

# **Beoordeling dienstverlening Slachtofferhulp Nederland**

Ron van Wonderen

24 maart 2011



# Inhoud

<b>Leesvervangende samenvatting</b>	<b>5</b>
<b>1. Resultaten pilot meting</b>	<b>22</b>
1.1. Eindbeoordeling dienstverlening Slachtofferhulp Nederland	22
1.2. Beoordeling intake	23
1.3. Beoordeling emotionele ondersteuning	26
1.4. Beoordeling dienstverlening bij verhalen van schade	32
1.5. Beoordeling dienstverlening begeleiding strafproces	37
1.6. Beoordeling dienstverlening algemeen	43
1.7. Beoordeling online informatie	47
<b>2. Factoren die tevredenheid kunnen beïnvloeden</b>	<b>52</b>
2.1. Introductie	52
2.2. Eindbeoordeling dienstverlening Slachtofferhulp Nederland	52
2.3. Eindbeoordeling specifieke diensten	55
2.4. Profielschets 'ontevreden cliënt'	55
<b>Bijlage 1 Uitvoering onderzoek</b>	<b>57</b>
<b>Bijlage 2 Responsanalyse</b>	<b>59</b>
<b>Bijlage 3 Ontwerpen en indicatoren</b>	<b>64</b>
<b>Bijlage 4 Doorverwijzing</b>	<b>65</b>



## Leesvervangende samenvatting

### Introductie

In 2007 heeft het Verwey-Jonker Instituut in opdracht van Slachtofferhulp Nederland (hierna Slachtofferhulp) een klanttevredenheidsinstrument ontwikkeld. Uitgangspunt voor dit instrument was dat niet alleen het oordeel van cliënten over de dienstverlening moet kunnen worden vastgesteld. Ook moet vastgesteld kunnen worden in hoeverre problemen van cliënten naar tevredenheid worden opgelost en in hoeverre de tevredenheid en opbrengsten worden beïnvloedt door de verwachtingen over de te verkrijgen dienstverlening.

Het Verwey-Jonker Instituut heeft het onderzoeksinstrument ontwikkeld conform de uitgangspunten van de zogeheten "SATER" methodiek. Deze methodiek houdt kort samengevat in dat gedetailleerd wordt nagevraagd waartoe een cliënt eigenlijk een beroep deed op de dienstverlening, wat zijn of haar verwachtingen waren van de dienstverlening, welke dienst er werd verleend en wat die opleverde. Dat laatste wordt dat "ervaren opbrengst" genoemd. Door dicht aan te sluiten bij de waarneming en beleving van (voormalige) cliënten, wordt een nauwkeuriger inzicht verkregen in hetgeen de dienstverlening voor cliënten heeft opgeleverd dan wanneer alleen naar de mate van tevredenheid wordt gevraagd, zoals dat doorgaans gebeurt bij gebruikersonderzoek. De methode hiervoor is de elektronische vragenlijst; deze kan op internet door respondenten worden benaderd. De vragenlijst is opgebouwd op basis van de volgende thema's:

- Vanuit het perspectief van de cliënt: is de cliënt tevreden over de verkregen dienstverlening.
- Wat heeft de cliënt aan de hulp gehad.
- Is de cliënt tevreden met de opbrengsten van de dienstverlening, zijn de problemen opgelost?
- In hoeverre worden tevredenheid en opbrengsten beïnvloedt door factoren zoals de verwachtingen over de te verkrijgen dienstverlening?
- Vanuit het perspectief van Slachtofferhulp: wat is de relevantie van het werk? Helpt het bij het oplossen van de problemen van het slachtoffer?

Door middel van het Sater klanttevredenheidsinstrument is in 2007 een pilot meting uitgevoerd onder voormalige cliënten van Slachtofferhulp Nederland in de regio's Rotterdam-Rijnmond / Zuid-Holland-Zuid en Flevoland-IJsselland. Slachtofferhulp Nederland heeft eind 2010 het instrument ingezet voor een tweede klanttevredenheidsmeting. In deze meting zijn voormalige cliënten uit alle zeven regio's bevroegd.

### Leeswijzer

Het onderzoek is uitgevoerd in de periode september - december 2010. In voorliggende samenvatting van het rapport worden de uitvoering en de resultaten van het onderzoek beknopt beschreven. Als eerste lichten we de uitvoering van het onderzoek toe (steekproeftrekking, uitvoering van het internetonderzoek en uitvoering van het telefonisch onderzoek). Daarna volgt de beschrijving van de belangrijkste resultaten van het onderzoek aan bod. Tot slot bespreken we de responsanalyse (representativiteit van de respons).



## **Uitvoering van het onderzoek**

Het onderzoek bestond uit de steekproeftrekking, een internetonderzoek en een telefonisch onderzoek.

### **Criteria voor de steekproeftrekking**

Het onderzoek is uitgevoerd onder voormalige cliënten van Slachtofferhulp in alle zeven regio's: Haaglanden, Midden, Noord, Noordwest, Oost, Zuidoost en Zuidwest. In alle regio's zijn 300 voormalige cliënten aangeschreven, de bruto steekproef bestond dus uit 2100 personen.

Voor de steekproeftrekking zijn de volgende criteria gehanteerd:

- Respondenten hebben minimaal één maal persoonlijk contact gehad met een dienstverlener van Slachtofferhulp. Het contact tussen de respondent en Slachtofferhulp Nederland is op het moment van de steekproeftrekking twee weken tot maximaal drie maanden geleden afgesloten.
- Om de gebruikswaarde van het onderzoeksinstrument zo groot mogelijk te maken zijn zo veel mogelijk verschillende cliëntcategorieën in de steekproef opgenomen, waaronder slachtoffers van ernstig (niet huiselijk) geweld, en nabestaanden.
- Alleen volwassenen zijn in de steekproef opgenomen, omdat bevraging van kinderen en jongeren voor hen te belastend zou kunnen zijn.
- Slachtoffers van huiselijk geweld (zowel fysiek als seksueel geweld) kunnen niet per post worden benaderd; zij zijn uitgesloten van de steekproef.

### **Uitvoering van de internetenquête**

De 2100 voormalige cliënten die in de steekproef zijn opgenomen hebben een uitnodigingsbrief en een technische instructie ontvangen. In de uitnodigingsbrief is een toelichting gegeven op het hoe en waarom van het onderzoek. In de technische instructie is uitgelegd hoe respondenten de elektronische vragenlijst op internet kunnen benaderen en invullen. Personen die na drie weken de internetvragenlijst niet hadden ingevuld, zijn nogmaals aangeschreven. De rap-pelmailing bestond opnieuw uit de uitnodigingsbrief en een technische instructie.

Deelname aan het onderzoek gebeurde uiteraard op vrijwillige basis. Respondenten die bezwaar hadden tegen de ontvangst van een rappelbrief of die geen prijs stelden op tele-phonische benadering konden dit eenvoudig via een afmeldkaartje of e-mail laten weten. Zij zijn verwijderd uit het steekproefbestand.

### **Uitvoering van het telefonisch onderzoek**

In totaal hebben 464 personen (dat is 22% van het totale aantal aangeschreven personen) de internetvragenlijst volledig ingevuld. Om de nagestreefde steekproef van 700 voormalige cliënten te kunnen realiseren hebben vervolgens in november en december 2010 getrainde enquêteurs vanuit het hoofdkantoor van Slachtofferhulp telefonische interviews afgenomen. Het belbestand voor het telefonisch onderzoek is geschoond op personen die al hebben deelgenomen aan het onderzoek door het invullen van de vragenlijst op internet of die zich hebben afgemeld door het afmeldkaartje terug te sturen of zich via e-mail af te melden. In het telefonisch onderzoek is doorgebeld totdat representativiteit naar regio en achtergrondkenmerken (leeftijd, sekse) werd bereikt.

## Resultaten en conclusies van het onderzoek

### Eindbeoordeling dienstverlening Slachtofferhulp Nederland

Voormalige cliënten van Slachtofferhulp Nederland geven gemiddeld een ruime voldoende aan de ontvangen dienstverlening (tabel 1).

**Tabel 1** *Eindbeoordeling ontvangen dienstverlening*

Wat (alles afwegend), uw eendoordeel over alle hulp en adviezen die u van Slachtofferhulp heeft gekregen?	Totaal (N=700)
10	14%
9	19%
8	35%
7	14%
6	7%
5	4%
4	2%
3	2%
2	1%
1	1%
<b>Gemiddelde cijfer (totaal)</b>	<b>7,71</b>

### De intake

#### *In contact komen met Slachtofferhulp*

Twee op de drie respondenten zijn bij Slachtofferhulp terecht gekomen door een actieve benadering (Slachtofferhulp nam contact op met de respondent of verzond een brief). Eén op de drie respondenten heeft zelf of via familie/vrienden contact opgenomen met Slachtofferhulp. Aan de respondenten die zelf contact hebben opgenomen is gevraagd of het makkelijk of moeilijk was om in contact te komen met Slachtofferhulp. Volgens de overgrote meerderheid (89%) was dit makkelijk; 8% vond dit moeilijk.

Aan respondenten is vervolgens de vraag gesteld: 'Slachtofferhulp heeft contact met u opgenomen omdat u hiervoor toestemming heeft gegeven aan de politie (of in sommige gevallen aan een andere instantie) om uw gegevens aan Slachtofferhulp door te geven. Na hoeveel dagen na uw toestemming nam Slachtofferhulp contact met u op?' De resultaten staan in tabel 2.

**Tabel 2** *Na hoeveel dagen nam Slachtofferhulp contact met u op?*

	Totaal (N=395)
1dag	17 %
2 dagen	14%
3 dagen	13%
4 tot 7 dagen	18%
Meer dan 7 dagen	14%
Ik weet het niet meer / geen mening	25%

De stelregel is dat Slachtofferhulp slachtoffers binnen 48 uur na toestemming benadert. Uit de resultaten blijkt echter dat in de praktijk het contact niet altijd ook daadwerkelijk binnen 48 uur tot stand kan worden gebracht. In het onderzoek zijn we niet nagegaan wat de oorzaak hiervan is. De oorzaak kan bij de politie liggen (die geeft de melding niet direct door) of bij Slachtofferhulp (de melding wordt niet direct verwerkt, of de opvolging (bellen) wordt niet direct uitgevoerd).

#### *Beoordeling dienstverlening tijdens telefonisch intakegesprek*

De respondenten is gevraagd te beoordelen hoe de dienstverlener van Slachtofferhulp hen te woord heeft gestaan tijdens het telefonische intakegesprek. De dienstverlener wordt over het algemeen positief beoordeeld. Aandachtspunt is wellicht het relatief hoge percentage respondenten dat vindt dat de dienstverlener niet voldoende heeft duidelijk gemaakt wat de cliënt kon verwachten van Slachtofferhulp.

**Tabel 3a** *Hoe beoordeelt u de wijze waarop de dienstverlener van Slachtofferhulp u tijdens het telefonische intakegesprek te woord geeft gestaan?*

De dienstverlener ... (N=510)	'Ja'	'Nee'	'Weet niet'
Luisterde goed	87%	5%	8%
Was behulpzaam	85%	6%	9%
Was begripvol	89%	3%	8%
Ik kon mijn verhaal goed kwijt	78%	10%	12%
Was deskundig	74%	8%	19%
Vroeg goed door over mijn problemen	71%	10%	19%

**Tabel 3b** *Heeft de dienstverlener in het eerste telefonische contact duidelijk heeft gemaakt wat u wel of niet van Slachtofferhulp kon verwachten?*

'Voldoende'	'Enigszins'	'Onvoldoende'	'weet niet'
60%	16%	12%	12%

In totaal is 82% van de respondenten tevreden over de manier waarop de dienstverlener van Slachtofferhulp hen te woord heeft gestaan tijdens het telefonische intakegesprek, 11% is deels tevreden en 7% is ontevreden (zie tabel 4). Uit een nadere analyse blijkt dat 'Ik had meer hulp verwacht' en 'Ik kreeg niet de soort hulp die ik had verwacht' verreweg de meest genoemde redenen zijn waarom respondenten niet, of niet geheel tevreden zijn over de manier waarop Slachtofferhulp hen te woord heeft gestaan in het telefonische intakegesprek.

**Tabel 4** *Als u alles in overweging neemt wat is dan uw oordeel over de manier waarop Slachtofferhulp u te woord heeft gestaan in het eerste telefonische contact?*

	Totaal (N=510)
Ik ben tevreden	82%
Ik ben deels tevreden, deels ontevreden	11%
Ik ben ontevreden	3%
Weet ik niet / geen mening	4%

### **Beoordeling van de wachttijd**

De respondenten is gevraagd wat zij vonden van de wachttijd tussen het eerste telefonische contact met Slachtofferhulp en het eerste vervolggerek. Het overgrote deel van de respondenten (68%) geeft aan dat hij of zij snel werd geholpen en dat prima vond. Negen procent vond dat hij of zij te lang moest wachten.

### **Emotionele gevolgen**

Aan de respondenten is gevraagd wat de eventuele psychische of emotionele gevolgen waren van de gebeurtenis die hen is overkomen *vóór het eerste contact* met Slachtofferhulp. De overgrote meerderheid van de respondenten (namelijk 75%) geeft aan dat er psychische of emotionele gevolgen waren van de gebeurtenis. Aan deze respondenten is vervolgens gevraagd hoe ingrijpend deze gevolgen waren (zie tabel 5).

**Tabel 5** Hoe ingrijpend waren deze gevolgen voor u?

	Totaal (N=526)
Ik had er weinig last van	1%
Ik had er enige last van	24%
Ik had er vrij veel last van	31%
Ik had er zeer veel last van	43%
Weet ik niet meer / wil ik niet zeggen	0%

### **Beoordeling dienstverlening**

In deze paragraaf vatten we de resultaten samen voor de voornaamste diensten van Slachtofferhulp Nederland.

### **Verkregen ondersteuning**

Als eerste vatten we samen hoeveel voormalige cliënten door Slachtofferhulp zijn ondersteund en hoeveel niet? Wij maken hierbij een onderscheid naar personen die als gevolg van de gebeurtenis die hen is overkomen:

- Psychische of emotionele klachten hadden.
- Financiële schade hebben geleden.
- Betrokken zijn geraakt bij een strafproces.

In tabel 6 valt op dat 16% van de respondenten met psychische of emotionele klachten en 22% van de respondenten met financiële schade niet door de dienstverlener van Slachtofferhulp zijn ondersteund terwijl men dit wel graag had gewild.

**Tabel 6** *Heeft de dienstverlener u naar aanleiding van de gevolgen ondersteuning gegeven?*

	Respondenten met emotionele gevolgen N = 526	Respondenten met schade die men financieel vergoed wilde krijgen N = 436 <sup>1</sup>	Respondenten die betrokken zijn geraakt bij een strafproces N=253 <sup>2</sup>
Ja	62%	48%	64%
Nee, en dat was ook niet nodig	21%	16%	16%
Nee, maar ik had dit wel graag gewild	16%	22%	12%
Nee, ik ben direct doorverwezen naar gespecialiseerde hulpverlening	2%	6%	0%

#### *Verwachtingen over de opbrengsten van de dienstverlening*

Aan de respondenten die door Slachtofferhulp emotioneel zijn ondersteund, die ondersteuning hebben gekregen bij het verhalen van schade en/of door Slachtofferhulp zijn begeleid bij het strafproces is gevraagd wat zij vóór het eerste gesprek verwachtten over de resultaten van deze dienstverlening. Uit tabel 7 blijkt dat de verwachtingen vooraf over de resultaten van de begeleiding bij het strafproces relatief het hoogst waren (64% van de respondenten verwachtte veel / iets aan de ondersteuning te hebben, tegenover 44% bij emotionele ondersteuning en 46% bij het verhalen van schade.

**Tabel 7** *Wat verwachtte u vooraf (dus vóór uw eerste gesprek) over de resultaten van de ondersteuning die u zou krijgen van Slachtofferhulp?*

	Emotionele ondersteuning N = 326	Ondersteuning bij het verhalen van schade N = 213	Begeleiding bij het strafproces N=162
Ik verwachtte dat ik veel aan de ondersteuning zou hebben	14%	24%	27%
Ik verwachtte dat ik iets aan de ondersteuning zou hebben	30%	23%	37%
Ik verwachtte dat ik weinig of niets aan de ondersteuning zou hebben	13%	11%	8%
Ik had hierover vooraf geen verwachtingen	43%	42%	29%

#### *Verwachtingenmanagement door de dienstverlener*

Aan de respondenten die door Slachtofferhulp emotioneel zijn ondersteund, die ondersteuning hebben gekregen bij het verhalen van schade en/of zijn begeleid bij het strafproces is gevraagd of de dienstverlener van Slachtofferhulp voldoende duidelijk heeft gemaakt welke hulp en steun wel of niet van hem of haar kon worden verwacht. In dit opzicht zijn tussen de onderscheiden diensten geen grote verschillen te constateren. Volgens vier op de vijf respondenten heeft de dienstverlener van Slachtofferhulp voldoende duidelijk gemaakt welke hulp en steun wel of niet van hem of haar kon worden verwacht; 3% tot 5% vindt dat de dienstverlener dit onvoldoende heeft duidelijk gemaakt (zie tabel 8).

<sup>1</sup> 'Geen mening': 8%.

<sup>2</sup> 'Geen mening': 7%.

**Tabel 8** *Heeft de dienstverlener van Slachtofferhulp u voldoende duidelijk gemaakt welke hulp en steun u wel en niet van hem of haar kon verwachten?*

	Emotionele ondersteuning N = 326	Ondersteuning bij het verhalen van schade N = 213	Begeleiding bij het strafproces N=162
<b>Ja, voldoende</b>	<b>81%</b>	<b>82%</b>	<b>82%</b>
<b>Enigszins</b>	<b>9%</b>	<b>7%</b>	<b>12%</b>
<b>Nee, onvoldoende</b>	<b>5%</b>	<b>3%</b>	<b>5%</b>
<b>Weet ik niet / geen mening</b>	<b>4%</b>	<b>8%</b>	<b>1%</b>

Ook is aan de respondenten die door Slachtofferhulp emotioneel zijn ondersteund, die ondersteuning hebben gekregen bij het verhalen van schade en/of zijn begeleid bij het strafproces, gevraagd of zij alle ondersteuning hebben gekregen die zij hadden verwacht. Door een ruime meerderheid van de respondenten wordt dit bevestigd. Echter: 10% van de respondenten die als gevolg van de gebeurtenis psychische of emotionele klachten hadden, geeft aan naar aanleiding van deze klachten niet alle verwachte ondersteuning te hebben gekregen (zie tabel 9). Deze personen is gevraagd welke ondersteuning ze dan hadden verwacht. Hierop is hoofdzakelijk geantwoord met 'ik had meer ondersteuning (gesprekken, advies) verwacht.

Daarnaast vindt 15% van de respondenten die betrokken zijn geraakt bij een strafproces dat ze hierbij niet alle verwachte ondersteuning hebben gekregen. Deze respondenten noemen hiervoor uiteenlopende oorzaken. Het meest wordt genoemd dat het proces nog moet plaatsvinden, waardoor nog niet kan worden aangegeven of alle verwachte steun is gekregen. Hiernaast wordt enkele malen genoemd dat de dienstverlener niet is meegegaan naar de rechtszaak.

**Tabel 9** *Heeft u van de dienstverlener alle ondersteuning gekregen die u had verwacht?*

	Emotionele ondersteuning N = 326	Ondersteuning bij het verhalen van schade N = 213	Begeleiding bij het strafproces N=162
<b>Ja</b>	<b>82%</b>	<b>78%</b>	<b>72%</b>
<b>Nee</b>	<b>10%</b>	<b>8%</b>	<b>15%</b>
<b>Weet ik niet / geen mening</b>	<b>8%</b>	<b>14%</b>	<b>13%</b>

Tot slot is de respondenten die ondersteuning hebben gekregen nog gevraagd of alle vragen en problemen waarmee ze naar Slachtofferhulp zijn gekomen in de gesprekken aan de orde zijn geweest. Dit wordt voor de verschillende typen dienstverlening door vrijwel alle respondenten bevestigd.

#### *Eindbeoordeling van de dienstverlening*

Aan de respondenten die door Slachtofferhulp emotioneel zijn ondersteund, die ondersteuning hebben gekregen bij het verhalen van schade en/of zijn begeleid bij het strafproces, is gevraagd - alles in overweging nemend - een eindoordeel te geven over de manier waarop Slachtofferhulp hen geholpen heeft. De resultaten staan in tabel 10. Uit de tabel blijkt dat 89% van de respondenten tevreden is over de manier waarop Slachtofferhulp hen emotioneel ondersteund heeft, tegenover 8% die deels tevreden is en 2% die ontevreden is. De tevredenheid over de gekregen ondersteuning bij

het verhalen van schade (82%) en de begeleiding bij het strafproces (76%) ligt eveneens op een hoog niveau, alhoewel iets lager dan bij emotionele ondersteuning.

**Tabel 10** *Als u alles in overweging neemt wat is dan uw oordeel over de manier waarop Slachtoffer hulp u ondersteund heeft?*

	Emotionele ondersteuning N = 329	Ondersteuning bij het verhalen van schade N = 213	Begeleiding bij het strafproces N=159
Tevreden	89%	82%	76%
Deels tevreden, deels ontevreden	8%	10%	11%
Ontevreden	2%	3%	4%
Weet ik niet / geen mening	2%	5%	8%

*Voornaamste redenen voor ontevredenheid met de dienstverlening*

Aan respondenten die (niet) helemaal positief zijn over de manier waarop Slachtofferhulp hen geholpen heeft, is gevraagd te benoemen waarom men minder positief is.

Respondenten die (niet) helemaal positief zijn over de ontvangen emotionele ondersteuning geven vooral redenen die gekoppeld zijn aan verwachtingen: 'ik had meer hulp verwacht', en 'ik kreeg niet de soort hulp die ik had verwacht'.

De respondenten die (niet) helemaal positief zijn over de manier waarop Slachtofferhulp hen geholpen heeft bij het verhalen van de schade, geven hiervoor als voornaamste redenen: 'ik had meer hulp verwacht', 'ik kreeg niet de soort hulp die ik had verwacht' en 'de dienstverlener informeerde me niet goed over wat ik kon verwachten van Slachtofferhulp'. Ook 'de dienstverlening is te snel beëindigd' en 'ik had sneller verwezen willen worden naar gespecialiseerde dienstverlening' zijn genoemd.

Ook de respondenten die (niet) helemaal positief zijn over de manier waarop Slachtofferhulp hen bijgestaan heeft tijdens het strafproces, is gevraagd te benoemen waarom men niet (helemaal) tevreden is. De volgende redenen zijn meerdere malen genoemd: 'ik kreeg niet de soort hulp die ik had verwacht', 'de dienstverlener informeerde me niet goed over wat ik kon verwachten van Slachtofferhulp' en 'de dienstverlening is te snel beëindigd'.

#### *Eindbeoordeling opbrengsten*

Aan de respondenten die door Slachtofferhulp emotioneel zijn ondersteund, die ondersteuning hebben gekregen bij het verhalen van schade en/of zijn begeleid bij het strafproces, is gevraagd - alles in overweging nemend - wat zij hebben gehad aan de dienstverlening door Slachtofferhulp. De resultaten staan in tabel 11.

**Tabel 11** *Wat heeft u gehad aan de ondersteuning die u kreeg van Slachtofferhulp?*

	Emotionele ondersteuning N = 328	Ondersteuning bij het verhalen van schade N = 212	Begeleiding bij het strafproces N=158
Ik heb er veel aan gehad	51%	65%	66%
Ik heb er iets aan gehad aan	45%	29%	27%
Ik heb er weinig of niets aan gehad	4%	6%	7%

Vervolgens is door deze respondenten aangegeven wat ze gehad hebben aan de ondersteuning (zie tabel 12, 13 en 14) en of ze tevreden zijn over deze opbrengsten (tabel 15).

**Tabel 12** *Kunt u aangeven wat u heeft gehad aan de ondersteuning die u kreeg van Slachtofferhulp met betrekking tot uw emotionele of psychische klachten? Selecteer alle antwoorden die voor u van toepassing zijn.*

	Totaal (N=328)
Ik kon mijn verhaal kwijt / ik kreeg een luisterend oor	95%
De ondersteuning heeft er aan bijgedragen dat ik de ingrijpende gebeurtenis beter heb kunnen verwerken	40%
De ondersteuning heeft er aan bijgedragen dat mijn emotionele / psychische klachten zijn verminderd	35%
De ondersteuning heeft er aan bijgedragen dat ik nu beter kan omgaan met mijn problemen	28%
Ik ben doorverwezen naar de juiste gespecialiseerde psychosociale hulpverlening	15%
Er waren andere opbrengsten	5%
Weet ik niet / geen mening	1%

**Tabel 13** *Kunt u aangeven wat u heeft gehad aan de ondersteuning die u kreeg van Slachtofferhulp bij het verhalen van uw schade? Selecteer alle antwoorden die voor u van toepassing zijn.*

	Totaal (N=200)
De hulp en adviezen hebben eraan bijgedragen dat ik meer inzicht heb gekregen in de mogelijkheden om mijn schade vergoed te kunnen krijgen	79%
De hulp en adviezen hebben eraan bijgedragen dat mijn schade (deels) vergoed is	43%
De hulp en adviezen hebben eraan bijgedragen dat ik beter in staat was om zelf mijn schade vergoed te krijgen	27%
Ik ben doorverwezen naar de juiste gespecialiseerde rechtshulpverlening	17%
Er waren andere opbrengsten	5%
Weet ik niet / geen mening	5%

**Tabel 14** *Kunt u aangeven wat u heeft gehad aan de ondersteuning die u kreeg van Slachtofferhulp met betrekking tot het strafproces? Selecteer alle antwoorden die voor u van toepassing zijn.*

	Respondenten (N=158)
De ondersteuning heeft eraan bijgedragen dat ik meer inzicht heb gekregen in het verloop en de mogelijkheden binnen het strafproces	76%
De ondersteuning heeft eraan bijgedragen dat ik een betere bijdrage heb kunnen leveren aan het strafproces	45%
De ondersteuning heeft eraan bijgedragen dat ik emotioneel beter was voorbereid op de rechtszitting	42%
Er waren andere opbrengsten	9%
Er waren weinig of geen opbrengsten	4%
Weet ik niet / geen mening	0%

**Tabel 15** *In hoeverre bent u tevreden over deze opbrengsten?*

	Emotionele ondersteuning N = 328	Ondersteuning bij het verhalen van schade N = 200	Begeleiding bij het strafproces N=158
Tevreden	87%	66%	73%
Deels tevreden, deels ontevreden	8%	8%	10%
Ontevreden	3%	9%	6%
Weet ik niet / geen mening	2%	16%	11%

*Voornaamste redenen voor ontevredenheid met de opbrengsten*

Uit tabel 15 blijkt dat respondenten vaker tevreden zijn over de opbrengsten van emotionele ondersteuning dan over de opbrengsten van juridische ondersteuning. De respondenten die (niet) helemaal tevreden zijn over de opbrengsten van de dienstverlening, is gevraagd te benoemen door welke oorzaken men (niet) helemaal tevreden is. Als oorzaken voor de ontevredenheid over de opbrengsten van emotionele ondersteuning worden vooral factoren buiten Slachtofferhulp genoemd, zoals ‘De problemen waren te moeilijk of te zwaar’ en ‘Allerlei omstandigheden buiten de hulpverlening werkten niet mee’.

Ontevredenheid over de opbrengsten van de ondersteuning bij het verhalen van schade en over de opbrengsten van de begeleiding bij het strafproces wortelt relatief vaak in het verwachtingenmanagement; de verwachtingen van de respondenten over wat Slachtofferhulp zou kunnen doen bleken niet realistisch te zijn.

**Overige beoordelingen**

*Beoordelingen specifieke dienstverlening bij verhalen van schade*

De beoordeling van specifieke dienstverlening bij het verhalen van schade is samengevat in de onderstaande tabel 16.

**Tabel 16** *Alles in aanmerking nemend, bent u tevreden of ontevreden over de hulp die de dienstverlener van Slachtofferhulp u gaf om uw schade vergoed te krijgen?<sup>3</sup>*

Respondenten (N=213)	tevreden	deels tevreden, deels ontevreden	ontevreden
Informatie over mogelijkheden om schade vergoed te kunnen krijgen (N=151)	92%	6%	2%
Hulp of advies bij het vaststellen en/of onderbouwen van de schade (N=95)	94%	3%	3%
Hulp bij het verhalen van schade via het voegingsformulier (N=92)	89%	9%	2%
Hulp bij het invullen van overige formulieren (N= 57)	93%	7%	0%

<sup>3</sup> De percentages voor de laatste drie diensten zijn indicatief vanwege het beperkte aantal personen dat deze diensten heeft ontvangen.

Doorverwijzing en/of hulp naar fondsen (N=49)	92%	8%	0%
Hulp bij het verhalen van schade via de verzekering tegenpartij (N=28)	100%	0%	0%

### *Opstellen schriftelijke slachtofferverklaring en uitoefenen van spreekrecht*

Van de respondenten die betrokken zijn geraakt bij een strafproces en daarin zijn ondersteund door Slachtofferhulp (N=162) heeft 74% informatie gekregen over de mogelijkheden / procedure tot het uitoefenen van het recht om te spreken tijdens de rechtszitting en/of het (laten) opstellen van een schriftelijke slachtofferverklaring (SSV); 5% geeft aan hierover geen informatie te hebben ontvangen maar dit wel graag te hebben gewild. Van de respondenten die gebruik hebben gemaakt van hun spreekrecht en/of een SSV hebben laten opstellen, is 88% tevreden over de manier waarop Slachtofferhulp hen geholpen heeft, tegenover 2% die ontevreden is.

### *Beoordeling van de dienstverlener*

In tabel 17 is samengevat hoe de dienstverlener van Slachtofferhulp door voormalige cliënten is beoordeeld. De beoordeling is overwegend positief. Aandachtspunt is dat bijna één op de vijf respondenten vindt dat de dienstverlener 'te sturend' was.

**Tabel 17** Hoe beoordeelt u de manier waarop de dienstverlener van Slachtofferhulp u in het / de gesprekken te woord geeft gestaan?

Respondenten (totale N=700)	Eens	Oneens	Geen mening
De dienstverlener ...			
Was respectvol	96%	2%	3%
Was begripvol	95%	3%	2%
Was aardig, sympathiek	94%	2%	3%
Luisterde goed	94%	5%	1%
Was geduldig	93%	4%	3%
Was geïnteresseerd	92%	5%	3%
Was behulpzaam	90%	7%	3%
Begreep meestal wat ik bedoelde	89%	6%	5%
Ik kon mijn verhaal goed kwijt	88%	7%	5%
Kwam de afspraken na	80%	6%	13%
Vroeg goed door over mijn problemen	80%	11%	9%
Zette zich voldoende voor mij in	79%	11%	10%
Was deskundig	78%	10%	12%
Handelde snel genoeg	75%	12%	13%
Hield goed bij het nadenken over mijn problemen	71%	12%	17%
Had goede ideeën en tips	70%	14%	16%
Was initiatiefrijk	69%	13%	18%
Was te sturend	18%	71%	11%
Legde mijn woorden nogal eens verkeerd uit	13%	84%	3%
Gebruikte veel moeilijke woorden	10%	89%	1%

### *Beëindiging van het contact*

Aan de respondenten is gevraagd of zij de dienstverlening van Slachtofferhulp lang genoeg vonden duren; dit wordt bevestigd door 70%. Daarentegen vond 15% van de respondenten de dienstverle-

ning te kort duren<sup>4</sup>. Het gaat hierbij vooral om respondenten die korter dan een week ondersteuning hebben gekregen.

Als reden waardoor het contact met Slachtofferhulp is beëindigd noemen respondenten dat geen verdere dienstverlening meer nodig was (45%), dat de resultaten naar tevredenheid waren (34%), of dat de respondent verwezen is naar gespecialiseerde dienstverlening (10%). In 9% van de gevallen is het contact beëindigd omdat de respondent en de dienstverlener niet verder kwamen.

Aan de respondenten is ook gevraagd wat men ervan vond dat het contact met de dienstverlener van Slachtofferhulp werd beëindigd. De meerderheid van de respondenten (73%) van dat prima. Daarentegen vond 11% dit jammer en was 4% hier boos over.

### *Specialisatie*

In het streven naar een verdere verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening specialiseert een aantal medewerkers van Slachtofferhulp zich in een bepaald onderwerp. Daardoor kan het nodig zijn dat een cliënt te maken krijgt met meer dan één medewerker. Van de respondenten geeft 15% aan contact te hebben gehad met meer dan één dienstverlener. Dit maakte 47% van hen niets uit; 19% voelde zich daardoor deskundiger geholpen tegenover 13% die vindt dat daardoor de communicatie moeizamer is verlopen.

### *Vrijwilliger versus beroepskracht*

De diensten van Slachtofferhulp Nederland worden zowel geleverd door mensen die dit doen op vrijwillige basis als door beroepskrachten. De respondenten geven in ruime meerderheid aan dat het hen niets uitmaakte of ze zijn geholpen door een vrijwilliger of door een beroepskracht. Overigens is opvallend is dat bijna de helft van de respondenten niet weet of ze contact hebben gehad met een vrijwilliger of met een beroepskracht.

### *Plaats van contact*

Aan de respondenten bij wie de dienstverlener thuis is langsgesproken, is de vraag voorgelegd of dit voor hen een meerwaarde had. Dit wordt bevestigd door 59% van deze respondenten. Aan alle respondenten is vervolgens gevraagd: "Als u opnieuw in contact zou komen met Slachtofferhulp, welke vorm of plaats van contact heeft dan uw voorkeur?" de resultaten staan in tabel 18.

**Tabel 18** *Als u opnieuw in contact zou komen met Slachtofferhulp, welke vorm of plaats van contact heeft dan uw voorkeur?*

	Respondenten (N=350)
Gesprek(ken) op het kantoor van Slachtofferhulp	23%
Gesprek(ken) bij mij thuis	43%
Telefonisch contact	15%
Online contact (via de e-mail of chat)	1%
Anders	5%
Weet ik niet / geen mening	13%

### *Beoordeling online informatie*

Aan voormalige cliënten voor wie de gebeurtenis die hen is overkomen emotionele of psychische gevolgen heeft gehad; die als gevolg van de gebeurtenis materiële of immateriële schade hebben geleden; en/of die betrokken zijn bij een strafproces, is gevraagd of men naar aanleiding hiervan de website van Slachtofferhulp heeft bezocht. De resultaten staan in tabel 19.

<sup>4</sup> De overige 15% van de respondenten had geen mening of wist geen antwoord op deze vraag.

**Tabel 19** *Heeft u naar aanleiding van de gebeurtenis die u is overkomen, de website van Slachtofferhulp (www.slachtofferhulp.nl) en/of andere websites bezocht?*

	Emotionele Gevolgen N = 526	Materiële of immateriële schade N = 436	Betrokken geraakt bij een strafproces N=253
Ja, alleen website van Slachtofferhulp	8%	7%	4%
Ja, zowel website van Slachtofferhulp als andere websites	7%	4%	7%
Ja, alleen andere websites	2%	4%	4%
Nee	80%	81%	82%
Weet ik niet meer	3%	4%	3%

Respondenten die de website van Slachtofferhulp hebben bezocht is gevraagd met welk doel zij dit hebben gedaan. Het meest genoemd worden informatieve doelen, zoals informatie over hoe Slachtofferhulp kan helpen, informatieve teksten, en het telefoonnummer van Slachtofferhulp. De overgrote meerderheid van de respondenten is van mening dat men op de website in (ruim) voldoende mate heeft kunnen vinden wat men zocht (tabel 20).

**Tabel 20** *Heeft u op de website van Slachtofferhulp gevonden wat u zocht?*

	Emotionele Gevolgen N = 79	Materiële of immateriële schade N = 48	Betrokken geraakt bij een strafproces N=28
Ruim voldoende	30%	36%	15%
Voldoende	68%	42%	69%
Onvoldoende	2%	19%	16%
Niet/nauwelijks	0%	3%	0%

### **Uitkomsten analyses van factoren die samenhangen met tevredenheid**

In verdiepende analyses is bekeken welke factoren een significante samenhang vertonen met de eindbeoordeling van de dienstverlening van Slachtofferhulp Nederland.

#### *Wijze waarop cliënt met Slachtofferhulp in contact is gekomen*

Respondenten die een 1,2 of 3 geven voor de ontvangen dienstverlening hebben relatief vaak zélf het initiatief genomen tot contact met Slachtofferhulp (zonder eerst een brief te hebben gehad van Slachtofferhulp). Ook wijzen de onderzoeksresultaten op het belang van reële verwachtingen. Voormalige cliënten die lage beoordelingen geven aan de ontvangen dienstverlening van Slachtofferhulp, hebben bovengemiddeld vaak vooraf geen of onvolledig idee over de adviezen en hulp die Slachtofferhulp biedt.

### *Emotionele klachten*

Respondenten, die als gevolg van de gebeurtenis zeer veel last hadden van emotionele klachten, gaven vaker een onvoldoende aan de ontvangen dienstverlening. Dit voor het overgrote deel personen die aangaven geen emotionele ondersteuning te hebben gekregen maar dit wel graag hadden gewild.

Aan de respondenten die wel emotionele ondersteuning hebben gekregen is gevraagd welke verwachtingen zij hadden over de resultaten hiervan. Personen die veel resultaat verwachtten van de emotionele ondersteuning zijn gemiddeld iets minder tevreden over de ontvangen dienstverlening dan personen die weinig of geen resultaat verwachtten. Belangrijker dan 'verwachtingen vooraf' is echter het 'verwachtingenmanagement' van de dienstverlener (gedurende het contact): naarmate de dienstverlener beter duidelijk maakt welke hulp en steun cliënten wel en niet van hem of haar kunnen verwachten, is het eindoordeel over de dienstverlening vaker positief.

### *Type delict*

Op basis van het onderzoek kan niet worden gesteld dat cliënten die in contact zijn gekomen met Slachtofferhulp als gevolg van bepaalde delicten opvallend positief of negatief zijn over de ontvangen dienstverlening, met slachtoffers van geweld als opvallende uitzondering. Van de slachtoffers van geweld gaf 20% een onvoldoende voor de ontvangen dienstverlening, tegenover 11% van alle voormalige cliënten. De gemiddelde beoordeling van de ontvangen dienstverlening door slachtoffers van geweld is 7,18 (tegenover 7,71 gemiddeld). Van de 77 voormalige cliënten van Slachtofferhulp die een onvoldoende gaven de ontvangen dienstverlening waren er 36 slachtoffer van geweld.

### *Geen samenhang met eindoordeel over dienstverlening*

De persoonlijkheidskenmerken opleidingsniveau, sekse, leeftijd en etnische herkomst vertonen géén samenhang met de eindbeoordeling van de dienstverlening. Hetzelfde geldt voor type cliënt (slachtoffer, getuige, nabestaande of betrokkene).

### *Eindbeoordeling emotionele dienstverlening*

Er is een sterke relatie tussen de eindbeoordeling van de emotionele dienstverlening en de eindbeoordeling van de totale dienstverlening. Verder geldt dat de factoren die samenhangen met de eindbeoordeling van de totale dienstverlening van Slachtofferhulp óók samenhangen met de eindbeoordeling van de emotionele dienstverlening. Wij herhalen deze opsomming van factoren hier niet.

### *Eindbeoordeling dienstverlening bij verhalen van schade*

In nadere analyses is bekeken welke factoren een significante samenhang vertonen met de eindbeoordeling van de ontvangen dienstverlening bij het verhalen van schade. In vergelijking met de totale dienstverlening en de emotionele dienstverlening, zijn er minder variabelen die aantoonbaar samenhangen met de eindbeoordeling van de dienstverlening bij het verhalen van schade. De enige factor die een rol lijkt te spelen is het verwachtingenmanagement door de dienstverlener. Personen die niet, of niet helemaal, tevreden zijn over de ontvangen dienstverlening bij het verhalen van schade, geven vaker aan dat de dienstverlener niet voldoende heeft duidelijk gemaakt welke hulp en steun men wel en niet kon verwachten.

### *Eindbeoordeling begeleiding strafproces*

In nadere analyses is bekeken welke factoren een significante samenhang vertonen met de eindbeoordeling van de ontvangen begeleiding bij het strafproces. Net zoals bij het verhalen van schade geldt ook voor begeleiding bij het strafproces dat personen die niet, of niet helemaal,

tevreden zijn over de ontvangen dienstverlening, vaker aangeven dat de dienstverlener niet voldoende heeft duidelijk gemaakt welke hulp en steun men wel en niet kon verwachten.

### Profielschets 'ontevreden cliënt'

Op grond van de resultaten van het pilotonderzoek kunnen we komen tot een profielschets van de cliënt die niet, of niet helemaal, tevreden is met de ontvangen dienstverlening. Onjuiste verwachtingen / gebrek aan informatie hebben hierin een groot aandeel. Het functioneren van de dienstverlener speelt hier een (veel) kleinere rol. Een ontevreden cliënt betreft in de meeste gevallen een persoon die meerdere van de onderstaande kenmerken in zich verenigt:

- Die vooraf hoge verwachtingen had van de resultaten van de dienstverlening.
- Die (desondanks) van de dienstverlener van Slachtofferhulp géén of (in zijn of haar beleving) te weinig emotionele ondersteuning heeft gekregen.
- Die relatief vaak een slachtoffer is van een geweldsdelict.
- Die veel last had van emotionele of psychische klachten.
- Die door de dienstverlener (in zijn of haar beleving) onvoldoende is geïnformeerd over wat hij of zij van Slachtofferhulp kon verwachten.

## Responsanalyse

### *Representativiteit naar persoonskenmerken*

In het administratiesysteem van Slachtofferhulp Nederland worden de sekse en leeftijd van cliënten geregistreerd. Hierdoor kunnen we de verdeling in het steekproefbestand naar sekse en leeftijd vergelijken met de verdeling in het responsbestand<sup>5</sup>. Uit de analyses blijken geen grote verschillen te bestaan tussen het steekproefbestand en het responsbestand: er is een representatieve respons.

### *Type cliënt en delict*

Zowel het steekproefbestand als het responsbestand bestaat voor het grootste deel (80%) uit slachtoffers/benadeelden. Getuigen en betrokkenen (partner, familie) maken 5% respectievelijk 7% uit van het responsbestand. Nabestaanden en veroorzakers (bij auto-ongelukken) zijn zeer kleine klantgroepen. Veel voormalige cliënten hebben contact gehad met Slachtofferhulp als gevolg van geweld, gevolgd door de categorieën verkeersongevallen en bedreiging. Er zijn geen categorieën delicten die, vergeleken met de steekproef<sup>6</sup>, opvallend hoog of laag scoren in de respons (tabel 21).

**Tabel 21** *Type delict*

<i>Type delict</i>	Steekproef Bestand	Respons bestand
Geweld	26%	28%
Verkeersongeval	18%	17%
Bedreiging	12%	11%
Inbraak	12%	11%
Beroving of overval	8%	12%
Aanranding, verkrachting of ander seksueel misbruik	6%	5%
Diefstal	4%	3%
Oplichting of verduistering	2%	3%
Stalking	2%	2%
Zelfdoding	2%	2%

<sup>5</sup> Etnische groep van cliënten wordt niet geregistreerd

<sup>6</sup> Slachtoffers van huiselijk geweld en 'niet te benaderen' slachtoffers zijn niet opgenomen in het steekproefbestand.

Vernieling/vandalisme/baldadigheid	1%	0%
Brand	1%	1%
Anders <sup>7</sup>	6%	5%

### *Respons naar subgroepen in het internetonderzoek en in het telefonisch onderzoek*

Op Internet waren enkele subgroepen in de respons ondervertegenwoordigd: personen 18-35 jaar, personen met alleen lagere school en respondenten van allochtone herkomst. Door de aanvullende telefonische interviews is een representatief aantal 18-35 jarigen, lager opgeleiden en allochtonen bereikt. De conclusie is dat door een combinatie van internetonderzoek en aanvullende telefonische interviews een representatieve respons is gerealiseerd.

### *Beoordeling dienstverlening door respondenten en niet-respondenten*

We onderzochten of personen die zeer tevreden of zeer ontevreden zijn met ontvangen dienstverlening hierover eerder hun mening kenbaar willen maken (dus vaker bereid waren deel te nemen aan het onderzoek) dan personen die gematigd tevreden zijn.

### *Afmelders die toch de ontvangen dienstverlening hebben beoordeeld*

Voormalige cliënten van Slachtofferhulp die niet wilden deelnemen aan het onderzoek (noch via internet noch telefonisch) is de mogelijkheid geboden om zich af te melden door een afmeldkaartje retour te zenden. Deze personen is gevraagd om op het afmeldkaartje aan te geven wat, alles afwegend, het eindoordeel is over alle hulp en adviezen die ze van Slachtofferhulp hebben gekregen. Daarnaast vroegen we in het telefonisch onderzoek aan personen die niet wilden of konden deelnemen aan de enquête naar een eindoordeel over alle hulp en adviezen die men van Slachtofferhulp ontving. In totaal hebben 376 niet-respondenten een eindbeoordeling gegeven. In tabel 22 zijn de resultaten weergegeven van de eindbeoordeling van de ontvangen dienstverlening. Uit de tabel blijkt dat zowel de voormalige cliënten die hebben deelgenomen aan het onderzoek als de voormalige cliënten die dat niet hebben gedaan, gemiddeld een ruime voldoende geven aan de ontvangen dienstverlening. Het cijfer dat respondenten gaven is gemiddeld nog iets hoger dan het cijfer van de niet-respondenten. Voormalige cliënten die niet hebben deelgenomen aan het onderzoek geven iets vaker een laag cijfer als eindoordeel. De gevonden verschillen leiden tot de conclusie leidt dat respondenten en niet-respondenten beperkt afwijken in hun eindoordeel over de ontvangen dienstverlening.

**Tabel 22** *Eindbeoordeling ontvangen dienstverlening respondenten en niet-respondenten*

<i>Wat is (alles afwegend) uw eindoordeel over alle hulp en adviezen die u van Slachtofferhulp heeft gekregen?</i>	Respondenten (N=700)	Niet-respondenten (N=376)
8, 9, 10	68%	55%
6, 7	22%	28%
4, 5	6%	8%
1, 2, 3	5%	9%
<b>Gemiddeld cijfer (totaal)</b>	<b>7,71</b>	<b>7,15</b>

<sup>7</sup> Waaronder “ongeval / ongeluk anders dan verkeer“, “bedrijfsongeval” en “reanimatie”

## 1. Resultaten pilot meting

### 1.1. Eindbeoordeling dienstverlening Slachtofferhulp Nederland

Tabel 1.1 geeft de resultaten weer van de eindbeoordeling van de ontvangen dienstverlening. Uit de tabel blijkt dat de voormalige cliënten van Slachtofferhulp Nederland gemiddeld een ruime voldoende geven aan de ontvangen dienstverlening.

**Tabel 1.1** *Wat is (alles afwegend) uw eindoordeel over alle hulp en adviezen die u van Slachtoffer hulp heeft gekregen?*

	Totaal (N=700)
10	14%
9	19%
8	35%
7	14%
6	7%
5	4%
4	2%
3	2%
2	1%
1	1%
<b>Gemiddeld cijfer (totaal)</b>	<b>7,71</b>

De respondenten is daarnaast gevraagd of zij andere mensen, met vergelijkbare problemen als die van henzelf, zouden adviseren een beroep te doen op de dienstverlening door Slachtofferhulp (zie tabel 1.2). Ook nu zijn de resultaten positief. Uit de tabel blijkt dat 83% van de voormalige cliënten van Slachtofferhulp Nederland, hierover zeker/waarschijnlijk positief zou adviseren.

**Tabel 1.2** *Zou u andere mensen, met vergelijkbare problemen als die van uzelf, adviseren om naar Slachtofferhulp te gaan?*

	Totaal (N=700)
Zeker wel	63%
Waarschijnlijk wel	20%
Waarschijnlijk niet	7%
Zeker niet	3%
Weet ik niet / geen mening	6%

## 1.2. *Beoordeling intake*

### Introductie

Stelregel is dat Slachtofferhulp Nederland slachtoffers binnen 48 uur (twee werkdagen) benadert, in eerste instantie telefonisch. Als pogingen om telefonisch contact te leggen met het slachtoffer vruchteloos zijn, dan benadert Slachtofferhulp Nederland dit slachtoffer per brief. Het eerste telefonische contact (het intakegesprek) vindt plaats met een medewerker van de afdeling Aanmelding. Cliënten die zelf contact opnemen met Slachtofferhulp worden in het intakegesprek in de regel te woord gestaan door een medewerker van de servicelijn. Een intakegesprek verloopt via een vast script en mag in principe niet langer dan tien minuten duren. In het intakegesprek wordt de hulpvraag geconcretiseerd en wordt tevens impliciet aan verwachtingenmanagement gedaan (wat kan het slachtoffer verwachten van de dienstverlening door Slachtofferhulp).

### Hoe zijn voormalige cliënten bij Slachtofferhulp terechtgekomen?

De meeste respondenten zijn bij Slachtofferhulp terechtgekomen door de actieve benadering (Slachtofferhulp nam contact op met de respondent (56%) of verzond een brief (8%)). Daarnaast heeft 30% op eigen initiatief, via familie of vrienden of op aanraden van de politie contact opgenomen met Slachtofferhulp.

Tabel 1.3 *Hoe bent u bij Slachtofferhulp terechtgekomen?*

	Totaal (N=700)
Slachtofferhulp heeft contact met mij opgenomen	56%
Ik heb zelf contact opgenomen nadat ik een brief had gekregen	7%
Ik heb op eigen initiatief contact opgenomen met Slachtofferhulp	16%
Ik heb op advies van de politie contact opgenomen met Slachtofferhulp	7%
Anderen hebben contact opgenomen met Slachtofferhulp (bijvoorbeeld partner, familie, vrienden of kennissen)	6%
Ik weet het niet meer	4%
Anders	4%
	100%

Aan de respondenten die zelf contact hebben opgenomen is gevraagd of het gemakkelijk of moeilijk was om in contact te komen met Slachtofferhulp. Volgens de overgrote meerderheid van hen (89%) was dit gemakkelijk; acht procent vond dit moeilijk en drie procent had hierover geen mening.

### Na hoeveel dagen nam Slachtofferhulp contact op?

Aan respondenten stelden we de volgende vraag: 'Slachtofferhulp heeft contact met u opgenomen omdat u toestemming heeft gegeven aan de politie (of in sommige gevallen aan een andere instantie) om uw gegevens aan Slachtofferhulp door te geven. Na hoeveel dagen na uw toestemming nam Slachtofferhulp contact met u op?' De resultaten van deze vraag staan in tabel 1.4.

**Tabel 1.4** *Na hoeveel dagen nam Slachtofferhulp contact met u op?*

	Totaal (N=395)
1 dag	17%
2 dagen	14%
3 dagen	13%
4 tot 7 dagen	18%
Meer dan 7 dagen	14%
Ik weet het niet meer / geen mening	25%

De stelregel is dat Slachtofferhulp slachtoffers binnen 48 uur na toestemming benadert. Uit de resultaten in tabel 1.4 blijkt echter dat in de praktijk het contact niet altijd ook daadwerkelijk binnen 48 uur tot stand kan worden gebracht. In het onderzoek zijn we niet nagegaan wat de oorzaak hiervan is. De oorzaak kan bij de politie liggen (die geeft de melding niet direct door) of bij Slachtofferhulp (de melding wordt niet direct verwerkt, of de opvolging (bellen) wordt niet direct uitgevoerd).

#### **Beoordeling dienstverlening tijdens telefonisch intakegesprek**

De respondenten is gevraagd te beoordelen hoe de dienstverlener van Slachtofferhulp hen te woord heeft gestaan tijdens het telefonische intakegesprek. De resultaten staan vermeld in tabel 1.5.

**Tabel 1.5** *Hoe beoordeelt u de wijze waarop de dienstverlener van Slachtofferhulp u te woord heeft gestaan?*

<i>De dienstverlener ...</i> (N=510)	'Ja'	'Nee'	'Weet niet'
Luisterde goed	87%	5%	8%
Was behulpzaam	85%	6%	9%
Was begripvol	89%	3%	8%
Ik kon mijn verhaal goed kwijt	78%	10%	12%
Was deskundig	74%	8%	19%
Vroeg goed door over mijn problemen	71%	10%	19%

Tevens is gevraagd of de dienstverlener in het eerste telefonische contact duidelijk heeft gemaakt wat de respondent wel of niet van Slachtofferhulp kon verwachten. Hierover zegt 60% van de respondenten dat de dienstverlener dit voldoende duidelijk heeft gemaakt, terwijl 16% vindt dat de dienstverlener dit enigszins duidelijk heeft gemaakt. Volgens twaalf procent heeft de dienstverlener dit niet duidelijk gemaakt en eveneens twaalf procent weet het niet meer.

Tot slot hebben we de respondenten gevraagd een eindoordeel te geven over de manier waarop de dienstverlener van Slachtofferhulp hen te woord heeft gestaan tijdens het telefonische intakegesprek (zie tabel 1.6).

**Tabel 1.6** *Als u alles in overweging neemt, wat is dan uw oordeel over de manier waarop Slachtofferhulp u te woord heeft gestaan in het eerste telefonische contact?*

	Totaal (N=510)
Ik ben tevreden	82%
Ik ben deels tevreden, deels ontevreden	11%
Ik ben ontevreden	3%
Weet ik niet / geen mening	4%

Uit tabel 1.6 blijkt dat ruim tachtig procent van de respondenten tevreden is over de manier waarop Slachtofferhulp hen te woord heeft gestaan in het eerste telefonische contact, tegenover drie procent die hier ontevreden over is.

De respondenten die niet of niet geheel tevreden zijn, is gevraagd de belangrijkste redenen hiervoor aan te geven (tabel 1.7).

**Tabel 1.7** *Geeft u de belangrijkste reden(en) aan waarom u niet (helemaal) tevreden bent over de manier waarop Slachtofferhulp u te woord heeft gestaan in het eerste telefonische contact. Maximaal twee antwoorden zijn mogelijk.*<sup>8</sup>

Vraag is alleen beantwoord door personen die niet, of niet helemaal, tevreden zijn (N=71)	Aantal keren genoemd
Ik had meer hulp verwacht	41
Ik kreeg niet de soort hulp die ik had verwacht	24
De dienstverlener informeerde me niet goed over wat ik kon verwachten van Slachtofferhulp	10
Slachtofferhulp was voor mij telefonisch onvoldoende bereikbaar	6
De dienstverlener was onvoldoende bekwaam	3
De dienstverlener stond mij niet goed te woord	2
De dienstverlener belde vanuit een onrustige omgeving (ik hoorde rumoer, een radio of ander omgevingsgeluid op de achtergrond)	2
Anders	18

Uit de resultaten blijkt dat ‘Ik had meer hulp verwacht’ en ‘Ik kreeg niet de soort hulp die ik had verwacht’ verreweg de meest genoemde redenen zijn waarom respondenten niet of niet geheel tevreden zijn over de manier waarop Slachtofferhulp hen te woord heeft gestaan in het eerste telefonische contact.

### Beoordeling wachttijd

De respondenten is gevraagd aan te geven hoe veel dagen gewacht moest worden tussen het eerste telefonische contact met Slachtofferhulp en het eerste vervolgesprek. De resultaten zijn opgenomen in tabel 1.8.

**Tabel 1.8** *Hoe lang moest u wachten tussen het eerste telefonische contact met Slachtofferhulp en het eerste vervolgesprek?*

	Totaal (N=545)
Minder dan 2 dagen	11%
2 tot 3 dagen	12%
4 tot 7 dagen	20%
8 dagen of langer	20%
Niet van toepassing / Ik weet het niet meer	38%

<sup>8</sup> In totaal zijn 106 antwoorden gegeven door 71 personen, meerdere antwoorden op deze vraag waren mogelijk.

We vroegen de respondenten wat zij vonden van de wachttijd tussen het eerste telefonische contact met Slachtofferhulp en het eerste vervolgggesprek. Het overgrote deel van de respondenten (68%) geeft aan dat hij of zij snel werd geholpen en vond dat prima. Negen procent vond dat hij of zij te lang moest wachten (tabel 1.9).

**Tabel 1.9** *Wat vond u van de wachttijd tussen het eerste telefonische contact met Slachtofferhulp en het eerste vervolgggesprek?*

	Totaal (N=480)
Ik moest (te) lang wachten	9%
Ik werd snel geholpen en dat vond ik prima	68%
Ik werd snel geholpen maar dat vond ik niet prettig	1%
Anders	7%
Ik weet het niet meer / geen antwoord	15%

### 1.3. *Beoordeling emotionele ondersteuning*

#### **Emotionele ondersteuning: introductie**

De meeste slachtoffers zijn in staat om op eigen kracht en in hun eigen sociale omgeving op termijn de draad van het normale leven weer op te pakken. Dit betekent niet dat het slachtoffer niet, voor korte of langere tijd te maken kan krijgen met lichamelijke, financiële, juridische, psychische en sociaal maatschappelijke gevolgen van de gebeurtenis die mogelijk (extra) stress en problemen kunnen veroorzaken. Met inachtneming van de eigen zelfredzaamheid en veerkracht van het slachtoffer inventariseert de medewerker van Slachtofferhulp Nederland samen met het slachtoffer (eventuele) stressbronnen en problemen ten gevolge van de gebeurtenis. Vervolgens wordt bekeken op welke wijze stressbronnen en problemen gereduceerd kunnen worden. Dit kan zijn door het geven van informatie of het luisteren naar het verhaal van de cliënt, maar ook door het ondersteunen bij een goed verloop van het juridische traject en de schadeafwikkeling. Via het monitoren, dat wil zeggen het volgen van het verloop van de stressreacties van het slachtoffer en diens functioneren - op het werk, thuis en in de vrije tijd -, houdt de medewerker de toestand van het de cliënt in de gaten. In een aantal situaties is het wenselijk de cliënt te verwijzen voor meer specialistische hulp.

#### **Emotionele ondersteuning: emotionele en psychische gevolgen van de gebeurtenis**

Aan de respondenten is gevraagd wat de eventuele psychische of emotionele gevolgen waren van de gebeurtenis die hen is overkomen vóór het eerste contact met Slachtofferhulp. De resultaten staan vermeld in tabel 1.10.

**Tabel 1.10** *Waren voor u psychische of emotionele gevolgen van de gebeurtenis vóór uw eerste contact met Slachtofferhulp?*

	Totaal (N=700)
Ja, er waren voor mij emotionele of psychische gevolgen	75%
Nee, er waren voor mij geen emotionele of psychische gevolgen	21%
Weet ik niet meer / wil ik niet zeggen	4%

In totaal geeft 75% van de respondenten aan dat de gebeurtenis die hen is overkomen psychische of emotionele gevolgen heeft gehad. Aan deze respondenten vroegen we hoe ingrijpende deze gevolgen voor hen waren (zie de resultaten in tabel 1.11).

**Tabel 1.11** *Hoe ingrijpend waren deze gevolgen voor u?*

	Totaal (N=526)
Ik had er weinig last van	1%
Ik had er enige last van	24%
Ik had er vrij veel last van	31%
Ik had er zeer veel last van	43%
Weet ik niet meer / wil ik niet zeggen	0%

Aan de respondenten die last hadden van psychische of emotionele gevolgen is gevraagd of de dienstverlener van Slachtofferhulp hierbij emotionele ondersteuning heeft gegeven. De resultaten zijn opgenomen in tabel 1.12: 62% van de respondenten geeft aan emotionele ondersteuning te hebben ontvangen van de dienstverlener; 16% geeft aan geen emotionele ondersteuning te hebben ontvangen maar dit wel graag te hebben gewild.

**Tabel 1.12** *U gaf aan dat de gebeurtenis voor u emotionele of psychische gevolgen heeft gehad. Heeft de dienstverlener van Slachtofferhulp u hierbij emotionele ondersteuning gegeven?*

	Totaal (N=526)
Ja	62%
Nee maar ik had dit wel graag gewild	16%
Nee en dat was ook niet nodig	21%
Nee want ik ben direct doorverwezen naar gespecialiseerde hulpverlening	2%

Aan de respondenten die geen emotionele ondersteuning hebben gehad van de dienstverlener is gevraagd waarom dit niet is gebeurd. De resultaten staan vermeld in tabel 1.13.

**Tabel 1.13** *Waarom heeft de dienstverlener van Slachtofferhulp u geen emotionele ondersteuning gegeven? Meerdere antwoorden zijn mogelijk.*

	Totaal (N=192)
Ik vond dat niet nodig	38%
Ik had al contact met een gespecialiseerde hulpverlener	16%
De dienstverlener vond dat niet nodig	9%
Anders <sup>9</sup>	17%
Weet ik niet / geen mening	24%

Emotionele ondersteuning: informatie over gespecialiseerde psychosociale hulpverlening  
Een van de diensten van Slachtofferhulp Nederland is informatie over- en doorverwijzing naar de gespecialiseerde psychosociale hulpverlening. Doorverwijzing is aan de orde bij ernstige psychische of emotionele klachten of als het verwerkingsproces niet goed verloopt. Voorbeelden van instanties in de psychosociale hulpverlening zijn:

- Het algemeen maatschappelijk werk.
- Instellingen geestelijke gezondheidszorg.
- Vrijgevestigde psychologen en psychotherapeuten.
- Traumacentra.

<sup>9</sup> In de categorie 'anders' zijn zeer uiteenlopende antwoorden gegeven, waaronder (meermalen genoemd) 'het klikte niet met de dienstverlener' en 'Slachtofferhulp kon me niet goed (verder) helpen'.

- Huisarts.
- De landelijke stichting rouwbegeleiding (voor nabestaanden).

Respondenten voor wie de gebeurtenis emotionele of psychische gevolgen heeft gehad, hebben we gevraagd of de dienstverlener van Slachtofferhulp informatie heeft gegeven over gespecialiseerde psychosociale hulpverlening die hen verder zou kunnen helpen. De resultaten zijn opgenomen in tabel 1.14.

**Tabel 1.14** *U gaf aan dat de gebeurtenis voor u emotionele of psychische gevolgen heeft gehad. Heeft de dienstverlener van Slachtofferhulp u informatie gegeven over gespecialiseerde psychosociale hulpverlening die u verder zou kunnen helpen?*

	Totaal (N=526)
Ja	44%
Nee maar ik had dit wel graag gewild	13%
Nee en dat vond ik ook niet nodig	31%
Weet ik niet meer	9%
Niet van toepassing, ik heb geen contact gehad met een dienstverlener	3%

Bijna alle respondenten die informatie hebben gekregen over gespecialiseerde psychosociale hulpverlening zijn tevreden over deze informatie (namelijk 92% tevreden; 1% ontevreden).

#### **Emotionele ondersteuning: verwachtingen**

Aan de respondenten die emotionele ondersteuning hebben gekregen van de dienstverlener van Slachtofferhulp is gevraagd wat zij vóór het eerste gesprek verwachtten van de resultaten hiervan (zie tabel 1.15).

**Tabel 1.15** *Wat verwachtte u vooraf (dus vóór uw eerste gesprek) van de resultaten van de emotionele ondersteuning die u zou krijgen van Slachtofferhulp?*

	Totaal (N=326)
Ik verwachtte dat ik <b>veel</b> aan de emotionele ondersteuning zou hebben	14%
Ik verwachtte dat ik <b>iets</b> aan de emotionele ondersteuning zou hebben	30%
Ik verwachtte dat ik <b>weinig of niets</b> aan de emotionele ondersteuning zou hebben	13%
Ik had hierover vooraf geen verwachtingen	43%

Volgens de meeste respondenten (81%) heeft de dienstverlener van Slachtofferhulp voldoende duidelijk gemaakt welke hulp en steun wel of niet van hem of haar kon worden verwacht; vijf procent is van mening dat de dienstverlener dit onvoldoende heeft duidelijk gemaakt (zie tabel 1.16).

**Tabel 1.16** *Heeft de dienstverlener van Slachtofferhulp u voldoende duidelijk gemaakt welke hulp en steun u wel of niet van hem of haar kon verwachten?*

	Totaal (N=326)
Ja, voldoende	81%
Enigszins	9%
Nee, onvoldoende	5%
Weet ik niet / geen mening	4%

Aan de respondenten die emotionele ondersteuning hebben gekregen van de dienstverlener vroegen we of zij alle ondersteuning hebben gekregen die zij hadden verwacht naar aanleiding van hun emotionele of psychische klachten. 82% van de respondenten bevestigt dit; 10% geeft daarentegen aan niet alle verwachte ondersteuning te hebben gekregen (zie tabel 1.17). Deze respondenten is gevraagd welke ondersteuning ze dan hadden verwacht. Hierop is hoofdzakelijk geantwoord met 'Ik had meer ondersteuning (gesprekken, advies) verwacht'.

**Tabel 1.17** *Heeft u van de dienstverlener alle ondersteuning gekregen die u had verwacht naar aanleiding van uw emotionele of psychische klachten?*

	Totaal (N=326)
Ja	82%
Nee	10%
Weet ik niet / geen mening	8%

Tot slot is de respondenten die emotionele ondersteuning hebben gekregen gevraagd of alle vragen en problemen waarmee ze naar Slachtofferhulp zijn gekomen in de gesprekken aan de orde zijn geweest. Vrijwel alle respondenten (90%) beantwoorden deze vraag bevestigend.

#### **Eindbeoordeling emotionele ondersteuning**

Aan de respondenten die emotionele ondersteuning hebben gekregen van de dienstverlener is gevraagd, alles in overweging nemend, een eindoordeel te geven over de manier waarop Slachtofferhulp hen geholpen heeft bij hun emotionele of psychische klachten. De resultaten staan vermeld in tabel 1.18. Uit de tabel blijkt dat 89% van de respondenten tevreden is over de manier waarop Slachtofferhulp hen geholpen heeft, tegenover 8% die deels tevreden is en 2% die ontevreden is.

**Tabel 1.18** *Als u alles in overweging neemt, wat is dan uw oordeel over de manier waarop Slachtofferhulp u geholpen heeft bij uw emotionele of psychische klachten?*

	Totaal (N=329)
Tevreden	89%
Deels tevreden, deels ontevreden	8%
Ontevreden	2%
Weet ik niet / geen mening	2%
Totaal	329

De respondenten die niet (helemaal) positief zijn over de manier waarop Slachtofferhulp hen geholpen heeft, hebben we gevraagd te benoemen waarover ze minder positief zijn. De resultaten zijn opgenomen in tabel 1.19.

**Tabel 1.19** *Kunt u toelichten waarover u niet, of niet helemaal, tevreden bent? Maximaal twee antwoorden zijn mogelijk.<sup>10</sup>*

	Aantal keren genoemd
<i>De vraag is beantwoord door personen die niet, of niet helemaal, tevreden zijn; en door personen die (alles in aanmerking nemend) wel tevreden zijn maar desalniettemin over enkele zaken minder positief zijn (N=61)</i>	
Ik had meer hulp verwacht	12
Ik kreeg niet de soort hulp die ik had verwacht	12
De dienstverlener informeerde me niet goed over wat ik kon verwachten van Slachtofferhulp	2
Ik had (eerder) verwezen willen worden naar gespecialiseerde hulpverlening	2
De dienstverlener stond mij niet goed te woord	1
De dienstverlener was niet bekwaam	2
De dienstverlener had andere ideeën over wat ik nodig had dan ik zelf	1
De hulpverlening door Slachtofferhulp is te snel beëindigd	4
Anders <sup>11</sup>	15
Weet ik niet / geen mening	12

#### **Emotionele ondersteuning: eindbeoordeling opbrengsten**

We vroegen de respondenten wat zij hebben gehad aan de emotionele ondersteuning. De resultaten staan in tabel 1.20. Uit de tabel blijkt dat 51% van de respondenten veel gehad heeft aan de emotionele ondersteuning, tegenover 45% die hieraan iets heeft gehad en vier procent die hieraan weinig of niets heeft gehad.

**Tabel 1.20** *Wat heeft u gehad aan de ondersteuning die u kreeg van Slachtofferhulp bij uw emotionele of psychische klachten?*

	Totaal (N=328)
Veel aan gehad	51%
Iets aan gehad	45%
Weinig of niets aan gehad	4%

Vervolgens is door de respondenten aangegeven wat ze gehad hebben aan de emotionele ondersteuning (zie tabel 1.21) en of ze tevreden zijn met deze opbrengsten (tabel 1.22).

<sup>10</sup> In totaal zijn 63 antwoorden gegeven door 61 personen, meerdere antwoorden op deze vraag waren mogelijk.

<sup>11</sup> In de categorie 'anders' zijn uiteenlopende antwoorden gegeven: De dienstverlener zich niet aan de afspraak; Beloften zijn niet nagekomen; Ik werd niet meer teruggebeld; De dienstverlener heeft te laat contact opgenomen; Ik had achteraf graag gezien dat de dienstverlener ook mijn dochter er bij betrokken had; De dienstverlener was prettig maar ook erg druk; De politie gaf de gegevens pas na maanden door aan Slachtofferhulp; De samenwerking ANWB en Slachtofferhulp liep niet goed.

**Tabel 1.21** *Kunt u aangeven wat u heeft gehad aan de ondersteuning die u kreeg van Slachtofferhulp bij uw emotionele of psychische klachten? Selecteer alle antwoorden die voor u van toepassing zijn.*

	Totaal (N=328)
Ik kon mijn verhaal kwijt / ik kreeg een luisterend oor	95%
De ondersteuning heeft er aan bijgedragen dat ik de ingrijpende gebeurtenis beter heb kunnen verwerken	40%
De ondersteuning heeft er aan bijgedragen dat mijn emotionele / psychische klachten zijn verminderd	35%
De ondersteuning heeft er aan bijgedragen dat ik nu beter kan omgaan met mijn problemen	28%
Ik ben doorverwezen naar de juiste gespecialiseerde psychosociale hulpverlening	15%
Er waren andere opbrengsten <sup>12</sup>	5%
Weet ik niet / geen mening	1%

**Tabel 1.22** *In hoeverre bent u tevreden met deze opbrengsten?*

	Totaal (N=328)
Tevreden	87%
Deels tevreden, deels ontevreden	8%
Ontevreden	3%
Weet ik niet / geen mening	2%

De respondenten die niet (helemaal) tevreden zijn met de opbrengsten van de emotionele dienstverlening, is gevraagd te benoemen waarom men niet (helemaal) tevreden is. De resultaten staan vermeld in tabel 1.23.

<sup>12</sup> In de categorie 'anders' is meermalen genoemd "door beter inzicht in problemen beter instaat om zelf specialistische hulp te zoeken"

**Tabel 1.23** *U heeft zojuist aangegeven dat u niet (helemaal) tevreden bent over de opbrengsten van de ondersteuning door Slachtofferhulp bij uw emotionele of psychische klachten. Kunt u aangeven door welke oorzaken u hierover niet (helemaal) tevreden bent? Selecteert u alle antwoorden die voor u van toepassing zijn.*<sup>13</sup>

Vraag is alleen beantwoord door personen die niet, of niet helemaal, tevreden zijn (N=45)	Aantal keren genoemd
De problemen waren te moeilijk of te zwaar	12
Allerlei omstandigheden buiten de hulpverlening werkten niet mee	6
De dienstverlener van Slachtofferhulp deed het niet goed	5
Mijn verwachtingen over wat Slachtofferhulp voor me zou kunnen doen bleken niet realistisch te zijn	5
Ik heb zelf niet voldoende kunnen meewerken aan de oplossing van mijn problemen	4
De dienstverlener van Slachtofferhulp had betere resultaten beloofd	1
Anders <sup>14</sup>	11
Weet ik niet / geen mening	5

#### 1.4. *Beoordeling dienstverlening bij verhalen van schade*

##### **Verhalen van schade: introductie**

Slachtofferhulp biedt praktische en juridische steun om geleden schade vergoed te krijgen. Het kan hierbij zowel gaan om materiële schade (o.a. schade aan eigendommen, letselschade of kosten die personen moeten maken als gevolg van de gebeurtenis) als om immateriële schade (smartengeld). De volgende paragraaf gaat over de (eventuele) steun van Slachtofferhulp bij de handelingen die moesten gebeuren om de door cliënten geleden schade vergoed te krijgen.

##### **Verhalen van schade: wel of geen dienstverlening gekregen**

Bijna twee op de drie respondenten hebben aangegeven schade te hebben geleden als gevolg van de gebeurtenis die hen is overkomen. Van deze respondenten (N=436) heeft 48% informatie, advies en/of praktische hulp gekregen om de schade vergoed te krijgen (zie tabel 1.24); 22% geeft aan geen ondersteuning te hebben ontvangen maar dit wel graag te hebben gewild.

**Tabel 1.24** *Heeft de dienstverlener van Slachtofferhulp u informatie, advies en/of ondersteuning (praktische hulp) gegeven om uw schade vergoed te krijgen?*

	Totaal (N=436)
Ja	48%
Nee, maar ik had dit wel graag gewild	22%
Nee, en dat was ook niet nodig	16%
Nee, ik ben direct doorverwezen naar gespecialiseerde hulpverlening	6%
Weet ik niet / geen mening	8%

<sup>13</sup> In totaal zijn 48 antwoorden gegeven door 45 personen, meerdere antwoorden op deze vraag waren mogelijk.

<sup>14</sup> Genoemd bij 'andere redenen' zijn o.a.: 'meer resultaten verwacht', 'dienstverlener is ziek geworden', 'problemen zijn niet weg', 'ze vragen niet meer hoe het met me gaat'.

### Verhalen van schade: informatie over gespecialiseerde rechtshulpverlening

Eén van de diensten van Slachtofferhulp is benadeelden informeren over gespecialiseerde rechtshulpverlening. Voorbeelden van gespecialiseerde rechtshulpverlening zijn: letsel-schadekantoor, letselschadeadvocaat, schade-expert en juridische specialisten. Respondenten die schade hebben geleden als gevolg van de gebeurtenis, is gevraagd of de dienstverlener van Slachtofferhulp informatie heeft gegeven over gespecialiseerde rechtshulpverlening die hen verder zou kunnen helpen. De resultaten zijn opgenomen in tabel 1.25.

**Tabel 1.25** *Heeft de dienstverlener van Slachtofferhulp u informatie gegeven over gespecialiseerde rechtshulpverlening die u verder zou kunnen helpen om uw schade vergoed te krijgen?*

	Totaal (N=436)
Ja	40%
Nee, maar ik had dit wel graag gewild	26%
Nee, en dat was ook niet nodig	25%
Weet ik niet / geen mening	9%

Bijna alle respondenten die informatie hebben gekregen over gespecialiseerde rechtshulpverlening zijn tevreden over deze informatie.

### Verhalen van schade: verwachtingen over de dienstverlening

Aan de respondenten die ondersteuning hebben gekregen van de dienstverlener van Slachtofferhulp is gevraagd wat zij vóór het eerste gesprek verwachtten van de *resultaten* hiervan (zie tabel 1.26).

**Tabel 1.26** *Wat verwachtte u vooraf (dus vóór uw eerste gesprek) van de resultaten van de ondersteuning die u zou krijgen van Slachtofferhulp?*

	Totaal (N=213)
Ik verwachtte dat ik <b>veel</b> aan de ondersteuning zou hebben	24%
Ik verwachtte dat ik <b>iets</b> aan de ondersteuning zou hebben	23%
Ik verwachtte dat ik <b>weinig of niets</b> aan de ondersteuning zou hebben	11%
Ik had hierover vooraf <b>geen</b> verwachtingen	42%

De ruime meerderheid van de respondenten (82%) is van mening dat de dienstverlener van Slachtofferhulp voldoende duidelijk heeft gemaakt welke hulp en steun wel of niet van hem of haar kon worden verwacht bij het verhalen van de schade; drie procent vindt dat de dienstverlener dit onvoldoende heeft duidelijk gemaakt (zie tabel 1.27).

**Tabel 1.27** *Heeft de dienstverlener van Slachtofferhulp u voldoende duidelijk gemaakt welke hulp en steun u wel of niet van hem of haar kon verwachten om uw schade vergoed te krijgen?*

	Totaal (N=213)
Ja, voldoende	82%
Enigszins	7%
Nee, onvoldoende	3%
Weet ik niet / geen mening	8%

Aan de respondenten die ondersteuning hebben gekregen van de dienstverlener hebben we gevraagd of zij alle ondersteuning hebben gekregen die zij hadden verwacht om hun schade te kunnen verhalen. 78% van de respondenten antwoordt hierop met 'ja'; acht procent geeft aan niet alle verwachte ondersteuning te hebben gekregen (zie tabel 1.28).

**Tabel 1.28** *Heeft u van de dienstverlener alle ondersteuning gekregen die u had verwacht om uw schade vergoed te krijgen?*

	Totaal (N=213)
Ja	78%
Nee	8%
Weet ik niet / geen mening	14%

### **Verhalen van schade: type dienstverlening**

De respondenten die van de dienstverlener van Slachtofferhulp steun hebben gehad om hun schade vergoed te krijgen, hebben in de vragenlijst aangegeven welke informatie, advies en/of praktische hulp zij hebben gekregen. Meerdere antwoorden waren mogelijk, zie voor de resultaten tabel 1.29.

**Tabel 1.29** *Welke informatie, advies en/of praktische hulp heeft de dienstverlener van Slachtofferhulp u gegeven om uw schade vergoed te krijgen? Selecteer alle antwoorden die voor u van toepassing zijn.*

	Totaal (N=213)
Informatie over de mogelijkheden hoe ik mijn schade vergoed zou kunnen krijgen	75%
Hulp of advies bij het vaststellen en/of onderbouwen van de schade	45%
Hulp bij het verhalen van schade via het voegingsformulier	44%
Hulp bij het invullen van overige formulieren (zoals aansprakelijkheidsformulier, schadeformulier, verzekeringspapieren) of bij het schrijven van brieven	27%
Doorverwijzing en/of hulp naar fondsen zoals het Schadefonds Geweldsmisdrijven of het Waarborgfonds Motorverkeer	23%
Hulp bij het verhalen van schade via de verzekering van de tegenpartij	12%

Tevens hebben we de respondenten gevraagd om, alles overwegend, deze dienstverlening te beoordelen (zie tabel 1.30).

**Tabel 1.30** *Alles in aanmerking nemend, bent u tevreden of ontevreden over de hulp die de dienstverlener van Slachtofferhulp u gaf om uw schade vergoed te krijgen?*

Respondenten (N=213)	tevreden	deels tevreden, deels ontevreden	ontevreden
Informatie over de mogelijkheden hoe ik mijn schade vergoed zou kunnen krijgen (N=151)	92%	6%	2%
Hulp of advies bij het vaststellen en/of onderbouwen van de schade (N=95)	94%	3%	3%
Hulp bij het verhalen van schade via het voegingsformulier (N=92)	89%	9%	2%
Hulp bij het invullen van overige formulieren (N= 57)	93%	7%	0%
Doorverwijzing en/of hulp naar fondsen zoals het Schadefonds Geweldsmisdrijven of het Waarborgfonds Motorverkeer (N=49)	92%	8%	0%
Hulp bij het verhalen van schade via de verzekering van de tegenpartij (N=28)	100%	0%	0%

*De percentages voor de laatste drie diensten zijn indicatief vanwege het beperkte aantal personen dat deze diensten heeft ontvangen.*

### **Verhalen van schade: eindbeoordeling van de dienstverlening**

We hebben de respondenten die dienstverlening bij het verhalen van hun schade hebben gekregen gevraagd om, alles in overweging nemend, een eindoordeel te geven over de manier waarop Slachtofferhulp hen geholpen heeft. De resultaten staan vermeld in tabel 1.31. Uit de tabel blijkt dat ruim tachtig procent van de respondenten tevreden is over de manier waarop Slachtofferhulp hen geholpen heeft, tegenover tien procent die deels tevreden is en drie procent die ontevreden is.

**Tabel 1.31** *Als u alles in overweging neemt, wat is dan uw oordeel over de manier waarop Slachtofferhulp u geholpen heeft bij het verhalen van uw schade?*

	Totaal (N=213)
Tevreden	82%
Deels tevreden, deels ontevreden	10%
Ontevreden	3%
Weet ik niet / geen mening	5%
Totaal	213

De respondenten die niet (helemaal) positief zijn over de manier waarop Slachtofferhulp hen geholpen heeft bij het verhalen van de schade, is gevraagd te benoemen waarom zij niet (helemaal) tevreden zijn. De volgende redenen zijn meerdere malen genoemd:

- Ik had meer hulp verwacht.
- Ik kreeg niet de soort hulp die ik had verwacht.
- De dienstverlener informeerde me niet goed over wat ik kon verwachten van Slachtofferhulp.
- Ik had (eerder) verwezen willen worden naar gespecialiseerde dienstverlening.
- De dienstverlening door Slachtofferhulp is te snel beëindigd.

### Verhalen van schade: eindbeoordeling van de opbrengsten van de dienstverlening

We vroegen de respondenten wat de dienstverlening bij het verhalen van schade heeft opgeleverd. De resultaten zijn opgenomen in tabel 1.32. Uit de tabel blijkt dat 65% van de respondenten veel gehad heeft aan de ondersteuning, tegenover 29% die hieraan iets heeft gehad en 6% die hieraan weinig tot niets heeft gehad.

**Tabel 1.32** *Als u alles in overweging neemt, wat heeft u dan gehad aan de ondersteuning van Slachtofferhulp bij het verhalen van uw schade?*

	Totaal (N=212)
Veel aan gehad	65%
Iets aan gehad	29%
Weinig of niets aan gehad	6%
Totaal	212

Vervolgens hebben de respondenten aangegeven wat ze gehad hebben aan de ondersteuning (zie tabel 1.33) en of ze tevreden zijn over deze opbrengsten (tabel 1.34).

**Tabel 1.33** *Kunt u aangeven wat u heeft gehad aan de ondersteuning die u kreeg van Slachtofferhulp bij het verhalen van uw schade? Selecteer alle antwoorden die voor u van toepassing zijn.*

	Totaal (N=200)
De hulp en adviezen hebben eraan bijgedragen dat ik meer inzicht heb gekregen in de mogelijkheden om mijn schade vergoed te kunnen krijgen	79%
De hulp en adviezen hebben eraan bijgedragen dat mijn schade (deels) vergoed is	43%
De hulp en adviezen hebben eraan bijgedragen dat ik beter in staat was om zelf mijn schade vergoed te krijgen	27%
Ik ben doorverwezen naar de juiste gespecialiseerde rechtshulpverlening	17%
Er waren andere opbrengsten <sup>15</sup>	5%
Weet ik niet / geen mening	5%

**Tabel 1.34** *In hoeverre bent u tevreden over deze opbrengsten?*

	Totaal (N=200)
Tevreden	66%
Deels tevreden, deels ontevreden	8%
Ontevreden	9%
Weet ik niet / geen mening	16%

De respondenten die niet (helemaal) tevreden zijn over de opbrengsten van de dienstverlening, is gevraagd te benoemen waarom zij niet (helemaal) tevreden zijn (zie tabel 1.35). Als oorzaken voor het niet tevreden zijn die buiten Slachtofferhulp liggen, noemen ze: 'Allerlei omstandigheden

<sup>15</sup> In de categorie 'anders' zijn antwoorden gegeven zoals 'Ik heb nu een beter inzicht in de rechtsgang', 'Ik kon mijn verhaal kwijt' en 'Door de duidelijke informatie over kansen/inspanning heb ik kunnen kiezen om het schadevergoedingsproces niet door te zetten, wat ik juist als positief ervaar'.

buiten de hulpverlening werkten niet mee' en 'Het proces van schade verhalen is nog niet afgerond'.

**Tabel 1.35** *U heeft zojuist aangegeven dat u niet (helemaal) tevreden bent over de opbrengsten van de ondersteuning door Slachtofferhulp bij het verhalen van uw schade. Kunt u aangeven door welke oorzaken u hierover niet (helemaal) tevreden bent? Selecteert u alle antwoorden die voor u van toepassing zijn.*<sup>16</sup>

Vraag is alleen beantwoord door personen die niet, of niet helemaal, tevreden zijn (N=35)	Aantal keren genoemd
Mijn verwachtingen over wat Slachtofferhulp voor me zou kunnen doen bleken niet realistisch te zijn	6
Allerlei omstandigheden buiten de hulpverlening werkten niet mee	3
De dienstverlener had betere resultaten beloofd	3
De problemen waren te moeilijk of te zwaar	1
Anders	17 <sup>17</sup>
Weet ik niet / geen mening / geen antwoord	13

### 1.5. *Beoordeling dienstverlening begeleiding strafproces*

#### **Begeleiden strafproces: introductie**

Slachtoffers, gezinsleden van het slachtoffer, nabestaanden en getuigen kunnen naar aanleiding van de ernstige gebeurtenis betrokken raken bij een strafrechtelijke procedure. Slachtofferhulp Nederland biedt hiertoe praktische en juridische steun. Voorbeelden hiervan zijn:

- Informatie over het verloop en de mogelijkheden binnen het strafproces.
- Begeleiding bij het doen van aangifte.
- Begeleiding bij verhoor door de Rechter Commissaris.
- Begeleiding bij gesprekken met de Officier van Justitie.
- Voorbereiding op de strafzitting.
- Begeleiding en bijstaan tijdens de strafzitting.
- Opstellen van een schriftelijke slachtofferverklaring / voorbereiding op uitoefening van het spreekrecht.
- Hulp bij het invullen van het voegingsformulier.

#### **Begeleiding bij strafproces: wel of geen dienstverlening gekregen**

Aan de respondenten die ondersteuning hebben gekregen bij het strafproces heeft 36% aangegeven dat zij, als gevolg van de gebeurtenis die hen is overkomen, betrokken zijn geraakt bij een strafproces. Van deze respondenten (N=253) heeft 64% informatie, advies en/of praktische hulp gekregen bij het strafproces (zie tabel 1.36); twaalf procent geeft aan geen ondersteuning te hebben ontvangen maar dit wel graag te hebben gewild.

<sup>16</sup> In totaal zijn 43 antwoorden gegeven door 35 personen, meerdere antwoorden op deze vraag waren mogelijk.

<sup>17</sup> In de categorie 'anders' zijn antwoorden gegeven zoals 'de zaak is nog niet afgerond / ik weet de uitkomsten nog niet' en 'mijn schade is nog niet vergoed'.

**Tabel 1.36** *Heeft de dienstverlener van Slachtofferhulp u informatie, advies en/of praktische hulp gegeven bij het strafproces waarbij u betrokken was?*

	Respondenten (N=253)
Ja	64%
Nee, maar ik had dit wel graag gewild	12%
Nee, en dat was ook niet nodig	16%
Weet ik niet / geen mening	7%

### **Begeleiding bij strafproces: informatie over strafproces**

Van de respondenten die informatie, advies en/of praktische hulp hebben gekregen bij het strafproces (N=162) heeft 94% informatie gekregen over het verloop en de mogelijkheden binnen het strafproces (zie tabel 1.37); vier procent geeft aan geen informatie te hebben ontvangen maar dit wel graag te hebben gewild.

**Tabel 1.37** *Heeft de dienstverlener van Slachtofferhulp u geïnformeerd over het verloop en de mogelijkheden binnen het strafproces?*

	Respondenten (N=162)
Ja	94%
Nee, maar ik had dit wel graag gewild	4%
Nee, en dat was ook niet nodig	2%
Weet ik niet / geen mening	0%

Op de vervolgvraag of men door deze informatie inzicht heeft gekregen in het verloop en de mogelijkheden binnen het strafproces antwoordt 62% met 'goed inzicht' (zie tabel 1.38); vijf procent heeft hierin ondanks de informatie geen inzicht gekregen.

**Tabel 1.38** *In hoeverre heeft u door deze informatie inzicht gekregen in het verloop en de mogelijkheden binnen het strafproces?*

	Respondenten (N=152)
Goed inzicht	62%
Redelijk inzicht	30%
Geen inzicht	5%
Weet ik niet / geen mening	3%

### **Begeleiding bij strafproces: verwachtingen over de dienstverlening**

Aan de respondenten die ondersteuning hebben gekregen bij het strafproces is gevraagd wat zij vóór het eerste gesprek verwachtten over de resultaten hiervan (zie tabel 1.39).

**Tabel 1.39** *Wat verwachtte u vooraf (dus vóór uw eerste gesprek) over de resultaten van de ondersteuning die u zou krijgen van Slachtofferhulp?*

	Respondenten (N=162)
Ik verwachtte dat ik <b>veel</b> aan de ondersteuning zou hebben	27%
Ik verwachtte dat ik <b>iets</b> aan de ondersteuning zou hebben	37%
Ik verwachtte dat ik <b>weinig of niets</b> aan de ondersteuning zou hebben	8%
Ik had hierover vooraf geen verwachtingen	29%

De ruime meerderheid van de respondenten (82%) is van mening dat de dienstverlener van Slachtofferhulp voldoende duidelijk heeft gemaakt welke hulp en steun ze wel of niet van hem of haar konden verwachten bij het strafproces; vijf procent vindt dat de dienstverlener dit onvoldoende heeft duidelijk gemaakt (zie tabel 1.40).

**Tabel 1.40** *Heeft de dienstverlener van Slachtofferhulp u voldoende duidelijk gemaakt welke hulp en steun u wel of niet van hem of haar kon verwachten bij het strafproces?*

	Respondenten (N=162)
Ja, voldoende	82%
Enigszins	12%
Nee, onvoldoende	5%
Weet ik niet / geen mening	1%

Aan de respondenten die ondersteuning hebben gekregen van de dienstverlener is gevraagd of zij alle ondersteuning hebben gekregen die zij hadden verwacht bij het strafproces. 72% van de respondenten antwoordt hierop met 'ja'; 15% geeft aan niet alle verwachte ondersteuning te hebben gekregen (zie tabel 1.41)

**Tabel 1.41** *Heeft u van de dienstverlener alle ondersteuning gekregen die u had verwacht bij het strafproces?*

	Respondenten (N=162)
Ja	72%
Nee	15%
Weet ik niet / geen mening	13%

De respondenten die vinden dat ze niet alle verwachte ondersteuning hebben gekregen bij het strafproces noemen hiervoor uiteenlopende oorzaken. Het meest wordt genoemd dat het proces nog moet plaatsvinden, waardoor respondenten nog niet kunnen aangeven dat ze alle verwachte steun hebben gekregen. Hiernaast wordt enkele malen genoemd dat de dienstverlener niet is meegegaan naar de rechtszaak.

### **Begeleiding bij strafproces: opstellen SSV en uitoefenen van spreekrecht**

Bijzondere aandacht geven we nu aan het opstellen van een schriftelijke slachtofferverklaring (SSV) en het uitoefenen van spreekrecht. Soms is het mogelijk om als slachtoffer (of als nabestaande) het woord te voeren tijdens de rechtszaak. Het doel hiervan is om aan de rechter, de Officier van Justitie en/of de verdachte te laten weten welke gevolgen het misdrijf heeft gehad. Als een slachtoffer / nabestaande niet in de rechtszaak wil spreken dan heeft hij of zij de mogelijkheid om vooraf een zogeheten 'schriftelijke slachtofferverklaring' op te laten stellen. Deze verklaring wordt bij het strafdossier gevoegd. Mogelijk leest de rechter of de Officier van Justitie (een deel van) de schriftelijke slachtofferverklaring voor tijdens de rechtszitting.

Het spreekrecht en de schriftelijke slachtofferverklaring zijn bedoeld voor slachtoffers of nabestaanden van misdrijven waarvoor een maximale gevangenisstraf van acht jaar of meer kan worden gegeven en voor bepaalde zedenmisdrijven, stalking, bedreiging en mishandeling welke de dood of zwaar lichamelijk letsel tot gevolg heeft gehad. Daarnaast geldt het voor slachtoffers en nabestaanden van verkeersongevallen die zwaar lichamelijk letsel of de dood tot gevolg hebben gehad.

Slachtofferhulp helpt bij het opstellen van een schriftelijke slachtofferverklaring. Ook helpt Slachtofferhulp met de voorbereiding op het spreekrecht. In een gesprek worden (mogelijke) consequenties van het spreken tijdens de zitting doorgenomen (zoals de confrontatie met de verdachte of de emoties die tijdens het spreken in de rechtszaal naar boven kunnen komen).

Van de respondenten die betrokken zijn geraakt bij een strafproces en zijn ondersteund door Slachtofferhulp (N=162) heeft 74% informatie gekregen over de mogelijkheden/procedure van het uitoefenen van het recht om te spreken tijdens de rechtszitting en/of het (laten) opstellen van een

schriftelijke slachtofferverklaring (zie tabel 1.42); vijf procent geeft aan geen informatie te hebben ontvangen maar dit wel graag te hebben gewild.

**Tabel 1.42** *Heeft de dienstverlener van Slachtofferhulp u geïnformeerd over de mogelijkheden/procedure van het uitoefenen van het recht om te spreken tijdens de rechtszitting en/of het (laten) opstellen van een schriftelijke slachtofferverklaring?*

	Respondenten (N=162)
Ja	74%
Nee, maar ik had dit wel graag gewild <sup>18</sup>	5%
Nee, en dat was ook niet nodig	21%

Op de vervolgvraag of men door deze informatie inzicht heeft gekregen in de mogelijkheden/procedures antwoordt 64% met 'goed inzicht' (zie tabel 1.43); vier procent heeft hierin ondanks de informatie geen inzicht gekregen.

**Tabel 1.43** *In hoeverre heeft u door deze informatie inzicht gekregen in de mogelijkheden/procedure?*

	Respondenten (N=120)
Goed inzicht	64%
Redelijk inzicht	25%
Geen inzicht	4%
Weet ik niet / geen mening	8%

Vervolgens hebben we aan de respondenten gevraagd of men gebruik heeft gemaakt van het recht om te spreken tijdens de rechtszitting en/of het (laten) opstellen van een schriftelijke slachtofferverklaring (zie tabel 1.44).

**Tabel 1.44** *Heeft u gebruik gemaakt van uw recht om te spreken tijdens de rechtszitting en/of het (laten) opstellen van een schriftelijke slachtofferverklaring?*

	Respondenten (N=120)
Ja, ik heb gesproken tijdens de rechtszitting	15%
Ja, ik heb een schriftelijke slachtofferverklaring laten opstellen	51%
Beide	5%
Geen van beide	29%

Aan de respondenten die gebruik hebben gemaakt van hun spreekrecht en/of een SSV hebben laten opstellen is gevraagd een oordeel te geven over de manier waarop Slachtofferhulp hen hierbij geholpen heeft. Uit tabel 1.45 blijkt dat 88% van de respondenten tevreden is over de manier waarop Slachtofferhulp hen geholpen heeft, tegenover twee procent (drie personen) die ontevreden is (zie tabel 1.45).

<sup>18</sup> Hierbij is als instructie gegeven 'Alleen aankruisen wanneer u van het Openbaar Ministerie bericht hebt ontvangen dat u in aanmerking komt voor het spreekrecht of de schriftelijke slachtofferverklaring.'

**Tabel 1.45** *Wat is uw oordeel over de manier waarop de dienstverlener van Slachtofferhulp u heeft voorbereid op het uitoefenen van uw recht om te spreken tijdens de rechtszitting en/of heeft geholpen bij het opstellen van een schriftelijke slachtofferverklaring?*

	Respondenten (N=85)
Tevreden	88%
Deels tevreden, deels ontevreden	8%
Ontevreden	2%
Weet ik niet / geen mening	2%

### **Begeleiding strafproces: eindbeoordeling van de dienstverlening**

We vroegen de respondenten die door Slachtofferhulp begeleid zijn bij het strafproces om, alles in overweging nemend, een eindoordeel te geven over de manier waarop Slachtofferhulp hen heeft bijgestaan. De resultaten staan vermeld in tabel 1.46. Uit de tabel blijkt dat 76% van de respondenten tevreden is over de manier waarop Slachtofferhulp hen geholpen heeft, tegenover elf procent die deels tevreden is en vier procent die ontevreden is.

**Tabel 1.46** *Als u alles in overweging neemt, wat is dan uw oordeel over de manier waarop Slachtofferhulp u heeft bijgestaan tijdens het strafproces?*

	Respondenten (N=159)
Tevreden	76%
Deels tevreden, deels ontevreden	11%
Ontevreden	4%
Weet ik niet / geen mening	8%

De 24 respondenten die niet (helemaal) positief zijn over de manier waarop Slachtofferhulp hen bijgestaan heeft tijdens het strafproces, is gevraagd te benoemen waarom ze niet (helemaal) tevreden zijn. De volgende redenen zijn het vaakst genoemd:

- 'Ik kreeg niet de soort hulp die ik had verwacht'.
- 'De dienstverlener informeerde me niet goed over wat ik kon verwachten van Slachtofferhulp'.
- 'De dienstverlening door Slachtofferhulp is te snel beëindigd'.

### **Begeleiding strafproces: eindbeoordeling van de opbrengsten van de dienstverlening**

De respondenten is gevraagd wat de begeleiding bij het strafproces heeft opgeleverd. De resultaten zijn opgenomen in tabel 1.47. Uit de tabel blijkt dat 66% van de respondenten veel gehad heeft aan de ondersteuning, tegenover 27% die hieraan iets heeft gehad en 7% die hieraan weinig tot niets heeft gehad.

**Tabel 1.47** *Als u alles in overweging neemt, wat heeft u dan gehad aan de ondersteuning van Slachtofferhulp bij het strafproces?*

	Respondenten (N=158)
Veel aan gehad	66%
Iets aan gehad	27%
Weinig of niets aan gehad	7%

Vervolgens is door de respondenten aangegeven wat ze gehad hebben aan de ondersteuning (zie tabel 1.48) en of ze tevreden zijn met deze opbrengsten (tabel 1.49).

**Tabel 1.48** *Kunt u aangeven wat u heeft gehad aan de ondersteuning die u kreeg van Slachtofferhulp bij het strafproces? Selecteer alle antwoorden die voor u van toepassing zijn.*

	Respondenten (N=158)
De ondersteuning heeft eraan bijgedragen dat ik meer inzicht heb gekregen in het verloop en de mogelijkheden binnen het strafproces	76%
De ondersteuning heeft eraan bijgedragen dat ik een betere bijdrage heb kunnen leveren aan het strafproces	45%
De ondersteuning heeft eraan bijgedragen dat ik emotioneel beter was voorbereid op de rechtszitting	42%
Er waren andere opbrengsten	9%
Er waren weinig of geen opbrengsten	4%
Weet ik niet / geen mening	0%

**Tabel 1.49** *In hoeverre bent u tevreden over deze opbrengsten?*

	Respondenten (N=158)
Tevreden	73%
Deels tevreden, deels ontevreden	10%
Ontevreden	6%
Weet ik niet / geen mening	11%

De respondenten die niet (helemaal) tevreden zijn over de opbrengsten van de dienstverlening, is gevraagd te benoemen wat hiervan de oorzaak is (zie tabel 1.50). Als oorzaken voor het niet tevreden zijn, noemt men in het bijzonder: 'Mijn verwachtingen over wat Slachtofferhulp voor me zou kunnen doen bleken niet realistisch te zijn', 'Allerlei omstandigheden buiten de hulpverlening werkten niet mee', en 'De dienstverlener van Slachtofferhulp deed het niet goed'.

**Tabel 1.50** *U heeft zojuist aangegeven dat u niet (helemaal) tevreden bent over de opbrengsten van de ondersteuning door Slachtofferhulp bij het strafproces. Kunt u aangeven door welke oorzaken u hierover niet (helemaal) tevreden bent? Selecteert u alle antwoorden die voor u van toepassing zijn.*

Vraag is alleen beantwoord door personen die niet, of niet helemaal, tevreden zijn	Aantal keren genoemd
Mijn verwachtingen over wat Slachtofferhulp voor me zou kunnen doen bleken niet realistisch te zijn	10
Allerlei omstandigheden buiten de hulpverlening werkten niet mee	7
De dienstverlener van Slachtofferhulp deed het niet goed	2
De problemen waren te moeilijk of te zwaar	1
Anders	3
Weet ik niet / geen mening	0

## 1.6. Beoordeling dienstverlening algemeen

### Beoordeling van de dienstverlener<sup>19</sup>

Onderstaande tabel (tabel 1.51) geeft aan hoe de dienstverlener van Slachtofferhulp door voormalige cliënten is beoordeeld.

**Tabel 1.51** Hoe beoordeelt u de manier waarop de dienstverlener van Slachtofferhulp u in het gesprek / de gesprekken te woord heeft gestaan?

Respondenten (totale N=700)	Eens	Oneens	Geen mening
De dienstverlener ...			
Was respectvol	96%	2%	3%
Was begripvol	95%	3%	2%
Was aardig, sympathiek	94%	2%	3%
Luisterde goed	94%	5%	1%
Was geduldig	93%	4%	3%
Was geïnteresseerd	92%	5%	3%
Was behulpzaam	90%	7%	3%
Begreep meestal wat ik bedoelde	89%	6%	5%
Ik kon mijn verhaal goed kwijt	88%	7%	5%
Kwam de afspraken na	80%	6%	13%
Vroeg goed door over mijn problemen	80%	11%	9%
Zette zich voldoende voor mij in	79%	11%	10%
Was deskundig	78%	10%	12%
Handelde snel genoeg	75%	12%	13%
Hield goed bij het nadenken over mijn problemen	71%	12%	17%
Had goede ideeën en tips	70%	14%	16%
Was initiatiefrijk	69%	13%	18%
Was te sturend	18%	71%	11%
Legde mijn woorden nogal eens verkeerd uit	13%	84%	3%
Gebruikte veel moeilijke woorden	10%	89%	1%

Impliciet is de bedoeling in de dienstverlening van Slachtofferhulp dat, waar mogelijk, cliënten gestimuleerd moeten worden om zelf zaken uit te zoeken en initiatieven te nemen. Dit is getoetst bij de respondenten (zie tabel 1.52).

**Tabel 1.52** Stimuleerde de dienstverlener van Slachtofferhulp u om zelf zaken uit te zoeken en initiatieven te nemen?

Respondenten (N=700)	
Ja	38%
Dit hing af van de situatie	18%
De dienstverlener wilde mij zo veel mogelijk zaken uit handen nemen	12%
Weet ik niet / geen mening	32%

<sup>19</sup> Aan de respondenten is de volgende instructie gegeven: Indien u contact heeft gehad met meerdere dienstverleners, beantwoordt u de vragen dan voor de dienstverlener waarmee u het meeste contact heeft gehad.

### Beoordeling telefonische bereikbaarheid

Ongeveer de helft van de respondenten heeft wel eens naar het algemene nummer van Slachtofferhulp gebeld. De ruime meerderheid (87%) is tevreden over de dienstverlening die men toen kreeg. Personen die niet tevreden zijn noemden in dit verband relatief vaak de volgende redenen 'De dienstverlener belde niet altijd terug als ik daarom had gevraagd' en 'De dienstverlener belde niet snel genoeg terug als ik daarom had gevraagd'. Hiernaast zijn als redenen genoemd 'Te lang/te vaak in de wacht', 'Wil liever direct contact met dienstverlener dan via telefoniste'.

### Beëindiging van het contact

In tabel 1.53 is weergegeven hoe lang de dienstverlening van Slachtofferhulp aan de respondenten duurde. Ook is gevraagd aan de respondenten of zij van mening waren dat de dienstverlening lang genoeg duurde (zie tabel 1.54). Uit een kruisanalyse tussen lengte van de dienstverlening en de vraag of dit lang genoeg was, blijkt dat de meeste respondenten die de dienstverlening te kort vonden duren minder dan een week ondersteuning hebben gekregen.

**Tabel 1.53** Hoe lang duurde de dienstverlening van Slachtofferhulp?

	Respondenten (N=700)
Minder dan 1 week	26%
1 tot 4 weken	24%
1 tot 3 maanden	21%
3 tot 6 maanden	9%
6 tot 12 maanden	6%
1 tot 2 jaar	2%
Langer dan 2 jaar	1%
Weet ik niet meer	11%

**Tabel 1.54** Was dit lang genoeg?

	Respondenten (N=700)
Te kort	15%
Lang genoeg	70%
Te lang	0%
Weet ik niet / geen mening	15%

Als wordt gevraagd op wiens initiatief het contact tussen de respondent en Slachtofferhulp is beëindigd, blijkt dat dit voor 51% in gezamenlijk overleg is geweest, voor 21% op initiatief van de dienstverlener en voor 28% op initiatief van de cliënt (zie tabel 1.55).

**Tabel 1.55** Op wiens initiatief is het contact tussen u en Slachtofferhulp beëindigd?

	Respondenten (N=700)
Op initiatief van de dienstverlener van Slachtofferhulp	21%
Op mijn initiatief	28%
In gezamenlijk overleg	51%

In tabel 1.56 is weergegeven wat volgens de respondenten de reden was waarom het contact met Slachtofferhulp is beëindigd. In de meeste gevallen was hiervoor de reden dat geen verdere dienstverlening meer nodig was (45%), dat de resultaten naar tevredenheid waren (34%), of dat de respondent verwezen is naar gespecialiseerde dienstverlening (10%). In 9% van de gevallen is het contact beëindigd omdat de respondent en de dienstverlener niet verder kwamen. Bij de open vraag is geantwoord met een groot aantal verschillende redenen, waarvan meerdere malen zijn genoemd:

“ik had zelf andere hulp gevonden”, “ik wilde het zelf oplossen”, en “ik hoorde niets meer van de dienstverlener”.

**Tabel 1.56** *Wat was de reden waarom het contact tussen u en Slachtofferhulp is beëindigd?*  
Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

	Respondenten (N=663)
Er was geen verdere dienstverlening meer nodig	45%
De resultaten van de dienstverlening waren naar tevredenheid	34%
Ik werd verwezen naar een specialist of instantie	10%
We kwamen niet verder	9%
De medewerker en ik konden onvoldoende met elkaar opschieten	1%
Het maximale aantal afgesproken bijeenkomsten was bereikt	1%
Anders	17%
Weet ik niet / geen mening	10%

Aan de respondenten is tot slot gevraagd wat ze ervan vonden dat het contact met de dienstverlener van Slachtofferhulp werd beëindigd (zie tabel 1.57).

**Tabel 1.57a** *Wat vond u ervan dat het contact tussen u en de dienstverlener van Slachtofferhulp werd beëindigd?*

	Respondenten (N=663)
Ik vond dat prima	73%
Ik vond dat jammer want ik had graag langer contact met de dienstverlener willen houden	11%
Ik vond het onterecht / ik was hier boos over	4%
Weet ik niet / geen mening	12%

Aan de respondenten is gevraagd of men op dit moment (nog) last heeft van psychische of emotionele klachten die het gevolg zijn van de gebeurtenis. De antwoorden staan in tabel 1.57b.

**Tabel 1.57b** *Heeft u op dit moment (nog) last van psychische of emotionele klachten die het gevolg zijn van de gebeurtenis.*

	Respondenten (N=700)
Onveiligheidsgevoelens, schrikreacties als iets onverwachts gebeurt	18%
Angsten, bang zijn, in veel dingen potentiële gevaren zien	17%
Gedachten en herinneringen aan wat er is gebeurd dringen zich ongewenst op	17%
Lichamelijke ongemakken (gespannenheid, hartkloppingen, maagpijn, hoofdpijn)	16%
Verdriet	16%
Slapeloosheid	15%
Emotionele reacties (woede-uitbarstingen, geïrriteerdheid, plotselinge huilbuien)	15%
Opnieuw beleven ('herbeleving') van wat er is gebeurd	13%
Afwezigheid (concentratieproblemen, geheugenproblemen)	10%
'In de put zitten'	9%
Gevoelens van schuld, schaamte of machteloosheid	9%
Nachtmerries	7%
Depressie	7%
Weet ik niet / wil ik niet zeggen	7%
Ik heb geen last van psychische of emotionele klachten	50%

*Tabel telt op tot > 100%, omdat meerdere antwoorden mogelijk waren op deze vraag.*

Aan de personen die aangeven op dit moment (nog) last te hebben van psychische of emotionele klachten die het gevolg zijn van de gebeurtenis, is gevraagd hoe ingrijpend die klachten zijn. Meer dan de helft van hen geeft aan van deze klachten vrij veel last of zeer veel last te hebben.

**Tabel 1.57c** *Hoe ingrijpend zijn deze klachten voor u?*

	Respondenten (N=301)
Ik heb er weinig last van	6%
Ik heb er enige last van	35%
Ik heb er vrij veel last van	35%
Ik heb er zeer veel last van	23%
Weet ik niet / wil ik niet zeggen	0%

### Wensen en voorkeuren

We hebben de respondenten enkele vragen gesteld over hun voorkeuren in het contact met dienstverleners van Slachtofferhulp.<sup>20</sup> Zie de tabellen 1.58 tot en met 1.62 voor de vragen en resultaten.

**Tabel 1.58** *Heeft Slachtofferhulp rekening gehouden met uw eventuele wensen betreffende de sekse, culturele achtergrond of leeftijd van de dienstverlener?*

	Respondenten (N=350)
Ja	17%
Nee, maar dat ik wel graag gewild	5%
Nee, en dat vond ik ook niet nodig	28%
Ik had geen voorkeur(en)	29%
Weet ik niet / geen mening	20%

**Tabel 1.59** *Als u opnieuw in contact zou komen met Slachtofferhulp, hoe belangrijk vindt u dan de onderstaande eigenschappen van de dienstverlener?*

	Respondenten (N=350)
De dienstverlener is niet veel jonger dan ikzelf	25%
De dienstverlener heeft dezelfde culturele achtergrond als ikzelf	21%
De dienstverlener heeft dezelfde sekse als ikzelf	13%
De dienstverlener is niet veel ouder dan ikzelf	10%

In het streven naar een verdere verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening specialiseert een aantal medewerkers van Slachtofferhulp zich in een bepaald onderwerp. Voor een zo optimaal mogelijke dienstverlening kan het daardoor nodig zijn dat een cliënt te maken krijgt met meer dan één medewerker. Van de respondenten geeft 15% aan contact te hebben gehad met meer dan één dienstverlener. Dit maakte 47% niets uit; 19% voelde zich daardoor deskundiger geholpen, tegenover 13% die vindt dat daardoor de communicatie moeizamer is verlopen.

De diensten van Slachtofferhulp Nederland worden zowel geleverd door mensen die dit doen op vrijwillige basis als door beroepskrachten. Het contact van de respondenten met vrijwilligers en beroepskrachten is weergegeven in tabel 1.60. De respondenten geven in ruime meerderheid aan dat het hen niets uitmaakte of ze zijn geholpen door een vrijwilliger of door een beroepskracht.

<sup>20</sup> Om de responstijd in het onderzoek te beperken zijn deze vragen (1.58 t/m 1.62) niet aan alle respondenten gesteld.

Overigens is opvallend is dat bijna de helft van de respondenten niet weet of ze contact hebben gehad met een vrijwilliger of met een beroepskracht.

**Tabel 1.60** *Heeft u contact gehad met een vrijwilliger of met een beroepskracht?*

	Respondenten (N=350)
Beroepskracht	12%
Vrijwilliger	37%
Beiden	2%
Weet ik niet / geen mening	48%

**Tabel 1.61** *Had het voor u een meerwaarde dat de dienstverlener bij u thuis langs is gekomen? (Alleen beantwoord door respondenten bij wie de dienstverlener thuis is langs gekomen)*

	Respondenten (N=210)
Ja	59%
Nee	23%
Het maakte mij niets uit	10%
Weet ik niet / geen mening	8%

**Tabel 1.62** *Als u opnieuw in contact zou komen met Slachtofferhulp, welke vorm of plaats van contact heeft dan uw voorkeur?*

	Respondenten (N=350)
Gesprek(ken) op het kantoor van Slachtofferhulp	23%
Gesprek(ken) bij mij thuis	43%
Telefonisch contact	15%
Online contact (via de e-mail of chat)	1%
Anders	5%
Weet ik niet / geen mening	13%

### **Klachten**

Volgens 48 personen (dat is zeven procent op een totaal van 700 respondenten) is er in het contact met Slachtofferhulp wel eens iets gebeurd waarover men een klacht had willen indienen. Zeven respondenten hebben de klacht uiteindelijk ook ingediend.

## **1.7. Beoordeling online informatie**

### **Informatie naar aanleiding van emotionele of psychische gevolgen van gebeurtenis**

Aan voormalige cliënten voor wie de gebeurtenis die hen is overkomen emotionele of psychische gevolgen heeft gehad, is gevraagd of men naar aanleiding hiervan de website van Slachtofferhulp heeft bezocht. Dit wordt door 15% van de respondenten bevestigd (tabel 1.61).

**Tabel 1.63** *U gaf aan dat de gebeurtenis voor u emotionele of psychische gevolgen heeft gehad. Heeft u naar aanleiding hiervan de website van Slachtofferhulp ([www.slachtofferhulp.nl](http://www.slachtofferhulp.nl)) en/of andere websites bezocht?*

	Respondenten (N=526)
Ja, alleen de website van Slachtofferhulp	8%
Ja, zowel de website van Slachtofferhulp als andere websites	7%
Ja, alleen andere websites	2%
Nee	80%
Weet ik niet meer	3%

Respondenten die de website van Slachtofferhulp hebben bezocht is gevraagd met welk doel zij dit hebben gedaan. De resultaten staan in tabel 1.64. Uit tabel 1.65 blijkt dat voormalige cliënten van mening zijn dat ze op de website in voldoende mate hebben kunnen vinden wat men zocht.

**Tabel 1.64** Met welk doel heeft u de website van Slachtofferhulp bezocht? Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

	Respondenten (N=79)
Ik zocht informatie over hoe Slachtofferhulp mij kan helpen	29
Ik zocht naar informatieve teksten (bijvoorbeeld artikelen, adviezen, veel gestelde vragen) over de emotionele gevolgen van de ingrijpende gebeurtenis die me is overkomen	20
Ik zocht het telefoonnummer van Slachtofferhulp	18
Ik zocht directe hulp voor mijn emotionele of psychische problemen	12
Ik zocht naar ervaringsverhalen van lotgenoten	6

**Tabel 1.65** Heeft u op de website van Slachtofferhulp gevonden wat u zocht?

	Respondenten (N=79)
Ruim voldoende	30%
Voldoende	68%
Onvoldoende	2%
Niet/nauwelijks	0%

In tabel 1.66 wordt weergegeven wat (desondanks) wordt gemist door voormalige cliënten op de website van Slachtofferhulp. Meermalen genoemd worden onder meer een zelfhulp-programma met oefeningen, direct contact met een hulpverlener via e-mail of chat, online hulpmiddelen waarmee mensen zelf aan de slag kunnen en een online vragenlijst om te kijken of problemen 'normaal' zijn.

**Tabel 1.66** Wat heeft u gemist op de website van Slachtofferhulp, dat handig voor u had kunnen zijn? Meerdere antwoorden zijn mogelijk.<sup>21</sup>

	Respondenten (N=55)
Zelfhulpprogramma met oefeningen	8
Direct contact met een hulpverlener via e-mail of chat	8
Online hulpmiddelen waarmee ik zelf aan de slag kan (zoals voorbeeldbrieven, dagboek, etc.)	6
Ik had graag een vragenlijst willen invullen om te kijken of mijn problemen normaal waren en een persoonlijk advies hierover krijgen	6
Ervaringsverhalen van mensen die hetzelfde hebben meegemaakt als mezelf is overkomen	4
Ik had graag via de website in contact willen komen met lotgenoten (via een lotgenotenforum)	4
Informatieve teksten (bijvoorbeeld artikelen, adviezen, veel gestelde vragen) over de emotionele gevolgen van de ingrijpende gebeurtenis	4
Betere informatie over hoe Slachtofferhulp mij kan helpen	2
Direct kunnen aanmelden voor hulp via de website (in plaats van een telefonische intake)	2
Online behandeling / therapie	2
Ik heb niets gemist	22
Weet ik niet meer	10

<sup>21</sup> In totaal zijn 78 antwoorden gegeven door 55 personen, meerdere antwoorden op deze vraag waren mogelijk.

### Informatie naar aanleiding van het verhalen van schade

Elf procent van de voormalige cliënten die als gevolg van de gebeurtenis materiële of immateriële schade hebben geleden, heeft naar aanleiding hiervan de website van Slachtofferhulp bezocht (zie tabel 1.67).

**Tabel 1.67** Heeft u naar aanleiding van uw schade de website van Slachtofferhulp ([www.slachtofferhulp.nl](http://www.slachtofferhulp.nl)) en/of andere websites bezocht?

	Respondenten (N=436)
Ja, alleen de website van Slachtofferhulp	7%
Ja, zowel de website van Slachtofferhulp als andere websites	4%
Ja, alleen andere websites	4%
Nee	81%
Weet ik niet meer	4%

Het doel waarmee voormalige cliënten naar aanleiding van hun schade de website van Slachtofferhulp hebben bezocht is vooral informatief van aard; zie tabel 1.68 voor de resultaten.

**Tabel 1.68** Met welk doel heeft u de website van Slachtofferhulp bezocht? Meerdere antwoorden zijn mogelijk.<sup>22</sup>

	Respondenten (N=48)
Ik zocht informatie over hoe Slachtofferhulp mij kan helpen	31
Ik zocht naar informatieve teksten (bijvoorbeeld artikelen, adviezen, veel gestelde vragen) over de mogelijkheden om mijn schade vergoed te krijgen	25
Ik zocht naar informatieve teksten (bijvoorbeeld artikelen, adviezen, veel gestelde vragen) over de juridische gevolgen van de gebeurtenis die me is overkomen	15
Ik zocht het telefoonnummer van Slachtofferhulp	9
Ik zocht directe hulp voor mijn schade	9

Vier op de vijf voormalige cliënten zijn van mening dat ze op de website in voldoende mate hebben kunnen vinden wat men zocht, een op de vijf respondenten beoordeelt dit echter als onvoldoende (tabel 1.69).

**Tabel 1.69** Heeft u op de website van Slachtofferhulp gevonden wat u zocht?

	Respondenten (N=48)
Ruim voldoende	36%
Voldoende	42%
Onvoldoende	19%
Niet/nauwelijks	3%

In tabel 1.70 is weergegeven wat wordt gemist door voormalige cliënten op de website van Slachtofferhulp. Er worden veel verschillende zaken genoemd (onder meer ervaringsverhalen, rekenprogramma voor schadeberekening, informatieve teksten over financiële gevolgen), zonder dat een bepaald thema er duidelijk uit springt.

<sup>22</sup> In totaal zijn 89 antwoorden gegeven door 48 personen, meerdere antwoorden op deze vraag waren mogelijk.

**Tabel 1.70** *Wat heeft u gemist op de website van Slachtofferhulp naar aanleiding van uw schade, dat handig voor u had kunnen zijn? Meerdere antwoorden zijn mogelijk.*<sup>23</sup>

	Respondenten (N=31)
Ervaringsverhalen van mensen die hetzelfde hebben meegemaakt als mezelf is overkomen	7
Een handig rekenprogramma voor schadeberekening	4
Informatieve teksten (bijvoorbeeld artikelen, adviezen, veel gestelde vragen) over de financiële gevolgen	4
Direct contact met een dienstverlener via e-mail of chat	3
Informatieve teksten (bijvoorbeeld artikelen, adviezen, veel gestelde vragen) over de juridische gevolgen	3
Betere informatie over hoe Slachtofferhulp mij kan helpen	1
Direct kunnen aanmelden voor hulp via de website (in plaats van een telefonische intake)	1
Anders	2
Ik heb niets gemist	12
Weet ik niet meer	7

#### **Informatie naar aanleiding van betrokkenheid bij strafproces**

Van de respondenten die betrokken zijn bij een strafproces, heeft 11% naar aanleiding hiervan de website van Slachtofferhulp bezocht (zie tabel 1.71).

**Tabel 1.71** *Heeft u naar aanleiding van het strafproces de website van Slachtofferhulp ([www.slachtofferhulp.nl](http://www.slachtofferhulp.nl)) en/of andere websites bezocht?*

	Respondenten (N=253)
Ja, alleen de website van Slachtofferhulp	4%
Ja, zowel de website van Slachtofferhulp als andere websites	7%
Ja, alleen andere websites	4%
Nee	82%
Weet ik niet meer	3%

Ook ten aanzien van het strafproces is het doel waarmee voormalige cliënten de website van Slachtofferhulp hebben bezocht vooral informatief van aard (zie tabel 1.72).

**Tabel 1.72** *Met welk doel heeft u de website van Slachtofferhulp bezocht? Meerdere antwoorden zijn mogelijk.*

	Respondenten (N=28)
Ik zocht informatie over hoe Slachtofferhulp mij kan helpen	23
Ik zocht naar informatieve teksten (bijvoorbeeld artikelen, adviezen, veel gestelde vragen) met betrekking tot het strafproces	13
Ik zocht directe hulp met betrekking tot het strafproces	10
Ik zocht het telefoonnummer van Slachtofferhulp	6
Anders	4

Een ruime meerderheid (84%) van de voormalige cliënten zijn van mening dat ze op de website in voldoende mate hebben kunnen vinden wat men zocht, een op de zes respondenten beoordeelt dit echter als onvoldoende (tabel 1.73).

<sup>23</sup> In totaal zijn 44 antwoorden gegeven door 31 personen, meerdere antwoorden op deze vraag waren mogelijk.

**Tabel 1.73** Heeft u op de website van Slachtofferhulp gevonden wat u zocht?

	Respondenten (N=28)
Ruim voldoende	15%
Voldoende	69%
Onvoldoende	16%
Niet/nauwelijks	0%

De onderwerpen die door voormalige cliënten op de website van Slachtofferhulp worden gemist, worden opgesomd in tabel 1.74.

**Tabel 1.74** Wat heeft u gemist op de website van Slachtofferhulp naar aanleiding van uw schade, dat handig voor u had kunnen zijn? Meerdere antwoorden zijn mogelijk.<sup>24</sup>

	Respondenten (N=24)
Direct contact met een dienstverlener via e-mail of chat	5
Informatieve teksten (bijvoorbeeld artikelen, adviezen, veel gestelde vragen) met betrekking tot het strafproces	5
Ervaringsverhalen van mensen die hetzelfde hebben meegemaakt als mezelf is overkomen	3
Betere informatie over hoe Slachtofferhulp mij kan helpen	1
Direct kunnen aanmelden voor hulp via de website (in plaats van een telefonische intake)	1
Anders	2
Ik heb niets gemist	8
Weet ik niet meer	8

<sup>24</sup> In totaal zijn 33 antwoorden gegeven door 24 personen, meerdere antwoorden op deze vraag waren mogelijk.

## 2. Factoren die tevredenheid kunnen beïnvloeden

### 2.1. *Introductie*

In dit hoofdstuk gaan we op zoek naar factoren die de beoordeling van de dienstverlening kunnen beïnvloeden: verwachtingen, persoonlijkheidskenmerken en achtergrondkenmerken, zoals type delict.

### 2.2. *Eindbeoordeling dienstverlening Slachtofferhulp Nederland*

In analyses<sup>25</sup> is exploratief bekeken welke factoren een significante samenhang vertonen met de eindbeoordeling van de dienstverlening van Slachtofferhulp Nederland. In deze paragraaf beschrijven we hoe deze samenhang eruitziet.

#### **Wijze waarop de cliënt met Slachtofferhulp in contact is gekomen**

In tabel 2.1 zijn de resultaten weergegeven van de eindbeoordeling van de ontvangen dienstverlening, uitgesplitst naar de wijze waarop een cliënt met Slachtofferhulp in contact is gekomen. Uit de tabel blijkt dat respondenten die zélf (zonder eerst een brief te hebben gehad van Slachtofferhulp) het initiatief tot contact met Slachtofferhulp hebben genomen, relatief vaker een 1, 2 of 3 geven aan de ontvangen dienstverlening.

De gegevens in tabel 2.2 wijzen op het belang van reële verwachtingen. Voormalige cliënten die lage beoordelingen geven aan de ontvangen dienstverlening van Slachtofferhulp, hebben bovengemiddeld vaak vooraf geen of onvolledig idee over de adviezen en hulp die Slachtofferhulp biedt. Het verband tussen verwachtingen en de beoordeling van de dienstverlening zal straks ook blijken uit de tabellen 2.5 en 2.6.

**Tabel 2.1** *Wijze waarop cliënt met Slachtofferhulp in contact is gekomen en eindbeoordeling ontvangen dienstverlening*

<i>Eindbeoordeling ontvangen dienstverlening</i>	Alle respondenten (N=700)	Zelf contact opgenomen na ontvangst brief (N=56)	Slachtofferhulp heeft contact opgenomen (N=392)	Familie of vrienden namen contact op (N=42)	Eigen initiatief (zonder brief van Slachtofferhulp) (N=112)	Anders of weet niet meer (N=98)
8, 9, 10	68%	81%	71%	66%	59%	58%
6,7	22%	19%	22%	25%	24%	23%
4,5	6%	0%	6%	3%	8%	9%
1,2,3	5%	0%	1%	6%	9%	11%
<b>Gemiddeld cijfer</b>	<b>7,71</b>	<b>8,34</b>	<b>7,92</b>	<b>7,84</b>	<b>7,27</b>	<b>7,21</b>

<sup>25</sup> Afhankelijk van het meetniveau van de variabelen: chi-kwadraat toetsing, correlatie-analyse, variantie-analyse. De in dit hoofdstuk gerapporteerde samenhang tussen variabelen en verschillen tussen gemiddelden zijn significant indien niet anders vermeld.

**Tabel 2.2** Had u vooraf ideeën over de adviezen en hulp die Slachtofferhulp biedt?

Eindbeoordeling ontvangen dienstverlening	Alle respondenten (N=502)	Ik had vooraf hierover geen enkel idee (N=258)	Ik had hierover vooraf enigszins een idee (N=182)	Ik had hierover vooraf een goed idee (N=62)
8, 9, 10	68%	69%	65%	73%
6,7	22%	20%	24%	18%
4,5	6%	5%	6%	7%
1,2,3	5%	7%	5%	2%
<b>Gemiddeld cijfer</b>	<b>7,82</b>	<b>7,85</b>	<b>7,68</b>	<b>8,09</b>

### Emotionele klachten

Uit tabel 2.3 kan worden afgeleid dat personen die als gevolg van de gebeurtenis veel last hadden van emotionele klachten, iets vaker een onvoldoende gaven aan de ontvangen dienstverlening, dan personen die weinig/enige last hadden van emotionele klachten. Uit tabel 2.4 blijkt dat de voormalige cliënten die de ontvangen dienstverlening een onvoldoende geven, in (grote) meerderheid personen betreft die geen emotionele ondersteuning hebben gekregen maar deze wel graag hadden gewild.

**Tabel 2.3** Hoe ingrijpend waren voor u de psychische of emotionele gevolgen van de gebeurtenis (vóór uw eerste contact met Slachtofferhulp)?<sup>26</sup>

Eindbeoordeling ontvangen dienstverlening	Alle respondenten (N=526)	Ik had er weinig / enige last van (N=133)	Ik had er vrij veel last van (N=164)	Ik had er zeer veel last van (N=227)
8, 9, 10	66%	72%	68%	62%
6,7	22%	20%	21%	25%
4,5	6%	6%	7%	6%
1,2,3	5%	2%	4%	7%
<b>Gemiddeld cijfer</b>	<b>7,68</b>	<b>7,90</b>	<b>7,58</b>	<b>7,66</b>

**Tabel 2.4** Heeft de dienstverlener van Slachtofferhulp u emotionele ondersteuning gegeven bij uw psychische of emotionele klachten?

Eindbeoordeling ontvangen dienstverlening	Alle respondenten (N=526)	Ja (N=324)	Nee, en dat was ook niet nodig (N=119)	Nee, maar ik had dat wel graag gewild (N=83)
8, 9, 10	66%	84%	58%	16%
6,7	22%	15%	31%	38%
4,5	6%	1%	7%	23%
1,2,3	5%		4%	23%
<b>Gemiddeld cijfer</b>	<b>7,68</b>	<b>8,49</b>	<b>7,47</b>	<b>5,30</b>

Aan de respondenten die emotionele ondersteuning hebben gekregen is gevraagd welke verwachtingen zij hadden van de resultaten hiervan. De resultaten in tabel 2.5 geven de aanwijzing dat personen die veel resultaat verwachtten van de emotionele ondersteuning gemiddeld iets minder

<sup>26</sup> Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die eerder in de vragenlijst aangaven psychische of emotionele klachten te hebben gekregen als gevolg van de gebeurtenis. De categorie 'weet niet' is in tabel 3.3 buiten beschouwing gelaten.

tevreden zijn over de ontvangen dienstverlening dan personen die weinig of geen resultaat verwachtten. De verschillen zijn echter minimaal.

Uit tabel 2.6 blijkt dat het ‘verwachtingenmanagement’ van de dienstverlener gedurende het contact mogelijk (wel) een rol speelt: naarmate de dienstverlener beter duidelijk maakt welke hulp en steun cliënten wel of niet van hem of haar kunnen verwachten, is het eindoordeel over de dienstverlening positiever.

**Tabel 2.5** *Wat verwachtte u vooraf (dus vóór uw eerste gesprek) van de resultaten van de emotionele ondersteuning die u zou krijgen van Slachtofferhulp?*

<i>Eindbeoordeling ontvangen dienstverlening (Totaal N=324)</i>	<i>Ik verwachtte dat ik veel aan de ondersteuning zou hebben (N=45)</i>	<i>Ik verwachtte dat ik iets aan de ondersteuning zou hebben (N=96)</i>	<i>Ik verwachtte dat ik weinig of niets aan de ondersteuning zou hebben (N=44)</i>	<i>Ik had hierover geen verwachtingen (N=141)</i>
8, 9, 10	71%	82%	83%	90%
6,7	26%	17%	13%	10%
4,5	3%	2%	3%	0%
1,2,3	0%	0%	0%	0%
<b>Gemiddeld cijfer</b>	<b>8,32</b>	<b>8,44</b>	<b>8,57</b>	<b>8,55</b>

**Tabel 2.6** *Heeft de dienstverlener van Slachtofferhulp u voldoende duidelijk gemaakt welke hulp en steun u wel of niet van hem of haar kon verwachten bij uw psychische of emotionele klachten?*

<i>Eindbeoordeling ontvangen dienstverlening</i>	<i>Voldoende (N=263)</i>	<i>Enigszins (N=30)</i>	<i>Onvoldoende (N=18)</i>	<i>Weet ik niet (N=15)</i>
8, 9, 10	91%	57%	33%	70%
6,7	9%	43%	50%	20%
4,5	0%	0%	17%	10%
1,2,3	0%	0%	20%	20%
<b>Gemiddeld cijfer</b>	<b>8,72</b>	<b>7,71</b>	<b>6,99</b>	<b>7,79</b>

### **Geen samenhang met eindoordeel over dienstverlening**

De persoonlijkheidskenmerken opleidingsniveau, sekse, leeftijd en etnische herkomst vertonen géén significante samenhang met de eindbeoordeling van de dienstverlening. Hetzelfde geldt voor type cliënt (slachtoffer, getuige, nabestaande of betrokkene) en type delict. Op basis van het onderzoek kan niet worden gesteld dat cliënten die in contact zijn gekomen met Slachtofferhulp als gevolg van bepaalde delicten opvallend positief of negatief zijn over de ontvangen dienstverlening. Met inachtneming van enige voorzichtigheid kunnen we signaleren dat slachtoffers van geweld oververtegenwoordigd zijn bij de respondenten die een onvoldoende uitdelen aan de ontvangen dienstverlening: 20% van de slachtoffers van geweld gaven een onvoldoende voor de ontvangen dienstverlening (tegenover 11% van alle voormalige cliënten). De gemiddelde beoordeling van de ontvangen dienstverlening door slachtoffers van geweld is 7,18 (tegenover 7,71 gemiddeld). Van de 77 voormalige cliënten van Slachtofferhulp die een onvoldoende gaven de ontvangen dienstverlening waren er 36 slachtoffer van geweld.

### 2.3. *Eindbeoordeling specifieke diensten*

#### **Eindbeoordeling emotionele dienstverlening**

Er is een sterk verband tussen de eindbeoordeling van de emotionele ondersteuning en de eindbeoordeling van de totale dienstverlening. De mate waarin voormalige cliënten tevreden of ontevreden zijn over de ontvangen emotionele ondersteuning bepaalt voor een groot deel het eindoordeel over de ontvangen dienstverlening van Slachtofferhulp. De in paragraaf 2.2 beschreven samenhang tussen factoren en de eindbeoordeling van de totale dienstverlening van Slachtofferhulp is daarom eveneens van toepassing op de eindbeoordeling van de emotionele dienstverlening van Slachtofferhulp. Deze beschrijving wordt hier niet herhaald.

#### **Eindbeoordeling dienstverlening bij verhalen van schade**

In nadere analyses is bekeken welke factoren een significante samenhang vertonen met de eindbeoordeling van de ontvangen dienstverlening bij het verhalen van schade.

In vergelijking met de totale dienstverlening en de emotionele dienstverlening, zijn er minder variabelen aantoonbaar die samenhangen met de eindbeoordeling van de dienstverlening bij het verhalen van schade. De enige factor die een rol lijkt te spelen is het verwachtingenmanagement door de dienstverlener. In tabel 2.7 is te zien dat personen die niet, of niet helemaal, tevreden zijn over de ontvangen dienstverlening bij het verhalen van schade, vaker aangeven dat de dienstverlener niet voldoende heeft duidelijk gemaakt welke hulp en steun men wel of niet kon verwachten.

**Tabel 2.7** *Heeft de dienstverlener van Slachtofferhulp u voldoende duidelijk gemaakt welke hulp en steun u wel of niet van hem of haar kon verwachten bij uw psychische of emotionele klachten?*<sup>27</sup>

<i>Eindbeoordeling ontvangen dienstverlening bij verhalen van schade</i>	Alle respondenten (N=213)	Voldoende (N=175)	Enigszins/ Onvoldoende (N=22)
Tevreden	82%	90%	27%
Deels tevreden, deels ontevreden	10%	6%	53%
Ontevreden	5%	2%	13%

In nadere analyses is bekeken welke factoren een significante samenhang vertonen met de eindbeoordeling van de ontvangen begeleiding bij het strafproces. Net als bij het verhalen van schade geldt ook voor begeleiding bij het strafproces dat personen die niet, of niet helemaal, tevreden zijn over de ontvangen dienstverlening, vaker aangeven dat de dienstverlener niet voldoende heeft duidelijk gemaakt welke hulp en steun men wel of niet kon verwachten.

### 2.4. *Profielchets ‘ontevreden cliënt’*

Op grond van de resultaten van het onderzoek kunnen we komen tot een profielchets van de cliënt die niet, of niet helemaal, tevreden is met de ontvangen dienstverlening. Onjuiste verwachtingen en gebrek aan informatie hebben hierin een groot aandeel. Het functioneren van de dienstverlener speelt hierbij een (veel) kleinere rol. Een ontevreden cliënt betreft in de meeste gevallen een persoon die meerdere van de onderstaande kenmerken in zich verenigt:

- Die vooraf hoge verwachtingen had van de resultaten van de dienstverlening.

<sup>27</sup> De categorie ‘weet niet’ is in tabel 2.7 buiten beschouwing gelaten.

- Die (desondanks) van de dienstverlener van Slachtofferhulp géén of (in zijn of haar beleving) te weinig emotionele ondersteuning heeft gekregen.
- Relatief vaak een slachtoffer is van geweld.
- Die (vrij) veel last had van emotionele of psychische klachten.
- Die door de dienstverlener (in zijn of haar beleving) onvoldoende is geïnformeerd over wat hij of zij van Slachtofferhulp kon verwachten.

## Bijlage 1 Uitvoering onderzoek

Het onderzoek bestond uit de steekproeftrekking, een internetonderzoek en een telefonisch onderzoek.

### Criteria voor de steekproeftrekking

Het onderzoek is uitgevoerd onder voormalige cliënten van Slachtofferhulp Nederland in alle zeven regio's:

1. Regio Haaglanden
2. Regio Midden
3. Regio Noord
4. Regio Noordwest
5. Regio Oost
6. Regio Zuidoost
7. Regio Zuidwest

### Voor de steekproeftrekking zijn de volgende criteria gehanteerd:

- Respondenten hebben minimaal één maal persoonlijk contact gehad met een dienstverlener van Slachtofferhulp. Het contact tussen de respondent en Slachtofferhulp Nederland is op het moment van de steekproeftrekking twee weken tot maximaal drie maanden geleden afgesloten.
- Om de gebruikswaarde van het onderzoeksinstrument zo groot mogelijk te maken zijn zo veel mogelijk verschillende cliëntcategorieën in de steekproef opgenomen, waaronder slachtoffers van ernstig (niet huiselijk) geweld, en nabestaanden.
- Alleen volwassenen zijn in de steekproef opgenomen, omdat bevraging van kinderen en jongeren voor hen te belastend zou kunnen zijn.
- Slachtoffers van huiselijk geweld (zowel fysiek als seksueel geweld) kunnen niet per post worden benaderd; zij zijn uitgesloten van de steekproef.

### Uitvoering van de internetenquête

#### *Uitnodigingsbrieven en technische instructies*

De voormalige cliënten die in de steekproef zijn opgenomen hebben via de post een uitnodigingsbrief en een technische instructie ontvangen. In de uitnodigingsbrief is een toelichting gegeven op het hoe en waarom van het onderzoek. In de technische instructie is uitgelegd hoe respondenten de elektronische vragenlijst op internet kunnen benaderen en invullen. Personen die na drie weken de internetvragenlijst niet hadden ingevuld, zijn nogmaals aangeschreven. De rappelmailing bestond opnieuw uit de uitnodigingsbrief en een technische instructie.

#### *Afmelden en anonimiteit*

Deelname aan het onderzoek gebeurde uiteraard op vrijwillige basis. Respondenten die bezwaar hadden tegen de ontvangst van een rappelbrief of die geen prijs stelden op telefonische benadering konden dit eenvoudig via een afmeldkaartje of e-mail laten weten. Zij zijn verwijderd uit het steekproefbestand (zie bijlage 4 voor meer details). Aan de respondenten is anonimiteit toegezegd; de resultaten zijn niet te herleiden naar individuele hulpverleners. De onderzoekers beschikten niet over NAW-gegevens maar werkten in analyses met identificatienummers.

#### *Respons uitsluitend op de internetenquête*

In alle zeven regio's zijn 300 voormalige cliënten aangeschreven, de bruto steekproef bestond dus uit 2100 personen. In totaal hebben 464 personen (dat is 22% van het totale aantal van 2100 aangeschreven personen) de internetvragenlijst volledig ingevuld .

#### *Non-respons internetenquête*

Respondenten die niet wilden deelnemen aan het onderzoek (noch via internet noch telefonisch) konden zich afmelden door een afmeldkaartje terug te sturen of zich afmelden via e-mail. In totaal hebben 332 personen dit gedaan.

### **Uitvoering van het telefonisch onderzoek**

#### *Opschonen belbestand*

Het belbestand voor het telefonisch onderzoek is geschoond op personen die al hebben deelgenomen aan het onderzoek door het invullen van de vragenlijst op internet of die zich hebben afgemeld door het afmeldkaartje terug te sturen of zich via e-mail of telefoon af te melden. Na deze opschoning bestond het belbestand uit 1315 personen.

**Tabel 1** *Opschonen belbestand*

	Aantal
Aantal voormalige cliënten dat is aangeschreven	2100
Post retour (verkeerd adres, verhuisd e.d.)	76
Vragenlijst ingevuld via internet	377 <sup>28</sup>
Afgemeld (door retour zenden van afmeldkaartje, via e-mail)	332
Definitief belbestand	1315

#### *Afname telefonische interviews*

In november en december 2010 hebben getrainde enquêteurs vanuit het hoofdkantoor van Slachtofferhulp Nederland telefonische interviews afgenomen. Hierbij is doorgebeld totdat representativiteit naar regio en achtergrondkenmerken (leeftijd, sekse) werd bereikt. In totaal hebben de enquêteurs bij 236 personen telefonisch de vragenlijst afgenomen.

<sup>28</sup> De stand op het moment dat het belbestand is aangemaakt bedroeg 377 ingevulde vragenlijsten via internet; tijdens veldwerkperiode telefonisch onderzoek hebben 87 personen alsnog de vragenlijst via internet ingevuld; dus in totaal een respons op de internet van 464 personen.

## Bijlage 2 Responsanalyse

### Representativiteit naar persoonskenmerken

#### *Representativiteit naar persoonskenmerken*

In het administratiesysteem van Slachtofferhulp Nederland worden de sekse en leeftijd van cliënten geregistreerd. Hierdoor kunnen we de verdeling in het steekproefbestand naar sekse en leeftijd vergelijken met de verdeling in het responsbestand. Uit de analyses blijken geen grote verschillen te bestaan tussen het steekproefbestand en het responsbestand: het gaat om een representatieve respons

**Tabel 2.1** *Verdeling respondenten naar leeftijdsgroep en sekse*

<i>Leeftijdsgroep en sekse</i>	Steekproef bestand	Respons bestand
18-35 jaar	36%	34%
36-55 jaar	38%	43%
56 jaar of ouder	26%	23%
Vrouw	53%	53%
Man	47%	47%

De verdeling van de respondenten naar etnische herkomst is weergegeven in tabel 2.2. In de administratie van Slachtofferhulp is geen variabele opgenomen voor etnische herkomst.

**Tabel 2.2** *Verdeling respondenten naar etnische herkomst<sup>29</sup>*

<i>Etnische herkomst</i>	Responsbestand
Nederlands	83%
Westers allochtoon	4%
Turks	1%
Marokkaans	2%
Surinaams	4%
Antilliaans	2%
Overig niet westers allochtoon	4%

#### *Opleidingsniveau*

De verdeling van de respondenten naar hoogst genoten opleiding is weergegeven in tabel 2.3. In de administratie van Slachtofferhulp is geen variabele opgenomen voor opleidingsniveau. In de tabel zien we dat respondenten in meerderheid een opleiding op lager of middelbaar niveau hebben.

<sup>29</sup> Wij volgen hier de CBS indeling: indien één of beide ouders in het buitenland is geboren wordt de respondent beschouwd als allochtoon. Tot de niet westerse allochtonen worden gerekend: allochtonen met als land van herkomst een van de landen in de werelddelen Afrika, Latijns Amerika en Azië (excl. Indonesië en Japan) of Turkije.

**Tabel 2.3** *Wat is uw hoogst genoten schoolopleiding, al dan niet voltooid?*

<i>Hoogst voltooide opleidingsniveau</i>	Responsbestand
Lagere school	5%
VMBO, MAVO, MULO, LBO, VBO, Huishoudschool, Ambachtsschool	38%
HAVO, HBS, VWO incl. Gymnasium, MBO	28%
HBO, Universiteit	29%
Weet ik niet / wil ik niet zeggen	2%

### **Representativiteit naar type cliënt en delict**

In deze paragraaf laten we zien wat de verdelingen zijn in het steekproefbestand en in het responsbestand naar type cliënt en type delict. In de onderstaande tabellen 2.4 en 2.5 is weergegeven wat de verdelingen zijn in het steekproefbestand en in het responsbestand naar type cliënt en naar type delict. In tabel 2.4 zien we dat het responsbestand voor het overgrote deel (80%) bestaat uit slachtoffers/benadeelden. Getuigen en betrokkenen (partner, familie) maken 5% respectievelijk 7% uit van het responsbestand. Nabestaanden en veroorzakers (bij auto-ongelukken) zijn zeer kleine klantgroepen. Het steekproefbestand kent ongeveer dezelfde verdeling naar type cliënt.

**Tabel 2.4** *Type cliënt<sup>30</sup>*

<i>Type delict</i>	steekproef bestand	Respons bestand
Slachtoffer/benadeelde	76%	80%
Getuige	5%	5%
Betrokkene (partner, familie, naaste (maar géén nabestaande))	10%	7%
Nabestaande	2%	2%
Veroorzaker alleen bij auto-ongelukken	1%	1%
Anders	5%	5%

Respondenten is gevraagd aan te geven door welke schokkende gebeurtenis zij in contact zijn gekomen met Slachtofferhulp. Indien een respondent als gevolg van meerdere gebeurtenissen in contact is gekomen met Slachtofferhulp, diende hij of zij de meest recente gebeurtenis te selecteren.

In tabel 2.5 wordt de verdeling naar type cliënt weergegeven voor het steekproefbestand en voor het responsbestand. Relatief veel cliënten van Slachtofferhulp vallen in de categorie geweld, gevolgd door de categorieën verkeersongevallen en bedreiging. Er zijn geen categorieën delicten die (indien vergeleken met de steekproef) opvallend hoog of laag scoren in de respons.

<sup>30</sup> In de administratie van Slachtofferhulp worden deels andere subcategorieën gebruikt. Tot de categorie slachtoffer/benadeelde in het steekproefbestand rekenen we slachtoffers, benadeelden, gewonden.

**Tabel 2.5** *Type delict*

<i>Type delict</i>	Steekproef Bestand	Respons bestand
Geweld	26%	28%
Verkeersongeval	18%	17%
Bedreiging	12%	11%
Inbraak	12%	11%
Beroving of overval	8%	12%
Aanranding, verkrachting of ander seksueel misbruik	6%	5%
Diefstal	4%	3%
Oplichting of verduistering	2%	3%
Stalking	2%	2%
Zelfdoding	2%	2%
Vernieling/vandalisme/baldadigheid	1%	0%
Brand	1%	1%
Anders <sup>31</sup>	6%	5%

### Responsvergelijking internet en telefonisch onderzoek

In deze paragraaf bespreken we in hoeverre er een samenhang is tussen de methode van onderzoek (internet of telefonisch) en de respons bij bepaalde persoonskenmerken: leeftijdsgroep, etnische herkomst en hoogst genoten opleiding.

#### *Leeftijdsgroep*

In de respons op de internet vragenlijst waren (opmerkelijk genoeg) personen < 35 jaar ondervertegenwoordigd. De aanvullende telefonische interviews waren nodig om een representatiever aandeel < 35 jaar te kunnen realiseren.

**Tabel 2.6** *Leeftijdsgroep*

	Steekproef Bestand	Respons via internet	Definitieve respons (na het aanvullende telefonische onderzoek)
18-35 jaar	36%	29%	34%
36-55 jaar	38%	47%	43%
56 jaar of ouder	26%	23%	23%

#### *Opleidingsniveau*

In de internetvariant van het onderzoek zijn -niet verrassend- respondenten met alleen lager school lager vertegenwoordigd dan in het telefonisch onderzoek. Blijkens het onderzoek kan de respons van lager opgeleiden door aanvullende telefonische interviews worden verhoogd. Daar er een kennelijk effect bestaat op de respons tussen opleiding en methode van onderzoek, is dit een argument om het internetonderzoek te laten volgen door aanvullende telefonische interviews.

<sup>31</sup> Waaronder "ongeval / ongeluk anders dan verkeer", "bedrijfsongeval" en "reanimatie"

**Tabel 2.7** Hoogst genoten opleiding

	Aandeel internet	Aandeel telefonisch
Lagere school	44%	56%
VMBO, MAVO, MULO, LBO, VBO, Huishoudschool, Ambachtsschool	62%	38%
HAVO, HBS, VWO incl. Gymnasium, MBO	69%	31%
HBO, Universiteit	71%	29%

#### *Etnische herkomst*

Het aandeel respondenten van allochtone herkomst (westers én niet westers) is in de internetvariant relatief geringer in vergelijking met de telefonische variant van het onderzoek. Blijkens het onderzoek kan het aandeel in de de respons van allochtonen door aanvullende telefonische interviews worden verhoogd.

**Tabel 2.8** Etnische herkomst

	Aandeel internet	Aandeel telefonisch
Nederlands	68%	32%
Westers allochtoon	61%	39%
Niet westers allochtoon	58%	42%

## Beoordelingsvergelijking respondenten en niet-respondenten

### *Introductie*

Zoals eerder gesteld kunnen personen die wél en niet aan een onderzoek deelnemen op tal van aspecten van elkaar afwijken. Een aspect dat in dit verband nog genoemd moet worden is de tevredenheid met de dienstverlening. Beredeneerd zou kunnen worden dat personen die zeer tevreden of zeer ontevreden zijn met ontvangen dienstverlening hierover eerder hun mening kenbaar willen maken dan personen die gematigd tevreden zijn. Deze vooronderstelling zullen we in deze paragraaf nader toetsen.

### *Afmelders die tóch de ontvangen dienstverlening hebben beoordeeld*

Voormalige cliënten van Slachtofferhulp die niet wilden deelnemen aan het onderzoek (noch via internet noch telefonisch) is de mogelijkheid geboden zich af te melden door het retour zenden van een afmeldingskaartje. Deze personen is gevraagd om op het afmeldkaartje aan te geven wat (alles afwegend), het eindoordeel is over alle hulp en adviezen die men van Slachtofferhulp heeft gekregen. Vrijwel alle afmelders via een afmeldkaartje (N=255) hebben een beoordelingscijfer ingevuld op het afmeldkaartje<sup>32</sup>. Daarnaast is in het telefonisch onderzoek, aan personen die niet wilden of konden deelnemen aan de enquête, gevraagd naar een eindoordeel over alle hulp en adviezen die men van Slachtofferhulp heeft gekregen. Van de personen die in het telefonisch onderzoek zijn bereikt maar die niet wilden of konden meewerken aan het interview, hebben 121

<sup>32</sup> In totaal is een eindbeoordeling van de dienstverlening gegeven door 255 voormalige cliënten die zich hadden afgemeld via een antwoordkaartje, en door 121 voormalige cliënten die zijn benaderd in het telefonisch onderzoek maar niet wilden of konden deelnemen. Hiernaast hebben 57 voormalige cliënten zich afgemeld voor het onderzoek via e-mail of telefoon. Deze personen hebben geen eindoordeel gegeven.

personen een cijfer gegeven<sup>33</sup>. In totaal is een eindbeoordeling gegeven door 376 niet-respondenten.

*Resultaten beoordelingsvergelijking respondenten en niet-respondenten*

In tabel 2.9 zijn de resultaten weergegeven voor de eindbeoordeling van de ontvangen dienstverlening. Uit de tabel blijkt dat zowel de voormalige cliënten die hebben deelgenomen aan het onderzoek als de voormalige cliënten die dat niet hebben gedaan, gemiddeld een ruime voldoende geven aan de ontvangen dienstverlening. Niet respondenten geven wel iets vaker een laag cijfer als eindoordeel. Het cijfer dat is gegeven door respondenten is daarom gemiddeld nog hoger dan het gegeven cijfer door de niet-respondenten.

**Tabel 2.9** *Eindbeoordeling ontvangen dienstverlening respondenten en niet-respondenten*

<i>Wat is (alles afwegend) uw eindoordeel over alle hulp en adviezen die u van Slachtofferhulp heeft gekregen?</i>	Respondenten (N=700)	Niet-respondenten (N=376)
10	14%	12%
9	19%	11%
8	35%	32%
7	14%	18%
6	7%	10%
5	4%	6%
4	2%	2%
3	2%	3%
2	1%	1%
1	1%	5%
<b>Gemiddeld cijfer (totaal)</b>	<b>7,71</b>	<b>7,15</b>

<sup>33</sup> De meest genoemde reden waarom mensen geen cijfer gaven was dat er te weinig contacten met Slachtofferhulp zijn geweest om een goede beoordeling te kunnen geven. Een minder vaak gegeven reden was dat mensen aangaven de enquête alsnog via internet in te vullen (maar hebben dat uiteindelijk niet allemaal gedaan). De overige personen wisten het niet of gaven geen reden voor het niet geven van een eindbeoordeling.

## Bijlage 3 Ontwerpen en indicatoren

### Ontwerp en inhoud vragenlijst

#### *'beoordeling dienstverlening Slachtofferhulp Nederland'*

##### *Beoordeling producten en diensten Slachtofferhulp*

De keuze van thema's voor de vragenlijst sluit aan op de indeling in producten en diensten zoals die zijn geformuleerd door de Slachtofferhulp-werkgroep processen:

##### *Aanmelding*

- Actieve benadering
- Aanmelding via eigen initiatief
- Aanmelding via externen

##### *Emotionele dienstverlening*

- Gestructureerde opvang
- Emotionele ondersteuning

##### *Juridische dienstverlening (bij verhalen van schade)*

- Schade verhalen via voegen
- Schade verhalen via fondsen
- Schade verhalen via verzekering tegenpartij

##### *Juridische dienstverlening (begeleiding strafproces)*

- Begeleiding strafproces
- Opstellen SSV / Spreekrecht

##### *Praktisch*

- Doorverwijzen naar externe partij
- Praktische ondersteuning

##### *Beoordeling, verwachtingen en ervaren opbrengsten*

In het onderzoek wordt ex-cliënten gevraagd om de gekregen dienstverlening te beoordelen. Daarnaast wordt gevraagd wat de opbrengsten waren van de dienstverlening en welke verwachtingen men had t.a.v. de dienstverlening.

##### *Beoordeling dienstverlening (algemeen)*

Behalve de producten en diensten wordt aan ex-cliënten ook gevraagd een oordeel te geven over de dienstverlening van Slachtofferhulp aan zich.

- Wijze waarop de vrijwillig medewerker cliënten te woord heeft gestaan
- Beoordeling telefonische dienstverlening en gesprekslocaties
- Beoordeling wijze waarop contact Slachtofferhulp en de cliënt is beëindigd
- Wensen en voorkeuren van cliënten in het contact met vrijwillig medewerkers van slachtofferhulp
- Klachten en afhandeling van klachten

##### *Eindoordeel*

Aan het einde van de vragenlijst geven cliënten een eindoordeel over de dienstverlening door Slachtofferhulp.

## Bijlage 4 Doorverwijzing

### Emotionele ondersteuning: doorverwijzing naar gespecialiseerde psychosociale hulpverlening

Een van de diensten van Slachtofferhulp Nederland is informatie over- en doorverwijzing naar de gespecialiseerde psychosociale hulpverlening. Doorverwijzing is aan de orde bij ernstige psychische of emotionele klachten of als het verwerkingsproces niet goed verloopt. Voorbeelden van instanties in de psychosociale hulpverlening zijn:

- Het algemeen maatschappelijk werk.
- Instellingen geestelijke gezondheidszorg.
- Vrijgevestigde psychologen en psychotherapeuten.
- Traumacentra.
- Huisarts.
- De landelijke stichting rouwbegeleiding (voor nabestaanden).

Respondenten voor wie de gebeurtenis emotionele of psychische gevolgen heeft gehad, hebben we gevraagd of de dienstverlener van Slachtofferhulp hen heeft doorverwezen naar gespecialiseerde psychosociale hulpverlening die hen verder zou kunnen helpen. De resultaten zijn opgenomen in tabel 4.1.

**Tabel 4.1** *Heeft de dienstverlener van Slachtofferhulp u doorverwezen naar gespecialiseerde psychosociale hulpverlening die u verder zou kunnen helpen?*

	Totaal (N=526)
Ja	12%
Ja, maar ik ben niet gegaan omdat ...	6%
Nee	82%

Aan voormalige cliënten die ondanks de doorverwijzing door de dienstverlener toch niet zijn gegaan naar de gespecialiseerde hulpverlening is gevraagd naar de redenen hiervoor. De meest gegeven antwoorden zijn dat dit (later) toch niet nodig bleek ('het ging later toch weer beter') of dat de voormalige cliënt dit zelf niet nodig vond (bijvoorbeeld: 'ik had genoeg aan de steun van mijn familie /vrienden').

Aan de doorverwezen voormalige cliënten die ook daadwerkelijk zijn gegaan naar de gespecialiseerde psychosociale hulpverlening is een aantal vragen voorgelegd. De resultaten worden weergegeven in tabellen 4.2 tot en met 4.10).

**Tabel 4.2** *Heeft de dienstverlener van Slachtofferhulp u voldoende duidelijk gemaakt waarom gespecialiseerde psychosociale hulpverlening u verder zou kunnen helpen?*

	Totaal (N=64)
Ja, voldoende	80%
Enigszins	9%
Nee, onvoldoende	2%
Niet van toepassing / weet ik niet meer	9%

**Tabel 4.3** *Wat vond u ervan dat u verwezen werd naar psychosociale hulpverlening?*

	Totaal (N=64)
Ik was het er mee eens	81%
Ik had het gevoel dat het probleem werd afgeschoven	2%
Anders	6%
Weet ik niet / geen mening	11%

**Tabel 4.4** *Heeft de dienstverlener van Slachtofferhulp u tijdig verwezen naar de gespecialiseerde psychosociale hulpverlening?*

	Totaal (N=64)
Ja	79%
Nee, ik had achteraf gezien eerder doorverwezen willen worden	4%
Nee	11%
Weet ik niet / geen mening	6%

**Tabel 4.5** *Heeft de dienstverlener van Slachtofferhulp u voldoende begeleid naar de gespecialiseerde psychosociale hulpverlening?*

	Totaal (N=64)
Ja	74%
Nee, ik moest teveel zelf uitzoeken en/of regelen	9%
Nee	9%
Weet ik niet / geen mening	8%

**Tabel 4.6** *Is de dienstverlener van Slachtofferhulp met u meegegaan naar de psychosociale hulpverlening?*

	Totaal (N=64)
Ja	7%
Nee, maar dat had ik wel graag gewild	2%
Nee, en dat vond ik ook niet nodig	91%

**Tabel 4.7** *Bent u tevreden over de hulp die u heeft gekregen in de psychosociale hulpverlening?*

	Totaal (N=64)
Ja	67%
Nee, ik ben ontevreden over de gekregen hulp	11%
Weet ik niet / geen mening	21%

**Tabel 4.8** *Heeft u gedurende de psychosociale hulpverlening contact gehouden met de dienstverlener van Slachtofferhulp?*

	Totaal (N=64)
Ja	52%
Nee, maar dat had ik wel graag gewild	4%
Nee, en dat vond ik ook niet nodig	44%

**Tabel 4.9** *Bent u, alles in aanmerking nemend, tevreden over de manier waarop de dienstverlener van Slachtofferhulp u heeft doorverwezen naar de psychosociale hulpverlening?*

	Totaal (N=64)
Tevreden	83%
Deels tevreden, deels ontevreden	13%
Ontevreden	0%
Weet ik niet / geen mening	4%

**Tabel 4.10** *Bent u, alles in aanmerking nemend, tevreden over de opbrengsten van de hulp die u gekregen heeft in de psychosociale hulpverlening?*

	Totaal (N=64)
Tevreden	74%
Deels tevreden, deels ontevreden	15%
Ontevreden	4%
Weet ik niet / geen mening	7%

### **Gespecialiseerde rechtshulpverlening bij verhalen van schade**

Eén van de diensten van Slachtofferhulp is benadeelden informeren over gespecialiseerde rechtshulpverlening. Voorbeelden van gespecialiseerde rechtshulpverlening zijn: letselschadekantoor, letselschadeadvocaat, schade-expert en juridische specialisten. Respondenten die schade hebben geleden als gevolg van de gebeurtenis, is gevraagd of de dienstverlener van Slachtofferhulp informatie heeft gegeven over gespecialiseerde rechtshulpverlening die hen verder zou kunnen helpen. De resultaten zijn opgenomen in tabel 1.25 in het rapport. Uit deze tabel blijkt dat 40% van de voormalige cliënten die schade hebben geleden, informatie hebben ontvangen van de dienstverlener over gespecialiseerde rechtshulpverlening. Aan deze voormalige cliënten is een aantal vragen voorgelegd. De resultaten worden weergegeven in tabellen 4.11 tot en met 4.).

**Tabel 4.11** *Heeft de dienstverlener van Slachtofferhulp u voldoende duidelijk gemaakt waarom gespecialiseerde rechtshulpverlening u verder zou kunnen helpen?*

	Totaal (N=174)
Ja, voldoende	74%
Enigszins	11%
Nee, onvoldoende	2%
Niet van toepassing / weet ik niet meer	13%

**Tabel 4.12** *Bent u daadwerkelijk verder geholpen door een gespecialiseerde rechtshulpverlener (zoals letselschade advocaat, letselschade kantoor, schade-expert en juridische specialisten)?*

	Totaal (N=174)
Ja	48%
Nee	43%
Weet ik niet / niet van toepassing	10%

**Tabel 4.13** *U bent geholpen door een gespecialiseerde rechtshulpverlener. Heeft het advies van Slachtofferhulp daarbij een rol gespeeld?*

	Totaal (N=84)
Ja, een belangrijke rol	53%
Ja, een kleine rol	27%
Nee, geen rol	18%
Weet ik niet / geen mening	2%

**Tabel 4.14** *Beschikte de gespecialiseerde rechtshulpverlener over een keurmerk Letselschade?*

	Totaal (N=84)
Ja	51%
Nee	6%
Weet ik niet / geen mening	43%

**Tabel 4.15** *Heeft de dienstverlener van Slachtofferhulp u tijdig geïnformeerd over gespecialiseerde rechtshulpverlening?*

	Totaal (N=84)
Ja	71%
Nee	11%
Weet ik niet / geen mening	18%

**Tabel 4.16** *Heeft u gedurende de gespecialiseerde rechtshulpverlening contact gehouden met de dienstverlener van Slachtofferhulp?*

	Totaal (N=84)
Ja	51%
Nee, maar dat had ik wel graag gewild	4%
Nee, en dat vond ik ook niet nodig	45%

**Tabel 4.17** *Bent u, alles in aanmerking nemend, tevreden over de wijze waarop de dienstverlener van Slachtofferhulp u heeft geïnformeerd over de gespecialiseerde rechtshulpverlening?*

	Totaal (N=84)
Tevreden	84%
Deels tevreden, deels ontevreden	5%
Ontevreden	4%
Weet ik niet / geen mening	7%

**Tabel 4.18** *Bent u, alles in aanmerking nemend, tevreden over de opbrengsten van de hulp die u gekregen heeft in de gespecialiseerde rechtshulpverlening?*

	Totaal (N=84)
Tevreden	78%
Deels tevreden, deels ontevreden	4%
Ontevreden	4%
Weet ik niet / geen mening	14%