



Centraal Justitieel Incassobureau
Ministerie van Veiligheid en Justitie



Kwaliteitsbeleving door slachtoffers

Onderzoek naar de beleving en de behandeling van de schadevergoedingsmaatregel bij het Centraal Justitieel Incassobureau

Versie 1.0 definitief

Auteur Joke de Boer s2040379

Datum 4 februari 2013

Opleiding Sociologie

Begeleider Annemarie ten Boom

Referent René Veenstra

Rijksuniversiteit Groningen

Inhoud

Samenvatting	6
1 Inleiding	8
1.1 Aanleiding.....	9
1.2 Probleemstelling	9
1.3 Beleidsmatig relevantie.....	9
1.4 Wetenschappelijke relevantie.....	9
1.5 Doelstelling en onderzoeksvragen	10
2 Eerder onderzoek en hypotheses	12
2.1 Slachtofferbehoeften.....	12
2.2 Compensatie	13
2.2.1 Krijgt het slachtoffer zijn compensatie?	13
2.2.2 Snelheid compensatie.....	14
2.3 Informatie	15
2.4 Slachtofferkenmerken en de kwaliteitsbeleving van de slachtoffers.	15
2.5 Onderzoek bij het CJIB	16
3 Methode	17
3.1 Ontwikkelen van de enquête	17
3.1.1 Steekproef.....	18
3.1.2 Respons.....	18
3.1.3 Representativiteit van de respons	19
3.1.4 Enquête.....	22
3.2 Operationalisaties.....	22
3.2.1 Kwaliteit brieven.....	22
3.2.2 Kwaliteit telefonisch contact	23
3.2.3 Kwaliteit CJIB.....	23
3.3 Analysemethode	24
4 Resultaten	25
4.1 Persoonlijke kant.....	25
4.1.1 Brieven	25
4.1.2 Telefonisch contact.....	29
4.2 Proces	31
4.2.1 Deurwaarder, arrestatiebevel, vervangende hechtenis, opsporingsregister.....	34
4.2.2 Eigen brieven	35
4.3 Invloed op de kwaliteit.....	36
4.3.1 Compensatie	36
4.3.2 Snelheid compensatie.....	41

4.3.3 Informatie	43
4.3.4 Slachtofferkenmerken en de kwaliteitsbeleving van de slachtoffers	44
5 Conclusie en advies.....	46
6 Discussie.....	50
6.1 Vooruitblik.....	50
6.2 Betrouwbaarheid	50
6.3 Vervolgonderzoek.....	50
7 Literatuur	52
8 Bijlage	55
8.1 Klachten.....	55
8.2 Aangepaste vragen naar aanleiding van telefonisch interview.....	56
8.3 Brief aan de slachtoffers voor onderzoek	57
8.4 Antwoordformulier als bijlage bij de brief.....	58
8.5 Herinnering.....	59
8.6 Enquête kwaliteitsbeleving door slachtoffers	60
8.7 Aanbevolen aanpassingen in de vragenlijst.....	77
8.8 Toetsen representativiteit steekproef met respons	78
8.8.1 Leeftijd tussen steekproef en respons	78
8.8.2 Hoogte schadevergoedingsmaatregel	78
8.8.3 Telefonisch contact.....	79
8.8.4 Hoe lang gelden is persoon slachtoffer geworden.....	80
8.9 Hypothese 1a en 1b	80
8.9.1 Hypothese 1a:	80
8.9.2 Hypothese 1B	82
8.9.3 Wil het slachtoffer geld of snel afdoen?	83
8.9.4 Hecht het slachtoffer meer belang aan geld vervangende hechtenis	83
8.9.5 Bedrag en leeftijd van de groepen vervangende hechtenis, geld of beide	84
8.10 Hypothese 2.....	84
8.11 Hypothese 3.....	87
8.12 Slachtofferkenmerken die invloed hebben op kwaliteit	87
8.12.1 Leeftijd.....	87
8.12.2 Is veroordeelde bekende en tevredenheid	88
8.12.3 Geslacht en tevredenheid.....	88
8.12.4 Gevorderd in de keten.....	89
8.12.5 Categorie misdrijf.....	94
8.12.6 Opleiding.....	96
8.13 Protocol verzamelen telefoonnummers.....	98
8.14 Protocol telefonisch interview	100

Voorwoord

Deze scriptie is het resultaat van het onderzoek bij de afdeling schadevergoedingsmaatregelen van het CJIB. Ik ben al ruim vijf jaar werkzaam bij het CJIB en naast mijn werk doe ik de opleiding sociologie. Deze opleiding heb ik nu bijna afgerond en ik ben trots op de scriptie die ik heb gemaakt. De afgelopen jaren heb ik veel tijd en energie in mijn studie en mijn scriptie gestoken, zodat ik straks tevreden kan terugkijken op deze periode. Wat ik geleerd heb ik de opleiding Sociologie is een grote aanvulling op mijn bestaande kennis en vaardigheden.

Voor het tot stand brengen van deze scriptie heb ik hulp gehad van verschillende mensen en zonder hen was het nooit gelukt. Ik wil een paar mensen bedanken die betrokken zijn bij deze scriptie. Annemarie Ten Boom en René Veenstra voor het meedenken en adviseren bij de scriptie. Binnen het CJIB de medewerkers van de afdeling schadevergoedingsmaatregelen voor het beantwoorden van al mijn vragen. Ab Dijkstra en Ingrid Jacobs die het mogelijk maakten dat ik dit onderzoek kon uitvoeren. Edwin van der Veen en Kirsten Smit voor het lezen en feedback geven op mijn scriptie en natuurlijk Mark van Houten die mij thuis steunde zodat ik veel tijd in mijn studie kon steken.

Samenvatting

Dit onderzoek gaat over de kwaliteit die door slachtoffers wordt ervaren bij de tenuitvoerlegging van de schadevergoedingsmaatregel. In de landelijke monitor, waar de ervaren kwaliteit wordt gemeten, is het CJIB onderbelicht. De onderbelichting in de landelijke monitor is de aanleiding voor dit onderzoek.

Probleemstelling

Wat vinden slachtoffers belangrijk bij het innen van de schadevergoedingsmaatregel en wat vinden zij van de kwaliteit van het CJIB ten aanzien van de schadevergoedingsmaatregel?

Het onderzoek heeft twee doelen, het meten van de kwaliteit van de dienstverlening van het CJIB in de ogen van het slachtoffer en het aanvullen van de bestaande kennis over de wijze waarop het slachtoffer de justitiële keten doorloopt.

Methode

Het meetinstrument dat is gebruikt in dit onderzoek is een enquête. In deze enquête is gebruik gemaakt van de meetmethode van Sixma et al. (1998). Deze methode kijkt niet alleen naar de ervaring van de slachtoffers, maar ook naar wat slachtoffers belangrijk vinden.

Enquête

De enquête die is ontwikkeld voor dit onderzoek, kan in het vervolg toegevoegd worden aan de landelijke slachtoffermonitor. Er zijn een paar suggesties om de enquête te verbeteren, zoals het vereenvoudigen van het taalgebruik en het toevoegen van een vraag.

De respons op de enquête viel enigszins tegen. Aangezien er veel bekend is over de steekproef van de slachtoffers bij het CJIB, kon er getoetst worden hoe representatief de respons was. De respondenten zijn significant ouder en hebben vaker telefonisch contact gehad dan de steekproef. Daarnaast is er een significant verschil in wanneer het delict heeft plaatsgevonden. We zien een ondervertegenwoordiging in delicten die kort gelden hebben plaatsgevonden, daarnaast zien we een oververtegenwoordiging van delicten die langer dan 4 jaar geleden hebben plaatsgevonden en delicten die ongeveer 1 á 2 jaar geleden hebben plaatsgevonden.

Resultaten

Slachtoffers vinden dat het CJIB zich goed inzet om de schadevergoeding te incasseren. Van de slachtoffers is 73,6% tevreden over de manier waarop het CJIB de inning heeft verzorgd en 71,9% vond dat ze voldoende werden geïnformeerd. Tot slot gaf 69,3% van de slachtoffers aan dat het CJIB zich voldoende inzet om de schadevergoedingsmaatregel te incasseren.

Zodra de rechter een slachtoffer een schadevergoeding toewijst heeft het slachtoffer bepaalde verwachtingen van het CJIB. Slachtoffers die de schadevergoeding betaald krijgen zijn meer tevreden over de kwaliteit van het CJIB. Dit komt waarschijnlijk omdat de verwachtingen die zij hadden ten aanzien van het krijgen van de schadevergoeding uitkomen. De bron van de compensatie heeft geen invloed op de tevredenheid van de slachtoffers over het CJIB.

Ruim 85% van de slachtoffers heeft aangegeven dat zij, ondanks een lange doorlooptijd, liever een schadevergoeding krijgen dan dat de veroordeelde hechtenis krijgt. Voor de slachtoffers is het belangrijk dat er betalingsregelingen worden toegestaan. Echter als het langer dan twee jaar duurt, zien we dat slachtoffers minder tevreden zijn over de kwaliteit van het CJIB en over de snelheid van betalen.

Brieven

Slachtoffers vinden dat er brieven moeten worden verzonden als er ontwikkelingen in hun zaak zijn. Op dit moment doet het Slachtoffer Informatiepunt Schadevergoedingsmaatregelen (SIS) dit al. Als er gedurende een lange periode geen ontwikkelingen zijn, komt het voor dat slachtoffers lang niks horen. Hierdoor hadden sommige slachtoffers het gevoel dat ze vergeten waren. Geadviseerd wordt slachtoffers die gedurende al meer dan een jaar niks hebben gehoord van het SIS te informeren dat hun zaak nog in behandeling is, maar dat er geen ontwikkelingen zijn.

Slachtoffers vinden het belangrijk om op de hoogte te worden gehouden en dat hen wordt uitgelegd waar zij recht op hebben. De brieven die de slachtoffers het minst duidelijk vonden zijn de deurwaardersbrieven, de brieven over de vervangende hechtenis en de brieven die het SIS verstuurt als reactie op de brief die het slachtoffer heeft verzonden.

Telefonisch contact

Slachtoffers vinden het belangrijk dat zij het gevoel hebben serieus te worden genomen en dat al hun vragen zijn beantwoord. Ze vinden het minder belangrijk dat er medeleven wordt getoond. Er zijn twee stellingen waar de kwaliteit van de dienstverlening het minst hoog wordt ervaren. Ten eerste met betrekking tot het beantwoorden van alle vragen door de medewerkers van het SIS en ten tweede dat de medewerkers van het SIS belangstelling tonen voor het persoonlijke verhaal van het slachtoffer. In de trainingen die de medewerkers van het SIS krijgen, moet er meer aandacht worden besteed aan het beantwoorden van alle vragen en dat zij het slachtoffer serieus nemen.

Slachtoffers vinden dat het CJIB zich goed inzet om de schadevergoedingsmaatregel te incasseren. Op de volgende drie vragen werd ongeveer 70% positief gescoord:

- Het CJIB zet zich naar mijn mening voldoende in om de schadevergoedingsmaatregel te incasseren.
- Ik ben tevreden over de manier waarom het CJIB de inning heeft verzorgd.
- Ik vond dat ik voldoende werd geïnformeerd over de voortgang van de zaak.

Geld of vervangende hechtenis

Aan de slachtoffers is de vraag gesteld of zij liever geld hebben, dat zij liever hebben dat de veroordeelde vervangend wordt gehecht voor het niet tijdig betalen of dat zij beide stellingen even belangrijk vinden. Van de slachtoffers gaf 53,3% aan dat zij beide stellingen even belangrijk vonden, 20,8% had liever dat de veroordeelde 'vervangend werd gehecht' en 25,8% had liever de schadevergoeding ontvangen. Opvallend bij de resultaten is dat bij de groep vandalisme/vernietiging het grootste deel liever geld ontvangt namelijk 45,8% ten opzichte van 12,5% dat liever vervangende hechtenis toegepast ziet worden. Bij de groep mishandeling zien we juist een groot deel dat liever wil dat de veroordeelde vervangend wordt gehecht voor het niet tijdig of volledig betalen van de schadevergoedingsmaatregel namelijk 26,2% ten opzichte van de 19,6% die liever geld ontvangt. De overige slachtoffers vonden beide stellingen even belangrijk.

1 Inleiding

Dit onderzoek gaat over de kwaliteit die door slachtoffers wordt ervaren bij de tenuitvoerlegging van schadevergoedingsmaatregelen.

Een rechter kan beslissen dat een dader een schadevergoeding moet betalen aan een slachtoffer. Zodra de veroordeelde of Officier van Justitie geen beroep of cassatie meer kan instellen wordt het vonnis onherroepelijk (Rechtspraak, 2012). Het onherroepelijke vonnis wordt aangeboden aan het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB). Het CJIB gaat de schadevergoeding innen, waarna het bedrag wordt overgemaakt aan het slachtoffer.

In 2011 is het Voorschotfonds van kracht geworden. Het Voorschotfonds is bedoeld voor slachtoffers die na 8 maanden, nadat de uitspraak onherroepelijk is geworden, de schadevergoeding nog niet hebben gekregen (Staatsblad van het Koninkrijk der Nederlanden, 2010). Op dit moment krijgen alleen slachtoffers van gewelds- en/of zedenmisdrijven een uitkering uit het Voorschotfonds.

Voordat het Voorschotfonds van kracht was, waren de fondsen voor slachtoffers beperkt. Er was alleen het schadefonds geweldsmisdrijven. Het slachtoffer kreeg meestal alleen geld als de veroordeelde betaalde. Het komt echter voor, dat een veroordeelde de schadevergoeding niet kan betalen en de veroordeelde vervangende hechtenis ondergaat. Vervangende hechtenis is een pressiemiddel dat het CJIB kan inzetten om ervoor te zorgen dat de veroordeelde gaat betalen. Vervangende hechtenis houdt in, dat de veroordeelde voor maximaal 1 jaar in hechtenis wordt genomen. De duur is afhankelijk van de hoogte van de schadevergoeding. Als vervangende hechtenis is toegepast en de veroordeelde heeft niet betaald, dan heeft het CJIB alle beschikbare middelen ingezet om het geld te innen. Vanaf dat moment houdt het CJIB op met de executie, aangezien er geen pressiemiddelen meer ingezet kunnen worden. Het slachtoffer blijft recht houden op de schadevergoeding. Het slachtoffer kan dan zelf actie ondernemen om het geld te innen. Dit kan het slachtoffer doen door een grosse (origineel exemplaar) van het vonnis aan de deurwaarder te overhandigen, waarna de deurwaarder over kan gaan tot executie. Dit is ondanks het Voorschotfonds nog steeds nodig, aangezien niet alle slachtoffers recht hebben op een uitkering uit het Voorschotfonds.

De afdeling schadevergoedingsmaatregel van het CJIB heeft binnen bepaalde kaders invloed op het proces omtrent een schadevergoedingsmaatregel. Als een veroordeelde van een schadevergoedingsmaatregel een betalingsregeling wil afspreken, kan de veroordeelde een voorstel doen voor een regeling. Mits dit een reëel voorstel is, gaat het CJIB hiermee akkoord. Voordat een veroordeelde wordt gearresteerd omdat hij de schadevergoedingsmaatregel niet heeft betaald, wordt er eerst een waarschuwing voor een arrestatiebevel naar de veroordeelde verzonden. De veroordeelde die de schadevergoeding moet betalen belt dan vaak met het CJIB met het verzoek in termijnen te betalen. Dit verzoek kan worden afgewezen aangezien de veroordeelde veel kansen heeft gehad om te betalen en dit nog niet heeft gedaan.

Het Slachtoffer Informatiepunt Schadevergoedingsmaatregelen (SIS) is ondergebracht bij het CJIB, medewerkers van het CJIB voeren de taken van het SIS uit. Slachtoffers krijgen correspondentie van het SIS en als de slachtoffers vragen hebben over de schadevergoedingsmaatregelen kunnen zij bellen met het SIS.

Naast het proces kent de schadevergoedingsmaatregel ook een persoonlijke kant. Het gaat niet alleen om de uitkomsten van de schadevergoedingsmaatregel maar ook om de dienstverlening, zoals de bejegening van het slachtoffer door het CJIB. Per maand bellen er tussen de 600 en 800 slachtoffers met het CJIB. Het is belangrijk om te weten hoe slachtoffers vinden dat zij te woord worden gestaan. Ook stuurt het CJIB veel brieven over de stand van zaken naar de slachtoffers.

De afdeling schadevergoedingsmaatregelen wil het proces zo goed mogelijk afhandelen, waarbij het slachtoffer centraal staat. Doelen die deze afdeling nastreeft zijn: volledige inning, korte doorlooptijden en een goede communicatie met het slachtoffer.

1.1 Aanleiding

In 2007 speelde het CJIB met het idee een onderzoek te doen onder de slachtoffers naar de kwaliteit van het CJIB. Vanaf dat moment is er gesproken over een mogelijk onderzoek dat uitgevoerd moest worden en in welke vorm. Tot een concreet onderzoek is het niet gekomen. Sinds 2011 bestaat er een coördinatiepunt slachtofferzorg. Bij dit coördinatiepunt schuiven mensen aan van het Parket Generaal, Dienst Justitiële Inrichtingen, Zittende Magistratuur, Schadefonds, Slachtoffer hulp Nederland, het Ministerie en het Centraal Justitieel Incassobureau. Tijdens het overleg van het coördinatiepunt slachtofferzorg werd duidelijk dat het Ministerie van Veiligheid en Justitie inmiddels een slachtoffermonitor had ontwikkeld. Deze monitor meet de kwaliteit van de justitiële slachtofferzorg in Nederland zoals die door de slachtoffers wordt ervaren (Van Mierlo et al., 2009). In deze monitor is echter de rol van het CJIB onderbelicht. Om die reden is er voor gekozen een afzonderlijk onderzoek te starten voor de rol van het CJIB. De opdrachtgever van dit onderzoek is het CJIB.

1.2 Probleemstelling

Wat vinden slachtoffers belangrijk bij het innen van de schadevergoedingsmaatregelen en wat vinden zij van de kwaliteit van het CJIB ten aanzien van de schadevergoedingsmaatregelen?

1.3 Beleidsmatig relevantie

Het onderzoek is beleidsmatig relevant, aangezien de resultaten aantonen wat de slachtoffers vinden van de kwaliteit van het CJIB. Deze resultaten kunnen aanleiding zijn voor beleids- en/of wetswijzigingen.

1.4 Wetenschappelijke relevantie

Het onderzoek is wetenschappelijk relevant, aangezien het een aanvulling is op de onderzoeken van Ten Boom et al. (2008), Van Mierlo et al. (2009) en Klerx-van Mierlo et al. (2011). In deze drie onderzoeken is het innen van de schadevergoedingsmaatregel onderbelicht. Dit is een taak die het CJIB uitvoert sinds 1996. Hierdoor is niet de gehele slachtofferketen in beeld gebracht. Om te achterhalen of de juiste diensten worden geboden, is het voor het Ministerie van belang een beeld te krijgen van de gehele slachtofferketen (Klerx-van Mierlo et al., 2011). Met de slachtofferketen worden alle instanties bedoeld die betrokken zijn bij het ondersteunen van het slachtoffer. Het huidige beeld over de slachtofferketen wordt aangevuld met kennis over het laatste deel van de keten, namelijk het innen van de schadevergoedingsmaatregel. Dit onderzoek zal eerder gevonden resultaten over de kwaliteitsbeleving van slachtoffers betrekken in de kwaliteitsbeleving van slachtoffers over de kwaliteit van het CJIB. Daarnaast geeft het onderzoek meer inzicht in de vergevingsgezindheid van het slachtoffer.

1.5 Doelstelling en onderzoeksvragen

Om antwoord te krijgen op de probleemstelling heeft het onderzoek twee doelen die met elkaar verbonden zijn.

Het eerste doel is het meten van de kwaliteit van de dienstverlening in de ogen van het slachtoffer en vandaar uit aanbevelingen te doen aan het CJIB. De strafrechtelijke keten treedt in werking vanaf het moment dat burgers slachtoffer worden van delicten en aangifte doen tot en met de afhandeling (Wittebrood, 2006) In dit onderzoek wordt niet de gehele strafrechtelijke keten onderzocht. Dit onderzoek gaat over de rol die het CJIB speelt in de periode tussen het onherroepelijk worden van het vonnis en het moment dat het vonnis is afgehandeld. De afhandeling is het moment dat de schade is vergoed door de veroordeelde of de zaak om een andere reden is afgedaan bij het CJIB.

Het tweede doel betreft het aanvullen van de bestaande kennis over de wijze waarop het slachtoffer het ketenproces doorloopt.

Bijkomende doelstelling is het ontwikkelen van een enquête. Deze enquête kan worden toegevoegd aan de landelijke monitor.

Uit het onderzoek komt naar voren wat de kwaliteitsbeleving van de slachtoffers is, welke betrekking het heeft op de behandeling van de Schadevergoedingsmaatregelen bij het CJIB. Doordat de werkwijze van het CJIB deels is vastgelegd in wet- en regelgeving, heeft het CJIB geen invloed op alle facetten van het proces. Hierdoor kunnen er twee typen adviezen worden onderscheiden: adviezen die het CJIB kan uitvoeren door het wijzigen van beleid en uitvoering en adviezen die alleen uitgevoerd kunnen worden als wet- en regelgeving worden gewijzigd.

Voor de afdeling schadevergoedingsmaatregelen van het CJIB is het van belang te weten dat de wijze waarop de doelen worden nagestreefd aansluiten bij de verwachting en wensen van het slachtoffer. Vragen die spelen zijn: Welke betalingsregelingstermijn is aanvaardbaar voor het slachtoffer?; Zijn slachtoffers altijd uit op volledige incasso van het schadevergoedingsbedrag?; Vinden slachtoffers dat ze voldoende worden geïnformeerd door het CJIB?; Worden ze vriendelijk en tijdig te woord gestaan?

Om een antwoord te kunnen geven op de probleemstelling, wordt deze opgesplitst in deelvragen:

Proces

Aan welke aspecten hechten slachtoffers méér belang: wil het slachtoffer geld of wil het slachtoffer genoegdoening, door middel van vervangende hechtenis?

Hecht het slachtoffer méér belang aan geld of aan een korte doorlooptijd?

Zet het CJIB zich volgens het slachtoffer voldoende in om de schadevergoeding te incasseren?

Zijn slachtoffers minder tevreden als zij geld krijgen uit het Voorschotfonds, en niet van de veroordeelde?

Welk betalingstermijn is aanvaardbaar?

Wat beïnvloedt de kwaliteitsbeleving van het slachtoffer over het CJIB?

Persoonlijke kant

Is het slachtoffer tevreden over de manier van communiceren door het CJIB?

Zijn de brieven vriendelijk en duidelijk geformuleerd?

Wordt het slachtoffer met de brieven voldoende geïnformeerd?

Worden slachtoffers vriendelijk en tijdig te woord gestaan?

Vervolgens zal er gekeken worden naar bepaalde zakenmerken. Maakt het uit of de veroordeelde een bekende van het slachtoffer is? Is de leeftijd van het slachtoffer van invloed op de kwaliteitsbeleving? Is de ernst van het misdrijf, of de hoogte van de schadevergoedingsmaatregel van invloed op de kwaliteitsbeleving van het slachtoffer ten aanzien van de wijze waarop het CJIB de Schadevergoedingsmaatregel ten uitvoer legt?

Het is de bedoeling, dat de enquêtevragen te zijner tijd worden toegevoegd aan de slachtoffermonitor.

Dit onderzoek is een openbaar onderzoek en de resultaten zullen worden overhandigd aan het CJIB en het Wetenschappelijk Onderzoek en Documentatiecentrum. Daarnaast konden slachtoffers in de enquête aangeven of zij op de hoogte gehouden wilden worden van de resultaten. De slachtoffers die dit hebben aangegeven, krijgen een digitaal exemplaar van dit onderzoek toegezonden.

2 Eerder onderzoek en hypotheses

Er zijn twee manieren om een slachtoffer te compenseren. De eerste manier is het herstellen van de schade van het slachtoffer, de tweede manier vindt plaats door middel van het straffen van de dader waardoor het slachtoffer wordt hersteld (Gromet, 2011). In Nederland worden beide manieren in de praktijk toegepast. Via het Schadefonds Geweldsmisdrijven kunnen slachtoffers direct gecompenseerd worden, dit is conform de eerste manier. Slachtoffer van geweldsmisdrijven komen in aanmerking voor een uitkering uit het Schadefonds Geweldsmisdrijven. Het slachtoffer moet zelf actie ondernemen om een uitkering te krijgen. Uit onderzoek is gebleken dat de naamsbekendheid van het schadefonds geweldsmisdrijven beperkt is (Mulder, 2009). Als je slachtoffer bent geworden van een misdrijf dat niets te maken heeft met geweld, kom je niet in aanmerking voor een uitkering uit dit fonds. Een andere manier van compenseren van het slachtoffer is door middel van de schadevergoedingsmaatregel die de rechter oplegt. De rechter legt deze maatregel op in combinatie met een andere straf. Deze andere straf kan bijvoorbeeld een gevangenisstraf zijn. Aangezien de schadevergoedingsmaatregel in combinatie met een andere straf wordt opgelegd sluit deze vorm aan bij de tweede theorie, namelijk het herstellen van het slachtoffer door middel van het straffen van de dader.

2.1 Slachtofferbehoeften

In het onderzoek van Ten Boom et al. (2008) worden de behoeftes, die door slachtoffers worden geuit, geclusterd. De volgende clusters zijn onderkend:

- Emotioneel
- Strafproces in de ruime zin
- Informatie
- Praktisch
- Financieel
- Primair

Het emotionele cluster gaat voornamelijk over de opvang, zorg en steun. Slachtoffers hebben soms specifieke hulp nodig en deze hulp dient snel beschikbaar en laagdrempelig te zijn. Het slachtoffer en de gebeurtenis moet erkend worden. Ook valt hieronder het verwerken, herstellen en afsluiten van de gebeurtenis.

Onder het cluster strafproces wordt verstaan: de eerste hulp die door de politie wordt gegeven, dat is zowel hulp krijgen bij de aangifte en bij rechtsbijstand. Daarnaast dient het slachtoffer gelegenheid te krijgen input te leveren aan het strafproces.

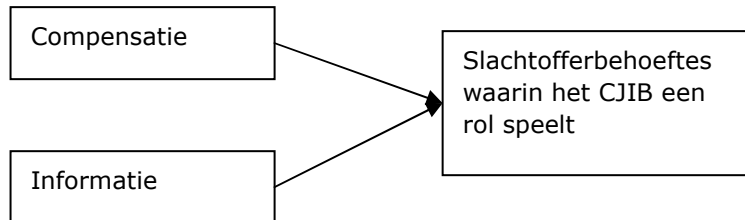
Het cluster informatie gaat over het informeren van het slachtoffer. De informatie dient tijdig te zijn en in de eigen taal. Ze horen geïnformeerd te worden over het systeem, over preventie, over verwerking en informatie over de veroordeelde, delict en motieven.

Het praktische cluster gaat voornamelijk over allerlei soorten hulp, zoals hulp bij huishoudelijk werk en medische hulp.

Het financiële cluster gaat over de compensatie en financiële hulp.

Het primaire cluster gaat over onmiddellijke veiligheid en het voorkomen van herhaling. Ook valt huisvesting, werk en dagbesteding hieronder.

Figuur 2-1 Slachtoffer behoeftes waarin het CJIB een rol speelt



2.2 Compensatie

Eén van de slachtofferbehoeftes waarin het CJIB kan voorzien is het compenseren van het slachtoffer. Als we kijken naar de compensatie kunnen verschillende aspecten invloed hebben op de kwaliteitsbeleving van de slachtoffers en wat slachtoffers belangrijk vinden bij de inning van de schadevergoeding. Zo kan het van invloed zijn of een slachtoffer zijn compensatie ontvangt, wie de compensatie betaalt en de snelheid van betalen.

2.2.1 *Krijgt het slachtoffer zijn compensatie?*

Mulder (2009) heeft een onderzoek gedaan naar slachtoffers die een vergoeding hebben gekregen uit het schadefonds geweldsmisdrijven. Zij heeft onderzocht wat de effecten van een financiële vergoeding zijn. Uit haar onderzoek kan geconcludeerd worden dat schadevergoedingen niet alleen worden gezien als financiële steun, maar ook zorgen voor gevoelens van gerechtigheid en erkenning. Daarnaast concludeerde zij dat een vergoeding uit het Schadefonds door slachtoffers wordt gezien als een bevestiging van hun onschuld. Het onderzoek van Mulder (2009) heeft alleen gekeken naar personen die een schadevergoeding hebben gekregen. Op dat punt verschilt het onderzoek van Mulder met dit onderzoek: in dit onderzoek worden ook slachtoffers meegenomen die (nog) niet hun schade vergoed hebben gekregen.

Ristovski en Wertheim (2005) hebben een experiment gedaan met als doel te ontdekken wat de specifieke invloed was van verschillende soorten compensatie. Er werd onderzocht wat het effect was van de bron van de compensatie op het vergeven van de veroordeelde en de tevredenheid met de compensatie die zij wel of juist niet hebben gekregen. Uit het experiment bleek dat slachtoffers minder tevreden zijn met de uitkomsten als zij geen compensatie ontvangen dan wanneer ze dit wel ontvangen. De tevredenheid is in dit onderzoek gemeten aan de hand van twee vragen: hoe tevreden voel je je met de resultaten zes maanden na de diefstal en hoe tevreden ben je met de eerlijkheid van de resultaten. De redenering achter het minder tevreden zijn als de slachtoffers geen compensatie ontvangen is dat slachtoffers graag in hun leed hersteld willen worden. Als zij geen schadevergoeding krijgen, blijven zij met schade achter. Aangezien de rechter het slachtoffer een schadevergoeding heeft toegewezen hebben slachtoffers bepaalde verwachtingen over het ontvangen van de compensatie. Als zij de compensatie dan niet ontvangen is de verwachting dat ze minder tevreden zijn dan wanneer ze wel de compensatie ontvangen (Koolen et al., 2005).

Hypothese 1a: Slachtoffers die de schadevergoeding uitbetaald hebben gekregen zijn meer tevreden over de kwaliteit van het CJIB dan slachtoffers van wie de zaak om een andere reden is afgedaan.

In Nederland zijn er verschillende bronnen die een schadevergoeding kunnen uitbetalen. Je kunt een schadevergoeding krijgen van de veroordeelde, van de verzekering, van het Schadefonds Geweldsmisdrijven en door een uitkering van het Voorschotfonds. Eerder onderzoek heeft laten zien dat de bron van de compensatie niet uitmaakt in de mate waarin het slachtoffer tevreden is (Ristovski en Wertheim, 2005).

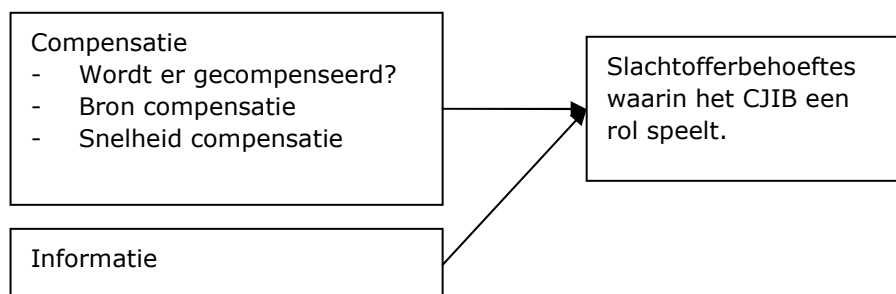
Hypothese 1b: Slachtoffers die betaalt krijgen door de veroordeelde zijn even tevreden over de kwaliteit van het CJIB als de slachtoffers die betaalt krijgen uit het Voorschotfonds.

2.2.2 Snelheid compensatie

Cobley (1998) heeft onderzoek gedaan naar de verstrekking van financiële compensatie aan slachtoffers van kindermishandeling. Deze slachtoffers kunnen via verschillende bronnen compensatie ontvangen. Ze kunnen compensatie ontvangen van de veroordeelde, van de overheid, of van een andere verantwoordelijke instantie. Volgens Cobley (1998) is het van belang dat de compensatie zo snel mogelijk volgt nadat het misbruik van een minderjarige heeft plaatsgevonden. De compensatie wordt gezien als een troost voor wat verloren is. Als de compensatie zo snel mogelijk plaatsvindt, kunnen de slachtoffers door met hun leven. Bij aanname dat de conclusies van Cobley (1998) ook voor volwassenen en andere soorten delicten geldt, heeft de snelheid van het afdoen van de schadevergoedingsmaatregel mogelijk invloed op de tevredenheid van slachtoffers. De tevredenheid gaat zowel over de kwaliteit van het CJIB, de brieven en het telefonische contact. De brieven en het telefonische contact wordt meegenomen, aangezien de snelheid van betalen indirect aangeeft hoever een zaak gevorderd is in het gehele proces. Zodra het lang duurt voordat een zaak wordt afgedaan, zijn er vaak al verscheidene brieven aan het slachtoffer verzonden en heeft het slachtoffer vaak al telefonisch contact gehad met het SIS.

Hypothese 2: Slachtoffers zijn meer tevreden als de zaak snel wordt afgedaan.

Figuur 2-2 Slachtoffer behoeftes waarin het CJIB een rol speelt



2.3 Informatie

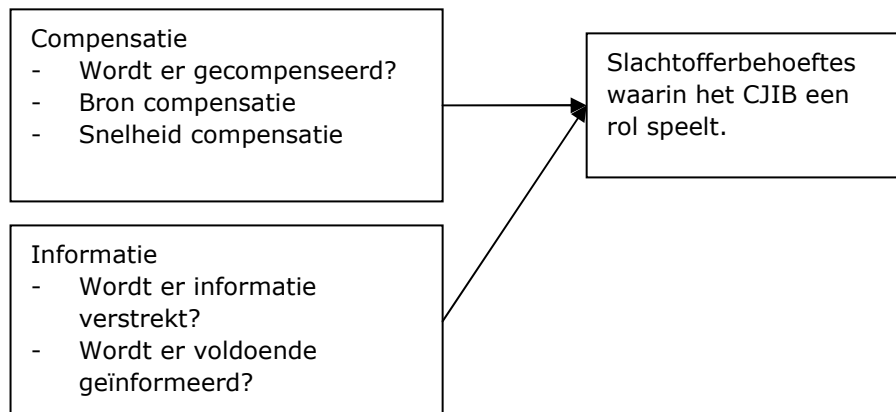
Gedurende de looptijd van de zaak wordt er door het CJIB informatie verstrekt aan het slachtoffer. Het slachtoffer krijgt op verschillende momenten informatie van het CJIB. Deze momenten zijn:

- nadat de zaak is ontvangen bij het CJIB;
- als de veroordeelde een uitstel van betalen krijgt of in termijnen gaat betalen;
- zodra er een dwangbevel wordt uitgevaardigd;
- gedurende nieuwe acties van de deurwaarder;
- zodra er een arrestatiebevel wordt uitgevaardigd;
- zodra de veroordeelde wordt opgenomen in het opsporingsregister;
- als de executie wordt gestaakt;
- bij een betaling.

Volgens Gardner (1990) wensen de slachtoffers informatie te krijgen gedurende de looptijd van een zaak, ook als dit inhoudt dat ze weer aan het misdrijf worden herinnerd. Daarnaast hebben slachtoffers eerder het gevoel dat zij juist worden behandeld als zij goed geïnformeerd worden door de politie (Wemmers, 1999). De verwachting is dat ze ook het gevoel hebben dat zij juist worden behandeld als zij goed worden geïnformeerd door het CJIB.

Hypothese 3: Slachtoffers die informatie krijgen van het CJIB zijn meer tevreden over de kwaliteit van het CJIB, dan slachtoffers die geen informatie ontvangen van het CJIB.

Figuur 2-3 Slachtoffer behoeftes waarin CJIB een rol speelt



2.4 Slachtofferkenmerken en de kwaliteitsbeleving van de slachtoffers.

Voor het CJIB is het belangrijk te weten wat de slachtoffers vinden van de kwaliteit van de inningsprocedure van de schadevergoedingsmaatregel. Daarnaast is het belangrijk te weten welke slachtofferkenmerken invloed hebben op de kwaliteitsbeleving.

Er kan worden gesteld dat de tevredenheid afneemt naarmate het delict ernstiger is (Koolen et al., 2005). De tevredenheid over het contact met de politie en het Openbaar Ministerie is bij slachtoffers van ernstige delicten lager. De verwachting is dat hierdoor ook de tevredenheid over het CJIB lager zal zijn bij slachtoffers van ernstige delicten. Volgens Koolen et al. (2005) is niet helemaal duidelijk waardoor

het verschil in tevredenheid komt. Zij geven aan dat dit kan komen omdat slachtoffers van ernstige delicten in hun dagelijks leven nog steeds gehinderd worden door wat hun is overkomen. Daarnaast geeft zij aan dat de afname in tevredenheid kan komen door de hoge verwachtingen die het slachtoffer heeft van het optreden van de politie en het OM of juist de wijze waarop zij worden behandeld.

Sociaaldemografische factoren kunnen ook van invloed zijn op de tevredenheid van slachtoffers. In het onderzoek van Sixma et al. (1998) over de kwaliteit van zorg vanuit het perspectief van de patiënt, wordt geconcludeerd dat oudere patiënten meer tevreden zijn dan jongere patiënten en dat een lagere opleiding leidt tot meer tevredenheid.

Het komt regelmatig voor dat een slachtoffer naar het Slachtoffer Informatiepunt Schadevergoedingsmaatregel (SIS) belt, aangezien deze van de veroordeelde heeft gehoord dat de veroordeelde een betalingsregeling heeft afgesloten en het slachtoffer nog geen informatie hierover heeft gehad. In de meeste gevallen heeft de veroordeelde een verzoek voor een betalingsregeling ingediend, maar is die betalingsregeling nog niet akkoord bevonden. Zodra de betalingsregeling akkoord is bevonden, wordt het slachtoffer hierover geïnformeerd. Mede hierdoor kan het voorkomen dat slachtoffers die de veroordeelde kennen, minder tevreden zijn over de brieven en minder tevreden over het telefonische contact met het SIS en vinden dat zij onvoldoende worden geïnformeerd. Daarnaast weten zij meer over de financiële situatie van de veroordeelde en kunnen zij beter inschatten of het CJIB zich voldoende heeft ingezet om de schadevergoeding te incasseren.

Uit het onderzoek van Winkel (2006) blijkt dan mannen minder tevreden zijn over de kwaliteit van de politie, de rechtelijke macht en het OM, dan vrouwen.

Zodra een schadevergoedingsmaatregel bij het CJIB wordt aangeboden, heeft het slachtoffer de gehele keten van de aangifte tot en met de veroordeling van de dader al doorlopen. Als slachtoffers verder in de keten komen zijn zij minder tevreden (Koolen et al., 2005). Dit komt waarschijnlijk doordat de verwachtingen van het slachtoffer steeds hoger worden. Zodra de veroordeelde direct betaalt naar aanleiding van de eerste acceptgiro, doorloopt het slachtoffer een klein deel van de keten bij het CJIB. Als er vervangende hechtenis wordt toegepast, doorloopt het slachtoffer een groter deel van de keten en wordt de doorlooptijd voor het slachtoffer langer.

2.5 Onderzoek bij het CJIB

Bij het CJIB is onderzoek uitgevoerd naar de invloed van de legitimiteit op het nalevings- en betalingsgedrag van CJIB-debiteuren (Hertogh et al., 2012). Met de legitimiteit van de boete wordt bedoeld dat mensen de regels rechtvaardig vinden en zich verplicht voelen de regels op te volgen, ongeacht de sanctie die gekoppeld is aan het overtreden van de regels (Hertogh et al., 2012). In dit onderzoek is onder meer gevraagd hoe tevreden de betrokkenen zijn over het CJIB, over de werkwijze van het CJIB en over de uitkomsten van het CJIB-optreden. Van de betrokkenen geeft 28,5% ontevreden te zijn over het CJIB, 30,4% geeft aan ontevreden te zijn over de werkwijze en 34,5% geeft aan ontevreden te zijn met de uitkomsten van het CJIB-optreden. Dit onderzoek geeft aan hoe tevreden betrokkenen van een overtreding of een misdrijf zijn over het CJIB.

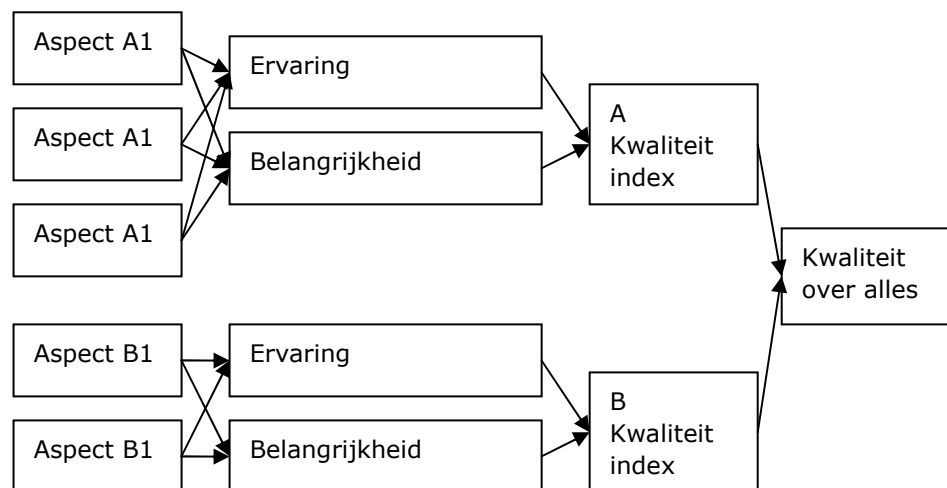
3 Methode

De methode die is toegepast ter ontwikkeling van de monitor Kwaliteitsmeting slachtofferzorg (Ten Boom et al. (2008); Van Mierlo et al. (2009); Klerx-van Mierlo et al. (2011)) biedt handvatten om de kwaliteit die door slachtoffers wordt ervaren met betrekking tot de tenuitvoerlegging van de schadevergoedingsmaatregel te meten en mogelijk te verbeteren.

3.1 Ontwikkelen van de enquête

Er is een enquête ontwikkeld voor het onderzoek 'Kwaliteitsmeting slachtofferzorg' (Klerx-van Mierlo et al, 2011), deze enquête is als uitgangspunt genomen. De vragen die relevant zijn voor het CJIB zijn overgenomen in de enquête van dit onderzoek. In deze enquête is gebruik gemaakt van de systematiek van Sixma et al. (1998). Deze meetmethode kijkt niet alleen naar de ervaring, maar kijkt ook of slachtoffers het belangrijk vinden. Met behulp van deze twee soorten vragen kan de kwaliteit gemeten worden.

Figuur 3-1 Framework van Sixma et al. (1998)



De enquête is in drie stappen verder ontwikkeld. Als eerste is er gekeken naar klachten die ingediend zijn bij het CJIB door slachtoffers. Deze klachten worden bekeken en gecategoriseerd om zo te beoordelen wat belangrijk is voor het slachtoffer. Daarna is gekeken of de klacht gaat over het proces of over de wijze waarop het slachtoffer behandeld is. Vervolgens zijn de klachten ingedeeld in rubrieken, per rubriek is gekeken of een vraag over dit onderwerp toegevoegd moet worden aan de enquête. Hieronder volgen enkele rubrieken die belangrijk zijn:

Ten aanzien van het proces

- Fout gemaakt door het CJIB;
- Informatieverstrekking;
- Voorschotregeling;
- Bereikbaarheid.

Ten aanzien van de wijze van behandelen

- Bejegening.

Naast deze rubrieken is genoteerd wat het geslacht en de leeftijd van het slachtoffer is, of de klacht gegrond is verklaard en welk delict het betreft. De klachten gingen voornamelijk over het proces, dit betrof 11 van de in totaal 14 klachten. De klachten

gingen onder meer over het niet informeren van het slachtoffer, het onjuist informeren en onvrede over de inningsresultaten. De resultaten van deze analyse zijn te vinden in bijlage 8.1. Naar aanleiding van het analyseren van de klachten zijn de volgende stellingen aan het onderzoek toegevoegd:

- Ik vond dat ik voldoende werd geïnformeerd over de voortgang van de zaak.
- Het Centraal Justitieel Incassobureau zet zich naar mijn mening voldoende in om de schadevergoeding te incasseren.
- Ik ben tevreden over de manier waarop het CJIB de inning heeft verzorgd.

Ten tweede is er met behulp van materiedeskundigen beoordeeld of de enquête volledig is. Deze materiedeskundigen zijn beleidsmedewerkers, productprocesbegeleiders en medewerkers van de afdeling schadevergoedingsmaatregelen. Naar aanleiding van deze feedback is de enquête aangevuld met vragen over de deurwaarder, het uitvaardigen van een arrestatiebevel, de vervangende hechtenis en het opsporingsregister. Daarnaast vroegen ze zich af wat de slachtoffers vinden van de termijn van 8 maanden bij een uitkering uit het Voorschotfonds.

Tot slot zijn vier slachtoffers geïnterviewd om te beoordelen of de vragen in de enquête volledig en duidelijk zijn. De bestaande vragen werden aan de slachtoffers voorgelegd. De volledigheid van de enquête is van belang, zodat alle aspecten belicht worden. De duidelijkheid van de enquête is van belang in verband met het vergroten van de respons.

De slachtoffers die werden hadden een vraag over de schadevergoedingsmaatregel en naar aanleiding daarvan belden met het SIS. Aan deze slachtoffers is gevraagd of zij mee wilden werken aan een telefonisch interview. Mits zij akkoord waren, werden zij doorverbonden met de onderzoeker of werden zij later teruggebeld door de onderzoeker. Deze telefonische interviews hebben geleid tot het aanpassen van bepaalde vragen (zie bijlage 8.2). In bijlage 8.6 is de enquête te vinden die aan de slachtoffers is verzonden.

3.1.1 Steekproef

De steekproef bestond uit alle slachtoffers die in maart of april 2012 een uitkering hebben gehad uit het Voorschotfonds en de slachtoffers waarvan de zaak in maart of april 2012 was afgedaan. De reden van afdoening kan zijn: betaling door de veroordeelde, dat de veroordeelde vervangende hechtenis heeft ondergaan of een andere reden. In totaal betrof het 2065 slachtoffers. In de steekproef zijn alleen de natuurlijke personen geselecteerd die geen gemachtigde hebben opgegeven. De reden om alleen de slachtoffers te selecteren die geen gemachtigde hebben opgegeven is omdat zij zelf de post ontvangen en hierdoor zelf ervaringen hebben met het CJIB en het SIS.

3.1.2 Respons

Er zijn 2065 brieven verzonden met het verzoek mee te werken aan een online enquête. De brief die verzonden is aan de slachtoffers is te vinden in bijlage 8.3. Als bijlage bij deze brief was een antwoordformulier (bijlage 8.4) en een retourenvelop gevoegd. Het antwoordformulier kon gebruikt worden om aan te geven dat ze de enquête liever schriftelijk wilden ontvangen, telefonisch geïnterviewd wilden worden of niet wilden meewerken aan het onderzoek. Omdat slachtoffers normaal gesproken post krijgen van het Slachtoffer Informatiepunt Schadevergoedingsmaatregelen (SIS) en niet van het Centraal Justitieel Incassobureau is er voor gekozen de brieven te versturen in SIS enveloppen. Na één maand zijn er herinneringen verzonden naar de slachtoffers die nog niet gereageerd

hebben. De herinneringsbrief is te vinden in bijlage 8.5. In totaal zijn er 361 slachtoffers die de enquête digitaal hebben ingevuld en 66 slachtoffers die de enquête schriftelijk hebben ingevuld of waarvan de enquête telefonisch is afgenomen.

3.1.3 *Representativiteit van de respons*

De bruto respons betrof 427 slachtoffers. Een paar van deze slachtoffers zijn vroegtijdig gestopt met de enquête en zijn daarom niet meegenomen in het onderzoek. De netto respons bedraagt 423 slachtoffers. Dit komt overeen met een responspercentage van 21,2%. Profacto heeft eerder onderzoek gedaan naar CJIB debiteuren, zij hadden een netto respons van 16,9% (Hertogh et al., 2012). Mulder (2009) heeft onderzoek gedaan naar 'Compensatie na Geweld', in dit onderzoek was de respons 21,7%.

Naast de respons hebben 152 slachtoffers zich afgemeld voor het onderzoek, dit komt overeen met 7,4%. Van de afmeldingen vonden 41 slachtoffers het onderzoek te confronterend, 25 slachtoffers hadden geen tijd, 17 hebben geen reden aangegeven, 10 slachtoffers vonden het niet belangrijk dat hier onderzoek naar gedaan werd, 6 slachtoffers waren overleden, 5 waren zelf geen slachtoffer. De overige 48 slachtoffers hebben een andere reden aangegeven. Over het algemeen worden er geen brieven verzonden aan minderjarigen, maar wordt de brief geadresseerd aan de ouders of verzorgers van de minderjarige. In de systemen staat dan geen gemachtigde aangegeven. Dit kan één van de redenen zijn waarom iemand zichzelf niet als slachtoffer ziet.

Als we het responspercentage optellen bij het percentage slachtoffers dat niet wilde meewerken aan het onderzoek komen we uit op 28,5%. Het aantal reacties op het onderzoek blijft hiermee laag.

Aangezien de respons vrij laag was, is er gekeken naar de kenmerken van de slachtoffers in de steekproef en bij de respondenten. Kenmerken die worden vergeleken tussen de respons en de steekproef zijn; geslacht, leeftijd, geboorteland, hoogte van de schadevergoedingsmaatregel, hoelang geleden is persoon slachtoffer geworden en of de schadevergoedingsmaatregel betaald is. Als de kenmerken grotendeels overeenkomen, geeft dit aan dat de respons representatief is voor de steekproef. De toetsresultaten zijn te vinden in bijlage 8.8.

3.1.3.1 Geslacht

Van de personen uit de steekproef is 63,0% man. Van de netto respons is 61,1% man. Hieruit kunnen we concluderen dat de verdeling van het geslacht van de respondenten overeenkomt met de steekproef.

Met behulp van de chi-kwadraat is er getoetst of er een verschil zit tussen het aantal mannen en vrouwen in de steekproef en bij de respons. Er zit geen significant verschil in het aantal mannen en vrouwen tussen de steekproef en de respons ($\chi^2 = 0,31/df=1/ p=0,58$).

Tabel 3-1 verdeling van het geslacht in de steekproef en bij de respons

	Steekproef		Respons		verschil
	aantal	percentage	aantal	percentage	
M	1093	63,0%	242	61,1%	1,9%
V	641	37,0%	154	38,9%	-1,9%
Totaal	1734	100 %	396	100 %	
Ontbrekende	331		27		
Totaal	2065		423		

3.1.3.2

Leeftijd

De gemiddelde leeftijd van de respondenten (geboortjaar 1966) is hoger dan van de steekproef (geboortjaar 1972). Er zit een significant verschil tussen de steekproef en de respons ($t=-6,64/ df=2269 / p<0,01$). De respondenten zijn ouder dan de personen in de steekproef. In verhouding reageren er meer slachtoffers zodra ze ouder worden.

Als we kijken naar het responspercentage per leeftijdscategorie zien we een kleine ondervertegenwoordiging van de groep van 21 t/m 30 jaar en een kleine oververtegenwoordiging van de groepen 51 t/m 60 en 61 t/m 70 jaar.

Tabel 3-2 verdeling leeftijd in de steekproef en bij de respons

	Steekproef		Respons		verschil
	aantal	percentage	aantal	percentage	
0-10	6	0,3%	0	0,0%	0,3%
11 t/m20	199	10,5%	32	8,1%	2,4%
21 t/m 30	542	28,5%	68	17,2%	11,3%
31 t/m 40	285	15,0%	49	12,4%	2,6%
41 t/m50	363	19,1%	75	10,0%	0,1%
51 t/m60	265	13,9%	79	20,0%	-6,1%
61 t/m70	153	8,0%	58	14,7%	-6,7%
71 t/m80	59	3,1%	27	6,8%	-3,7%
81 en ouder	32	1,7%	7	1,8%	-0,1%
Totaal	1904	100 %	395	100 %	
Ontbrekende	161		28		
Totaal	2065		423		

3.1.3.3

Geboorteland

Van de steekproef is 93,8% van de slachtoffers geboren in Nederland. Als we kijken naar de respons is 91,4% van de slachtoffers geboren in Nederland. Het geboorteland van de steekproef komt redelijk goed overeen met het geboorteland van de respondenten. Er is gekozen om het geboorteland te meten en niet de nationaliteit, omdat het geboorteland in het primaire systeem van het CJIB staat weergegeven. Deze variabele is gebruikt om de representativiteit van de steekproef te meten en wordt niet gebruikt om de tevredenheid per land te meten.

Tabel 3-3 verdeling geboorteland in de steekproef en bij de respons

	Steekproef		Respons		verschil
	aantal	percentage	aantal	percentage	
Nederland	1415	93,8%	361	91,4%	2,4%
Suriname	14	0,9%	7	1,8%	-0,9%
Antillen		0,0%	3	0,8%	-0,8%
Turkije	16	1,1%	3	0,8%	0,3%
Marokko	10	0,7%	3	0,8%	-0,1%
Indonesië	3	0,2%	4	1,0%	-0,8%
Anders	50	3,3%	14	3,5%	-0,2%
Totaal	1508	100%	395	100%	
Ontbrekende	557		28		
Totaal	2065		423		

3.1.3.4

Gemiddelde hoogte van de schadevergoedingsmaatregel

In de steekproef is de gemiddelde schadevergoedingsmaatregel € 1240,- bij de respons ligt dit bedrag op € 1344, -. Met behulp van een t-toets gekeken of de hoogte van de schadevergoedingsmaatregel gelijk was bij de steekproef en de respons ($t = -0,18 / df = 2441 / p = 0,86$). De hoogte van de schadevergoedingsmaatregel is gelijk tussen de steekproef en de respons.

In tabel 3-4 zijn de bedragen ingedeeld in categorieën. De groep van 125 t/m 500 euro is enigszins ondervertegenwoordigd en de groep van 2000 euro en meer is enigszins oververtegenwoordigd.

Tabel 3-4 groepsindeling schadevergoedingsmaatregel bij de steekproef en bij de respons

	Steekproef		Respons		verschil
	aantal	percentage	aantal	percentage	
<= 125,00	356	17,4%	73	18,2%	-0,8%
125,01 - 250,00	433	21,2%	61	15,2%	6,0%
250,01 - 500,00	462	22,6%	91	22,7%	-0,1%
500,01 - 1000,00	363	17,8%	56	14,0%	3,8%
1000,01 - 2000,00	235	11,5%	62	15,5%	-4,0%
2000,01 +	193	9,5%	58	14,5%	-5,1%
Totaal	2042	100%	401	100%	
Ontbrekende	23		22		
Totaal	2065		423		

3.1.3.5

Telefonisch contact

In verhouding hebben er meer mensen gereageerd die telefonisch contact hebben gehad met het CJIB. Van de respondenten heeft 42,5% telefonisch contact gehad met het SIS. Van de gehele steekproef heeft 21,3% van de slachtoffers telefonisch contact gehad met het SIS. Er dient hier wel rekening gehouden te worden met het feit dat niet alle telefoontjes worden geregistreerd. Er is significant vaker telefonisch contact geweest met de responsgroep dan bij de steekproef ($Chi^2 = 115,09 / df = 1 / p < 0,01$).

3.1.3.6

Hoe lang geleden is persoon slachtoffer geworden?

Naar aanleiding van de respons van de steekproef lijkt het erop dat er in verhouding meer slachtoffers aan het onderzoek meewerken als het langer dan 4 jaar geleden is dat zij slachtoffer zijn geworden. Daarnaast werken meer slachtoffers mee als het ongeveer één a twee jaar geleden is. Men respondeert veel minder als het nog korter dan één jaar geleden is dat zij slachtoffer zijn geworden. Er zit een significant verschil tussen de respons en de steekproef ($\chi^2 = 192,44 / df=1 / p<0,01$).

Tabel 3-5 Hoe lang is het geleden dat u slachtoffer bent geworden. Dit weergegeven bij de steekproef en bij de respons

	Steekproef		Respons		verschil
	aantal	percentage	aantal	percentage	
Korter dan 1 jaar geleden	321	21,0%	39	9,4%	11,6%
Ongeveer 1 á 2 jaar geleden	509	33,3%	170	40,9%	-7,6%
Ongeveer 2 á 3 jaar geleden	375	24,5%	93	22,4%	2,2%
Ongeveer 3 á 4 jaar geleden	207	13,6%	43	10,3%	3,2%
Langer dan 4 jaar geleden	116	7,6%	71	17,1%	-9,5%
Totaal	1528		416		
Ontbrekende	537	-	7	-	
Totaal	2065		423		

3.1.3.7

Betaling

In de steekproef heeft 70% een volledige betaling gekregen en 12% een uitkering uit het Voorschotfonds. In totaal heeft 82% van de slachtoffers een volledige betaling gehad. Van de respondenten heeft 70% een volledige betaling gehad en 16,6% een deelbetaling. Hiermee ligt het betalingspercentage bij de respondenten hoger dan bij de steekproef. In de telefonische interviews viel op dat slachtoffers soms de gehele schadevergoedingsmaatregel hadden gekregen, maar dit bedrag niet overeenkwam met de werkelijke schade en zij daarom vonden dat zij een deel van de schadevergoeding hadden gehad en niet het volledige bedrag. Dit in overweging nemend lijkt de groep respondenten goed overeen te komen met de steekproef.

3.1.4 Enquête

De enquête is te vinden in bijlage 8.6.

3.2 Operationalisaties

Om de hypothesen te kunnen toetsen moeten variabelen geoperationaliseerd worden. Er zijn verscheidene vragen gesteld die gaan over de kwaliteit van de brieven het telefonische contact en de kwaliteit die door slachtoffers wordt ervaren met betrekking tot de tenuitvoerlegging van de schadevergoedingsmaatregel.

3.2.1 Kwaliteit brieven

Slachtoffers wensen informatie te krijgen gedurende de zaak, ook als dit inhoudt dat ze er weer aan herinnerd worden (Gardner, 1990). Daarnaast hebben slachtoffers eerder het gevoel, dat zij juist worden behandeld als zij goed geïnformeerd worden (Wemmers, 1995). Slachtoffers worden geïnformeerd over de schadevergoedingsmaatregel door het SIS. Het slachtoffer ontvangt informatie over de voortgang via brieven. Er zijn vijf stellingen voorgelegd aan de slachtoffers over brieven, met als doel de kwaliteit van de brieven te meten:

In de brieven van het SIS stond duidelijke informatie.

- 1) In de brieven van het SIS stond omschreven welke beslissingen met betrekking tot de financiële afhandeling waren genomen.
- 2) In de brieven van het SIS stond informatie die belangrijk was voor mij.
- 3) In de brieven van het SIS werd uitgelegd waar ik als slachtoffer recht op had.
- 4) In de brieven van het SIS stond informatie waardoor ik op de hoogte werd gehouden van de ontwikkelingen in de zaak.

Slachtoffers konden op deze vragen antwoorden of ze het er *geheel mee oneens (1), mee oneens (2), neutraal (3), mee eens (4), geheel mee eens (5) of dat het n.v.t. was (missing)*. De Cronbach's alpha geeft aan in hoeverre de gestelde vragen het zelfde concept meten het zegt iets over de betrouwbaarheid van de schaal. Een Cronbach's alfa van 1 geeft aan dat de vragen hetzelfde concept meten. De grens voor een betrouwbare schaal is 0.7. De gevonden Cronbach's alpha toont aan dat de vragen tot één variabele genomen kunnen worden: 'Kwaliteit brieven' ($\alpha = 0,93 / K=5$). Deze nieuwe variabele is het gemiddelde van deze vijf vragen. Een lage score (1) houdt in dat de slachtoffers ontevreden zijn over de brieven en een hoge score (5) geeft aan dat de slachtoffers tevreden zijn over de brieven.

3.2.2 *Kwaliteit telefonisch contact*

Als een slachtoffer belt met het SIS wil zij graag meer informatie over de zaak. Om te achterhalen wat slachtoffers vinden van de kwaliteit van de telefonische gesprekken zijn de volgende stelling voorgelegd:

De medewerkers van het SIS of CJIB:

- 1) hebben mij beleefd behandeld.
- 2) hebben rekening gehouden met mijn positie als slachtoffer.
- 3) hebben belangstelling getoond voor mijn persoonlijke verhaal.
- 4) hebben mij het gevoel gegeven dat ik serieus werd genomen.
- 5) hebben begrip getoond voor mijn situatie.
- 6) hebben medeleven getoond.
- 7) hebben mij vriendelijk te woord gestaan.
- 8) hebben mij goed geïnformeerd
- 9) hebben al mijn vragen beantwoord.
- 10) waren zeer goed bereikbaar

Slachtoffers konden op deze vragen antwoorden of ze het er *geheel mee oneens (1), mee oneens (2), neutraal (3), mee eens (4), geheel mee eens (5) of dat het n.v.t. was (missing)*. De gevonden Cronbach's alpha toont aan dat de vragen tot één variabele genomen kunnen worden: 'Kwaliteit telefonisch contact' ($\alpha = 0,97 / K=10$). Deze nieuwe variabele is het gemiddelde van deze tien vragen. Een lage score (1) houdt in dat slachtoffers ontevreden zijn over het telefonische contact en een hoge score (5) geeft aan dat slachtoffers tevreden zijn over het telefonische contact.

3.2.3 *Kwaliteit CJIB*

Er zijn drie vragen gesteld over de kwaliteit die door slachtoffers wordt ervaren met betrekking tot de tenuitvoerlegging van de schadevergoedingsmaatregel:

- 1) Het Centraal Justitieel Incassobureau zet zich naar mijn mening voldoende in om de schadevergoeding te incasseren.
- 2) Ik vond dat ik voldoende werd geïnformeerd over de voortgang van de zaak.
- 3) Ik ben tevreden over de manier waarop het CJIB de inning heeft verzorgd.

Slachtoffers konden op deze vragen antwoorden of ze het er *geheel mee oneens (1), mee oneens (2), neutraal (3), mee eens (4), geheel mee eens (5) of dat het n.v.t. was (missing)*. De gevonden Cronbach's alpha toont aan dat de vragen tot één variabele genomen kunnen worden: 'Kwaliteit CJIB' ($\alpha = 0,80 / K=3$). Deze nieuwe variabele is het gemiddelde van deze drie vragen. Een lage score (1) houdt in dat

slachtoffers ontevreden zijn over het CJIB en een hoge score (5) geeft aan dat slachtoffers tevreden zijn over het CJIB.

3.3 Analysemethode

De analyses zijn uitgevoerd met behulp van IBM SPSS 19. Er is gebruik gemaakt van kruistabellen, frequentietabellen, Kruskal-Wallis toets, Mann-Whitney toets, de Spearman Rangcorrelatie en de F-toets.

Voor het toetsen van de meeste hypothesen was het belangrijk de gemiddelden van verschillende groepen met elkaar te vergelijken. Deze gemiddelden kunnen vergeleken worden met behulp van variantieanalyse. Het meetniveau van de variabelen moet bij de variantieanalyse van interval- of rationiveau zijn en daarnaast moeten de waarnemingen komen uit een normaal verdeelde populatie. De waarnemingen die nodig zijn om de hypothesen te toetsen, voldoen niet aan de veronderstellingen van de variantieanalyse. De data is niet normaal verdeeld en daarnaast is het meetniveau niet van interval- of rationiveau. De overgebleven toetsen zijn dan de Kruskal-Wallis toets en de Mediaan toets. De Kruskal-Wallis toets gebruikt meer informatie dan de Mediaan toets aangezien hier gebruik wordt gemaakt van rangnummers. Om deze reden wordt de Kruskal-Wallis toets gebruikt.

Om de centrale tendentie van variabelen van ordinaal niveau te beschrijven gebruik je normaal gesproken de Mediaan. Echter in dit onderzoek is er voor gekozen om hier gemiddelden te tonen. De reden hiervoor is dat dit meer informatie geeft en de richting van de vraagstelling bij elke vraag gelijk is: 1 staat voor geheel mee oneens en 5 voor geheel mee eens.

4 Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek weergegeven.
De deelvragen die in dit hoofdstuk centraal staan zijn: Aan welke aspecten hechten slachtoffers méér belang:
Wil het slachtoffer geld?
Wil het slachtoffer genoegdoening, door middel van vervangende hechtenis?
Hecht het slachtoffer méér belang aan geld of aan een korte doorlooptijd?
Zet het CJIB zich volgens het slachtoffer voldoende in om de schadevergoeding te incasseren?
Is het slachtoffer tevreden over de manier van communiceren door het SIS?
Zijn slachtoffers minder tevreden als zij geld krijgen uit het Voorschotfonds, in plaats van de veroordeelde?

De citaten in dit hoofdstuk zijn altijd citaten van slachtoffers.

4.1 Persoonlijke kant

De deelvraag die in deze paragraaf wordt beantwoord: Is het slachtoffer tevreden over de manier van communiceren door het CJIB? Het CJIB communiceert door middel van brieven en slachtoffers kunnen bellen met het SIS.

4.1.1 Brieven

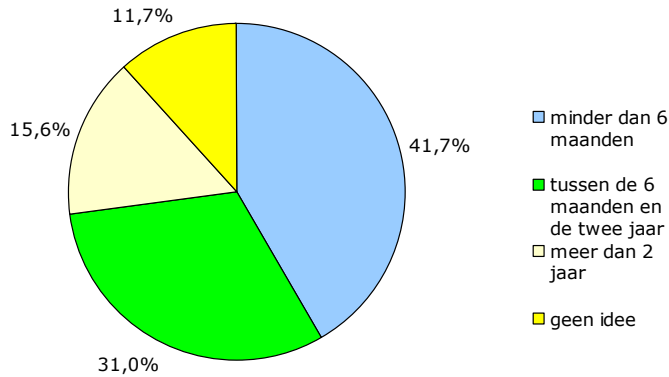
Zodra de zaak bij het CJIB binnenkomt, krijgt het slachtoffer van het SIS een brief waarin vermeld staat dat de zaak in behandeling is genomen. Als bijlage is de folder 'Hoe krijg ik mijn schade vergoed?' toegevoegd. In deze folder staat informatie over de inningsprocedure, maar ook informatie over de voorschotregeling.

Van de personen die mee hebben gewerkt aan het onderzoek, geeft 95,7% aan de brieven te hebben ontvangen. In 2011 is het beleid omtrent de brieven aangepast. Sindsdien informeert het SIS alle slachtoffers over de voortgang van de zaak met uitzondering van de slachtoffers die aangeven niet geïnformeerd te willen worden. Vóór die periode moesten slachtoffers zelf met behulp van een antwoordkaart aangeven of zij wel geïnformeerd wilden worden.

Periode

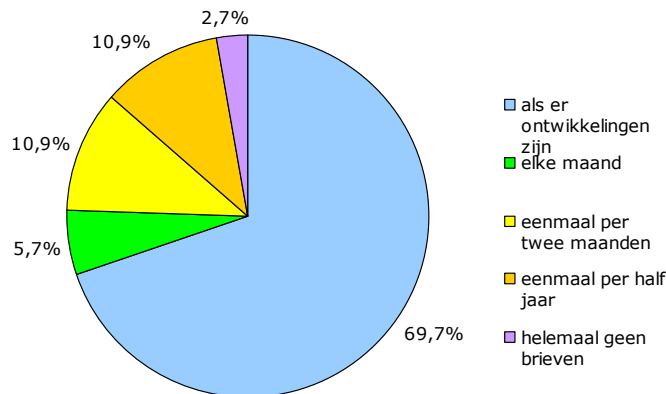
De periode tussen de eerste en de laatste brief geeft aan hoe lang de doorlooptijd van de zaak was bij het CJIB, dit staat weergegeven in figuur 4-1. Bij 41,7% van de slachtoffers heeft er minder dan zes maanden tijd gezeten tussen de eerste en de laatste brief. Bij 31% van de slachtoffers heeft er tussen de zes maanden en de twee jaar gezeten tussen de eerste en de laatste brief. Bij 15,6% van de slachtoffers heeft er meer dan twee jaar gezeten tussen de eerste en de laatste brief en overigen hebben geen idee (11,7%). Bijna 75% van de zaken wordt afgedaan binnen twee jaar.

Figuur 4-1 Periode tussen de eerste en de laatste brief aan het slachtoffer.



Op dit moment verstuurt het CJIB brieven aan het slachtoffer als er ontwikkelingen zijn in de zaak. Om te achterhalen of de slachtoffers dit een goede gang van zaken vinden is er gevraagd wat volgens de slachtoffers de maximale periode tussen de brieven mag zijn. De slachtoffers gaven aan dat ze het liefst brieven ontvangen als er ontwikkelingen zijn in de zaak (69,7%). Een klein deel (5,7%) van slachtoffers wil elke maand brieven van het SIS. 10,9% geeft aan eenmaal per twee maanden brieven te willen ontvangen en ook 10,9% geeft aan eenmaal per half jaar een brief te willen ontvangen. De laatste 2,7% geeft aan dat ze helemaal geen brieven willen ontvangen. Het grootste deel geeft aan dat ze de huidige manier van het versturen van brieven goed vinden (zie figuur 4-2).

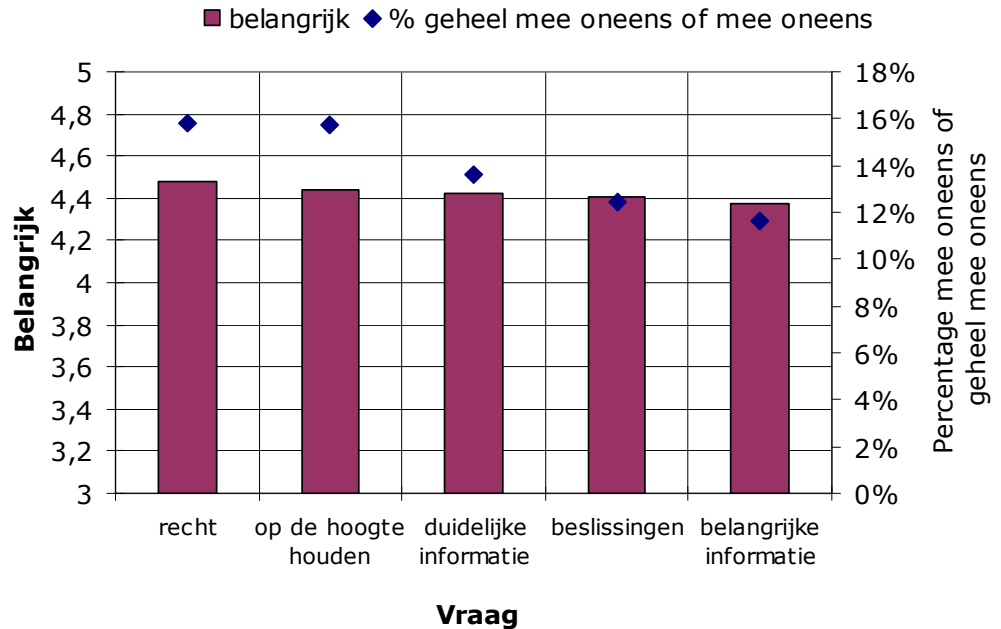
Figuur 4-2 Wanneer wil het slachtoffer het liefst brieven van het SIS ontvangen.



Kwaliteit

Er zijn de slachtoffer vijf stellingen over brieven voorgelegd, met als doel te achterhalen of zij het eens waren met de stelling en hoe belangrijk zij de stelling vonden. Slachtoffers konden op deze stellingen antwoorden dat ze het er geheel mee oneens (1), mee oneens (2), neutraal (3), mee eens (4), geheel mee eens (5) of dat het niet toepassing was (missing). Ruim 15% van de slachtoffers was het 'geheel oneens' of 'oneens' met de stelling dat werd uitgelegd waar zij recht op hadden. Op de stellingen over belangrijkheid van de brieven konden slachtoffers aangeven dat zij het helemaal niet belangrijk (1), niet belangrijk (2), neutraal (3), belangrijk (4), heel erg belangrijk (5) of niet van toepassing vonden (missing). Slachtoffers vonden het belangrijkste dat er werd uitgelegd waar het slachtoffer recht op had (gemiddelde score 4,5) en dat ze op de hoogte werden gehouden (gemiddelde score 4,4). Deze scores staan weergegeven in figuur 4-3. In dit figuur staat een verkorte weergave van de betekenis weergegeven op de as, de volledige betekenis staat weergegeven in tabel 4-1.

Figuur 4-3 De scores op ervaringen met de brieven en belangrijkheid van de brieven.



Als er gebruik wordt gemaakt van het meetmethode van Sixma et al. (1998) kan de kwaliteit berekend worden. Door de gemiddelde score van de variabele 'belangrijk' te vermenigvuldigen met het percentage respondenten dat het 'geheel mee oneens' of 'mee oneens' was met de stelling krijg je de kwaliteit. Een lage score op de kwaliteit (Q) geeft aan dat de kwaliteit hoog is. Bij de brieven wordt er het best gescoord op de vraag 'stond informatie die belangrijk voor mij was' (Q = 0,6). Er wordt het minst goed gescoord op de stelling 'werd uitgelegd waar het slachtoffer recht op heeft' (Q = 0,7) en op de stelling stond informatie waardoor ik op de hoogte werd gehouden van de ontwikkelingen in de zaak'.

Tabel 4-1 De scores op ervaring, belangrijkheid e de kwaliteitsscore van de brieven.

	Brieven	I	P	Q
1	Werd uitgelegd waar ik als slachtoffer recht op had	4,48	15,8%	0,71
2	Stond informatie waardoor ik op de hoogte werd gehouden van de ontwikkelingen in de zaak	4,44	15,7%	0,70
3	Stond duidelijke informatie	4,42	13,6%	0,60
4	Stond duidelijk omschreven welke beslissingen met betrekking tot de financiële afhandeling waren genomen	4,41	12,4%	0,55
5	Stond informatie die belangrijk voor mij was	4,37	11,6%	0,51

I = gemiddelde score belangrijk,
 P = % respondenten heeft geantwoord 'geheel mee oneens' of 'mee oneens',
 Q = I*P

Om meer te weten te komen over de kwaliteit van de brieven is er aan de slachtoffers gevraagd of zij ook informatie hebben gemist. Van de slachtoffers heeft 22,2% (88 slachtoffers) aangegeven dat ze informatie hebben gemist. Vervolgens is in de enquête een open vraag gesteld om te kunnen achterhalen welke informatie slachtoffers hebben gemist. Van de groep slachtoffers die informatie hebben gemist geeft 14,8% aan dat zij informatie over het geld hebben gemist. Het gaat hier om zowel informatie over wanneer zij hun geld ontvangen, of het geld ter zijner tijd nog wordt verstrekt en waarom de veroordeelde niet betaalt. Daarnaast geeft 11,4% aan dat de informatie onduidelijk is, er lastige woorden worden gebruikt of dat er

informatie mist, bijvoorbeeld over het delict. Van de slachtoffers die informatie hebben gemist geeft 9,1% aan dat het te lang stil blijft. 6,8% vraagt zich af wat ze moeten doen nu het CJIB de zaak heeft gesloten, terwijl de veroordeelde het geld nog niet heeft betaald. De categorie overig is een behoorlijk grote groep, dit komt omdat deze opmerking moeilijk gegroepeerd konden worden en veelal niet over de taken van het CJIB gingen. Informatie die ze hadden gemist was bijvoorbeeld informatie over het spreekrecht, informatie over het wijzigen van de datum van de rechtzitting, slachtoffer wil adresgegevens van de veroordeelde, informatie over rechtsbijstand of informatie over berechting. Informatie die bij overig stond die wel op het CJIB van toepassing was ging over de koppeling tussen de verschillende zaken bij meerdere veroordeelden.

Tabel 4-2 Informatie die slachtoffer missen in de brieven.

	aantal	percentage
Informatie over het geld van de schadevergoedingsmaatregel	13	14,8%
Onduidelijke en missende informatie	10	11,4%
Lange tijd niks horen van het SIS	8	9,1%
Informatie over de zitting	7	8,0%
CJIB stopt de inning en wat gebeurt er nu?	6	6,8%
Voortgang van de inning van de schadevergoedingsmaatregel	5	5,7%
Slachtoffer heeft niks ingevuld bij de open vraag	5	5,7%
Overig	34	38,6%
Totaal	88	100%

De punten van kritiek die de slachtoffers hebben aangegeven als zijnde informatie die zij hebben gemist, wordt hieronder besproken en geciteerd. Deze citaten geven alleen inzicht in de informatie die het slachtoffer heeft gemist en geeft geen beeld van de gehele kwaliteitsbeleving, aangezien hier alleen de negatieve punten zijn aangegeven.

Geld

Slachtoffers vragen zich af wanneer zij hun geld krijgen en vinden het onterecht dat zij niet altijd hun vergoeding krijgen. Daarnaast vragen zij zich af waarom niet altijd het geld verhaald kan worden op de veroordeelde. Ook weten slachtoffers niet altijd wie er betaald heeft en dit zouden zij wel graag willen weten. Hier volgt één citaat van een slachtoffer over informatie over het geld van de

schadevergoedingsmaatregel:
"Ik vind dat het slachtoffer altijd financiële vergoeding moet ontvangen". "Wanneer de verdachte dat bedrag betaalt".

Onduidelijke en missende informatie

Een paar slachtoffers geeft aan dat zij delictinformatie missen in de brief. Het SIS heeft de brieven overgenomen van het OM. In de brieven van het OM stond niet aangegeven wat het delict was en wat de plaats en tijdstip van het misdrijf was. Delictinformatie is bij de overname van het OM naar het SIS niet toegevoegd. De reden hiervoor was dat ze slachtoffers niet opnieuw wilden confronteren met het delict. Bij de invoering van het Voorschotfonds zijn er nieuwe brieven opgesteld voor het slachtoffer. Als iemand slachtoffer is geworden van meerdere delicten en bepaalde delicten vallen wel onder het Voorschotfonds en andere delicten niet, wordt in de brief wel opgenomen om welke delicten het gaat. Twee citaten van de slachtoffers:

"Ik had geen enkel idee waarover het ging, zo'n parketnummer of zaaknummer na bijna 10 jaar zegt mij niks". "De informatie van SIS is erg onpersoonlijk. Bedrag, misdrijf, etc. worden niet vermeld."

Slachtoffers geven aan dat zij de informatie in de brief onpersoonlijk en onduidelijk vinden. Aangezien in de brief geen informatie staat over het soort delict kan het slachtoffer niet uit de brief opmaken of zij in aanmerking komen voor het Voorschotfonds. Twee citaten van slachtoffers over de onpersoonlijke informatie: *"Bij ons had het slachtoffer post gehad, dat uitkering van de schade sowieso zou plaatsvinden, desnoods door de overheid in het geval de veroordeelde niet zou betalen. Dit bleek niet de juiste veronderstelling te zijn."* *"Stuur geen brieven met dezelfde standaard algemene tekst. Dit is voldoende voor de eerste brief."*

De brieven van het SIS zijn lastig te lezen en er worden zeer moeilijke woorden gebruikt. Twee citaten van de slachtoffers hierover in de open vragen: *"De brieven zijn in zeer zware Nederlandse taal uitgedrukt, dit vind ik lastig om te begrijpen". "Te moeilijke woorden zoals bijvoorbeeld subsidieer".*

Lange tijd niks horen van het SIS.

Als een veroordeelde staat opgenomen in het opsporingsregister of de zaak gedurende een lange periode bij de gerechtsdeurwaarder ligt, kan het soms lang duren voordat er ontwikkelingen in de zaak zijn. Hierdoor kan het jaren duren voordat slachtoffers weer informatie ontvangen. Voor zaken waarvan er gedurende een lange periode geen ontwikkelingen zijn, zou het verstandig zijn het slachtoffer te informeren dat er nog steeds aan de zaak wordt gewerkt en zij niet het gevoel krijgen vergeten te zijn. Drie citaten van slachtoffers op de open vragen: *"Lange stilte en niks horen over de ontwikkelingen". "Update van de status van de zaak, soms zat daar een halfjaar tussen zonder iets te horen". "Ik begrijp dat u vele zaken onder uw beheer heeft, maar ik heb zelf aan u moeten vragen hoe de toestand was. Heb zelf het gevoel dat ik een beetje vergeten was".*

Om te kunnen achterhalen hoe vaak het voorkomt dat slachtoffers gedurende een lange periode geen informatie krijgen van het SIS, is het systeem waarin dit wordt geregistreerd bevraagd. In augustus 2012 zijn er meer dan 5.000 slachtoffers die al meer dan een jaar geen informatie hebben gehad van het SIS. De belangrijkste reden waarom deze slachtoffers lange tijd geen informatie krijgen is omdat de veroordeelde al lange tijd staat opgenomen in het opsporingsregister en er geen ontwikkelingen in de zaak zijn.

4.1.2 Telefonisch contact

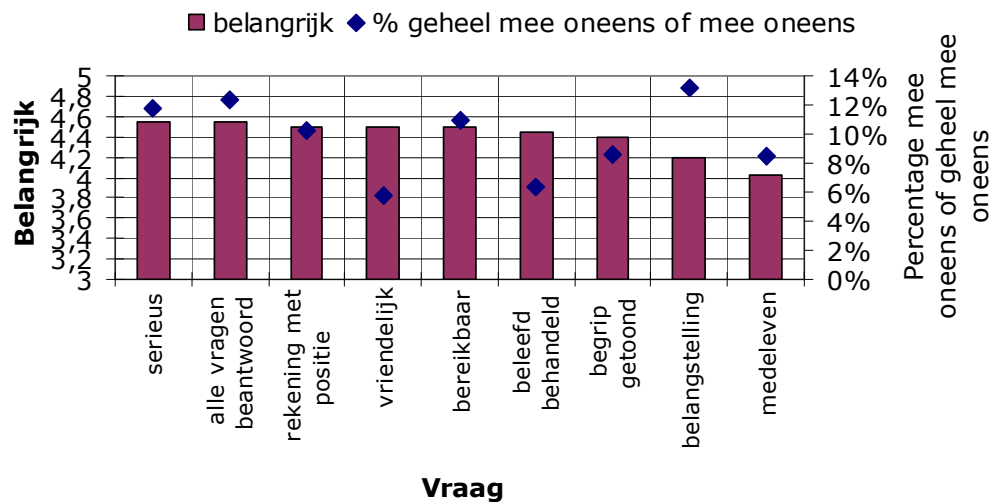
In de brieven van het SIS staat aangegeven dat slachtoffers die vragen hebben altijd telefonisch contact kunnen opnemen met het SIS. Als een slachtoffer belt met het SIS heeft het slachtoffer het recht correct bejegend te worden. In totaal heeft 41,6% van de slachtoffers die gereageerd hebben op de enquête, telefonisch contact gehad met het CJIB.

Kwaliteit

Om te kunnen beoordelen hoe de bejegening is geweest, zijn tien stellingen aan de slachtoffers voorgelegd. Deze stellingen hadden als doel te achterhalen of de slachtoffers het eens waren met de stelling en hoe belangrijk zij de stelling vonden. Van de slachtoffers vond 13,1% dat er geen belangstelling werd getoond voor hun eigen verhaal. Daarnaast gaf 12,4% van de slachtoffers aan dat niet al hun vragen zijn beantwoord. Een zeer klein deel van de slachtoffers (5,8%) geeft aan dat ze

niet vriendelijk te woord zijn gestaan. Slachtoffers vonden het meest belangrijk dat ze het gevoel hadden dat ze serieus werden genomen (gemiddelde score 4,6) en dat al hun vragen werden beantwoord (gemiddelde score 4,6). De scores zijn weergegeven in figuur 4-4. Per as staat een verkorte weergave van de betekenis van de as omschreven, de volledige betekenis staat weergegeven in tabel 4-3.

Figuur 4-4 De scores op ervaringen met het telefonische contact en de belangrijkheid van het telefonisch contact.



Bij het meten van de kwaliteit van het telefonische contact wordt er ook gebruik gemaakt van het meetmethode van Sixma et al. (1998). Er wordt het best gescoord op de stellingen 'hebben mij vriendelijk te woord gestaan' (Q = 0,26) en 'hebben mij beleefd behandeld' (Q = 0,28). Er wordt het minst goed gescoord op de stelling 'hebben al mijn vragen beantwoord' (Q = 0,56). De scores staan weergegeven in tabel 4-3.

Tabel 4-3 De score op ervaring, belangrijkheid e de kwaliteitsscore van het telefonisch contact.

	Telefonisch	I	P	Q
1	Hebben mij het gevoel gegeven dat ik serieus werd genomen	4,55	11,76%	0,54
2	Hebben al mijn vragen beantwoord	4,55	12,35%	0,56
3	Hebben rekening gehouden met mijn positie als slachtoffer	4,50	10,18%	0,46
4	Hebben mij vriendelijk te woord gestaan	4,50	5,78%	0,26
5	Waren zeer goed bereikbaar	4,49	10,91%	0,49
6	Hebben mij beleefd behandeld	4,44	6,32%	0,28
7	Hebben begrip getoond voor mijn situatie	4,40	8,59%	0,38
8	Hebben belangstelling getoond voor mijn persoonlijke verhaal	4,19	13,13%	0,55
9	Hebben medeleven getoond	4,02	8,44%	0,34
	Hebben mij goed geïnformeerd	-	-	-

P = % respondent heeft geantwoord 'geheel mee oneens' of 'mee oneens'

I = gemiddelde score belangrijk

Q = I*P

Bij de algemene opmerkingen heeft een aantal slachtoffers nog wat verteld over het telefonisch contact. Dit volgende citaten zijn hierover gegeven:

“Er zijn dames aan de telefoon die WEL het geduld kunnen opbrengen om te luisteren en sommige dames NIET”. “Ik ben heel dankbaar voor de goede begeleiding van het SIS. Het was heel persoonlijk, mij werd alles goed uitgelegd. Het heeft mij erg geholpen.”

4.2 Proces

Het proces van de schadevergoedingsmaatregel ziet er in grote lijnen als volgt uit:

1. Het CJIB verstuurt een eerste aanschrijving naar de veroordeelde met het verzoek het opgelegde bedrag van de maatregel te betalen.
2. Als er niet wordt betaald, dan volgt een eerste en eventueel een tweede aanmaning. Het bedrag wordt in beide gevallen verhoogd. Bij de eerste aanmaning met €15,- en bij de tweede aanmaning met 20% van het nog openstaande bedrag (met een minimum bedrag van €30,-).
3. Wordt er nog steeds niet betaald, dan kan een dwangbevel worden uitgevaardigd. De zaak gaat naar de gerechtsdeurwaarder die het bedrag van de schadevergoedingsmaatregel probeert te innen. De veroordeelde kan in verzet gaan tegen de tenuitvoerlegging van het dwangbevel.
4. Lukt het de gerechtsdeurwaarder niet om te innen, dan kan een arrestatiebevel worden uitgevaardigd om vervangende hechtenis ten uitvoer te leggen. De vervangende hechtenis heft de betalingsverplichting tegenover het slachtoffer niet op.
5. Als het adres van de veroordeelde niet bekend is, wordt de veroordeelde opgenomen in het opsporingsregister (OPS).

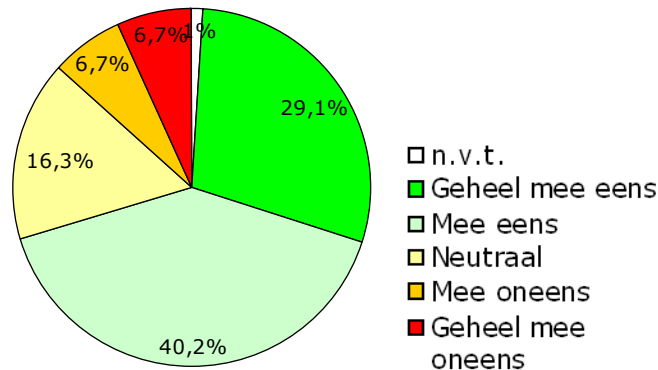
Deze processtappen zijn opgenomen in de enquête om te achterhalen wat slachtoffers vinden van de kwaliteit van de processtappen.

Een zaak kan om verschillende redenen worden afgedaan bij het CJIB, ongeveer 85% van de zaken wordt afgedaan door middel van volledige betaling en 14% wordt afgedaan door middel van het ondergaan van de vervangende hechtenis. De overige zaken worden bijvoorbeeld ingetrokken door het Openbaar Ministerie of zijn verjaard.

Incasseren schadevergoeding

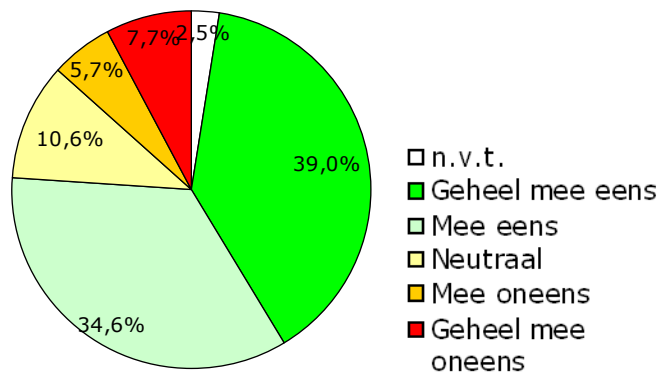
Aan de slachtoffers is de vraag gesteld of zij vinden dat het CJIB zich voldoende inzet om de schadevergoeding te incasseren. Van de slachtoffers is 29,1% het hier geheel mee eens, 40,2% is het er mee eens, 16,3% vindt het neutraal, 6,7% is het er mee oneens, 6,7% is het er geheel mee oneens en 1% gaf aan dat het niet van toepassing was (zie figuur 4-5).

Figuur 4-5 Het Centraal Justitieel Incassobureau zet zich naar mijn mening voldoende in om de schadevergoeding te incasseren.



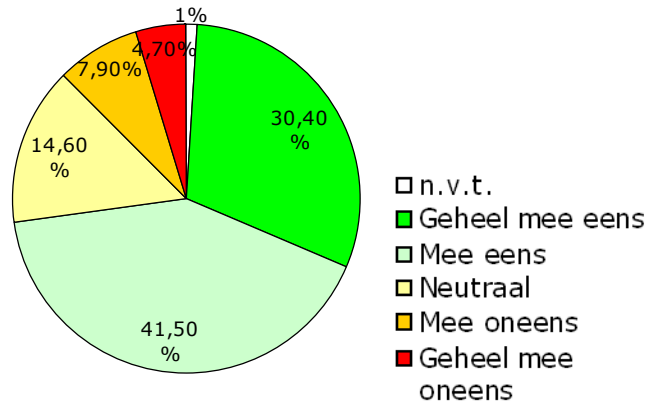
Op de vraag of slachtoffers tevreden zijn over de manier waarop het CJIB de inning heeft verzorgd is 39,0% het geheel mee eens, 34,6% van de slachtoffers is het er mee eens. De overige percentages van de antwoordmogelijkheden staan weergegeven in figuur 4-6.

Figuur 4-6 Ik ben tevreden over de manier waarop het CJIB de inning heeft verzorgd.



Meer dan 70,0% van de slachtoffers vindt dat zij voldoende worden geïnformeerd over de voortgang van de zaak (30,4% geheel mee eens en 41,5% mee eens), dit is weergegeven in figuur 4-7. Ook in dit figuur staan de percentages van de andere antwoordmogelijkheden weergegeven.

Figuur 4-7 Ik vond dat ik voldoende werd geïnformeerd over de voortgang van de zaak.



Op alle drie vragen was meer dan 70% van de slachtoffers positief, daarnaast was bij alle drie de vragen maximaal 13,4% het met de stelling oneens. In het onderzoek van Hertogh et al. (2012) dat gaat over CJIB-debiteuren waren van de betrokkenen 28,5% ontevreden over het CJIB, 30,4% ontevreden over de werkwijze en 34,5% ontevreden met de uitkomsten van het CJIB-optreden. Enkele citaten van slachtoffers die aan het eind van de enquête zijn gegeven over het CJIB: "*Het is prima geregeld*". "*Tevreden hoe ik ben behandeld door CJIB in deze 'kleine' zaak*".

Deze drie vragen geven samen de kwaliteit van het CJIB weer. De operationalisering van deze vragen is te vinden in hoofdstuk 3.2.3 en in het vervolg wordt dit 'kwaliteit CJIB' genoemd.

4.2.1 *Deurwaarder, arrestatiebevel, vervangende hechtenis, opsporingsregister*

Zodra een veroordeelde niet betaalt naar aanleiding van de acceptgiro's worden de in paragraaf 4.2 beschreven processtappen uitgevoerd. Deze processtappen zijn een dwangmiddel die het CJIB kan inzetten om ervoor te zorgen dat de veroordeelde betaalt. Zo wordt er eerst een deurwaarder ingeschakeld. Als het inschakelen van een deurwaarder niet leidt tot betaling van de schadevergoedingsmaatregel kan er vervangende hechtenis worden toegepast. Als de vervangende hechtenis is toegepast stopt het CJIB met de inning. Het slachtoffer blijft echter recht houden op de schadevergoeding, maar voor de inning van de schadevergoeding moet het slachtoffer zelf een deurwaarder inschakelen. De volgende twee citaten zijn hierover door slachtoffers gegeven: *"Veroordeelde vast houden totdat de schadevergoeding volledig is betaald."* *"Ik vind het vervelend dat de veroordeelde straf heeft uitgezeten en ik kan fluiten naar mijn geld. Morgen doet de verdachte het weer."* *"Waarom kan het geld niet verhaald worden op de daders en moet ik en de hele gemeenschap betalen voor de vervangende hechtenis?"*

Van de 423 slachtoffers hebben 44 slachtoffers aangegeven dat er een deurwaarder is ingeschakeld, 57 hebben aangegeven dat er een arrestatiebevel is uitgevaardigd, 58 hebben aangegeven dat er vervangende hechtenis is toegepast en 39 hebben aangegeven dat de veroordeelde in het opsporingsregister heeft gestaan.

Kwaliteit

Om de kwaliteit van het proces te kunnen beoordelen zijn er verschillende stellingen aan de slachtoffers over het proces voorgelegd. De slachtoffers konden aangeven of zij vonden dat er een deurwaarder moest worden ingeschakeld, een arrestatiebevel moest worden uitgevaardigd, vervangende hechtenis moest worden toegepast en/of het opsporingsregister een goed middel was om de veroordeelde te vinden. In tabel 4-5 staat bij de kolom P het percentage van de slachtoffers weergegeven die het 'geheel mee oneens' of 'oneens' waren met de stelling. Daarnaast konden de slachtoffers aangeven of zij het belangrijk vonden dat het dwangmiddel werd toegepast. De gemiddelde scores per stelling over de belangrijkheid staat weergegeven in tabel 4-4 onder de kolom I. Slachtoffers vonden het meest belangrijk dat de veroordeelde in het opsporingsregister werd geplaatst (gemiddelde score 4,4) en dat er een arrestatiebevel werd uitgevaardigd (gemiddelde score 4,4). Slachtoffers vonden het minst belangrijk dat er een deurwaarder werd ingeschakeld (gemiddelde score 3,5). Van de slachtoffers vond 20,5% de informatie die ze hebben ontvangen over het inschakelen van de deurwaarder onduidelijk en 17,2% van de slachtoffers vond de informatie over het toepassen van de vervangende hechtenis onduidelijk.

Tabel 4-4 De score op ervaring, belangrijkheid en de kwaliteitsscore per processtap.

	I	P	Q
Inschakelen deurwaarder (N=44)	3,52	0,00%	0,00
Informatie over deurwaarder (N=44)	4,37	20,45%	0,89
Uitvaardigen arrestatiebevel (N = 57)	4,39	3,51%	0,15
Informatie over arrestatiebevel (N=57)	4,25	7,02%	0,30
Toepassen vervangende hechtenis (N=58)	4,16	15,52%	0,65
Informatie over vervangende hechtenis (N=58)	4,34	17,24%	0,75
Plaatsen in opsporingsregister (N=39)	4,42	15,38%	0,68
Informatie over opsporingsregister (N=39)	4,11	7,69%	0,32
Genoegdoening vervangende hechtenis (N=58)	*	15,52%	

P = % respondent heeft geantwoord 'geheel mee oneens' of 'mee oneens'

I = gemiddelde score belangrijk

Q = I*P

* dit veld kon niet berekend worden omdat er in de enquête niet gevraagd is hoe belangrijk slachtoffers dit vinden.

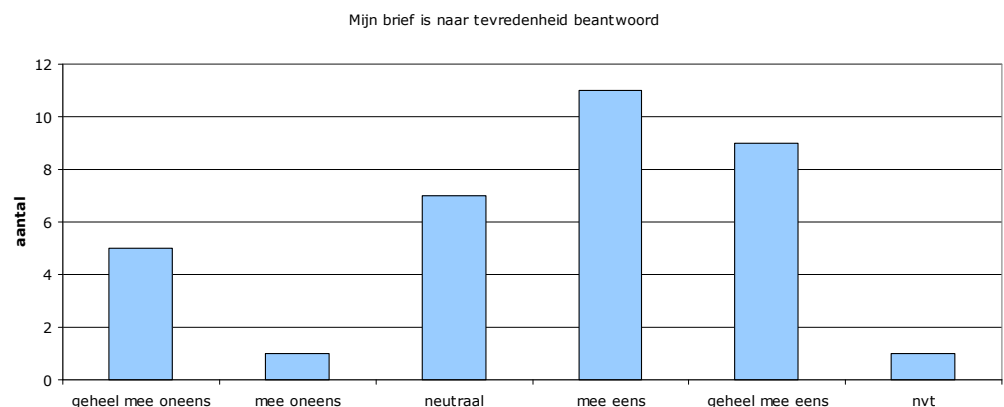
Met behulp van het meetmethode van Sixma et al. (1998) zien we dat de kwaliteit het minst goed is van de brieven over het inzetten van de deurwaarder en de brieven over de tenuitvoerlegging van de vervangende hechtenis.

4.2.2 Eigen brieven

Slachtoffers sturen brieven naar het CJIB bij adreswijzigingen en bij een wijziging van het rekeningnummer, maar ook klachtbrieven of vragen betreffende de snelheid van betalen.

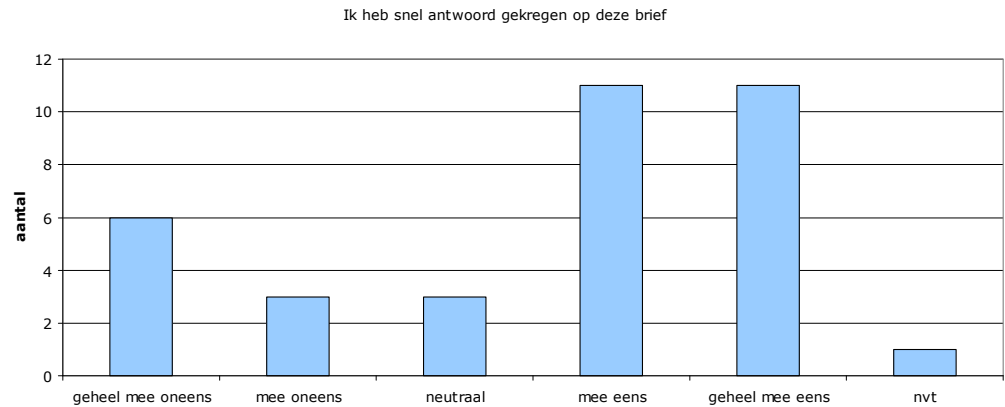
Van de slachtoffers hebben 35 personen (8,6%) aangegeven dat zij een brief verzonden hebben aan het CJIB. Er waren 6 slachtoffers die vonden dat de brief niet naar tevredenheid is beantwoord dit komt overeen met 17,6%. Dit staat weergegeven in figuur 4-8.

Figuur 4-8 De tevredenheid van de slachtoffers over de eigen brieven van het CJIB.



Van de slachtoffers vinden 9 personen dat ze niet snel genoeg antwoord hebben gekregen op hun brief, dit komt overeen met 26,5%. Dit staat weergegeven in figuur 4-9. De meeste brieven van slachtoffers worden binnen 2 dagen na binnenkomst op de afdeling beantwoord. Een uitzondering hierop zijn de klachten van slachtoffers, dit kan oplopen tot 6 weken. Het kan echter voorkomen dat brieven op een andere afdeling terecht komen en het nog een ruime tijd duurt voordat de brieven op de afdeling schadevergoedingsmaatregel binnen komen.

Figuur 4-9 De tevredenheid van slachtoffers over de antwoordsnelheid van de eigen brieven van het CJIB.



4.3 Invloed op de kwaliteit

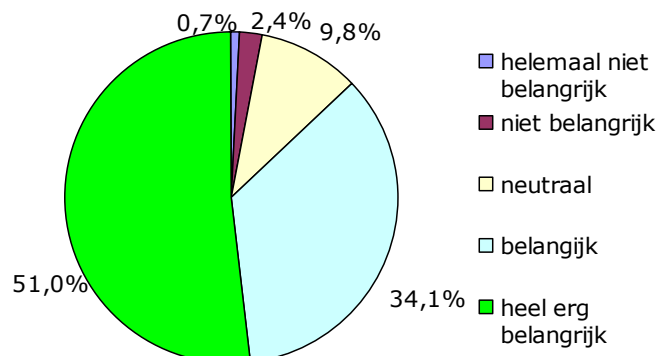
In deze paragraaf wordt weergegeven welke factoren invloed hebben op de kwaliteitsbeleving. De hypothesen die in hoofdstuk twee zijn geformuleerd worden getoetst. Er zijn drie soorten kwaliteit, dit is de kwaliteit van het CJIB, de kwaliteit van de brieven en de kwaliteit van het telefonische contact. Dit zijn geoperationaliseerde variabelen. De operationalisering is weergegeven in hoofdstuk drie.

4.3.1 Compensatie

Het CJIB heeft als doel een schadevergoedingsmaatregel volledig te innen, maar niet in alle gevallen kan de schadevergoedingsmaatregel volledig worden geïnd. Van de zaken die de afgelopen vijf jaar zijn afgedaan heeft 82% van de zaken geresulteerd in volledige betaling. Vragen die spelen zijn: Hoe belangrijk is het voor een slachtoffer dat de schadevergoeding wordt betaald en maakt het uit wie er betaald?

De vraag die voorafgaand aan het onderzoek speelde was: Hoe belangrijk is het voor slachtoffers dat een schadevergoedingsmaatregel wordt betaald? Slachtoffers konden aangegeven hoe belangrijk ze het vonden dat zij het geld kregen. Van de slachtoffers vond 85,1% het belangrijk dat zij de volledige schadevergoeding kregen (zie figuur 4-10).

Figuur 4-10 Hoe belangrijk is het voor slachtoffers dat zij compensatie krijgen



4.3.1.1 Kwaliteit van het CJIB en compensatie

In tabel 4-5 wordt de gemiddelde kwaliteit van het CJIB weergegeven. Er wordt onderscheid gemaakt tussen geheel betaalde, gedeeltelijk betaalde en niet betaalde schadevergoedingsmaatregel. Een lage score (1) op de kwaliteit van het CJIB houdt in dat slachtoffers ontevreden zijn over het CJIB en een hoge score (5) geeft aan dat slachtoffers heel erg tevreden zijn over de kwaliteit van het CJIB. De ervaren kwaliteit van het CJIB is het hoogste bij de geheel betaalde schadevergoedingsmaatregel (4,1) gevolgd door gedeeltelijk betaalde schadevergoedingsmaatregel (3,59). Het slechtste wordt gescoord bij niet betaalde schadevergoedingsmaatregelen (2,91).

Tabel 4-5 Score kwaliteit van het CJIB weergegeven per geheel betaalde, gedeeltelijk betaalde en niet betaalde schadevergoedingsmaatregel

		Score kwaliteit CJIB	
		Gemiddelde	Gemiddelde ranking
Is de door de rechter toegekende schadevergoedingsmaatregel aan u uitgekeerd?	Ja, geheel	4,13	229,48
	Ja, gedeeltelijk	3,59	164,28
	Nee	2,91	108,79

Met behulp van de Kruskal-Wallis toets is de hieronder beschreven hypothese getoetst. Er is voor deze toets gekozen aangezien de data niet normaal verdeeld was en niet van interval niveau is.

Hypothese 1a: Slachtoffers die de schadevergoeding uitbetaald hebben gekregen zijn meer tevreden over de kwaliteit van het CJIB dan slachtoffers van wie de zaak om een andere reden is afgedaan.

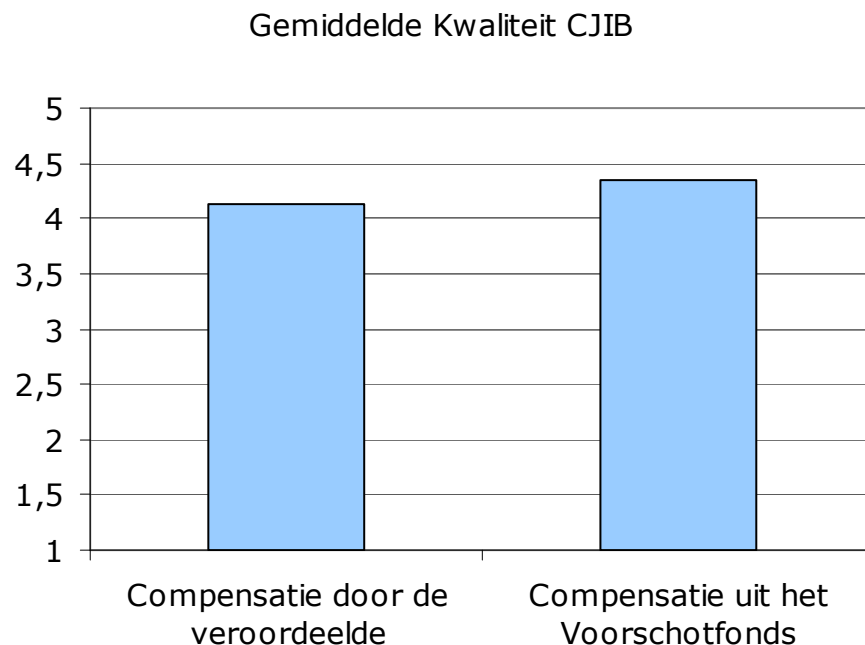
De Kruskal-Wallis toetst of er een verschil zit tussen de gemiddelde ranking. De gemiddelde ranking is weergegeven in figuur 4-5. De gemiddelde ranking van de kwaliteit van het CJIB is niet in alle drie de groepen gelijk ($H = 60,79 / df=2 / p < 0,01$).

Met behulp van de Mann-Whitney toets is er gekeken welke van de drie groepen verschillend zijn. Tussen alle drie de groepen zien wij significante verschillen. Slachtoffers zijn meer tevreden over de kwaliteit van het CJIB als zij een schadevergoeding hebben gekregen, dan slachtoffers die een deel van de schadevergoeding hebben gekregen ($U = 6190,0 / p < 0,01$). Slachtoffers die de schadevergoeding hebben gekregen zijn meer tevreden over de kwaliteit van het CJIB, dan slachtoffers die geen schadevergoeding hebben gekregen ($U = 3268 / p < 0,01$). Slachtoffers die een deel van de schadevergoeding hebben gekregen zijn meer tevreden over de kwaliteit van het CJIB, dan slachtoffers die geen schadevergoeding hebben gekregen ($U = 1280,0 / p < 0,01$). De resultaten zijn in lijn met de hypothese. Slachtoffers zijn minder tevreden over de kwaliteit van het CJIB als zij geen of een gedeelte van de schadevergoedingsmaatregel hebben gekregen.

4.3.1.2 Wie betaalt de compensatie

De slachtoffers is gevraagd of het hen uitmaakt wie de schadevergoedingsmaatregel betaalt en of zij het belangrijk vinden dat de veroordeelde de schadevergoedingsmaatregel betaalt. Iets meer dan de helft (57,5%) van de slachtoffers is het oneens of geheel oneens met de stelling: Het maakt mij niet uit wie de schadevergoedingsmaatregel betaald. Daarnaast vond 88,6% van de slachtoffers het belangrijk dat de veroordeelde het geld betaalde. Maar heeft de bron van de compensatie invloed op het oordeel over de kwaliteit van het CJIB? In figuur 4-11 staat de gemiddelde kwaliteit weergegeven per bron die de compensatie heeft betaald.

Figuur 4-11 Kwaliteit t.o.v. wie heeft betaald



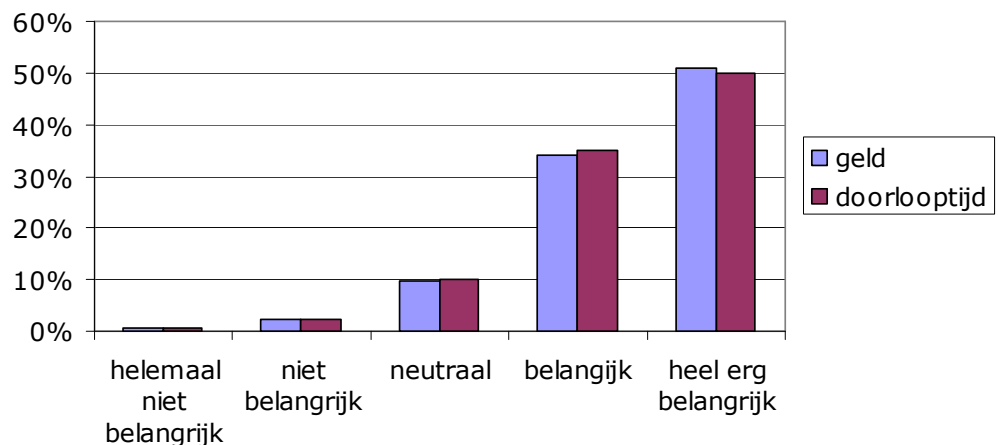
Hypothese 1b: Slachtoffers die betaald krijgen door de veroordeelde zijn even tevreden als slachtoffers die betaald krijgen uit het Voorschotfonds.

Om te kunnen beoordelen over er een verschil zit in de kwaliteitsbeleving tussen slachtoffers die de compensatie hebben gehad van de veroordeelde en de slachtoffers die een uitkering hebben gehad uit de voorschotregeling is dit getoets met de Mann-Whitney toets. De resultaten zijn inconsistent met hypothese 1b ($U = 2028 / p = 0,52$). Slachtoffers die geld hebben gekregen uit het fonds zijn even tevreden over de kwaliteit van het CJIB als slachtoffers die geld hebben gekregen van de veroordeelde. Ondanks dat slachtoffers aangeven dat zij het belangrijk vinden dat de veroordeelde de schadevergoeding betaalt, zijn zij even tevreden over de kwaliteit van het CJIB als zij een uitkering hebben gekregen uit het Voorschotfonds. Dit sluit aan bij het onderzoek van Ristoviski en Wertheim (2005), de bron van compensatie maakt niet uit voor de mate van tevredenheid.

4.3.1.3 Geld of doorlooptijd

Een van de deelvragen was: Hecht het slachtoffer meer belang aan geld of aan een korte doorlooptijd? Bij het opleggen van de schadevergoedingsmaatregel wordt er geen rekening gehouden met de draagkracht van de veroordeelde. Hierdoor komt het vaak voor dat er een betalingsregeling wordt toegestaan. Van de zaken die in 2011 zijn afgedaan, is in 23,2% van de zaken een betalingsregeling toegestaan. Het beleid bij de betalingsregeling is, dat in beginsel een betalingsregeling van 12 maanden wordt toegestaan. De termijn dient zo kort mogelijk te zijn met een maximum van 36 maanden. Alleen in zeer specifieke gevallen wordt hiervan afgeweken. Het toestaan van een betalingsregeling zorgt direct voor een langere doorlooptijd. In figuur 4-12 is weergegeven hoe belangrijk slachtoffers het vinden dat de zaak zo snel mogelijk wordt afgedaan en hoe belangrijk zij het vinden dat zij het volledige bedrag betaald krijgen. Een meerderheid van de slachtoffers, namelijk 51,0%, vindt het heel erg belangrijk dat zij de volledige schadevergoeding krijgen en 49,8% vindt het heel erg belangrijk dat er een korte doorlooptijd is.

Figuur 4-12 Doorlooptijd en ontvangen geld



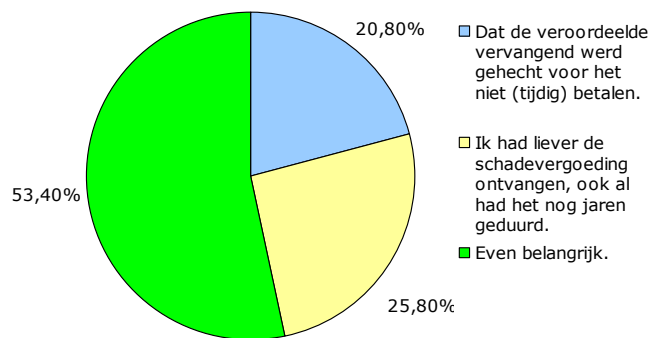
Naast vragen over de belangrijkheid is er een vraag gesteld over de voorkeur tussen geld en de doorlooptijd. Van de slachtoffers heeft 86,5% aangegeven dat zij liever het volledige schadebedrag ontvangen (ondanks een lange doorlooptijd). De overgebleven 13,5% heeft aangegeven dat zij liever hebben dat de zaak zo snel mogelijk wordt afgedaan, eventueel met onvolledige betaling. Slachtoffers hebben liever geld dan dat de zaak zo snel mogelijk wordt afgedaan ($\chi^2 = 216,73 / df=1 / p < 0,01$). Aan het eind van de enquête konden slachtoffers opmerkingen geven, een paar punten van kritiek die zij gaven over de doorlooptijd: "Ik miste het feit dat u, als organisatie, GEEN tijdlimits durfde te noemen.... Dit kwam niet sterk over....". "Behandeling/afhandeling van de strafzaak duurt veel te lang." "Inning/uitkering geld laat nog steeds op zich wachten na bijna 3(!) jaar".

Het komt voor dat een slachtoffer geen compensatie ontvangt ondanks dat het CJIB geprobeerd heeft het geld voor het slachtoffer te innen. Eén slachtoffer gaf hierover het volgende citaat:

"Nadat het al anderhalf jaar geleden is, en ik al tientallen brieven heb gehad, heb ik nog steeds mijn geld niet gekregen. Ik vind dit een slechte zaak en ik vind dat het heel slecht wordt behandeld. Geld innen gaat bij jullie makkelijk, maar geld geven niet."

Een ruime meerderheid (53,4%) van de slachtoffers vindt geld krijgen even belangrijk als het vervangend hechten van de veroordeelde voor het niet tijdig of volledig betalen van de schadevergoedingsmaatregel. Van de slachtoffers had 25,8% liever de schadevergoeding gekregen en 20,8% had liever dat de veroordeelde vervangend werd gehecht voor het niet tijdig betalen van de schadevergoedingsmaatregel. Dit staat weergegeven in figuur 4-13. Er zit geen significant verschil tussen groepen 'ik had liever de schadevergoeding ontvangen' en de groep 'ik had liever dat er vervangend hechten werd toegepast voor het niet tijdig of volledig betalen' ($\chi^2 = 2,15 / df=1 / p=0,14$). De toetsresultaten zijn te vinden in bijlage 8.9.4. Hiermee is de volgende deelvraag beantwoord: Aan welke aspecten hechten slachtoffers méér belang: 'wil het slachtoffer geld of wil het slachtoffer genoegdoening, door middel van vervangende hechtenis?' Slachtoffers hechten aan beide aspecten even veel belang.

Figuur 4-13 Stelling compensatie of vervangende hechtenis



Als er wordt ingezoomd op deze drie groepen zien we dat het bedrag van de schadevergoedingsmaatregel lager is in de groep 'ik had liever dat er vervangende hechtenis werd toegepast', dit verschil is echter niet significant ($F=1,03 / df=2 / p=0,36$). We zien ook dat de leeftijd bij de groep 'ik had liever dat er vervangende hechtenis werd toegepast' het laagst is, maar ook hier is het verschil niet significant ($F=2,82 / df=2 / p=0,06$). De gemiddelde scores staan weergegeven in tabel 4-6. In deze tabel staat de kolom vervangende hechtenis voor 'ik had liever dat er vervangende hechtenis werd toegepast' en de kolom geld voor 'ik had liever de schadevergoeding ontvangen ook al had het nog jaren geduurd'.

Tabel 4-6 Leeftijd en bedrag van de groepen schadevergoeding of vervangende hechtenis

	Vervangende hechtenis	schadevergoeding	Even belangrijk.
Gemiddelde schadevergoeding	1083,38	1871,17	1293,23
Gemiddelde leeftijd	43,31	49,49	45,96

Aangezien er bij de leeftijd en het gemiddelde bedrag geen significante verschillen tussen de groepen zitten, is er gekeken naar welk delict is gepleegd. In tabel 4-8 staat per delict de score per groep weergegeven. Bij de meeste delicten vinden de slachtoffers zowel het geld als de vervangende hechtenis even belangrijk. Opvallend aan tabel 4-7 is dat bij de groep vandalisme/vernietiging het grootste deel liever geld ontvangt (45,8%). Bij de groep 'mishandeling' zien we juist een groot deel dat liever

wil dat de veroordeelde vervangend wordt gehecht voor het niet tijdig of volledig betalen van de schadevergoedingsmaatregel.

Tabel 4-7 Soort delict en de groepen geld of vervangende hechtenis met de top 3.

	Welke van de twee stellingen vindt u belangrijker?						Totaal
	Vervangende hechtenis		Geld		Even belangrijk.		
	aantal		aantal		aantal		
Inbraak (of een poging tot inbraak)	3	23,08%	4	30,77%	6	46,15%	13
Vandalisme / vernieling	6	12,50%	22 (2)	45,83%	20	41,67%	48
Dreiging met lichamelijk geweld	3	15,00%	1	5,00%	16 (1)	80,00%	20
Mishandeling	28 (3)	26,17%	21	19,63%	58	54,21%	107
Stalking	3 (2)	37,50%	1	12,50%	4	50,00%	8
Seksueel geweld	1	9,09%	4 (3)	36,36%	6 (3)	54,55%	11
Huiselijk geweld	2(1)	50,00%	0	0,00%	2	50,00%	4
Gijzeling / ontvoering	0	0,00%	1 (1)	50,00%	1	50,00%	2
Overval	11	17,74%	9	14,52%	42 (2)	67,74%	62
Een ander misdrijf	15	27,78%	16	29,63%	23	42,59%	54

4.3.2 Snelheid compensatie

Nadat het delict heeft plaats gevonden duurt het gemiddeld 16 maanden voordat de zaak bij het CJIB wordt geregistreerd (zie figuur 4-14). Als een slachtoffer in aanmerking komt voor een uitkering uit het Voorschotfonds duurt het na registratie bij het CJIB nog maximaal 8 maanden voordat het slachtoffer het geld krijgt. Als de veroordeelde direct betaalt krijgt het slachtoffer eerder zijn geld. De gemiddelde doorlooptijd bij het CJIB bedraagt 18 maanden.

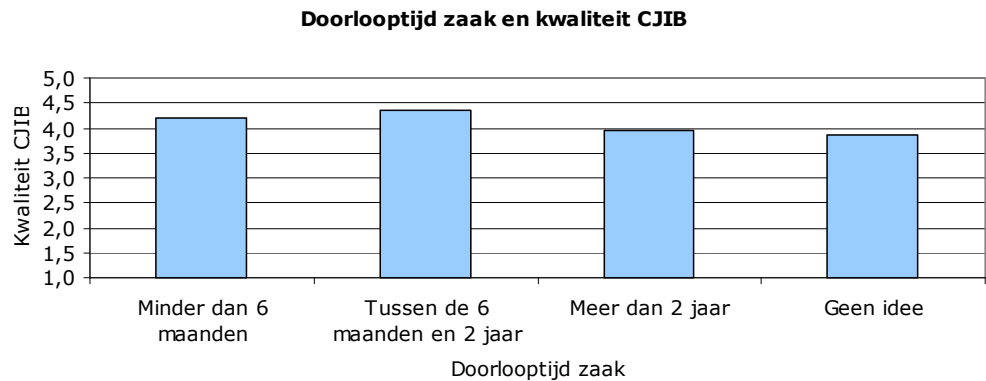
Figuur 4-14 doorlooptijd zaak

Delict	13 maanden	3 maanden	18 maanden	
	Datum Onherroepelijk		Registratie bij het CJIB	Datum uitstroom CJIB

Hypothese 2: Slachtoffers zijn meer tevreden als de zaak snel wordt afgedaan.

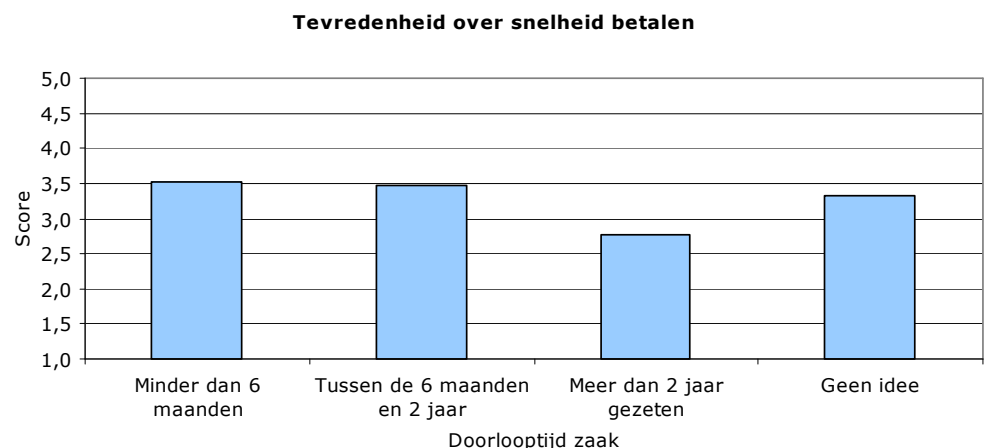
Van de slachtoffers die de compensatie hebben ontvangen wordt er gekeken naar de periode dat ze brieven van het SIS hebben ontvangen. Dit geeft aan hoe lang de doorlooptijd van de zaak bij het CJIB was.

Figuur 4-15 Score op kwaliteit CJIB per doorlooptijd van de zaak bij het hebben ontvangen van de schadevergoedingsmaatregel



In figuur 4-15 staat de gemiddelde score op de kwaliteit van het CJIB weergegeven per doorlooptijd van de zaak. De gemiddelde score op de kwaliteit van het CJIB is het laagst als mensen geen idee hadden wat de doorlooptijd van de zaak was gevolgd door als er meer dan twee jaar heeft gezeten tussen de eerste en de laatste brief. Er is getoetst of er een significant verschil is tussen de doorlooptijden in de zaak en de kwaliteit van het CJIB. We zien hier een significant verschil ($H= 9,42 / df=3 / p=0,02$). Als we kijken welke groepen verschillen zien we alleen een significant verschil in de kwaliteit CJIB als het 'korter dan 6 maanden' ten opzichte van 'langer dan 2 jaar' ($U=4224,5 / p=0,05$) en 'korter dan 6 maanden' ten opzichte van 'geen idee' ($U=2791,5 / p=0,02$).

Figuur 4-16 Tevredenheid over de snelheid van betalen per doorlooptijd van de zaak



In figuur 4-16 staat de tevredenheid over de snelheid van betalen weergegeven per doorlooptijd van de zaak bij het CJIB. Er is een significant verschil over hoe tevreden slachtoffer zijn over de snelheid van betalen per doorlooptijd van de zaak ($U = 10,88 / p= 0,01$). Met behulp van de Mann-Whitney test is gekeken welke doorlooptijden significant verschillen bij de tevredenheid over de snelheid van betalen en de 'kwaliteit CJIB'. Als er meer dan twee jaar heeft gezeten tussen de eerste en de laatste brief zien we een significant verschil met de doorlooptijden tot 6 maanden ($U=1441,0 / p<0,01$) en tussen de 6 maanden en 2 jaar ($U=840,0 / p< 0,01$).

We zien pas een significant verschil in de tevredenheid over de snelheid van betalen als het langer dan 2 jaar duurt voordat het slachtoffer zijn geld krijgt. In tabel 4-8 staat de gemiddelde snelheid van betalen weergegeven per persoon of instantie die heeft betaald. Als slachtoffers een uitkering hebben gehad uit de Voorschotregeling zijn ze meer tevreden over de snelheid van betalen.

Tabel 4-8 Ik ben tevreden over de snelheid van betalen

Bron compensatie	Gemiddelde
De veroordeelde	3,18
Ik heb een uitkering uit het Voorschotfonds gekregen	3,94
Ik heb een uitkering gekregen van het Schadefonds Geweldsmisdrijven	3,81
Een combinatie van bovengenoemde	3,33

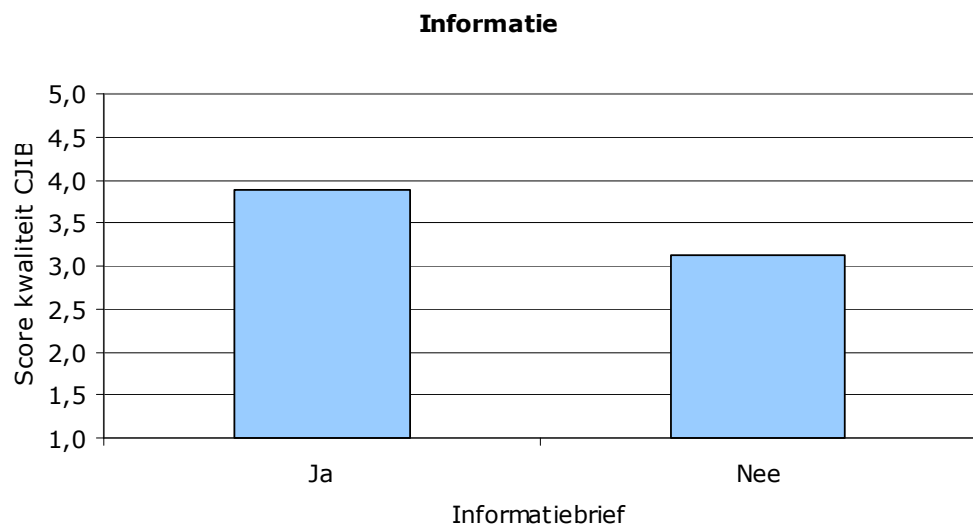
De volgende citaten van slachtoffers in de enquête gingen over de doorlooptijd. "Ik ben nu 2,5 jaar verder en heb nog niet de helft van het toegekende bedrag ontvangen. Het duurt allemaal erg lang." "Het mag wel sneller gaan met het uitbetalen van de schadevergoeding die je moet krijgen van de verdachte"

Naast de doorlooptijd bij het CJIB is er ook gekeken naar de gehele doorlooptijd van de zaak van de slachtoffers die nog wisten hoelang geleden het was dat zij slachtoffer waren geworden. Deze doorlooptijd is vanaf de datum van het delict tot en met de uitstroomdatum bij het CJIB. Er is gekeken of slachtoffers meer tevreden zijn over de kwaliteit van het CJIB als de gehele zaak snel wordt afgedaan. Er is geen significant verschil tussen de kwaliteitsbeleving van het CJIB en de doorlooptijd van de zaak ($\text{Chi}^2=3,10 / \text{df}=4 / p=0,54$).

4.3.3 Informatie

In figuur 4-17 staat de gemiddelde score op de kwaliteit weergegeven van slachtoffers die brieven hebben ontvangen van het SIS en slachtoffers die geen brieven hebben ontvangen van het SIS. De gemiddelde score van de kwaliteit van het CJIB is hoger bij slachtoffers die brieven hebben ontvangen van het SIS.

Figuur 4-17 Informatie door middel van brieven van het SIS over de voortgang van de zaak



Hypothese 3: Slachtoffers die informatie krijgen van het CJIB zijn meer tevreden over de kwaliteit van het CJIB, dan slachtoffers die geen informatie ontvangen.

De slachtoffers die geen brieven hebben gehad van het CJIB zijn minder tevreden over de kwaliteit van het CJIB ($U = 1534,0 / p = 0,01$). Dit sluit aan bij het onderzoek van Wemmers (1999) en Koolen et al. (2005).

4.3.4 *Slachtofferkenmerken en de kwaliteitsbeleving van de slachtoffers*

In deze paragraaf is gekeken welke slachtofferkenmerken invloed hebben op de kwaliteitsbeleving van slachtoffers.

Soort delict

Er zitten geen significante verschillen tussen de soorten delicten en de gemiddelde score van de kwaliteit, ook niet als er sprake is van geweldsdelicten.

Leeftijd

In het onderzoek van Sixma et al. (1995) wordt geconcludeerd dat ouderen meer tevreden zijn dan jongeren. In dit onderzoek kon geen significant verschil worden aangetoond zie bijlage 8.12 ($\rho = -0,91 / p = 0,70$)

Opleidingsniveau

In tabel 4-9 staat de gemiddelde ranking per opleidingsniveau weergegeven van de score op de kwaliteit van het CJIB. We zien dan personen van de 'mavo of mulo of ulo of vmbo theoretische leerweg of vmbo' gemiddelde de hoogste ranking hebben. Het is niet aangetoond dat laag opgeleide slachtoffers een hogere kwaliteitsbeleving hebben. Dit geldt zowel voor de kwaliteit CJIB ($H = 9,877 / df = 7 / p = 0,20$), kwaliteit brieven ($H = 7,170 / df = 7 / p = 0,41$) en kwaliteit telefonisch contact ($H = 9,798 / df = 7 / p = 0,20$).

Tabel 4-9 opleidingsniveau en mean rank op score kwaliteit

Wat is de hoogste door u afgemaakte opleiding of welke dagopleiding volgt u nu?	N	mean rank
Lagere school of basisschool niet afgemaakt	8	162,19
Lagere school of basisschool of speciaal onderwijs	8	242,81
Lbo of vbo of vmbo kaderberoepsgerichte- of basisberoepsgeri	65	215,08
Mavo of mulo of ulo of vmbo theoretische leerweg of vmbo gem	40	226,39
Middelbaar beroepsonderwijs (bijv. MTS, MEAO, MHNO, MSPO, MA	107	194,60
HAVO of VWO of Gymnasium of Atheneum of HBS of MMS	48	200,97
Hoger beroepsonderwijs (bijv. HTS, HEAO, Pedagogische Academ	83	176,49
Universiteit (vóór 1986: ook Technische Hogeschool en Landbo	35	183,49
Total	394	

Veroordeelde bekend van het slachtoffer of niet

Slachtoffers die de veroordeelde kennen zijn niet minder tevreden dan slachtoffers die de veroordeelde niet kennen. Dit is getoetst met behulp van de Kruskal-Wallis toets. De gemiddelde ranking die deze toets nodig heeft voor het toetsen staat weergegeven in tabel 4-11. Ook hier geldt dat er geen significant verschil is zowel bij de kwaliteit van het CJIB ($U = 16404,5 / p = 0,755$), kwaliteit brieven ($U = 15256,0 / p = 0,32$) en kwaliteit telefonisch contact ($U = 15256,0 / p = 0,52$).

Tabel 4-10 Bekende of onbekende veroordeelde met de score op de kwaliteit

	Gemiddelde Rank kwaliteit CJIB	Gemiddelde Rank kwaliteit brieven	Gemiddelde Rank telefonisch contact
Bekende veroordeelde	204,79	190,66	83,93
Onbekende veroordeelde	200,86	203,09	89,19

Geslacht

In tabel 4-11 staat de gemiddelde score op de kwaliteit weergegeven. We zien zowel bij de kwaliteit van het CJIB als de kwaliteit van de brieven dat vrouwen gemiddeld gezien een hogere score geven. Om te kunnen kijken of er een significant verschil zit tussen de mannen en de vrouwen is gebruik gemaakt van de Kruskal-Wallis toets. De Kruskal-Wallis toets maakt gebruik van de gemiddelde ranking, deze waarde staat weergegeven in tabel 4-10. Als we een alpha van 0,05 hanteren kunnen we concluderen dat mannen en vrouwen niet even tevreden zijn als het gaat om de kwaliteit van het CJIB ($U=15814,5 / p= 0,01$) en de kwaliteit van de brieven ($U=15226,5 / p = 0,047$). Mannen zijn minder tevreden dan vrouwen. Mannen en vrouwen zijn wel even tevreden als het gaat om de telefonische contacten.

Tabel 4-11 Score op kwaliteit weergegeven per geslacht

	Gemiddelde score kwaliteit CJIB (gemiddelde Rank)	Gemiddelde score kwaliteit brieven (gemiddelde Rank)	Gemiddelde score telefonisch contact (gemiddelde Rank)
Man	3,76 (186,62)	3,80 (182,13)	4,04 (80,71)
vrouw	4,03 (215,81)	3,99 (204,81)	4,06 (85,55)

Gevorderd in de keten

Een slachtoffer komt verder in de keten als een zaak wordt aangeboden aan een deurwaarder, als er een arrestatiebevel wordt uitgevaardigd, als de veroordeelde vervangend wordt gehecht of als een veroordeelde in het opsporingsregister is opgenomen. Uit de Kruskal-Wallis toets blijkt dat er significante verschillen zijn tussen de processtappen of er een arrestatiebevel is uitgevaardigd ($H=6,652 / df=2 / p=0,04$) en of de veroordeelde in het opsporingsregister is opgenomen ($H=9,572 / df=2 / (p< 0,01)$). Met behulp van de Mann-whitney toets is gekeken welke groepen verschillen. Slachtoffers zijn significant minder tevreden als zij niet weten of er een arrestatiebevel is uitgevaardigd ten opzichte van als zij zeker weten dat er geen arrestatiebevel is uitgevaardigd ($U=10119,5 / p<0,01$). Daarnaast zien we een significant verschil tussen of de veroordeelde in het opsporingsregister is opgenomen en dat slachtoffers niet weten of de veroordeelde in het opsporingsregister is opgenomen (zie bijlage 8.12). Volgens Koolen et al. (2005) is een slachtoffer minder tevreden als hij verder in de keten komt. De afname in tevredenheid als een slachtoffer verder in de keten komt is niet gevonden in dit onderzoek. Wat vooral opvalt is dat slachtoffers minder tevreden zijn als zij niet weten wat er gebeurd is.

5 Conclusie en advies

In dit onderzoek is onderzocht wat slachtoffers belangrijk vinden bij het innen van de schadevergoedingsmaatregelen en wat slachtoffers van de kwaliteit van het CJIB vinden ten aanzien van de schadevergoedingsmaatregelen.

Incasseren schadevergoeding

Slachtoffers vinden dat het CJIB zich goed inzet om de schadevergoeding te incasseren. Van de slachtoffers is 73,6% tevreden over de manier waarop het CJIB de inning heeft verzorgd en 71,9% vond dat ze voldoende werden geïnformeerd. Tot slot gaf 69,3% van de slachtoffers dat het CJIB zich voldoende inzet om de schadevergoedingsmaatregel te incasseren. De slachtoffers zijn meer tevreden over het CJIB dan de personen die een factuur hebben gehad van het CJIB omdat ze een overtreding of misdrijf hebben begaan (Hertogh et al., 2012).

Compensatie

Van de slachtoffers vond 85,1% het belangrijk dat zij de volledige schadevergoeding kregen. Daarnaast gaf nog 9,8% aan dat ze er neutraal in stonden, slecht een klein deel van de slachtoffers vond het krijgen van de compensatie niet belangrijk.

De rechter heeft het slachtoffer een schadevergoedingsmaatregel toegewezen hierdoor hebben de slachtoffers bepaalde verwachtingen van het CJIB. Als een slachtoffer zijn vergoeding heeft gekregen zijn zij meer tevreden over de kwaliteit van het CJIB. De ervaren kwaliteit van het CJIB is het hoogste bij de geheel betaalde schadevergoedingsmaatregel namelijk 4,1 en het laagst bij de niet betaalde schadevergoedingsmaatregel namelijk 2,9. Een score van 1 op de kwaliteit geeft aan dat slachtoffers heel erg ontevreden zijn en een score van 5 geeft aan dat slachtoffers heel erg tevreden zijn. De resultaten van dit onderzoek zijn in lijn met het onderzoek van Ristovski en Wertheim (2005), Mulder (2009) en Koolen et al. (2005).

Slachtoffers die betaald krijgen van de veroordeelde zijn even tevreden als slachtoffers die een uitkering hebben gehad van het Voorschotfonds. De resultaten zijn in lijn met het onderzoek van Ristovski en Wertheim (2005). De tevredenheid over het CJIB wordt niet beïnvloed door de bron van de compensatie. Het is voor slachtoffers belangrijk dat zij het geld krijgen, van wie zij het geld krijgen is minder van belang.

Van de slachtoffers heeft 86,5% aangeven dat zij liever de schadevergoeding krijgen ondanks een lange doorlooptijd, dan dat de zaak snel wordt afgedaan met als gevolg onvolledige betaling. Het is dus belangrijk dat er betalingsregelingen worden toegestaan.

Als het langer dan twee jaar duurt voordat een schadevergoedingsmaatregel is betaald zien we een afname in de kwaliteit zoals door slachtoffers beoordeeld van het CJIB en zijn slachtoffers minder tevreden over de snelheid van betalen. Omdat de veroordeelde ook de kans moet krijgen om te betalen, is er voor gekozen een uitkering uit het Voorschotfonds uit te keren als er 8 maanden verstreken zijn nadat het vonnis onherroepelijk is geworden. Een voordeel voor de overheid is, dat er minder geld uitgekeerd hoeft te worden, aangezien een deel van de veroordeelden al heeft betaald. Slachtoffers die een uitkering hebben gehad van het Voorschotfonds zijn gemiddeld gezien het meest tevreden over de snelheid van

betalen. Het lijkt erop dat slachtoffers 8 maanden wachten op een uitkering uit het Voorschotfonds niet te lang vinden duren. Volgens Cobley (1998) dient de compensatie zo snel mogelijk na het delict plaats te vinden. Uit dit onderzoek blijkt dat betalen binnen 2 jaar snel genoeg is om de ervaren kwaliteit van het CJIB niet te laten dalen.

Brieven

Er worden brieven aan slachtoffers verzonden als er ontwikkelingen in de zaak zijn. Het grootste deel van de slachtoffers ontvangt ook het liefst informatie als er ontwikkelingen zijn. De manier van verzenden van brieven komt overeen met de wensen van de slachtoffers.

Slachtoffers vinden het belangrijk dat er wordt uitgelegd waar zij recht op hebben en dat zij op de hoogte worden gehouden. De meerderheid van de slachtoffers vond wel dat er werd uitgelegd waar zij recht op hadden (15,8% was het er mee oneens) en de meerderheid van de slachtoffers vond dat de brieven hun op de hoogte hielden van de ontwikkelingen in de zaak (15,7% was het er mee oneens).

De brieven die de slachtoffers het minst duidelijk vonden zijn; de deurwaardersbrieven, de brieven over de vervangende hechtenis en de eigen brieven. Als advies wordt meegegeven, om de deurwaardersbrief en de brief over de vervangende hechtenis te herschrijven. Aangezien in de open vragen slachtoffers aangeven dat er lastige woorden worden gebruikt, zal voornamelijk op het woordgebruik gelet moeten worden. Slachtoffers vinden het ook belangrijk dat er duidelijk wordt uitgelegd waar zij recht op hebben. De rechten van de slachtoffers zullen ook in de brief opgenomen moeten worden. De rechten die het slachtoffer heeft zijn: een correcte bejegening en informatie over de voortgang (Aanwijzing slachtofferzorg, 2010). Aangezien de gerechtsdeurwaarder zelf geen informatie stuurt over de voortgang, krijgt het slachtoffer ook hierover gedurende een lange periode geen informatie. Als advies wordt meegegeven, om de slachtoffers te informeren als deze gedurende een lange periode niks horen over de zaak als de zaak bij de gerechtsdeurwaarder ligt.

Meer dan 25% van de slachtoffers vindt dat zij te lang moeten wachten op antwoord nadat zij een brief hebben verzonden aan het SIS. Aangezien de meeste brieven binnen 2 dagen worden beantwoord, wordt geadviseerd te onderzoeken hoe lang het duurt voordat een brief bij de afdeling binnenkomt. Naar grote waarschijnlijkheid zal hier tijdwinst te behalen zijn.

Telefonisch contact

Slachtoffers vinden het erg belangrijk dat zij het gevoel hebben serieus te worden genomen en dat al hun vragen worden beantwoord. Daarnaast vinden ze het in verhouding tot de andere vragen minder belangrijk dat er medeleven wordt getoond. Met behulp van de meetmethode van Sixma et al. (1998) is de kwaliteit per vraag gemeten. Slachtoffers vinden de kwaliteit van medewerkers van het SIS het hoogst als er wordt gekeken naar vriendelijk te woord staan. De kwaliteit is het minst hoog met betrekking tot het beantwoorden van alle vragen door de medewerkers van het SIS en of de medewerkers van het SIS belangstelling hebben getoond voor het persoonlijke verhaal van het slachtoffer. In de trainingen die de medewerkers van het SIS krijgen, moet meer aandacht worden besteed aan het beantwoorden van alle vragen en dat zij het slachtoffer serieus nemen.

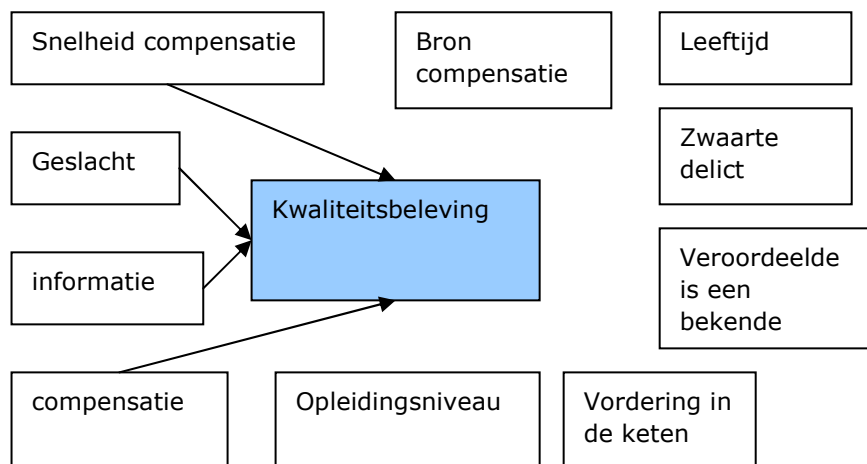
Dwangmiddelen

Het lijkt er op dat de slachtoffers vervangende hechtenis wel een goed middel vinden om druk op de veroordeelde uit te oefenen om ervoor te zorgen dat de veroordeelde betaald. Echter een aantal slachtoffers gaf in de open vragen aan zich in de steek gelaten te voelen als het CJIB stopt met de inning nadat alle dwangmiddelen zijn uitgeput, maar de zaak nog niet volledig is betaald aan het slachtoffer.

Invloed op de kwaliteit

Het krijgen van compensatie, de snelheid van compensatie, het geslacht en het krijgen van informatie heeft invloed op de kwaliteitsbeleving, dit staat weergegeven in figuur 5-1. De onafhankelijke variabelen waar vandaan geen pijltje naar kwaliteitsbeleving staat, hebben geen invloed op de kwaliteitsbeleving van de slachtoffers. Het is een goede proceswijziging geweest dat nu alle slachtoffers worden geïnformeerd.

Figuur 5-1 Slachtofferkenmerken invloed op kwaliteitsbeleving



De resultaten van dit onderzoek kunnen als nulmeting dienen voor vervolgonderzoek. Zo kan er in de toekomst gekeken worden of er ook veranderingen zijn opgetreden in de kwaliteitsbeleving.

Bedrijfsmatige adviezen

Wat opviel op de afdeling schadevergoedingsmaatregelen is dat het slachtoffer niet geïnformeerd werd als het Openbaar Ministerie de opdracht gaf aan het CJIB om te stoppen met de inning van de schadevergoedingsmaatregel. Aangezien de slachtoffers waarschijnlijk ook niet door het Openbaar Ministerie worden geïnformeerd is het correcter van het SIS ook deze slachtoffers te informeren. De slachtoffers die niet waren geïnformeerd waarbij de zaak is gestaakt zijn alsnog geïnformeerd door middel van een brief door een medewerker van de afdeling schadevergoedingsmaatregelen. De werkwijze op dit punt is aangepast en voortaan worden ook slachtoffers geïnformeerd als er gestopt wordt met de inning van de schadevergoedingsmaatregel in opdracht van het Openbaar Ministerie. Aangezien het versturen van de brief aan de slachtoffers in deze gevallen niet geautomatiseerd kan worden door het systeem, is er handmatig een controle uitgevoerd om te beoordelen of de nieuwe werkwijze nu door alle medewerkers wordt uitgevoerd. Hieruit bleek dat de nieuwe werkwijze grotendeels werd gevolgd. De medewerkers

die de slachtoffers nog niet hadden geïnformeerd en dit wel hadden moeten doen, hebben alsnog een brief naar de slachtoffers verzonden.

Adviezen naar aanleiding van het onderzoek

De leeftijd van de slachtoffers die geselecteerd waren voor het onderzoek was in een paar gevallen niet reëel. De adresgegevens van deze slachtoffers zijn geverifieerd en hieruit bleek dat een paar slachtoffers al waren overleden. De adresgegevens van slachtoffers worden niet standaard geverifieerd. Het kan voorkomen dat een zaak al erg lang loopt en op het moment dat de zaak wordt afgedaan het slachtoffer al is overleden. Ondanks dat nog maar kort geleden een eindbrief naar de slachtoffers was verzonden, kwamen nog redelijk veel enquêtes onbestelbaar retour (2,2%). Aangezien het om zeer persoonlijke informatie gaat wordt aangeraden minimaal elk jaar een adresverificatie van de slachtoffers uit te voeren.

Om het in de toekomst eenvoudiger te maken slachtoffers te bellen voor onderzoek, wordt geadviseerd het telefoonnummer van het slachtoffer te registreren in het systeem. Een bekend telefoonnummer is een voorwaarde om deel te nemen aan de landelijke monitor. Het vooraf noteren van deze nummers, zal in de toekomst veel werk besparen.

Nadat de resultaten zijn verwerkt, kwamen alsnog enquêtes binnen die nu niet zijn meegenomen in het onderzoek. Het ging hier om ongeveer 10 enquêtes die gedurende twee maanden na sluiting van de enquête binnenkwamen. Twee maanden extra zou ongeveer 1% extra respons opleveren. Het is niet de moeite waard om hierop te wachten.

6 Discussie

In dit hoofdstuk worden de tekortkomingen van dit onderzoek besproken.

6.1 Vooruitblik

De enquête die is ontwikkeld voor het onderzoek kan in de toekomst worden gebruikt voor de landelijke monitor. Uit de telefonische interviews bleek dat bepaalde woorden in de enquête moeilijk te begrijpen waren. Een voorbeeld hiervan is het woord 'relevant'.

Er miste een vraag over de belangrijkheid van de vervangende hechtenis. In bijlage 8.7 staan de adviezen voor de aanpassingen van de enquête.

Als het CJIB aan de landelijke monitor wil deelnemen, is het een vereiste dat zoveel mogelijk telefoonnummers van de slachtoffers bekend zijn. Aangezien er momenteel geen telefoonnummers in de systemen beschikbaar zijn, wordt het aanbevolen deze gegevens standaard in het systeem op te nemen. Bij deelname aan de landelijke monitor hoeven deze nummers niet meer opgezocht te worden in de archieven en dit voorkomt veel uitzoekwerk. Tijdens het onderzoek bleek, dat vaak het telefoonnummer van het slachtoffer vaak wel bekend is, maar het systeem geen standaard veld heeft waarin dit nummer opgenomen kan worden.

6.2 Betrouwbaarheid

De respons op de enquête was redelijk laag. Om de respons te verhogen adviseerden Klerx- van Mierlo et al. (2011) om een 'mixed-mode' aanpak te hanteren. In dit onderzoek is er voor gekozen dit niet toe te passen. De bezetting op het callcentrum was minimaal en hierdoor was er geen tijd beschikbaar om slachtoffers te bellen en de enquête af te nemen. De slachtoffers die op het antwoordformulier aangaven liever telefonisch geïnterviewd te willen worden, zijn allemaal gebeld en is in de meeste gevallen de enquête afgenomen. Doordat de respons redelijk laag was is het mogelijk dat een groep van de steekproef ontbreekt in de respons. Dit is zoveel mogelijk uitgezocht door de steekproef met de respons te vergelijken. We zien dat de respondenten significant ouder zijn en vaker telefonisch contact hebben dan bij de steekproef. Daarnaast is er een significant verschil in wanneer het delict heeft plaatsgevonden. Hierdoor kan het voorkomen dat een belangrijke groep niet is geïdentificeerd en daardoor mogelijk alsnog ontbreekt.

Voor de berekening of de slachtoffers minder tevreden zijn als het langer duurt voordat de schade wordt vergoed, is er gebruik gemaakt van een groepsindeling. Hieruit bleek dat zodra de inning van de schadevergoedingsmaatregel langer dan twee jaar duurt, slachtoffers minder tevreden zijn. Deze termijn is bepaald door de manier van vragen in de enquête en hier hoeft niet het daadwerkelijke omslagpunt te liggen.

6.3 Vervolgonderzoek

Een paar slachtoffers gaven aan dat zij delictinformatie aan de brief toegevoegd willen hebben. Aangezien de slachtoffers dit in de open vraag aangaven is het niet bekend hoeveel slachtoffers dit belangrijk vinden. Vervolgonderzoek zou kunnen uitwijzen of er meer slachtoffers zijn die deze informatie missen.

Doordat er alleen brieven worden verzonden als er ontwikkelingen zijn, komt het voor dat een groot aantal slachtoffers gedurende een lange periode niks hoort van het SIS. In de open vragen gaven een paar slachtoffers aan dat zij hierdoor het gevoel hadden dat zij vergeten waren. Vervolgonderzoek zou kunnen uitwijzen of slachtoffers die gedurende een lange periode niks van het SIS hebben gehoord geïnformeerd willen worden over de voortgang van de zaak.

7 Literatuur

- American Psychological Association, (2006). *Forgiveness: A Sampling of Research Results*. Washington, DC: Office of International Affairs. Reprinted, 2008.
- Buck, K. (2005). State Compensation to Crime Victims and the Principle of Social Solidarity: Can Theoretical Analysis Contribute to a Future European Framework?. *European Journal Of Crime, Criminal Law & Criminal Justice*, 13(2), 148-178.
- Baarda, D.B, de Goede, M.P.M. (2001). *Basisboek Methoden en Technieken. Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van onderzoek*. Stenfert Kroese: Groningen
- Cobley, C. (1998). Financial compensation for victims of child abuse. *Journal Of Social Welfare & Family Law*, 20(3), 221.
- De Boer, J., Inia-Lumer, J. (2011). *Statistisch Jaarboek 2010*. Heerde: Koninklijke Van der Most
- Englebrecht, C. M. (2011). The Struggle for "Ownership of Conflict": An Exploration of Victim Participation and Voice in the Criminal Justice System. *Criminal Justice Review (Sage Publications)*, 36(2), 129-151.
- Gardner, J. (1990). *Victims and Criminal Justice*. South Australia: Office of Crime Statistics, Attorney-General's Department.
- Goodrum, S. (2007). Victims' Rights, Victims' Expectations, and Law Enforcement Workers' Constraints in Cases of Murder. *Law & Social Inquiry*, 32(3), 725-757.
- Groenhuijsen, M.S. (2004). Herstel, schadevergoeding en normbevestiging. Naar een processuele vertaling van strafdoeleinden. In B. van Stokkum (Ed.), *Straf en herstel. Ethische reflecties over sanctiedoeleinden* (pp. 273-286). Den Haag: Boom Juridische Uitgevers.
- Gromet, D. M. (2011). Restoring the Victim: Emotional Reactions, Justice Beliefs, and Support for Reparation and Punishment. *Critical Criminology*, 20(1), 9-23.
- Hertogh, M.L.M., Winter, H.B., Schudde, L.T. (2012). *'Een factuurtje uit Leeuwarden'. De invloed van legitimiteit op de nalevings- en betalingsgedrag van CJIB-debiteuren*. Groningen
- Klerx-van Mierlo, F., Pemberton, A., Lodewijks, I.A.J. (2011). *Vervolg kwaliteitsmeting slachtofferzorg*. Tilburg: INTERVICT/Prisma Print
- Koolen, I, Heide van der, M, Ziegelaar, A. (2005). *De tevredenheid van slachtoffers van misdrijven met de slachtofferzorg*. Leiden: Research voor Beleid

- Lamet, W., Wittebrood, K. (2009). *Nooit meer dezelfde: gevolgen van misdrijven voor slachtoffers*. Den Haag: SCP, WODC
- Leferink, S. (2012). *Slachtofferrechten: Doen ze recht aan slachtoffer?* Utrecht: Slachtofferhulp Nederland
- Mulder, J.D.W.E. (2009). *Compensatie na geweld. Wie krijgen er een vergoeding van het Schadefonds Geweldsmisdrijven en wat zijn de effecten van zo'n financiële vergoeding?* Tilburg: Intervict/PrismaPrint
- Pemberton, A., Winkel, F.W., Groenhuijsen, M.S. (2006). *Op weg naar slachtoffergerichte theorievorming in het herstelrecht*. Tijdschrift voor Herstelrecht, 2006 (6): 48-64
- Pemberton, A. (2012). *Behoorlijk bestuur: een slachtofferrecht*. Presentatie tijdens de Europese Dag van het slachtoffer op 22 februari 2012.
- Aanwijzing slachtofferzorg (2010, 21 december), *Staatscourant*, Nr. 20476
- Rechtspraak (2012) [geraadpleegd 20 januari 2012]
<http://www.rechtspraak.nl/Wat+is+rechtspraak/Begrippenlijst+van+A+tot+Z.htm>
- Ristovski, A., Wertheim, E. (2005) Investigation of compensation source, trait empathy, satisfaction with outcome and forgiveness in the criminal context. *Australian Psychologist*, 40(1): 63-69
- Sixma, H.J., Kerssens, J. J, Campen, C. van, Peters, L. (1998). *Quality of care from the patients' perspective: from theoretical concept to a new measuring instrument*. *Health Expectations* 1(2) 82-95
- Staatsblad van het Koninkrijk der Nederlanden (2010), *Besluit van 24 juli 2010, houdende vaststelling van het Uitvoeringsbesluit voorschot schadevergoedingsmaatregel*, Jaargang 2010, 311
- Ten Boom, A., Kuijpers, K.F., Moene, M.H. (2008). *Behoeftte van slachtoffers van delicten. Een systematische literatuurstudie naar behoeften zoals door slachtoffers zelf geuit*. Meppel: Boom Juridische uitgevers.
- Van Mierlo, F., Pemberton, A., Tol, R. (2009). *Van tevredenheid naar kwaliteit: een meetinstrument voor de slachtofferzorg*. Tilburg: INTERVICT/Prisma Print
- Wemmers, J. M. (1995). *Victims in the Criminal Justice System: A study into the treatment of victims and its effects on their attitudes and behaviour*. Den Haag: WODC

Winkel, F.W., Spapens, A.C., Letschert, R.M. (2006) *Tevredenheid van slachtoffers met 'rechtspleging' en slachtofferhulp: Een victimologische en rechtspsychologische secundaire analyse*. Oisterwijk/Nijmegen: Wolf Legal Publishers.

Wittebrood, K (2006). *Slachtoffers van criminaliteit: Feiten en achtergronden*. De Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

8 Bijlage

8.1 Klachten

In de jaren 2009, 2010 en 2011 zijn er 14 schriftelijke klachten van slachtoffers bij het CJIB binnen gekomen. Dit kunnen zowel klachten zijn over de procesgang van de zaak, maar ook over de bejegening. Er is één persoon die zowel een klacht rechtstreeks bij ons heeft ingediend als bij de Nationale ombudsman. Deze klachten worden als één klacht meegenomen in het totale aantal klachten.

Soort klacht	gedeeltelijk gegrond	gegrond	klacht is ingetrokken	niet ontvankelijk	ongegrond	Eindtotaal
Bedrijfsvoering	1	1	1		8	11
Bejegening		1		1		2
Terugstorting en bejegening	1					1
Eindtotaal	2	2	1	1	8	14

Tabel 1 Klachten binnen gekomen in 2009, 2010 en 2011 per soort klacht en soort afloop

Van de klachten zijn er twee klachten gegrond verklaard, dit houdt in dat het slachtoffer terecht heeft geklaagd en het CJIB niet juist heeft gehandeld.

Negen klachten gingen over de bedrijfsvoering van het CJIB:

- Volgens het slachtoffer heeft de staat de veroordeelde laten lopen. Het slachtoffer heeft duidelijk aangegeven dat de veroordeelde mogelijk zou vluchten en volgens het slachtoffer is er niets met deze informatie gedaan.
- Volgens het slachtoffer is er is onvoldoende informatie gegeven over de voortgang van de inning.
- Volgens het slachtoffer is er een onjuiste/tegenstrijdige brief verzonden. In de brief staat vermeld dat de veroordeelde vervangende hechtenis onderging en dat het slachtoffer zelf het schadebedrag kon innen. Het slachtoffer kwam echter in aanmerking voor het Voorschotfonds.
- Volgens het slachtoffer heeft de veroordeelde te vaak uitstel van betaling gekregen.
- Volgens het slachtoffer heeft de overheid de vereiste voortvarendheid geschonden.
- Volgens het slachtoffer is de zaak ten onrechte bij de deurwaarder weggehaald.
- Volgens het slachtoffer had het CJIB de zaak niet mogen afdoen, slachtoffer had geen geld en de veroordeelde heeft vervangende hechtenis uitgezeten. Nu moet slachtoffer zelf geld gaan innen en dat is tegen het rechtsgevoel.
- Volgens het slachtoffer heeft het CJIB niet voldoende actie ondernomen om de zaak te innen. Daarnaast laat de informatievoorziening te wensen over. Tot slot zijn de ontvangen bedragen niet naar ratio verdeeld over benadeelde partijen. Het CJIB had het geld naar ratio moeten verdelen, maar dit is niet gedaan.
- Het slachtoffer is het niet eens met de betalingsregeling met de veroordeelde. Waarschijnlijk leeft hij niet meer zo lang de betalingsregeling duurt. Waarschijnlijk zal het slachtoffer nooit al het geld ontvangen.
- Volgens het slachtoffer heeft het CJIB te weinig actie ondernomen om de zaak te innen. De veroordeelde stond eerst in het opsporingsregister. Later stond de veroordeelde weer ingeschreven in de gemeentelijke basisadministratie en bleek er wel een bekend adres te zijn. Vervolgens is er eerst een initiële beschikking, een eerste aanmaning, een tweede aanmaning en de deurwaarder ingeschakeld.

- Het CJIB heeft het geld niet kunnen incasseren, dus is er vervangende hechtenis toegepast. Het slachtoffer klaagt dat hij nu geen geld krijgt.

Twee klachten gingen over de bejegening.

- Er is onjuist geïnformeerd. Er is verteld dat de veroordeelde is opgenomen in het opsporingsregister, maar de veroordeelde was aangemeld en stond nog niet in opsporingsregister.
- Het slachtoffer vraagt zich af of de gerechtsdeurwaarder wel goed zijn best heeft gedaan. Volgens het slachtoffer heeft de gerechtsdeurwaarder te snel opgegeven en is hij met een kluitje het riet ingestuurd.

Bejegening en terugstorten

- De manier van te woord staan door de mensen van het callcenter stond het slachtoffer niet aan. Daarnaast is het geld te laat op de rekening gestort.

8.2 Aangepaste vragen naar aanleiding van telefonisch interview

Vraag 1.

Het slachtoffer valt zowel onder de categorie diefstal als mishandeling, het is belangrijk dat het voor het slachtoffer duidelijk is dat ze één moeten kiezen

Vraag 6.

Deel b: Hier mist dat het wel goed is op de manier hoe het nu ging.

Vraag 10.

Er moet een stukje uitleg komen over vervangende hechtenis, dit komt hier opeens uit het niets.

Vraag 18.

Volgens het slachtoffer is de deurwaarder niet ingezet, maar na doorvragen blijkt de deurwaarder wel te zijn ingezet. Het woord ingezet is daarom vervangen voor ingeschakeld.

Volgens een ander slachtoffer heeft de veroordeelde de vervangende hechtenis niet ondergaan, echter na doorvragen bleek dit wel het geval te zijn. De vragen die gaan over het proces en vragen of er een bepaalde processtap is uitgevoerd, zijn aangevuld met de optie 'geen idee'.

Eén van de geïnterviewde slachtoffers had ook meer informatie van de deurwaarder verwacht, met name hoe ze het gaan aanpakken.

8.3 Brief aan de slachtoffers voor onderzoek

Postadres: Postbus 2, 8900 AA Leeuwarden

«VOORLETTERS» «VOORVOEGSEL» «NAAM»
«STRAATNAAM» «HUISNUMMER»
«POSTCODE» «PLAATSCODE»

Joke de Boer
Onderzoeker
j.deboer@cjib.minjus.nl
058-2342977

Betreft: Uitnodiging onderzoek naar de kwaliteit van de dienstverlening bij de inning van de schadevergoedingsmaatregel.

Geachte heer/mevrouw,

In opdracht van het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) wordt er een onderzoek uitgevoerd naar de kwaliteit van de dienstverlening van het Centraal Justitieel Incassobureau en het Slachtoffer Informatiepunt Schadevergoedingsmaatregel. Het CJIB wil ook graag weten wat u belangrijk vindt bij de inning van de schadevergoedingsmaatregel. Uit de gegevens van het CJIB blijkt dat u slachtoffer bent geweest van een geweldsdelict of een vermogensdelict. In het belang van het onderzoek willen wij u vragen uw medewerking te verlenen door het invullen van een internetenquête. De uitkomsten van het onderzoek kunnen leiden tot een verbetering van de dienstverlening. De gegevens zullen anoniem worden verwerkt.

Hieronder vindt u het adres van de website waar u de vragenlijst kunt vinden. Als u naar de website <http://redirect.netq.nl/SIS> gaat, kunt u hier inloggen met de volgende gegevens:

Inlognaam: **<inlognaam>**

Wachtwoord: **<wachtwoord>**

Het invullen van de vragenlijst zal ongeveer 20 minuten in beslag nemen.

Indien u liever schriftelijk de vragenlijst invult of telefonisch wordt geïnterviewd, verzoeken wij u dit aan te geven op de bijgesloten antwoordbrief en deze terug te sturen in de bijgevoegde antwoordenvolp (geen postzegel nodig). Als u niet wilt meewerken aan dit onderzoek kunt u dit aangeven op de antwoordbrief. Voor vragen over het onderzoek of over het invullen van de vragenlijst kunt u contact opnemen met Joke de Boer (j.deboer@cjib.minjus.nl).

Alvast hartelijk dank voor uw medewerking.

Hoogachtend,
namens de algemeen directeur van het Centraal Justitieel Incassobureau,



F.A. van der Linden
Businessmanager Maatregelen

8.4 Antwoordformulier als bijlage bij de brief

Postadres: Postbus 2, 8900 AA Leeuwarden Joke de Boer
Onderzoeker
j.deboer@cjib.minjus.nl
058-2342977

Antwoordformulier

U kunt dit antwoordformulier gebruiken indien u de enquête op een andere manier wilt ontvangen of als u zich wilt afmelden voor het onderzoek.

Voorletters:.....

Achternaam:

- Ik wil wel meewerken aan het onderzoek maar wil/kan de enquête niet via internet invullen. Ik zou de enquête graag:
 - Schriftelijk ontvangen
 - Telefonisch worden geïnterviewd.
Ik ben meestal bereikbaar om uur.
Mijn telefoonnummer is:
- Ik wil niet meewerken aan het onderzoek.

Om zicht te krijgen op de reden waarom mensen niet wensen deel te nemen aan het onderzoek, willen wij u vragen hieronder aan te geven wat uw reden van afmelding is. Dit is echter niet verplicht!

- Ik vind dit onderzoek te confronterend
- Ik vind het niet belangrijk dat hier onderzoek naar wordt gedaan
- Ik was zelf geen slachtoffer, maar het bedrijf of de instelling waar ik werk
- Geen tijd
- Ik ben verhinderd wegens ziekte
- Anders, namelijk

U kunt dit antwoordformulier in de retourenvelop sturen naar het CJIB (postzegel niet nodig).

8.5 Herinnering

Postadres: Postbus 2, 8900 AA Leeuwarden

Joke de Boer

Onderzoeker

«VOORLETTERS» «VOORVOEGSEL» «NAAM»

j.deboer@cjib.minjus.nl

«STRAATNAAM» «HUISNUMMER»

058-2342977

«POSTCODE» «PLAATSCODE»

Herinnering: Uitnodiging onderzoek naar de kwaliteit van de dienstverlening bij de inning van de schadevergoedingsmaatregel.

Geachte heer/mevrouw,

Enige tijd geleden heeft u een uitnodiging ontvangen om deel te nemen aan een onderzoek naar de kwaliteit van de dienstverlening van het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) en het Slachtoffer Informatiepunt Schadevergoedingsmaatregel. Het CJIB wil ook graag weten wat u belangrijk vindt bij de inning van de schadevergoedingsmaatregel. Uit de gegevens van het CJIB blijkt dat u slachtoffer bent geweest van een geweldsdelict of een vermogensdelict. In het belang van het onderzoek willen wij u vragen uw medewerking te verlenen door het invullen van een internetvragenlijst. De uitkomsten van het onderzoek kunnen leiden tot een verbetering van de dienstverlening. De gegevens zullen anoniem worden verwerkt.

We willen u graag nogmaals attent maken op dit onderzoek. We zouden uw deelname aan het onderzoek erg op prijs stellen. Als u inmiddels gereageerd heeft, kunt u deze brief als niet verzonden beschouwen.

Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 20 minuten. De gegevens zullen zorgvuldig behandeld worden en anoniem verwerkt worden in een onderzoeksrapport.

Hieronder vindt u het adres van de website waar u de vragenlijst kunt vinden. Als u naar de website <http://redirect.netq.nl/SIS> gaat, kunt u hier inloggen met de volgende gegevens:

Inlognaam: «gebruikersnaam»

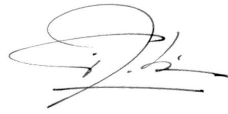
Wachtwoord: «wachtwoord»

Voor vragen over het onderzoek of over het invullen van de vragenlijst kunt u contact opnemen met Joke de Boer (j.deboer@cjib.minjus.nl).

Alvast hartelijk dank voor uw medewerking.

Hoogachtend,

namens de algemeen directeur van het Centraal Justitieel Incassobureau,



F.A. van der Linden
Businessmanager Maatregelen

8.6 Enquête kwaliteitsbeleving door slachtoffers

Het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) en het Slachtoffer informatiepunt Schadevergoedingsmaatregel (SIS), dat bij het CJIB is ondergebracht, willen graag weten wat u van de kwaliteit van hun dienstverlening vindt. Daarnaast willen zij graag weten wat u belangrijk vindt bij de inning.

Het doel van deze enquête is om te achterhalen wat uw ervaringen met de dienstverlening waren. Uitkomsten van het onderzoek kunnen leiden tot een verbetering van de dienstverlening. De aanbevelingen zullen teruggekoppeld worden aan het SIS en het CJIB.

De gegevens zullen zorgvuldig behandeld worden en anoniem verwerkt worden in een onderzoeksrapport.

U bent gevraagd deel te nemen aan dit onderzoek omdat uit de registraties van het Centraal Justitieel Incassobureau blijkt dat u telefonisch of schriftelijk contact met hen heeft gehad. Voor het onderzoek is het van belang dat alle ervaringen worden meegenomen. Ook wanneer het gaat om een kort contact of wanneer het gaat om een in uw ogen klein misdrijf waarvoor de schadevergoeding is toegewezen.

Het kan zijn dat niet alle vragen relevant voor u zijn en u bepaalde vragen niet hoeft in te vullen.

1. Kunt u aangeven in welke categorie het misdrijf valt waarvan u, uw familielid, uw werkgever of een ander persoon slachtoffer is geworden? Als u van meerdere misdrijven slachtoffer bent geweest, neem dan het voor u zwaarst wegende misdrijf.

- | | | |
|-----------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| <input type="radio"/> | Diefstal | → ga verder met vraag 2a |
| <input type="radio"/> | Inbraak (of een poging tot inbraak) | → ga verder met vraag 2b |
| <input type="radio"/> | Vandalisme / vernieling | → ga verder met vraag 3 |
| <input type="radio"/> | Dreiging met lichamelijk geweld | → ga verder met vraag 3 |
| <input type="radio"/> | Mishandeling | → ga verder met vraag 3 |
| <input type="radio"/> | Stalking | → ga verder met vraag 3 |
| <input type="radio"/> | Seksueel geweld | → ga verder met vraag 3 |
| <input type="radio"/> | Huiselijk geweld | → ga verder met vraag 3 |
| <input type="radio"/> | Gijzeling / ontvoering | → ga verder met vraag 3 |
| <input type="radio"/> | Overval | → ga verder met vraag 3 |
| <input type="radio"/> | Een ander misdrijf, namelijk | → ga verder met vraag 3 |
| | | |

Het kan zijn dat u aangifte van diefstal heeft gedaan voor uw werkgever of namens een ander.

Voor deze enquête is het van belang dat het uw eigen bezittingen betreft die zijn gestolen.

2a. Betrof het diefstal van uw eigen bezittingen, of die van een ander?

- eigen bezittingen → ga verder met vraag 3
- bezittingen van een ander → U bent aan het einde gekomen van de vragenlijst.

Het kan zijn dat u aangifte van inbraak heeft gedaan voor uw werkgever of namens een ander.

Voor dit onderzoek is het belangrijk dat het een inbraak in uw eigen woning/verblijfplaats/bedrijf betreft.

2b. Was er sprake van inbraak in uw eigen woning, verblijfplaats of bedrijf?

- Ja → ga verder met vraag 3
- Nee → U bent aan het einde gekomen van de vragenlijst.

3. Kende u de veroordeelde of één van de veroordeelden?

- Ja → ga verder met vraag 4
- Nee → ga verder met vraag 5

4. Wie was de veroordeelde of een van de veroordeelden?

- Partner
- Ex-partner
- Familielid
- Buurtgenoot
- Iemand van het werk
- Andere bekende
- Wil ik niet zeggen

5. Wanneer bent u slachtoffer van het betreffende misdrijf geworden?

- Korter dan 1 jaar geleden
- Ongeveer 1 à 2 jaar geleden
- Ongeveer 2 à 3 jaar geleden
- Ongeveer 3 à 4 jaar geleden
- Langer dan 4 jaar geleden
- Dat weet ik niet meer

5a. Wat was het bedrag van de aan u toegekende schadevergoeding?

..... euro

Ervaringen met het Slachtoffer informatiepunt Schadevergoedingsmaatregel.
 Nadat de rechter de schadevergoedingsmaatregel heeft toegewezen aan u, houdt het Slachtoffer informatiepunt Schadevergoedingsmaatregelen (SIS) u op de hoogte van de afhandeling van de schadevergoedingsmaatregel. Het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) probeert ervoor te zorgen dat de schadevergoeding wordt geïnd bij de veroordeelde en aan u wordt uitgekeerd.

Brieven

6. Heeft u één brief of meerdere brieven van het Slachtoffer informatiepunt schadevergoedingsmaatregel (SIS) ontvangen?

- Ja (ga verder met vraag 6a)
- Nee (ga verder met vraag 8)

6a. Hoe lang was de periode dat u brieven van het Slachtoffer informatiepunt Schadevergoedingsmaatregel (SIS) heeft ontvangen?

- Er heeft minder dan 6 maanden gezeten tussen de eerste en laatste brief van het SIS.
- Er heeft tussen de 6 maanden en 2 jaar gezeten tussen de eerste en laatste brief van het SIS.
- Er heeft meer dan 2 jaar gezeten tussen de eerste en laatste brief van het SIS.
- Geen idee.

6b. Wat is volgens u de maximale periode die er tussen de brieven van het Slachtoffer informatiepunt Schadevergoedingsmaatregelen (SIS) mag zitten?

- Zoals het nu gaat, alleen brieven als er ontwikkelingen zijn.
- Mijn voorkeur gaat uit naar elke maand een brief van het SIS.
- Mijn voorkeur gaat uit naar eenmaal per twee maanden een brief van het SIS.
- Mijn voorkeur gaat uit naar elk half jaar een brief van het SIS.
- Mijn voorkeur gaat uit naar helemaal geen brieven.

7a. Kunt u aangeven in hoeverre u het (geheel) eens of (geheel) oneens bent met de volgende stellingen?

In de brieven van het Slachtoffer informatiepunt (SIS)

	Geheel mee oneens		Neutraa l		Geheel mee eens		n.v.t.
	1	2	3	4	5		
stond duidelijke informatie.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
stond omschreven welke beslissingen met betrekking tot de financiële afhandeling waren genomen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
stond informatie die belangrijk was voor mij.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
werd uitgelegd waar ik als slachtoffer recht op had.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

stond informatie waardoor ik op de hoogte werd gehouden van de ontwikkelingen in de zaak.	0	0	0	0	0	0
---	---	---	---	---	---	---

	Helemaal niet belangrijk		Neutraal		Heel erg belangrijk	
	1	2	3	4	5	n.v.t.
Dat de informatie in de brief duidelijk is.	0	0	0	0	0	0
Dat u de op de hoogte wordt gehouden van de beslissingen.	0	0	0	0	0	0
Dat er informatie in de brief staat die relevant voor u is.	0	0	0	0	0	0
Dat er wordt uitgelegd waar u als slachtoffer recht op heeft.	0	0	0	0	0	0
Dat u voldoende wordt geïnformeerd over de ontwikkelingen van de zaak.	0	0	0	0	0	0

7c. Heeft u bepaalde informatie gemist?

- Ja (ga verder met vraag 7d)
- Nee (ga verder met vraag 8)

7d. Welke informatie heeft u gemist?

.....

.....

.....

Telefonisch

8. Heeft u telefonisch contact gehad met medewerkers van het Slachtoffer Informatiepunt Schadevergoedingsmaatregel (SIS) of het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB)?

- Ja (ga verder met vraag 9a)
- Nee (ga verder met vraag 10)

9a. Kunt u aangeven in hoeverre u het (geheel) eens of (geheel) oneens bent met de volgende stellingen?

De medewerkers van het Schadevergoedingsmaatregel (SIS) of het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB):	Geheel mee oneens		Neutraal		Geheel mee eens		n.v.t.
	1	2	3	4	5		
hebben mij beleefd behandeld.	0	0	0	0	0	0	0
hebben rekening gehouden met mijn positie als slachtoffer.	0	0	0	0	0	0	0
hebben belangstelling getoond voor mijn persoonlijke verhaal.	0	0	0	0	0	0	0
hebben mij het gevoel gegeven dat ik serieus werd genomen.	0	0	0	0	0	0	0
hebben begrip getoond voor mijn situatie.	0	0	0	0	0	0	0
hebben medeleven getoond.	0	0	0	0	0	0	0
hebben mij vriendelijk te woord gestaan.	0	0	0	0	0	0	0
hebben mij goed geïnformeerd	0	0	0	0	0	0	0
hebben al mijn vragen beantwoord.	0	0	0	0	0	0	0
waren zeer goed bereikbaar	0	0	0	0	0	0	0

De volgende vragen gaan over hoe BELANGRIJK bepaalde zaken bij het Slachtoffer informatiepunt Schadevergoedingsmaatregel (SIS) en het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) voor u zijn.

	Helemaal niet belangrijk		Neutraal		Heel erg belangrijk	
	1	2	3	4	5	n.v.t.
u beleefd behandelen.	0	0	0	0	0	0
belangstelling tonen voor uw persoonlijke verhaal.	0	0	0	0	0	0
u het gevoel geven dat zij u serieus nemen.	0	0	0	0	0	0
begrip tonen voor uw situatie.	0	0	0	0	0	0
rekening houden met waar u als slachtoffer recht op heeft.	0	0	0	0	0	0
medeleven tonen.	0	0	0	0	0	0
u vriendelijk te woord staan.	0	0	0	0	0	0
al uw vragen worden beantwoord.	0	0	0	0	0	0
goed bereikbaar zijn.	0	0	0	0	0	0

Algemeen

10. Hoe belangrijk waren de volgende aspecten bij de inning van de schadevergoedingsmaatregel voor u?	Helemaal niet belangrijk		Neutraal		Heel erg belangrijk		n.v.t.
	1	2	3	4	5		
Dat u de volledige opgelegde schadevergoeding kreeg.	0	0	0	0	0	0	0
Dat de zaak zo snel mogelijk werd afgedaan.	0	0	0	0	0	0	0
Dat er voldoende rekening werd gehouden met uw wensen en behoeften.	0	0	0	0	0	0	0

11. Het Centraal Justitieel Incassobureau handelt bij het innen van de Schadevergoedingsmaatregel volgens wettelijke richtlijnen. Maar als u zou mogen kiezen tussen de volgende twee mogelijkheden, welke heeft dan uw voorkeur?
<input type="radio"/> Het volledige schadebedrag wordt betaald, ondanks een lange afhandeltijd. <input type="radio"/> De zaak zo snel mogelijk wordt afgedaan (eventueel met onvolledige betaling).

12. Kunt u aangeven in hoeverre u het (geheel) eens of (geheel) oneens bent met de volgende stellingen?	Geheel mee oneens		Neutraal		Geheel mee eens		n.v.t.
	1	2	3	4	5		
Het Centraal Justitieel Incassobureau zet zich naar mijn mening voldoende in om de schadevergoeding te incasseren.	0	0	0	0	0	0	0
Ik vond het belangrijk dat ik het geld kreeg.	0	0	0	0	0	0	0
Ik vond het belangrijk dat de veroordeelde het geld betaalde.	0	0	0	0	0	0	0
Het maakt mij niet uit wie de schadevergoedings	0	0	0	0	0	0	0

maatregel betaalt.						
Ik vond dat ik voldoende werd geïnformeerd over de voortgang van de zaak.	0	0	0	0	0	0
Ik ben tevreden over de manier waarop het CJIB de inning heeft verzorgd.	0	0	0	0	0	0

13. Heeft u, of een gemachtigde, een brief verzonden aan het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB), waarin u verzocht om aanvullende informatie over de schadevergoedingsmaatregel?

- Ja (ga verder met vraag 13a)
- Nee (ga verder met vraag 14)

13 a. Kunt u aangeven in hoeverre u het (geheel) eens of (geheel) oneens bent met de volgende stellingen?

	Geheel mee oneens		Neutraal		Geheel mee eens		n.v.t.
	1	2	3	4	5		
Mijn brief is naar tevredenheid beantwoord.	0	0	0	0	0	0	
Ik heb snel antwoord gekregen op deze brief.	0	0	0	0	0	0	

Afdoening van de schadevergoedingsmaatregel

14. Wat voor soort schade had u als gevolg van het misdrijf opgelopen?

- Materiële schade; schade aan uw vermogen.
- Immateriële schade; schade als gevolg van psychisch leed, zoals verdriet, angst en verlies aan levensvreugde (persoonsschade).
- Materiële en immateriële schade.
- Geen van beide.

15. Is de door de rechter toegekende schadevergoedingsmaatregel aan u uitgekeerd?

- Ja, geheel → ga verder met vraag 16
- Ja, gedeeltelijk → ga verder met vraag 15a
- Nee → ga verder met vraag 15a

	Een groot probleem		Neutraal		Helemaal geen probleem		n.v.t.
	1	2	3	4	5		
15a. In hoeverre is het financieel gezien een probleem voor u dat de schade niet of slechts gedeeltelijk is vergoed? (ga verder met vraag 18)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. Wie heeft de schadevergoeding betaald?

De veroordeelde (ga verder met vraag 16a).

Ik heb een uitkering uit de Voorschotregeling gekregen (ga verder met vraag 17).

Ik heb een uitkering gekregen van het Schadefonds Geweldsmisdrijven (ga verder met vraag 17).

De verzekering (ga verder met vraag 17).

Een combinatie van bovengenoemde (ga verder met vraag 17)

Geen idee (ga verder met vraag 18).

16a. Hoe heeft de veroordeelde betaald?

In 1 keer (ga verder met vraag 17).

In termijnen (ga verder met vraag 16 a).

16b. In ongeveer hoeveel termijnen is er betaald?

..... termijnen

	Geheel mee oneens		neutraal		Geheel mee eens		n.v.t.
	1	2	3	4	5		
17. Ik ben tevreden over de snelheid van betalen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Proces

18. Is voor het innen van uw schadevergoedingsmaatregel een deurwaarder ingeschakeld door het Centraal Justitieel Incassobureau?	
<input type="radio"/>	Ja
<input type="radio"/>	Nee (ga verder met vraag 20)
<input type="radio"/>	Geen idee (ga verder met vraag 20)

19 Kunt u aangeven in hoeverre u het (geheel) eens of (geheel) oneens bent met de volgende stellingen?						
	Geheel mee oneens		neutraal		Geheel mee eens	
	1	2	3	4	5	n.v.t.
Ik vond dat er een deurwaarder moest worden ingeschakeld.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik vond de informatie die ik heb ontvangen over het inschakelen van de deurwaarder duidelijk.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19a. Hoe belangrijk is het voor u dat						
	Helemaal niet belangrij k		Neutraal		Heel erg belangrij k	
	1	2	3	4	5	n.v.t.
er een deurwaarder werd ingeschakeld.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
dat u informatie ontving over het inschakelen van de deurwaarder.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. Is voor het innen van uw schadevergoedingsmaatregel een arrestatiebevel uitgevaardigd voor de veroordeelde?	
<input type="radio"/>	Ja (ga verder met vraag 20a).
<input type="radio"/>	Nee (ga verder met vraag 21).
<input type="radio"/>	Geen idee (ga verder met vraag 21).

20a Kunt u aangeven in hoeverre u het (geheel) eens of (geheel) oneens bent met de volgende stellingen?	Geheel mee oneens		neutraal		Geheel mee eens		n.v.t.
	1	2	3	4	5		
Ik vond dat er een arrestatiebevel moest worden uitgevaardigd.	0	0	0	0	0	0	
Ik vond de informatie over het uitvaardigen van een arrestatiebevel duidelijk.	0	0	0	0	0	0	

20b. Hoe belangrijk is het voor u dat	Helemaal niet belangrijk		Neutraal		Heel erg belangrijk		n.v.t.
	1	2	3	5			
er een arrestatiebevel werd uitgevaardigd	0	0	0	0	0		
dat u informatie ontving over het uitvaardigen van een arrestatiebevel.	0	0	0	0	0		

Als de volledige schadevergoedingsmaatregel niet tijdig wordt betaald krijgt de politie de opdracht de veroordeelde te arresteren en de veroordeelde in vervangende hechtenis te nemen.

21. Heeft de veroordeelde de vervangende hechtenis ondergaan?

- Ja (ga verder met vraag 21).
- Nee (ga verder met vraag 22).
- Geen idee (ga verder met vraag 22).

21 a. Kunt u aangeven in hoeverre u het (geheel) eens of (geheel) oneens bent met de volgende stellingen?	Geheel mee oneens		Neutraal		Geheel mee eens		n.v.t.
	1	2	3	4	5		
Ik vond dat de veroordeelde vervangend moest worden gehecht vanwege het niet tijdig betalen van de	0	0	0	0	0	0	

schadevergoedings maatregel.						
Ik vond de informatie die ik heb ontvangen over het vervangend hechten van de veroordeelde voldoende.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het gaf mij genoegdoening dat de veroordeelde vervangend werd gehecht.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21b. Hoe belangrijk is het voor u dat:	Helemaal niet belangrij k		Neutraal		Heel erg belangrij k	
	1	2	3	4	5	n.v.t.
de veroordeelde in vervangend hechtenis werd genomen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
u informatie ontving over het vervangend hechten van de veroordeelde?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Als het niet mogelijk is om een woon- of verblijfplaats in Nederland te achterhalen van de veroordeelde, dan wordt de veroordeelde geregistreerd in het opsporingsregister. Dit betekent dat de veroordeelde met de opgelegde straf in een landelijk register wordt gemeld. Dit register kan worden geraadpleegd door verschillende opsporingsinstanties. Staat de veroordeelde in het opsporingsregister dan kan de veroordeelde elk moment worden aangehouden.

22. Heeft de veroordeelde in het opsporingsregister geregistreerd gestaan?

- Ja (ga verder met vraag 23a).
- Nee (ga verder met vraag 24).
- Geen idee (ga verder met vraag 24).

23 a. Kunt u aangeven in hoeverre u het (geheel) eens of (geheel) oneens bent met de volgende stellingen?						
	Geheel mee oneens		neutraal		Geheel mee eens	
	1	2	3	4	5	n.v.t.
Het opsporingsregister was een goed middel om de veroordeelde te vinden.	0	0	0	0	0	0
De informatie die ik heb ontvangen over het plaatsen van de veroordeelde in het opsporingsregister was duidelijk	0	0	0	0	0	0

23b. Hoe belangrijk is het voor u dat						
	Helemaal niet belangrijk		Neutraal		Heel erg belangrijk	
	1	2	3	4	5	n.v.t.
de veroordeelde in het opsporingsregister werd geplaatst?	0	0	0	0	0	0
dat u informatie ontving over het plaatsen van de veroordeelde in het opsporingsregister?	0	0	0	0	0	0

Ervaring

24. Kunt u aangeven in hoeverre u het (geheel) eens of (geheel) oneens bent met de volgende stellingen?	Geheel mee oneens		Neutraal		Geheel mee eens		n.v.t.
	1	2	3	4	5		
Ik heb de veroordeelde vergeven.	0	0	0	0	0	0	0
Ik was destijds heel erg kwaad op de veroordeelde.	0	0	0	0	0	0	0
Ik was destijds heel erg verdrietig na het misdrijf.	0	0	0	0	0	0	0

25. Wat vond u belangrijker:

Dat de veroordeelde vervangend werd gehecht voor het niet (tijdig) betalen.

Ik had liever de schadevergoeding ontvangen, ook al had het nog jaren geduurd.

Even belangrijk.

26. Heeft u naast de eerdergenoemde vragen nog andere opmerkingen die voor u belangrijk zijn met betrekking tot het Slachtoffer Informatiepunt Schadevergoedingsmaatregel (SIS) of het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB)?

Ja.

Nee → (ga verder met vraag 28)

27. Kunt u aangeven welke opmerkingen u heeft?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Achtergrondkenmerken

Voor de representativiteit van het onderzoek is het belangrijk om te weten of de slachtoffers die meegedaan hebben op deze enquête, een goede weerspiegeling zijn voor de gehele populatie. Om dit te kunnen beoordelen wil ik u ten slotte vragen de volgende vragen te beantwoorden.

28. Wat is uw geslacht?

- Man
- Vrouw

29. Wat is uw geboortejahr?

30. Wat is uw geboorteland?

- Nederland
- Suriname
- Antillen
- Aruba
- Turkije
- Marokko
- Indonesië
- Molukken
- Anders.....

31. Wat is het geboorteland van uw vader?

- Nederland
- Suriname
- Antillen
- Aruba
- Turkije
- Marokko
- Indonesië
- Molukken
- Anders.....

32. Wat is het geboorteland van uw moeder?

- Nederland
- Suriname
- Antillen
- Aruba
- Turkije
- Marokko
- Indonesië
- Molukken
- Anders.....

33. Wat is de hoogste door u afgemaakte opleiding of welke dagopleiding volgt u nu?

- Lagere school of basisschool niet afgemaakt.
- Lagere school of basisschool of speciaal onderwijs.
- Lbo of vbo of vmbo kaderberoepsgerichte- of basisberoepsgerichte leerweg
(bijv. LTS, LEAO, LHNO, Ambachtschool, Huishoudschool, Lagere Detailhandelsschool, Lagere land- en tuinbouwschool).
- Mavo of mulo of ulo of vmbo theoretische leerweg of vmbo gemengde leerweg.
- Middelbaar beroepsonderwijs
(bijv. MTS, MEAO, MHNO, MSPO, MAO, opleiding verpleging, politieschool, Middelbare land- en tuinbouwschool).
- HAVO of VWO of Gymnasium of Atheneum of HBS of MMS.
- Hoger beroepsonderwijs
(bijv. HTS, HEAO, Pedagogische Academie, Lerarenopleiding, Sociale Academie, Kunstacademie, soortgelijke particuliere opleiding).
- Universiteit (vóór 1986: ook Technische Hogeschool en Landbouw Hogeschool).

34. Wat was uw netto inkomen in 2011.

- minder dan 10.000 euro.
- tussen de 10-20.000 euro.
- tussen de 20-30.000 euro.
- tussen de 30-40.000 euro.
- meer dan 40.000 euro.
- Weet niet.

35. Heeft u op dit moment een betaalde baan?

- Ja, ik ben in loondienst. → U bent aan het einde gekomen van de vragenlijst.
- Ja, ik ben zelfstandig ondernemer. → U bent aan het einde gekomen van de vragenlijst.
- Nee

36. Welke situatie is op dit moment op u het meest van toepassing? Bent u:

- Werkloos maar had hiervoor een baan
- Werkloos en had hiervoor geen baan
- Huisvrouw / Huisman
- Arbeidsongeschikt
- Scholier of student
- Gepensioneerd of VUT
- Anders, namelijk.....

Einde vragenlijst.

U bent aan het eind gekomen van deze vragenlijst. Wij willen u hartelijk bedanken voor uw tijd en medewerking voor het invullen van deze vragenlijst.
Als u informatie wilt ontvangen over de resultaten van het onderzoek zou u dan hieronder uw e-mailadres willen invullen

Het e-mailadres wordt alleen gebruikt voor het versturen van het onderzoek en niet voor andere doeleinden.

8.7 Aanbevolen aanpassingen in de vragenlijst

7b. Geef aan hoe belangrijk u onderstaande zaken vond met betrekking tot de brieven van het Slachtoffer Informatiepunt Schadevergoedingsmaatregel (SIS).						
	Helemaal niet belangrijk		Neutraal		Heel erg belangrijk	
	1	2	3	4	5	n.v.t.
Dat de informatie in de brief duidelijk is.	0	0	0	0	0	0
Dat u de op de hoogte wordt gehouden van de beslissingen.	0	0	0	0	0	0
Dat er informatie in de brief staat die van toepassing voor u is.	0	0	0	0	0	0
Dat er wordt uitgelegd waar u als slachtoffer recht op heeft.	0	0	0	0	0	0
Dat u voldoende wordt geïnformeerd over de ontwikkelingen van de zaak.	0	0	0	0	0	0

21b. Hoe belangrijk is het voor u dat:						
	Helemaal niet belangrijk		Neutraal		Heel erg belangrijk	
	1	2	3	4	5	n.v.t.
de veroordeelde in vervangend hechtenis werd genomen?	0	0	0	0	0	0
u informatie ontving over het vervangend hechten van de veroordeelde?	0	0	0	0	0	0
u genoegdoening kreeg omdat de veroordeelde vervangend werd gehecht.	0	0	0	0	0	0

8.8 Toetsen representativiteit steekproef met respons

8.8.1 Leeftijd tussen steekproef en respons

Group Statistics					
	respons	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Geboortjaar respons	Respondenten	395	1966	17,90454	,90088
	steekproef	1876	1972	17,58852	,40608

Independent Samples Test										
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means					95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
Geboortjaar respons	Equal variances assumed	,539	,463	-6,638	2269	,000	-6,48343	,97676	-8,39886	-4,56801
	Equal variances not assumed			-6,561	565,472	,000	-6,48343	,98817	-8,42436	-4,54251

8.8.2 Hoogte schadevergoedingsmaatregel

Group Statistics					
	groep	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
bedrag	steekproef	2042	1240,2784	11413,52202	252,57584
	respondenten	401	1344,0126	3808,00031	190,16246

Independent Samples Test										
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means					95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
bedrag	Equal variances assumed	,000	,992	-,180	2441	,857	-103,73421	576,24250	-1233,70904	1026,24062

Independent Samples Test										
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
bedrag	Equal variances assumed	,000	,992	-,180	2441	,857	-103,73421	576,24250	-1233,70904	1026,24062
	Equal variances not assumed			-,328	1898,333	,743	-103,73421	316,15869	-723,78920	516,32077

8.8.3 Telefonisch contact

		Groep			
		steekproef	respondenten	Total	
telefoon	steekproef	Count	1666	238	1904
		Expected Count	1580,7	323,3	1904,0
		% within telefoon	87,5%	12,5%	100,0%
		% within groep	80,6%	56,3%	76,4%
		% of Total	66,9%	9,6%	76,4%
	respondenten	Count	402	185	587
		Expected Count	487,3	99,7	587,0
		% within telefoon	68,5%	31,5%	100,0%
		% within groep	19,4%	43,7%	23,6%
		% of Total	16,1%	7,4%	23,6%
Total		Count	2068	423	2491
		Expected Count	2068,0	423,0	2491,0
		% within telefoon	83,0%	17,0%	100,0%
		% within groep	100,0%	100,0%	100,0%
		% of Total	83,0%	17,0%	100,0%

Chi-Square Tests					
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	115,089 ^a	1	,000		
Continuity Correction ^b	113,744	1	,000		
Likelihood Ratio	103,393	1	,000		
Fisher's Exact Test				,000	,000
Linear-by-Linear Association	115,043	1	,000		
N of Valid Cases	2491				

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 99,68.
 b. Computed only for a 2x2 table

8.8.4 Hoe lang gelden is persoon slachtoffer geworden

Periode			Groep		Total	
			respondenten	steekproef		
Korter dan 1 jaar geleden Ongeveer 1 á 2 jaar geleden Ongeveer 2 á 3 jaar geleden Ongeveer 3 á 4 jaar geleden Langer dan 4 jaar geleden Dat weet ik niet meer	Count		39	321	360	
		Expected Count	61,6	298,4	360,0	
	Count		170	509	679	
		Expected Count	116,2	562,8	679,0	
	Count		93	375	468	
		Expected Count	80,1	387,9	468,0	
	Count		43	207	250	
		Expected Count	42,8	207,2	250,0	
	Count		71	116	187	
		Expected Count	32,0	155,0	187,0	
	Count		7	520	527	
		Expected Count	90,2	436,8	527,0	
	Total	Count		423	2048	2471
		Expected Count		423,0	2048,0	2471,0

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	192,436 ^a	5	,000
Likelihood Ratio	232,149	5	,000
Linear-by-Linear Association	30,039	1	,000
N of Valid Cases	2471		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 32,01.

8.9 Hypothese 1a en 1b

8.9.1 Hypothese 1a:

Kruskal-Wallis toets

Mean Rank.			
Is de door de rechter toegekende schadevergoedingsmaatregel aan u uitgekeerd?			
	Ja, geheel	Ja, gedeeltelijk	Nee
Kwaliteit CJIB*	229,48 (N= 278)	164,28 (N=67)	108,79 (N=57)

Ranks			
	Is de door de rechter toegekende schadevergoedingsmaatregel aan u uitgekeerd?	N	Mean Rank
Gemiddelde score kwaliteit	Ja, geheel	278	229,48
	Ja, gedeeltelijk	67	164,28
	Nee	57	108,79
	Total	402	

Test Statistics ^{a,b}	
	Gemiddelde score kwaliteit
Chi-Square	60,785
Df	2

Asymp. Sig.	,000
a. Kruskal Wallis Test b. Grouping Variable: Is de door de rechter toegekende schadevergoedingsmaatregel aan u uitgekeerd?	

8.9.1.1 Welke groepen verschillen van geheel betalen, deels betalen en niet betalen
 Mann-Whitney Test

Ranks				
	Is de door de rechter toegekende schadevergoedingsmaatregel aan u uitgekeerd?	N	Mean Rank	Sum of Ranks
gemiddelde_score_kwaliteit	Ja, geheel	278	184,23	51217,00
	Ja, gedeeltelijk	67	126,39	8468,00
	Total	345		

Test Statisticsa	
	gemiddelde_score_kwaliteit
Mann-Whitney U	6190,000
Wilcoxon W	8468,000
Z	-4,331
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000
a. Grouping Variable: Is de door de rechter toegekende schadevergoedingsmaatregel aan u uitgekeerd?	

Ranks				
	Is de door de rechter toegekende schadevergoedingsmaatregel aan u uitgekeerd?	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Gemiddelde score kwaliteit	Ja, geheel	278	184,74	51359,00
	Nee	57	86,33	4921,00
	Total	335		

Test Statisticsa	
	gemiddelde_score_kwaliteit
Mann-Whitney U	3268,000
Wilcoxon W	4921,000
Z	-7,084
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000
a. Grouping Variable: Is de door de rechter toegekende schadevergoedingsmaatregel aan u uitgekeerd?	

Ranks				
	Is de door de rechter toegekende schadevergoedingsmaatregel aan u uitgekeerd?	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Gemiddelde Score kwaliteit	Ja, gedeeltelijk	67	71,90	4817,00
	Nee	57	51,46	2933,00
	Total	124		

Test Statisticsa	
	gemiddelde_score_kwaliteit
Mann-Whitney U	1280,000
Wilcoxon W	2933,000
Z	-3,175
Asymp. Sig. (2-tailed)	,001
a. Grouping Variable: Is de door de rechter toegekende schadevergoedingsmaatregel aan u uitgekeerd?	

8.9.2 Hypothese 1B

Kruskal-Wallis Test

Ranks Gemiddelde score kwaliteit			
Wie heeft de schadevergoeding betaald?	N	Mean Rank	Sum of Ranks
De veroordeelde	152	89,97	13675,50
Uitkering uit de Voorschotregeling	32	104,52	3344,50
Total	184		

U = 2028; Z = -0,639; P = 0,523

Ranks			
	Wie heeft de schadevergoeding betaald?	N	Mean Rank
Gemiddelde score kwaliteit	De veroordeelde	152	140,71
	Ik heb een uitkering uit de Voorschotregeling gekregen	32	161,72
	Ik heb een uitkering gekregen van het Schadefonds Geweldsmis	23	171,67
	Een combinatie van bovengenoemde	33	141,56
	Geen idee	38	94,70
	Total	278	

Test Statisticsa,b	
	Gemiddelde_score_kwaliteit
Chi-Square	18,675
df	4
Asymp. Sig.	,001
a. Kruskal Wallis Test	
b. Grouping Variable: Wie heeft de schadevergoeding betaald?	

8.9.2.1 Is er een verschil tussen kwaliteit CJIB bij uitkering uit voorschotfonds of betalen oor veroordeelde.

Ranks				
	Wie heeft de schadevergoeding betaald?	N	Mean Rank	Sum of Ranks
gemiddelde_score_kwaliteit	De veroordeelde	152	89,97	13675,50
	Ik heb een uitkering uit de Voorschotregeling gekregen	32	104,52	3344,50
	Total	184		

Test Statisticsa

	gemiddelde score kwaliteit
Mann-Whitney U	2047,500
Wilcoxon W	13675,500
Z	-1,437
Asymp. Sig. (2-tailed)	,151
a. Grouping Variable: Wie heeft de schadevergoeding betaald?	

8.9.3 Wil het slachtoffer geld of snel afdoen?

Het Centraal Justitieel Incassobureau handelt bij het innen van de Schadevergoedingsmaatregel volgens wettelijke richtlijnen. Als u zou mogen kiezen tussen de volgende twee mogelijkheden, welke heeft dan uw voorkeur?

	Observed N	Expected N	Residual
Het volledige schadebedrag wordt betaald, ondanks een lange	352	203,5	148,5
De zaak zo snel mogelijk wordt afgedaan (eventueel met onvol	55	203,5	-148,5
Total	407		

Test Statistics	
	Het Centraal Justitieel Incassobureau handelt bij het innen van de Schadevergoedingsmaatregel volgens wettelijke richtlijnen. Als u zou mogen kiezen tussen de volgende twee mogelijkheden, welke heeft dan uw voorkeur?
Chi-Square	216,730a
Df	1
Asymp. Sig.	,000
a. 0 cells (,0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 203,5.	

8.9.4 Hecht het slachtoffer meer belang aan geld vervangende hechtenis

Chi kwadraad

Welke van de twee stellingen vindt u belangrijker?

	Observed N	Expected N	Residual
Dat de veroordeelde vervangend werd gehecht voor het niet (t	83	93,0	-10,0
Ik had liever de schadevergoedingsmaatregel ontvangen ook al	103	93,0	10,0
Total	186		

Test Statistics	
	Welke van de twee stellingen vindt u belangrijker?
Chi-Square	2,151a
Df	1
Asymp. Sig.	,143
a. 0 cells (,0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 93,0.	

8.9.5 *Bedrag en leeftijd van de groepen vervangende hechtenis, geld of beide.*

ANOVA					
Wat was het bedrag van de aan u toegekende schadevergoeding?					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	31544848,698	2	15772424,349	1,028	,359
Within Groups	5,707E9	372	15341274,817		
Total	5,738E9	374			

ANOVA						
		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Wat was het bedrag van de aan u toegekende schadevergoeding?	Between Groups	31544848,698	2	15772424,349	1,028	,359
	Within Groups	5,707E9	372	15341274,817		
	Total	5,738E9	374			
Leeftijd	Between Groups	1789,845	2	894,923	2,817	,061
	Within Groups	124515,699	392	317,642		
	Total	126305,544	394			

8.10 Hypothese 2

Ranks			
	Wanneer bent u slachtoffer van het betreffende misdrijf geworden?	N	Mean Rank
gemiddelde_score_kwaliteit	Korter dan 1 jaar geleden	35	188,16
	Ongeveer 1 á 2 jaar geleden	163	210,40
	Ongeveer 2 á 3 jaar geleden	87	191,06
	Ongeveer 3 á 4 jaar geleden	41	189,13
	Langer dan 4 jaar geleden	70	190,68
	Total	396	

Test Statistics ^{a,b}	
	gemiddelde_score_kwaliteit
Chi-Square	3,098
df	4
Asymp. Sig.	,542
a. Kruskal Wallis Test	
b. Grouping Variable: Wanneer bent u slachtoffer van het betreffende misdrijf geworden?	

Snelheid compensatie van betaalde zaken Kruskal-Wallis Test

Ranks			
	Hoe lang was de periode dat u brieven van het Slachtoffer informatiepunt Schadevergoedingsmaatregel (SIS) heeft ontvangen?	N	Mean Rank

gemiddelde_score_brieven_mean	Er heeft minder dan 6 maanden gezeten tussen de eerste en la	147	182,64
	Er heeft tussen de 6 maanden en twee jaar gezeten tussen de	96	162,02
	Er heeft meer dan twee jaar gezeten tussen de eerste en laat	54	150,87
	Geen idee.	37	145,85
	Total	334	
gemiddelde_score_telefoon_mean	Er heeft minder dan 6 maanden gezeten tussen de eerste en la	60	78,83
	Er heeft tussen de 6 maanden en twee jaar gezeten tussen de	51	68,89
	Er heeft meer dan twee jaar gezeten tussen de eerste en laat	21	75,38
	Geen idee.	12	51,17
	Total	144	
gemiddelde_score_kwaliteit	Er heeft minder dan 6 maanden gezeten tussen de eerste en la	146	175,71
	Er heeft tussen de 6 maanden en twee jaar gezeten tussen de	97	179,63
	Er heeft meer dan twee jaar gezeten tussen de eerste en laat	54	151,54
	Geen idee.	38	132,11
	Total	335	
Ik ben tevreden over de snelheid van betalen.	Er heeft minder dan 6 maanden gezeten tussen de eerste en la	109	126,93
	Er heeft tussen de 6 maanden en twee jaar gezeten tussen de	62	121,69
	Er heeft meer dan twee jaar gezeten tussen de eerste en laat	39	87,40
	Geen idee.	24	112,75
	Total	234	

Test Statistics ^{a,b}				
	gemiddelde_score_brieven_mean	gemiddelde_score_telefoon_mean	gemiddelde_score_kwaliteit	Ik ben tevreden over de snelheid van betalen.
Chi-Square	7,599	5,125	9,419	10,877
df	3	3	3	3
Asymp. Sig.	,055	,163	,024	,012

Test Statistics ^{a,b}				
	gemiddelde_score_brieven_mean	gemiddelde_score_telefoon_mean	gemiddelde_score_kwaliteit	Ik ben tevreden over de snelheid van betalen.
Chi-Square	7,599	5,125	9,419	10,877
df	3	3	3	3
Asymp. Sig.	,055	,163	,024	,012

a. Kruskal Wallis Test
 b. Grouping Variable: Hoe lang was de periode dat u brieven van het Slachtoffer informatiepunt Schadevergoedingsmaatregel (SIS) heeft ontvangen?

Test Statistics ^a			
	gemiddelde_score_telefoon_mean	gemiddelde_score_kwaliteit	Ik ben tevreden over de snelheid van betalen.
Mann-Whitney U	564,500	1534,000	308,500
Wilcoxon W	609,500	1625,000	314,500
Z	-1,222	-2,453	-,372
Asymp. Sig. (2-tailed)	,222	,014	,710

a. Grouping Variable: Heeft u één brief of meerdere brieven van het Slachtoffer informatiepunt schadevergoedingsmaatregel (SIS) ontvangen?

Toetsen doorlooptijden tevredenheid snelheid betalen

	<6 maanden	>= 6 maanden en <=2 jaar	> 2 jaar	Geen idee.
<6 maanden	-	Mann-Whitney U = 3208,000 Z = -,571 P = 0,568	Mann-Whitney U = 1441,000 Z = -3,066 P = ,002 *	Mann-Whitney U = 1135,500 Z = -1,049 P = ,294
>= 6 maanden en <=2 jaar		-	Mann-Whitney U = 840,000 Z = -2,649 P = 0,008*	Mann-Whitney U = 682,000 Z = -,624 P = ,533
> 2 jaar			-	Mann-Whitney U = 347,500 Z = -1,751 P = ,080
Geen idee.				-

* p<0,05

Toetsen doorlooptijden kwaliteit CJIB

	<6 maanden	>= 6 maanden en <=2 jaar	> 2 jaar	Geen idee.
<6 maanden	-	Mann-Whitney U = 9071,00 Z = -1,142 P = 0,253	Mann-Whitney U = 4224,500 Z = -1,989 P = 0,047*	Mann-Whitney U = 2791,500 Z = -2,338 P = 0,019*
>= 6 maanden en <=2 jaar		-	Mann-Whitney U = 3380,500 Z = -1,020 P = 0,308	Mann-Whitney U = 2273,500 Z = -1,377 P = 0,168
> 2 jaar			-	Mann-Whitney U = 1317,500 Z = -,301 P = 0,763
Geen idee.				-

* p<0,05

8.11 Hypothese 3

Mann-Whitney Test

Ranks				
	Heeft u één brief of meerdere brieven van het Slachtoffer informatiepunt schadevergoedingsmaatregel (SIS) ontvangen?	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Gemiddelde score kwaliteit	Ja	390	204,57	79781,00
	Nee	13	125,00	1625,00
	Total	403		

Test Statisticsa	
	gemiddelde_score_kwaliteit
Mann-Whitney U	1534,000
Wilcoxon W	1625,000
Z	-2,453
Asymp. Sig. (2-tailed)	,014
a. Grouping Variable: Heeft u één brief of meerdere brieven van het Slachtoffer informatiepunt schadevergoedingsmaatregel (SIS) ontvangen?	

8.12 Slachtofferkenmerken die invloed hebben op kwaliteit

8.12.1 Leeftijd

Correlations				
	Wat is uw geboortejaar?	Correlation Coefficient	gemiddelde_score_telefon_brieven_mean	gemiddelde_score_kwaliteit
Spearman's rho	Wat is uw geboortejaar?	1,000	-,050	,002
		Sig. (2-tailed)	,330	,976

		N	395	380	165	394
gemiddelde_score_brieven_mean	Correlation Coefficient		-,050	1,000	,638**	,608**
	Sig. (2-tailed)		,330	.	,000	,000
	N		380	398	165	388
gemiddelde_score_telefoon_mean	Correlation Coefficient		,002	,638**	1,000	,660**
	Sig. (2-tailed)		,976	,000	.	,000
	N		165	165	174	169
gemiddelde_score_kwaliteit	Correlation Coefficient		-,091	,608**	,660**	1,000
	Sig. (2-tailed)		,070	,000	,000	.
	N		394	388	169	403

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

8.12.2 Is veroordeelde bekende en tevredenheid

Ranks				
	Kende u de veroordeelde of één van de veroordeelden?	N	Mean Rank	Sum of Ranks
gemiddelde_score_kwaliteit	Ja	117	204,79	23960,50
	Nee	286	200,86	57445,50
	Total	403		
gemiddelde_score_briefven_mean	Ja	115	190,66	21926,00
	Nee	283	203,09	57475,00
	Total	398		
gemiddelde_score_telefoon_mean	Ja	56	83,93	4700,00
	Nee	118	89,19	10525,00
	Total	174		

Test Statisticsa			
	gemiddelde_score_kwaliteit	gemiddelde_score_briefven_mean	gemiddelde_score_telefoon_mean
Mann-Whitney U	16404,500	15256,000	3104,000
Wilcoxon W	57445,500	21926,000	4700,000
Z	-,311	-,989	-,651
Asymp. Sig. (2-tailed)	,755	,323	,515

a. Grouping Variable: Kende u de veroordeelde of één van de veroordeelden?

8.12.3 Geslacht en tevredenheid

		gemiddelde_score_kwaliteit	gemiddelde_score_briefven_mean	gemiddelde_score_telefoon_mean
		Mean	Mean	Mean
Wat is uw geslacht?	Man	3,76	3,80	4,04
	Vrouw	4,03	3,99	4,06

Ranks				
	Wat is uw geslacht?	N	Mean Rank	Sum of Ranks
gemiddelde_score_kwaliteit	Man	241	186,62	44975,50
	Vrouw	154	215,81	33234,50
	Total	395		
gemiddelde_score_brieven_mean	Man	232	182,13	42254,50
	Vrouw	149	204,81	30516,50
	Total	381		
gemiddelde_score_telefoon_mean	Man	87	80,71	7022,00
	Vrouw	78	85,55	6673,00
	Total	165		

Test Statisticsa			
	gemiddelde_score_kwaliteit	gemiddelde_score_brieven_mean	gemiddelde_score_telefoon_mean
Mann-Whitney U	15814,500	15226,500	3194,000
Wilcoxon W	44975,500	42254,500	7022,000
Z	-2,510	-1,985	-,656
Asymp. Sig. (2-tailed)	,012	,047	,512

a. Grouping Variable: Wat is uw geslacht?

8.12.4 Gevorderd in de keten.

Ranks			
	Is voor het innen van uw schadevergoedingsmaatregel een deurwaarder ingeschakeld door het Centraal Justitieel Incassobureau?	N	Mean Rank
gemiddelde_score_brieven_mean	Ja	41	217,37
	Nee	125	200,76
	Geen idee	222	186,75
	Total	388	
gemiddelde_score_telefoon_mean	Ja	25	96,32
	Nee	60	83,95
	Geen idee	83	81,34
	Total	168	
gemiddelde_score_kwaliteit	Ja	44	193,93
	Nee	127	212,76
	Geen idee	231	196,75
	Total	402	

Test Statisticsa,b			
	gemiddelde_score_brieven_mean	gemiddelde_score_telefoon_mean	gemiddelde_score_kwaliteit
Chi-Square	3,231	1,873	1,810
Df	2	2	2
Asymp. Sig.	,199	,392	,405

a. Kruskal Wallis Test
 b. Grouping Variable: Is voor het innen van uw schadevergoedingsmaatregel een deurwaarder ingeschakeld door het Centraal Justitieel Incassobureau?

Ranks			
	Is voor het innen van uw schadevergoedingsmaatregel een arrestatiebevel uitgevaardigd voor de veroordeelde?	N	Mean Rank
gemiddelde_score_brieven_mean	Ja	57	200,61
	Nee	94	202,75
	Geen idee	237	189,76
	Total	388	
gemiddelde_score_telefoon_mean	Ja	25	97,18
	Nee	46	86,40
	Geen idee	97	80,33
	Total	168	
gemiddelde_score_kwaliteit	Ja	57	206,09
	Nee	101	224,60
	Geen idee	243	190,00
	Total	401	

Test Statistics ^{a,b}			
	gemiddelde_score_brieven_mean	gemiddelde_score_telefoon_mean	gemiddelde_score_kwaliteit
Chi-Square	1,128	2,534	6,652
Df	2	2	2
Asymp. Sig.	,569	,282	,036

a. Kruskal Wallis Test
b. Grouping Variable: Is voor het innen van uw schadevergoedingsmaatregel een arrestatiebevel uitgevaardigd voor de veroordeelde?

Ranks			
	Heeft de veroordeelde de vervangende hechtenis ondergaan?	N	Mean Rank
gemiddelde_score_brieven_mean	Ja	56	202,44
	Nee	103	199,00
	Geen idee	228	189,67
	Total	387	
gemiddelde_score_telefoon_mean	Ja	29	95,59
	Nee	47	84,36
	Geen idee	92	81,08
	Total	168	
gemiddelde_score_kwaliteit	Ja	58	193,36
	Nee	104	221,86
	Geen idee	238	192,91
	Total	400	

Test Statistics ^{a,b}			
	gemiddelde_score_brieven_mean	gemiddelde_score_telefoon_mean	gemiddelde_score_kwaliteit
Chi-Square	,887	2,004	4,919
Df	2	2	2
Asymp. Sig.	,642	,367	,085

Test Statistics ^{a,b}			
	gemiddelde_score_brieven_mean	gemiddelde_score_telefoon_mean	gemiddelde_score_kwaliteit
Chi-Square	,887	2,004	4,919
Df	2	2	2
Asymp. Sig.	,642	,367	,085

a. Kruskal Wallis Test
 b. Grouping Variable: Heeft de veroordeelde de vervangende hechtenis ondergaan?

Ranks			
	Heeft de veroordeelde in het opsporingsregister geregistreerd gestaan?	N	Mean Rank
gemiddelde_score_brieven_mean	Ja	39	206,17
	Nee	92	218,20
	Geen idee	255	182,65
	Total	386	
gemiddelde_score_telefoon_mean	Ja	16	102,13
	Nee	44	90,75
	Geen idee	107	78,51
	Total	167	
gemiddelde_score_kwaliteit	Ja	39	194,21
	Nee	92	232,13
	Geen idee	268	189,81
	Total	399	

Test Statistics ^{a,b}			
	gemiddelde_score_brieven_mean	gemiddelde_score_telefoon_mean	gemiddelde_score_kwaliteit
Chi-Square	7,610	4,577	9,572
Df	2	2	2
Asymp. Sig.	,022	,101	,008

a. Kruskal Wallis Test
 b. Grouping Variable: Heeft de veroordeelde in het opsporingsregister geregistreerd gestaan?

Welke groepen verschillen in de gemiddelde score kwaliteit

Ranks				
	Is voor het innen van uw schadevergoedingsmaatregel een arrestatiebevel uitgevaardigd voor de veroordeelde?	N	Mean Rank	Sum of Ranks
gemiddelde_score_brieven_mean	Ja	57	75,52	4304,50
	Nee	94	76,29	7171,50
	Total	151		
gemiddelde_score_telefoon_mean	Ja	25	38,72	968,00
	Nee	46	34,52	1588,00
	Total	71		
gemiddelde_score_kwaliteit	Ja	57	75,44	4300,00

it	Nee	101	81,79	8261,00
	Total	158		

Test Statisticsa			
	gemiddelde_score_brieven_mean	gemiddelde_score_telefoon_mean	gemiddelde_score_kwaliteit
Mann-Whitney U	2651,500	507,000	2647,000
Wilcoxon W	4304,500	1588,000	4300,000
Z	-,107	-,831	-,852
Asymp. Sig. (2-tailed)	,915	,406	,394
a. Grouping Variable: Is voor het innen van uw schadevergoedingsmaatregel een arrestatiebevel uitgevaardigd voor de veroordeelde?			

Ranks				
	Is voor het innen van uw schadevergoedingsmaatregel een arrestatiebevel uitgevaardigd voor de veroordeelde?	N	Mean Rank	Sum of Ranks
gemiddelde_score_brieven_mean	Ja	57	154,09	8783,00
	Geen idee	237	145,92	34582,00
	Total	294		
gemiddelde_score_telefoon_mean	Ja	25	71,46	1786,50
	Geen idee	97	58,93	5716,50
	Total	122		
gemiddelde_score_kwaliteit	Ja	57	159,65	9100,00
	Geen idee	243	148,35	36050,00
	Total	300		

Test Statisticsa			
	gemiddelde_score_brieven_mean	gemiddelde_score_telefoon_mean	gemiddelde_score_kwaliteit
Mann-Whitney U	6379,000	963,500	6404,000
Wilcoxon W	34582,000	5716,500	36050,000
Z	-,659	-,595	-,894
Asymp. Sig. (2-tailed)	,510	,111	,371
a. Grouping Variable: Is voor het innen van uw schadevergoedingsmaatregel een arrestatiebevel uitgevaardigd voor de veroordeelde?			

Ranks				
	Is voor het innen van uw schadevergoedingsmaatregel een arrestatiebevel uitgevaardigd voor de veroordeelde?	N	Mean Rank	Sum of Ranks
gemiddelde_score_brieven_mean	Nee	94	173,96	16352,00

n_mean	Geen idee	237	162,84	38594,00
	Total	331		
gemiddelde_score_telefoon_mean	Nee	46	75,38	3467,50
	Geen idee	97	70,40	6828,50
	Total	143		
gemiddelde_score_kwaliteit	Nee	101	193,81	19574,50
	Geen idee	243	163,64	39765,50
	Total	344		

Test Statisticsa			
	gemiddelde_score_brieven_mean	gemiddelde_score_telefoon_mean	gemiddelde_score_kwaliteit
Mann-Whitney U	10391,000	2075,500	10119,500
Wilcoxon W	38594,000	6828,500	39765,500
Z	-,964	-,678	-,2595
Asymp. Sig. (2-tailed)	,335	,498	,009

a. Grouping Variable: Is voor het innen van uw schadevergoedingsmaatregel een arrestatiebevel uitgevaardigd voor de veroordeelde?

Ranks				
	Heeft de veroordeelde in het opsporingsregister geregistreerd gestaan?	N	Mean Rank	Sum of Ranks
gemiddelde_score_brieven_mean	Ja	39	63,37	2471,50
	Nee	92	67,11	6174,50
	Total	131		
gemiddelde_score_telefoon_mean	Ja	16	33,25	532,00
	Nee	44	29,50	1298,00
	Total	60		
gemiddelde_score_kwaliteit	Ja	39	58,94	2298,50
	Nee	92	68,99	6347,50
	Total	131		

Test Statisticsa			
	gemiddelde_score_brieven_mean	gemiddelde_score_telefoon_mean	gemiddelde_score_kwaliteit
Mann-Whitney U	1691,500	308,000	1518,500
Wilcoxon W	2471,500	1298,000	2298,500
Z	-,525	-,755	-,413
Asymp. Sig. (2-tailed)	,600	,450	,158

a. Grouping Variable: Heeft de veroordeelde in het opsporingsregister geregistreerd gestaan?

Ranks				
	Heeft de veroordeelde in het opsporingsregister geregistreerd gestaan?	N	Mean Rank	Sum of Ranks
gemiddelde_score_brieven_mean	Ja	39	162,79	6349,00

n_mean	Geen idee	255	145,16	37016,00
	Total	294		
gemiddelde_score_telefoon_mean	Ja	16	77,38	1238,00
	Geen idee	107	59,70	6388,00
	Total	123		
gemiddelde_score_kwaliteit	Ja	39	155,27	6055,50
	Geen idee	268	153,82	41222,50
	Total	307		

Test Statisticsa			
	gemiddelde_score_brieven_mean	gemiddelde_score_telefoon_mean	gemiddelde_score_kwaliteit
Mann-Whitney U	4376,000	610,000	5176,500
Wilcoxon W	37016,000	6388,000	41222,500
Z	-1,220	-1,864	-,097
Asymp. Sig. (2-tailed)	,222	,062	,923
a. Grouping Variable: Heeft de veroordeelde in het opsporingsregister geregistreerd gestaan?			

Ranks				
	Heeft de veroordeelde in het opsporingsregister geregistreerd gestaan?	N	Mean Rank	Sum of Ranks
gemiddelde_score_brieven_mean	Nee	92	197,59	18178,00
	Geen idee	255	165,49	42200,00
	Total	347		
gemiddelde_score_telefoon_mean	Nee	44	83,75	3685,00
	Geen idee	107	72,81	7791,00
	Total	151		
gemiddelde_score_kwaliteit	Nee	92	209,64	19286,50
	Geen idee	268	170,50	45693,50
	Total	360		

Test Statisticsa			
	gemiddelde_score_brieven_mean	gemiddelde_score_telefoon_mean	gemiddelde_score_kwaliteit
Mann-Whitney U	9560,000	2013,000	9647,500
Wilcoxon W	42200,000	7791,000	45693,500
Z	-2,663	-1,409	-3,154
Asymp. Sig. (2-tailed)	,008	,159	,002
a. Grouping Variable: Heeft de veroordeelde in het opsporingsregister geregistreerd gestaan?			

8.12.5 Categorie misdrijf

Ranks

	Kunt u aangeven in welke categorie het misdrijf valt waarvan u, uw familielid, uw werkgever of een ander persoon slachtoffer is geworden? Als u van meerdere misdrijven slachtoffer bent geweest, neem dan het voor u zwaarst wegende misdrijf.	N	Mean Rank
gemiddelde_score_kwaliteit	Diefstal	71	205,85
	Inbraak (of een poging tot inbraak)	13	188,00
	Vandalisme / vernieling	48	184,26
	Dreiging met lichamelijk geweld	20	237,58
	Mishandeling	109	187,40
	Stalking	8	190,06
	Seksueel geweld	12	251,17
	Huiselijk geweld	4	265,38
	Gijzeling / ontvoering	2	286,00
	Overval	63	232,16
	Een ander misdrijf, namelijk	53	179,81
	Total	403	

Test Statistics ^{a,b}	
	gemiddelde_score_kwaliteit
Chi-Square	15,940
df	10
Asymp. Sig.	,101
a. Kruskal Wallis Test	
b. Grouping Variable: Kunt u aangeven in welke categorie het misdrijf valt waarvan u, uw familielid, uw werkgever of een ander persoon slachtoffer is geworden? Als u van meerdere misdrijven slachtoffer bent geweest, neem dan het voor u zwaarst wegende misdrijf.	

Ranks				
	in_geweld	N	Mean Rank	Sum of Ranks
gemiddelde_score_kwaliteit	,00	256	201,48	51580,00
	1,00	147	202,90	29826,00
	Total	403		

Test Statistics ^a	
	gemiddelde_score_kwaliteit
Mann-Whitney U	18684,000
Wilcoxon W	51580,000
Z	-,119
Asymp. Sig. (2-tailed)	,905
a. Grouping Variable: in_geweld	

8.12.6 Opleiding

Ranks			
	Wat is de hoogste door u afgemaakte opleiding of welke dagopleiding volgt u nu?	N	Mean Rank
gemiddelde_score_kwaliteit	Lagere school of basisschool niet afgemaakt	8	162,19
	Lagere school of basisschool of speciaal onderwijs	8	242,81
	Lbo of vbo of vmbo kaderberoepsgerichte- of basisberoepsgeri	65	215,08
	Mavo of mulo of ulo of vmbo theoretische leerweg of vmbo gem	40	226,39
	Middelbaar beroepsonderwijs (bijv. MTS, MEAO, MHNO, MSPO, MA	107	194,60
	HAVO of VWO of Gymnasium of Atheneum of HBS of MMS	48	200,97
	Hoger beroepsonderwijs (bijv. HTS, HEAO, Pedagogische Academ	83	176,49
	Universiteit (vóór 1986: ook Technische Hogeschool en Landbo	35	183,49
	Total	394	
gemiddelde_score_brieven_mean	Lagere school of basisschool niet afgemaakt	7	189,71
	Lagere school of basisschool of speciaal onderwijs	8	176,31
	Lbo of vbo of vmbo kaderberoepsgerichte- of basisberoepsgeri	63	196,44
	Mavo of mulo of ulo of vmbo theoretische leerweg of vmbo gem	38	201,07
	Middelbaar beroepsonderwijs (bijv. MTS, MEAO, MHNO, MSPO, MA	102	180,27
	HAVO of VWO of Gymnasium of Atheneum of HBS of MMS	46	213,83
	Hoger beroepsonderwijs (bijv. HTS, HEAO, Pedagogische Academ	81	172,90
	Universiteit (vóór 1986: ook Technische Hogeschool en Landbo	35	211,60
	Total	380	
gemiddelde_score_telefoon_mean	Lagere school of basisschool niet afgemaakt	5	67,10
	Lagere school of basisschool of speciaal onderwijs	2	120,00

Lbo of vbo of vmbo kaderberoepsgerichte- of basisberoepsgeri	25	93,88
Mavo of mulo of ulo of vmbo theoretische leerweg of vmbo gem	22	100,32
Middelbaar beroepsonderwijs (bijv. MTS, MEAO, MHNO, MSPO, MA	47	70,22
HAVO of VWO of Gymnasium of Atheneum of HBS of MMS	18	78,81
Hoger beroepsonderwijs (bijv. HTS, HEAO, Pedagogische Academ	34	82,66
Universiteit (vóór 1986: ook Technische Hogeschool en Landbo	11	79,18
Total	164	

Test Statistics ^{a,b}			
	gemiddelde_score_k waliteit	gemiddelde_score_b rieven_mean	gemiddelde_score_t elefoon_mean
Chi-Square	9,877	7,170	9,798
df	7	7	7
Asymp. Sig.	,196	,411	,200
a. Kruskal Wallis Test b. Grouping Variable: Wat is de hoogste door u afgemaakte opleiding of welke dagopleiding volgt u nu?			

8.13 Protocol verzamelen telefoonnummers

Op het moment dat er een slachtoffer van een schadevergoedingsmaatregel belt met het CJIB, zou ik het erg op prijs stellen dat er **nadat er antwoord is gegeven op de vragen van het slachtoffer** het volgende protocol wordt gevolgd.

Stap 1 uitleg

Binnenkort start het CJIB een onderzoek naar de door het slachtoffer ervaren kwaliteit. Het doel van het onderzoek is om de kwaliteit van de dienstverlening te meten en van daaruit aanbevelingen te doen aan het CJIB.

De antwoorden op de vragenlijst, die te zijner tijd verstrekt worden, zullen volstrekt anoniem verwerkt worden.

Wij zouden het zeer op prijs stellen als zoveel mogelijk slachtoffers willen meewerken aan het onderzoek. Wilt u meewerken aan het onderzoek?

Als het slachtoffer wil meewerken ga dan naar stap 2A anders naar stap 2B.

Stap 2A

Als het slachtoffer wil meewerken wordt in het contact formulier ingevuld zoals afgebeeld in figuur 1. Het is van belang dat het juiste slachtoffer geselecteerd wordt.

Registratie	Soort persoon	In / Uit	Slachtoffer	Soort Contact	Template	Onderwerp	Medewerker	Antwoord
	Slachtoffer	IN		telefoon		Onderzoek kwaliteit ja Telefoonnummer: 0123456789		

Figuur 1: Slachtoffer wil meewerken

Stap 2B

Als het slachtoffer niet wil meewerken wordt het contactformulier ingevuld zoals afgebeeld in figuur 2.

Registratie	Soort persoon	In / Uit	Slachtoffer	Soort Contact	Template	Onderwerp	Medewerker	Antwoord
	Slachtoffer	IN		telefoon				

Onderwerp
onderzoek kwaliteit
nee

Wijzig onderwerp Maatwerkbrief

Figuur 2: Slachtoffer wil niet meewerken

Doordat deze gegevens direct gekoppeld worden aan de zaak voorkomt dit extra werk en voorkomt typefouten in bijvoorbeeld het W-nummer. De telefoonnummers zullen alleen gebruikt worden voor het onderzoek.

Bij vragen kan er ten contact worden gezocht met

Joke de Boer

j.deboer@cjib.minjus.nl

058 - 254 2977

8.14 Protocol telefonisch interview

Nadat er antwoord is gegeven op de vragen van het slachtoffer en het slachtoffer niet van streek is, zou ik het op prijs stellen dat jullie het volgende protocol volgen.

Stap 1 Uitleg:

Het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) en het Slachtoffer Informatiepunt Schadevergoedingsmaatregel (SIS), dat bij het CJIB is ondergebracht, willen graag weten wat u van de kwaliteit van hun dienstverlening vindt. Naast de kwaliteit zouden zij graag willen weten wat u belangrijk vindt bij de inning.

Stap 2 Wat wordt verwacht:

Volgende maand worden er enquêtes verzonden naar slachtoffers. Om te **beoordelen of deze enquêtes duidelijk en volledig zijn** hebben wij uw hulp nodig. Het interview zal ongeveer 18 minuten in beslag nemen.

Stap 3 Wilt u meewerken:

Zou u willen meewerken aan het onderzoek?

- Ja → Afhankelijk van de wensen van het slachtoffer kun je;
 - o Het slachtoffer doorverbinden met mij. **2977**
 - o Het telefoonnummer en de naam noteren van het slachtoffer en deze gegevens aan mij doorgeven, mits het slachtoffer op een bepaald moment teruggebeld wil worden.
- Nee → Het slachtoffer bedanken en een fijne dag wensen.

Bij vragen kan er ten contact worden gezocht met

Joke de Boer

j.deboer@cjib.minjus.nl

058 - 254 2977