

# Spelregels voor het omgaan met slachtoffers

Hoe gaat de overheid in het strafproces behoorlijk om met slachtoffers van geweldsmisdrijven?



De burger heeft er recht op behoorlijk behandeld te worden door de overheid. En laten we duidelijk zijn: meestal gebeurt dat ook. Maar het lukt niet altijd. En dan is het goed dat iemand die zich benadeeld of onrechtvaardig behandeld voelt, voor bescherming terecht kan bij een onafhankelijk instituut. Dat instituut is de Nationale ombudsman.

De Nationale ombudsman levert een bijdrage aan het herstel van vertrouwen in de overheid. Hij doet dit door zijn kennis te delen met overheidsinstanties, onderzoek te starten of mensen te helpen bij onnodige bureaucratie. Een onderzoek van de Nationale ombudsman kan worden afgesloten met een rapport. Deze rapporten zijn openbaar en worden gepubliceerd op [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

# **Spelregels voor het omgaan met slachtoffers**

Hoe gaat de overheid in het strafproces behoorlijk om met slachtoffers van geweldsmisdrijven?

## **Onderzoeksteam**

mevrouw drs. Th.M.H. van der Velden, projectleider

mevrouw dr. M. van Dam, projectleider

mevrouw mr. N. van der Putten, onderzoeker

mevrouw mr. S.E. Marseille, onderzoeker

mevrouw bc. A.S. Broeshart, projectondersteuning

**Datum: 12 december 2012**

**Rapportnummer: 2012/200**



# INHOUDSOPGAVE

<b>VOORWOORD .....</b>	<b>1</b>
<b>LEESWIJZER.....</b>	<b>4</b>
<b>1. SPELREGELS .....</b>	<b>5</b>
<b>2. SPELREGELS IN CREDITCARDFORMAAT .....</b>	<b>7</b>
<b>3. KNELPUNTEN .....</b>	<b>9</b>
<b>4. ERVARINGEN VAN SLACHTOFFERS.....</b>	<b>12</b>

## VOORWOORD

### Recht doen

"Het zijn de kleine dingen die er in hakken", vertelt een slachtoffer bij een bijeenkomst met alle partijen die betrokken zijn bij een strafproces. Iedereen is het er inmiddels wel mee eens dat het strafrecht er niet alleen is voor de verdachte en zijn advocaat maar ook voor het slachtoffer. Maar de dagelijkse praktijk blijkt weerbarstig. Deskundigen zeggen dat het nog jaren kan duren voordat mijn spelregels rond het slachtoffer in het strafproces dagelijkse praktijk worden. En dan gaat het om het strafproces in volle omvang, vanaf het eerste contact met de politie tot en met het moment van vrijlating van een dader en de eventuele informatie daarover. In het strafproces wordt 'recht gedaan'. Dat wil zeggen dat het strafrecht de letterlijke functie heeft van berechting van de dader maar ook de functie van recht zetten van wat scheef is gegaan. Een effectieve 'remedy' kun je het noemen. Vertegenwoordigers van slachtoffers vertellen dat ze zich soms opnieuw slachtoffer voelen als ze met het strafproces in aanraking komen. Omdat ze geen gehoor vinden, omdat ze onverwachts met de dader worden geconfronteerd die op proefverlof mag, omdat wat de overheid doet onvoldoende rekening houdt met hun belang. De spelregels die wij samen met alle betrokkenen hebben ontwikkeld moeten hierin verandering brengen: recht doen aan slachtoffers.

### Aanleiding

De aanleiding voor mijn betrokkenheid bij dit onderwerp was een wens vanuit slachtofferorganisaties. Het Platform Slachtofferorganisaties benaderde mij met een concreet verzoek om - uitgaande van de door de ombudsman geformuleerde behoorlijkheidsnormen - spelregels op te stellen die inzichtelijk maken wat slachtoffers in redelijkheid van de overheid mogen verwachten. Dit platform is in het leven geroepen om met gebundelde stem aandacht te vragen voor de positie van slachtoffers in het strafrecht. Het belangrijkste doel is de bestaande wet- en regelgeving in de dagelijkse praktijk goed te laten toepassen. Het platform bestaat uit het Fonds Slachtofferhulp, Slachtofferhulp Nederland, Intervict en drie lotgenotenorganisaties voor nabestaanden van geweldslachtoffers: Aandacht Doet Spreken, Vereniging Ouders van een Vermoord Kind en de Vereniging voor Veiligheid, Respect en Solidariteit. Het platform wil de spelregels ook gebruiken om jaarlijks de uitvoering van slachtofferrechten te kunnen monitoren.

### Doel van de spelregels

De spelregels zijn bedoeld om veranderingen in de uitvoeringspraktijk verder te helpen. Hierbij zou ik er de nadruk op willen leggen dat het uit menselijk oogpunt vaak om kleine dingen gaat. Er is geen stelselwijziging nodig om gewenste concrete veranderingen tot stand te brengen: iedereen kan vanuit zijn eigen rol in het strafproces op elk moment de dingen anders doen door een andere houding tegenover slachtoffers. Als je handelt in de geest van de spelregels laat je de Wet versterking positie slachtoffers leven. Die wet biedt genoeg mogelijkheden om daadwerkelijk iets te veranderen. Kern van de zaak is dat je bij de keuzes die je in je werk maakt je in de schoenen van het slachtoffer durft te staan. Hoe zou ik dit ervaren als ik slachtoffer was?

### Expertbijeenkomst

De Nationale ombudsman organiseerde in oktober 2012 een bijeenkomst met medewerkers van alle instanties die te maken hebben met slachtoffers: van politie en Openbaar Ministerie tot en met de reclassering. Er kwamen naast slachtoffers die zich verenigd hebben in belangenorganisaties twintig medewerkers van dertien verschillende instanties met elk een eigen rol in het strafproces. Doel van die bijeenkomst was het krijgen van commitment bij de spelregels.

Opvallend was dat alle aanwezigen ook vonden dat de Wet versterking positie slachtoffers alle ruimte biedt om goed om te gaan met slachtoffers; er zijn geen wets- of stelselwijzigingen nodig. Ook konden de deelnemers zich vinden in de essentie van de spelregels. Er werden ook kanttekeningen geplaatst: voor sommigen hadden de spelregels niet genoeg detail; anderen zagen overlap met de wet en vroegen zich af wat de spelregels toevoegen.

Deelnemers noemden ook veranderingen waar ze zelf mee aan de slag konden. Zo noemde iemand dat zij vanuit haar rol zeggenschap heeft over haar bejegening van het slachtoffer, dat uit haar gedrag kan blijken dat ze oog heeft voor genoegdoening voor slachtoffers en dat het mede haar taak is om verwachtingen van slachtoffers zo goed mogelijk te managen. Haar persoonlijke bijdrage kan het verschil maken voor slachtoffers, zei ze, zelfs al zou al het andere niet werken. Een actieve opstelling van slachtoffers zou daarbij behulpzaam kunnen zijn.

Deelnemers benadrukten het belang van authentieke interesse voor slachtoffers. Aandacht voor slachtoffers is niet iets dat van buitenaf opgedrongen moet worden. Het is cruciaal dat functionarissen intrinsiek gemotiveerd zijn om die aandacht te kunnen geven.

Deelnemers wezen ook op drempels en belemmeringen. Meer aandacht voor het slachtoffer zou bij een gebrek aan capaciteit ten koste kunnen gaan van de opsporing. Dat is natuurlijk ook niet in het belang van het slachtoffer. Verder gaat aandacht voor daders natuurlijk niet zonder meer ten koste van het slachtoffer: de aandacht voor daders kan nieuwe slachtoffers voorkomen. De wet is hier duidelijk over: aandacht voor slachtoffers overstijgt deze overwegingen.

De opbrengst van deze bijeenkomst is verwerkt in de spelregels. Hierbij is hetgeen slachtoffers vanuit het perspectief van behoorlijkheid mogen verwachten van de overheidsinstanties doorslaggevend geweest voor de definitieve formulering van de spelregels.

### **Reflecties van de Nationale ombudsman**

De Nationale ombudsman maakt zich zorgen over waarom het nog enkele jaren moet duren voordat slachtoffers verschil kunnen ervaren in de manier waarop ze in het strafproces behandeld en bejegend worden. Het verschil zit immers in kleine dingen, die al snel realiteit kunnen worden. Het Ministerie van Veiligheid en Justitie gaat echter uit van een 'groeiszenario' van vijf jaar voor drie verbetertrajecten: op het gebied van schadevergoeding en schadeverhaal, op het gebied van de informatievoorziening en op het gebied van de positie van het slachtoffer in de fase van tenuitvoerlegging van de sanctie. Dit zijn verbeteringen in de 'keten' van instanties. Natuurlijk heb ik er begrip voor dat veranderingen in een keten taaie processen zijn, maar vijf jaar is wel erg lang naar mijn smaak.

De zorg voor slachtoffers in het strafproces is in eerste aanleg een zaak van de betrokken organisaties zelf. Sommige betrokkenen geven aan dat druk van buitenaf, ook druk van de Nationale ombudsman, contraproductief kan werken. Zij schetsen een lange termijn perspectief en willen liever dat het over vijf jaar echt goed werkt dan halve resultaten op de kortere termijn. Slachtoffers willen echter liever gisteren dan vandaag anders worden behandeld. En het is mijn stellige overtuiging dat iedere functionaris daar op elk moment zelf iets aan kan veranderen dat binnen zijn bereik en rol mogelijk is.

### **Persoonlijke benadering**

Daarom roep ik u allen op: zoek verbinding, maak persoonlijk contact! Streef naar gelijkwaardige omgang van mens tot mens. Laat menselijkheid en gelijkwaardigheid zien in de communicatie. Natuurlijk heeft een rechter of politieagent een formele rol als beslisser, maar in zijn of haar communicatie kan hij of zij zich als mens opstellen. Dat betekent dat hij of zij en ook anderen handelen vanuit een volwassen benadering en dus niet denken *voor* de ander maar *met* de ander.

Niet iedereen heeft gestudeerd, zei een betrokkene tegen mij. Hij bedoelde ook: liever een menselijk telefoontje dan een drieregelig briefje met een onbegrijpelijke mededeling over het weekendverlof van een dader.

Bij mijn visie op gelijkwaardigheid van overheid en burger moet ik één kanttekening maken: het slachtoffer is er soms slecht aan toe door wat hem is overkomen: de akelige dood van een naaste, blijvende handicaps bij hemzelf. Houd daar als instantie rekening mee. Span je als overheid maximaal in om een slachtoffer goed te informeren. Dat draagt eraan bij dat een slachtoffer zijn inbreng actief en tijdig levert.

Bij dit alles merk ik op dat de politie bij het overgrote deel van de slachtoffers geen verdachte vindt. Dat is een heel grote groep, die ook behoefte heeft aan informatie om het proces af te kunnen ronden. Ook voor deze groep gelden de spelregels.

### **Oproep**

Ik doe een oproep aan elke overheidsorganisatie die met slachtoffers te maken heeft: licht uw organisatie door op basis van deze spelregels. Kijk of uw organisatie op deze manier te werk gaat en zo niet, ga er mee aan de slag.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer





## **LEESWIJZER**

In deze bundel zijn de spelregels opgenomen zoals de Nationale ombudsman ze heeft geformuleerd. De spelregels geven invulling aan die behoorlijke behandeling van het slachtoffer en zijn nabestaanden. In hoofdstuk 1 staan de spelregels met een uitgebreide toelichting. In hoofdstuk 2 is een verkorte versie opgenomen die verspreid wordt op creditcardformaat. Als achtergrondinformatie zijn in hoofdstuk 3 knelpunten opgenomen die de Nationale ombudsman heeft verzameld vanuit klachtbehandeling. In hoofdstuk 4 zijn ervaringen van slachtoffers beschreven, eveneens vanuit de klachtbehandeling.

## 1. SPELREGELS VOOR EEN BEHOORLIJKE ONGANG MET SLACHTOFFERS IN HET STRAFPROCES

Slachtoffer zijn van een strafbaar feit is een ingrijpende ervaring. De manier waarop in het strafproces met het slachtoffer wordt omgegaan is van groot belang: een slachtoffer dat goed geïnformeerd wordt over relevante zaken, dat zijn verhaal kan vertellen, dat een actief luisterend oor ervaart, dat met respect wordt behandeld, dat het gevoel heeft dat het proces eerlijk en rechtvaardig is verlopen, ervaart dat het strafrecht en het strafproces er ook voor het slachtoffer zijn, niet alleen voor de verdachte. Die ervaring kan een belangrijke bijdrage leveren aan het herstel van het slachtoffer ('remedy').

De Wet versterking van de positie van het slachtoffer in het strafproces heeft de rechten van slachtoffers expliciet gemaakt. De praktijk blijkt echter weerbarstiger. Uit de klachten en signalen die de Nationale ombudsman ontvangt, blijkt bijvoorbeeld dat slachtoffers onvoldoende worden geïnformeerd over of betrokken bij de voortgang van het opsporingsonderzoek, de genomen vervolgingsbeslissingen, de voortgang van het strafproces, de locatie van de tenuitvoerlegging van de gevangenisstraf of de invrijheidsstelling van verdachte of dader.

Het volledige strafproces begint met een aangifte en eindigt met de uitvoering van een straf, een schade-transactie of een schadevergoedingsmaatregel. Niet alle slachtoffers doorlopen dit hele proces: de meerderheid van de slachtoffers in Nederland komt niet verder dan een aangifte. Bij hen vindt de politie geen dader of is de dader overleden. Ook deze slachtoffers hebben recht op een behoorlijke behandeling.

De spelregels hieronder geven invulling aan die behoorlijke behandeling van het slachtoffer en zijn nabestaanden. Met andere woorden: wat mag een slachtoffer in redelijkheid verwachten van de diverse betrokken overheidsinstanties in het strafproces, zoals politie en justitie? Deze spelregels vormen een aanvulling vanuit de behoorlijkheid op de toepasselijke wet- en regelgeving. In de wet zijn bepalingen opgenomen die moeten garanderen dat de overheid voldoende oog heeft voor het perspectief en de belangen van het slachtoffer. Nu is de vraag, hoe de instanties op een menselijke wijze invulling geven aan die wettelijke verplichtingen, opdat het slachtoffer zich uitgenodigd voelt tot een constructieve inbreng.

Een behoorlijke omgang met het slachtoffer impliceert een persoonlijke (zie spelregels 1 tot en met 3) en dienstverlenende aanpak (spelregels 4 tot en met 6).

1. Overheidsinstanties die met een slachtoffer van een strafbaar feit te maken hebben, tonen dat zij hart hebben voor zijn zaak en dat zijn zaak bij hen in goede handen is. Voor het slachtoffer is de zaak belangrijk, en neemt mogelijk een centrale plaats in zijn leven in. Voor de instanties is het één van de vele zaken, soms één van de minder ernstige zaken. Betrokken en oplettend overheidsoptreden zorgt er voor dat het slachtoffer gebruik kan maken van zijn rechten. Het belang van het slachtoffer kan met zich meebrengen dat voortvarend wordt opgetreden (bijvoorbeeld om te voorkomen dat bewijsmateriaal verloren gaat). Het kan ook met zich meebrengen dat juist niet te snel wordt opgetreden (bijvoorbeeld om te voorkomen dat het slachtoffer de kans ontnomen wordt zich als de benadeelde partij met een vordering in het strafproces te voegen).

2. De overheid geeft blijk van een besef dat elk slachtoffer uniek is. Het ene slachtoffer is bijvoorbeeld graag betrokken bij belangrijke afwegingen van het OM, het andere slachtoffer wil alleen zijn verhaal kwijt aan de officier van justitie maar hoeft niet betrokken te worden bij het proces. Alle variaties zijn denkbaar. De overheid is nieuwsgierig naar en geïnteresseerd in wat een slachtoffer in een concreet geval nodig heeft (bijvoorbeeld veiligheid en privacy) en vult de wensen van het slachtoffer niet bij voorbaat zelf in. Waar mogelijk stelt de overheid zich coulant op. De overheid heeft oog voor de relatie tussen verdachte en het slachtoffer en wijst het slachtoffer op de mogelijkheid tot bemiddeling en mediation.
3. De overheid benadert slachtoffers persoonlijk. Ze heeft en toont begrip voor de (soms hevige) emoties van het slachtoffer door deze te benoemen en erkennen in het directe (face tot face, telefonisch) contact met het slachtoffer.
4. De overheid gaat serieus om met verzoeken en vragen van het slachtoffer. Zij reageert tijdig op verzoeken, maakt duidelijke afspraken over de behandeling van verzoeken en vragen en komt die afspraken ook daadwerkelijk na. Zij belast het slachtoffer niet met onnodige bureaucratische rompslomp. Zij hanteert begrijpelijk taalgebruik in communicatie en correspondentie. Zij zorgt er voor dat informatie volledig is. Zij realiseert zich dat het slachtoffer (in zijn algemeenheid) niet juridisch onderlegd is. Zij geeft weliswaar geen juridisch advies, maar wel - indien nodig - (extra) uitleg over beslissingen en uitspraken. Dit is in het bijzonder van belang voor uitspraken die voor het slachtoffer negatief zijn, zoals vrijspraken of sepotbeslissingen.
5. De overheid verstrekt proactief informatie aan het slachtoffer. Zij wijst het slachtoffer uit eigen beweging op zijn rechten en licht toe hoe hij deze kan verwezenlijken. Hierbij worden uiteraard alle wettelijke beperkingen in acht genomen en indien nodig aan het slachtoffer toegelicht.
6. Er is samenwerkingsgezindheid tussen ketenpartners van het strafproces, waardoor het slachtoffer niet tussen wal en schip kan vallen. Het slachtoffer wordt met zijn verzoek om informatie niet van het kastje naar de muur gestuurd. Uitgegaan wordt van het 'no wrong door' principe met als ideaal één vast aanspreekpunt gedurende het gehele traject vanaf het delict tot en met het moment van beëindiging van de tenuitvoerlegging van de straf of schadevergoedingsmaatregel.

## 2. SPELREGELS IN CREDITCARDFORMAAT

### overheidsorganisaties

#### HOE GAAT DE OVERHEID BEHOORLIJK OM MET SLACHTOFFERS IN HET STRAFPROCES?

- laat zien dat u hart heeft voor de zaak waar het slachtoffer bij betrokken is. Zorg ervoor dat het slachtoffer gebruik kan maken van zijn rechten.
- beseft dat elk slachtoffer uniek is. Vraag het slachtoffer waar het hem om gaat en wat hij nodig heeft.
- neem persoonlijk contact op met het slachtoffer en toon begrip bij emoties.
- behandel verzoeken en vragen van het slachtoffer serieus en geef hem duidelijke informatie.
- beperk de administratieve lasten tot een minimum.
- informeer het slachtoffer op eigen initiatief over zijn rechten, de beperkingen daarvan en over relevante ontwikkelingen.
- stuur het slachtoffer dat bij u aanklopt niet van het kastje naar de muur. Werk daartoe nauw samen met andere overheidsinstanties in het strafproces.

### slachtoffers

#### WAT MAG HET SLACHTOFFER VERWACHTEN VAN DE OVERHEID?

- de overheid laat zien dat zij hart voor uw zaak heeft. Zij zorgt ervoor dat u gebruik kunt maken van uw rechten.
- de overheid vraagt waar het u om gaat en wat u nodig heeft.
- de overheid neemt persoonlijk contact met u op en toont begrip voor uw emoties.
- de overheid behandelt uw verzoeken en vragen serieus en geeft u duidelijke informatie. De overheid beperkt de administratieve lasten tot een minimum.
- de overheid informeert u op eigen initiatief over uw rechten, de beperkingen daarvan en over relevante ontwikkelingen.
- als u aanklopt bij de overheid, stuurt zij u niet van het kastje naar de muur. De overheidsinstanties in het strafproces werken immers nauw samen.



### **3. KNELPUNTEN**

#### **Welke knelpunten zijn er ten aanzien van de zorg voor slachtoffers?**

Voor het slachtoffer is er op papier veel veranderd sinds de Wet versterking positie slachtoffers (2011) en de aanwijzing slachtofferzorg (2010A029) van het College van procureurs-generaal. Toch gaan er in de praktijk nog zaken mis. De Nationale ombudsman heeft daarom knelpunten geïnventariseerd die het slachtoffer in de praktijk ondervindt. Hieronder staan de negen belangrijkste knelpunten.

Bronnen zijn: eigen klachtrapportages van de Nationale ombudsman, de signalen die hij ontvangt en de notitie van Platform Slachtofferzorg en Intervict van april 2012.

#### **(1) Opnemen aangifte**

De Nationale ombudsman behandelt regelmatig klachten van burgers over het niet opnemen van een aangifte. Soms krijgen burgers van de politie te horen dat het doen van aangifte niet mogelijk is omdat het om een civiele kwestie zou gaan. De politie is verplicht een aangifte op te nemen tenzij van te voren al duidelijk is dat het niet om iets strafbaars gaat en hier ook geen enkele twijfel over bestaat. Als hier de meningen echter over verschillen, moet de politie gewoon de aangifte opnemen en het overlaten aan het openbaar ministerie.

#### **(2) Opstarten opsporingsonderzoek**

Het opsporingsonderzoek wordt niet altijd voortvarend opgepakt door een andere prioriteitenstelling en gebrek aan capaciteit bij de politie. Het is voorgekomen dat in een zedenzaak het een half jaar duurde voordat de verdachte en de aangeefster waren gehoord, terwijl in de tussentijd de aangeefster regelmatig met de verdachte werd geconfronteerd. Ook komt het regelmatig voor dat camerabeelden van de dader verloren gaan doordat de politie onvoldoende voortvarend met de aangifte aan de slag gaat.

#### **(3) Informatie voor het slachtoffer**

Het komt regelmatig voor dat slachtoffers niet het complete dossier krijgen. Het komt ook voor dat het slachtoffer niet tijdig weet wanneer de zitting plaatsvindt. Het parket stuurt niet altijd het vonnis uit eigen beweging en direct aan het slachtoffer. Verder krijgen slachtoffers vaak geen informatie over de stand van zaken, verkeren zij lang in onzekerheid over de voortgang en krijgen zij weinig uitleg over de gang van zaken rond het plaatsen van een zaak op zitting. In de executiefase van het strafproces schiet de informatie aan het slachtoffer ook regelmatig tekort.

Sepotbesluiten bevatten niet altijd een uitleg van de wijze waarop in het besluit rekening is gehouden met de belangen van het slachtoffer. Ook ontbreekt het vaak aan een uitleg aan het slachtoffer waarom een verdachte is vrijgesproken.

#### **(4) Inbreng slachtoffer**

Voor verschillende beslissingen van het Openbaar Ministerie (OM) bestaat nog geen concrete aanpak die voorziet in het luisteren naar het slachtoffer. Bijvoorbeeld: in de Aanwijzing Voorwaardelijke Invrijheidstelling van het OM staat dat de Officier van Justitie (OvJ) rekening houdt met de belangen van het slachtoffer bij het opleggen van bijzondere voorwaarden. Of en hoe het slachtoffer hierbij betrokken wordt, is echter niet uitgewerkt. Zo is er een mogelijkheid tot het aanbieden van een gesprek met de OvJ, maar dit gebeurt nog niet vaak (genoeg).

**(5) Rekening houden met het slachtoffer**

Bij de planning van de zitting houdt de rechtbank weinig rekening met het slachtoffer.

Beslissingen over plaatsing en overplaatsing van de dader houden geen rekening met het slachtoffer. De selectiefunctionaris die het besluit neemt over de penitentiaire inrichting waar de dader in de verschillende fasen van de detentie zijn straf moet uitzitten, heeft niet de beschikking over gegevens over het slachtoffer.

**(6) Samenwerking en administratieve organisatie**

De huidige digitale administratieve organisatie van de verschillende onderdelen van de strafvordering vormt een extra last voor het slachtoffer.

De uitwisseling van informatie tussen de verschillende betrokken instanties is soms problematisch. Zo blijkt de overdracht en afhandeling van een aangifte van het ene naar het andere korps niet altijd goed te verlopen. Dit geldt ook voor informatie-uitwisseling tussen politie en OM. De aangever weet dan niet bij wie hij moet zijn voor informatie. Ook worden niet alle zaken waarvoor dat formeel zou moeten, door het lokale parket naar het IDV doorgezet.

**(7) Ontbrekende informatie en privacy van de dader**

Wanneer slachtoffers willen weten of een dader zijn straf ook daadwerkelijk heeft ondergaan, zeggen het OM en het ministerie van Veiligheid en Justitie daar geen informatie over te willen/kunnen verstrekken in verband met de privacy van de dader. Ook is het voorgekomen dat justitie niet meer kon nagaan of de dader zijn straf had ondergaan.

De privacy van de dader speelt ook een rol wanneer het OM besluit om niet te vervolgen. Indien het slachtoffer dan toch zijn schade langs civiele weg wil verhalen, krijgt hij van de politie geen gegevens over de dader.

**(8) Voegen in het strafproces**

Als het slachtoffer niet in de gelegenheid is om zich te voegen, kan hij niet meer binnen het strafrecht zijn schade verhalen. Het komt voor dat het slachtoffer te laat op de hoogte wordt gesteld van de mogelijkheid om zich te voegen of in het geheel niet. Of dat de officier van justitie verzuimt een strafbaar feit waarvoor een slachtoffer zich heeft gemeld, op de dagvaarding te vermelden. Na een veroordeling is het dan voor het slachtoffer niet mogelijk om alsnog zijn schade te verhalen via de strafrechtelijke weg. Hij moet zijn schade dan civielrechtelijk proberen te verhalen, hetgeen veel moeilijker is.

**(9) Schadevergoeding**

Het komt voor dat een rechterlijke uitspraak over een schadevergoedingsmaatregel niet leidt tot daadwerkelijke betaling van de schadevergoeding. Dit doet afbreuk aan vertrouwen van slachtoffers dat rechterlijke uitspraken worden nagekomen.

# **ERVARINGEN VAN SLACHTOFFERS**

**13 verhalen**



## VERHAAL 1

**Elementen: geen informatie krijgen over het opsporingsonderzoek, onjuiste informatie krijgen waardoor verwachtingen worden gewekt, gebrekkige communicatie/coördinatie tussen het Openbaar Ministerie (OM) en de politie, geen gebruik kunnen maken van wettelijke rechten**

Verzoeker, inmiddels op leeftijd, was slachtoffer geworden van oplichting door middel van een babbeltruc gedurende meerdere jaren, van eind 2001 tot begin 2005. De hoofdverdachte was A. In plaats van zijn spaargeld te zien vermeerderen door beleggingen, was hij al zijn spaargeld, meerdere tonnen, kwijtgeraakt. In 2005 heeft hij, na meerdere vergeefse pogingen daartoe, aangifte gedaan bij de politie. De eerste maanden werd hij betrokken bij het onderzoek, daarna niet meer. Hij kreeg alleen te horen dat de politie ermee bezig was. Eind 2008 heeft hij zich gewend tot een advocaat. Toen bleek dat zijn zaak geen prioriteit had gehad en daarom niet in behandeling was genomen. De zaak werd toen pas doorgestuurd naar het OM.

In juli 2009 heeft de Officier van Justitie (OvJ) verzoeker excuses aangeboden voor de vertraging en bericht dat de politie nu de opdracht had om het onderzoek voortvarend op te pakken. In februari 2010 heeft de OvJ desgevraagd bericht dat het onderzoek in volle gang was en dat het - mede door het verloop van de tijd en het ontbreken van enkele formulieren - de recherche een hoop tijd kost om alles goed te analyseren. In mei 2010 heeft de OvJ medegedeeld dat zij binnen afzienbare tijd het proces-verbaal, dat naar aanleiding van de aangifte was opgemaakt, zou ontvangen en dat zij dan een vervolgingsbeslissing zou nemen.

In november 2010 ontving verzoeker desgevraagd een brief van een andere officier, met als strekking dat hij tot de ontdekking was gekomen dat de pogingen van zijn collega om de politie nader onderzoek te laten doen weinig succesvol zijn geweest. De OvJ noemde dit teleurstellend maar wel begrijpelijk gelet op de beschikbare politiecapaciteit. Ook schreef de OvJ dat er heel veel zaken zijn die het oppakken waard zijn, soms met een grotere impact dan deze en dat er pijnlijke keuzes moeten worden gemaakt.

Verzoeker heeft hierover een klacht ingediend bij het Gerechtshof op grond van artikel 12 van het Wetboek van Strafvordering. Tijdens de behandeling van de klacht bleek dat A. in 2007 door het Gerechtshof was veroordeeld tot een lange gevangenisstraf voor soortgelijke feiten begaan in 2005 en 2006. De zaak van verzoeker was niet meegenomen in dat onderzoek.

Het Gerechtshof heeft het beklag van verzoeker afgewezen en daarin overwogen dat onderzoek destijds mogelijk resultaat had kunnen opleveren gelet op de veroordeling van de hoofdverdachte en dat de informatievoorziening van de zijde van het OM weinig gelukkig is geweest. Het Gerechtshof achtte een onderzoek echter niet meer opportuun, gelet op de veroordeling van de beklaagde en de opgelegde langdurige gevangenisstraf. Daarbij heeft het Gerechtshof tevens overwogen dat een vordering van verzoeker mogelijk niet in het strafproces zou worden behandeld, omdat deze een onevenredige belasting voor het strafproces zou opleveren.

De Nationale ombudsman kon in deze zaak helaas weinig meer betekenen, omdat het Gerechtshof over deze kwestie had beslist. Verzoeker stond dus ondanks zijn inspanningen en na vele jaren met lege handen. Hem stond alleen de weg open van een verzoek om schadevergoeding gericht aan het OM, alsmede de civielrechtelijke weg om zijn schade te verhalen op A.

## VERHAAL 2

**Elementen: behandelduur van een zaak, geen informatie krijgen over de stand van zaken, onzekerheid, te weinig uitleg over de gang van zaken rond het plaatsen van een zaak op zitting**

Verzoeker is begin 2008 opgelicht door B. voor een aanzienlijk bedrag. De strafzaak werd begin 2011 echter aangehouden voor onbepaalde tijd voor het horen van getuigen bij de rechter-commissaris. Verzoeker was één van die getuigen. Maanden verstrijken en verzoeker wendt zich tot het slachtofferloket voor informatie. Verzoeker ziet B. regelmatig vrij rond lopen en is bang dat B. dezelfde truc op anderen uithaalt en dus gewoon verder gaat met de oplichtingspraktijken. Verder heeft hij er psychisch last van. Er is steeds geen zittingsdatum bekend.

In oktober 2011 is verzoeker zelf als getuige gehoord bij de rechter-commissaris. Hij denkt dan dat de zaak snel voor de rechter zal komen, maar hoort niets. In januari 2012 benadert hij weer het slachtofferloket voor informatie. Verzoeker komt daar niet veel verder, behalve de mededeling dat er nog geen zittingsdatum bekend is en dat het slachtofferloket er alles aan doet om de zaak te bespoedigen. Na een interventie van de Nationale ombudsman krijgt verzoeker via de onderzoeker van de Nationale ombudsman het bericht van het OM dat de rechter-commissaris de zaak nog niet heeft gesloten en dat de zaak daarna pas op zitting kan worden geplaatst. Daarin wordt ook een streven genoemd, vóór de zomer. Ook wordt uitgelegd waarom het soms wat langer duurt om een zaak op zitting te plaatsen. De zaak komt met deze nadere informatie niet sneller voor de rechter, maar verzoeker weet in elk geval waar hij aan toe is en waarom het soms lang duurt om een zaak op zitting te kunnen plaatsen.

## VERHAAL 3

**Elementen: gebrekkige informatieverstrekking, niet voortvarend starten van een onderzoek, geen oog voor het perspectief van het slachtoffer**

In maart 2009 heeft de minderjarige dochter van verzoeker aangifte gedaan van aanranding /seksueel misbruik door een klasgenoot. Het onderzoek wordt niet voortvarend opgepakt door een andere prioriteitenstelling en in januari 2010 is er nog nauwelijks onderzoek gedaan. Een half jaar later zijn de verdachte en het slachtoffer gehoord, maar verder geen personen tegenover wie de verdachte het feit zou hebben bekend volgens informatie van verzoeker. Ook wordt verzoeker slecht geïnformeerd. Verzoeker weet niet hoe het moet uitleggen aan zijn dochter en komt bij de Nationale ombudsman terecht. In het klachttraject heeft verzoeker een goed gesprek met de politie. Daarna hoort hij echter weer niets. Zijn vertrouwen is geschaad en hij voelt zich niet serieus genomen door de politie. Uiteindelijk vindt in oktober 2010 met behulp van de Nationale ombudsman een bemiddeling plaats. Daarin heeft de politie erkend dat er fouten zijn gemaakt in de aanpak van de zaak en worden afspraken gemaakt over toekomstige contacten met de politie.

## VERHAAL 4

Zie ook rapport Nationale ombudsman 2012/062

### Element: weigeren aangifte opnemen

Verzoeker probeerde twee keer aangifte te doen van oplichting door een kennis. Beide keren kreeg verzoeker van de politie te horen dat het doen van aangifte niet mogelijk was omdat het om een civiele kwestie zou gaan.

Verzoeker klaagt erover dat een met naam genoemde politieambtenaar van het regionale politiekorps Utrecht tot twee keer toe heeft geweigerd zijn aangifte op te nemen.

Een aangifte moet worden opgenomen, tenzij al op voorhand zonder enig verder onderzoek en zonder de minste twijfel kan worden vastgesteld dat de gedraging of gebeurtenis die ter kennis van de politie wordt gebracht niet te kwalificeren is als een strafbaar feit. Het standpunt van de politie dat het om een civielrechtelijk conflict zou gaan, ontslaat naar het oordeel van de Nationale ombudsman een politieambtenaar in beginsel niet van het voldoen aan de plicht om een aangifte op te nemen.

## VERHAAL 5

Zie ook rapport Nationale ombudsman 2011/329

### Elementen: geen oog hebben voor het perspectief van het slachtoffer, gebrekkige informatieverstrekking, het belang van een goede uitleg

De man die verzoeker zo'n 20 jaar geleden ernstig heeft mishandeld is veroordeeld tot enkele maanden cel, maar verzoeker vermoedt dat hij zijn straf nog altijd niet heeft uitgezeten. Het lukt verzoeker bovendien niet om de schadevergoeding die de man moet betalen, te incasseren.

Wanneer verzoeker de OvJ vraagt om de man op te pakken, krijgt hij als antwoord dat het OM en het ministerie van Veiligheid en Justitie niet kunnen vaststellen of de straf is tenuitvoergelegd.

Verzoeker vindt dit niet te verteren en de Nationale ombudsman stelt een onderzoek in. In zijn reactie stelt de minister voorop dat informatie over tenuitvoerlegging behoort tot de justitiële documentatie die niet aan het slachtoffer mag worden verstrekt. De Nationale ombudsman toetst aan het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking en acht de klacht gegrond. Hij wijst op het belang van goede zorg voor slachtoffers.

De OvJ mocht niet volstaan met de boodschap: justitie weet niet of de dader de gevangenisstraf heeft ondergaan. Hoe komt dat over op het slachtoffer? Het OM had zijn reactie beter moeten afstemmen op de behoeften van dit slachtoffer en hem met meer informatie tegemoet kunnen komen. De minister had als insteek moeten kiezen: wat kan wel aan verzoeker worden meegedeeld. Dat past in ontwikkelingen en beleid over slachtofferzorg. De overwegingen van de minister over de privacy van de dader overtuigen niet.

De Nationale ombudsman doet de aanbeveling om contact op te nemen met verzoeker en hem zo volledig mogelijk te informeren over tenuitvoerlegging van de straf van de dader.

## VERHAAL 6

Zie ook rapport Nationale ombudsman 2011/093

**Elementen: gebrekkige informatieverstrekking, gebrekkige communicatie tussen twee politiekorpsen, gebrek aan voortvarendheid in het opsporingsonderzoek**

Jonge vrouw wordt in Rotterdam bestolen van haar pinpas. Daarmee heeft de dief € 1.000 van haar rekening gehaald. Na de diefstal van haar pinpas in Rotterdam doet een vrouw aangifte bij de politie in haar woonplaats Lelystad. Het regionale politiekorps Flevoland zegt haar toe haar aangifte naar het korps te sturen waar de diefstal plaatsvond, het regionale politiekorps Rotterdam/Rijnmond. De vader van het slachtoffer informeerde regelmatig bij beide korpsen over de afhandeling van de aangifte. De medewerkers van de korpsen lieten weten geen informatie te kunnen verstrekken en verwezen voortdurend naar elkaar. De vader heeft vervolgens een klacht ingediend over de onduidelijke gang van zaken rond de afhandeling van de aangifte. De vader verweet beide korpsen onvoldoende actie te hebben ondernomen: er zijn geen opsporingshandelingen uitgevoerd, de korpsen verwezen uitsluitend naar elkaar. Doordat de politie Rotterdam-Rijnmond de zaak pas na enkele maanden oppakt, zijn de camerabeelden van het pinapparaat inmiddels vernietigd.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat beide korpsen steken hebben laten vallen bij de afhandeling van de aangifte. Als gevolg van de gebrekkige communicatie over de stand van zaken heeft deze aangifte niet het vervolg gekregen dat een burger mag verwachten. De Nationale ombudsman acht het van belang dat politiekorpsen een gemeenschappelijke verantwoordelijkheid dragen voor een correcte afhandeling van een aangifte.

De klacht over de behandeling en doorsturen van de aangifte acht de Nationale ombudsman gegrond. Beide korpsen handelden in strijd met het behoorlijkheidvereiste van goede samenwerking. De Nationale ombudsman heeft de Raad van korpschefs in overweging gegeven zodanige maatregelen te treffen dat zekerheid bestaat over de overdracht en afhandeling van een aangifte van het ene naar het andere korps.

## VERHAAL 7

Zie ook rapport Nationale ombudsman 2011/266

**Elementen: geen oog hebben voor het perspectief van het slachtoffer**

Een vrouw wordt als voetganger op zebrapad aangereden door een veel te hard rijdende auto. Ze belandt op de motorkap, maar nadat de ambulancebroeders haar hebben verbonden, kan zij naar huis. De volgende dag zou zij naar het politiebureau zijn gegaan om een verklaring af te leggen, maar dat zou haar geweigerd zijn. De vrouw stuurt vervolgens haar zienswijze schriftelijk naar het bureau. Later komt ze er bij toeval achter dat de bestuurder is vrijgesproken. De Nationale ombudsman vindt dat de politie haar geen kans heeft geboden om als slachtoffer haar verhaal te kunnen doen. Ook al was het letsel op het oog gering, toch had de politie meer aandacht aan de vrouw als slachtoffer van een ernstige verkeersovertreding moeten schenken. Ook vindt hij dat de politie haar klachten niet voortvarend heeft opgepakt en geen hoor en wederhoor heeft toegepast.

## VERHAAL 8

Zie ook rapport Nationale ombudsman 2012/159

**Elementen: gebrekkige informatieverstrekking / privacy dader**

Een man wordt op zijn fiets aangereden door een taxi. De taxichauffeur rijdt weg zonder zijn gegevens achter te laten en de man gaat met erge pijn in zijn knie naar huis. In het ziekenhuis wordt zijn knie in het gips gezet. De man doet aangifte tegen de (hem onbekende) taxichauffeur. Het OM Amsterdam besluit de taxichauffeur niet te vervolgen wegens onvoldoende bewijs dat hij het delict "verlaten plaats ongeval" heeft gepleegd. De man wil de schade verhalen op de taxichauffeur maar het OM weigert hem het proces-verbaal met daarin de gegevens van de taxichauffeur te geven. De Nationale ombudsman vindt dat het OM de gegevens van de taxichauffeur had moeten verstrekken om de man in staat te stellen de schade te verhalen, ondanks het feit dat deze niet vervolgd werd voor het verlaten van de plaats van het ongeval. Het privacybelang van de taxichauffeur woog immers niet op tegen het belang van de aangereden fietser om over diens persoonsgegevens te beschikken voor het verhaal van de schade.

## VERHAAL 9

Zie ook rapport Nationale ombudsman 2012/109

**Elementen: geen oog hebben voor het perspectief van het slachtoffer, geen serieuze en voortvarende behandeling van melding**

Een moeder en dochter van Iraanse afkomst worden op een middag in Assen discriminerend uitgescholden en getrapt door een onbekende jonge man. Ze melden dit via 112 bij de politie Drenthe. De meldkamer noteert dit als een prioriteit 2 melding, binnen een half uur ter plaatse, en niet als een prioriteit 1 melding. De politieman vergeet de aangifte op te nemen en dit gebeurt drie weken later. Nieuwe aanknopingspunten blijven een jaar liggen voordat de politie ze oppakt. De Nationale ombudsman vindt dat de politie Drenthe niet behoorlijk heeft gehandeld. Hij heeft er kennis van genomen dat inmiddels op elk politiebureau een taakaccenthouder discriminatie een training heeft gevolgd en binnen de basiseenheden voorlichting geeft. Ook heeft hij er kennis van genomen dat er samenwerking is tussen de beleidsadviseur discriminatie, de discriminatieofficier en het Meldpunt Discriminatie Drenthe. De ombudsman doet de aanbeveling om binnen het korps actief aandacht te besteden aan zijn stop discriminatie kaart.

## VERHAAL 10

Zie ook rapport Nationale ombudsman 2010/232

### Elementen: trage aanpak, geen adequate (proactieve) informatie slachtoffer

De dochter van verzoekers heeft op 15 april 2009 op politiebureau B. aangifte van verkrachting en mishandeling tegen H. gedaan. In juni 2009 hebben verzoekers zich tot de Nationale ombudsman gewend en klaagden erover dat de politie nog niets met de aangifte had gedaan.

De Nationale ombudsman heeft daarom het regionale korps Midden en West Brabant op 2 juli 2009 gevraagd aan te geven of en zo ja welke actie er met betrekking tot de aangifte zou worden genomen. Omdat de reactie van de korpsbeheerder naar de mening van de Nationale ombudsman onvoldoende was heeft hij een onderzoek naar de klacht ingesteld. Uiteindelijk is gebleken dat in augustus 2009 een aantal getuigen is gehoord. Eind augustus 2009 is door de politie een medeverdachte gehoord en op 12 oktober 2009 is verdachte H. gehoord. De klacht is tweeledig: verzoekers klagen over de lange behandelingsduur van de aangifte en klagen erover dat ze over de voortgang van onderzoek naar de aangifte onvoldoende op de hoogte zijn gehouden.

De Nationale ombudsman overweegt voor wat betreft de behandelingsduur dat hij begrip heeft voor de hoge werkdruk en de beperkte capaciteit binnen het korps, in het bijzonder bij de afdeling Zeden. Dit mag echter niet leiden tot een (te) late behandeling van een aangifte van ernstige feiten zoals verkrachting en mishandeling. Daarbij komt dat verdachte H. de dochter (en haar ouders) na maart 2009 is blijven lastig vallen. Daarom is de Nationale ombudsman van oordeel dat de politie tekort is geschoten in de voortvarendheid waarmee de aangifte zou moeten worden behandeld. Het capaciteitstekort bij de politie is daarvoor wellicht een verklaring, maar kan daarvoor geen rechtvaardiging zijn.

Daarnaast concludeerde de Nationale ombudsman dat de politie in strijd heeft gehandeld met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking. Het staat vast dat de politie tussen 15 april 2009 en 8 juni 2009 geen contact met de dochter van verzoekers heeft opgenomen. In het licht van de aanhoudende meldingen van stalking en bedreiging door H. van de dochter en haar ouders had het in de rede gelegen hen op de hoogte te stellen van de stand van zaken met betrekking tot het opsporingsonderzoek naar de verkrachting en de mishandeling. Ook is er geen contact met verzoekers door de politie gelegd in de periode dat er getuigen werden gehoord en verdachte H. werd aangehouden. Verzoekers hebben hierdoor (onnodig) lang in onzekerheid gezeten.

## VERHAAL 11

**Elementen: besluit OvJ niet voldoende gemotiveerd, OM in eerste instantie niet bereikbaar**

Verzoeker belde de Nationale ombudsman, omdat hij boos was op het OM. Zijn vrouw was op haar werk in de gehandicaptenzorg slachtoffer geworden van een ernstig geweldsmisdrijf. De dader was een patiënt. Zij had daar aangifte van gedaan. Via de politie hoorde verzoeker dat de OvJ de zaak had geseponneerd, omdat de verdachte ontoerekeningsvatbaar zou zijn. Verzoeker had het gevoel dat zijn vrouw als slachtoffer niet serieus was genomen en voelde zich in de kou gezet door deze mededeling. Zijn vrouw ondervond nog steeds de gevolgen van het incident, waar kon hij nu terecht met schade, wie kon hij daarop aanspreken? Verder had hij toch wel minstens een gemotiveerde brief verwacht van de OvJ. Daar kwam bij dat zijn vrouw niet de eerste was die slachtoffer werd door handelen van een patiënt, daar moest toch eens oog voor komen. Verzoeker stond bijna op het punt om naar de pers te gaan en misstanden in de zorg aan de kaak te stellen.

Een klacht indienen bij het OM zag hij niet zitten. Hij had daar ook geen enkel vertrouwen in. Een eerdere poging om met het OM contact op te nemen was op niets uitgelopen. Op onze suggestie dat het misschien toch goed zou zijn voor hem om in gesprek te gaan met de OvJ, gaf hij aan dat hij inderdaad wel een gesprek zou willen met de OvJ. Hij was bereid om het nog een keer zelf te proberen, waarbij hij dan zou aangeven dat hij serieus op het punt stond om een klacht in te dienen, dat hij daarover al contact had gehad met de ombudsman en dat hij absoluut een gesprek wilde. Diezelfde middag berichtte hij de ombudsman dat hij inderdaad contact had gehad met het OM. Eerst wilde degene die hem sprak hem een schriftelijke klacht laten indienen, maar uiteindelijk werd toegezegd dat ze zouden kijken of de OvJ hem zou kunnen bellen. Een paar werkdagen later berichtte hij de ombudsman dat de OvJ hem daadwerkelijk had gebeld en ook zijn excuses had aangeboden voor de gang van zaken. De OvJ zou hem ook stukken toezenden en hij zou nog een brief krijgen. De boodschap, namelijk het sepot, bleef staan, maar door middel van een gesprek was de zaak wel naar tevredenheid afgedaan.

## VERHAAL 12

**Zie ook rapport Nationale ombudsman 2011/146**

**Elementen: geen oog hebben voor het perspectief van het slachtoffer, geen voortvarende aanpak, geen adequate (proactieve) informatie slachtoffer**

Een man doet bij de politie Midden en West Brabant aangifte van zware mishandeling. Hij vraagt twee maanden later naar de stand van zaken in het onderzoek, maar ontvangt nooit antwoord. Ook de Nationale ombudsman lukt het door middel van interventie met de klachtencoördinator van de politie niet om meer vaart in de zaak te krijgen en daarom wordt een jaar later dit onderzoek gestart. De Nationale ombudsman kan zich niet aan de indruk onttrekken dat tot frustratie van de klachtencoördinator de politie geen verantwoordelijkheid heeft willen nemen voor een alsnog snelle afhandeling van de aangifte. Bovendien vindt de ombudsman dat bij zware mishandeling de politie sneller onderzoek moet doen, in het bijzonder het horen van getuigen.

## VERHAAL 13

**Elementen: politie informeert nabestaanden niet of laat, slechte afstemming binnen het politiekorps, nabestaanden horen antwoorden op hun vragen via de media, herhaaldelijk wordt er onjuiste informatie naar buiten gebracht, onbevredigd gevoel over leren bij politie na klachtgesprekken**

Nabestaanden vinden hun moeder 's avonds dood in haar woning. Zij bellen 112, het duurt een half uur voordat de politie er is. Ze krijgen aanvankelijk niet te horen wat de doodsoorzaak is. De politie heeft al 's avonds de pers geïnformeerd: vrouw is vermoord. Familie en kennissen bellen en vertellen dat, maar de nabestaanden geloven het niet: dat zou de politie hen toch wel eerst hebben verteld? Pas aan het eind van de volgende ochtend informeert de politie hen.

De nabestaanden mogen de woning niet meer in en vragen de politie om de kleding van moeder en om haar wilsbeschikking, die in de woning ligt. Na lang aandringen krijgen ze de wilsbeschikking. Uiteindelijk komt ook de mededeling dat ze haar kleding kunnen krijgen; te laat, want op dat moment is al besloten om nieuwe kleren te gaan kopen voor de crematie.

De politie wil een week later de moord in het televisieprogramma Opsporing Verzocht brengen. Ze benaderen de nabestaanden hiervoor zonder rekening te houden met het afscheid en de crematie (onder het mom dat Opsporing Verzocht antwoorden wil). Ze krijgen nauwelijks tijd om er over na te denken en moeten op de dag van de crematie beslissen of ze zullen meewerken. De politie geeft wel de mogelijkheid om niet mee te werken, maar dat willen de nabestaanden natuurlijk niet; ook zij willen dat de moordenaar wordt gevonden. De dag na de crematie vinden de televisieopnames plaats.

De politie wil de nabestaanden niet vertellen wanneer hun moeder precies is overleden. Dit was 'daderinformatie'. Deze informatie hebben de nabestaanden uit een interview van de advocaat van de verdachte in de krant moeten halen. Ook op andere vragen krijgen ze geen antwoord van de politie. Zo wil de politie bijvoorbeeld niet vertellen of de sleutelbos van hun moeder gevonden is, de sleutelbos waar ook andere sleutels aan zaten. De nabestaanden voelen zich hierdoor onveilig. De moordenaar heeft immers nu ook sleutels van hun huis. Pas anderhalf jaar later, als ze de woning van hun moeder voor het eerst binnen mogen, vinden ze de sleutelbos in de jaszak van hun moeder.

De nabestaanden dienen een klacht in bij de politie. De politie schrijft in reactie op de klacht dat de communicatie verbeterd kan worden en biedt excuses aan voor een aantal onderdelen van de klacht, waaronder het informeren van de pers voordat de familie op de hoogte was gesteld.

De nabestaanden houden het gevoel dat de politie niet leert van de ervaringen, ook na een gesprek met de politie dat door tussenkomst van de Nationale ombudsman tot stand komt. Dit gevoel wordt versterkt door recente ervaringen. Twee jaar later blijkt volgens de nabestaanden dat er nog niets is veranderd bij de politie. Weer komt er informatie vrij die eerst naar de pers wordt gecommuniceerd, en niet of laat naar de nabestaanden.

De nabestaanden denken niet dat een nieuwe klachtenprocedure iets zal opleveren maar houden nog de wens dat de politie leert van hun ervaringen. Daarom werken zij mee aan deze bundel.



Uitgave: Bureau Nationale ombudsman  
Vormgeving: Vijfkeerblauw, Rijswijk  
Druk: Vijfkeerblauw, Rijswijk

december 2012



de Nationale ombudsman  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

Telefoon (070) 356 35 63  
Fax (070) 360 75 72  
[www.nationaleombudsman-nieuws.nl](http://www.nationaleombudsman-nieuws.nl)