

Betere aangifteprocedures
kunnen het vertrouwen van
burgers in de politie vergroten /
foto: Liesbeth Dingemans.



Er is steeds meer **oog voor de positie van slachtoffers** van criminaliteit. Over de **dienstverlening van de politie** op dit terrein zijn positieve ontwikkelingen te melden. En dat kan gunstig uitpakken voor de **tevredenheid over de politie-organisatie**, blijkt uit het eerste grootschalige onderzoek naar ervaringen met de slachtofferondersteuning door de politie.

Slachtofferondersteuning door de politie

POSITIEF OVER BEJEGENING, NEGATIEF OVER KERNTAKEN

door **Joost van den Tillaart** en
Maartje Timmermans

De auteurs zijn werkzaam bij Regioplan.

In de afgelopen jaren is er steeds meer aandacht gekomen voor de positie van slachtoffers van criminaliteit. Dit blijkt bijvoorbeeld uit nieuwe rechten voor slachtoffers, zoals het spreekrecht tijdens strafzittingen. En uit initiatieven om justitiële slachtofferondersteuning efficiënter te maken, zoals de vernieuwde slachtofferloketten. Met de komst van de nationale politie is ook het aangifteproces verbeterd. Aangevers van woninginbraken ontvangen idealiter binnen veertien dagen een terugkoppeling van de politie. Dat blijkt uit een Kamerbrief over de verbetering van het aangifteproces uit juli 2013. Volgens een eerste kwaliteitsmeting onder ruim duizend aangevers, lukt dit al in 85 procent van de gevallen. En dat leidt tot meer vertrouwen in de politie.

Dit soort maatregelen is bedoeld om slachtoffers beter van informatie te voorzien en beter te begeleiden tijdens het justitiële proces. Het ministerie van Veiligheid en Justitie, dat verantwoordelijk is voor het Nederlandse slachtofferbeleid, beschikt sinds kort over een meetinstrument. Daarmee kan het perspectief van slachtoffers op de justitiële slachtofferondersteuning in kaart worden gebracht. De ervaringen van slachtoffers kunnen dan periodiek worden onderzocht. Het instrument, dat tussen

2009 en 2011 is ontwikkeld en getest, vraagt slachtoffers hoe belangrijk zij de verschillende onderdelen van slachtofferondersteuning vinden en wat hun eigen ervaringen daarmee zijn.

Slachtoffers vinden dat er belangstelling wordt getoond voor hun verhaal

In opdracht van het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum van het ministerie van Veiligheid en Justitie heeft Regioplan in samenwerking met marktonderzoeksbureau Ipsos in 2012 en 2013 de eerste grootschalige meting onder slachtoffers uitgevoerd. In eerste instantie zijn de ervaringen met de slachtofferondersteuning door de politie opgetekend. (De ervaringen van slachtoffers met het Openbaar Ministerie, de rechtspraak en Slachtofferhulp Nederland zijn in een aparte rapportage opgenomen.) In totaal gaven 509 slachtoffers via een telefonische vragenlijst en een online-enquête hun mening over de ondersteuning door de politie. Tot deze groep behoorden 202 slachtoffers van (niet-huiselijk) geweld, 206 slachtoffers van een vermogensdelict en 101 slachtoffers van een misdrijf op het gebied van openbare orde en veiligheid. De

>>

resultaten van het onderzoek zijn gewogen. Op die manier zijn de data representatief voor de populatie van slachtoffers van de verschillende delicttypen.

VERHAAL

Uit het onderzoek naar slachtofferondersteuning door de politie blijkt dat het grootste deel van de ondervraagden positieve ervaringen heeft met de wijze waarop zij door de politie worden bejegend. De meeste slachtoffers vinden dat zij beleefd worden behandeld en dat er belangstelling wordt getoond voor hun persoonlijke verhaal. Ook over de uitleg over mogelijke hulpverlening en over de rechtspositie van slachtoffers is de meerderheid tevreden. Bijna twee derde van de slachtoffers heeft over het geheel genomen goede ervaringen met de hulp die zij op dit vlak hebben gekregen. Minder dan een kwart noemt hierover negatieve ervaringen.

De meerderheid van de respondenten – circa twee derde – is goed te spreken over de mogelijkheden om inspraak te hebben in het proces. Zo hebben de meeste slachtoffers de mogelijkheid gekregen om hun verhaal te vertellen voordat er in hun zaak een beslissing wordt genomen. De ondervraagden zijn wel vaker negatief als het gaat om de mate waarin ook echt rekening wordt gehouden met hun rechten als slachtoffer.

De inzet van de politie op opsporing en arrestatie is een verbeterpunt

Over de stroomlijning van het proces bij de politie is de meerderheid van de slachtoffers positief gestemd. Het gaat dan om de snelheid waarmee aangifte kan worden gedaan. En om het proces dat voorkomt dat slachtoffers hun verhaal vaak opnieuw moeten vertellen. Daar staat tegenover

dat een minderheid tevreden is over de manier waarop de politie haar kerntaken vervult. Het gaat dan om zaken zoals opsporing en arrestatie, en informatieverstrekking over de ontwikkelingen in een zaak en over het vervolg van het proces. Ongeveer een derde heeft negatieve ervaringen op dit gebied. Daarnaast is te zien dat de meerderheid van de ondervraagden klachten heeft over de inzet van de politie om herhaling van slachtofferschap te voorkomen en om schadevergoeding te vereenvoudigen.

Vanzelfsprekend is bij de ontwikkeling van het meetinstrument rekening gehouden met alle thema's die uit het oogpunt van slachtoffers van groot belang kunnen zijn. Uit het eerste groot-schalige onderzoek met het instrument komt naar voren dat slachtoffers aan een aantal onderdelen van ondersteuning door de politie prioriteit geven. Bijvoorbeeld dat de politie voldoende inzet toont om de dader op te sporen en te arresteren. En dat de politie in de ogen van de slachtoffers vertrouwelijk omgaat met persoonsgegevens, en het verhaal van het slachtoffer serieus neemt. Over deze laatste twee kwesties zijn de respondenten zeer goed te spreken. De inzet van de politie op opsporing en arrestatie scoort aanzienlijk minder en kan dan ook een verbeterpunt genoemd worden. Daarbij kan wel aangetekend worden dat opsporing en arrestatie niet zozeer behoren tot de basisbeginselen van de justitiële slachtofferondersteuning, als wel tot de kerntaken van de politie.

AUTORITEITSGEVOELIG

Het oordeel van slachtoffers biedt aanknopingspunten om slachtofferondersteuning door de politie (verder) te verbeteren. Hierbij is een gedifferentieerd beeld van ervaringen van slachtoffers van belang, omdat de ene persoon de andere niet is. In het onderzoek is daarom gekeken of slachtoffers met verschillende kenmerken ook verschillende ervaringen hebben als het om slachtofferondersteuning gaat.

Slachtoffers van 60 jaar en ouder blijken vaker positief te zijn over slachtofferondersteuning door de politie dan respondenten onder de 30 jaar. Dit verschil manifesteert zich onder meer bij de oordelen over de stroomlijning van het proces bij de politie en over de preventie van herhaald slachtofferschap. Een verklaring voor dit verschil zou erin kunnen liggen dat de oudere generatie autoriteitsgevoelig is. En daarom zouden ouderen minder kritisch kunnen zijn dan jongere slachtoffers. Uit het onderzoek komt ook naar voren dat slachtoffers met een lage opleiding en respondenten met een hoge opleiding negatiever oordelen dan middelbaar opgeleiden.

Respectvolle bejegening behoort tot de sterke punten van de politie

Leeftijd en opleidingsniveau blijken dan ook relevante persoonskenmerken voor ervaringen met slachtofferondersteuning door de politie. Van verschillen tussen mannen en vrouwen is daarentegen geen sprake. En het onderzoek brengt ook geen verschillen aan het licht tussen ervaringen van slachtoffers van verschillende typen delicten. Vooral deze laatste bevinding is opvallend. Want het is niet ondenkbaar dat slachtoffers van bijvoorbeeld een geweldsdelict een ander oordeel vellen dan slachtoffers van een vermogensdelict. Minder verrassend is de uitkomst dat slachtoffers van een misdrijf waarbij een verdachte is aangehouden, relatief positief zijn over hun slachtofferondersteuning. Hetzelfde geldt voor de hoge scores die worden gegeven door slachtoffers die een volledige schadevergoeding ontvingen.

REALISTISCHER BEELD

Uit de eerste meting van de slachtoffermonitor kan worden afgeleid dat respectvolle bejegening tot

de sterke punten behoort van slachtofferondersteuning door de politie. Slachtoffers ervaren dat medewerkers van de politie hen serieus nemen en vertrouwelijk met persoonsgegevens omgaan. Bovendien hechten slachtoffers hieraan zeer groot belang. Het onderzoek maakt ook duidelijk dat een goede slachtofferondersteuning gebaat kan zijn bij aandacht voor persoonlijke kenmerken van slachtoffers. Denk aan leeftijd en opleidingsachtergrond. Zo blijken jongeren veeleisender te zijn dan ouderen – en deze doelgroep kan daarom vragen om een specifieke benadering.

Daarnaast laten de resultaten zien dat de ervaringen van slachtoffers aanzienlijk verschillen naarmate er successen worden geboekt bij opsporing, arrestatie of schadevergoeding. De mate waarin de politie inspanningen verricht om een verdachte op te sporen en aan te houden, kan rekenen op flinke kritiek. Ook over de inzet op schadevergoeding en preventie van herhaald slachtofferschap zijn negatieve geluiden te horen. Het is niet eenvoudig om de prestaties van de politie op dit gebied op korte termijn te verbeteren. Maar slachtofferondersteuning kan hierbij wel rekening houden met een zorgvuldige communicatie met het slachtoffer. Vooral in gevallen waarin er weinig zicht is op een bevredigend opsporingsresultaat. Wanneer de politie op deze manier aan verwachtingenmanagement doet, krijgen slachtoffers een realistischer beeld van de kansen op een goed resultaat. En dat kan uiteindelijk leiden tot een positievere ervaring met de dienstverlening van de politie. <<

Informatie over de geraadpleegde literatuur kan worden opgevraagd bij de auteurs via e-mail: joost.van.den.tillaart@regioplan.nl of maartje.timmermans@regioplan.nl