven over wat ik kon doen om mijn schade vergoed te krijgen" (*ondersteuning*).

Het aantal verbeterpunten is per saldo met één toegenomen naar twee. Naast het geven van informatie over andere mogelijkheden voor hulp, dat in 2022 voor het eerst een verbeterpunt is, gaat het om het doorsturen naar andere hulporganisaties als dat nodig was.

9.7 Schadefonds Geweldsmisdrijven

Ervaringen

Bij het Schadefonds Geweldsmisdrijven – vanaf 2016 onderdeel van het onderzoek – was het niet mogelijk om in 2016 en 2022 dezelfde indeling in hoofdaspecten te hanteren.[86] Om die reden is de vergelijking beperkt tot de afzonderlijke deelaspecten (stellingen).

Er is een grote mate van overeenstemming in de waardering van de verschillende deelaspecten in beide metingen (Spearman's rho=0,91). Een uitzondering hierop vormt de uitleg over het proces na het aanvragen van een schadevergoeding (-6). Hierover zijn slachtoffers naar verhouding iets minder tevreden dan in 2016.

Tabel 9.23 – Ervaringen Schadefonds Geweldsmisdrijven 2016-2022 (op basis % 'een beetje / helemaal eens')

Stelling	Rangorde ervaring		Verschil
De medewerkers van het Schadefonds Geweldsmisdrijven …	2016	2022	16-22
hebben mij voldoende uitleg gegeven over het proces na mijn aanvraag van een vergoeding	7	13	-6
hebben mij geïnformeerd over de voortgang van mijn aanvraag	13	12	+1
hebben mij niet lang laten wachten op een beslissing op mijn aanvraag*	15	16	-1
gingen goed (zorgvuldig) om met mijn persoonsgegevens	2	2	0
hebben mij de redenen voor hun beslissingen laten weten	3	5	-2
hebben mij beleefd behandeld	1	1	0
hebben mij mijn verhaal niet vaak laten herhalen*	16	17	-1
waren geïnteresseerd in mijn persoonlijke verhaal	8	9	-1
gaven mij het gevoel dat ik serieus werd genomen	5	4	+1
lieten merken dat ze mijn situatie begrepen	4	6	-2
hebben mij een financiële vergoeding gegeven waar ik tevreden mee ben	14	14	0
hebben mij de mogelijkheid gegeven mijn verhaal te vertellen, voordat zij een beslissing namen	12	10	+2
hebben voldoende informatie van mij gevraagd om hun beslissingen goed te kunnen nemen	11	11	0
waren onpartijdig (kozen geen kant in de zaak)	10	8	+2
waren deskundig (hadden veel kennis en ervaring)	9	7	+2
hebben mij doorgestuurd naar andere organisaties als dat nodig was	17	15	+2
hebben mij professioneel behandeld	6	3	+3

Rangorde gebaseerd op percentage 'een beetje / helemaal mee eens'. Spearman's rho 2016-2022=0,91; n=17; p<0,001.
* Deze stellingen zijn gehercodeerd van een negatieve naar een positieve formulering.

[86] *Uit de confirmatieve factoranalyse (CFA) komt naar voren dat de oplossing met één factor die in 2016 werd gevonden, in 2022 niet langer houdbaar is. Er zijn nu verschillende factoren te onderscheiden.*

Belang

Het belang dat aan verschillende aspecten van de slachtofferondersteuning wordt gehecht, komt in beide metingen in grote lijnen overeen (Tabel 9.24). Slachtoffers vinden het belangrijk dat zij beleefd worden behandeld (+6). Het relatieve belang van onpartijdigheid is gedaald (-8). Voor slachtoffers is het relatief minder belangrijk dat zij hun verhaal niet vaak hoeven te herhalen en niet lang hoeven te wachten op een beslissing op hun aanvraag (voor respectievelijk 31% en 62% is dit heel belangrijk).

Tabel 9.24 – Belang Schadefonds Geweldsmisdrijven 2016-2022 (op basis van % helemaal mee eens)

Stelling	Rangorde belang		Verschil
Het is voor mij belangrijk dat de medewerkers van het Schadefonds Geweldsmisdrijven …	**2016**	**2022**	**16-22**
mij voldoende uitleg geven over het proces na mijn aanvraag van een vergoeding	14	10	+4
mij informeren over de voortgang van mijn aanvraag	12	9	+3
mij niet lang laten wachten op een beslissing op mijn aanvraag	16	16	0
goed (zorgvuldig) met mijn persoonsgegevens omgaan	1	1	0
mij de redenen voor hun beslissingen laten weten	10	7	+3
mij beleefd behandelen	8	2	+6
mij mijn verhaal niet vaak laten herhalen	17	17	0
geïnteresseerd zijn in mijn persoonlijke verhaal	11	14	-3
mij het gevoel geven dat ik serieus word genomen	4	3	+1
laten merken dat ze mijn situatie begrijpen	6	8	-2
mij een financiële vergoeding geven waar ik tevreden mee ben	15	15	0
mij de mogelijkheid geven mijn verhaal te vertellen, voordat zij een beslissing nemen	9	11	-2
voldoende informatie van mij vragen om hun beslissingen goed te kunnen nemen	7	6	+1
onpartijdig zijn (geen kant kiezen in de zaak)	5	13	-8
deskundig zijn (veel kennis en ervaring hebben)	2	5	-3
mij doorverwijzen naar andere organisaties als dat nodig is	13	12	+1
mij professioneel behandelen	3	4	-1

Rangorde gebaseerd op percentage ‘helemaal mee eens’. Spearman’s rho 2016-2022=0,80; n=17; p<0,001.

Ontwikkeling in verbeterpunten

Als de ervaringen van slachtoffers met het Schadefonds Geweldsmisdrijven worden afgezet tegen het belang dat zij aan verschillende aspecten hechten, ontstaat inzicht in de verbeterpunten. De potentiële kwaliteitsverbetering is het grootst bij aspecten met een relatief lage waardering waar slachtoffers verhoudingsgewijs veel belang aan hechten. Er is geen prioriteitenmatrix voor de hoofdaspecten weergegeven, omdat de indeling in 2022 niet robuust genoeg was.[87]

[87] *Zie vorige voetnoot voor een nadere toelichting.*

Vanwege de vergelijkbaarheid met 2016 zijn alleen de vragen geselecteerd die in beide metingen zijn gesteld. Dit betekent dat de resultaten kunnen afwijken van het beeld in hoofdstuk 7 en eerder gerapporteerde uitkomsten in 2016.[88]

Zes van de zeventien deelaspecten zijn in 2022 van kwadrant gewisseld:

Van '**Punt om te handhaven**' naar '**Sterk punt**' (relatieve belang toegenomen):
- "hebben mij de redenen voor hun beslissingen laten weten".

Van '**Verbeterpunten met minder prioriteit**' naar '**Potentieel verbeterpunt**' (relatieve belang toegenomen):
- "hebben mij geïnformeerd over de voortgang van mijn aanvraag";
- "hebben mij doorgestuurd naar andere organisaties als dat nodig was".

Van '**Sterk punt**' naar '**Punt om te handhaven**' (relatieve belang afgenomen):
- "waren onpartijdig (kozen geen kant in de zaak)".

Van '**Potentieel verbeterpunt**' naar '**Sterk punt**' (relatieve waardering toegenomen):
- "hebben voldoende informatie van mij gevraagd om hun beslissingen goed te kunnen nemen".

Van '**Punt om te handhaven**' naar '**Potentieel verbeterpunt**' (waardering afgenomen, belang toegenomen):
- "hebben mij voldoende uitleg gegeven over het proces na mijn aanvraag van een vergoeding".

Er zijn twee verbeterpunten bijgekomen in 2022, wat het totaalaantal verbeterpunten op vier brengt. De mogelijkheid voor slachtoffers om hun verhaal te vertellen, voordat er een beslissing wordt genomen was ook in 2016 al een verbeterpunt. Het vragen van informatie aan slachtoffers om goede beslissingen te nemen, is niet langer een verbeterpunt. De nieuwe verbeterpunten gaan over het informeren over de voortgang van de aanvraag en het vervolgtraject. Ook is er verbetering mogelijk waar het gaat om het doorsturen naar andere organisaties als dat nodig was.

[88] *De resultaten kunnen afwijken van de gerapporteerde uitkomsten in 2016. De relatieve positie wordt bepaald ten opzichte van het gemiddelde over alle aspecten (zowel voor ervaring als belang), dat het midden van elke as vormt. Omdat de set alleen bestaat uit aspecten die in beide metingen voorkomen, kan de indeling afwijken van wat er in 2016 is gerapporteerd. Dit speelt met name bij grensgevallen.*

9.8 Slachtoffer Informatiepunt Schadevergoedingsmaatregelen

Ervaringen

De ervaringen met de ondersteuning door het Slachtoffer Informatiepunt Schadevergoedingsmaatregelen (SIS), onderdeel van het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB), zijn geclusterd tot twee hoofdaspecten (op basis van de indeling in 2016). De uitkomsten zijn beschikbaar vanaf 2016. Over het hoofdaspect *informatie* zijn slachtoffers in beide metingen meer tevreden dan over de *bejegening* (Tabel 9.25).

Tabel 9.25 – Ervaringen hoofdaspecten SIS 2016-2022 (op basis % 'een beetje / helemaal eens')

Hoofdaspect	Rangorde	
	2016	2022
Informatie	2	2
Bejegening*	1	1

* "De medewerkers van het Slachtoffer Informatiepunt Schadevergoedingsmaatregelen hebben medeleven getoond" geschrapt in 2022.

De ervaringen met de ondersteuning door het SIS zijn tussen 2016 en 2022 in grote lijnen hetzelfde gebleven (Spearman's rho=0,77). Enkele deelaspecten nemen een andere positie in. Er is relatief meer tevredenheid over de beantwoording van vragen (+5) en de uitleg over de rechten als slachtoffer (+4) (Tabel 9.26). Naar verhouding is er minder waardering voor de aansluiting van de informatie van het SIS bij de persoonlijke situatie (-6) en de interesse van medewerkers in het persoonlijke verhaal (- 4). Niettemin is ruim driekwart van de slachtoffers hierover tevreden.

Tabel 9.26 – Ervaringen SIS 2016-2022 (op basis % 'een beetje / helemaal eens')

Hoofdaspect	Stelling	Rangorde ervaring		Verschil
	De informatie van het SIS…	2016	2022	16-22
1 Informatie	was duidelijk	7	7	0
	gaf goed uitleg over hoe de betaling van de schadevergoeding door de dader verloopt	11	10	+1
	paste bij mijn persoonlijke situatie	6	12	-6
	legde uit waar ik als slachtoffer recht op had	10	6	+4
	informeerde mij over de ontwikkelingen in de zaak	14	14	0
	De medewerkers van het SIS…			
2 Bejegening	hebben mij beleefd behandeld	1	1	0
	hielden rekening met mijn situatie als slachtoffer	4	4	0
	waren geïnteresseerd in mijn persoonlijke verhaal	9	13	-4
	gaven mij het gevoel dat ik serieus werd genomen	3	5	-2
	lieten merken dat ze mijn situatie begrijpen	5	3	+2
	waren vriendelijk tegen mij	2	2	0
Niet ingedeeld	hebben mij goed geïnformeerd	8	9	-1
	gaven antwoord op al mijn vragen	13	8	+5
	waren goed bereikbaar	12	11	+1

Rangorde gebaseerd op percentage 'een beetje / helemaal mee eens'. Spearman's rho 2016-2022=0,77; n=14; P=0,001.

Belang

Zowel de *bejegening* door medewerkers als de *informatie* van het SIS is voor slachtoffers zeer belangrijk (respectievelijk voor 87% en 86% in 2022). Ook in 2016 werden deze hoofdaspecten even belangrijk gevonden (Tabel 9.27).

Tabel 9.27 – Belang hoofdaspecten SIS 2016-2022 (op basis van % heel belangrijk)

Hoofdaspect	Rangorde	
	2016	2022
Informatie	2	2
Bejegening*	1	1

* "Het is voor mij belangrijk dat de medewerkers van het Slachtoffer Informatiepunt Schadevergoedingsmaatregelen medeleven tonen" geschrapt in 2022.

De mate van overeenstemming in het relatieve belang van deelaspecten is aan de lage kant (Spearman's rho=0,64), maar we kunnen niet spreken van een significante ontwikkeling. De grootste verschuiving is zichtbaar bij drie stellingen. Het belang dat medewerkers slachtoffers beleefd behandelen (+6) en vriendelijk tegen hen zijn (+6) is relatief gezien toegenomen, terwijl het antwoord geven op alle vragen verhoudingsgewijs als minder belangrijk wordt gezien (-7) (Tabel 9.28).

Tabel 9.28 – Belang SIS 2016-2022 (op basis van % helemaal mee eens)

Hoofdaspect	Stelling	Rangorde belang		Verschil
	Het is voor mij belangrijk dat de informatie van het SIS...	2016	2022	16-22
1 Informatie	duidelijk is	3	1	+2
	goed uitleg geeft over hoe de betaling van de schadevergoeding door de dader verloopt	13	12	+1
	bij mijn persoonlijke situatie past	11	13	-2
	uitlegt waar ik als slachtoffer recht op heb	4	6	-2
	mij informeert over de ontwikkelingen in de zaak	5	8	-3
	Het is voor mij belangrijk dat de medewerkers van het SIS...			
2 Bejegening	mij beleefd behandelen	10	4	+6
	rekening houden met mijn situatie als slachtoffer	8	11	-3
	geïnteresseerd zijn in mijn persoonlijke verhaal	14	14	0
	mij het gevoel geven dat ik serieus word genomen	6	7	-1
	laten merken dat ze mijn situatie begrijpen	12	10	+2
	vriendelijk tegen mij zijn	9	3	+6
Niet ingedeeld	mij goed informeren	1	2	-1
	antwoord geven op al mijn vragen	2	9	-7
	goed bereikbaar zijn	7	5	+2

Rangorde gebaseerd op percentage 'helemaal mee eens'. Spearman's rho 2016-2022=0,64; n=14; p=0,013.

Ontwikkeling in verbeterpunten

Door kleine verschuivingen in de gemiddelde belangscores zijn de twee hoofdaspecten in 2022 in een ander kwadrant terechtgekomen. *Informatie* is een verbeterpunten met minder prioriteit geworden, terwijl *bejegening* een sterk punt is geworden.

Tabel 9.29 – Prioriteit hoofdaspecten SIS 2012-2022 (op basis van gemiddelde score)

Hoofdaspect	Prioriteiten	
	2016	2022
Informatie	Potentieel verbeterpunt	**Verbeterpunt met minder prioriteit**
Bejegening	Punt om te handhaven	**Sterk punt**

Zie Tabel 9.1 voor een toelichting op de betekenis van vier kwadranten. Veranderingen in prioriteit t.o.v. voorgaande meting zijn vetgedrukt. Potentiële verbeterpunten zijn rood gemarkeerd.

Deze veranderingen zijn ook terug te zien bij de deelaspecten. Ontwikkelingen ten opzichte van 2016 zijn:

Van '**Punt om te handhaven**' naar '**Sterk punt**' (relatieve belang toegenomen):
- "hielden rekening met mijn situatie als slachtoffer" (*bejegening*);
- "lieten merken dat ze mijn situatie begrijpen" (*bejegening*).

Van '**Potentieel verbeterpunt**' naar '**Verbeterpunten met minder prioriteit**' (relatieve belang afgenomen):
- "informeerden mij over de ontwikkelingen in de zaak" (*informatie*).

Van '**Punt om te handhaven**' naar '**Verbeterpunten met minder prioriteit**' (waardering afgenomen):
- "waren geïnteresseerd in mijn persoonlijke verhaal" (*bejegening*).

Het aantal verbeterpunten is per saldo met één afgenomen naar vijf. Het informeren over ontwikkelingen in de zaak is niet langer een verbeterpunt. De resterende verbeterpunten hebben betrekking op de duidelijkheid van de informatie en uitleg over de rechten als slachtoffer. Als het gaat om de houding van medewerkers is er verbetering mogelijk in de wijze waarop zij slachtoffers goed informeren, antwoord geven op alle vragen en goed bereikbaar zijn.

9.9 Deelconclusies

Dit hoofdstuk wordt afgesloten met de beantwoording van de onderzoeksvragen 1d, 2b en 2d.

Ervaringen

1d In hoeverre is er sprake van significante verandering in ervaringen ten opzichte van de vorige metingen in 2012 en 2016?

Er is geen sprake van significante ontwikkelingen in de relatieve waardering van verschillende aspecten van de slachtofferondersteuning. Tussen 2012 en 2022 is er een hoge mate van overeenstemming in de ervaringen met de ondersteuning door keteninstanties. Dat betekent dat de aspecten waarover slachtoffers in 2012 relatief tevreden waren, ook in 2016 en 2022 op relatief veel waardering konden rekenen en vice versa. Vanwege de methodebreuk is de vergelijking op basis van rangordes gemaakt, waardoor niet kon worden vastgesteld of de tevredenheid in absolute zin is veranderd sinds 2012.

De overeenstemming in ervaringen is het grootst bij politie, OM, Slachtofferhulp en Schadefonds Geweldsmisdrijven, op enige afstand gevolgd door het Slachtoffer Informatiepunt Schadevergoedingsmaatregelen (SIS). Bij de rechtspraak is de overeenstemming in rangscores weliswaar kleiner dan bij de andere keteninstanties, maar er is geen sprake van een significante verschuiving in de relatieve tevredenheid over aspecten van de slachtofferondersteuning. Niettemin zijn er bij enkele stellingen veranderingen in de relatieve tevredenheid te zien ten opzichte van 2016. Zo zijn slachtoffers in 2022 – in vergelijking met de andere deelaspecten – minder tevreden over de interesse van rechters in hun persoonlijke verhaal. Ook waren zij verhoudingsgewijs iets minder tevreden over de mogelijkheden die zij hadden om hun verhaal te vertellen, voordat de rechter een beslissing nam. Daarentegen is de relatieve waardering over de zorgvuldige omgang met persoonsgegevens gestegen, evenals de tevredenheid over het rekening houden met de rechten van slachtoffers.

Belang

2b In hoeverre is er sprake van significante veranderingen in de zaken waar men groot belang aan hecht?

Bij de rechtspraak zijn er significante ontwikkelingen in het relatieve belang van verschillende aspecten van de slachtofferondersteuning. Het belang van *bejegeningsaspecten* is toegenomen ten opzichte van de *taakuitoefening*. Bij de rechtspraak zijn dus zowel de ervaringen als het belang het sterkst veranderd in de tijd. Ook bij het OM zijn er enkele verschuivingen in het belang van deelaspecten sinds 2012. Slachtoffers hechten er relatief meer belang aan dat zij door het OM beleefd worden behandeld, dat er een goede schatting wordt gemaakt van hun schade en er voldoende rekening wordt gehouden met hun wensen en behoeften bij het nemen van beslissingen. Voor slachtoffers is het relatief minder belangrijk dat zij van het OM uitleg krijgen over waar zij recht op hebben. De overeenstemming in het belang dat slachtoffers aan diverse aspecten van de ondersteuning door instanties hechten, is in de periode 2012-2022 het grootst bij Slachtofferhulp, gevolgd door het Schadefonds en politie. Dit zijn ook de instanties met een relatief grote stabiliteit in ervaringen.

Uit de vergelijking van de rangscores komt naar voren dat de overeenstemming over het belang van aspecten tussen 2012 en 2022 in het algemeen lager is dan bij de ervaringen. Dat betekent dat het relatieve belang van de verschillende aspecten in deze periode sterker is veranderd dan de relatieve tevredenheid over deze aspecten. Hierbij moet worden aangetekend dat de meeste deelaspecten heel belangrijk worden gevonden. Daardoor kunnen relatief kleine veranderingen in het percentage 'heel belangrijk' al tot grote veranderingen in de rangscores leiden.

Ontwikkeling in verbeterpunten

2d In hoeverre is er sprake van significante verandering in kwaliteitslacunes ten opzichte van de vorige metingen in 2012 en 2016?

Kwaliteitslacunes (of: potentiële verbeterpunten) zijn gedefinieerd als hoofd- en deelaspecten met een relatief lage tevredenheid waaraan slachtoffers verhoudingsgewijs veel belang hechten. De verandering in kwaliteitslacunes betreft een relatieve ontwikkeling: de aspecten zijn steeds vergeleken ten opzichte van de andere aspecten in een bepaalde meting. Over ontwikkelingen in absolute zin kunnen geen uitspraken worden gedaan.

Als het gaat om de ontwikkeling van hoofdaspecten loopt het beeld per keteninstantie uiteen. Bij politie en Slachtofferhulp is het beeld stabiel. Het hoofdaspect *intake / opsporing* is voor de politie vanaf 2012 steeds een verbeterpunt. Slachtofferhulp telt in de periode 2012-2022 geen verbeterpunten als het gaat om de hoofdaspecten. Bij OM, rechtspraak en het SIS zijn er in 2022 geen hoofdaspecten meer die als potentieel verbeterpunt gelden. Voor het Schadefonds was geen vergelijking tussen hoofdaspecten mogelijk. Hoewel de ontwikkeling bij de hoofdaspecten in het algemeen positief is, is er bij alle instanties op deelaspecten van de dienstverlening verbetering mogelijk.

- Bij de politie is de potentiële kwaliteitsverbetering in alle metingen het grootst bij het hoofdaspect *intake / opsporing*. Het gaat om de inspanningen van de politie om de dader te vinden en arresteren.
- Bij het OM is *inspraak / schadeherstel* door de toename van de waardering niet langer een potentieel verbeterpunt, maar een sterk punt. Op het niveau van de deelaspecten is er per saldo één verbeterpunt bijgekomen in vergelijking met 2016, waarmee het totaalaantal verbeterpunten op vier komt. Drie verbeterpunten zijn nieuw in 2022. Het gaat om "medewerkers van het OM hielden voldoende rekening met mijn wensen en behoeften bij het nemen van hun beslissingen", "hebben een goede schatting gemaakt van mijn schade" en "hebben voldoende gedaan om de dader te vervolgen". Het deelaspect "medewerkers van het OM hebben voldoende informatie van mij gevraagd om hun beslissingen goed te kunnen nemen" was in alle metingen een potentieel verbeterpunt.
- Het hoofdaspect *taakuitoefening* was bij de rechtspraak een potentieel verbeterpunt, maar door een kleine daling van het belang is dit in 2022 geen kwaliteitslacune meer. Het aantal deelaspecten waarop verbetering mogelijk is, is per saldo met één toegenomen naar drie. Naast het rekening houden met de rechten van slachtoffers, dat in 2022 voor het eerst een verbeterpunt is, gaat het om de vraag of de rechter voldoende heeft gedaan om de dader te berechten en de vraag of de rechter voldoende informatie van het slachtoffer heeft gevraagd om een goede beslissing te nemen.

- Bij Slachtofferhulp Nederland zijn er vanaf 2012 geen verbeterpunten als het gaat om de hoofdaspecten. Het aantal deelaspecten dat als potentieel verbeterpunt geldt, is per saldo met één toegenomen naar twee. Naast het geven van informatie over andere mogelijkheden voor hulp, dat in 2022 voor het eerst een verbeterpunt is, gaat het om het doorsturen naar andere hulporganisaties als dat nodig was.
- Voor Schadefonds Geweldsmisdrijven geldt dat het aantal potentiële verbeterpunten met twee is gegroeid naar vier (er was geen vergelijking tussen hoofdaspecten mogelijk). Hiervan was de mogelijkheid voor slachtoffers om hun verhaal te vertellen, voordat er een beslissing wordt genomen, in 2016 al een verbeterpunt. Het vragen van informatie aan slachtoffers om goede beslissingen te nemen, is niet langer een verbeterpunt. De nieuwe verbeterpunten gaan over het informeren over de voortgang van de aanvraag en het vervolgtraject. Ook is er verbetering mogelijk waar het gaat om het doorsturen naar andere organisaties als dat nodig was.
- Door de afname van het belang is het hoofdaspect *informatie* bij het Slachtoffer Informatiepunt Schadevergoedingsmaatregelen niet langer een potentieel verbeterpunt. Het aantal deelaspecten dat als verbeterpunt geldt, is met één afgenomen tot vijf. Het informeren over ontwikkelingen in de zaak is niet langer een verbeterpunt in 2022. De resterende verbeterpunten hebben betrekking op de duidelijkheid van de informatie en uitleg over de rechten als slachtoffer. Als het gaat om de houding van medewerkers is er verbetering mogelijk in de wijze waarop zij slachtoffers goed informeren, antwoord geven op alle vragen en goed bereikbaar zijn.

10 Slotbeschouwing

Huidige situatie: veel waardering voor de justitiële slachtofferondersteuning in het algemeen, ruimte voor verbetering bij kerntaken

Slachtoffers zijn in meerderheid positief tot zeer positief over de huidige kwaliteit van slachtofferondersteuning in de justitiële keten. Het aandeel slachtoffers dat (zeer) positief is, varieert tussen 58 en 87 procent. Voor alle keteninstanties geldt dat een groter deel van de slachtoffers positief is over de slachtofferondersteuning dan negatief. Het aandeel slachtoffers dat (zeer) negatief is, varieert tussen 6 en 25 procent.

Als we verder inzoomen op de hoofdaspecten van de slachtofferondersteuning geldt in algemene zin dat slachtoffers het meest positief zijn over *bejegening* door een justitiële keteninstantie, gevolgd door *informatie*(voorziening). Dit zijn dienstverleningsaspecten die in onze ogen vooral ondersteunend zijn aan de kerntaken van de meeste instanties. Echter, voor vijf van de zes keteninstanties geldt dat het hoofdaspect dat het dichtst bij de kerntaken van de instantie ligt relatief het minst wordt gewaardeerd: politie (*opsporing*; vinden en arresteren dader), OM (*inspraak en veiligheid*; o.a. vervolgen, gevoel van veiligheid, verhaal kunnen doen), rechtspraak (*veiligheid*; berechten en kans herhaling verkleinen), Slachtofferhulp (*ondersteuning*; o.a. praktische, juridische en emotionele ondersteuning) en Schadefonds (*proces*; o.a. inspraak, doorverwijzen en hoogte financiële vergoeding).[89] Omdat dit in de ogen van de slachtoffers belangrijke hoofdaspecten zijn, zien we ze veelal terug als potentieel verbeterpunt. Uitzondering is SIS waar de twee hoofdaspecten *bejegening* en *informatie* beide hoge waarderingscijfers krijgen. Dit past wellicht bij het karakter van een uitvoeringsorganisatie als CJIB waar SIS onderdeel van uitmaakt, en waar bejegening en informatie tot de kerntaken behoren.

De constateringen hierboven ten aanzien van politie, OM, rechtspraak en Schadefonds worden ondersteund door een samenhang van de totaalwaardering met de procesuitkomst, het resultaat van de ondersteuning/taakuitoefening door de desbetreffende keteninstantie. In het geval van de politie zijn slachtoffers positiever wanneer er een dader is gearresteerd, bij het OM zijn slachtoffers bij wie de zaak tot een rechtszaak of strafbeschikking is gekomen positiever dan slachtoffers bij wie de zaak is geseponeerd, bij de rechtspraak zijn slachtoffers positiever wanneer er een straf is opgelegd en bij Schadefonds zijn slachtoffers positiever wanneer een tegemoetkoming is toegekend. Ook voor SIS geldt dat er sprake is van een samenhang tussen de totaalwaardering en de procesuitkomst: slachtoffers zijn positiever wanneer de schadevergoeding volledig is uitgekeerd. Slachtoffers bij wie de rechter in het eindvonnis een strafmaatregel heeft opgelegd, zijn meer tevreden over de *informatievoorziening* van Slachtofferhulp, dan slachtoffers bij wie de verdachte niet is gestraft.

[89] *Bij Schadefonds wordt taakuitoefening, wat je als een kerntaak kunt zien, juist het meest gewaardeerd. Al vallen hier ook deelaspecten onder die een randvoorwaarde zijn (omgang met privacy, professionele behandeling).*

Aangezien het niet te verwachten valt dat slachtoffers altijd hun ‘zin’ krijgen waar het gaat om de procesuitkomst, zal de waardering op deze deelaspecten van de dienstverlening waarschijnlijk ook in de toekomst achterblijven bij meer algemene dienstverleningsaspecten als de bejegening. In het verlengde hiervan: keteninstanties zullen van mening zijn dat de procesuitkomst (of een dader opgespoord wordt / berecht kan worden etc.) niet louter en alleen hun taak / verantwoordelijkheid is. Denk bijvoorbeeld aan de rechtspraak: of men een straf kan opleggen is niet alleen afhankelijk van de kwaliteit van de rechtspraak zelf, maar hangt ook samen met de omstandigheden van het strafbaar feit en bewijslast die verzameld kan worden.

Een nieuwe toekomstbestendige respondentbenadering!?

De Slachtoffermonitor 2022 kende twee centrale onderzoeksvragen. De eerste kwam hierboven al aan de orde en ging over de huidige kwaliteit van de justitiële slachtofferondersteuning, de tweede had betrekking op veranderingen in de kwaliteitsbeoordeling ten opzichte van eerdere metingen. Toen we in de zomer van 2021 startten met het onderzoek was alles erop gericht om deze vragen zo zuiver mogelijk te beantwoorden. In de aanpak stond een identieke manier van respondentbenadering en dataverzameling als in 2016 centraal.

Uit een verkenning met de vier betrokken keteninstanties en het WODC werd duidelijk dat een herhaling niet haalbaar was. De opt-outprocedure van de 2e meting is niet toegestaan onder de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Daarnaast zijn er verregaande beperkingen gekomen aan het delen van gegevens tussen instanties zonder expliciete toestemming van de betrokkenen. Hierdoor konden slachtoffers bijvoorbeeld niet meer door het WODC benaderd worden. Verder werd het telefonisch benaderen door I&O Research van slachtoffers die nog niet hadden gereageerd gezien als een te grote inbreuk op de privacy. Tegelijkertijd was uit de 2e meting bekend dat de telefonische benadering en afname van de vragenlijst een belangrijke bijdrage leverde aan de gerealiseerde respons.

In deze derde meting is de veldwerkmethode voor de Slachtoffermonitor grondig gewijzigd ten opzichte van de voorgaande metingen. De privacyrisico’s van de dataverzameling zijn in beeld gebracht met een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (of: Data Protection Impact Assessment; DPIA), die is uitgevoerd in samenspraak met WODC en afgestemd met de vier keteninstanties. Deze privacytoets heeft geleid tot een aantal wijzigingen in de werkwijze van de dataverzameling. Er is geen telefonische benadering van slachtoffers en geen opt-outprocedure uitgevoerd. Slachtoffers zijn alleen benaderd per post, met een uitnodiging voor de online enquête inclusief een schriftelijke vragenlijst, gevolgd door een herinneringsbrief. De nieuwe benaderingswijze en nieuwe methode van dataverzameling is succesvol gebleken. Er is een respons van 22 procent behaald. De gekozen benaderingswijze is ook voor vervolgmetingen houdbaar en herhaalbaar.

Vanwege deze beperking aan de veldwerkmethode is er ook geen parallelmeting gehouden voor het onderzoeken van methode-effecten door de wijzigingen in de vragenlijst van de derde meting ten opzichte van de tweede meting.

Daarnaast was de non-responsanalyse minder grondig dan in de tweede meting doordat er geen Basic Question Procedure (BQP) kon worden uitgevoerd.[90] De wijzigingen in de vragenlijst waren het resultaat van de doorontwikkeling van de vragenlijst Slachtoffermonitor door Zebel et al. (2019). In deze doorontwikkeling werd het gebruik van een parallelmeting ook aanbevolen als oplossing voor de mogelijke methodebreuk (p. 54). Het resultaat van de wijzigingen in zowel veldwerkmethode als vragenlijst, zonder mogelijkheid tot parallelmeting, is dat de uitkomsten van de derde meting Slachtoffermonitor niet rechtstreeks vergelijkbaar zijn met de uitkomsten van eerdere metingen. In plaats van de parallelmeting is er wel een aanvullende actie georganiseerd met een verkorte vragenlijst, gericht op het verhogen van de respons onder slachtoffers met een migratieachtergrond. Het beoogde resultaat van deze actie is bereikt[91], maar het is wel ook weer een element in de veldwerkmethode die afwijkt van eerdere metingen.

Bij de analyse van de uitkomsten stonden we dan ook voor de uitdaging hoe we de tweede centrale onderzoeksvraag (veranderingen in de kwaliteitsbeoordeling ten opzichte van eerdere metingen) konden beantwoorden. De gekozen benadering van het vergelijken op basis van rangorde op (hoofd-/deel-)aspecten volgens dezelfde indeling als in de tweede meting is flexibel genoeg om toch iets te kunnen concluderen over veranderingen tussen de metingen, zij het met de nodige voorbehouden. Het werpt echter ook (weer) de vraag op hoe robuust en bruikbaar de metingen zijn van het belang dat slachtoffers toekennen aan de verschillende aspecten van de ondersteuning door justitiële instanties.

Belangscores en het gebrek aan variantie

De variantie in het belang dat slachtoffers toekennen aan de verschillende kwaliteitsaspecten is (zeer) beperkt. Vrijwel alle aspecten van de slachtofferondersteuning worden als een beetje belangrijk tot zeer belangrijk beschouwd. Er is met de gekozen analysemethode (Wilcoxon rangtekentoets) nog wel een statistisch onderscheid te maken tussen het belang dat wordt gehecht aan de verschillende hoofdaspecten, maar het is de vraag of het inhoudelijk echt betekenisvol is. De verschillen worden nu gemaakt op basis van hoe vaak de aspecten ‘zeer belangrijk’ worden gevonden ten opzichte van ‘belangrijk’, en of er niet al te vaak hetzelfde antwoord gegeven wordt op alle (deel)aspecten. Wanneer je zou kijken naar het percentage een beetje belangrijk tot zeer belangrijk ten opzichte van een beetje onbelangrijk tot zeer onbelangrijk, is er vrijwel nergens nog een verschil in het belang van de kwaliteitsaspecten te vinden.

Dit heeft gevolgen voor de mogelijkheden in verdere analyses, zoals het bepalen van (verschuivingen in) kwaliteitslacunes en het corrigeren van belangscores voor verschillen in delictgroepen, persoonskenmerken of procesuitkomsten. Het corrigeren voor verschillen naar achtergrondkenmerken heeft geen meerwaarde door het gebrek aan variantie in de belangscores. Als het belang als uitkomstvariabele nauwelijks varieert, zijn er vrijwel geen verklarende factoren te vinden.

---

[90] Bij een Basic Question Procedure worden één of enkele kernvragen uit het onderzoek voorgelegd aan respondenten die niet aan het hoofdonderzoek deelnemen. Op deze manier kan worden vastgesteld in hoeverre de respons inhoudelijk gezien afwijkt van de non-respons en in welke mate dus selectie-effecten zijn opgetreden.

[91] Van de respondenten die de verkorte vragenlijst hebben ingevuld, heeft 28 procent een migratieachtergrond (1e en 2e generatie), tegenover 17 procent van de groep die de basisvragenlijst heeft ingevuld (zie Tabel A1.16 in het bijlagenrapport).

Een ander nadeel van de beperkte variantie in belangscores is dat er dat er maar weinig voor nodig is om een aspect te doen verschuiven van 'potentieel verbeterpunt' naar 'verbeterpunt lage prioriteit' en andersom. Als de verschillen zo klein zijn, kun je dan nog wel spreken van 'hoge' of 'lage' prioriteit of is voor slachtoffers eigenlijk elk zwak punt van hoge prioriteit?

Het issue van de beperkte variantie in belangscores gaf aanleiding om terug te gaan naar de originele bronnen over de vragenlijstconstructie en de huidige praktijk bij CQI (Consumer Quality Index) vragenlijsten (waar de systematiek voor de Slachtoffermonitor vandaan komt). Hieruit doen we de volgende constateringen:

- In het handboek voor CQI ontwikkeling wordt het gebruik van belangvragen vooral behandeld in de context van pilotstudies of studies voor eventuele aanpassing van de vragenlijst: *"Bij reguliere metingen is het opnemen van belangvragen optioneel"* (Sixma et al. 2008, p. 43).
- In een overzicht van CQI en PREM (Patient Reported Experience Measures) vragenlijsten van Zorginstituut Nederland[92], heeft geen enkele van de vragenlijsten die gebruikt worden belangvragen in de reguliere metingen. Waar er beschrijvingen zijn van de methodeontwikkeling, dan blijkt dat de belangvragen wel gebruikt zijn bij de vragenlijstconstructie, zoals het handboek CQI dus ook aanraadt.
- In de pilotstudie voor de Slachtoffermonitor door Van Mierlo et. al. (2009) hadden de belangvragen andere antwoordcategorieën, namelijk 1) eigenlijk niet zo belangrijk; 2) belangrijk; 3) heel belangrijk; 4) van het allergrootste belang. Dit is een asymmetrische schaal, waarmee er meer nuance in de mate van (positief) belang valt uit te drukken.
- In de pilotstudie voor de Slachtoffermonitor werd geconstateerd dat *"de groep was nu te klein om het relatieve belang van de kwaliteitsaspecten vast te stellen, om harde uitspraken te doen over kwaliteitslacunes en de samenhang tussen de kwaliteitsoordelen en de verklarende factoren"* (p.86). Volgens de onderzoekers van de pilotstudie is daarom het verhogen van de (totale) respons belangrijk, ook om verder psychometrisch onderzoek te kunnen doen.

Gelet op deze bevindingen stellen wij de vraag of de werkwijze waarbij zowel de ervaring als het belang van elk aspect wordt gemeten, wel zinvol is. Wellicht is het beter om de belangvragen niet (meer) standaard in de meting van de Slachtoffermonitor mee te nemen, maar alleen als hulpmiddel in een pilotstudie voor het selecteren van dienstverleningsaspecten bij een nieuwe herziening van de vragenlijst. Het belang van een dienstverlening kan dan dienen als criterium om een dienstverleningsaspect wel of niet op te nemen in de definitieve vragenlijst. Bij een dergelijke pilotstudie raden we aan om voor de belangvragen weer de originele asymmetrische indeling van antwoordcategorieën te gebruiken, zodat respondenten meer nuance kunnen aanbrengen in hun antwoorden. Als alternatief voor de bepaling van kwaliteitslacunes kan het gebruik van een centrale waarderingsvraag (weer) worden overwogen. In de analyse kan het belang van dienstverleningsaspecten dan worden afgeleid aan de mate van samenhang met de totaalwaardering.

[92] *https://www.zorginzicht.nl/ontwikkeltools/ontwikkelen/overzicht-van-alle-cqi--en-prem-vragenlijsten. Geraadpleegd 15-03-2023.*

Hoge item non-respons

Een van de wijzigingen in de vragenlijst van de derde meting Slachtoffermonitor ten opzichte van de tweede meting was om bij alle ervarings- en belangvragen een optie ‘weet ik niet / niet van toepassing’ aan te bieden. Bij de tweede meting werd slechts de optie ‘niet van toepassing’ geboden bij een gedeelte van de ervaringsvragen en bij de belangvragen was er niet een dergelijke optie. Het aandeel van de respondenten dat gebruik gemaakt heeft van deze optie om geen waardering of belang aan te geven verschilt sterk tussen dienstverleningsaspecten en is soms aanzienlijk (tot wel 52% bij ‘de medewerkers van de politie hebben voldoende gedaan om de dader te arresteren’). In de analyses op hoofdaspecten kunnen deze antwoorden niet goed worden meegenomen, maar wellicht dat het voor keteninstanties wel een signaal kan zijn in hoeverre slachtoffers zich überhaupt een beeld kunnen vormen bij deze aspecten van de ondersteuning. Het zou hiervoor in ieder geval helpen om in een volgende editie de elementen ‘weet ik niet’ en ‘niet van toepassing’ van elkaar te scheiden in de antwoordmogelijkheden.

Procesuitkomst zorgt voor selectiviteit

Bij de analyse van de invloed van persoonskenmerken op de ervaringen met de ondersteuning is in deze derde meting ook het resultaat van de dienstverlening/ondersteuning door justitiële instanties meegenomen, de zogenoemde ‘procesuitkomsten’. Dit naar aanleiding van de gesprekken met de keteninstanties rond de specificaties van de steekproeven, en welke gegevens er werden meegeleverd. Doel hiervan was om te controleren in hoeverre er sprake is van selectiviteit in de deelnamebereidheid naar deze procesuitkomsten. Er is inderdaad sprake van selectiviteit op procesuitkomsten voor een deel van de steekproeven: slachtoffers die wel een tegemoetkoming van hun schade door Schadefonds kregen toegewezen, hadden een hogere deelnamebereidheid dan wie geen vergoeding kreeg. De deelnamebereidheid in de steekproef van SIS was hoger bij slachtoffers bij wie de zaak door het OM is afgedaan dan slachtoffers bij wie de zaak door de rechtbank is afgedaan. Voor deze procesuitkomsten is daarom gecontroleerd door deze mee te nemen in de multivariate analyses van waardering.

Hiervoor beschreven we al dat bij vijf van de zes keteninstanties de meegenomen procesuitkomsten ook van invloed blijken op de ervaringen van slachtoffers met een of meerdere aspecten van de ondersteuning. Dit is op zich geen verrassing, zeker waar de relatie tussen het kwaliteitsaspect en de procesuitkomst voor de hand ligt (bijv. het kwaliteitsaspect of medewerkers van de politie voldoende gedaan hebben om de dader op te sporen en de uitkomst of er een dader/verdachte is gearresteerd). Er zijn echter ook kwaliteitsaspecten die, in ieder geval in theorie, meer los zouden moeten staan van de procesuitkomsten (zoals bejegenings- en informatieaspecten van de rechtspraak en het eindvonnis), maar waar de procesuitkomst toch een significante invloed blijkt te hebben.

Voor het beantwoorden van de onderzoeksvragen over verschillen tussen delictgroepen en de invloed van persoonskenmerken op de ervaringen van slachtoffers is het daarom goed dat er voor deze procesuitkomsten is gecorrigeerd. Voor het beantwoorden van de onderzoeksvraag wat anno 2022 de ervaringen zijn van slachtoffers met de ondersteuning door justitiële instanties roept het echter wel de vraag op in hoeverre de uitkomsten binnen de steekproef een goede afspiegeling zijn van de werkelijkheid. Het is mogelijk dat de positieve uitkomsten van de waardering van de ondersteuning die zijn gevonden gechargeerd zijn (namelijk doordat meer slachtoffers meededen die een voor hen gunstige procesuitkomst hadden).

De combinatie van selectieve deelnamebereidheid en het risico van positieve vertekening van de ervaringen vraagt om oplossingen om hiervoor te corrigeren bij het extrapoleren van de onderzoeksuitkomsten naar de gehele populatie slachtoffers. Dit zou kunnen met het toevoegen van relevante procesuitkomsten in het weegmodel en/of stratificatie van de steekproeven naar deze procesuitkomsten. Als extra onderbouwing van deze aanbeveling wijzen we op de non-responsanalyse in 2016. Met een BQP was een inhoudelijke vraag gesteld aan weigeraars. Geconstateerd is dat respondenten positiever waren over de ondersteuning dan weigeraars.

Binnen deze derde meting waren de mogelijkheden voor uitbreiding van het weegmodel en de steekproefstratificatie beperkt, en verschilden deze per keteninstantie. Zo is er bij de steekproef CJIB wel al een weging uitgevoerd op de wijze van afdoening en de hoogte van de schadeloosstelling. Bij de steekproef van de politie was het niet mogelijk om de selectiviteit van de respons te beoordelen aan de hand van de uitkomst of er een dader/verdachte is gearresteerd of niet, laat staan dat hier in het weegmodel rekening mee kon worden gehouden. Voor een volgende meting is het daarom aan te bevelen om meer rekening te houden met de invloed van procesuitkomsten in het onderzoek, door deze consequent mee te nemen in de steekproefspecificatie en waar mogelijk op te nemen in het weegmodel.

Door de oogharen: weinig veranderingen in ervaringen, belang en kwaliteitslacunes

Hierboven is al beschreven dat de vergelijkbaarheid van de uitkomsten van de Slachtoffermonitor 2022 met de eerdere metingen verre van optimaal is. Daarom is gekozen voor een meer kwalitatieve vergelijking in de vorm van rangscores. Deze vergelijking laat zien dat er geen veranderingen zijn in de waardering van de hoofdaspecten ten opzichte van elkaar. Dat wil zeggen dat de waardering van de hoofdaspecten in relatieve zin gelijk is gebleven. In eerdere metingen waren slachtoffers in meerderheid positief over de slachtofferondersteuning, en die constatering is ook van toepassing op de uitkomsten van 2022.

Op het vlak van belang zien we wel verschuivingen, maar daar hechten we minder waarde aan omdat: (1) vrijwel alle aspecten belangrijk worden gevonden, en (2) het om kleine onderlinge verschillen gaat. Ook in de vorige metingen zagen we dat veel aspecten als belangrijk tot zeer belangrijk werden gezien. De prioriteitenmatrices in het rapport moeten om deze redenen met voorzichtigheid worden geïnterpreteerd. De grens tussen hoog en laag belang is zeer relatief als alles belangrijk is. Belangrijker dan het onderscheid tussen hoog en laag belang is het verschil in waardering tussen de verschillende hoofd- en deelaspecten. Door de oogharen gezien zijn er ook weinig veranderingen in de kwaliteitslacunes en blijven deze vooral op het vlak van de kerntaken.

Tot slot

Slachtofferondersteuning door justitiële ketens in Nederland oogst bij veel slachtoffers waardering, maar we moeten de groep die ontevreden is over de ondersteuning niet marginaliseren. De achtergrond van ontevredenheid ligt voor een deel in de procesuitkomst. Er liggen nog voldoende uitdagingen voor de keteninstanties om de slachtofferondersteuning verder te verbeteren.

Ook voor het instrument de Slachtoffermonitor blijven er uitdagingen. We hebben goede hoop dat een manier van verzamelen van data over de ervaren slachtofferondersteuning is gevonden die houdbaar en herhaalbaar is. Zowel vanuit het perspectief van de eisen van de wetgever, als vanuit het perspectief van de eisen die keteninstanties stellen aan medewerking, als ook het perspectief van de respondent. Op methodologisch vlak is het de uitdaging om een goede oplossing te vinden voor het meten van belang in de vragenlijst en kan een verdere verfijning van steekproefstratificatie en weegmodel tot een nog representatiever meetresultaat leiden.

Ten slotte biedt de dataset van de Slachtoffermonitor mogelijkheden voor verder onderzoek. De vragenlijst van de Slachtoffermonitor bevat de nodige indicatoren die niet nodig waren voor de beantwoording van de onderzoeksvragen, maar die wel gebruikt zouden kunnen worden in vervolgonderzoek. Denk hierbij aan de vragen over de behoefte aan en het gebruik van processtappen in de ondersteuning van slachtoffers (bijv. spreekrecht in het rechtsproces). Ook hiervan zou de samenhang met waardering van de slachtofferondersteuning onderzocht kunnen worden.

Literatuurlijst

Beleidsdocumenten

Duivenboden, D. van, Groothuis, S., Laros, O., Wensink, W. Andringa, W., Klein Kranenburg, L., Bouwmeester, J., & ten Doeschot, F. (2017). *Tweede meting Slachtoffermonitor - hoofdrapport.* Enschede: I&O Research.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7e ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson.

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

Rapporten

Andringa, W., Bruijn, S., Ten Doeschot, F., Klein Kranenburg, L. & Zebel, S. (2023). *Derde meting Slachtoffermonitor – Bijlagen.* Enschede: I&O Research.

Andringa, W., Klein Kranenburg, L., Bouwmeester, J. & ten Doeschot, F. (2017). *Tweede meting Slachtoffermonitor - Bijlagen*. Enschede: I&O Research.

Andringa, W., Klein Kranenburg, L., Bouwmeester, J., & ten Doeschot, F. (2017). *Tweede meting Slachtoffermonitor - hoofdrapport.* Enschede: I&O Research.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7e ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson.

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

Wetenschappelijke bronnen (boeken, artikelen, proefschriften)

Andringa, W., Klein Kranenburg, L., Bouwmeester, J., & ten Doeschot, F. (2017). *Tweede meting Slachtoffermonitor - hoofdrapport.* Enschede: I&O Research.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7e ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson.

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

Wetten en algemene maatregelen van bestuur

Besluit van 20 april 2018 tot vaststelling van bedragen voor nadeel van naasten dat niet in vermogensschade bestaat (Besluit vergoeding affectieschade) (Stb. 2018, 133). Opgehaald van https://wetten.overheid.nl/BWBR0040907

Besluit van 21 juni 2022 tot vaststelling van het tijdstip van inwerkingtreding van de Wet uitbreiding slachtofferrechten (Stb. 2022, 267). Opgehaald van https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stb-2022-267.html

Besluit van 24 augustus 2016, houdende regels voor de rechten, de ondersteuning en de bescherming van slachtoffers van strafbare feiten (Besluit slachtoffers van strafbare feiten) (Stb. 2016, 310). Opgehaald van https://wetten.overheid.nl/BWBR0038468

Wet van 11 april 2018 tot wijziging van het Burgerlijk Wetboek, het Wetboek van Strafvordering en het Wetboek van Strafrecht teneinde de vergoeding van affectieschade mogelijk te maken en het verhaal daarvan alsmede het verhaal van verplaatste schade door derden in het strafproces te bevorderen (Stb. 2018, 132). Opgehaald van https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stb-2018-132.html

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/

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 21 april 2021 tot wijziging van het Wetboek van Strafvordering en het Wetboek van Strafrecht in verband met de nadere versterking van de positie van het slachtoffer in het strafproces (Wet uitbreiding slachtofferrechten) (Stb. 2021, 220). Opgehaald van https://wetten.overheid.nl/BWBR0045101

Wet van 24 juni 2020 tot wijziging van de Penitentiaire beginselenwet, het Wetboek van Strafrecht en enige andere wetten in verband met de wijziging van de regeling inzake detentiefasering en voorwaardelijke invrijheidstelling (Wet straffen en beschermen) (Stb. 2020, 224). Opgehaald van https://wetten.overheid.nl/BWBR0043990

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 8 maart 2017, houdende implementatie van richtlijn 2012/29/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2012 tot vaststelling van minimumnormen voor de rechten, de ondersteuning en de bescherming van slachtoffers van strafbare feiten, en ter vervanging van Kaderbesluit 2001/220/JBZ (PbEU 2012, L 315) (Wet implementatie richtlijn minimumnormen voor rechten, ondersteuning en bescherming slachtoffers strafbare feiten enz.). (Stb. 2017, 90). Opgehaald van https://wetten.overheid.nl/BWBR0039339

Contactgegevens

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

I&O Research Amsterdam
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
020 – 308 48 00
info@ioresearch.nl
www.ioresearch.nl

i&o research