

# Het slachtoffer centraal?

*Een onderzoek naar de slachtofferbejegening na woninginbraken door de politie in de gemeenten Enschede en Hengelo*

C.M. Siemerink (s1003410)

28-1-2013

Eerste begeleider: dr. M.S. de Vries

Tweede begeleider: dr. A.J.J. Meershoek

Bachelor Bestuurskunde

UNIVERSITEIT TWENTE.



## SAMENVATTING

Dit onderzoek geeft een beeld van de slachtofferbenadering na woninginbraken door de politie in de gemeenten Enschede en Hengelo. Sinds 2012 hebben beide gemeenten te maken gekregen met het WIT Twente, een regionaal woninginbrakenteam. De oprichting van dit team heeft veranderingen met zich meegebracht voor de slachtofferbejegening. In dit onderzoek worden deze veranderingen weergegeven en wordt daarnaast gekeken in hoeverre de nieuwe situatie tegemoet komt aan de wensen en behoeften van slachtoffers.

Het rechteproces bestaat uit vijf fasen, namelijk aangifte van het misdrijf, identificatie van de verdachte, lokalisering en eventuele aanhouding van de verdachte, verhoor en bewijsvoering en administratieve afhandeling (De Poot, Bokhorst, Van Koppen & Muller, 2004). Door relevante literatuur te bestuderen is een beeld verkregen van de proces- en uitkomstfactoren die slachtoffers in de verschillende fasen van belang achten. Deze factoren laten zich samenvatten tot informatieverstrekking, aantal contactmomenten, tijd die de politie bij het slachtoffer aanwezig is, waarborgen van de veiligheid van het slachtoffer, vergoeding van de schade en/of eigendommen, consistentie, participatie in de procedure, procescontrole en beslissingscontrole. Volgens de procedural justice theory zullen slachtoffers een procedure als meer rechtvaardig beschouwen naarmate er meer tegemoet wordt gekomen aan deze factoren (Wemmers, Van der Leeden, Steensma, 1995, p. 329). En een rechtvaardige procedure leidt tot tevredenheid (Tyler, 1988, p. 103). Echter werd en wordt er door de politie in de gemeenten Enschede en Hengelo zowel voor als na de oprichting van het regionale woninginbrakenteam niet aan al deze factoren tegemoet gekomen. Men kan zelfs stellen dat er, met name in de gemeente Hengelo, in de periode 2010-2012 meer tegemoet werd gekomen aan de proces- en uitkomstfactoren, dan sinds de oprichting van het WIT Twente in 2012. In die periode bestond er in het cluster waar Hengelo deel van uitmaakt namelijk nog een woninginbrakenteam. Dit team kende onder andere herbezoeken en werkte samen met het gemeentelijke woninginbrakenpreventieteam. Daarnaast was er tijdens de fase van aangifte van woninginbraken sprake van een groter aantal contactmomenten (ter plaatse) met slachtoffers, dan in de huidige situatie het geval is.

Voor de situatie in de gemeente Enschede ging dit echter niet geheel op. In het cluster waar Enschede deel van uitmaakt kende men namelijk tot 2010 een woninginbrakenteam, waarna woninginbraken weer een zaak voor de 'gewone' recherche werden. Vanaf dat moment bestond er geen concrete werkwijze meer en lag de prioriteit niet meer bij woninginbraken. Dit had zijn uitwerking op de slachtofferbenadering. Aangiften werden in de meeste gevallen niet ter plaatse opgenomen en men kende geen herbezoeken. Daarnaast werden afloopberichten, net als door de politie in de gemeente Hengelo, niet in alle gevallen verstuurd.

De verschillen tussen de benaderingen door de politie in de gemeenten Enschede en Hengelo zijn grotendeels rechtgetrokken door de oprichting van het regionale woninginbrakenteam in 2012. Sindsdien wordt er getracht een uniforme werkwijze te hanteren. Dat wil zeggen dat in de eerste fase van het rechteproces de noodhulp de aangifte ter plaatse opneemt, waarna de aangifte wordt doorgestuurd naar het WIT Twente en deze bepaalt of er opsporingsindicatie in de zaak zit. Dit heeft echter, met name in Hengelo, geleid tot een afname van het aantal contactmomenten gedurende de eerste fase van het rechteproces. Ook wat betreft consistentie en informatieverstrekking laat de politie in beide gemeenten steken vallen.

Op basis van de interviews zijn er dan ook enkele aanbevelingen geformuleerd, voor zowel de politie in de gemeenten Enschede en Hengelo als het regionale woninginbrakenteam.

## VOORWOORD

Dit onderzoek is uitgevoerd ter afsluiting van de bachelorfase van de opleiding Bestuurskunde aan de Universiteit Twente. Tijdens het volgen van deze opleiding groeide mijn interesse in veiligheid en de werkzaamheden van de politie, vandaar mijn keuze voor een onderzoek in die richting. Dit onderzoek heeft betrekking op de factoren die slachtoffers van woninginbraken van belang achten als het gaat om de wijze waarop zij worden benaderd door de politie. De mate waarin aan deze factoren tegemoet wordt gekomen door de politie, is onderzocht in de gemeenten Enschede en Hengelo. De keuze voor deze twee gemeenten is onder andere gebaseerd op het feit dat ze vrij vergelijkbaar zijn en in 2012 beide te maken hebben gekregen met een regionaal woninginbrakenteam. De oprichting van dit team heeft veranderingen met zich meegebracht, ook met betrekking tot de slachtofferbenadering. Welke dat zijn en welke gevolgen dit heeft, wordt in deze scriptie beschreven.

Bij het uitvoeren van het onderzoek en het schrijven van deze scriptie ben ik vanuit de universiteit begeleid door dr. M.S. de Vries en dr. A.J.J. Meershoek. Bij dezen wil ik hen bedanken voor de adviezen en feedback die ik tijdens de verschillende contactmomenten van hen heb ontvangen. Hoewel ik dit onderzoek op eigen initiatief heb uitgevoerd, heb ik veel gehad aan de hulp van dhr. A. Zengerink, chef Analyse van de politie Oost Nederland, en dhr. P. Battjes, teamchef van het WIT Twente. Zij hebben ervoor gezorgd dat ik uiteindelijk altijd bij de juiste personen binnen de politie terechtkwam.

Tot slot wil ik graag alle respondenten van de politie in de gemeenten Enschede en Hengelo en van het WIT Twente bedanken voor hun medewerking aan de interviews. Zij namen hier de tijd voor en toonden veel openheid.

Enschede, 28 januari 2013

Carlijn Siemerink

## INHOUDSOPGAVE

<b>Samenvatting</b>	<b>3</b>
<b>Voorwoord</b>	<b>4</b>
<b>1 Inleiding</b>	<b>7</b>
<b>2 De benadering van slachtoffers</b>	<b>10</b>
§2.1: <i>De positie van het slachtoffer</i>	11
§2.1.1: Victimologie en de victim oriented approach	11
§2.1.2: Beleid en wetgeving	13
§2.2: <i>Procedural Justice Theory; belangrijke factoren in de beoordeling van slachtofferbenadering</i>	17
§2.2.1 De procedural justice theory	17
§2.2.2 Belangrijke factoren in de beoordeling van slachtofferbenadering	18
§2.2.3 Invloed persoonlijke kenmerken	21
§2.3 <i>Conclusie</i>	22
<b>3 Methodologie</b>	<b>24</b>
§3.1 <i>Methoden van dataverzameling</i>	24
§3.1.1 Onderzoeksdesign	24
§3.1.2 Case selectie en methoden	25
§3.2 <i>Methode van dataverwerking en –analyse</i>	28
§3.3 <i>Methodologische kanttekeningen</i>	28
§3.3.1 Bedreigingen	28
§3.3.2 Ethische overwegingen en overige beperkingen	30
<b>4 Benaderingswijze slachtoffers van woninginbraken door de politie in de gemeenten Enschede en Hengelo voor oprichting van het Wit Twente</b>	<b>31</b>
§4.1 <i>Politie gemeente Enschede voor oprichting van het WIT Twente</i>	31
§4.2 <i>Politie gemeente Hengelo voor oprichting van het WIT Twente</i>	37
§4.3 <i>Conclusie</i>	45
<b>5 Benaderingswijze slachtoffers van woninginbraken door de politie in de gemeenten Enschede en Hengelo sinds de oprichting van het WIT Twente</b>	<b>48</b>
§5.1: <i>Oprichting van het WIT Twente</i>	48
§5.2: <i>Politie gemeenten Enschede en Hengelo sinds oprichting van het WIT Twente</i>	49
§5.3: <i>Conclusie</i>	54
<b>6 Vergelijkend: de wensen van slachtoffers van woninginbraken en de beschreven benaderingswijzen van de politie</b>	<b>55</b>
§6.1: <i>Politie gemeenten Enschede en Hengelo</i>	55
§6.2: <i>Conclusie</i>	59
<b>7 Conclusie</b>	<b>62</b>
<b>8 Betekenis van dit onderzoek voor het Woninginbrakenteam Twente</b>	<b>64</b>
<b>Literatuurlijst</b>	<b>66</b>
<b>Bijlagen</b>	<b>68</b>
<i>Bijlage 1 Lijst van geïnterviewde personen</i>	68
<i>Bijlage 2 Vragenlijsten</i>	69
Bijlage 2.1 Vragenlijst leidinggevenden politie gemeenten Enschede en Hengelo	69
Bijlage 2.2 Vragenlijst uitvoerenden politie gemeenten Enschede en Hengelo	73
Bijlage 2.3 Vragenlijst leidinggevenden WIT Twente	78
Bijlage 2.4 Vragenlijst uitvoerenden WIT Twente (eerder werkzaam bij politie Enschede/Hengelo)	82



## 1 INLEIDING

Woensdag 22 februari 2012 verscheen in de Twentsche Courant Tubantia (Timmers, 2012) een artikel waarin een vergelijking werd gemaakt tussen de wijze waarop de politie in Enschede en Hengelo een proces-verbaal opstelt nadat een woninginbraak heeft plaatsgevonden. De politie in Hengelo zou daarbij voor een intensievere slachtofferbenadering kiezen dan de politie in Enschede, door het slachtoffer persoonlijk te bezoeken en samen het proces-verbaal op te stellen. Een interessante vraag is hoe de slachtofferbenadering er in het gehele politieproces na een woninginbraak uitziet. De politie Twente kent sinds begin 2012 een regionaal woninginbrakenteam en in dit onderzoek wordt gekeken naar hoe de werkwijze en slachtofferbenadering er voor de oprichting van het Woninginbrakenteam Twente uitzagen binnen de politie in de gemeenten Enschede en Hengelo, en hoe de situatie sinds begin 2012 binnen de politie in beide gemeenten is.

Dat woninginbraken een speerpunt binnen de Nederlandse politie zijn, geeft het jaarverslag van 2011 wel aan (Ministerie van Veiligheid en Justitie, 2012, p. 11):

*‘ In 2012 heeft de politie een landelijk plan van aanpak woninginbraken opgesteld dat tot doel heeft om het aantal woninginbraken verder terug te dringen. De doelen van dit programma zijn de stijgende lijn van het aantal woninginbraken een halt toe te roepen, nieuwe aanpakken te beproeven, het proces rond de aanpak van woninginbraken te verbeteren en partners van relevante informatie te voorzien, zodat ook zij kunnen optreden. Zo wordt gewerkt aan het afgeven van meer Politie Keurmerken Veilig Wonen en een barrièremodel woninginbraken. Ook wordt ingezet op een meer gericht toezicht op inbraken en een persoonsgerichte aanpak.’*

In vergelijking met 2010 is het deel van de bevolking dat naar eigen zeggen slachtoffer is geworden van veel voorkomende criminaliteit in 2011 ongeveer gelijk gebleven, en sinds 2008 is er zelfs sprake van een daling van het slachtofferschap. Deze positieve ontwikkeling geldt echter niet voor woninginbraken, zoals het jaarverslag van de Nederlandse politie ook al aangeeft. Het slachtofferschap van een woninginbraak op landelijk niveau neemt, in vergelijking tot 2008 en 2010, toe (Ministerie van Veiligheid en Justitie, 2012, p. 26).

Uit cijfers van de politie Twente blijkt dat een dergelijke ontwikkeling in het slachtofferschap van een woninginbraak ook opgaat voor de regio Twente. In 2010 waren er namelijk 1.910 gevallen van diefstal uit of inbraak in een woning. In 2011 was dit aantal gestegen naar 2.284 (Politie Twente, 2012). Dat is een stijging van 20% en dit wordt vooral veroorzaakt door toename van het aantal woninginbraken in Enschede (eerste helft van 2011) en Hengelo (tweede helft van 2011) (Politie Twente, 2012, p. 6). Dat laten ook de volgende gegevens zien (Politie Twente, 2012):

Incidenten	2010	2011	2012 (1 jan. t/m 18 dec.)
Werkgebied: Team Hengelo Midden	81	137	128
Werkgebied: Team Hengelo Noord	109	114	115
Werkgebied: Team Hengelo Zuid	145	158	138
<b>Som werkgebieden Hengelo</b>	<b>335</b>	<b>409</b>	<b>381</b>
Werkgebied: Team Enschede Centrum	235	309	329
Werkgebied: Team Enschede Noord	135	180	235
Werkgebied: Team Enschede Oost	200	234	255
Werkgebied: Team Enschede West	142	169	203
Werkgebied: Team Enschede Zuid	190	278	272
<b>Som werkgebieden Enschede</b>	<b>902</b>	<b>1.170</b>	<b>1.294</b>
<b>Totaal</b>	<b>1.237</b>	<b>1.579</b>	<b>1.675</b>

Woninginbraken vormen een prioriteit voor het Twentse korps, met name vanwege het feit dat inbraken veel materiële en immateriële schade voor slachtoffers opleveren. Met een high-impact-team, verdiepende analyses, inzet van technologische middelen en heterdaadkracht wil de politie Twente samen met ketenpartners (eigenaren, bewoners, gemeenten en verzekeraars) een einde maken aan de stijging. De succesformule die de politie Twente met overvallen heeft ontwikkeld zal ook bij inbraken worden toegepast en dit betekent de oprichting van een Woninginbrakenteam Twente (WIT Twente) in 2012 (Politie Twente, 2012, p. 24).

### Onderzoeksvragen

Dat het aantal woninginbraken zowel op landelijk als op regionaal niveau toeneemt, heeft tot gevolg dat de politie ook te maken krijgt met meer slachtoffers van woninginbraken. Maar hoe wordt er door de politie in Enschede en Hengelo eigenlijk omgegaan met deze slachtoffers? En komen deze werkwijze en slachtofferbejegening overeen met de factoren waar slachtoffers volgens de literatuur belang aan hechten als het gaat om de wijze waarop zij door de politie worden bejegend? Om deze vragen goed te kunnen beantwoorden kan er niet zomaar worden gekeken naar de huidige situaties binnen de politie in beide gemeenten, aangezien beide gemeenten in 2012 te maken hebben gekregen met het WIT Twente. Dit heeft hoogstwaarschijnlijk veranderingen met zich meegebracht en daarom luidt de exacte onderzoeksvraag van dit onderzoek:

***‘Welke veranderingen brengt de oprichting van het Woninginbrakenteam Twente met zich mee voor de slachtofferbejegening door de politie in de gemeenten Enschede en Hengelo en in hoeverre komt de nieuwe situatie tegemoet aan de wensen en behoeften van slachtoffers?’***

Beantwoording van deze vraag vergt een studie naar de wijze waarop de politie slachtoffers van woninginbraken benaderde in de gemeente Enschede en Hengelo voor het WIT Twente werd opgericht, maar ook naar de situatie na oprichting van dit regionale team. Het vraagt dus om een



beschrijving van een bepaalde bestaande situatie, maar niet waarom de situatie zo is als hij is (Punch, 2006, p. 34).

Om het onderzoek rond deze vraag zo uit te voeren dat het aansluit op de bestaande kennis, en om de factoren die slachtoffers belangrijk vinden als het gaat om de wijze waarop zij door de politie worden benaderd na een woninginbraak in beeld te brengen, ligt de start van dit onderzoek in een literatuurstudie.

Vervolgens wordt er gekeken naar de wijze waarop slachtoffers van woninginbraken voor oprichting van het WIT Twente door de politie in de gemeenten Enschede en Hengelo werden benaderd: *'Op welke wijze benaderde de politie in Enschede en Hengelo slachtoffers van woninginbraken voor oprichting van het regionale woninginbrakenteam?'*

'Een dergelijke vraag moet ook gesteld worden met betrekking tot de situatie sinds oprichting van het WIT Twente: *'Op welke wijze benadert de politie in Enschede en Hengelo slachtoffers van woninginbraken sinds oprichting van het regionale woninginbrakenteam?'*

Tot slot zal er een vergelijkende analyse plaatsvinden naar de mate waarin de gevonden benaderingswijzen van de politie overeenkomen met de wensen van slachtoffers van woninginbraken, zoals die uit de literatuur blijken. Hier hoort de volgende deelvraag bij: *'In hoeverre komen de gevonden benaderingswijzen van de politie tegemoet aan de wensen van slachtoffers van woninginbraken?'*

Samenvattend leidt het beantwoorden van bovenstaande deelvragen en de onderzoeksvraag tot een aantal bruikbare aanbevelingen voor de politie Twente in het algemeen, maar met name voor de politie in de gemeenten Enschede en Hengelo en het Woninginbrakenteam Twente. Deze aanbevelingen hebben betrekking op de wijze waarop de politie in de gemeenten Enschede en Hengelo, maar zeker ook het WIT Twente, de bejegening van slachtoffers van woninginbraken kunnen optimaliseren.

### **Relevantie van het onderzoek**

Dat de Twentsche Courant Tubantia en andere media er in 2012 meerdere artikelen aan hebben gewijd, maar met name ook het feit dat er tal van wetenschappelijke onderzoeken zijn uitgevoerd naar de rol van het slachtoffer in het politieproces, is kenmerkend voor deze tijd. Waar de criminologie haar aandacht eerst vooral richtte op de daders, bestaat er nu een aparte stroming welke zich expliciet richt op de slachtoffers van criminaliteit, namelijk de victimologie (Siegel, 2010, p. 70). De kwestie rond de bejegening van slachtoffers is wetenschappelijk relevant, doordat uitwerking ervan specifieke kennis toevoegt aan de bestaande kennis. Er bestaan immers al wel veel algemene theorieën met betrekking tot dit onderwerp, maar nu richt het zich expliciet op de benadering van slachtoffers van woninginbraken en op de benadering door de politie.

Verschillende wetten, besluiten en richtlijnen laten zien dat de aandacht voor de betekenis van het strafproces voor het slachtoffer sterk is toegenomen (Dijk & Letschert, 2011). De rol van het slachtoffer krijgt steeds meer aandacht en in die zin is dit onderzoek ook maatschappelijk relevant.

Daarnaast geeft de procedural justice theory aan dat de wijze waarop autoriteiten burgers behandelen invloed heeft op hun houding en gedrag (Wemmers, 1998). Zoals aangegeven wordt het onderzoek toegespitst op een specifieke politieregio en twee gemeenten binnen die regio, waardoor beantwoording van de onderzoeksvraag mogelijk verbeterpunten naar voren brengt. Deze kunnen bijdragen aan een verbetering van de diensten van het politieteam, maar mogelijk ook aan een verbetering van de positie van het slachtoffer.

## 2 DE BENADERING VAN SLACHTOFFERS

Het rechteproces bestaat volgens De Poot, Bokhorst, Van Koppen en Muller (2004) uit vijf fasen, namelijk aangifte van het misdrijf, identificatie van de verdachte, lokalisering en eventueel aanhouden van de verdachte, verhoor en bewijsvoering en administratieve afhandeling. In de benaming van deze fasen lijkt een grote rol te zijn weggelegd voor de verdachte. Wordt deze geïdentificeerd, aangehouden en verhoord? Het is echter een feit dat ook het slachtoffer een bepaalde rol binnen dit proces heeft. Maar hoe ziet deze er precies uit? En wat zijn de behoeften van het slachtoffer als het gaat om zijn of haar eigen rol?

Dit onderzoek richt zich expliciet op slachtoffers van woninginbraken die zijn benaderd door de politie Twente. Het speerpunt van recent wetenschappelijk onderzoek lijkt echter vooral te liggen bij de slachtofferbenadering door autoriteiten in algemene zin. Zo zijn er tal van empirische onderzoeken gedaan naar de tevredenheid en behoeften van slachtoffers en/of burgers in hun contact met de politie en justitie, en zijn er in de loop der jaren ook theorieën ontwikkeld die betrekking hebben op dit onderwerp.

Om een duidelijk beeld te krijgen van waaruit dergelijke onderzoeken en theorieën zijn ontstaan, wordt er in dit hoofdstuk allereerst ingegaan op de positie van het slachtoffer en de veranderingen die die positie sinds 1970 heeft ondergaan. Verschillende oorzaken hebben ertoe geleid dat de rol van het slachtoffer is veranderd en intensief wordt bestudeerd (Groenhuijsen, 2008, p. 122-123 en Van Dijk, 2009, p. 35-36) en (empirisch) onderzoek naar slachtoffers vindt plaats binnen een nieuwe wetenschappelijke discipline: de victimologie. Deze stroming richt zich niet alleen op de daadwerkelijke 'slachtofferrol' van het slachtoffer en de gevolgen die deze rol kan hebben, maar ook op de eventuele rol die slachtoffers zelf kunnen spelen bij het ontstaan van een misdrijf. Het derde thema binnen de victimologie vormt echter het belangrijkste onderzoeksthema, namelijk de verschillende vormen van hulpverlening en rechtshulp in brede zin om de gevolgen zoveel mogelijk te beperken (Van Dijk, 2012, p. 322).

Gevolgen kunnen beperkt worden door de juiste zorg en participatiemogelijkheden voor slachtoffers in het strafrechtelijk systeem. Richtlijnen en wetten dragen bij aan een goed verloop van dit proces en op die wijze wordt getracht secundaire vicimisatie te voorkomen. Vanaf 1985 ontwikkelden zich zowel op Europees als nationaal niveau verschillende richtlijnen, welke inmiddels worden ondersteund door juridisch bindende documenten.

De bestaande richtlijnen en wetten geven de doelstellingen van het justitieel slachtofferbeleid in Nederland weer. Deze regels zijn echter niet zomaar 'uit de lucht komen vallen', maar in meer of mindere mate gebaseerd op de procedural justice theory (Wittebrood, 2006, p. 172). Algemeen gezegd houdt deze theorie in dat procedures waarin deelnemers worden betrokken als meer rechtvaardig worden gezien, dan procedures die deelnemers uitsluiten, ongeacht de uitkomst van zo'n procedure (Wemmers, Van der Leeden, Steensma, 1995, p. 329). De procedural justice theory is erg goed toepasbaar op het domein van politie en justitie en levert daarbij verschillende factoren die bepalen of slachtoffers en/of burgers een procedure als rechtvaardig beschouwen. Een rechtvaardige procedure leidt tot tevredenheid (Tyler, 1988, p. 103), waaruit dus ook algemene behoeften van slachtoffers en burgers kunnen worden afgeleid. Een kanttekening die hierbij wel geplaatst moet worden, is dat persoonlijke of situationele kenmerken mogelijk invloed uitoefenen op de ervaring van rechtvaardigheid en de algemene behoeften van slachtoffers in het straf(rechts)proces.

## §2.1: De positie van het slachtoffer

Waar het slachtoffer 40 jaar geleden nog nauwelijks een plek had binnen het strafproces, hebben belangrijke factoren er inmiddels voor gezorgd dat deze positie is versterkt. Onderzoek naar slachtoffers heeft ertoe geleid dat er een nieuwe wetenschappelijke stroming is ontstaan, namelijk de victimologie. Studies binnen deze stroming richten zich op de rol van slachtoffers bij het ontstaan van misdrijven, maar ook op de gevolgen die misdrijven voor slachtoffers kunnen hebben. Daarnaast zijn er in de loop der jaren richtlijnen en wetten ingevoerd die aanwijzingen geven en juridisch bindende regels kennen omtrent de wijze waarop slachtoffers van misdrijven moeten worden bejegend en welke mogelijkheden er voor hen zijn om te participeren in het strafproces.

### §2.1.1: Victimologie en de victim oriented approach

Tot voor kort stond vooral de dader centraal in het justitiële stelsel. Slachtoffers kenden slechts de rol van aangever en getuige (Groenhuijsen, 2008, 121). Deze rolverdeling lijkt tegenstrijdig als men kijkt naar de, eerder genoemde, aantallen slachtoffers van woninginbraken en de ingrijpende gevolgen die delicten voor slachtoffers kunnen hebben, maar is dat voor juristen niet. In het recht werd de verdeling namelijk vormgegeven door een strikte scheiding tussen het strafrecht en het privaatrecht. De eerste vorm van recht was uitsluitend bedoeld voor het regelen van de verhouding tussen de overheid en de vermoedelijke dader van een misdrijf. Het privaatrecht daarentegen, bood de benadeelde de mogelijkheid om zijn financiële en/of emotionele gevolgen op de dader te verhalen. In de praktijk bleek deze strikte scheiding niet zo goed te werken (Groenhuijsen, 2008, p. 122).

De oorzaak hiervan was dat het slachtoffer vooral werd gezien als een belangrijke bron van informatie, wiens medewerking verlangd werd om vervolging en een eventuele veroordeling mogelijk te maken. Echter diende een dergelijke vorm van medewerking vooral het belang van de Staat en niet of nauwelijks het belang van het slachtoffer. Het gevolg hiervan was dat slachtoffers zich nogal eens onheus bejegend voelden en het gevoel hadden dat ze voor de tweede keer slachtoffer werden. Dit wordt ook wel secundaire victimisatie genoemd (Groenhuijsen & Reynaers, 2006, p. 13). Dat dit verschijnsel in het gehele proces na een misdrijf kan optreden en niet alleen in het rechtsproces, is gebleken uit empirisch onderzoek. Slachtofferenquêtes hebben aangetoond dat veel slachtoffers door de onverschillige of vijandige bejegening door autoriteiten als politie en justitie, vaak nieuw trauma's oplopen (Van Dijk, 2010, p. 321).

Het feit dat deze gevoelens van secundaire victimisatie in beeld zijn gebracht, vormde samen met enkele andere factoren rond 1970 de grondslag van de zogenaamde 'emancipatie van het slachtoffer' (Groenhuijsen, 2008, p. 122 en Van Dijk, 2009, p. 35-36). De andere factoren die deze beweging veroorzaakten zijn volgens Groenhuijsen (2008, p. 122-123):

- De toegenomen mondigheid van de burgers tegenover de overheid sinds 1968
- De reeks van (vooral Molukse) terroristische aanslagen met een politiek motief welke ingrijpende gevolgen hadden voor slachtoffers en hun naasten (er werd voor goede opvang gezorgd en dat deed het besef groeien dat ook andere slachtoffers met dergelijke reacties te maken kunnen krijgen en dat zij ook de juiste nazorg moeten ontvangen)
- De vrouwenbeweging van waaruit vooral aandacht werd gevraagd voor het lot van slachtoffers van zedendelicten
- De stijging van de criminaliteit

Deze bewegingen leidden tot een impuls om de situatie te veranderen en de positie van het slachtoffer te versterken. Rond 1980 ontstond in veel landen de roep om een betere bejegening van slachtoffers door het strafrechtelijke systeem. Maar ook de psychosociale opvang en de maatschappelijke hulpverlening aan slachtoffers vroegen om verbetering (Van Dijk, 2010, p. 321). De hervormingen die het gevolg waren van deze maatschappelijke roep zijn sterk terug te vinden in het beleid en de wetgeving binnen Europa en Nederland. Hierop wordt later in dit hoofdstuk nog verder in gegaan.

Daarnaast heeft het onderzoek naar slachtoffers geleid tot de ontwikkeling van een nieuwe wetenschappelijke discipline: de victimologie. Binnen deze 'leer van het slachtoffer' staan drie thema's centraal, waarvan de laatste het belangrijkste onderzoeksthema vormt (Van Dijk, 2010, p. 322):

- De risicokenmerken voor slachtoffers en de mogelijke eigen rol van slachtoffers bij het ontstaan van misdrijven
- De materiële en immateriële gevolgen van misdrijven voor slachtoffers
- De verschillende vormen van hulpverlening en rechtshulp in brede zin om de gevolgen zoveel mogelijk te beperken

Sinds het ontstaan van de victimologie wordt er een steeds groter belang gehecht aan de rol van het slachtoffer. Dit wordt ook wel gezien als de 'victim-oriented approach'. Tot nu toe lijkt de verandering in de positie van het slachtoffer zich vooral voor te doen binnen het strafprocesrecht, maar ook in het contact met de politie spelen dergelijke zaken.

Een voorbeeld van een slachtoffer-georiënteerde benadering geeft Winkel (1991) in zijn artikel 'Police communication programmes aimed at burglary victims: a review of studies and an experimental evaluation'. Daarin schrijft hij over het feit dat criminaliteitspreventie en slachtofferhulp soms worden gezien als een natuurlijk partnerschap. Het slachtoffer voorzien van informatie rond preventie wordt daarbij gekenmerkt als een ingrediënt van de 'victim-oriented approach'. Aan de hand van enkele hypothesen tracht Winkel (1991) een politiecommunicatieprogramma experimenteel te evalueren. Dit programma houdt in dat agenten na enkele maanden opnieuw *persoonlijk* contact opnemen met slachtoffers van woninginbraken. Eén van de belangrijkste conclusies uit dit onderzoek is dat de doelen van het communicatieprogramma, zoals grotere tevredenheid met politieoptreden, meer interne risico-oriëntatie en sterkere preventieve intenties, zijn behaald. Daarnaast levert het experiment bewijs voor een verbeterde relatie tussen politie en slachtoffer(s). Neveneffecten als generalisatie en 'toegenomen angst buitenshuis' deden zich niet voor. Echter was er bij vrouwelijke slachtoffers en slachtoffers met een externe risico-oriëntatie wel sprake van het neveneffect 'toegenomen angst binnenshuis'. Een dergelijk voorbeeld laat zien dat ook de wijze waarop het contact tussen de politie en het slachtoffer van een misdrijf wordt vormgegeven van belang is. De victimologie kijkt echter breder, namelijk naar de rol van het slachtoffer in het algemeen. Dus zowel naar het contact met politie, justitie en andere instanties waar het slachtoffer mee te maken krijgt, als naar de gevolgen van misdrijven voor de slachtoffers en de kenmerken van slachtoffers die mogelijk risicoverhogend kunnen werken of hebben gewerkt.

## **Empirische victimologie**

Naar Amerikaans voorbeeld werden vanaf het begin van de jaren '70 in verschillende landen nationale slachtofferenquêtes gehouden. Het onderzoek van Fiselier vormde in 1973 het begin voor Nederland (Wittebrood, 2006, p. 199).

Het primaire doel van de enquêtes is het meten van de verborgen criminaliteit (Van Dijk, 1997, p. 297). Er wordt immers niet van alle misdrijven aangifte gedaan en niet alle misdrijven worden geregistreerd. Daardoor blijft er voor de justitiële instanties altijd een 'dark number' bestaan. Slachtofferenquêtes kunnen een aanvulling vormen op politieke registraties, zodat men zich een beter beeld kan vormen wat betreft de omvang, verdeling over de bevolking en aard van slachtoffers van veelvoorkomende criminaliteit. Daarnaast bieden de surveys een mogelijkheid om onderzoek te doen naar de ervaringen van slachtoffers met instanties als de politie, justitie en hulpverlening. Men kan dus stellen dat de mogelijkheden van slachtofferenquêtes goed aansluiten bij de eerder genoemde thema's die centraal staan binnen de victimologie, en om die reden worden ze ook wel gezien als de ruggengraat van de empirische victimologie (Van Dijk, 1997, p. 297).

Sinds het eerste onderzoek van Fiselier worden er periodiek landelijke algemene slachtofferenquêtes gehouden, maar deze hebben sindsdien veel veranderingen ondergaan. Van 1974 tot en met 1980 voerde het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC) van het ministerie van Justitie nog face-to-face interviews uit. In 1980 kwam hier een einde aan en ging het Centraal Bureau voor de Statistiek nationale slachtofferenquêtes afnemen. Deze Enquête Rechtsbescherming en Veiligheid (ERV) maakte in de periode 1997 tot en met 2004 onderdeel uit van het Permanent Onderzoek Leefsituatie (POLS). Sinds het begin van de jaren negentig wordt tweejaarlijks, en sinds 2003 jaarlijks, de Politiemonitor Bevolking gehouden. Deze slachtofferenquêtes hebben tot doel politieregio's te vergelijken en worden uitgevoerd in opdracht van de ministeries van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en Justitie (Wittebrood, 2006, p. 199-200).

Veranderingen gingen gepaard met wijzigingen in zaken als de vraagstelling en frequentie, maar sinds 1 januari 2006 zijn de slachtofferenquêtes van het CBS en de Politiemonitor Bevolking opgenomen in de Veiligheidsmonitor. Het doel hiervan is een eenduidiger beeld te verkrijgen van de veiligheid in Nederland, aangezien de uitkomsten van de verschillende enquêtes eerder nogal eens verschilden (Wittebrood, 2006, p. 200). Ook de Veiligheidsmonitor heeft inmiddels alweer enkele veranderingen ondergaan, maar in de meest recente versie zijn vragen gesteld over de volgende onderwerpen (Integrale Veiligheidsmonitor, 2011):

- Leefbaarheid van de woonomgeving
- Buurtproblemen
- Onveiligheidsbeleving
- Slachtofferschap en ondervonden delicten
- Melding en aangifte van delicten
- Contacten tussen politie en burgers,
- Functioneren van de politie
- Voorzorgsmaatregelen tegen criminaliteit

### **§2.1.2: Beleid en wetgeving**

Volgens Van Dijk (1997, p. 297) vormen slachtofferenquêtes de ruggengraat van de empirische victimologie. Ze vormen een belangrijke onderdeel van het onderzoek naar de frequentie, oorzaken en effecten van victimisatie, zoals zich dat sinds de jaren '70 heeft ontwikkeld.

Met deze ontwikkeling groeide het besef dat men, in het proces dat volgt op een delict, ook rekening dient te houden met de belangen van het slachtoffer. Dit resulteerde in het opstellen van richtlijnen, besluiten en wetten welke zorgden voor een intensivering van bestaande zorgverplichtingen, een verruiming van bestaande rechten en de introductie van processuele rechten voor het slachtoffer (Groenhuijsen & Reynaers, 2006, p. 14).

## **Europa**

Over de minimumrechten waarover een slachtoffer in het verband van de strafvordering moet beschikken bestaat internationale consensus. Waar delicten eerst werden gezien als zijnde zaken die vooral inbreuk plegen op de publieke orde, is men het er nu over eens dat delicten in de eerste plaats inbreuk plegen op de individuele rechten van de slachtoffers (Brienen & Hoegen, 2001, p. 43). De rechten die voor slachtoffers zouden moeten gelden en de wijzen waarop zij zouden kunnen participeren in het strafproces, zijn in 1985 samengevat in twee belangrijke internationale protocollen. Het eerste document is de 'United Nations Declaration of Basic Principles of Justice for Victims of Crime and Abuse of Power'. Het andere document kent de titel 'Council of Europe Recommendation on the Position of the Victim in the Framework of Criminal Law and Procedure' (Brienen & Hoegen, 2001 & Groenhuijsen & Reynaers, 2006). In 2001 zijn deze documenten op Europees niveau verder uitgewerkt in de 'Framework Decision on the Standing of Victims in Criminal Proceedings', ook wel het Europees kaderbesluit slachtofferzorg genoemd (Groenhuijsen & Reynaers, 2006, p. 15).

Het kaderbesluit is het eerste juridisch bindende internationale document met betrekking tot de status van het slachtoffer in het strafproces (Geelhoed, 2009, p. 328). Volgens Groenhuijsen en Reynaers (2006, p. 17) is de inhoud van het besluit het beste samen te vatten zoals is gebeurd in overweging 8 van de preambule:

*“Er is een onderlinge aanpassing nodig van de voorschriften en praktijken met betrekking tot de status en de voornaamste rechten van het slachtoffer, met bijzondere aandacht voor het recht van het slachtoffer met respect te worden bejegend, te spreken en geïnformeerd te worden, te begrijpen en begrepen te worden, en beschermd te worden in de verschillende fasen van de procedure. Ook moet rekening worden gehouden met het nadelige feit dat het slachtoffer in een andere lidstaat verblijft dan die waar het misdrijf is gepleegd.”*

## **Nederland**

Het kaderbesluit slachtofferzorg zou in Nederland oorspronkelijk in het beleid van het Openbaar Ministerie worden geïmplementeerd. Het was immers zo dat tot op dat moment de positie van het slachtoffer in het Nederlandse strafrecht vooral werd geregeld in beleidsinstrumenten van het OM (Geelhoed, 2009, p. 328).

Zo werden in 1987 de richtlijnen-Vaillant ingevoerd. Voor de invoering van deze richtlijnen werd de bejegening van slachtoffers vooral als een taak van bureaus van slachtofferhulp gezien, maar de nieuwe richtlijnen besteedden ook aandacht aan de bejegening van slachtoffers door de politie en het Openbaar Ministerie (Kool & Moerings, 2001, p. 3). Ze bevatten dan ook vrij gedetailleerde aanwijzingen met betrekking tot de wijze waarop politie en het OM slachtoffers dienen te bejegenen en behandelen in de verschillende fasen van het proces (Wemmers, 1998, p. 59).

De eerste fase bestaat uit het eerste contact tussen de politie en het slachtoffer wanneer het slachtoffer aangifte doet. Er wordt van de politie verwacht dat zij het slachtoffer met geduld, respect

en waardigheid behandelt. Het slachtoffer moet door de politie geïnformeerd worden over de mogelijkheid van het ontvangen van slachtofferhulp en hem of haar daar eventueel naar verwijzen. Verder moet men het slachtoffer het verloop van de rest van het proces beschrijven, vragen of het slachtoffer op de hoogte wenst te worden gehouden van ontwikkelingen in de zaak en vragen of het slachtoffer schadevergoeding van de dader wenst te ontvangen.

De politie wordt vervolgens geacht aan de wensen van het slachtoffer tegemoet te komen. Zij moet dus informeren waar nodig en, wanneer er een verdachte is aangehouden, proberen te regelen dat deze schadevergoeding betaald. Echter moet er bij de laatste stap opgemerkt worden dat de politie niet altijd over de middelen beschikt om dit voor elkaar te krijgen.

In de derde fase moet de politie ervoor zorgen dat de informatie in het rapport van de zaak correct is en de juiste punten beschreven worden. Zo moet de geleden schade erin beschreven staan, net als de wensen van het slachtoffer omtrent schadevergoeding en de moeite die de politie al heeft geleverd om aan die wens(en) tegemoet te komen.

De overige fasen hebben betrekking op de situatie waarin een zaak ook daadwerkelijk voorkomt. Het slachtoffer moet wederom een kans krijgen zijn wensen omtrent informatieverstrekking en schadevergoeding kenbaar te maken aan het OM. De officier van Justitie dient vervolgens zoveel mogelijk rekening te houden met deze wensen. In ernstige zaken moet het slachtoffer ook de kans krijgen tot een gesprek met de officier van Justitie om duidelijkheid te krijgen over de procedure die zal volgen (Wemmers, 1998, p. 59-60).

Zoals in paragraaf 1 van dit hoofdstuk beschreven, bestond er lange tijd een erg strikte scheiding tussen het strafrecht en het civiel recht. Wanneer de geleden schade van een slachtoffer meer betrof dan 1.500 gulden, kon dit alleen worden gevorderd via een lange, kostbare civiele procedure, en niet via het strafrecht. Hoewel de richtlijnen-Vaillant wel enigszins voorzagen in regels omtrent schadevergoeding, bleef dit een punt van kritiek.

Hierop werd de 'Commissie wettelijke voorzieningen slachtoffers in het strafproces' (ook wel de Commissie Terwee) ingesteld, welke als taak kreeg de mogelijkheden omtrent het verkrijgen van schadevergoeding voor slachtoffers in het strafproces te onderzoeken. In 1988 bracht zij een rapport uit met een ontwerp-wetsvoorstel. De twee belangrijkste punten van dit voorstel luiden (Kool & Moerings, 2001, p. 9):

- Een verruiming van de mogelijkheid voor de benadeelde partij om zich ter zake van haar vordering te voegen in het strafproces.
- De opnemng van een nieuwe bijzondere voorwaarde in artikel 14c van het Wetboek van Strafrecht op grond waarvan de rechter de veroordeelde kan verplichten een som geld te storten in het Schadefonds Geweldsmisdrijven of ten gunste van een instelling die de belangen van slachtoffers van strafbare feiten behartigt.

Beide zaken werden opgenomen in de Wet Terwee, welke stapsgewijs werd ingevoerd en vanaf 1995 op nationaal niveau ging gelden (Kool & Moerings, 2001, p. 9).

De wet kende echter niet alleen voorstanders. Volgens enkelen heeft de wet namelijk geleid tot victimalisering van het strafrecht. In hun evaluatie van de Wet Terwee geven Kool en Moerings (2001, p. 6) de mening van Buruma en andere tegenstanders weer: *“Door met de Wet Terwee het accent niet meer volledig op het straffen van de dader te leggen, maar ook op het herstel van de door het delict verstoorde toestand, is zijns inziens een gevaarlijke ontwikkeling in gang gezet. Het strafproces wordt op deze manier ontdaan van zijn essentie. Het gaat er niet om dat het slachtoffer iets is aangedaan, maar dat er iets heeft plaatsgevonden dat door de gemeenschap wordt*

*verworpen. En dat is, aldus Buruma, een zaak tussen gemeenschap en verdachte en niet iets dat moet worden uitgevochten binnen het strafrecht.”.*

De invoering van de Wet Terwee gaf tevens aanleiding om beleidsafspraken ter zake van politie en Openbaar Ministerie met betrekking tot het bevorderen van strafrechtelijke schadevergoeding te herzien. Met het oog daarop werden de richtlijnen-Vaillant vervangen door de richtlijn Slachtofferzorg (Kool & Moerings, 2001, p. 10).

Deze richtlijn is inmiddels weer vervangen door de Aanwijzing Slachtofferzorg. Hierin zijn instructienormen vastgelegd die betrekking hebben op de volgende drie aandachtsgebieden: het verzekeren van een correcte bejegening van slachtoffers, slachtoffers van allerlei relevante informatie voorzien, en schadevergoeding door daders aan slachtoffers bevorderen (Geelhoed, 2009, p. 328). De Aanwijzing veronderstelt dat door goede samenwerking, informatieverstrekking, correcte bejegening en de mogelijkheid tot het verhalen van geleden schade de positie van het slachtoffer te versterken is. Een groeiende tevredenheid van slachtoffers met de geboden slachtofferzorg moet dit aantonen (Koolen, I., Van der Heide, M. & Ziegelaar, A., 2005, p. 21).

Met de invoering van de Wet Terwee bestonden er voor het eerst wettelijke bepalingen met betrekking tot de positie van het slachtoffer in het strafproces. Zoals aangegeven, werd die positie echter vooral geregeld in beleidsinstrumenten van het OM (de richtlijnen) en zou het kaderbesluit slachtofferzorg van 2001 ook in het beleid van het OM worden geïmplementeerd (Geelhoed, 2009, p. 328). Het gebruik van beleidsregels werd in dit geval echter afgewezen. Uitgangspunt hierbij vormde de visie dat subjectieve rechten van slachtoffers niet zouden moeten worden vastgelegd via de omweg van verplichtingen voor politie en justitie. In 2004 stelde de minister van Justitie dan ook een conceptwetsvoorstel 'Versterking positie van het slachtoffer in het strafproces' op, dat vrij fundamentele wijzigingen van het Wetboek van Strafvordering bevatte. In 2007 werd een gewijzigd voorstel van wet naar de Eerste Kamer gezonden (Geelhoed, 2009, p. 329-330) en sinds 1 januari 2011 is de Wet versterking positie slachtoffers van kracht. Daarnaast geldt sinds 1 januari 2012 de gewijzigde Wet Schadefonds Geweldsmisdrijven. Samenvattend gelden nu ook de volgende wettelijke bepalingen (Ministerie van Veiligheid en Justitie, z.d.):

- Slachtoffers van een geweldsdelict of zedendelict mogen een slachtofferverklaring afleggen over lichamelijke, emotionele of economische gevolgen
- Slachtoffers hebben recht op informatie over het strafproces en in bepaalde gevallen over het verloop en de invrijheidstelling van de dader
- Slachtoffers mogen zich tijdens het strafproces laten bijstaan door een advocaat en/of een tolk
- Slachtoffers van een geweldsdelict of zedendelict aan wie een schadevergoedingsmaatregel is toegewezen, krijgen het hele schadebedrag voorgesloten. Dat gebeurt uiterlijk acht maanden na het definitieve vonnis. Het Centraal Justitieel Incassobureau verhaalt het bedrag vervolgens op de dader. Nabestaanden (echtgenoten, samenwonende partners en kinderen) kunnen ook een beroep doen op het Schadefonds Geweldsmisdrijven. Zij komen ook in aanmerking voor vergoeding van immateriële schade.

Al deze richtlijnen, besluiten en wetten hebben gezorgd voor een versterking van de positie van het slachtoffer. Zowel in Nederland, als in Europa.



## **§2.2: Procedural Justice Theory; belangrijke factoren in de beoordeling van slachtofferbenadering**

De theorie die het meest relevant is voor het onderzoek dat dit verslag beschrijft is de 'procedural justice theory'. Het concept werd in 1975 ontwikkeld door Thibaut en Walker. Zij stelden dat procedures waarin deelnemers worden betrokken als meer rechtvaardig worden gezien, dan procedures die deelnemers uitsluiten, ongeacht de uitkomst van zo'n procedure (Wemmers, Van der Leeden, Steensma, 1995, p. 329). Sindsdien is de theorie toegepast in verschillende settings, maar is de theorie vooral erg bruikbaar in het domein van politie en justitie. In dat domein gaat het om het betrekken van slachtoffers bij het gehele (politie)proces na aangifte. Slachtofferervaringen staan daarbij centraal en daarmee past de theorie goed binnen de victimologie. Er is echter nog een belangrijkere verbinding tussen de huidige gang van zaken binnen het strafrechtelijk systeem en de procedural justice theory. Zo zijn uit de huidige wetgeving de belangrijkste doelstellingen van het justitieel slachtofferbeleid af te leiden, namelijk een correcte bejegening van en adequate informatieverstrekking aan slachtoffers, het treffen van schaderegelingen tussen slachtoffers en daders, het versterken van de positie van het slachtoffer in het strafproces en de opvang en begeleiding van slachtoffers (Wittebrood, 2006, p. 172). Deze doelen zijn niet zomaar gekozen, maar zijn in meer of mindere mate gebaseerd op de procedural justice theory. De theorie veronderstelt dat het voor deelnemers aan een procedure van belang is dat zij op enige wijze kunnen participeren binnen deze procedure. Uit onderzoek waar de theorie van procedural justice centraal staat, blijkt dat het van groot belang is om slachtoffers te informeren over de stand van zaken binnen het proces, hen mogelijkheden te bieden om schade te claimen en soms zelfs rekening te houden met hun wensen aangaande de afdoening van de zaak (Wittebrood, 2006, p. 172). De vraag is echter wel of dergelijke criteria voor iedereen gelden, of dat zij afhankelijk zijn van persoonlijke kenmerken.

### **§2.2.1 De procedural justice theory**

Wemmers (1998) is een van de vele onderzoekers die een onderzoek heeft uitgevoerd naar de werking van de procedural justice theory en daarbij heeft ze het Nederlandse slachtofferbeleid als voorbeeld genomen. Het bijbehorende artikel legt de nadruk op de impact van slachtofferervaringen in het strafrechtelijke systeem op de relatie met justitie. De wijze waarop autoriteiten burgers behandelen heeft invloed op hun houding en gedrag. Wanneer burgers en slachtoffers tevreden zijn over de wijze waarop zij benaderd en behandeld worden, zullen ze eerder overgaan tot het doen van aangifte van een misdrijf. Daarnaast kan tevredenheid onder burgers leiden tot een kleinere kans op deviant gedrag binnen deze groep (Wemmers, 1998, p. 58). Waar deze visie slachtoffers nog een vrij passieve rol toebedeelt, bestaat er ook een meer radicale benadering. Namelijk een benadering waarbij de slachtoffers een actieve rol innemen en dus bijvoorbeeld een eigen strafeis in het proces kenbaar mogen maken. Het 'driepartijenmodel', waarbij slachtoffers spreekrecht hebben tijdens de rechtszaak, ligt tussen deze benaderingen in (Wemmers, 1998). Van deze laatste situatie is op dit moment sprake in Nederland.

Zoals hier beschreven lijkt de procedural justice theory misschien vooral van toepassing op het strafrechtproces, de fase waarin het slachtoffer in contact komt met justitie, maar de theorie kan veel breder gelden. Zo wordt er in het artikel van Wemmers, Van der Leeden en Steensma (1995) ingegaan op de criteria die Nederlandse slachtoffers van criminaliteit gebruiken om de eerlijkheid van strafrechtelijke procedures in het algemeen te beoordelen. In dit geval wordt de theorie

toegepast op alle contacten tussen slachtoffers en autoriteiten gedurende het gehele proces na een misdrijf, dus ook op het contact tussen slachtoffers en de politie. Uit onderzoek is gebleken dat mensen in hun interacties met autoriteiten een groter belang hechten aan de behandeling die ze ontvangen, dan aan de uitkomst van de interactie. Om dit te verklaren hebben Lynd en Tyler het 'Group-value model' ontwikkeld, welke veronderstelt dat mensen zich bezighouden met de lange termijn relatie met autoriteiten en instituties wanneer ze reageren in procedures (Wemmers et al., 1995). Lynd en Tyler beweren dat beoordelingen van strafrechtelijke procedures zijn gebaseerd op drie waarden, namelijk 'status/plaats in de groep', 'vertrouwen' en 'neutraliteit', welke elk weer worden vertegenwoordigd door een aantal variabelen. Echter zijn Wemmers et al. (1995) van mening dat er een grote mate van ambiguïteit aanwezig is rondom de term 'vertrouwen' en wordt de mate van controle die slachtoffers wenselijk achten in het proces, niet meegenomen in het 'Group-value model'. Zij ontwikkelen in het artikel dan ook een nieuw model voor procedurele rechtvaardigheid voor slachtoffers van criminaliteit, waarin 'vertrouwen' is vervangen door 'controle' (Wemmers, Van der Leeden, Steensma, 1995, p. 337)

### **§2.2.2 Belangrijke factoren in de beoordeling van slachtofferbenadering**

De auteurs van bovenstaand artikel trekken enkele conclusies op basis van verzamelde data uit interviews (Wemmers, Van der Leeden, Steensma, 1995, p. 347-349). Slachtoffers blijken het vooral belangrijk te vinden dat ze worden behandeld met waardigheid en respect en, van minder belang, vanuit een neutraal standpunt van de autoriteit. Controle, dat wil zeggen het kunnen uiten van hun zienswijzen en het gevoel hebben dat deze visies ook in overweging worden genomen, vinden de slachtoffers van groot belang. Echter onderscheidt dit zich niet zozeer van het criteria 'status/plaats binnen de groep'. Beleefdheid en interesse (de variabelen die dit laatste criteria kenmerken) leiden namelijk, net als controle, tot een versterking van de status van het slachtoffer als een waardevol lid van de samenleving. Opvallend is het feit dat de variabele 'procescontrole' veel belangrijker wordt geacht, dan de variabele 'beslissingscontrole'. Ook Wittebrood (2006, p. 172) komt tot de conclusie dat de tevredenheid van partijen in een procedure niet zo zeer afhangt van de hoogte van de toegekende schadevergoeding of de inhoud van de beslissing van de rechter (uitkomstfactoren), maar vooral van de rechtvaardigheid van de gevolgde procedure. Slachtoffers handelen dus niet uit eigen belang, aangezien ze de uitkomst van het proces niet willen beïnvloeden. Dit resultaat ondersteunt het 'Group-value model' van Lynd en Tyler zoals dat beschreven is in het artikel van Wemmers et al. (1995). Het onderzoek van deze auteurs levert empirisch bewijs voor de criteria 'respect' en 'neutraliteit', maar deze factoren correleren sterk.

Ook Tyler (1988) gaat in op de criteria die burgers gebruiken om de rechtvaardigheid van procedures te beoordelen. Hij wijst daarbij op het feit dat de beoordeling van procedurele rechtvaardigheid sterk samenhangt met tevredenheid (1988, p. 103), de kern van de procedural justice theory. De eerste criteria die de auteur dan ook van belang acht voor de beoordeling van procedurele rechtvaardigheid, zijn de criteria ontwikkeld door Thibaut en Walker: procescontrole en beslissingscontrole (Tyler, 1988, p. 104). Daarnaast noemt hij de zes criteria die door Leventhal zijn geïdentificeerd, namelijk consistentie, de mogelijkheid om vooroordelen te onderdrukken, beslissingskwaliteit/nauwkeurigheid, correctheid, mogelijkheden tot representatie en ethiek/moraliteit. Wat opvalt is dat alleen representatie overlapt, aangezien deze gelijk kan worden gesteld aan de criteria van Thibaut en Walker (Tyler, 1988, p. 105). Uit het onderzoek van Tyler blijkt dat mensen procedures die leiden tot een gunstige uitkomst als meer rechtvaardig beoordelen, dan

procedures die leiden tot een niet of minder wenselijke uitkomst. Er bestaat dus samenhang tussen verdelende rechtvaardigheid (uitkomst) en procedurele rechtvaardigheid (procedure) (Tyler, 1988, p. 117). Daarnaast blijken de zes criteria van Leventhal inderdaad onafhankelijk bij te dragen aan de beoordeling van procedurele rechtvaardigheid. Echter wijken de resultaten van het onderzoek wel op twee punten af van de voorspellingen. Zo blijkt consistentie van uitkomsten en behandeling vergeleken met eerdere ervaringen, verwachtingen of anderen niet belangrijk te zijn voor de respondenten. Ethiek/moraliteit daarentegen, is juist wel van belang voor de ondervraagden. Oftewel, de respondenten vinden het belangrijk dat autoriteiten algemene principes van eerlijke behandeling hanteren (Tyler, 1988, p. 120-123).

Nu lijken de tot nu toe beschreven benaderingen vrij algemeen, terwijl het onderzoek dat dit verslag beschrijft vooral betrekking heeft op de tevredenheid van slachtoffers van woninginbraken, waarbij het ook nog eens expliciet gaat om de tevredenheid over de benadering door de politie. Ook naar deze concretere gevallen is echter onderzoek gedaan.

Het artikel 'The Influence of Police Actions on Victim Satisfaction in Burglary Investigations' (Coupe & Griffiths, 1999) gaat in op belangrijke factoren voor slachtoffers van woninginbraken. Het doel van dit onderzoek is aan te geven wat de rol van politie acties is in het vormen van tevredenheid onder slachtoffers in het Verenigd Koninkrijk (Coupe & Griffiths, 1999, p. 413). Er is namelijk gebleken dat 90 procent van de Engelse burgers tevreden is over de politie, maar dat deze tevredenheid minder is onder mensen die daadwerkelijk in contact komen met de politie en dat het zelfs nog verder afneemt naarmate mensen verder in het strafrechtelijk systeem komen. Daarbij lijken vooral slachtoffers van inbraken minder tevreden (Coupe & Griffiths, 1999, p. 414).

De onderzoekers hebben een representatieve steekproef getrokken uit slachtoffers van woninginbraken in het Verenigd Koninkrijk in 1994. Onder 200 respondenten zijn uiteindelijk interviews afgenomen, waarbij de belangrijkste conclusie de volgende was. Zes factoren met betrekking tot de wijze waarop de politie omgaat met woninginbraken kunnen de mening van slachtoffers over de politie beïnvloeden, namelijk (Coupe & Griffiths, 1999, p. 416):

- De reactiesnelheid (hoe snel is de politie ter plaatse)
- De tijd die de politie ter plaatse bij het slachtoffer aanwezig is
- De wijze waarop het slachtoffer wordt behandeld
- Het aantal bezoeken van de politie
- De mate waarin het slachtoffer wordt geïnformeerd over het verloop/voortgang van de zaak
- Of de schade/eigendommen van het slachtoffer worden vergoed
- De uitkomst van het politieonderzoek

Waar bovenstaand artikel ingaat op de specifiek situatie rond slachtoffers van woninginbraken, is er tevens onderzoek uitgevoerd naar de rol van de verschillende autoriteiten binnen het strafrechtelijk systeem en dus ook expliciet naar de rol van de politie. Zoals gezegd zijn de doelen van het justitieel slachtofferbeleid in Nederland in meer of mindere mate gebaseerd op de procedural justice theory. In 'Van tevredenheid naar kwaliteit, een meetinstrument voor de slachtofferzorg' (Van Mierlo, Pemberton, Van Tol, 2009) zijn deze doelen erg duidelijk terug te vinden in de behoeften van slachtoffers. Daarnaast zijn ze in dat rapport, op basis van de theorie van procedurele rechtvaardigheid, onderverdeeld in proces- en uitkomstfactoren. De geformuleerde algemene procesfactoren luiden een correcte en persoonlijke bejegening, tijdige en begrijpelijke informatie en participatie in de procedure. Onvervulde informatiebehoeften blijken een belangrijke bron van

ontevredenheid (Van Mierlo, Pemberton, Van Tol, 2009, p. 22). Daarnaast zou participatie ook juist kunnen leiden tot secundaire victimisatie, en volgens het rapport is dat de reden waarom er in Nederland sprake is van een beperkt spreekrecht en weinig initiatieven rondom 'restorative justice' (slachtoffer-dadergesprekken bijvoorbeeld). Slachtoffers willen wel input leveren en gehoord worden in het proces, maar de beslissingsbevoegdheid leggen ze liever in handen van een meer neutrale partij. Alleen het *gevoel* van controle lijkt dus belangrijk voor slachtoffers (Van Mierlo, Pemberton, Van Tol, 2009, p. 23).

Algemene uitkomstfactoren die in het rapport worden geformuleerd, luiden: de reden voor aangifte en de uitkomst van het strafproces. Zo is bij vermogensdelicten de reden voor aangifte vaak (in 40 tot 70 procent van de gevallen) dat men bewijs nodig heeft voor de verzekering of de gestolen goederen terug wil krijgen. De beoordeling van de uitkomst van het strafproces houdt hiermee dan ook verband (Van Mierlo, Pemberton, Van Tol, 2009, p. 24). Wanneer we uitkomstfactoren echter breder dan het strafproces bezien, zijn er nog tal van andere factoren te noemen. Zo zijn erkenning, preventie van herhaling, vervolgschade en veiligheid, materiële compensatie en vergelding ook van belang voor slachtoffers (Van Mierlo, Pemberton, Van Tol, 2009, p. 25-26).

Opvallend aan het werk van Van Mierlo, Pemberton en Van Tol (2009) is het feit dat zij naast de verdeling naar proces- en uitkomstfactoren, ook nog eens een verdeling hebben gemaakt naar het type autoriteit binnen het strafrechtelijk systeem. Voor de politie, het OM, de rechterlijke macht en Slachtofferhulp Nederland hebben zij op een rijtje gezet welke factoren slachtoffers per organisatie belangrijk vinden. Zoals eerder gezegd ligt het aandachtsgebied van dit onderzoek bij de tevredenheid over de benadering van slachtoffers door de politie en volgens Van Mierlo, Pemberton en Van Tol is het contact met deze autoriteit van groot belang voor slachtoffers. Het is immers vaak de eerste organisatie waarmee slachtoffers van een misdrijf te maken krijgen. Als het gaat om de procesfactoren lijken slachtoffers vooral behoefte te hebben aan een prettige bejegening. Dat wil zeggen dat ze professionaliteit, beleefdheid, geduld en erkenning van politieambtenaren verwachten. Deze factoren vormen een belangrijke bron van tevredenheid, evenals het krijgen van voldoende en de juiste informatie. Participatie is een andere procesfactor, welke het meest van belang lijkt voor slachtoffers van ernstige geweldsdelicten, gepleegd door een bekende. De mate van tevredenheid hangt in dat geval af van de mate waarin wordt afgestemd op de wensen en behoeften van het slachtoffer (Van Mierlo, Pemberton, Van Tol, 2009, p. 32-33).

Wat betreft de uitkomstfactoren vinden slachtoffers het in de relatie met de politie vooral belangrijk dat (de ernst van) het slachtofferschap wordt erkend. Dit hangt samen met de procesfactor professionaliteit. Daarnaast streven slachtoffers vaak naar materiële compensatie, met name bij vermogensdelicten, en willen ze dat de politie zoveel mogelijk moeite doet om dit van de dader gedaan te krijgen. Echter beschikt de politie niet altijd over de juiste middelen hiervoor. Een derde factor waar slachtoffers behoefte aan hebben is veiligheid. Van de politie wordt verwacht dat zij tracht secundaire victimisatie te voorkomen en de veiligheid van slachtoffers waarborgt. Daarnaast moet de politie bijdragen aan het verminderen van angstgevoelens. Bijvoorbeeld door informatie te verstrekken over en door te verwijzen naar slachtofferhulp. Tot slot vormt voor veel slachtoffers vergelding of het opsporen van de dader een belangrijke uitkomstfactor. Echter lijkt dit samen te hangen met het type delict, aangezien deze verwachting niet altijd even realistisch is (Van Mierlo, Pemberton, Van Tol, 2009, p. 33-35).

Ook uit eigen empirisch onderzoek van Van Mierlo, Pemberton en Van Tol (2009) kan ongeveer een gelijke conclusie worden getrokken. De deelnemers aan de groepsgesprekken verwachten onder andere dat de politie snel ter plaatse is, waarbij ze zorgen voor een goede eerste opvang. Bij dit

eerste contact moet sprake zijn van een correcte bejegening, zodat slachtoffers vanaf het begin het gevoel hebben dat ze serieus worden genomen. Bij het opnemen van de aangifte moet de politie de tijd nemen, zo geven de deelnemers aan, maar daarnaast moeten ze een aangifte ook vlot kunnen afwerken. Tevens stellen de slachtoffers het op prijs wanneer hen informatie wordt verstrekt met betrekking tot slachtofferhulp en de voortgang van de zaak na aangifte. Het waarborgen van de veiligheid van het slachtoffer, zowel op de plaats delict als daarna, vormt ook een factor die van belang is. Tot slot wordt aangegeven dat veel slachtoffers teleurgesteld zijn in de steun van de politie na het eerste contact en dat bejegening, ook na dit eerste contact, een belangrijke factor is en blijft (Van Mierlo, Pemberton, Van Tol, 2009, p. 45-49).

### **§2.2.3 Invloed persoonlijke kenmerken**

Hoewel er nu veel criteria genoemd zijn waarop mensen hun beoordeling of tevredenheid baseren als het gaat om de rechtvaardigheid van een procedure, en deze zeker enige overlap vertonen, zou men kunnen aandragen dat de betekenis van de procedural justice theory verschilt naar persoonlijke kenmerken. Het zou immers kunnen dat iedere persoon andere factoren verbindt aan het wel of niet als rechtvaardig ervaren van een procedure, en daarmee aan tevredenheid.

In 'Behoeften van slachtoffers van delicten' (Ten Boom, Kuijpers, Moene, 2008) is een literatuuronderzoek uitgevoerd naar de behoeften van slachtoffers van delicten, waarbij ook is gekeken naar de invloed van persoonlijke kenmerken op de tevredenheid van slachtoffers over procedures. De auteur komt tot de conclusie dat er weinig tot geen onderzoek is uitgevoerd naar de invloed van de factoren geslacht, etniciteit en herhaald slachtofferschap. In de 33 studies die zijn aangetroffen blijken zowel geslacht als etniciteit geen standaardvariabele te zijn. Alleen in drie van de bestudeerde onderzoeken wordt geconcludeerd dat vrouwen een grotere behoefte aan steun of iemand om mee te praten hebben, dan mannen na een misdrijf. Wat betreft etniciteit is in vier van de 33 studies vastgesteld dat voor minderheden meer behoeften on vervuld blijven. Daarnaast lijkt deze groep vaker behoefte aan hulp rond hun eigen veiligheid te hebben. Wanneer er niet aan deze behoeften wordt voldaan, zullen slachtoffers ook niet of minder tevreden zijn over de procedure. Opmerkelijk is dat over een mogelijk verschil in behoeften van herhaalde slachtoffers niets gevonden is (Ten Boom, Kuijpers, Moene, 2008, p. 50-51).

Volgens Tyler (1988, p. 132) verschilt de betekenis van de procedural justice theory ook niet naar de kenmerken van personen. Er is volgens hem geen bewijs dat verschillende typen mensen ook verschillend denken over de betekenis van rechtvaardigheid. Wel zou de betekenis van de procedural justice theory verschillen per situatie en dus afhangen van factoren als het type delict waarvan men slachtoffer is geworden en het type autoriteit waarmee contact bestaat.

Tot een dergelijke conclusie komen ook Brandl en Horvath (1991). Zij stellen dat de kenmerken opleiding, geslacht en inkomen niet gerelateerd waren aan de tevredenheid van de deelnemers aan hun onderzoek. Daarnaast geven zij, evenals Tyler (1988), aan dat het van belang is uit te splitsen naar situatie. Tevredenheid blijkt namelijk wel afhankelijk van het type delict waar mensen slachtoffer van zijn geworden (Brandl & Horvath, 1991, p. 109)

## §2.3 Conclusie

Het beleid en de richtlijnen die in de loop der jaren met betrekking tot de positie van het slachtoffer zijn ontwikkeld, zijn in meer of mindere mate gebaseerd op de procedural justice theory (Wittebrood, 2006, p. 172). Over het algemeen beoordelen deelnemers een procedure als meer rechtvaardig wanneer ze in de procedure worden betrokken, dan wanneer ze worden uitgesloten, ongeacht de uitkomst van de procedure (Wemmers, Van der Leeden, Steensma, 1995, p. 329). Een rechtvaardige procedure leidt tot tevredenheid (Tyler, 1988, p. 103), waaruit dus ook algemene behoeften van slachtoffers en burgers kunnen worden afgeleid.

Verschillende wetenschappers hebben al onderzoek gedaan naar belangrijke factoren en behoeften en samenvattend kunnen we stellen dat de volgende van belang zijn. Slachtoffers blijken het vooral belangrijk te vinden dat ze worden behandeld met waardigheid en respect en, minder belangrijk, vanuit een neutraal standpunt van de autoriteit. Daarbij blijkt dat procescontrole veel belangrijker wordt geacht dan beslissingscontrole (Wemmers, Van der Leeden, Steensma, 1995, p. 347-349 en Wittebrood, 2006, p. 172). Dit resultaat ondersteunt het 'Group-value model' van Lynd en Tyler. Ook Tyler (1988) gebruikt dergelijke criteria. De eerste criteria die hij namelijk van belang acht voor de beoordeling van procedurele rechtvaardigheid, zijn wederom de door Thibaut en Walker ontwikkelde proces- en beslissingscontrole (Tyler, 1988, p. 104). Daarnaast noemt hij de zes criteria die door Leventhal zijn geïdentificeerd, namelijk consistentie, de mogelijkheid om vooroordelen te onderdrukken, beslissingskwaliteit/nauwkeurigheid, correctheid, mogelijkheden tot representatie en ethiek/moraliteit. Verder toont het onderzoek aan dat er samenhang bestaat tussen verdelende rechtvaardigheid (uitkomst) en procedurele rechtvaardigheid (procedure) (Tyler, 1988, p. 117), en blijken de zes criteria van Leventhal inderdaad onafhankelijk bij te dragen aan de beoordeling van procedurele rechtvaardigheid. Hierbij blijkt consistentie wel van minder belang dan verwacht werd, terwijl ethiek/moraliteit juist wordt ervaren als een belangrijke factor (Tyler, 1988, p. 120-123). Als het gaat om de specifieke factoren die slachtoffers van woninginbraken van belang achten, vormt het onderzoek van Coupe en Griffiths (1999) een goede bron. De belangrijkste conclusie die uit hun empirische onderzoek naar voren komt, is dat de volgende zes factoren de mening van slachtoffers over de politie kunnen beïnvloeden: de reactiesnelheid, de tijd die de politie ter plaatse bij het slachtoffer aanwezig is, de wijze waarop het slachtoffer wordt behandeld, het aantal bezoeken van de politie, de mate waarin het slachtoffer wordt geïnformeerd over het verloop/voortgang van de zaak, of de schade/eigendommen van het slachtoffer worden vergoed en wat de uitkomst is van het politieonderzoek na een woninginbraak (Coupe & Griffiths, 1999, p. 416).

In het artikel van Van Mierlo, Pemberton en Van Tol (2009) komen de doelen van het justitieel slachtofferbeleid van Nederland het sterkst terug. De geformuleerde algemene procesfactoren luiden een correcte en persoonlijke bejegening, tijdige en begrijpelijke informatie en participatie in de procedure (Van Mierlo, Pemberton, Van Tol, 2009, p. 22). Algemene uitkomstfactoren die in het rapport worden geformuleerd, zijn: de reden voor aangifte en de uitkomst van het strafproces. Wanneer zij deze toepassen op de bejegening door de politie, ontstaan de volgende belangrijke factoren. Slachtoffers lijken tijdens het contact met de politie vooral behoefte te hebben aan een prettige bejegening. Dat wil zeggen dat ze professionaliteit, beleefdheid, geduld en erkenning van politieambtenaren verwachten. Deze factoren vormen een belangrijke bron van tevredenheid, evenals het krijgen van voldoende en de juiste informatie. Participatie is een andere procesfactor, welke het meest van belang lijkt voor slachtoffers van ernstige geweldsdelicten, gepleegd door een bekende. Wat betreft de uitkomstfactoren vinden slachtoffers het in de relatie met de politie vooral

belangrijk dat (de ernst van) het slachtofferschap wordt erkend. Daarnaast streven slachtoffers vaak naar materiële compensatie, met name bij vermogensdelicten, en willen ze dat de politie zoveel mogelijk moeite doet om dit van de dader gedaan te krijgen. Een derde factor waar slachtoffers behoefte aan hebben is veiligheid. Daarnaast moet de politie bijdragen aan het verminderen van angstgevoelens. Bijvoorbeeld door informatie te verstrekken over en door te verwijzen naar slachtofferhulp. Tot slot vormt voor veel slachtoffers vergelding of het opsporen van de dader een belangrijke uitkomstfactor (Van Mierlo, Pemberton, Van Tol, 2009, p. 32-35).

Zoals eerder genoemd bestaat het rechercheproces uit vijf fasen en schematisch zijn de factoren die daarin van belang zijn als volgt weer te geven:

*Belangrijke factoren in de benadering van slachtoffers*

*Tabel 2.3.1*

Type factoren	Procesfactoren	Uitkomstfactoren
<b>Fase in het rechercheproces</b>		
<b>Aangifte</b>	Reactiesnelheid; tijd die politie bij slachtoffer aanwezig is; informatieverstrekking	De reden voor aangifte; waarborgen veiligheid slachtoffer
<b>Identificatie v/d verdachte, lokalisering en evt. aanhouding verdachte<sup>1</sup></b>	Mate waarin slachtoffer wordt geïnformeerd over verloop van de zaak; tijdige, juiste en begrijpelijke informatie	Vergelding; opsporen dader
<b>Verhoor en bewijsvoering</b>	Samenwerking met het slachtoffer	
<b>Administratieve afhandeling</b>	Informatieverstrekking	Uitkomst politieonderzoek; uitkomst strafproces; preventie van herhaling; vergoeding schade/eigendommen; mate waarin politie schadevergoeding door dader aan slachtoffer(s) bevordert
<b>Alle fasen</b>	Consistentie; waardigheid; respect; neutraliteit; nauwkeurigheid; moraliteit; professionaliteit; beleefdheid; geduld; erkenning; participatie in de procedure; aantal bezoeken politie; procescontrole	Erkenning ernst slachtofferschap; veiligheid; verminderen angstgevoelens (informatie over- en doorverwijzen naar slachtofferhulp); beslissingscontrole

Persoonlijke of situationele kenmerken oefenen volgens vele (empirische) onderzoeken geen invloed uit op de ervaring van rechtvaardigheid en de geformuleerde algemene behoeften van slachtoffers in het straf(rechts)proces. Daar hoeft dus geen rekening mee te worden gehouden in dit onderzoek naar de aanwezigheid van bovenstaande proces- en uitkomstfactoren in de slachtofferbenadering door de politie in de gemeenten Enschede en Hengelo. Wel zijn niet alle factoren objectief meetbaar, maar daarover meer in het volgende hoofdstuk.

<sup>1</sup> Aangezien de identificatie van de verdachte en de lokalisering en eventuele aanhouding van de verdachte sterk samenhangen en voor het slachtoffer nauwelijks te onderscheiden zijn, zijn deze fasen samengenomen.

## 3 METHODOLOGIE

In de voorgaande hoofdstukken is beschreven welke veranderingen dit onderzoek in beeld tracht te brengen en is wetenschappelijke literatuur gebruikt om aan te geven welke wensen en behoeften slachtoffers van woninginbraken hebben als het gaat om de wijze waarop zij door autoriteiten bejegend worden. Het begrip ‘autoriteiten’ is erg breed en dit onderzoek richt zich dan ook expliciet op de politie. Deze autoriteit neemt vaak het eerste contact met slachtoffers voor haar rekening en vormt daarom een belangrijke speler binnen het proces na een woninginbraak. In dit hoofdstuk wordt verder ingegaan op de methoden die gebruikt zijn om de data voor dit onderzoek te verzamelen, te verwerken en te analyseren. Om de data te verzamelen is gebruik gemaakt van een kwalitatieve methode, aangezien de wensen en behoeften van slachtoffers ook in kwalitatieve begrippen zijn onderzocht en beschreven in de literatuur. Het is noodzakelijk gelijke termen te hanteren en daarnaast zijn de zaken waar dit onderzoek betrekking op heeft veelal niet in cijfers te vatten.

### §3.1 Methoden van dataverzameling

#### §3.1.1 Onderzoeksdesign

Zoals in het eerste hoofdstuk al enigszins is toegelicht, luidt de hoofdvraag van dit onderzoek: *‘Welke veranderingen brengt de oprichting van het Woninginbrakenteam Twente met zich mee voor de slachtofferbejegening door de politie in de gemeenten Enschede en Hengelo en in hoeverre komt de nieuwe situatie tegemoet aan de wensen en behoeften van slachtoffers?’*

Om deze vraag te kunnen beantwoorden is er allereerst een literatuurstudie uitgevoerd naar de wensen en behoeften van slachtoffers van woninginbraken. De resultaten zijn samenvattend weergegeven in tabel 2.3.1.

De weergegeven factoren geven aan waar op gelet moet worden bij het onderzoeken van de opgetreden veranderingen door oprichting van het Woninginbrakenteam Twente. Dit deel van het onderzoek vraagt om een benadering waarbij zowel de situaties binnen de politie in de gemeenten Enschede en Hengelo van voor de oprichting van het WIT Twente moeten worden bekeken, als de situaties zoals die bestaan sinds de oprichting van het regionale woninginbrakenteam in 2012. Met ‘situaties’ worden de werkwijze en slachtofferbenadering van de politie na woninginbraken in beide gemeenten bedoeld. Het is dus noodzakelijk een intensieve studie binnen de politie in beide gemeenten uit te voeren.

Dit maakt dat een casestudie-benadering het meest geschikt is voor dit onderzoek. Een casestudie is een intensieve studie naar een enkele eenheid met het doel een grotere hoeveelheid van (gelijke) eenheden te begrijpen. Een eenheid wordt daarbij gevormd door een ruimtelijk begrensd fenomeen (Gerring, 2004, p. 342). In het geval van dit onderzoek is er dus sprake van twee cases, namelijk de politie in de gemeenten Enschede en Hengelo binnen de politieregio Twente. Een casestudie is het meest geschikt om de eerder genoemde onderzoeksvraag te beantwoorden, omdat het vooral van belang is een compleet beeld te krijgen van de werkwijze en slachtofferbejegening door de politie in beide gemeenten. Ook zijn casestudies goed toepasbaar op werkelijke, dagelijkse ervaringen (Soy, 1997).



Aangezien het voor het beantwoorden van de onderzoeksvraag noodzakelijk is om zowel over informatie rond de huidige situatie in de gemeenten te beschikken, als over informatie met betrekking tot de periode voor oprichting van het WIT Twente, kent dit onderzoek een longitudinaal element. Het regionale team is opgericht in 2012 en de politie kreeg in beide gemeenten vlak na elkaar met de nieuwe, regionale werkwijze rond woninginbraken te maken. Op dat moment was dit onderzoek nog niet van start gegaan en daarnaast zou het in de korte tijdsperiode van het schrijven van deze scriptie onmogelijk zijn om ook daadwerkelijk twee meetmomenten te hanteren. Deze zaken hebben ertoe geleid dat op het enige meetmoment dat dit onderzoek kent, ook de situatie voor de oprichting van het WIT Twente, dus voor 2012, gemeten moet worden. Dit brengt nadelen met zich mee, maar er is getracht deze zo veel mogelijk uit te sluiten. Daarover volgt meer in de laatste paragraaf van dit hoofdstuk.

Het feit dat in dit onderzoek twee cases worden onderzocht, kent voordelen ten opzichte van een enkele casestudie, aangezien het tot bredere inzichten leidt. Wanneer er een enkele casestudie wordt uitgevoerd is er immers alleen een beschrijving van die individuele situatie mogelijk en kan men een vermoeden hebben van de situatie in andere gevallen. Wanneer er een vergelijkende casestudie wordt uitgevoerd, beschikt men over meer data om deze beschrijvingen en vermoedens te ondersteunen. Daarnaast gaat de opzet mogelijke 'bias' rond de bevindingen tegen, doordat de aandacht moet worden verdeeld over twee cases en het onderzoek zich dus nauwelijks te sterk kan richten op één bepaalde situatie (Soy, 1997).

De vergelijkbaarheid van cases vormt nog wel een belangrijk aandachtspunt. De te onderzoeken cases moeten zo worden geselecteerd dat ze ook daadwerkelijk vergeleken kunnen worden op bepaalde punten, ook wel kernvariabelen genoemd. Dit wordt beschreven in de paragrafen 3.1.2 en 3.3.1.

### **§3.1.2 Case selectie en methoden**

#### **Case selectie**

Dit onderzoek richt zich op de veranderingen die het Woninginbrakenteam Twente met zich mee heeft gebracht sinds haar oprichting in 2012, met specifieke aandacht voor de politie in de gemeenten Enschede en Hengelo. Wat betreft de keuze voor deze laatste twee cases is er sprake van een informatie-georiënteerde selectie. Begin 2012 verscheen er namelijk een artikel in de Twentsche Courant Tubantia (Timmers, 2012), waarin werd beweerd dat er verschillen bestaan in de wijze waarop de politie in Enschede en Hengelo slachtoffers van woninginbraken benadert. Deze bewering had betrekking op de situatie voor oprichting van het regionale team. Destijds was er binnen de politie in de gemeente Enschede geen sprake meer van een woninginbrakenteam, aangezien dat in 2010 is opgeheven, terwijl het in Hengelo (nog) wel bestond. Nu het regionale team is opgericht en het betrokken is bij woninginbraken in de gehele regio, zijn het beleid, de werkwijze en de slachtofferbejegening binnen deze politie-eenheden mogelijk gelijk getrokken. Dat brengt veranderingen met zich mee, welke voor de politie in de ene gemeente mogelijk groter en ingrijpender zijn, dan voor de politie in de andere gemeente, en daarmee mogelijk ook voor slachtoffers van woninginbraken.

Het is een bewuste keuze geweest om het onderzoek te richten op de politie in de *gemeenten* Enschede en Hengelo, in plaats van op het grotere geheel. De politieregio Twente bestaat namelijk nu nog uit vijf clusters, waarna het vanaf 1 januari 2013 zal opgaan in de grotere regio Oost Nederland (Politie Nederland, z.d). Tot dat moment maakt de gemeente Enschede samen met de

gemeente Haaksbergen deel uit van cluster Oost, terwijl de gemeente Hengelo samen met de gemeenten Borne en de Hof van Twente cluster Midden vormt. Echter, zoals men in het Clusterjaarplan Midden 2012 (Politie Twente, 2012, p. 3) al aangeeft, kent Hengelo een andere dynamiek en problematiek dan het meer landelijke de Hof van Twente met de verschillende dorpskernen. Aangezien dat hoogstwaarschijnlijk ook het geval is voor Enschede binnen cluster Oost, en het zou kunnen betekenen dat het beleid en de werkwijzen binnen de clusters van elkaar verschillen, is besloten het onderzoek uitsluitend te richten op de politie in de gemeenten Enschede en Hengelo.

Naast het in beeld brengen van de mogelijke veranderingen binnen de politie op gemeentelijk niveau door oprichting van het WIT Twente, is het interessant om te weten in hoeverre de situaties voor en na oprichting van het regionale team voldoen aan de wensen en behoeften van slachtoffers zoals die blijken uit de literatuur. Welke veranderingen zijn opgetreden in de slachtofferbejegening en is er vooruitgang geboekt of nog te boeken?

Tot slot richt het onderzoek zich binnen de politie in de twee gemeenten zowel op de leidinggevende, als uitvoerende kant. Bij leidinggevendenden moet hierbij worden gedacht aan teamchefs en coördinatoren van de recherche en bij uitvoerenden gaat het om de 'agenten in het blauw' die bijvoorbeeld de functie van wijkagent vervullen of deel uitmaken van de noodhulp. Door beide kanten te benaderen wordt getracht eventuele verschillen tussen beleid en praktijk in kaart te brengen en helder te krijgen of er volgens beide groepen sprake is van een efficiënte werkwijze die voldoet aan de wensen van slachtoffers.

## **Methoden**

Het startpunt van het onderzoek wordt gevormd door een literatuurstudie naar de wensen en behoeften van slachtoffers van woninginbraken met betrekking tot de wijze waarop zij worden bejegend door autoriteiten, in dit geval de politie. Op die manier is achtergrondkennis verkregen en is het mogelijk het onderzoek te laten aansluiten op de bestaande literatuur.

Om te onderzoeken of er ook daadwerkelijk aan de wensen en behoeften van slachtoffers wordt voldaan door de politie in de gemeenten Enschede en Hengelo zijn face-to-face interviews ingezet als dataverzamelmethode. Echter kan er niet zomaar worden gekeken naar de huidige situatie, aangezien dit onderzoek wordt uitgevoerd op een moment dat er veel veranderingen gaande zijn binnen, en gepland staan voor de politie Twente. De belangrijkste verandering die in 2012 heeft plaatsgevonden en nog voortduurt als het gaat om de aanpak van woninginbraken, vormt de oprichting van een Woninginbrakenteam Twente. Deze oprichting heeft mogelijk weer veranderingen veroorzaakt of kan nog veranderingen veroorzaken op gemeentelijk niveau, dat wil zeggen binnen de politie in de gemeenten Enschede en Hengelo, en mag daarom niet zomaar worden genegeerd. Om deze eventuele veranderingen en de slachtofferbejegening goed in beeld te krijgen is er gewerkt met een vragenlijst die zowel vragen bevat over de situatie voor de oprichting van het regionale woninginbrakenteam, als over de situatie sinds oprichting van het regionale team in 2012 (de huidige situatie). Daarnaast zijn de vragenlijsten semi-gestructureerd, wat het mogelijk maakt door te vragen waar nodig en de vragen tijdens het gesprek bijvoorbeeld in een andere volgorde te stellen.

De vragen over de situatie voor oprichting van het WIT Twente hebben betrekking op de periode 2010-2012. Het jaar 2010 is geen willekeurige keuze, aangezien men in dat jaar het woninginbrakenteam in de gemeente Enschede heeft opgeheven, terwijl het in Hengelo nieuw leven werd ingeblazen.

Verder is de keuze voor 2010 gebaseerd op het feit dat het belangrijk is om niet een te grote periode te willen onderzoeken, aangezien de respondenten het zich anders mogelijk niet meer kunnen herinneren of geen betrouwbaar beeld meer kunnen schetsen.

Tevens is er met betrekking tot de betrouwbaarheid voor gekozen om respondenten te interviewen die sinds 2010 tot op heden werkzaam zijn in dezelfde functie rond de aanpak van woninginbraken bij de politie in hun gemeente. Zij hebben kennis van de situaties voor én na oprichting van het WIT Twente, en persoonlijke visies en kenmerken spelen op deze manier geen rol. Wanneer er door meerdere personen bepaalde veranderingen benoemd worden kan er met vrij grote zekerheid gezegd worden dat het gaat om daadwerkelijke veranderingen in beleid, werkwijze en slachtofferbejegening veroorzaakt door oprichting van het WIT Twente.

Voor de politie in Enschede en Hengelo bestaat de groep respondenten uit één uitvoerende en één leidinggevende per gemeente. Om een zo compleet mogelijk beeld te schetsen is er daarnaast voor gekozen ook de teamchef en twee coördinatoren van het Woninginbrakenteam Twente te interviewen, evenals twee uitvoerenden van dit team. Deze laatste twee uitvoerenden zijn zo geselecteerd dat ze eerder (gedurende de periode 2010-2012) werkzaam zijn geweest in het woninginbrakenteam van Hengelo of binnen de recherche in Enschede. Zo kunnen zij een duidelijk beeld schetsen van het verschil tussen hun functie toentertijd, hun huidige functie binnen het WIT Twente en de verschillen in werkwijze en slachtofferbejegening die te onderscheiden zijn.

De vragen rond werkwijze en slachtofferbejegening zijn sterk gebaseerd op de literatuurstudie. Zo komen de factoren die zijn samengevat in tabel 2.3.1 grotendeels terug in de vragenlijsten voor de leidinggevenden en uitvoerenden. Echter is het niet mogelijk subjectieve begrippen als 'een respectvolle, correcte en professionele benadering' te onderzoeken, aangezien eerder wetenschappelijk onderzoek niet uitwijst wat er precies onder 'respectvol', 'correct' en 'professioneel' wordt verstaan. Dit vormt een beperking binnen dit onderzoek, welke in paragraaf 3.3 verder wordt toegelicht.

In de vragenlijst voor leidinggevenden is de nadruk gelegd op het beleid, terwijl de nadruk in de vragenlijst voor uitvoerenden vooral op de praktijk ligt. Dit om te voorkomen dat er op gelijke vragen heel verschillend wordt geantwoord, eerder veroorzaakt door een verschil in kennis en werkzaamheden, dan door een verschil in beleving of ervaring. Zo wordt er aan uitvoerenden niet gevraagd of er voor 2012 regionaal beleid bestond met betrekking tot de aanpak van woninginbraken, terwijl hen wel wordt gevraagd hoe het 'horen' van een slachtoffer er precies uitziet. Daarentegen worden beide groepen bijvoorbeeld wel gevraagd naar de bejegening die zij wenselijk achten voor slachtoffers van woninginbraken en welke veranderingen zij sinds oprichting van het WIT Twente hebben ervaren in de gemeente waar zij werkzaam zijn. De overige vragen en exacte invulling van de vragenlijsten zijn te vinden in bijlage 2.

Op basis van de uitkomsten van de interviews kan er een bepaalde conclusie getrokken worden als het gaat om de veranderingen die de oprichting van het Woninginbrakenteam Twente met zich mee heeft gebracht voor de politie in de gemeenten Enschede en Hengelo. Daarnaast geven de uitkomsten zicht op de mate waarin de werkwijze en slachtofferbejegening van de politie in beide gemeenten aansluit op de wensen en behoeften van slachtoffers van woninginbraken zoals die blijken uit de literatuur, zowel voor als na de oprichting van het WIT Twente.

### **§3.2 Methode van dataverwerking en –analyse**

De beschreven methode levert kwalitatieve data. De interviews geven een beschrijvend beeld van de huidige werkwijze en slachtofferbejegening door de politie in de gemeenten Enschede en Hengelo, maar ook van de werkwijze en slachtofferbejegening zoals deze er uitzagen voor oprichting van het Woninginbrakenteam Twente. Door zowel uitvoerenden als leidinggevenden te interviewen binnen de politie in beide gemeenten, maar ook binnen het WIT Twente, kan er een volledig beeld geschetst worden van de verschillende situaties. Dit is nodig om een goede vergelijking te kunnen maken met de bestaande literatuur over de wensen en behoeften van slachtoffers van woninginbraken als het gaat om de wijze waarop zij bejegend worden door de politie.

Om het beeld zo volledig en betrouwbaar mogelijk te laten zijn, zijn de interviews opgenomen, meegeschreven en naderhand direct uitgewerkt. Op die manier gaan er geen gegevens verloren. Aangezien de vragenlijsten zo geformuleerd zijn dat ze alle factoren, met uitzondering van de subjectieve begrippen, uit de literatuur omvatten, is het mogelijk een vergelijking te maken tussen de daadwerkelijke situatie en de wenselijke situatie volgens slachtoffers.

Samenvattend levert de casestudie dan een aantal bruikbare aanbevelingen op voor de politie Twente in het algemeen, maar met name voor de politie in de gemeenten Enschede en Hengelo en het Woninginbrakenteam Twente. Deze aanbevelingen hebben betrekking op de wijze waarop de politie in de gemeenten Enschede en Hengelo, maar zeker ook het WIT Twente, de bejegening van slachtoffers van woninginbraken kunnen optimaliseren.

### **§3.3 Methodologische kanttekeningen**

#### **§3.3.1 Bedreigingen**

Een casestudie betreft vaak onderzoek naar een klein aantal cases. Zo ook in dit geval, aangezien de situatie rond de slachtofferbejegening na woninginbraken van 2010 tot en met 2012 door de politie in de gemeenten Enschede en Hengelo wordt onderzocht. Door onderzoek te richten op een klein aantal cases kan de mogelijkheid tot generalisatie in het geding komen (Soy, 1997). Dit is een bedreiging die hoort bij een casestudie, maar in dit geval is het alleen van belang dat er gegeneraliseerd kan worden naar de politie in de gemeenten Enschede en Hengelo, het Woninginbrakenteam Twente, en in mindere mate, naar de politieregio Twente.

Per case wordt er slechts een klein aantal respondenten benaderd. Voor de representativiteit is het wenselijk om dit aantal groter te laten zijn, maar vanwege het tijdsbestek waarin dit onderzoek uitgevoerd dient te worden, is dat niet mogelijk.

Wel zijn de respondenten zo gekozen dat zowel uitvoerenden als leidinggevenden worden benaderd. Dit zorgt ervoor dat er een completer en betrouwbaarder beeld kan worden gegeven, dan wanneer alleen interviews afgenomen zouden worden onder één van deze twee groepen. Het zou immers zo kunnen zijn dat leidinggevenden hele andere veranderingen waarnemen, dan uitvoerenden.

Daarnaast is het mogelijk dat leidinggevenden vooral veranderingen benoemen die volgens nieuw beleid zouden moeten optreden, maar dat hoeft niet te betekenen dat uitvoerenden dit op gelijke wijze ervaren. Tot slot bestaat de mogelijkheid dat respondenten geneigd zijn op sommige vragen sociaal wenselijk te antwoorden. Ook met betrekking tot die bedreiging is het nuttig meerdere respondenten, uit verschillende lagen van de organisatie, te benaderen. Deze zaken komen de representativiteit weer ten goede.

Iets waarvoor echter niet gecorrigeerd kan worden, is de mogelijkheid dat de slachtofferbenadering verschilt per politieambtenaar of anders omschreven wordt door iedere politieambtenaar. De gemeenten Enschede en Hengelo kennen meerdere lokale politiebureaus en dat vormt een bedreiging voor de generalisatie. Op ieder bureau zijn andere politieambtenaren werkzaam en deze kunnen slachtoffers verschillend benaderen of de benaderingswijze anders omschrijven wanneer ze geïnterviewd worden. De ene rechercheur is de andere niet en dat kan verschillen opleveren. Om deze bedreiging enigszins in te perken richt dit onderzoek zich met name op elementen en factoren in de slachtofferbejegening die vast liggen in het beleid van de politie, zoals eventuele vaste contactmomenten. Dit zijn tevens vaak de objectief te meten factoren, en subjectieve zaken als 'respectvol', 'correct' en 'professioneel' blijven dan ook buiten beschouwing.

Daarnaast is het mogelijk dat de meer landelijk gelegen bureaus een wat andere werkwijze hanteren, dan de bureaus die in het centrum van de steden Enschede en Hengelo liggen. Deze mogelijke verschillen zijn genegeerd in dit onderzoek, aangezien het anders te veelomvattend zou worden. Echter zijn de respondenten wel allemaal werkzaam bij de stedelijke bureaus en zijn de cases in dat opzicht vergelijkbaar.

Met betrekking tot de vergelijkbaarheid van cases bestaat er nog een ander belangrijk punt. Wanneer cases niet vergelijkbaar zijn op een aantal kernvariabelen, verdwijnt het nut van het selecteren van twee cases. In dat geval zou er namelijk sprake zijn van twee compleet verschillende onderzoeken. De selectie voor de gemeenten Enschede en Hengelo is, zoals eerder genoemd, gebaseerd op een krantenartikel waarin werd beweerd dat de werkwijze en slachtofferbejegening van de politie in die gemeenten zouden verschillen. Een ander verschil vormt het feit dat het cluster waar Hengelo deel van uitmaakt, van 2010 tot de oprichting van het Woninginbrakenteam Twente een eigen woninginbrakenteam kende. Een dergelijk team is in Enschede juist opgeheven in 2010. Dit verschil mag niet genegeerd worden.

Echter zijn er ook belangrijke overeenkomsten. Zo kreeg de politie in beide gemeenten in 2012 te maken met de oprichting van het WIT Twente en dit heeft voor de politie in de ene gemeente mogelijk grotere veranderingen met zich meegebracht dan voor de politie in de andere gemeente (mede vanwege de verschillende situaties voor oprichting van het regionale team). Zeker is echter dat de politie in beide gemeenten er gevolgen van heeft ondervonden. Daarnaast vormen Hengelo en Enschede binnen de politieregio Twente vrij grote stedelijke gebieden en zijn ze ook in dat opzicht vergelijkbaar.

Hoewel dit onderzoek in principe betrekking heeft op de vraag hoe slachtoffers de bejegening door de politie ervaren (door te onderzoeken aan welke factoren de slachtofferbejegening en werkwijze tegemoet komen), richt het zich op de kant van de professionals. De belangrijkste reden hiervoor vormt het feit dat de politie Twente niet haar medewerking wilde verlenen aan een onderzoek onder slachtoffers van woninginbraken in Enschede en Hengelo. Hierover volgt meer in paragraaf 3.3.2.

Men kan zich afvragen in hoeverre de resultaten die uit de interviews met respondenten van de politie Enschede en Hengelo naar voren komen, betrouwbaar zijn. De politie lijkt zichzelf nu immers te evalueren en dat is geen wenselijke situatie. Echter worden er meerdere respondenten, en zowel leidinggevenden als uitvoerenden, van politie-eenheden in Enschede en Hengelo onafhankelijk van elkaar benaderd. Hiermee wordt getracht de betrouwbaarheid te verhogen. Wanneer respondenten onafhankelijk van elkaar gelijke antwoorden geven op vragen, kan men er vanuit gaan dat dit overeenkomt met de werkelijkheid. Daarnaast worden er, zoals eerder genoemd, met name vragen gesteld met betrekking tot objectief meetbare factoren.

Een voordeel van het feit dat dit onderzoek zich op de kant van de professionals richt is dat er nu in kan worden gegaan op verschillen tussen beleid en uitvoering. Door zowel leidinggevendenden als uitvoerenden van beide eenheden te interviewen en hen deels dezelfde vragen te stellen, zullen eventuele verschillen binnen gemeenten aan het licht komen. Zo zou het kunnen dat bepaalde regels en protocollen in de praktijk toch anders uitpakken dan verwacht. Daarnaast zijn de uitvoerenden vaak degenen die het meeste contact met slachtoffers hebben en dit zou kunnen leiden tot andere opvattingen en werkwijzen dan de leidinggevende agenten.

Tot slot is het noodzakelijk een kanttekening te maken bij het longitudinale element van deze casestudie. In de korte periode dat het onderzoek moet worden uitgevoerd, is het niet mogelijk daadwerkelijke twee metingen uit te voeren naar de werkwijze en slachtofferbejegening door de politie voor en na oprichting van het WIT Twente. Daarom is er voor gekozen op één meetmoment (in 2012, na oprichting van het regionale team) beide situaties te onderzoeken. Aangezien dit van de respondenten vraagt na te denken over de situatie gedurende de periode 2010-2012, kan het voorkomen dat de respondenten zich de situatie anders herinneren dan deze daadwerkelijk was. Deze zogenaamde 'recall bias' (Aartman & Van Loveren, 2007, p. 163) kan een vertekend beeld opleveren. Om dit nadeel zoveel mogelijk te beperken is de te onderzoeken periode voor 2012 bewust kort gehouden. De respondenten krijgen vragen waarvoor ze hoogstens twee tot drie jaar terug moeten gaan in de tijd en de verwachting is dat deze periode nog goed in hun geheugen ligt en de herinneringen betrouwbaar zijn. Daarnaast worden er ook meerdere politieambtenaren per gemeente geïnterviewd, iets dat een controle vormt voor mogelijke onbetrouwbaarheden.

### **§3.3.2 Ethische overwegingen en overige beperkingen**

Ieder onderzoek heeft te maken met ethische problemen (Punch, 2006, p. 56). In het geval van de aanloop naar dit onderzoek en het daadwerkelijke onderzoek speelden en spelen echter enkele zaken waar extra rekening mee gehouden moe(s)t worden.

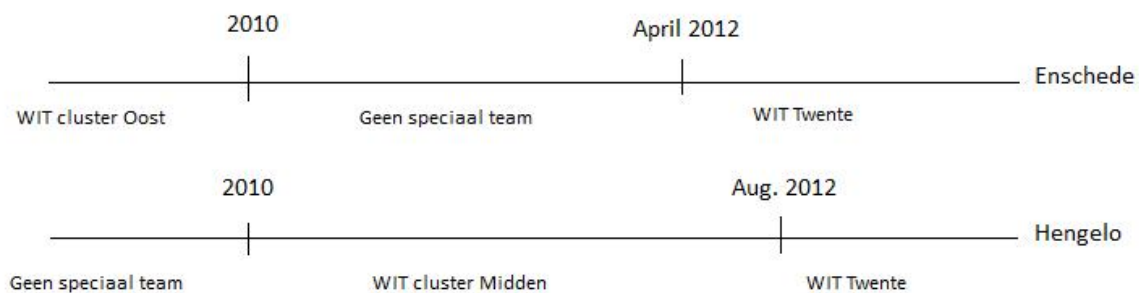
Allereerst vormt het theoretisch kader van dit onderzoek een zeer goede basis om de tevredenheid van slachtoffers van woninginbraken die zijn benaderd door de politie in de gemeente Enschede of Hengelo te onderzoeken, en dus de kant van de slachtoffers in plaats van de professional te bekijken. Het zou interessant zijn om interviews af te nemen onder slachtoffers van woninginbraken die zijn benaderd door de politie binnen de gemeente Enschede of Hengelo. Subjectieve begrippen zijn op die wijze beter meetbaar. Daarnaast zijn slachtoffers hoogstwaarschijnlijk minder geneigd wenselijk te antwoorden dan professionals, aangezien het onderzoek voor hen een mogelijkheid zou vormen om hun mening te geven over de wijze waarop zij na een woninginbraak door de politie zijn benaderd. De conclusie en aanbevelingen die uit een dergelijk onderzoek naar voren kunnen komen, kunnen voor de respondenten, maar vooral voor toekomstige slachtoffers, positieve gevolgen hebben.

In eerste instantie stond de politie Twente achter een dergelijke onderzoeksopzet. Echter heeft ze na lange tijd toch besloten niet mee te willen werken, onder andere vanwege de privacy van de slachtoffers. Wel was het mogelijk het onderzoek uit te voeren onder de professionals. Wat betreft het huidige onderzoek is het belangrijk rekening te houden met de mogelijkheid dat de respondenten graag anoniem willen blijven. Dit hoeft geen probleem te zijn, aangezien het voor het onderzoek voldoende is te groeperen naar uitvoerenden en leidinggevendenden van de politie in de gemeente Enschede of Hengelo.

## 4 BENADERINGSWIJZE SLACHTOFFERS VAN WONINGINBRAKEN DOOR DE POLITIE IN DE GEMEENTEN ENSCHEDE EN HENGELO VOOR OPRICHTING VAN HET WIT TWENTE

Voordat in 2012 het Woninginbrakenteam (WIT) Twente werd opgericht, was er binnen de clusters Oost en Midden van verschillende situaties. Waar in het cluster Oost tot 2010 nog sprake was van een woninginbrakenteam, kende men in het cluster Midden van de regio Twente voor 2010 geen speciaal team. De recherche behandelde woninginbraken daar zoals overige misdrijven werden behandeld. Vanaf 2010 draaide deze situatie echter om.

*Figuur 4.1*



In cluster Oost, waar Enschede deel van uitmaakt, besloot men het woninginbrakenteam op te heffen. Het team was opgericht vanuit vijf pijlers, waarvan 'repressief' een belangrijke vormde. Deze werd echter steeds minder haalbaar, vanwege een tekort aan capaciteit. Er waren minder mensen beschikbaar, of er kwamen er in ieder geval niet meer bij, terwijl een kwart van de politieorganisatie uit het woninginbrakenteam bestond. Volgens de leidinggevendenden binnen het cluster Oost was dit niet meer reëel en er werd dan ook besloten het woninginbrakenteam op te heffen. Vanaf dat moment werden woninginbraken weer een 'gewone' zaak voor de recherche en lag daar niet meer de prioriteit volgens de geïnterviewde uitvoerenden van de politie in Enschede.

In het cluster Midden Twente, waar Hengelo deel van uitmaakt, besloot men op dat moment juist dat woninginbraken meer prioriteit moesten krijgen. Men vond het belangrijk dat de aangiften op een goede, doordachte manier werden opgenomen. Vanuit dat inzicht zijn destijds extra mensen vrij gemaakt en werd er een woninginbrakenteam opgericht. Dit team had als doel de kwaliteit te verbeteren, de pakkans te vergroten en onderzoekscapaciteit te claimen als het gaat om woninginbraken. Het team bestond uit drie personen.

In de volgende paragrafen wordt ingegaan op de werkwijze en slachtofferbejegening na woninginbraken door de politie in de gemeenten Enschede en Hengelo van 2010 tot de oprichting van het WIT Twente in 2012.

### §4.1 Politie gemeente Enschede voor oprichting van het WIT Twente

Zoals eerder aangegeven richt dit onderzoek zich met betrekking tot de situatie voor oprichting van het WIT Twente, op de periode 2010-2012. In die periode bestond er in cluster Oost Twente geen woninginbrakenteam meer. Echter werd er door de geïnterviewden wel vaak een vergelijking gemaakt met de periode voor 2010, waardoor de fase waarin het woninginbrakenteam bestond niet geheel genegeerd kan worden.

In deze paragraaf wordt verslag gedaan van de resultaten uit de interviews met leidinggevend en uitvoerend binnen de politie in de gemeente Enschede.

Het proces bestaat volgens De Poot, Bokhorst, Van Koppen en Muller (2004) uit vijf fasen. Alle respondenten zijn het erover eens dat slachtoffers gedurende dit hele proces na een woninginbraak in principe een gelijke behandeling verdienen. Volgens hen hebben slachtoffers behoefte aan respect, begrip, kwalitatief goed werk, informatie, advies rond preventie en het gevoel serieus genomen te worden. Echter wezen de uitvoerenden daarnaast op het feit dat slachtoffers van woninginbraken slachtoffer zijn geworden van een delict dat een grote inbreuk vormt op hun privacy. Dit is volgens hen niet te vergelijken met bijvoorbeeld een fietsendiefstal. Slachtoffers van woninginbraken kunnen daarom sterker behoefte hebben aan terugkoppeling en daarnaast gaat de noodhulp bij dit delict altijd ter plaatse, ook wanneer er geen sprake is van heterdaad. Dit om te voorkomen dat slachtoffers direct naar het bureau moeten komen.

Een kanttekening die hierbij geplaatst moet worden is dat de geschikte benadering voor ieder slachtoffer van een woninginbraak anders kan zijn. Er komen vaak veel emoties bij kijken, maar ieder slachtoffer reageert anders en stelt zich anders op. Hier moet door de agenten op ingespeeld worden. De ene keer wordt iemand overwegend benaderd als aangever, soms is het een combinatie van aangever en slachtoffer en een andere keer heeft de slachtoffergerichte aanpak de overhand. Eén van de uitvoerenden omschreef het zelfs als volgt:

*‘Wat dat betreft zijn we net toneelspelers. Niet door mensen voor de gek te willen houden, maar doordat je in staat moet zijn je in allerlei lagen van de bevolking in te kunnen leven’.*

Ook dit vermogen verschilt echter per agent en heeft onder andere te maken met ervaring en mensenkennis. Wel gaf een van de uitvoerenden aan dat hij vreest dat de basis ligt bij het behandelen als aangever, doordat het voor de politie, de noodhulp in dit geval, soms bijna productiewerk is. Men komt weleens bij meerdere woninginbraken op een dag. Een oorzaak van het verworden tot ‘productiewerk’ ligt in het feit dat er altijd werk is voor de noodhulp, terwijl er soms binnen het cluster maar drie auto’s zijn die al het werk moeten doen dat bij de meldkamer binnenkomt. Alles komt dus voor rekening van een kleine groep.

### **Aangifte**

De eerste fase van het proces wordt gevormd door de aangifte van een misdrijf (De Poot, Bokhorst, Van Koppen & Muller, 2004). Bij woninginbraken is dit vaak niet anders. De impact van dit delict kan erg groot zijn en er komen vaak veel emoties bij kijken. Volgens de leidinggevende is dit één van de redenen dat de aangiftebereidheid na woninginbraken hoog is. Een andere reden wordt gevormd door het feit dat een aangifte voor slachtoffers nodig is om schadevergoeding te ontvangen van de verzekeringsmaatschappij.

Het is niet mogelijk om via internet aangifte te doen van een woninginbraak en daarom is er in deze eerste fase vaak sprake van persoonlijk contact. Slachtoffers bellen de politie en vervolgens gaat de noodhulp ter plaatse. Gedurende de periode 2010-2012 deed deze de eerste intake, wat inhield dat de eerste opvang werd gedaan en men keek of er sporen veiliggesteld moesten worden. Verder maakte men aantekeningen met betrekking tot de gestolen goederen en de modus operandi van de dader. Met name dit laatste gebeurde echter niet altijd (op eenzelfde manier). Vervolgens werd de melder uitgenodigd op het bureau om aangifte te doen, tenzij hij of zij daar niet toe in staat was. In



het laatste geval werd de aangifte ter plaatse opgenomen, waarna een concept aan het bureau werd uitgewerkt en men weer terugging naar de aangever voor een handtekening.

Volgens een leidinggevende van de politie Enschede lagen deze stappen vast in het beleid, evenals het moeten terugkoppelen naar de aangever. Echter gaven uitvoerenden aan dat het tussen 2010 en 2012 een beetje 'aanmodderen' was binnen het cluster waar Enschede deel van uitmaakt. Het woninginbraakteam bestond immers niet meer en vanaf dat moment vonden sommigen dat aangiften wel ter plaatse moesten worden opgenomen, terwijl anderen van mening waren dat dat niet noodzakelijk was. Volgens de uitvoerenden verschilden procedures, met name in de wijze waarop ze werden uitgevoerd, en waren protocollen die daadwerkelijk op papier stonden niet bekend.

Op een bepaald moment zijn er in Enschede wel kaarten ontwikkeld. Dit hield in dat de noodhulp naar woninginbraakslachtoffers toeging en de eerste intake deed, waarna er een kaart werd achtergelaten. Zo konden slachtoffers bijvoorbeeld in alle rust bekijken welke goederen ze misten. De ingevulde kaart moest vervolgens door de agent die ter plaatse was geweest verwerkt worden tot een goede mutatie, zodat later op het bureau (met het slachtoffer) een goede aangifte gemaakt kon worden. Dit systeem was echter in Enschede ontwikkeld en gold niet voor alle teams. Besloten werd het op het niveau van het cluster te gebruiken, maar dit kwam niet van de grond.

Er lijkt binnen het cluster dus niet altijd sprake te zijn geweest van een gelijke behandeling in deze eerste fase van het proces, maar ook binnen de politie in de gemeente Enschede konden er nog verschillen bestaan. De uitvoerenden gaven namelijk aan dat je als slachtoffer afhankelijk bent van de dienstdoende agent waarmee je te maken krijgt. Daarnaast verschilt iedere situatie en iedere aangever, waardoor het moeilijk is een gelijke behandeling te hanteren in alle gevallen.

De slachtofferbejegening op het moment van aangifte is dan ook niet vast te stellen. Deze wordt gebaseerd op de situatie zoals die wordt aangetroffen.

Waar de ene uitvoerende aangaf dat er altijd werd gevraagd naar de Terwee gegevens bij het opstellen van de aangifte, gaf de andere aan dat dit niet het geval was. Volgens deze laatste zitten de vragen wel standaard in het systeem waarin de aangifte verwerkt wordt, maar zijn de vragen rond schadebemiddeling over te slaan en is het ook mogelijk om iets in te vullen waar niet naar is gevraagd. Al zouden deze mogelijkheden niet bestaan, zo gaf de uitvoerende aan, dan nog moet je aan teveel zaken denken en kan men vergeten naar de Terwee gegevens te vragen.

Wanneer de noodhulp in Enschede ter plaatse kwam om de eerste intake te doen, was het ook een taak van hen om de veiligheid van het slachtoffer te waarborgen. De ene uitvoerende vindt het hierbij vooral een belangrijk punt dat het slachtoffer in zijn of haar eigen huis kan verblijven, terwijl de andere vooral een rol voor zichzelf ziet weggelegd in het geven van preventieadvies, eerlijk zijn en helpen waar mogelijk.

### **Identificatie van de verdachte/lokalisering en eventuele aanhouding verdachte**

Wanneer na deze eerste fase het onderzoek werd gestart, werd het slachtoffer met name persoonlijk of telefonisch geïnformeerd over de procedure en mogelijke vervolgstappen, maar werd er nauwelijks inhoudelijk ingegaan op het verloop van het onderzoek. Wel gaf één van de uitvoerenden aan dat vaak bij het eerste contact ter plaatse al te zien is of er opsporingsindicatie aanwezig is en dat hij daar dan eerlijk over is om (te) hoge verwachtingen te voorkomen. Beide uitvoerenden gaven daarnaast aan dat afloopberichten vaak niet werden verzonden wanneer er geen opsporingsindicatie bleek te zijn. Niemand in het team was daar actief mee bezig en er was een gebrek aan tijd en capaciteit. Daarnaast werden de afloopberichten als 'onpersoonlijk' bestempeld. Soms werd een

slachtoffer nog wel persoonlijk bezocht, maar dit kwam met name voor in zaken waarin wel opsporingsindicatie bestond en een verdachte werd aangehouden. In dergelijke gevallen kreeg een slachtoffer van een woninginbraak hoe dan ook bericht, aangezien de zaak dan bij justitie belandde. De zaak was dan al uit het zicht van de uitvoerenden van de politie Enschede.

### **Verhoor en bewijsvoering**

Gedurende het proces werd het slachtoffer niet meer actief benaderd met de vraag of hij of zij nog over informatie beschikte. Het initiatief werd vaak bij het slachtoffer zelf gelaten, nadat was medegedeeld dat deze het moest laten weten wanneer er nieuwe informatie was. Nieuwe informatie kon bijvoorbeeld naar voren komen door gesprekken met burens. Eigen buurtonderzoek door de noodhulp schoot er wel eens bij in, doordat men weggeroepen werd of het erg vroeg in de ochtend was.

Wanneer er nog concrete informatie ontbrak vanuit het slachtoffer hing het van het soort informatie af hoe dit alsnog werd verkregen. Ging het om 'harde' informatie als geboortedata, dan werd er telefonisch contact opgenomen met het slachtoffer. Voor meer uitgebreide en belangrijke zaken werd vaak een persoonlijk bezoek aan het slachtoffer gebracht.

### **Administratieve afhandeling**

Het nogmaals persoonlijk bezoeken van het slachtoffer was niet standaard. De standaard contactmomenten bestonden uit de intake, het doen van aangifte en het tekenen van de aangifte. Daarna was de rol voor de noodhulp 'uitgespeeld', tenzij men het bericht van afdoening nog overbracht of er sprake was van opsporingsindicatie. Na afdoening van een zaak bestond er verder in principe geen contact meer tussen de politie en het slachtoffer van een woninginbraak.

Alle respondenten van de politie in de gemeente Enschede gaven aan dat ze preventie geen taak van de politie vinden na een woninginbraak. De leidinggevende wees erop dat de kerntaken van de politie liggen bij handhaving en opsporing, maar zowel de leidinggevende als uitvoerenden zijn van mening dat de politie na een woninginbraak wel ter plaatse moet kijken naar zaken die eventueel verbeterd kunnen worden en de mensen hierop moet wijzen. Dit werd ook gedaan in de periode 2010-2012. Het opvolgen van dergelijke adviezen valt onder de eigen verantwoordelijkheid van slachtoffers. Daarnaast kunnen woningcorporaties en verzekeringsmaatschappijen een rol spelen wat betreft preventie. Ook voor gemeenten is een rol weggelegd, maar dit heeft met name betrekking op het waarborgen van de fysieke veiligheid van de leef- en woonomgeving.

De Terwee gegevens hebben naast slachtofferhulp en informatieverstrekking ook betrekking op schadebemiddeling. Eerder gaven de respondenten al aan dat niet altijd naar deze gegevens gevraagd werd, maar wordt het door hen wel als een taak van de politie gezien om schadevergoeding door daders aan slachtoffers te bevorderen? Hierop antwoordden zij allen dat het wel een taak is die bij de politie ligt, maar dat het lastig is voor de politie om een bemiddelende rol aan te nemen als het gaat om het vergoeden van schade. Dit komt met name doordat men niet bekend is met de mogelijkheden en er sprake is van een gebrek aan tijd.

### **Gehele proces: alle fasen**

Als het gaat om het hele proces na een woninginbraak, dat wil zeggen van aangifte tot mogelijke oplossing van de zaak, is uit de literatuur gebleken dat slachtoffers graag de mogelijkheid hebben om hun visie te uiten tijdens het rechercheproces en eigen inbreng te kunnen leveren: procescontrole. Daarnaast willen ze ook graag invloed kunnen uitoefenen op de beslissingen die de politie neemt, maar aan deze factor, beslissingscontrole, wordt minder waarde gehecht. Uit de gesprekken met de

respondenten van de politie Enschede is gebleken dat procescontrole zich binnen de politie in die gemeente beperkte tot slachtoffers mee te geven dat ze contact op moesten nemen wanneer ze over nieuwe informatie beschikten, of wanneer hen nog iets te binnen schoot wat van belang kon zijn voor het onderzoek. Beslissingscontrole blijkt nog minder aan de orde te zijn. Alle respondenten zijn het er namelijk over eens dat het voor slachtoffers van woninginbraken niet mogelijk is invloed uit te oefenen op beslissingen die de politie neemt. Eén van de uitvoerenden schetste de volgende situatie: *'Wel vraagt men sporadisch of ik zaken die ik wel gezien heb, zou willen weglaten uit de aangifte. Zo kwam ik bijvoorbeeld eens bij een woninginbraak waar een deur opengebroken zou zijn, terwijl het kozijn niet beschadigd was. In het proces verbaal neem ik dan op dat ik mijn twijfels heb, waarover vervolgens weleens meningsverschillen ontstaan met de aangever. De verzekeraar is echter wel gebaat bij een dergelijke vermelding.'*

Op de vraag of de nadruk tijdens het gehele politieproces na een woninginbraak meer op het proces en de behandeling van slachtoffers lag, of op het oplossen van de zaak (de uitkomst), antwoordden de uitvoerenden dat er sprake was van een combinatie. Wel gaven zowel zij als de leidinggevende aan dat de politie in principe oplossingsgericht is. Dit komt mede door de repressieve en reactieve aanpak van woninginbraken. Echter is er volgens hen ook een belangrijke rol weggelegd voor andere partijen, zoals Slachtofferhulp Nederland en verzekeringsmaatschappijen, als het gaat om het proces en de behandeling van slachtoffers gedurende dat proces. *'Niet ieder probleem moet een politieprobleem zijn'*, zo zei een van de uitvoerenden. Wel gaf de geïnterviewde leidinggevende van de politie Enschede aan dat het wenselijk zou zijn om vanuit de politie meer tijd en aandacht aan het slachtoffer van een woninginbraak te besteden. Landelijke richtlijnen en financiële beperkingen maken dit echter onmogelijk.

Mensen die voor de tweede of derde keer slachtoffer waren van een woninginbraak kregen in principe niet meer aandacht dan mensen die voor de eerste keer slachtoffer waren. Herhaald slachtofferschap zou kunnen blijken uit het systeem van de politie, maar soms geven mensen dit ook zelf aan. Toch werd hier geen onderscheid naar gemaakt en hanteerde men in dat opzicht een gelijke behandeling.

Samenvattend typeerden de uitvoerenden van de politie in de gemeente Enschede de slachtofferbejegening vooral als vrij direct en intensief in het begin, waarna het contact met het slachtoffer afnam. Ze gaven aan dat het slachtoffer gedurende het proces wat meer uit beeld raakte en dat het ook niet mogelijk was het slachtoffer overal bij te betrekken. Daarnaast is het volgens hen afhankelijk van de situatie en de agent die gestuurd wordt welke benadering gehanteerd wordt. De leidinggevende gebruikte de term 'zakelijk' om de slachtofferbejegening door de politie in de gemeente Enschede te typeren. Hij gaf aan dat het noodzakelijke werd gedaan.

Geen van de uitvoerenden is bekend met klachten over de werkwijze en slachtofferbejegening na woninginbraken in Enschede. De leidinggevende daarentegen, is op de hoogte van klachten omtrent het niet oppakken van zaken. Aangevers snappen vaak niet waarom hun zaak blijft liggen en er geen stappen meer worden ondernomen. Dergelijke klachten bereikten hem vaak telefonisch, persoonlijk of via een coördinator. Eventuele klachten die te maken hadden met de intake door de noodhulp, kreeg hij niet mee.

Zelf wees de leidinggevende op de nazorg als verbeterpunt. Zo zouden slachtoffers nogmaals gecontacteerd en beter geïnformeerd moeten worden. Volgens hem hoeft dit echter niet perse een taak van de politie te zijn, maar is het wel de reden dat hij denkt dat slachtoffers niet erg tevreden zijn over de benadering door de politie in de gemeente Enschede. Hij schat dat ze op een schaal van

1 tot 10 een kleine 6 krijgt. De uitvoerenden wezen geen directe verbeterpunten aan en schatten de tevredenheid van slachtoffers in op een 7 op een schaal van 1 tot 10. Een van hen maakte wel een vergelijking met het WIT zoals dat tot 2010 in Enschede bestond. Hij gaf aan dat na die periode de prioriteit niet meer bij woninginbraken lag en dat dit gevolgen had. Slachtoffers van na 2010 konden echter geen vergelijking maken tussen beide situaties, aangezien ze de situatie onder het woninginbrakenteam niet kenden.

### **Deelconclusie**

Ieder slachtoffer van een woninginbraak kent andere behoeften, waardoor in sommige gevallen iemand overwegend wordt benaderd als aangever, het soms een combinatie is van aangever en slachtoffer en een andere keer de slachtoffergerichte aanpak de overhand heeft. Het vermogen om in te schatten welke benadering het meest geschikt is, verschilt per agent.

Volgens een leidinggevende van de politie Enschede lagen de verschillende stappen van het aangifteproces vast in het beleid, evenals het moeten terugkoppelen naar de aangever. Uitvoerenden gaven echter aan dat het tussen 2010 en 2012 een beetje 'aanmodderen' was binnen het cluster waar Enschede deel van uitmaakt, aangezien het woninginbrakenteam niet meer bestond en Enschede zich eigenlijk in een soort 'tussenfase' bevond.

Er was dus sprake van een gebrek aan consistentie en dat kwam ook terug in de overige fasen van het rechercheproces. Afloopberichten werden vaak niet verzonden wanneer er geen opsporingsindicatie was en het slachtoffer werd in de meeste gevallen niet nogmaals persoonlijk bezocht. In zaken waarin wel opsporingsindicatie aanwezig was kreeg het slachtoffer hoe dan ook bericht, aangezien de zaak dan bij justitie belandde.

Wat betreft preventie wees de leidinggevende erop dat de kerntaken van de politie liggen bij handhaving en opsporing. Wel keken de agenten ter plaatse naar zaken die eventueel verbeterd konden worden en werden slachtoffers hierop gewezen.

Ook schadebemiddeling, onderdeel van de Terwee gegevens, heeft geen prioriteit. Bemiddeling is een taak die bij de politie ligt, maar door onwetendheid over de mogelijkheden en een gebrek aan tijd werd deze taak vaak niet vervuld.

De uitvoerenden van de politie in de gemeente Enschede typeerden de slachtofferbejegening vooral als vrij direct en intensief in het begin, waarna het contact met het slachtoffer afnam. Ze gaven aan dat het slachtoffer gedurende het proces wat meer uit beeld raakte en dat het ook niet mogelijk was het slachtoffer overal bij te betrekken. De leidinggevende gebruikte de term 'zakelijk' om de slachtofferbejegening door de politie in de gemeente Enschede te typeren. Hij gaf aan dat het noodzakelijke werd gedaan, maar dat de nazorg verbeterd kon worden. Zo zouden slachtoffers nogmaals gecontacteerd en beter geïnformeerd moeten worden, iets dat ook blijkt uit tabel 4.1.1. Echter hoeft dit volgens hem niet perse een taak van de politie te zijn, maar is het wel de reden dat hij denkt dat slachtoffers niet erg tevreden zijn over de benadering door de politie in de gemeente Enschede.

Gemeente	Enschede
Factoren <sup>2</sup>	
<b>Procesfactoren</b>	
Reactiesnelheid	X
Tijd bij slachtoffer aanwezig	
Informatieverstrekking	
Samenwerking met slachtoffer	
Consistentie	
Participatie in de procedure	X
Aantal bezoeken politie	
Procescontrole	X
<b>Uitkomstfactoren</b>	
De reden voor aangifte	X
Waarborgen veiligheid	X
Preventie van herhaling	X
Schadevergoeding en -bemiddeling	
Erkenning ernst slachtofferschap	X
Verminderen angstgevoelens (...)	
Beslissingscontrole	

Een mogelijke oorzaak voor deze tekortkomingen vormt het feit dat de politie in Enschede zich in een 'tussenfase' bevond gedurende de periode 2010-2012. Doordat woninginbraken vanaf 2010 weer een zaak voor de 'gewone' recherche werden, was er minder capaciteit en tijd beschikbaar voor de aanpak van woninginbraken dan voorheen.

#### §4.2 Politie gemeente Hengelo voor oprichting van het WIT Twente

Gedurende de periode 2010-2012 kende cluster Midden Twente een woninginbrakenteam. De gemeente Hengelo maakte deel uit van dit cluster, dus ook daar werd er door de politie aan woninginbraken gewerkt vanuit deze samenstelling.

In deze paragraaf wordt verslag gedaan van de resultaten uit de interviews met leidinggevenden en uitvoerenden binnen de politie in de gemeente Hengelo.

Een van de geïnterviewde uitvoerenden is in de periode 2010-2012 werkzaam geweest in het woninginbrakenteam zoals dat in cluster Midden Twente bestond en is inmiddels werkzaam binnen het WIT Twente. Het WIT Twente is gelokaliseerd in Almelo en deelt daar een afdeling met het overvallenteam. Dit is, net als een woninginbraak, een delict dat in de privésfeer grijpt. De respondent vindt deze zaken dan ook iets heel anders dan een winkeldiefstal of oplichting, aangezien

<sup>2</sup> Aan de hand van interviews met professionals waren de procesfactoren waardigheid, respect, neutraliteit, nauwkeurigheid, moraliteit, professionaliteit, beleefdheid, geduld en erkenning niet meetbaar, evenals de uitkomstfactoren vergelding, opsporen dader, uitkomst politieonderzoek en uitkomst strafproces. Daarnaast is er in de tabel alleen uitgegaan van de aanwezigheid van bepaalde factoren, wanneer dit door meerdere respondenten bevestigd is.

mensen aan een woninginbraak of overval bijna niets kunnen doen. Daarnaast ervaren velen het volgens hem als zeer beangstigend. Beide factoren maken dat slachtoffers van woninginbraken soms wel anders moeten worden benaderd dan slachtoffers van andere misdrijven. Deze opvatting wordt echter niet gedeeld door de andere uitvoerende:

*‘Als ik bij de Albert Heijn naar binnen loop en een pak koffie koop, wil ik niet anders behandeld worden dan wanneer ik een pizza koop’.*

Kortom, slachtoffers mogen volgens hem een gelijke behandeling verwachten gedurende de vijf fasen van het rechercheproces. Ook de geïnterviewde leidinggevende is van mening dat slachtoffers in principe altijd op gelijke wijze moeten worden behandeld. Slachtofferschap is volgens hem een gevoel en niet iets dat de politie van buitenaf kan beoordelen. Hij ziet het als taak van de politie om te zien dat mensen hulp nodig hebben en in een dergelijk geval, of wanneer mensen daarom vragen, moet de politie hen op een adequate wijze doorverwijzen naar een hulpverleningsinstantie. Pas in het soort hulp mag volgens de leidinggevende onderscheid gemaakt worden.

Volgens de respondenten binnen de politie in de gemeente Hengelo hebben slachtoffers behoefte aan persoonlijk contact, het gevoel belangrijk gevonden te worden en goede nazorg (waaronder informatieverstrekking over het proces na aangifte en de resultaten van het onderzoek). Daarnaast hechten ze belang aan het nakomen van gemaakte afspraken (waaronder snel aangifte uitwerken en eventueel de Forensische Opsporing ter plaatse laten komen) en het nogmaals hebben van contact binnen veertien dagen nadat de aangifte is opgenomen. Dit laatste is landelijk verplicht vanaf 1 januari 2013 en komt in hoofdstuk 5 uitgebreider aan bod.

Over het algemeen zijn alle geïnterviewden van mening dat het slachtoffer van een woninginbraak door de politie in Hengelo niet alleen als aangever wordt bejegend, maar ook als slachtoffer. De slachtofferkant is volgens hen niet te negeren, aangezien er na een woninginbraak vaak veel emoties spelen en slachtoffers zich onveilig voelen. Een van de uitvoerenden heeft echter het gevoel dat mensen die slachtoffer zijn geworden van een woninginbraak vooral worden bejegend als aangever of melder, al kon hij dit niet onderbouwen.

### **Aangifte**

Net als in de gemeente Enschede, is ook in de gemeente Hengelo de aangiftebereidheid na woninginbraken hoog. Volgens de leidinggevende is de reden hiervan het feit dat slachtoffers schadevergoeding willen ontvangen, maar ook dat men sterk is aangetast in de veiligheidsbeleving en het woongenot en de zaak daarom onderzocht wil zien.

Zoals eerder genoemd is het niet mogelijk om via internet aangifte te doen van een woninginbraak en is er daarom in deze eerste fase vaak sprake van persoonlijk contact. Slachtoffers bellen de politie en vervolgens komt de noodhulp ter plaatse. Deze lichtte in de periode 2010-2012 het woninginbrakenteam in, welke meestal binnen 48 uur ter plaatse de aangifte opnam. Lukte dit niet binnen 48 uur, dan werd er in ieder geval telefonisch contact opgenomen met het slachtoffer om een afspraak te maken voor een bezoek. Het team bekeek met de aangever hoe de dader was binnengekomen om een zo compleet mogelijk beeld te krijgen. Vervolgens werd de aangifte aan het bureau uitgewerkt, waarna men ermee terugging naar de aangever om het te laten tekenen. De aangever las het door en als er wijzigingen nodig bleken werden deze wederom op het bureau verwerkt. Waren er geen wijzigingen meer nodig, dan tekende de aangever en kreeg deze zijn deel van de aangifte. In sommige gevallen hadden slachtoffers geen tijd voor een persoonlijk bezoek en werd de aangifte op het bureau klaargelegd, zodat de aangever deze daar kon komen tekenen. De

duur van dit proces, van het opstellen van de aangifte tot het ondertekenen door de aangever, verschilde volgens de uitvoerenden. Een van hen durfde zelfs te stellen dat sommige aangiften nooit meer terugkwamen bij het slachtoffer. Dit kon echter ook komen doordat het slachtoffer er niet was om te ondertekenen of niet naar het bureau kwam. In dergelijke gevallen werd hij of zij daar niet op gewezen door bijvoorbeeld telefonisch contact op te nemen.

Waar men in Enschede gedurende de periode 2010-2012 nauwelijks bekend was met protocollen en richtlijnen, zijn er in cluster Midden Twente bij oprichting van het woninginbrakenteam voorwaarden opgesteld. Deze golden dus ook voor Hengelo en hadden betrekking op de volgende zaken. Het woninginbrakenteam moest tijdens kantooruren direct benaderbaar zijn. De noodhulp ging bij een melding zowel tijdens, als buiten kantooruren als eerste ter plaatse, deed de eerste opvang en lichtte eventueel de Forensische Opsporing (FO) in. Vervolgens werd het woninginbrakenteam ingelicht, welke de aangifte ter plaatse opnam. In de aangifte werd de modus operandi beschreven en eventuele aanvullingen vonden aan het bureau plaats. Vervolgens werd er bepaald of er opsporingsindicatie in de zaak zat. Zo ja, dan kwam er een vervolgpcedure. Was er echter geen sprake van opsporingsindicatie, dan zou dit ook gecommuniceerd en toegelicht moeten worden aan het slachtoffer. Met name dit laatste gebeurde volgens de uitvoerenden niet altijd, al was hier sinds de oprichting van het woninginbrakenteam in cluster Midden Twente wel meer sprake van dan voor 2010.

Opvallend is het feit dat er volgens de leidinggevende tot voor kort geen concrete protocollen en richtlijnen op papier hebben bestaan. Wel kende iedere regio volgens hem een bepaalde leidraad en bestond er landelijk beleid met betrekking tot de slachtofferbejegening in het algemeen en het doorverwijzen naar Slachtofferhulp Nederland. Op het niveau van het cluster werd het vooral belangrijk gevonden dat men altijd vroeg of het slachtoffer doorverwezen wilde worden naar Slachtofferhulp en of de politie nog iets voor het slachtoffer kon betekenen.

Deze laatste zaken maken deel uit van de Terwee gegevens die opgenomen moeten worden in de aangifte. De uitvoerenden gaven echter allebei een ander antwoord op de vraag of er altijd naar deze gegevens gevraagd werd. Volgens de ene in principe altijd, aangezien het standaardvragen betreffen die in de aangifte terugkomen, terwijl de ander aangaf dat het ook makkelijk vergeten kon worden. Wanneer dan bij het verwerken van de aangifte deze vragen naar voren kwamen, moest men invullen dat er niet naar gevraagd was.

Het kon dus verschillen en dat geldt ook voor de behandeling die slachtoffers tijdens de fase van aangifte ontvingen. De respondenten gaven namelijk allen aan dat men voor zover mogelijk een gelijke behandeling hanteerde, maar dat het zou kunnen verschillen per dienstdoende agent die ter plaatse kwam. Ook was het afhankelijk van de drukte voor de noodhulp. De agent die als eerste ter plaatse kwam kon weggeroepen worden en daarom zijn taken snel af willen handelen. In alle gevallen werd het woninginbrakenteam dan nog wel ingelicht, waarna deze contact opnam met het slachtoffer.

Als het gaat om het waarborgen van de veiligheid van het slachtoffer wezen de uitvoerenden vooral op het belang van 'er zijn' voor het slachtoffer. Angstgevoelens kunnen worden weggenomen door een goed gesprek aan te gaan, maar ook door het huis een keer door te lopen en eventueel preventieadviezen te verstrekken.

In het algemeen omschreven de respondenten de slachtofferbejegening in de fase van aangifte als heel direct. Slachtoffers werden persoonlijk benaderd en direct bij de aangifte en het opsporingsproces betrokken. De intensiviteit hangt volgens een van de uitvoerenden af van de grootte van de inbraak en de wijze waarop het slachtoffer ermee omgaat. Als politieagent is het

volgens hem niet mogelijk als een machine een inbraak af te handelen. Soms moet er van protocollen worden afgeweken, bijvoorbeeld wanneer een slachtoffer zo emotioneel is dat hij of zij geen aangifte kan doen, of wanneer de bewoners niet thuis zijn. In dergelijke gevallen moeten er goede afspraken worden gemaakt en zal men op het bureau aangifte moeten doen. Het vervelende hiervan is volgens de uitvoerende dat een slachtoffer die drie weken op vakantie was geweest, anders werd behandeld dan iemand die wel aanwezig was, terwijl de impact net zo groot kon zijn.

### **Identificatie van de verdachte/lokalisering en eventuele aanhouding verdachte**

Na de eerste fase werd het onderzoek gestart en wanneer de zaak opsporingsindicatie bevatte zou men zelfs een verdachte op het spoor kunnen komen. Toch werd het slachtoffer volgens de uitvoerenden niet altijd op de hoogte gebracht van de stappen die de politie kon ondernemen en ondernam om tot dit resultaat te komen, met name wanneer er geen opsporingsindicatie was. Volgens het protocol moest een slachtoffer op de hoogte worden gehouden van het verloop van de zaak en dit was een taak van het woninginbrakenteam zoals dat in Hengelo bestond. Men kende binnen dat team herbezoeken, welke als doel hadden om te vragen hoe het met het slachtoffer ging, en deze werden geregeld afgelegd. Dit gebeurde dan binnen een paar weken na de aangifte en hierbij werden ook het verloop van de zaak en eventuele resultaten besproken. Daarnaast werd het slachtoffer tijdens zo'n bezoek vaak gevraagd of hij of zij nog nieuwe informatie had. In sommige gevallen werd de taak tot het afleggen van dergelijke bezoeken ook wel bij de wijkagent neergelegd. Wanneer er wel sprake van opsporingsindicatie was, kreeg het slachtoffer automatisch bericht, aangezien de zaak in zo'n geval bij justitie terecht komt.

Via de Terwee gegevens kan een slachtoffer ook aangeven of hij of zij bericht wenst te ontvangen bij afdoening van de zaak. Eerder werd al aangegeven dat er niet altijd naar deze gegevens gevraagd werd, en daarnaast gaven de respondenten aan dat slachtoffers alleen op de hoogte werden gebracht wanneer er daadwerkelijk een afloopbericht uitging. Dit gebeurde niet altijd, omdat men er echt aan moest denken deze te versturen. Wanneer dit bericht wel verstuurd werd, bestond het uit een standaardbrief die geen toelichting bevatte over waarom de politie de zaak had 'afgedaan'. Toch kreeg men ook nooit de vraag van slachtoffers om het toe te lichten en leek het dus alsof mensen zich er snel bij neerlegden. Volgens een van de uitvoerenden kon de onpersoonlijke brief hier een oorzaak van zijn. Persoonlijke bezoeken of een persoonlijker brief zouden toelichting vergemakkelijken, maar dit kost teveel tijd. In zaken waarin sprake was van opsporingsindicatie, werden, zoals gezegd, slachtoffers altijd op de hoogte gebracht. In een dergelijk geval ontvangen slachtoffers namelijk bericht van justitie met de datum waarop de zaak voorkomt.

### **Verhoor en bewijsvoering**

Van samenwerking tussen de politie en het slachtoffer was in Hengelo gedurende het proces na de aangifte niet zozeer sprake. Er werd slachtoffers wel meegegeven dat ze contact op moesten nemen wanneer men bijvoorbeeld in de buurt iets opving. Echter werd er verder vanuit de politie niet meer actief naar gevraagd, tenzij men op herbezoek ging. Vaak doet de politie ook een buurtonderzoek, maar hier komt niet altijd hetzelfde uit als wanneer slachtoffers zelf nog eens het gesprek aangaan met buurtbewoners en daarnaast wordt deze informatie niet naar het slachtoffer teruggekoppeld. Wanneer er nog informatie ontbrak vanuit het slachtoffer werd er door de politie telefonisch contact gezocht of, in sommige gevallen, een persoonlijk bezoek gebracht. Dit kon bijvoorbeeld betrekking hebben op de gestolen goederen. Betrof het echter informatie uit de omgeving van of vanuit het slachtoffer waar de politie geen kennis van had, dan was de politie afhankelijk van het slachtoffer.



### **Administratieve afhandeling**

Of het slachtoffer nogmaals persoonlijk bezocht werd na het doen van aangifte, hing af van de vraag of er wel of geen herbezoek werd gedaan. Een dergelijk bezoek maakte wel deel uit van het protocol, maar werd, zoals eerder aangegeven, niet altijd uitgevoerd. Daarnaast bestonden er situaties waarin de FO goederen onderzocht had welke weer terugkwamen bij het woninginbrakenteam, waarna deze ze weer terugbracht naar het slachtoffer.

Buiten het moment van aangifte en het tekenen daarvan bestonden er dus geen vaste contact- en informatiemomenten. Ook na afdoening van de zaak was er in principe alleen nog contact wanneer er een herbezoek werd gedaan of een afloopbericht werd verstuurd. Wanneer er een verdachte werd aangehouden en er een rechtszaak volgde was er vaak nog wel contact. Zo kwam het weleens voor dat slachtoffers belden nadat ze een brief hadden ontvangen met de vraag of ze zich wilden voegen in het strafproces. Ze vroegen dan om advies en in die gevallen verstrekte de politie informatie met betrekking tot het spreekrecht en de verdere gang van zaken voor het slachtoffer.

Over het algemeen zien de respondenten preventie als een kleine taak van de politie, met name in de vorm zoals die gedurende de periode 2010-2012 bestond. Het woninginbrakenteam gaf toentertijd preventieadvies door te wijzen op kleine zaken die anders of beter konden. Dit werd gezien als onderdeel van hun werk en daarnaast beschikten ze over ervaring en zagen ze hoe er was ingebroken. Er is echter ook een belangrijke rol weggelegd voor andere partijen volgens de respondenten. Zo kan en moet de gemeente, volgens de leidinggevende, in het kader van het veiligheidsdenken een breder preventieadvies geven. Een dergelijk advies richt zich dan niet alleen op mensen die al slachtoffer zijn geworden, maar op de hele gemeenschap. Ook wees men op het bestaan van een woninginbrakenpreventieteam in de gemeente Hengelo in de periode 2010-2012. Wanneer slachtoffers een advies voor de hele woning wensten, verwees het woninginbrakenteam hen naar dit gemeentelijke team. Dit advies was gratis, maar wanneer men besloot de adviezen op te volgen waren daar natuurlijk kosten aan verbonden.

Op basis van de Wet Terwee zou de politie een bemiddelende rol aan moeten nemen als het gaat om het verstrekken van schadevergoeding door daders aan slachtoffers. Volgens de uitvoerenden gebeurde dit niet op het niveau van de politie. Ze gaven aan dat het lastig was, aangezien ze het niet vaak genoeg deden en dus niet bekend waren met de mogelijkheden en juiste informatiemiddelen. Daarnaast is een van de uitvoerenden van mening dat dit een taak was van het OM. Als er door de politie werd gevraagd naar de Terwee gegevens en de vragen over schadebemiddeling met 'ja' werden beantwoord, kreeg het slachtoffer volgens hem een uitnodiging van justitie om zich te voegen in het strafproces wanneer er een dader was aangehouden. De rechter besloot dan of de vergoeding wel of niet toegekend werd. In veel gevallen was een groot deel van de schade dan al vergoed door de verzekeringsmaatschappij. In een dergelijke situatie trad deze partij vaak in rechte. Tot slot wordt schadebemiddeling door de leidinggevende niet als een primaire taak van de politie gezien.

### **Gehele proces: alle fasen**

Tijdens de vaste contactmomenten, dus de momenten van het opnemen en tekenen van de aangifte, had het slachtoffer de mogelijkheid om zijn of haar visie te uiten en enige eigen inbreng te leveren. Tenminste, dit is wat de leidinggevende aangaf. De politie maakt volgens hem een juridisch kader van de aangifte, maar de aangifte zelf is in principe eigen inbreng van het slachtoffer. Daarnaast speelt altijd de vraag of de aangever enig idee heeft wie de dader geweest kan zijn, aangezien inbraken heel persoonlijk kunnen zijn. De erg professionele collega's namen volgens de leidinggevende het

aangifteproces ook door met de aangever en vroegen of hij of zij vond dat er nog iets vergeten was of nog ergens aan gedacht moest worden. Dit gebeurde echter niet altijd. Een van de uitvoerenden gaf wel aan dat de vraag of iets werd meegenomen in het onderzoek natuurlijk afhing van het soort informatie. De andere uitvoerende was echter stellig in zijn antwoord op de vraag met betrekking tot procescontrole:

*'Daar zijn we vanuit de politie te eigenwijs voor. We zijn erg repressief en oplossingsgericht en denken altijd twee tot drie stappen vooruit. Het slachtoffer zou dit kunnen ervaren als 'niet serieus genomen worden'. Dit zijn leermomenten, maar tegelijkertijd zit het erg 'ingebakken' in de instelling van de politie en zal dit niet zomaar veranderen.'*

Het enige moment waarop er volgens de respondenten sprake was van beslissingscontrole voor het slachtoffer, was het weegmoment. Dit is het moment waarop besloten wordt of een zaak wel of niet in behandeling wordt genomen. Wanneer een zaak niet in behandeling werd genomen, werden slachtoffers daarvan op de hoogte gebracht door middel van een afloopbericht. Echter ontving men een dergelijk bericht, waarmee in Hengelo wordt gewerkt sinds 2008, soms pas na driekwart jaar of zelfs helemaal niet. Het resultaat was informatiegebrek, waarop de politie strenger werd op het versturen van deze berichten. Wanneer mensen het niet eens waren met de beslissing in deze brief, kwamen ze vaak uit bij de teamchef. Vaak vroeg men dan om een motivatie, welke soms beter persoonlijk uitgelegd kon worden. In een dergelijk geval werden die mensen uitgenodigd naar het bureau te komen. Vaak bleek dat slachtoffers een hoog verwachtingspatroon hadden, iets dat onder andere veroorzaakt wordt door televisieseries volgens de leidinggevende. Wanneer men er na zo'n gesprek nog niet uitkwam, bestond en bestaat de mogelijkheid voor slachtoffers om een bezwaar in te dienen bij de officier van justitie. Deze kan heroverwegen het onderzoek alsnog op te pakken, iets dat af en toe gebeurt volgens de geïnterviewde leidinggevende.

Op de vraag of de nadruk tijdens het gehele politieproces na een woninginbraak meer op het proces en de behandeling van slachtoffers lag, of op het oplossen van de zaak (de uitkomst), antwoordden de uitvoerenden dat de politie met name erg oplossingsgericht is. Zij verschillen echter van mening als het gaat om de vraag of dit terecht is. De ene uitvoerende gaf aan dat hij liever had gezien dat de nadruk meer lag op het proces zelf en de behandeling van slachtoffers, aangezien de rest dan vanzelf komt volgens hem. De andere uitvoerende is echter van mening dat de politie er nu eenmaal is om *'boeven te vangen'* en de prioriteit dus terecht lag bij het oplossen van woninginbraken. De leidinggevende ziet het echter anders. Hij is van mening dat de nadruk niet altijd op één van de twee zaken lag en dat het afhankelijk was van wat je als agent ter plaatse aantrof. Wanneer iemand erg overstuurd was, lag de primaire taak bij het helpen van het slachtoffer, om vervolgens verder te gaan met het opsporingsonderzoek. Een andere keer lag de prioriteit bij het oplossen van een zaak. De vraag welke benadering passend is vergt *'fingerspitzengefühl'* van agenten.

De respondenten gaven allen aan dat de slachtofferbejegening na een woninginbraak een reactief karakter had gedurende de periode 2010-2012. Op woninginbraken werd en wordt pas gereageerd nadat deze gepleegd zijn. Wel werd er een enkele keer iets rond preventie gedaan wanneer er bijvoorbeeld onrust ontstond in een bepaalde buurt of wooncomplex. In zulke gevallen werkte de politie Hengelo vaak samen met het woninginbrakenpreventieteam om een aantal zaken toe te lichten. Een van de uitvoerenden opperde dat een andere proactieve aanpak het bouwbesluit zou kunnen zijn. Wanneer alle gemeenten bepaalde (gecertificeerde) sloten zouden voorschrijven in dat

besluit, zou dit minder woninginbraken tot gevolg hebben. Vanwege het financiële aspect is dit nog niet gebeurd, maar het speelt wel op landelijk niveau.

Tot slot bleek herhaald slachtofferschap niet tot nauwelijks te worden meegenomen in het proces na een woninginbraak. Volgens de leidinggevende kreeg iedereen een gelijke behandeling en werd er niet gewerkt met groepsprofielen, ook wanneer uit het eigen systeem van de politie bleek dat iemand voor de tweede of derde keer slachtoffer was van een woninginbraak. Wel gaf een van de uitvoerenden aan dat hij de vraag rond Slachtofferhulp wat actiever benaderde in een dergelijk geval. Daarnaast ging hij wat actiever in op de preventie en adviseerde hij bijvoorbeeld om iemand van het woninginbrakenpreventieteam langs te laten komen.

Samenvattend werd de slachtofferbejegening door de politie in de gemeente Hengelo voor de oprichting van het WIT Twente getypeerd als intensief en persoonlijk rond en vlak na de aangifte. Op dat moment had het slachtoffer contact met de agent die ook de aangifte heeft opgenomen. Deze aangifte moest dan nog getekend worden en er werden vaak nog enkele vragen gesteld aan de aangever. In deze fase was dus sprake van vrij veel aandacht voor het slachtoffer. Een van de uitvoerenden stelde echter dat dit niet zo was. Hij vindt dat de politie erg dadergericht is en er alles aan doet om gedurende het proces bij een dader uit te komen. *'Wanneer dit niet lukte, vergaten we het slachtoffer'*, zo zei hij. Volgens de leidinggevende zouden slachtoffers een intensievere bejegening wensen. Hij gaf aan dat het contact met het slachtoffer verwaterde op het moment dat het zakelijke opsporingstraject startte. Daar was de aangever dan niet meer bij nodig, terwijl deze volgens hem wel vroeg om informatie.

Toch waren er volgens de uitvoerenden geen concrete klachten bekend over de wijze waarop het woninginbrakenteam in de periode 2010-2012 te werk ging. Wel was een van de uitvoerenden bekend met klachten die betrekking hadden op de eerste opvang door de noodhulp of op zaken die het woninginbrakenteam niet goed doorgekregen zou hebben, maar hier kende hij geen details van. Het was de verantwoordelijkheid van de leidinggevende om klachten af te handelen. Deze kreeg vooral te maken met klachten die het gevolg zijn van het feit dat mensen verwachten dat de politie alles kan oplossen. Daarnaast was hij bekend met één klacht over de situatie waarin toegezegd was dat de FO ter plaatse zou komen, terwijl dat niet gebeurde. Verder kwamen er geen klachten binnen over een onjuiste bejegening tijdens de fase van aangifte bijvoorbeeld, maar wel over een gebrek aan informatie. Dergelijke klachten ontving de leidinggevende vaak achteraf, nadat een zaak was afgerond.

Zelf zijn de respondenten van mening dat de nazorg, en dan met name de informatieverstrekking, beter had gekund in de periode dat het woninginbrakenteam in Hengelo bestond. Over het algemeen zijn ze echter van mening dat het woninginbrakenteam goed werk verrichtte, ook als het gaat om de benadering van slachtoffers, en er weinig hoefde te verbeteren. De leidinggevende verwacht dan ook dat slachtoffers een 7 tot 7,5 zouden geven op een schaal van 1 tot 10 als het gaat om de behandeling en oplossing van zaken, maar een onvoldoende wanneer hen gevraagd wordt naar de informatieverstrekking. Opvallend is het feit dat de uitvoerenden erg verschillende cijfers gaven. Zo denkt de ene uitvoerende dat slachtoffers een 6,5 zouden geven, en valt dit volgens hem nog hoog uit doordat slachtoffers niet weten dat het beter kan en moet volgens de protocollen en procedures. De andere uitvoerende daarentegen, denkt dat slachtoffers de politie in Hengelo een 7,5 tot 8 zouden toekennen wanneer hen gevraagd zou worden naar de benadering door de politie na een woninginbraak.

## **Deelconclusie**

Waar men in Enschede gedurende de periode 2010-2012 nauwelijks bekend was met protocollen en richtlijnen, zijn er in cluster Midden Twente bij oprichting van het woninginbrakenteam voorwaarden opgesteld. Deze hadden vooral betrekking op het aangifteproces. Volgens de leidinggevende hebben deze richtlijnen echter nooit op papier gestaan en kende iedere regio volgens hem alleen een bepaalde leidraad. Daarnaast bestond er landelijk beleid met betrekking tot de slachtofferbejegening in het algemeen en het doorverwijzen naar Slachtofferhulp Nederland.

Hoewel er in Hengelo gedurende het proces dus sprake was van hogere consistentie dan in Enschede, liet het ook hier te wensen over. Zo werd er niet altijd naar de Terwee gegevens gevraagd, terwijl deze wel opgenomen moeten worden in de aangifte. Dit is tekenend voor de behandeling die slachtoffers volgens de respondenten van de politie Hengelo ontvingen, aangezien de geïnterviewden aangaven dat men voor zover mogelijk een gelijke behandeling hanteerde in de fase van aangifte, maar dat het zou kunnen verschillen per dienstdoende agent die ter plaatse kwam. De politie in Hengelo bejegende slachtoffers van een woninginbraak over het algemeen niet alleen als aangever, maar ook als slachtoffer.

Na de aangift fase werd het onderzoek gestart en wanneer de zaak opsporingsindicatie kende en men een verdachte kon aanhouden, werd het slachtoffer daar altijd van op de hoogte gebracht omdat de zaak in een vervolprocedure terecht kwam. Toch werden ook in Hengelo afloopberichten nauwelijks verstuurd wanneer er geen sprake was van opsporingsindicatie. Men kende echter wel herbezoeken met dit doel, welke regelmatig werden afgelegd, maar niet in alle gevallen.

Door het woninginbrakenteam werden gedurende de periode 2010-2012 preventieadviezen gegeven door te wijzen op kleine zaken die anders of beter konden. Er was echter ook een belangrijke rol weggelegd voor andere partijen, zoals het gemeentelijke woninginbrakenpreventieteam.

Tot slot zou de politie op basis van de Wet Terwee een bemiddelende rol aan moeten nemen als het gaat om het verstrekken van schadevergoeding door daders aan slachtoffers. Dit werd echter niet gedaan door de politie in Hengelo, aangezien men het lastig vond en het niet als een primaire taak werd gezien. De respondenten gaven aan dat ze het niet vaak genoeg deden en daardoor niet bekend waren met de mogelijkheden en juiste informatiemiddelen.

Door de politie in de gemeente Hengelo werd de slachtofferbejegening voor de oprichting van het WIT Twente getypeerd als intensief en persoonlijk rond en vlak na de aangifte. Volgens de leidinggevende zouden slachtoffers wel een intensievere bejegening wensen. Hij gaf aan dat het contact met het slachtoffer verwaterde op het moment dat het zakelijke opsporingstraject startte. De respondenten zijn van mening dat de nazorg, en dan met name de informatieverstrekking, beter had gekund in de periode dat het woninginbrakenteam in Hengelo bestond. Dit is terug te zien in tabel 4.2.1. Over het algemeen zijn ze echter van mening dat het woninginbrakenteam goed werk verrichtte, ook als het gaat om de benadering van slachtoffers, en er weinig hoefde te verbeteren.

Gemeente	Hengelo
Factoren <sup>3</sup>	
<b>Procesfactoren</b>	
Reactiesnelheid	X
Tijd bij slachtoffer aanwezig	X
Informatieverstrekking	
Samenwerking met slachtoffer	X
Consistentie	
Participatie in de procedure	X
Aantal bezoeken politie	X
Procescontrole	X
<b>Uitkomstfactoren</b>	
De reden voor aangifte	X
Waarborgen veiligheid	X
Preventie van herhaling	X
Schadevergoeding en -bemiddeling	
Erkenning ernst slachtofferschap	X
Verminderen angstgevoelens (...)	
Beslissingscontrole	

Het woninginbrakenteam vormde binnen het cluster Midden Twente een gespecialiseerd team dat zich alleen bezighield met de aanpak van woninginbraken. Dit is de reden dat er sprake was van meer capaciteit en tijd dan gedurende dezelfde periode binnen de politie in de gemeente Enschede. Daardoor werd er aan meer proces- en uitkomstfactoren tegemoet gekomen, dan door de politie in Enschede.

#### §4.3 Conclusie

Slachtoffers van een woninginbraak werden door de politie in Enschede en Hengelo niet alleen als aangever bejegend, maar ook als slachtoffer. Het vermogen om in te schatten welke benadering het meest geschikt is, verschilt per agent. Dit kon tot gevolg hebben dat de gehanteerde benadering niet altijd gelijk was, maar dit werd wel zo veel mogelijk getracht. Dit gold ook voor het vragen naar de Terwee gegevens.

De verschillen tussen de aangifteprocessen in de twee gemeenten gedurende de periode 2010-2012 waren vrij groot. Waar in Hengelo na de noodhulp het woninginbrakenteam ter plaatse kwam en de aangifte opnam, was het opnemen van de aangifte in Enschede geheel een taak voor de noodhulp. Deze deed de eerste intake, waarna de melder werd uitgenodigd op het bureau om aangifte te doen. In Hengelo daarentegen werd de aangifte ter plaatse opgenomen en aan het bureau uitgewerkt,

<sup>3</sup> Aan de hand van interviews met professionals waren de procesfactoren waardigheid, respect, neutraliteit, nauwkeurigheid, moraliteit, professionaliteit, beleefdheid, geduld en erkenning niet meetbaar, evenals de uitkomstfactoren vergelding, opsporen dader, uitkomst politieonderzoek en uitkomst strafproces. Daarnaast is er in de tabel alleen uitgegaan van de aanwezigheid van bepaalde factoren, wanneer dit door meerdere respondenten bevestigd is.

waarna men bij de aangever terugkwam om het te laten ondertekenen. Daardoor was de slachtofferbejegening in deze eerste fase van het rechercheproces in Hengelo directer en persoonlijker dan in Enschede.

Doordat de politie in deze laatste gemeente in een 'tussenfase' verkeerde was men gedurende de periode 2010-2012 nauwelijks bekend met protocollen en richtlijnen. Er werd zelfs gesproken van een periode van 'aanmodderen'. In het cluster waar Hengelo deel van uitmaakt zijn er bij oprichting van het woninginbrakenteam daarentegen wel voorwaarden opgesteld. Deze hadden vooral betrekking op het aangifteproces.

Wanneer het opsporingstraject werd gestart, werd het slachtoffer in Enschede met name persoonlijk of telefonisch geïnformeerd over de procedure en mogelijke vervolgstappen, maar werd er nauwelijks inhoudelijk ingegaan op het verloop van het onderzoek. Daarnaast is gebleken dat afloopberichten vaak niet werden verzonden wanneer er geen opsporingsindicatie was. Niemand in het team was daar actief mee bezig en er was een gebrek aan tijd en capaciteit. In zaken waar wel opsporingsindicatie aanwezig was kreeg het slachtoffer hoe dan ook bericht, aangezien de zaak dan bij justitie belandde.

Dit laatste gold ook voor de situatie in Hengelo, maar ook daar werd het slachtoffer volgens de uitvoerenden niet altijd op de hoogte gebracht van de stappen die de politie kon ondernemen en ondernam om tot oplossing van de zaak te komen, met name wanneer er geen opsporingsindicatie was. Men kende binnen het woninginbrakenteam, zoals dat destijds in Hengelo bestond, echter wel herbezoeken. Deze bezoeken werden vaak afgelegd, maar niet in alle gevallen. Dit gold ook, net als in Enschede, voor het versturen van de afloopberichten.

Aan samenwerking tussen de politie en het slachtoffer werd door de politie in beide gemeenten nauwelijks gewerkt. Het initiatief werd vaak bij het slachtoffer zelf gelaten, nadat was medegedeeld dat deze het moest laten weten wanneer er nieuwe informatie was. In Hengelo werd er wel actiever naar nieuwe informatie gevraagd wanneer de politie een herbezoek aflegde.

Door het woninginbrakenteam zoals dat in Hengelo bestond werden gedurende de periode 2010-2012 preventieadviezen gegeven door te wijzen op kleine zaken die anders of beter konden. Echter was er ook een belangrijke rol weggelegd voor het gemeentelijke woninginbrakenpreventieteam. Een dergelijk team kende men in Enschede niet, maar ook daar werd er door de noodhulp ter plaatse gewezen op eventuele zaken die verbeterd konden worden. Preventie werd in beide gemeenten echter niet als primaire taak van de politie gezien, iets dat ook gold voor schadebemiddeling. Daarbij vroeg men niet in alle gevallen naar de Terwee gegevens, terwijl schadevergoeding en -bemiddeling daar ook deel van uitmaken.

Opvallend is dat zowel de respondenten van de politie in de gemeente Enschede, als de respondenten van de gemeente Hengelo, aangaven dat ze de slachtofferbejegening gedurende de eerste fase als vrij direct, persoonlijk en intensief typeren. Daarna nam het contact volgens de geïnterviewden in beide gemeenten af. Wanneer de toegepaste werk- en benaderingswijze door de politie in beide gemeenten echter vergeleken worden, valt op dat er in Hengelo gedurende de periode 2010-2012 sprake was van een groter aantal contactmomenten. Dit gold met name voor de aangift fase, aangezien daar niet de noodhulp het opnemen van de aangiften voor haar rekening nam, maar het woninginbrakenteam zoals dat in het cluster bestond. Daarnaast kende men in Hengelo, naast afloopberichten, herbezoeken. Dit maakte dat er sprake was van meer samenwerking met en een betere informatieverstrekking aan het slachtoffer, dan door de politie in de gemeente Enschede. In beide gemeenten is er echter sprake van een gebrek aan consistentie.

*Aanwezige factoren in de slachtofferbenadering door de politie in de gemeenten Enschede en Hengelo, gedurende de periode 2010-2012*

*Tabel 4.3.1*

Gemeente	Enschede	Hengelo
Factoren <sup>4</sup>		
<b>Procesfactoren</b>		
Reactiesnelheid	X	X
Tijd bij slachtoffer aanwezig		X
Informatieverstrekking		
Samenwerking met slachtoffer		X
Consistentie		
Participatie in de procedure	X	X
Aantal bezoeken politie		X
Procescontrole	X	X
<b>Uitkomstfactoren</b>		
De reden voor aangifte	X	X
Waarborgen veiligheid	X	X
Preventie van herhaling	X	X
Schadevergoeding en -bemiddeling		
Erkenning ernst slachtofferschap	X	X
Verminderen angstgevoelens (...)		
Beslissingscontrole		

<sup>4</sup> Aan de hand van interviews met professionals waren de procesfactoren waardigheid, respect, neutraliteit, nauwkeurigheid, moraliteit, professionaliteit, beleefdheid, geduld en erkenning niet meetbaar, evenals de uitkomstfactoren vergelding, opsporen dader, uitkomst politieonderzoek en uitkomst strafproces. Daarnaast is er in de tabel alleen uitgegaan van de aanwezigheid van bepaalde factoren, wanneer dit door meerdere respondenten bevestigd is.

## 5 BENADERINGSWIJZE SLACHTOFFERS VAN WONINGINBRAKEN DOOR DE POLITIE IN DE GEMEENTEN ENSCHEDE EN HENGELO SINDE DE oprichting VAN HET WIT TWENTE

Zoals figuur 4.1 laat zien bestond er in het cluster Oost Twente, waar Enschede deel van uitmaakt, tot 2010 een woninginbrakenteam. De periode 2010-2012 is voor Enschede dus een tussenfase geweest en, zoals de respondenten van de politie Enschede al aangaven, in die periode bestonden er geen concrete protocollen en richtlijnen, en eigenlijk zelfs geen concrete werkwijze. Uitvoerenden ervoeren het zelfs als 'aanmodderen'. Vanaf april 2012 kreeg Enschede te maken met een regionaal woninginbrakenteam, namelijk het WIT Twente. Dit heeft veranderingen met zich meegebracht en deze waren voor de politie in de gemeente Enschede mogelijk anders dan voor de politie in de gemeente Hengelo. In het cluster Midden Twente, waar Hengelo deel van uitmaakt, kende men namelijk tot 2012 juist wel een concrete werkwijze en aanpak, namelijk die van het woninginbrakenteam. Ook hier zijn veranderingen waar te nemen sinds men in augustus 2012 te maken kreeg met het WIT Twente. Aangezien de werkwijze en slachtofferbejegening door de komst van het regionale team grotendeels gelijk zijn getrokken, hebben deze veranderingen wel betrekking op dezelfde zaken. Eventuele verschillen worden veroorzaakt door het feit dat in beide gemeenten gedurende de periode 2010-2012 sprake was van erg verschillende situaties rond de aanpak van woninginbraken.

In de volgende paragrafen wordt ingegaan op de werkwijze en slachtofferbejegening na woninginbraken door de politie in de gemeenten Enschede en Hengelo sinds de oprichting van het Woninginbrakenteam Twente in 2012.

### §5.1: Oprichting van het WIT Twente

*'Er lagen 15 verdachten op de plank, terwijl er geen capaciteit was om hen op te pakken.'* Bovenstaande is een uitspraak van de teamchef van het Woninginbrakenteam Twente en beschrijft de hoofdreden van oprichting van het team. Een andere reden wordt gevormd door het feit dat woninginbraken, zoals eerder genoemd, een speerpunt zijn van de politie Twente. Vanuit die gedachte klopte het niet dat er zoveel verdachten bekend waren, terwijl die niet opgepakt konden worden. De oprichting van het regionale team moest zorgen voor een bundeling van expertise, een uniforme aanpak van woninginbraken en meer recherchecapaciteit voor woninginbraken (met als doel het oplossingspercentage te verhogen).

Het WIT Twente is onderdeel van de districtsrecherche. De districtsrecherche werkt voor de clusterchefs/basispolitiezorg-afdelingen (BPZ-afdelingen) en zij zullen vanaf 1 januari 2013 gaan bepalen welke taken prioriteit moeten krijgen binnen de districtsrecherche. Nu wordt dat nog voornamelijk gedaan door de stuurgroep. Verder zal het WIT Twente op gelijke wijze blijven functioneren na de reorganisatie van de politie, tenzij het voor Oost-Nederland anders voorgeschreven wordt.

Het WIT Twente kent vijftien leden, waarvan een teamchef, drie coördinatoren en elf uitvoerende leden. De leden zijn afkomstig uit de gehele regio, maar het team werkt vanuit Almelo. De coördinatoren zijn 'de spil in het web', zij bepalen of zaken wel of niet worden opgepakt. Wanneer er een beslissing moet worden genomen welke kant op te gaan, dan kan de teamchef dit doen. Hij heeft ook de taak om te bepalen welke middelen worden ingezet per onderzoek.



Het woninginbrakenteam lost voornamelijk inbraken op met één of twee verdachten. Daarnaast worden groepen die in wisselende samenstellingen inbraken plegen, door het team in kaart gebracht. De aanpak van deze groepen wordt ook gedaan door het WIT Twente, indien ze binnen een korte periode kunnen worden aangehouden. De stuurgroep moet hiervoor haar toestemming geven en de periode afbakenen waarin resultaat moet worden geboekt.

Sinds de oprichting van het WIT Twente in 2012 is er het een en ander veranderd voor de verschillende politie-eenheden binnen de regio Twente en, aangezien het woninginbrakenteam zich nog in de ontwikkelingsfase bevindt, kunnen zich nog veranderingen voordoen. Zaken als het opnemen van de aangiften, het uitvoeren van buurtonderzoeken, het horen van getuigen en de Forensische Opsporing (FO) blijven wel bij de plaatselijke eenheden. Het woninginbrakenteam kan hier weinig invloed op uitoefenen, maar wel aangeven wat anders of beter zou kunnen.

Na het opnemen van de aangifte komt sinds 2012 het WIT Twente in beeld. Daarnaast zet het WIT projecten op. Dit houdt in dat het team, wanneer er bepaalde figuren in beeld komen waarvan het vermoeden bestaat dat zij zich bezighouden met woninginbraken, kan proberen hier zekerheid over te krijgen. Een middel hiervoor is bijvoorbeeld het aftappen van een telefoon.

Doordat de zaken waarvan in hoofdstuk 4 is gebleken dat daarbij het contact met het slachtoffer het meest intensief is, dus met name het aangifteproces, voor rekening van de plaatselijke eenheden blijven, lijkt er in eerste instantie niet veel te zijn veranderd in de slachtofferbejegening door oprichting van het WIT Twente. Hoe dat voor de politie in de gemeenten Enschede en Hengelo is, zal in de volgende paragraaf besproken worden.

## **§5.2: Politie gemeenten Enschede en Hengelo sinds oprichting van het WIT Twente**

Sinds 2010 bestond er in cluster Oost Twente geen woninginbrakenteam meer, maar vanaf april 2012 kreeg het cluster, en daarmee ook de gemeente Enschede, te maken met het regionale woninginbrakenteam. In augustus van datzelfde jaar gold dat ook voor de politie in de gemeente Hengelo. Het Woninginbrakenteam Twente heeft veranderingen teweeg gebracht die door zowel leidinggevenden als uitvoerenden van de politie in de gemeenten Enschede en Hengelo zijn opgemerkt en benoemd in de interviews. Aangezien deze veranderingen grotendeels betrekking hebben op dezelfde zaken, zullen de huidige slachtofferbejegening en werkwijze van de politie in beide gemeenten in deze paragraaf besproken worden. Eventuele verschillen zullen eveneens aan bod komen.

### **Aangifte**

Gedurende de periode 2010-2012 ging in Enschede de noodhulp ter plaatse nadat er melding was gemaakt van een woninginbraak. Deze deed de eerste intake en maakte aantekeningen met betrekking tot de gestolen goederen en de modus operandi van de dader. Vervolgens werd de melder uitgenodigd op het bureau om aangifte te doen. Sinds oprichting van het WIT Twente is aan dit proces niet zoveel veranderd, behalve het feit dat men er naar streeft de gehele aangifte nu ter plaatse op te laten nemen door de noodhulp. Een uitvoerende van de politie Enschede gaf echter al aan dat dit voor hem nauwelijks iets verandert. Voor oprichting van het WIT Twente keek hij namelijk al naar de modus operandi van de dader, beschreef deze kort in zijn aantekeningen en werkte het vervolgens uit op het bureau, en dat doet hij nu nog. Ter plaatse moet dus naar dezelfde informatie worden gezocht door de noodhulp en daardoor besteedt de geïnterviewde uitvoerende ook niet

meer tijd ter plaatse dan voorheen. Wel zijn er volgens hem collega's die ter plaatse een concept opstellen en dit zou meer tijd kunnen kosten.

Belangrijk is de verandering voor het slachtoffer. Deze hoeft in principe nu niet meer naar het bureau te komen om aangifte te doen. Echter is in de praktijk gebleken dat de noodhulp regelmatig weggeroepen wordt. In een dergelijk geval wordt er dus zeker niet meer tijd ter plaatse doorgebracht en kan het voorkomen dat de aangifte alsnog op het bureau moet worden opgenomen.

Ook in Hengelo gaat de noodhulp sinds de oprichting van het WIT Twente als eerste ter plaatse, maar deze doet in plaats van alleen de intake, nu de hele aangifte. Dit verschilt sterk van de situatie voor 2012, aangezien het woninginbrakenteam van cluster Midden Twente toen ter plaatse kwam nadat de noodhulp de eerste opvang had verzorgd. De kans dat dit gespecialiseerde team werd weggeroepen was toen kleiner dan bij de noodhulp in de huidige situatie.

Nadat de aangifte is opgenomen wordt deze doorgestuurd naar het WIT Twente. Dit team bepaald vervolgens of er opsporingsindicatie in de zaak zit.

Het contact tijdens de eerste dagen van en na de aangifte tracht men sinds de oprichting van het regionale team door de noodhulp in stand te laten houden. Wanneer een aangever daarnaast naar het bureau belt met de vraag om informatie, bekijkt de front office waar die aangifte op dat moment is om zo door te kunnen verwijzen naar de juiste persoon of afdeling. Dit is afhankelijk van de vraag die wordt gesteld, maar zo kan het ook voorkomen dat men wordt doorverbonden met een lid van het WIT Twente.

Het beleid van het Woninginbrakenteam Twente richt zich met name op het invoeren van een uniforme werkwijze voor de gehele regio. Daarbij horen ook richtlijnen omtrent aangiften; wat moet er in een aangifte opgenomen worden en hoe moet dat worden omschreven? Naar de mening van de leidinggevende binnen de politie in de gemeente Hengelo is dit de eerste stap om tot een goed product, de aangifte, te komen. Een lid van het WIT Twente, die eerder werkzaam was binnen de politie in de gemeente Hengelo, wees tijdens het interview op het feit dat er zelfs een ontwerp ligt om de aangiften onder verantwoordelijkheid van het Woninginbrakenteam Twente te laten vallen. In dat geval zou men ook meer invloed hebben op de nazorg en het verbeteren daarvan. Wanneer deze stap genomen wordt, zullen slachtoffers zich volgens de respondent serieuzer genomen voelen en zullen de aangiften verbeteren. Ook is er dan op deze zaken beter toezicht te houden en zal de verbinding tussen het WIT Twente en de agenten op straat verbeteren. Met name dit laatste ontbreekt nog nu het regionale woninginbrakenteam is opgericht, hierop wordt later in deze paragraaf nog teruggekomen.

### **Identificatie van de verdachte/lokalisering en eventuele aanhouding verdachte**

Wanneer het opsporingstraject na de aangiftefase werd gestart, werd het slachtoffer in Enschede en Hengelo voorheen nauwelijks op de hoogte gehouden wat betreft de procedure en (mogelijke) vervolgstappen, al kende men in Hengelo wel herbezoeken. Nu ligt de opsporing bij het WIT Twente en vanuit dat team kan een slachtoffer op de hoogte gehouden worden van een zaak. Dit gebeurt echter vaak alleen wanneer er iets concreets plaatsvindt, als het aanhouden van een verdachte of het terugvinden van gestolen goederen. Het afleggen van herbezoeken, zoals men die in Hengelo kende, is verleden tijd. In gevallen waarin sprake is van opsporingsindicatie krijgt het slachtoffer van een woninginbraak nog steeds altijd bericht, aangezien de zaak dan bij justitie belandt. Het versturen van een afloopbericht wanneer een zaak geen opsporingsindicatie kent, blijft voor rekening van de politie in de gemeenten Enschede en Hengelo. In het versturen van deze berichten is dus niets veranderd door oprichting van het WIT Twente.

Een verandering die in deze fase op het niveau van slachtoffers van belang gaat zijn, maar niet direct verband houdt met de oprichting van het WIT Twente, is het project 'Actieve wederkerigheid'. Dit project houdt feitelijk in dat men iedere aangever informeert over de stand van zaken en eventueel nog aanvullende informatie tracht te verkrijgen. Vanaf 1 januari 2013 wordt het landelijk een verplichting om binnen veertien dagen nogmaals contact te hebben met de aangever van een woninginbraak en hem of haar mede te delen wat er met de aangifte wordt gedaan. Als het een inbraak betreft waarbij al vrij snel blijkt dat er sprake is van opsporingsindicatie, zal er voordien al contact worden opgenomen door een medewerker van het WIT Twente. Wanneer er geen opsporingsindicatie is, betekent dat dat de aangever binnen veertien dagen terug moet worden gebeld door een BPZ-afdeling.

Dit project zou kunnen worden gezien als een goed alternatief voor het versturen van afloopberichten. Deze werden immers niet altijd verstuurd, terwijl het nu verplicht wordt om binnen veertien dagen weer contact op te nemen met de aangever. Met name de uitvoerenden van beide gemeenten zien dit echter als een onmogelijke opgave. Zij zijn van mening dat er een te simplistische berekening wordt gehanteerd door te stellen: *'zoveel aangiften, zoveel politiemensen, dus is het mogelijk om zoveel telefoontjes per dag of per jaar te plegen'*. Dit gaat volgens hen niet op, aangezien slachtoffers dan ook om een toelichting zullen vragen en niet alle agenten in de positie zijn om te bellen. Nu het verplicht is gesteld, zijn de uitvoerenden van mening dat er dan ook besloten moet worden om een andere taak te laten vallen, zodat het project haalbaar wordt.

Door de politie in de gemeente Hengelo kan het project daarnaast worden gezien als een vervanging voor het afleggen van herbezoeken. Deze bezoeken waren echter persoonlijk, terwijl het project alleen zal zorgen voor een nieuw telefonisch contactmoment.

### **Verhoor en bewijsvoering**

Samenwerking tussen het WIT Twente en het slachtoffer van een woninginbraak vindt soms plaats, al worden ook in de nieuwe situatie slachtoffers niet actief benaderd met de vraag of zij nog over informatie beschikken. Met name wanneer er hulp of concrete informatie van het slachtoffer vereist is of wanneer er sprake is van opsporingsindicatie, wordt er contact gezocht. Voorbeelden hiervan zijn situaties waarin gestolen goederen moeten worden herkend of de politie een fotoconfrontatie opzet.

Wanneer er nog informatie ontbreekt vanuit het slachtoffer kan de wijze waarop het WIT Twente dit achterhaalt, verschillen. Dit kan door middel van een afspraak op het bureau of ter plaatse, maar ook telefonisch. Het slachtoffer kan hierin wel zijn of haar wensen kenbaar maken, maar dit moet dan wel van beide kanten mogelijk zijn. Volgens een uitvoerende van het regionale woninginbrakenteam moet er in de huidige situatie vaker telefonisch contact worden gezocht met een slachtoffer, bijvoorbeeld vanwege het ontbreken van serienummers of IMEI nummers. De noodhulp, verantwoordelijk voor het opnemen van de aangiften, blijkt hier lang niet altijd naar te vragen. Dit zal vooral in Hengelo merkbaar zijn, aangezien de leden van het woninginbrakenteam vaak wel naar dergelijke zaken vroegen. In Enschede worden de aangiften al langer door de noodhulp opgenomen. Als er contact is, verschilt het per situatie met wie dat is. Het kan met iemand zijn die de zaak behandelt, maar ook met een coördinator van het woninginbrakenteam.

Geen van deze zaken verschilt sterk van de situatie voor oprichting van het WIT Twente, al is er nu in bepaalde gevallen contact met iemand van het regionale woninginbrakenteam, in plaats van met iemand van de recherche Enschede of het woninginbrakenteam zoals dat in Hengelo bestond.

### **Administratieve afhandeling**

Wat betreft het contact en het aantal (vaste) contactmomenten zijn er naast het project 'Actieve wederkerigheid' geen veranderingen opgetreden in de gemeente Enschede. Doordat er nu van de noodhulp verwacht wordt dat zij de gehele aangifte ter plaatse opneemt, zou er een contactmoment minder moeten zijn. Slachtoffers hoeven nu immers niet meer naar het bureau te komen om aangifte te doen. Zoals eerder aangegeven blijkt dit in de praktijk echter niet zo te werken.

De uitvoerende van de politie in de gemeente Enschede gaf ook aan dat er geen veranderingen zijn opgetreden in de contactmomenten, maar dat het wel opvallend is dat er veel informatieverlies optreedt. Hier is volgens hem eigenlijk al sprake van sinds opheffing van het woninginbrakenteam van cluster Oost Twente in 2010: *'Toen kreeg je als noodhulp nog soms bericht dat er een vermoeden bestond dat er ergens ingebroken zou worden en dat er ook een vermoedelijke dader bekend was. Dan kon je het bijvoorbeeld nog proberen te voorkomen door daar actief rond te rijden en aanwezig te zijn. Inmiddels staan veel zaken op afstand van de basis, van de mensen die dagelijks op straat zijn. De komst van het WIT Twente heeft dit niet verbeterd.'*

In Hengelo is het aantal momenten waarop er contact bestaat tussen de politie en het slachtoffer van een woninginbraak duidelijk afgenomen. De oorzaak hiervan is dat de noodhulp nu de aangiften opneemt. In de periode 2010-2012 deed de noodhulp alleen de eerste intake, waarna het woninginbrakenteam van cluster Midden Twente ter plaatse kwam om de aangifte op te nemen. Ook de overige contactmomenten kwamen voor rekening van dit team en men kende zelfs herbezoeken. In de huidige situatie is alleen het contact met de noodhulp nog overgebleven, in de vorm van het opnemen en het ondertekenen van de aangifte, en liggen de overige contactmomenten (met het WIT Twente) niet (meer) vast. Een van de uitvoerenden gaf aan dat hij zich had kunnen voorstellen dat de slachtofferzorg nu bij wijkagenten neergelegd zou worden. Dit zou volgens hem echter ook tot 'los werk' leiden en niet in alle gevallen hetzelfde zijn, aangezien wijkagenten daar niet altijd de tijd en gelegenheid voor hebben. Dat deze werkwijze niet is doorgezet, is iets waar sommige wijkagenten zich zorgen om maken.

Wat betreft preventie richt de politie zich in beide gemeenten op het motiveren tot het nemen van preventiemaatregelen of het doorverwijzen naar organisaties die advies kunnen geven. Het initiatief tot het vragen van advies ligt bij het slachtoffer en er is een belangrijke rol weggelegd voor de gemeenten, woningbouwverenigingen en verzekeringsmaatschappijen. Dit is geen verandering ten opzichte van de situatie voor oprichting van het WIT Twente, al kent Hengelo geen gemeentelijk woninginbrakenpreventieteam meer.

### **Gehele proces: alle fasen**

Gedurende het proces is het voor slachtoffers van een woninginbraak mogelijk om eigen input te leveren en kunnen ze dus enige procescontrole uitoefenen, maar dit beperkt zich tot meedenken. Het nemen van beslissingen is nooit aan het slachtoffer.

Ook na oprichting van het WIT Twente worden slachtoffers van woninginbraken in Enschede en Hengelo niet verder gegroepeerd. Herhaald slachtofferschap kan blijken uit het eigen systeem, of slachtoffers moeten het zelf aangeven, maar dit heeft in principe geen gevolgen voor de behandeling die zij ontvangen. Wel signaleert het Woninginbrakenteam Twente trends, waar zo mogelijk op ingespeeld wordt.

Wat zowel de leidinggevende van de politie in Hengelo, als een uitvoerende van de politie in Enschede erg is opgevallen met betrekking tot het gehele proces, is dat de afstand tussen de 'uitvoerders op straat' (wijkteams bijvoorbeeld) en de opsporing (recherche) groter is geworden door

oprichting van het WIT Twente. De leidinggevende vreest dat men de verbinding tussen deze groepen kwijt zal raken, doordat de oprichting van het regionale team te snel is doorgevoerd. De uitvoerende van het WIT Twente deelt deze mening. Ook hij gaf aan dat het WIT Twente vrij ad hoc van start is gegaan en dat dat nadelig is geweest: *‘Nu moeten we achteraf dingen proberen te herstellen in tijd die we beter hadden kunnen besteden. Er is duidelijk sprake van een ontwikkelingsfase.’* Daarnaast geeft de leidinggevende van de politie in Hengelo aan dat er hierdoor soms sprake is van informatieverlies en onduidelijkheden omtrent wie welke taken en verantwoordelijkheden heeft op welk moment. Hij verwacht dat dit alleen in deze ontwikkelingsfase optreedt en spoedig zal verbeteren, want volgens hem geldt:

*‘Communicatie is de achilleshiel van iedere verandering.’*

Samenvattend stelden de respondenten dat de slachtofferbejegening door oprichting van het WIT Twente nauwelijks tot niets veranderend is. Wel is het opnemen van de aangiften enigszins veranderd. De uitvoerende van de politie in de gemeente Enschede is hier een voorstander van. Hij verwacht dat het ter plaatse opnemen van de aangiften tot kwalitatief betere aangiften leidt. Echter moet het door een groep gedaan worden, de noodhulp, die niet altijd over de tijd en gelegenheid beschikt om dat op een juiste manier te doen. Ook de leidinggevende van de politie Enschede denkt er zo over. Hij gaf aan dat hij de veranderingen door oprichting van het WIT Twente vanuit een bedrijfsmatig oogpunt als positief ervaart, maar vanuit het oogpunt van het slachtoffer als een minder positieve ontwikkeling. Aangiften moeten er immers voor de noodhulp nu vaak ‘even snel tussendoor’.

De respondenten gaven verder nog aan dat het contact tussen het WIT Twente en slachtoffers, als het er is, vaak wel direct en persoonlijk is. In vergelijking met de situatie voor 2010 is het gehele proces volgens de respondenten van de politie Enschede echter veel onpersoonlijker geworden. Iets dat niet veranderd is door de oprichting van het regionaal woninginbrakenteam.

Ook de respondenten van de politie in de gemeente Hengelo zien de oprichting van het WIT Twente grotendeels als een positieve ontwikkeling. De uitvoerende is echter van mening dat het wel goed gecommuniceerd en doorgenomen moet worden met de agenten. Dat nu de noodhulp, die als eerste ter plaatse is, ook de aangifte opneemt, ziet hij als een goede ontwikkeling. De reden hiervan is dat de persoon die als eerste ter plaatse komt ook weet hoe de situatie eruit ziet. Een nadeel is volgens hem wel dat er nu na het opnemen van de aangifte nauwelijks nog contact is met het slachtoffer. Eerder kwam na de noodhulp het woninginbrakenteam nog langs om de aangifte op te nemen en later te laten ondertekenen. Dat dit nu wegvalt zorgt er volgens de uitvoerende van de politie Hengelo voor dat slachtoffers weer op de *‘automatische piloot’* worden benaderd. Dit ervaart hij niet als positief. Daarbij gaf de leidinggevende aan dat er vooral nog verbetering moet plaatsvinden als het gaat om de verbinding tussen de ‘uitvoerders op straat’ en de recherche (het WIT Twente). Wanneer deze verbinding versterkt wordt, zal ook de slachtofferbejegening verbeteren. Dit is volgens hem met name nodig in de fase na de aangifte.

De uitvoerende van het WIT Twente, die eerder werkzaam was binnen de politie in de gemeente Hengelo, ervaart de oprichting van het regionale team, ook (nog) niet als positief voor de slachtofferbejegening. Naar zijn mening krijgt het slachtoffer minder aandacht, doordat de noodhulp niet nog eens langs gaat met de aangifte voor ondertekening en overhandiging, zoals het woninginbrakenteam in Hengelo eerder wel deed. Daarnaast is het volgens hem terug te zien in de aangiften dat de noodhulp deze nu opneemt. Ze zijn minder uitgebreid en correct. Volgens de

uitvoerende kan het aangifteproces nog sterk verbeterd worden en ligt er daarom ook een ontwerp met betrekking tot het opnemen van de aangiften door het WIT Twente. Het Woninginbrakenteam Twente hoopt dit jaar nog met een dergelijk project te kunnen starten in Enschede. Als dit regionaal uitgevoerd wordt, zullen de aangiften volgens de uitvoerende overal op gelijke wijze opgenomen worden.

### §5.3: Conclusie

Hoewel de veranderingen binnen de politie in beide gemeenten voornamelijk betrekking hebben op dezelfde zaken, zoals het aangifteproces, zijn deze voor de politie in Hengelo beter merkbaar dan voor de politie in Enschede. In het cluster waar Hengelo deel van uitmaakt was namelijk tot 2012 sprake van een woninginbrakenteam. Dit team richtte zich uitsluitend op de aanpak van woninginbraken en onderhield het contact met slachtoffers. Men kende er herbezoeken, al werden deze niet in alle gevallen uitgevoerd. Door oprichting van het regionale woninginbrakenteam is het woninginbrakenteam voor het cluster verdwenen en is het opnemen van de aangiften een taak van de noodhulp geworden. De noodhulp heeft daarnaast echter nog tal van andere taken en beschikt daardoor niet altijd over de tijd en gelegenheid om dit op een juiste manier te doen. Lukt het niet om de aangifte ter plaatse op te nemen, dan zal het slachtoffer alsnog naar het bureau moeten komen, iets waarvan bij het woninginbrakenteam in de periode 2010-2012 in principe nooit sprake was. Daarnaast was de noodhulp in de gemeente Hengelo tot augustus 2012 niet bekend met het opnemen van aangiften. Dit is volgens een uitvoerende van het WIT Twente, die eerder werkzaam was binnen de politie in de gemeente Hengelo, de reden dat de aangiften nu minder uitgebreid en correct zijn. Dit betekent een verminderde kwaliteit.

In Enschede daarentegen, was men al bekend met het feit dat een groot deel van het aangifteproces voor rekening van de noodhulp kwam. Daar kende men immers sinds 2010 al geen woninginbrakenteam meer en was de noodhulp, naast eventueel de Forensische Opsporing, de enige die aan het begin van het proces ter plaatse kwam. De enige verandering die hierin is opgetreden door oprichting van het WIT Twente, is dat er nu van de noodhulp verwacht wordt dat ze de gehele aangifte ter plaatse opneemt. Dit lukt niet altijd, doordat men weggeroepen kan worden.

Contact is er nu dus met de noodhulp en vervolgens eventueel met het WIT Twente, maar dit zijn geen standaardmomenten in het proces. Buiten het project 'Actieve wederkerigheid', dat niet direct met de oprichting van het WIT Twente te maken heeft, zijn daarin dus geen concrete veranderingen opgetreden, of in ieder geval geen verbeteringen. Voor slachtoffers van een woninginbraak in de gemeente Hengelo is het aantal contactmomenten zelfs duidelijk afgenomen.

Toch moet hierbij een kanttekening worden geplaatst. Hoewel de verschillen tussen de huidige situatie en de situatie gedurende de periode 2010-2012 voor de politie in Hengelo groter zijn dan in Enschede, merken slachtoffers hier hoogstwaarschijnlijk weinig van. Dit gebeurt alleen als zij tussen 2010 en 2012 een keer slachtoffer zijn geworden van een woninginbraak in de gemeente Hengelo en vervolgens na de oprichting van het WIT Twente nog een keer slachtoffer worden of zijn geworden. Hoogstens kan er uit een meting van de tevredenheid van slachtoffers van woninginbraken in de gemeente Hengelo blijken dat men meer of minder tevreden is in 2012, nu het regionale woninginbrakenteam is opgericht.

In hoeverre de huidige situatie precies tegemoet komt aan de factoren die slachtoffers van belang achten als het gaat om de wijze waarop ze worden benaderd door de politie na een woninginbraak, zal in het volgende hoofdstuk duidelijk worden.

## 6 VERGELIJKEND: DE WENSEN VAN SLACHTOFFERS VAN WONINGINBRAKEN EN DE BESCHREVEN BENADERINGSWIJZEN VAN DE POLITIE

Zoals duidelijk is geworden in de hoofdstukken 4 en 5 zijn de werkwijze en slachtofferbejegening niet in alle opzichten veranderd door oprichting van het Woninginbrakenteam Twente. Om een vergelijking te maken met de wensen en behoeften van slachtoffers en een antwoord te kunnen geven op de vraag in hoeverre de nieuwe situatie daaraan tegemoet komt, zal er dus gekeken moeten worden naar de huidige situatie. Deze bestaat uit vaste elementen, die binnen de politie in de gemeenten Enschede en Hengelo zijn blijven bestaan ondanks de oprichting van het WIT Twente, maar ook uit elementen die zijn ontstaan of veranderd door oprichting van het regionale team. Deze situatie zal worden vergeleken met de factoren die slachtoffers van belang achten als het gaat om de wijze waarop zij door de politie worden benaderd na een woninginbraak. Deze proces- en uitkomstfactoren zijn weergegeven in tabel 2.3.1. In tabel 4.3.1 is te zien aan welke van die factoren de politie in de gemeenten Enschede en Hengelo gedurende de periode 2010-2012 tegemoet kwam, en in dit hoofdstuk zal een dergelijke tabel laten zien hoe de slachtofferbejegening eruit ziet sinds de oprichting van het WIT Twente in 2012. Tot slot zullen de verschillen tussen de huidige situatie en de situaties gedurende de periode 2010-2012 schematisch worden weergegeven.

### §6.1: Politie gemeenten Enschede en Hengelo

Vanaf het moment dat de politie in de gemeenten Enschede en Hengelo in 2012 te maken kreeg met het WIT Twente, zijn er een aantal zaken veranderd. In deze paragraaf wordt gekeken of, en in hoeverre de huidige situatie tegemoet komt aan de wensen en behoeften van slachtoffers in het rechercheproces na een woninginbraak.

#### Aangifte

In deze eerste fase van het rechercheproces is vaak sprake van persoonlijk contact. Wanneer slachtoffers melding maken van een woninginbraak hebben ze behoefte aan een *snelle reactie*. De noodhulp is hier verantwoordelijk voor en deze gaat als eerste ter plaatse. Waar in de periode 2010-2012 in Enschede het slachtoffer vervolgens op het bureau werd uitgenodigd om aangifte te komen doen, ging in Hengelo het woninginbrakenteam ter plaatse voor het opnemen en tekenen van de aangifte. Sinds oprichting van het WIT Twente wordt er in beide gemeenten van de noodhulp verwacht dat deze de gehele aangifte ter plaatse opneemt. Dit zou voor Enschede betekenen dat er meer tijd ter plaatse en bij het slachtoffer wordt doorgebracht en dat het slachtoffer niet meer naar het bureau hoeft te komen. In de praktijk blijkt dit echter anders te zijn. Ten eerste gaf een uitvoerende van de politie Enschede aan dat er door de noodhulp ter plaatse naar dezelfde informatie moet worden gezocht, waardoor men er in principe niet meer tijd besteedt dan voorheen. Wel zijn er volgens de uitvoerende collega's die ter plaatse een concept opstellen en dit zou meer tijd kunnen kosten. Ten tweede is gebleken dat de noodhulp regelmatig weggeroepen wordt. In een dergelijk geval wordt er dus zeker niet meer *tijd ter plaatse* doorgebracht, en kan het ook voorkomen dat de aangifte alsnog op het bureau moet worden opgenomen.

Dit laatste maakt ook dat in Hengelo *de tijd* die door de politie gedurende de aangift fase *bij het slachtoffer wordt doorgebracht* sterk is afgenomen. Naar de mening van een uitvoerende van het WIT Twente, die eerder werkzaam was bij de politie in Hengelo, krijgt het slachtoffer in de huidige

situatie minder aandacht. Daarnaast is volgens hem het feit dat de noodhulp nu de aangiften opneemt, terug te zien in de aangiften. Deze zijn minder uitgebreid en correct en dit heeft gevolgen voor de uitkomstfactor *'de reden voor aangifte'*, aangezien een van de redenen voor het doen van aangifte vaak ligt in het feit dat men een kwalitatief goede aangifte nodig heeft om schadevergoeding te kunnen ontvangen van de verzekeringsmaatschappij. In de gesprekken met respondenten van de politie Enschede kwam de kwaliteit van de aangiften niet ter sprake. De oorzaak hiervan ligt waarschijnlijk in het feit dat de noodhulp in die gemeente al enkele jaren gewend was de aangiften op te nemen na een woninginbraak.

Over de andere redenen voor aangifte en de mate waarin daaraan tegemoet wordt gekomen, kunnen op basis van de interviews geen uitspraken worden gedaan.

Duidelijk is wel dat het aangifteproces nu nog weinig *consistent* is. Dit is volgens een uitvoerende van het WIT Twente de reden dat er een ontwerp ligt om de aangiften onder verantwoordelijkheid van het Woninginbrakenteam Twente te laten vallen. In dat geval zou men ook meer invloed hebben op de nazorg en het verbeteren daarvan. Wanneer deze stap genomen wordt zullen slachtoffers zich volgens de respondent serieuzer genomen voelen en zullen de aangiften verbeteren.

Ook weinig consistent is het vragen naar de Terwee gegevens door de politie in beide gemeenten. De uitvoerenden gaven namelijk allemaal een ander antwoord op de vraag of er altijd naar deze gegevens gevraagd wordt, terwijl dit een belangrijk punt is als het gaat om de procesfactor *'informatieverstrekking'*. Daarnaast moeten de Terwee gegevens opgenomen worden in de aangifte.

Een andere factor waar slachtoffers volgens recent wetenschappelijk onderzoek ook belang aan hechten tijdens de eerste fase van het rechteproces, vormt het *'waarborgen van de veiligheid van het slachtoffer'*. Wanneer de noodhulp ter plaatse komt om de aangifte op te nemen is dit ook een van haar taken. Een van de uitvoerenden van de politie Enschede vindt dat het hierbij vooral van belang is dat het slachtoffer in zijn of haar eigen huis kan verblijven. Hij ziet daarin geen rol voor de politie weggelegd. De andere uitvoerende daarentegen, is van mening dat het zijn taak is om het slachtoffer te voorzien van preventieadvies, eerlijk te zijn en te helpen waar mogelijk. Deze laatste mening wordt gedeeld door de respondenten van de politie Hengelo.

### **Identificatie van de verdachte/lokalisering en eventuele aanhouding verdachte**

Wanneer na de eerste fase het onderzoek wordt gestart, werd het slachtoffer tot 2012 nauwelijks op *de hoogte gehouden wat betreft het verloop van de zaak*, al kende men in Hengelo wel herbezoeken. Nu ligt de opsporing bij het WIT Twente en vanuit dat team kan een slachtoffer op de hoogte gehouden worden, maar dit gebeurt vaak alleen wanneer er iets concreets plaatsvindt als het aanhouden van een verdachte of het terugvinden van gestolen goederen. In gevallen waarin sprake is van opsporingsindicatie krijgt het slachtoffer van een woninginbraak altijd bericht, aangezien de zaak dan bij justitie belandt. Het versturen van een afloopbericht wanneer een zaak geen opsporingsindicatie kent, is een ander verhaal. Deze taak is voor rekening gebleven van de politie op gemeentelijk niveau, maar zowel voor als na de oprichting van het WIT Twente worden deze berichten vaak niet verstuurd.

Van het *verstrekken van (tijdige) informatie* lijkt dus niet tot nauwelijks sprake te zijn. Per 1 januari 2013 vindt er echter wel een belangrijke landelijke verandering plaats als het gaat om de informatieverstrekking aan slachtoffers. Dit project *'Actieve wederkerigheid'* houdt geen verband met de oprichting van het WIT Twente, maar is wel op dit team van toepassing. Het project stelt het verplicht om binnen veertien dagen nogmaals contact te hebben met de aangever van een woninginbraak en hem of haar mede te delen wat er met de aangifte wordt gedaan. In plaats van



onregelmatig verstuurd afloopberichten, zal er vanaf dat moment altijd nogmaals contact plaatsvinden met het slachtoffer nadat de aangifte is opgenomen. Vergeleken met de herbezoeken die het woninginbrakenteam in Hengelo aflegde, is dit contact wel minder persoonlijk. Daarnaast wordt het project door de politie als niet reëel en onhaalbaar gezien en is er nog geen sprake van in de huidige situatie.

Wat betreft de uitkomstfactoren *'vergelding'* en *'opsporen dader'* kunnen er op basis van de interviews geen uitspraken worden gedaan. De politie doet er alles aan om een woninginbraak op te lossen, maar bij gebrek aan opsporingsindicatie of bewijs kan het voorkomen dat er geen verdachte wordt aangehouden.

### **Verhoor en bewijsvoering**

Een procesfactor die door slachtoffers in deze fase van belang wordt geacht is *'samenwerking met het slachtoffer'*. Samenwerking tussen het WIT Twente en het slachtoffer van een woninginbraak vindt soms plaats, met name wanneer er hulp of concrete informatie van het slachtoffer vereist is of wanneer er opsporingsindicatie is. Echter wordt het slachtoffer gedurende het proces in principe niet meer actief benaderd met de vraag of hij of zij nog over informatie beschikt. In Hengelo gebeurde dit gedurende de periode 2010-2012 wat actiever wanneer het woninginbrakenteam op herbezoek ging. Als er nog concrete informatie ontbreekt vanuit het slachtoffer kan de wijze waarop het WIT Twente dit achterhaalt, verschillen. Dit kan door middel van een afspraak op het bureau of ter plaatse, maar ook telefonisch. Het slachtoffer kan hierin wel zijn of haar wensen kenbaar maken, maar dit moet dan wel van beide kanten mogelijk zijn.

### **Administratieve afhandeling**

In deze vijfde fase zijn met name uitkomstfactoren van belang volgens wetenschappelijk onderzoek. *'Informatieverstrekking'* vormt echter, net als in bijna alle andere fasen, ook hier een belangrijke procesfactor. Zoals eerder beschreven wordt er soms nog een persoonlijk bezoek gebracht aan het slachtoffer, maar dit is zeker niet standaard. De standaard contactmomenten bestaan uit het doen van aangifte en het tekenen hiervan. Na afdoening van een zaak bestaat er in principe geen contact meer tussen de politie (in de vorm van de noodhulp of het WIT Twente) en het slachtoffer van een woninginbraak, tenzij er een afloopbericht verstuurd wordt of er sprake is van opsporingsindicatie.

Het aantal momenten waarop er contact bestaat tussen de politie en het slachtoffer van een woninginbraak is in Hengelo sterk afgenomen vergeleken met de situatie voor 2012. In de huidige situatie is immers alleen het contact met de noodhulp nog overgebleven en liggen de overige contactmomenten (met het WIT Twente) niet vast. Vanaf 1 januari 2013 komt er in beide gemeenten hoogstwaarschijnlijk wel een contactmoment bij, door de start van het project *'Actieve wederkerigheid'*.

Wat betreft de factoren *'uitkomst politieonderzoek'* en *'uitkomst strafproces'* in deze fase, kan niet weergegeven worden in hoeverre de politie in de gemeente Enschede daaraan tegemoet komt. Slachtoffers vinden het belangrijk dat deze factoren voldoen aan hun verwachtingen en in dat geval zullen ze ook meer tevreden zijn met de benadering en werkwijze van de politie. Op de uitkomst van het strafproces kan de politie echter geen invloed uitoefenen, buiten het leveren van een goede aangifte, voldoende bewijs en een goed onderzoek. Dit zijn uitkomsten van het politieproces waar de politie naar streeft, zowel de noodhulp als het WIT Twente. Het verschilt echter per zaak of deze uitkomsten gehaald worden, en het kan voorkomen dat er onvoldoende bewijs of geen opsporingsindicatie is. In een dergelijk geval wordt er geen verdachte aangehouden en volgt er ook geen strafproces.

'Preventie van herhaling' is een uitkomstfactor waar de noodhulp aan tegemoet komt door bij het eerste contact ter plaatse te kijken naar zaken die eventueel verbeterd kunnen worden en mensen hierop te wijzen. Het opvolgen van dergelijke adviezen valt onder de eigen verantwoordelijkheid van slachtoffers. Daarnaast kunnen woningcorporaties, verzekeringsmaatschappijen en gespecialiseerde bedrijven een rol spelen als het gaat om deze uitkomstfactor. Ook voor gemeenten is een rol weggelegd, maar dit heeft met name betrekking op het waarborgen van de fysieke veiligheid van de leef- en woonomgeving.

Wederom bestaat er voor de politie in de gemeente Hengelo een duidelijk verschil met de situatie voor oprichting van het WIT Twente, aangezien de politie daar toen nog nauw samenwerkte met een gemeentelijk woninginbrakenpreventieteam. In Enschede was er geen sprake van een dergelijk team en is er niet tot nauwelijks iets veranderd als het gaat om preventie.

Naast slachtofferhulp en informatieverstrekking, hebben de Terwee gegevens ook betrekking op *schadebemiddeling*. De respondenten vinden dat het wel een taak is die bij de politie ligt, maar dat het lastig is voor de politie om een bemiddelende rol aan te nemen als het gaat om het vergoeden van schade. Dit komt met name doordat men onbekend is met de mogelijkheden en er sprake is van een gebrek aan tijd.

### **Gehele proces: alle fasen**

Als het gaat om het hele (politie)proces na een woninginbraak is uit de literatuur gebleken dat er vele proces- en uitkomstfactoren zijn waar slachtoffers belang aan hechten. Echter zijn enkele procesfactoren erg subjectief en deze waren dan ook niet meetbaar aan de hand van interviews met professionals. Het gaat hierbij om de factoren 'waardigheid', 'respect', 'neutraliteit', 'moraliteit', 'professionaliteit', 'beleefdheid', 'geduld' en 'erkenning'.

Wat betreft *consistentie* zijn slachtoffers grotendeels afhankelijk van de dienstdoende agent waarmee ze te maken krijgen. Daarnaast verschilt iedere situatie en iedere aangever, waardoor het voor de agenten moeilijk is een gelijke behandeling te hanteren in alle gevallen. Ook het aangifteproces is niet in alle gevallen hetzelfde en er wordt niet altijd gevraagd naar de Terwee gegevens bij het opnemen van de aangifte. Dit laatste komt de uitkomstfactor '*verminderen angstgevoelens (door informatie over- en doorverwijzen naar slachtofferhulp)*' niet ten goede. Daarnaast is het wel zo dat slachtoffers van woninginbraken in Enschede en Hengelo niet verder gegroepeerd worden, naar herhaald slachtofferschap bijvoorbeeld. Dit kan blijken uit het eigen systeem, of slachtoffers moeten het zelf aangeven, maar dit heeft in principe geen gevolgen voor de behandeling die zij ontvangen.

Aan de procesfactoren '*participatie in de procedure*' en '*procescontrole*' wordt door de politie in beide gemeenten en het WIT Twente goed tegemoet gekomen. De respondenten gaven namelijk aan dat het gedurende het proces voor slachtoffers van een woninginbraak mogelijk is om eigen input te leveren en hun visie te geven. Dit beperkt zich echter tot meedenken. Het nemen van beslissingen is nooit aan het slachtoffer volgens de respondenten, en daarmee wordt niet tegemoet gekomen aan de uitkomstfactor '*beslissingscontrole*'.

Op de vraag of de nadruk tijdens het gehele politieproces na een woninginbraak meer op het proces en de behandeling van slachtoffers lag, of op het oplossen van de zaak (de uitkomst), antwoordden de uitvoerenden dat de politie in principe oplossingsgericht is. Dit zou ertoe kunnen leiden dat de *ernst van het slachtofferschap* niet altijd *erkend* wordt, maar dit is niet met zekerheid te zeggen.

Dat de politie in dit geval als oplossingsgericht gekarakteriseerd wordt, komt mede door de repressieve en reactieve aanpak van woninginbraken. Daarbij gaf de geïnterviewde leidinggevende

van de politie Enschede wel aan dat het wenselijk zou zijn om meer tijd en aandacht aan het slachtoffer van een woninginbraak te besteden.

Met betrekking tot het *aantal bezoeken van de politie* is er te zeggen dat deze per zaak verschillen. Het enige standaard contactmoment ter plaatse vormt het opnemen en tekenen van de aangifte. Vervolgens kunnen er nog bezoeken worden gebracht wanneer er concrete informatie van het slachtoffer nodig is, of wanneer er sprake is van opsporingsindicatie. Zoals genoemd lag het aantal bezoeken in Hengelo veel hoger gedurende de periode 2010-2012, dan in de huidige situatie het geval is.

Het moment waarop de noodhulp de aangifte opneemt vormt ook het enige moment waarop de politie bewust bezig is met het waarborgen van *de veiligheid* van het slachtoffer, onder andere door het verstrekken van preventieadviezen. In de overige fasen van het rechercheproces zal hier niet aan voorbij gegaan worden, maar bestaan er geen vaste momenten meer waarop hier aandacht aan wordt besteed.

Dat er dus nauwelijks nog vaste contactmomenten bestaan en alles nog in de ontwikkelingsfase lijkt te zijn, heeft volgens de leidinggevende van de politie in de gemeente Hengelo tot gevolg dat de afstand tussen de 'uitvoerders op straat' en de opsporing (recherche) groter is geworden door oprichting van het WIT Twente. Een uitvoerende van de politie in Enschede is van mening dat hier al sprake van is sinds in 2010 het woninginbrakenteam in cluster Oost Twente werd opgeheven. Gevreesd wordt dat men de verbinding tussen deze groepen kwijt zal raken, doordat de oprichting van het regionale team te snel is doorgevoerd. Dit is onwenselijk, aangezien de situatie nu al leidt tot informatieverlies en onduidelijkheden omtrent wie welke verantwoordelijkheden heeft op welk moment.

## **§6.2: Conclusie**

De oprichting van het Woninginbrakenteam Twente heeft met name veranderingen veroorzaakt in het aangifteproces. Voor de politie in de gemeente Hengelo zijn de verschillen vergeleken met de situatie in de periode 2010-2012 groter, dan voor de politie in de gemeente Enschede. Dit wordt veroorzaakt door het feit dat men in die periode nog een woninginbrakenteam kende in Hengelo.

Het enige vaste contactmoment dat is blijven bestaan en overgenomen is door de noodhulp, vormt het opnemen en tekenen van de aangifte. Dit is ook in Enschede de taak van de noodhulp, maar van 2010 tot 2012 werd dat in die gemeente ook al door de noodhulp gedaan. De enige verandering die daar is opgetreden is dat nu van de noodhulp wordt verwacht dat deze de gehele aangifte ter plaatse opneemt, in plaats van de afronding en ondertekening op het bureau te laten plaatsvinden. Deze veranderingen hebben ervoor gezorgd dat er minder contact is met het slachtoffer.

Daarnaast is gebleken dat in de huidige situatie afloopberichten niet altijd worden verstuurd en mensen alleen zeker zijn van informatie wanneer er sprake is van opsporingsindicatie. De informatieverstrekking laat in alle fasen sterk te wensen over. Het project 'Actieve wederkerigheid' kan hier verandering inbrengen, maar deze gaat pas per 1 januari 2013 van start, waardoor het project nog niet meegenomen kon worden in de beoordeling van de aanwezige factoren in de slachtofferbenadering, zoals die in onderstaande tabel is weergegeven.

Verder ligt er bij het WIT Twente een ontwerp om de aangiften volledig onder verantwoordelijkheid van het regionale woninginbrakenteam te laten vallen. Dit zou kunnen leiden tot meer contact met het slachtoffer, betere aangiften en betere en consistentere informatieverstrekking.

Zoals in tabel 6.2.1 concluderend is weergegeven, ontbreken vele proces- en uitkomstfactoren als het gaat om de slachtofferbejegening door de politie Enschede en Hengelo; de slachtofferbejegening schiet tekort. Door oprichting van het WIT Twente zijn veel zaken gelijk getrokken en hebben de tekortkomingen betrekking op dezelfde gebieden. Het enige verschil tussen de huidige situaties in de gemeenten Enschede en Hengelo bestaat uit de uitkomstfactor 'de reden voor aangifte'. Een belangrijke reden voor aangifte vormt het feit dat slachtoffers een aangifte nodig hebben om schadevergoeding te ontvangen van de verzekeringsmaatschappij. Dit vergt een kwalitatief goede aangifte, maar door respondenten van de politie in de gemeente Hengelo en het WIT Twente werd sterk benadrukt dat, nu de aangiften door de noodhulp moeten worden opgenomen, deze minder uitgebreid en correct zijn. Daarnaast ligt het ontwerp rond de verantwoordelijkheid voor het opnemen van de aangiften er om de consistentie te vergroten, hier is nu een gebrek aan. In Enschede was de noodhulp gewend aangiften op te nemen, waardoor dit verschil in kwaliteit en consistentie daar niet aan de orde kwam tijdens de gesprekken met de respondenten.

*Aanwezige factoren in de slachtofferbenadering door de politie in de gemeenten Enschede en Hengelo en het WIT Twente, sinds 2012* *Tabel 6.2.1*

Gemeente	Enschede	Hengelo
<b>Factoren<sup>5</sup></b>		
<b>Procesfactoren</b>		
Reactiesnelheid	X	X
Tijd bij slachtoffer aanwezig		
Informatieverstrekking		
Samenwerking met slachtoffer		
Consistentie		
Participatie in de procedure	X	X
Aantal bezoeken politie		
Procescontrole	X	X
<b>Uitkomstfactoren</b>		
De reden voor aangifte	X	
Waarborgen veiligheid	X	X
Preventie van herhaling	X	X
Schadevergoeding en -bemiddeling		
Erkenning ernst slachtofferschap	X	X
Verminderen angstgevoelens (...)		
Beslissingscontrole		

Tot slot laat tabel 6.2.2 zien hoe de huidige situatie zich verhoudt tot de situaties voor de oprichting van het WIT Twente. Zoals eerder genoemd zijn de veranderingen voor de politie in Hengelo groter en beter merkbaar, dan de veranderingen voor de politie in Enschede. Anders wordt het waarschijnlijk wanneer men voor Enschede ook gaat kijken naar de periode voor 2010, want hoewel

<sup>5</sup> Aan de hand van interviews met professionals waren de procesfactoren waardigheid, respect, neutraliteit, nauwkeurigheid, moraliteit, professionaliteit, beleefdheid, geduld en erkenning niet meetbaar, evenals de uitkomstfactoren vergelding, opsporen dader, uitkomst politieonderzoek en uitkomst strafproces. Daarnaast is er in de tabel alleen uitgegaan van de aanwezigheid van bepaalde factoren, wanneer dit door meerdere respondenten bevestigd is.

dit onderzoek daar geen betrekking op heeft, waren meerdere respondenten erg positief over die periode. Het woninginbrakenteam van cluster Oost Twente was toen nog werkzaam, waardoor er meer capaciteit en tijd beschikbaar was voor de aanpak van woninginbraken, maar ook voor de nazorg aan slachtoffers.

Voor Hengelo zijn de verschillen groter en de respondenten ervaren de oprichting van het WIT Twente dan ook (nog) niet als een vooruitgang. Het nieuwe team opereert op regionaal niveau en dit vergt meer capaciteit dan het woninginbrakenteam zoals dat in het cluster Midden Twente van 2010 tot 2012 bestond. Bepaalde zaken die men van het woninginbrakenteam gewend was, zijn daardoor voor het regionale woninginbrakenteam (nog) niet haalbaar. Daarnaast vraagt de oprichting van een regionaal team om goede communicatie tussen de 'uitvoerders' op straat en de recherche. Dit laat nog te wensen over doordat het team zich nog in de ontwikkelingsfase bevindt.

*Aanwezige factoren in de slachtofferbenadering door de politie in de gemeenten Enschede en Hengelo en het WIT Twente, vóór en na de oprichting van het regionale woninginbrakenteam*

*Tabel 6.2.2*

Gemeente	Enschede 2010-2012	Enschede sinds apr. 2012	Hengelo 2010-2012	Hengelo sinds aug. 2012
<b>Factoren<sup>6</sup></b>				
<b>Procesfactoren</b>				
Reactiesnelheid	X	X	X	X
Tijd bij slachtoffer aanwezig			X	
Informatieverstrekking				
Samenwerking met slachtoffer			X	
Consistentie				
Participatie in de procedure	X	X	X	X
Aantal bezoeken politie			X	
Procescontrole	X	X	X	X
<b>Uitkomstfactoren</b>				
De reden voor aangifte	X	X	X	
Waarborgen veiligheid	X	X	X	X
Preventie van herhaling	X	X	X	X
Schadevergoeding en -bemiddeling				
Erkenning ernst slachtofferschap	X	X	X	X
Verminderen angstgevoelens (...)				
Beslissingscontrole				

<sup>6</sup> Aan de hand van interviews met professionals waren de procesfactoren waardigheid, respect, neutraliteit, nauwkeurigheid, moraliteit, professionaliteit, beleefdheid, geduld en erkenning niet meetbaar, evenals de uitkomstfactoren vergelding, opsporen dader, uitkomst politieonderzoek en uitkomst strafproces. Daarnaast is er in de tabel alleen uitgegaan van de aanwezigheid van bepaalde factoren, wanneer dit door meerdere respondenten bevestigd is.

## 7 CONCLUSIE

De voorgaande hoofdstukken hebben met name betrekking op de gehanteerde werk- en benaderingswijzen door de politie in Enschede en Hengelo voor en na de oprichting van het regionale woninginbrakenteam. In de hoofdstukken 4 tot en met 6 is getracht de deelvragen van dit onderzoek, zoals geformuleerd in hoofdstuk 1, te beantwoorden. Deze deelvragen konden niet beantwoord worden zonder eerst te kijken naar de wensen en behoeften van slachtoffers van woninginbraken als het gaat om de wijze waarop zij door de politie worden benaderd. Een beeld van deze wensen en behoeften is verkregen door het bestuderen van relevante literatuur. Op de resultaten hiervan zal in dit hoofdstuk nog kort worden ingegaan, evenals op de beantwoording van de deelvragen. Tot slot zal een antwoord worden gegeven op de hoofdvraag.

Gedurende het rechercheproces na een woninginbraak zijn per fase verschillende factoren van belang, maar ook met betrekking tot de uitkomst van iedere fase kennen slachtoffers bepaalde wensen en behoeften. Volgens de procedural justice theory zullen slachtoffers een procedure als meer rechtvaardig beschouwen naarmate er meer tegemoet wordt gekomen aan deze proces- en uitkomstfactoren (Wemmers, Van der Leeden, Steensma, 1995, p. 329). En een rechtvaardige procedure leidt tot tevredenheid (Tyler, 1988, p. 103).

Echter, de slachtofferbejegening na woninginbraken schiet tekort. Er werd en wordt door de politie in de gemeenten Enschede en Hengelo namelijk zowel voor als na de oprichting van het regionale woninginbrakenteam niet aan alle factoren tegemoet gekomen.

Men kan zelfs stellen dat er, met name in de gemeente Hengelo, in de periode 2010-2012 meer tegemoet werd gekomen aan de proces- en uitkomstfactoren, dan sinds de oprichting van het WIT Twente in 2012. In die periode bestond er in het cluster, waar Hengelo deel van uitmaakt, nog een woninginbrakenteam en was er tijdens de fase van aangifte onder andere sprake van een groter aantal contactmomenten, dan in de huidige situatie het geval is.

Voor de situatie in de gemeente Enschede ging dit echter niet geheel op. In het cluster waar Enschede deel van uitmaakt kende men namelijk tot 2010 een woninginbrakenteam, waarna woninginbraken weer een zaak voor de 'gewone' recherche werden. In de periode 2010-2012 was er dus geen sprake meer van een gespecialiseerd team, waardoor er geen concrete werkwijze meer bestond en de prioriteit niet meer bij woninginbraken lag. De geïnterviewde uitvoerenden van de politie in Enschede spraken zelfs van een periode van 'aanmodderen', waarin onder andere onduidelijkheid bestond over de vraag of aangiften wel of niet ter plaatse moesten worden opgenomen. In de praktijk gebeurde dit in de meeste gevallen niet.

Hoewel de respondenten van beide gemeenten de slachtofferbejegening gedurende de periode 2010-2012 typeerden als vrij direct, persoonlijk en intensief gedurende de eerste fase van het rechercheproces, bestonden er dus wel degelijk verschillen.

Deze verschillen zijn grotendeels rechtgetrokken door de oprichting van het regionale woninginbrakenteam in 2012. De oprichting van dit WIT Twente moest leiden tot een bundeling van expertise, een uniforme aanpak van woninginbraken en meer researchcapaciteit voor woninginbraken in de regio. Met name voor de procesfactor 'consistentie' zou dit positieve gevolgen moeten hebben, maar ook de informatieverstrekking, het aantal contactmomenten en de kwaliteit van de aangiften zouden toe kunnen nemen.

De bundeling van expertise en meer researchcapaciteit zijn inmiddels gerealiseerd, maar de uniforme aanpak laat nog te wensen over. Wel wordt er getracht in de regio, en dus in Enschede en Hengelo, een uniforme werkwijze te hanteren. Dat wil zeggen dat in de eerste fase van het proces de noodhulp de aangifte ter plaatse opneemt, waarna de aangifte wordt doorgestuurd naar het WIT Twente en bepaald wordt of er opsporingsindicatie in de zaak zit. Hoewel het niet in alle gevallen lukt om de aangifte ter plaatse op te nemen, omdat de noodhulp weggeroepen kan worden, betekent het wel een verandering. In Enschede werden aangiften ook in de periode voor 2012 door de noodhulp opgenomen, maar dit gebeurde niet ter plaatse. In Hengelo kwam het opnemen van de aangiften in die periode geheel voor rekening van het woninginbrakenteam, terwijl de noodhulp alleen de eerste opvang deed.

Nu de noodhulp de aangiften opneemt, leidt dat in Hengelo tot een afname van het aantal contactmomenten gedurende de fase van aangifte. Ook de aangiften zelf zijn volgens een uitvoerende gedaald in kwaliteit, doordat ze nu niet meer worden opgenomen door een gespecialiseerd team. Daarnaast is het brengen van herbezoeken verleden tijd sinds oprichting van het regionale team.

Nieuwe of extra contactmomenten zijn er niet bijgekomen en dit geldt ook voor de politie in de gemeente Enschede. Daar was de noodhulp echter al gewend aangiften op te nemen en verwachten uitvoerenden en leidinggevenden dat de kwaliteit alleen maar zal toenemen nu de aangiften ter plaatse moeten worden opgenomen. Wel heeft de noodhulp in beide gemeenten nog tal van andere taken en dit kan nadelige gevolgen hebben voor slachtoffers van woninginbraken wanneer men niet de tijd en mogelijkheid heeft om aangiften op de juiste wijze en ter plaatse op te nemen.

Het meeste contact tussen de politie en slachtoffers van woninginbraken vindt ook na de oprichting van het WIT Twente nog plaats in de eerste fase van het proces, maar hier zijn dus wel veranderingen in opgetreden. In de nieuwe, nog in ontwikkeling zijnde situatie, bestaat er met name in het opnemen van de aangiften nog weinig consistentie. Daarnaast heeft de komst van het WIT Twente niet geleid tot een toename in het aantal contactmomenten en is er voor Hengelo zelfs sprake van een afname. Contact tussen de politie en slachtoffers van woninginbraken bestaat nog steeds voornamelijk tijdens de eerste fase van het proces. Tijdens die fase is er contact tussen de uitvoerenden van de politie op gemeentelijk niveau en slachtoffers, en niet tot nauwelijks tussen leden van het regionale team en slachtoffers. Zaken waarin opsporingsindicatie aanwezig is vormen hierop een uitzondering, aangezien het WIT Twente dan vaak nog wel contact heeft met het slachtoffer om informatie te verkrijgen of te verstrekken. Wanneer er echter geen opsporingsindicatie aanwezig is worden afloopberichten ook in de nieuwe situatie niet tot nauwelijks verzonden en schiet de informatieverstrekking dus sterk te kort.

Volgens de procedural justice theory zien deelnemers een procedure als meer rechtvaardig wanneer ze erin betrokken worden, dan wanneer ze erdoor uitgesloten worden (Wemmers, Van der Leeden, Steensma, 1995, p. 329). Consistentie, het aantal contactmomenten, informatieverstrekking en de overige proces- en uitkomstfactoren dragen bij aan de vraag in hoeverre slachtoffers van woninginbraken het gevoel hebben in het proces betrokken te worden. Aangezien er niet aan al deze factoren tegemoet wordt gekomen in de huidige situatie, kan men stellen dat slachtoffers de procedure mogelijk als niet rechtvaardig ervaren en dus ontevreden zijn. Op basis van dit onderzoek lijkt het slachtoffer niet centraal te staan.

## 8 BETEKENIS VAN DIT ONDERZOEK VOOR HET WONINGINBRAKENTEAM TWENTE

Uit dit onderzoek is gebleken dat het Woninginbrakenteam Twente en de politie in de gemeenten Enschede en Hengelo in hun slachtofferbejegening niet tegemoet komen aan alle factoren waar slachtoffers belang aan hechten. Om dit te verbeteren zal het regionale woninginbrakenteam anders moeten gaan werken. In dit hoofdstuk volgen enkele aanbevelingen die hieraan kunnen bijdragen.

Opvallend is het feit dat de respondenten van de politie Hengelo tijdens de interviews erg lovend spraken over de periode 2010-2012, toen het woninginbrakenteam van het cluster Midden Twente nog bestond. Gedurende die periode was er sprake van meer aandacht voor het slachtoffer, betere informatieverstrekking en een grotere consistentie. Hoewel de interviews met de respondenten van de politie Enschede geen betrekking hadden op de periode voor 2010, toen er in het cluster Oost Twente ook nog sprake was van een woninginbrakenteam, kwam men in de gesprekken toch regelmatig op die periode terug. De respondenten spraken lovend over de werkwijze die destijds gehanteerd werd en deelden de mening dat het voor zowel de politie, als de slachtoffers, betreurenswaardig is dat het woninginbrakenteam destijds is opgeheven.

Doordat er in bovenstaande perioden meer tegemoet gekomen werd aan de proces- en uitkomstfactoren, waren de slachtoffers hoogstwaarschijnlijk ook meer tevreden. Een verandering die ertoe kan leiden dat er met name meer sprake zal zijn van consistentie en kwalitatief goede aangiften, is het onderbrengen van het gehele aangifteproces bij het WIT Twente. Hier ligt een ontwerp voor klaar en wanneer dit uitgevoerd wordt hoeven aangiften niet meer te worden opgenomen door de noodhulp. Deze deed dit volgens respondenten in iedere stad of gemeente namelijk anders en daarnaast was men het in Hengelo niet gewend, waardoor de aangiften minder uitgebreid en correct zijn sinds de oprichting van het WIT Twente. Door de aangiften ook onder te brengen bij het regionale team, kan er een consistente werkwijze ontwikkeld worden en zal het voor een aangever niet uitmaken of hij in Wierden, Hengelo of Enschede slachtoffer is geworden van een woninginbraak. Daarnaast richt het team zich uitsluitend op woninginbraken en is de kans dus kleiner dat een agent weggeroepen wordt bij het opnemen van de aangifte, dan in het geval van de noodhulp. Dit kan ervoor zorgen dat de tijd die de politie bij het slachtoffer aanwezig is, wordt vergroot.

Een bijkomend voordeel dat het uitvoeren van dit ontwerp voor de politie zal hebben, is een verbetering van de verbinding tussen de uitvoerenden en de recherche. Door oprichting van het WIT Twente dreigt men deze kwijt te raken, aangezien aan de ene kant de noodhulp van een bepaald cluster staat, en aan de andere kant het regionaal opererende woninginbrakenteam. Wat betreft verantwoordelijkheden en taken blijft het nu vaak onduidelijk voor wiens rekening die zijn.

Wanneer het ontwerp echter niet uitgevoerd gaat worden en men toch tegemoet wil komen aan de wensen van slachtoffers, is het een mogelijkheid de nazorg onder verantwoordelijkheid van wijkagenten te brengen. Zij weten wat er speelt in hun wijk en zouden bijvoorbeeld nogmaals op herbezoek kunnen gaan bij een slachtoffer. Dit zal de informatieverstrekking en het aantal contactmomenten vergroten. Voorwaarde is wel dat dit dan in iedere gemeente binnen de regio op gelijke wijze wordt toegepast en dat wijkagenten hier de tijd voor willen en kunnen nemen. Tot slot zou men nog kunnen denken aan het toevoegen van een motivatie aan de afloopberichten en het consequent versturen van deze berichten. Dit kost tijd, maar draagt daarnaast bij aan een verbetering van de informatieverstrekking. Deze aanbeveling geldt echter alleen wanneer het project 'Actieve wederkerigheid' in de praktijk echt onhaalbaar blijkt.





## LITERATUURLIJST

- Aartman, I.H.A. & Van Loveren, C. (2007). Onderzoeksontwerpen en de ladder van evidence. *Nederlands Tijdschrift voor Tandheelkunde*, 114, p. 161-165.
- Brandl, S. & Horvath, F. (1991). Crime victim evaluation of police investigative performance. *Journal of Criminal Justice*, 19, p. 109-121.
- Brienen, M.E.I. & Hoegen, E.H. (2001). Het Nederlandse slachtofferbeleid; een rechtsvergelijkend perspectief. *Justitiële verkenningen*, 27 (3), p. 43-57.
- Coupe, T. and Griffiths, M. (1999). 'The Influence of Police Actions on Victim Satisfaction in Burglary Investigation'. *International Journal of the Sociology of Law*, 27, p. 413-431.
- Geelhoed, W. (2009). Omzetting van het kaderbesluit slachtofferzorg in beleidsregels van het Openbaar Ministerie of in formele wetgeving? *NtEr*, 10, p. 328-334.
- Gerring, J. (2004). What Is a Case Study and What Is It Good for? *American Political Science Review*, 98 (2), 341-354.
- Groenhuijsen, M.S. (2008). Slachtoffers van misdrijven in het recht en in de victimologie. Verslag van een intellectuele zoektocht. *Delikt en Delinkwent*, 38 (2), p. 105-200.
- Groenhuijsen, M.S. & Reynaers, S. (2006). Het Europees Kaderbesluit inzake de status van het slachtoffer in de strafprocedure: implementatieperikelen en interpretatievragen. *Panopticon: tijdschrift voor strafrecht, criminologie en forensisch welzijnswerk*, 3, p.12-33.
- Integrale Veiligheidsmonitor (2011). *Integrale Veiligheidsmonitor: Tabellenrapport*. Den Haag: CBS.
- Kool, R. & Moerings, M. (2001). *De Wet Terwee; Evaluatie van juridische knelpunten*. Deventer: Gouda Quint.
- Koolen, I., Van der Heide, M. & Ziegelaar, A. (2005). *De tevredenheid van slachtoffers van misdrijven met de slachtofferzorg*. Leiden: RvB.
- Ministerie van Veiligheid en Justitie (2012). *Jaarverslag Nederlandse Politie 2011*. Den Haag.
- Ministerie van Veiligheid en Justitie (z.d.). *Slachtofferbeleid; Betere positie slachtoffers*. Verkregen op 28 juni 2012 van <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/slachtofferbeleid/betere-positie-slachtoffers>.
- Politie Nederland (z.d.). *Over de politie*. Verkregen op 14 november 2012 van <http://www.politie.nl/over-de-politie>.

Politie Twente (2012). Cijfers woninginbraken regio Twente 2010 – 2011, ontvangen op 9 november 2012.

Politie Twente (2012). Cijfers woninginbraken 2010-2012 werkgebieden Enschede en Hengelo, ontvangen op 11 januari 2013.

Politie Twente (2012). Clusterjaarplan Midden 2012 (Extern).

Politie Twente (2012). *Korpsjaarverslag politie Twente 2011*.

Poot, C.J., De Bokhorst, R.J., Koppen, P.J., Van, & Muller, E.R. (2004). *Rechercheportret; Over dilemma's in de opsporing*. Alphen aan den Rijn: Kluwer.

Punch, K.F. (2006). *Developing effective research proposals*. Londen: SAGE Publications Ltd.

Soy, S.K. (1997). *The case study as a research method*. Unpublished paper, University of Texas at Austin.

Ten Boom, A., Kuijpers, K.F., Moene, M.H. (2008). *Behoeften van slachtoffers van delicten; Een systematisch literatuurstudie naar behoeften zoals door slachtoffers zelf geuit*. Meppel: Boom Juridische uitgevers.

Tyler, T. R. (1988). What is procedural justice?: Criteria used by Citizens to Assess the Fairness of Legal Procedures. *Law and Society Review*, 22 (1), p. 103-136.

Van Dijk, J.J.M. (1997). Het victimologische perspectief in verleden, heden en toekomst. *Tijdschrift voor Criminologie*, 39, p. 292–309.

Van Dijk, J.J.M. (2009). De komende emancipatie van het slachtoffer. Naar een verbeterde rechtspositie voor gedupeerden van misdrijven. *Tijdschrift voor herstelrecht*, 9 (1), p. 20-39.

Van Dijk, J.J.M. (2010). Slachtoffers van misdrijven: kenmerken, hulpbehoeften en rechten. In *Criminaliteit: Criminaliteit en criminaliteitsbestrijding in Nederland*. Hoofddorp: Kluwer, p.321-336.

Van Mierlo, F., Pemberton, A. & Van Tol, R. (2009). *Van tevredenheid naar kwaliteit: een meetinstrument voor de slachtofferzorg*. Tilburg: INTERVICT.

Wemmers, J. (1998). Procedural Justice and Dutch Victim Policy. *Law & Policy*, 20 (1), p. 57–76.

Wemmers, J., Van der Leeden, R., Steensma, H. (1995). What is Procedural Justice: Criteria Used by Dutch Victims to Assess the Fairness of Criminal Justice Procedures. *Social Justice Research*, 8 (4), p. 329-350.

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

## BIJLAGEN

### Bijlage 1 Lijst van geïnterviewde personen

1. Dhr. P. Battjes – Teamchef WIT Twente, en twee coördinatoren WIT Twente (*namen afgeschermd door teamchef*)
2. Dhr. T. Terhalle – Teamchef Hengelo Midden
3. Dhr. R. Bollerman – Wijkagent en noodhulp Hengelo
4. *Anoniem* – Teamchef recherche Enschede
5. Dhr. W. Tenheuw – Coördinator districtsrecherche Enschede
6. Dhr. A. Gort – Basis politiezorgmedewerker Enschede
7. Dhr. R. Padberg – Brigadier/senior WIT Twente (In de periode 2010-2012 werkzaam als coördinator WIT in Hengelo)<sup>7</sup>
8. *Anoniem* – Rechercheur WIT Twente (In de periode 2010-2012 werkzaam als brigadier/coördinator van zaken binnen de recherche Enschede)<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Deze uitvoerende van het WIT Twente bleek als coördinator werkzaam te zijn geweest bij de politie Hengelo gedurende de periode 2010-2012. Dit is deels een leidinggevende functie, maar daarnaast is hij in deze functie wel in contact geweest met slachtoffers en daardoor was hij in staat om de vragen voor uitvoerenden van de politie in de gemeente Hengelo en het WIT Twente te beantwoorden.

<sup>8</sup> Deze uitvoerende van het WIT Twente bleek als brigadier/coördinator werkzaam te zijn geweest bij de politie Enschede gedurende de periode 2010-2012. Dit is deels een leidinggevende functie, maar daarnaast is hij in deze functie wel in contact geweest met slachtoffers en daardoor was hij in staat om de vragen voor uitvoerenden van de politie in de gemeente Enschede en het WIT Twente te beantwoorden.

## **Bijlage 2 Vragenlijsten**

### **Bijlage 2.1 Vragenlijst leidinggevenden politie gemeenten Enschede en Hengelo**

#### **Algemeen**

1. Welke functie heeft u en hoelang bent u hierin al werkzaam?
2. Hoe is volgens u de aangiftebereidheid na woninginbraken in uw gemeente? Heeft dit een reden?
3. Hoe wordt meestal aangifte van woninginbraak gedaan?
4. Bent u van mening dat de slachtoffers van woninginbraken anders moeten worden benaderd dan slachtoffers van overige criminaliteit/misdrijven? Waarom vindt u dat?
5. Wat zijn factoren waar slachtoffers volgens u belang aan hechten als het gaat om de wijze waarop zij worden benaderd na een woninginbraak?

#### **Werkwijze politie in de gemeenten Enschede/Hengelo vóór oprichting WIT Twente (2010 tot 2012)**

1. Bestond er voor de oprichting van het WIT Twente enige vorm van regionaal beleid als het gaat om de werkwijze en slachtofferbejegening na woninginbraken? Zo ja, hoe zag dit eruit en door wie werd het bepaald?
2. Bestond er een duidelijk beleid op lager niveau (cluster/gemeente) met betrekking tot de werkwijze en slachtofferbejegening na woninginbraken? Zo ja, hoe zag dit eruit en door wie werd het bepaald?
3. *Enschede/Hengelo*: Wanneer en waarom is het WIT destijds opgericht? Waarom is er in *Enschede* destijds (2010?) besloten het weer op te heffen?
4. Bestonden er vaste protocollen en richtlijnen om het politieproces na een woninginbraak (van aangifte tot evt. oplossing van de zaak) zo consistent en gelijk mogelijk te laten zijn? Zo ja, waarop hadden deze betrekking?

5. Hoe zouden slachtoffers van woninginbraken volgens u moeten worden behandeld? Was er destijds sprake van een dergelijke behandeling door de politie in uw gemeente?
6. Hoe werd het slachtoffer van een woninginbraak door de politie in uw gemeente vooral bejegend; als aangever/melder, getuige of slachtoffer?
7. Is preventie een taak van de politie na een woninginbraak? Werd hiernaar gehandeld en/of bestonden er afspraken met partners als woningcorporaties e.d.?
8. Wanneer er een verdachte werd aangehouden, was het dan de taak van de politie om schadevergoeding door daders aan slachtoffers te bevorderen? Werd hier moeite voor gedaan?
9. Hadden de slachtoffers van woninginbraken in Enschede/Hengelo de mogelijkheid om hun visie te uiten tijdens het proces en eigen inbreng te leveren (procescontrole)?
10. Konden slachtoffers van woninginbraken in uw gemeente invloed uitoefenen op beslissingen (beslissingscontrole)?
11. Waarop lag de nadruk tijdens het gehele politieproces na een woninginbraak; op het proces zelf en de behandeling die slachtoffers daarin ontvangen, of op het oplossen van een zaak (de uitkomst)?
12. Werden slachtoffers van woninginbraken nog verder gegroepeerd? Zo ja, werden op die manier verschillende groepen verschillend behandeld? (*bijv. naar herhaald slachtofferschap*)
13. De politie wordt vaak reactief genoemd, gold dit ook voor de slachtofferbejegening voor oprichting van het WIT Twente in Enschede/Hengelo? Dus werd er alleen gereageerd wanneer het slachtoffer om hulp vroeg of bij de Terwee gegevens iets dergelijks aangaf?
14. Of waren er ook vaste momenten in het proces waarop de politie contact opnam met ieder het slachtoffer van een woninginbraak?

15. Hoe zou u de slachtofferbejegening van voor de oprichting van het WIT Twente door de politie in uw gemeente typeren? (*Intensiviteit, direct/indirect, mate persoonlijk contact, aantal contactmomenten, reactief/proactief*)
16. Bent u bekend met klachten van slachtoffers van woninginbraken over (enkele van) deze werkwijze(n)? Zo ja, waarop hadden deze betrekking?
17. Zijn er volgens u zaken die vroegen om verbetering als het gaat om de slachtofferbejegening van voor de oprichting van het WIT Twente in Enschede/Hengelo?
18. Hoe tevreden waren slachtoffers volgens u als het gaat om de benadering van de politie in de gemeente Enschede/Hengelo van 2010 tot 2012 na een woninginbraak (schaal van 1 tot 10)?
19. Welke rol speelden slachtofferenquêtes, als de Veiligheidsmonitor, in (het beleid van) uw gemeente?

**Werkwijze politie in de gemeenten Enschede/Hengelo sinds oprichting WIT Twente in 2012**

1. Waarom is het WIT Twente opgericht? En wanneer raakte het betrokken bij uw gemeente?
2. Welke beleidsmatige veranderingen hebben plaatsgevonden door oprichting van het WIT Twente?
3. (*Wanneer er vaste protocollen en richtlijnen bestonden;*) Zijn de vaste protocollen en richtlijnen blijven bestaan en gelijk gebleven?
4. Wanneer wordt het WIT Twente bij een woninginbraak betrokken en hoe ziet de samenwerking met de politie in uw gemeente er dan uit? (*overlegmomenten e.d.*)
5. Wat is er volgens u veranderd in de slachtofferbejegening sinds oprichting van het WIT Twente?

6. Bent u bekend met specifieke veranderingen voor de politie in uw gemeente sinds de oprichting van het WIT Twente? (*Zowel als het gaat om de taken, als om de slachtofferbejegening*)
7. Hoe zien het contact en het aantal contactmomenten tussen het slachtoffer van een woninginbraak en de politie er nu, in 2012, uit? En over een jaar?
8. Wat is uw mening over de genoemde veranderingen?
9. Hoe zou u de huidige slachtofferbejegening door de politie in uw gemeente typeren? (*Intensiviteit, direct/indirect, mate persoonlijk contact, aantal contactmomenten, reactief/proactief*)

**Overig**

1. Het verwerken van de interviews zal volledig anoniem gebeuren, er zal namelijk alleen een onderscheid worden gemaakt tussen leidinggevenden en uitvoerenden per gemeente. Echter is het wel de gewoonte in de bijlagen een lijst op te nemen met de namen van de geïnterviewde personen. Heeft u hier bezwaar tegen?



## **Bijlage 2.2 Vragenlijst uitvoerenden politie gemeenten Enschede en Hengelo**

### **Algemeen**

1. Welke functie heeft u en hoelang bent u hierin al werkzaam?
2. Bent u van mening dat de slachtoffers van woninginbraken anders moeten worden benaderd dan slachtoffers van overige criminaliteit/misdrijven? Waarom vindt u dat?
3. Wat zijn factoren waar slachtoffers volgens u belang aan hechten als het gaat om de wijze waarop zij worden benaderd na een woninginbraak?

### **Werkwijze politie in de gemeenten Enschede/Hengelo vóór oprichting WIT Twente (2010 tot 2012)**

1. Bestonden er vaste protocollen en richtlijnen om het politieproces na een woninginbraak (van aangifte tot evt. oplossing van de zaak) zo consistent en gelijk mogelijk te laten zijn? Zo ja, waarop hadden deze betrekking?
2. Hoe zouden slachtoffers van woninginbraken volgens u moeten worden behandeld? Was er destijds sprake van een dergelijke behandeling door de politie in uw gemeente?
3. Hoe werd het slachtoffer van een woninginbraak door de politie in uw gemeente vooral bejegend; als aangever/melder, getuige of slachtoffer?
4. Waarop lag de nadruk tijdens het gehele politieproces na een woninginbraak; op het proces zelf en de behandeling die slachtoffers daarin ontvangen, of op het oplossen van de zaak (de uitkomst)? Is dit terecht volgens u?

*Volgens de literatuur bestaat het rechercheproces uit 5 fasen, zou u per fase aan kunnen geven hoe de werkwijze/slachtofferbejegening van de politie in de gemeente Enschede/Hengelo er ongeveer uitzag voor oprichting van het WIT Twente?*

### **Aangifte van het misdrijf**

5. Hoe wordt meestal aangifte gedaan van een woninginbraak?
6. Door wie werden aangiften opgenomen en hoe zag dit eruit (ter plaatse of op het bureau)?

7. Was er volgens u sprake van een gelijke behandeling tijdens deze fase in het proces?
8. Hoe zou u de slachtofferbejegening in deze fase omschrijven?
9. Werd er altijd gevraagd naar de Terwee gegevens? (*d.w.z. schadeverhaal op verdachte, verzekerd, bericht afdoening, wenst slachtofferhulp, bezwaar doorgeven personalia, voegen ter zitting*)
10. Hoe werd de veiligheid van het slachtoffer gewaarborgd?
11. Werd het proces-verbaal samen met het slachtoffer opgesteld en gebeurde dit ter plaatse?
12. Hoelang duurde het gemiddeld tot er een proces-verbaal was opgesteld?

**Identificatie van de verdachte/ lokalisering en evt. aanhouden verdachte**

13. Werd het slachtoffer op de hoogte gehouden van het verloop van de zaak? Zo ja, altijd of moest dit zijn aangegeven? En hoe werd dit dan gedaan?
14. Werd het slachtoffer op de hoogte gebracht bij afdoening van de zaak? Zo ja, hoe werd dit dan gedaan? En alleen wanneer aangegeven onder Terwee gegevens of altijd?

**Verhoor en bewijsvoering (/administratieve afhandeling)**

15. Werd er samengewerkt met het slachtoffer? (*als getuige of (ook) anders*)
16. Wanneer er nog informatie ontbrak vanuit het slachtoffer, hoe werd dit dan alsnog verkregen? (*telefonisch, persoonlijk of anders*)
17. Werd de woning/het slachtoffer nogmaals persoonlijk bezocht of gecontacteerd?
18. Bestonden er (verder) vaste contact- en informatiemomenten? Zo ja, hoe zag dit eruit? (*aantal, moment in de tijd, met wie en hoe contact*)

19. Werd het slachtoffer gemotiveerd tot preventie en/of werden er preventieadviezen verstrekt?
  20. Vindt u dat preventie een taak van de politie is na een woninginbraak? Werd hiernaar gehandeld en/of bestonden er afspraken met partners als woningcorporaties e.d.?
  21. Wanneer er een verdachte werd aangehouden, was het dan de taak van de politie om schadevergoeding door daders aan slachtoffers te bevorderen? Werd hier moeite voor gedaan?
  22. Was er na afdoening van de zaak nog contact met het slachtoffer? Zo ja, in welke vorm?
- 

23. Hadden de slachtoffers van woninginbraken in Enschede/Hengelo de mogelijkheid om hun visie te uiten tijdens het rechercheproces/eigen inbreng te leveren (procescontrole)?
24. Konden slachtoffers van woninginbraken in uw gemeente invloed uitoefenen op beslissingen (beslissingscontrole)?
25. Werden slachtoffers van woninginbraken nog verder gegroepeerd? Zo ja, werden op die manier verschillende groepen verschillend behandeld? (*bijv. naar herhaald slachtofferschap*)
26. De politie wordt vaak reactief genoemd, gold dit ook voor de slachtofferbejegening voor oprichting van het WIT Twente in Enschede/Hengelo? Dus werd er alleen gereageerd wanneer het slachtoffer om hulp vroeg of bij de Terwee gegevens iets dergelijks aangaf?
27. Of waren er ook vaste momenten in het proces waarop de politie contact opnam met ieder slachtoffer van een woninginbraak? (*zie ook vraag 18*)
28. Hoe zou u de slachtofferbejegening van voor de oprichting van het WIT Twente door de politie in uw gemeente typeren? (*Intensiviteit, direct/indirect, mate persoonlijk contact, aantal contactmomenten, reactief/proactief*)

29. Bent u bekend met klachten van slachtoffers van woninginbraken over (enkele van) deze werkwijze(n)? Zo ja, waarop hadden deze betrekking?
30. Zijn er volgens u zaken die vroegen om verbetering als het gaat om de slachtofferbejegening van voor de oprichting van het WIT Twente in Enschede/Hengelo? Zo ja, is dit inmiddels verbeterd (door oprichting van het WIT Twente)?
31. Hoe tevreden waren slachtoffers volgens u als het gaat om de benadering van de politie in de gemeente Enschede/Hengelo van 2010 tot 2012 na een woninginbraak (schaal van 1 tot 10)?

**Werkwijze politie in de gemeenten Enschede/Hengelo na oprichting WIT Twente in 2012**

1. Wat verandert er, of is er volgens u veranderd, in de slachtofferbejegening door oprichting van het WIT Twente?
2. Bent u bekend met specifieke veranderingen voor de politie uw gemeente?
3. Wordt de woning/het slachtoffer nogmaals persoonlijk bezocht of gecontacteerd?
4. Of zijn er andere veranderingen in het contact en het aantal contactmomenten opgetreden? *(en, met wie contact?)*
5. Zijn er taken die eerst bij de politie in uw gemeente lagen en nu voor rekening van het WIT Twente komen? Zo ja, welke?
6. Ervaart u dit als positief of negatief? Waarom?
7. Welke taken blijven voor uw eigen rekening? Zijn hier veranderingen in opgetreden?
8. Wat is uw mening over de veranderingen die hebben plaatsgevonden?
9. Hoe zou u de huidige slachtofferbejegening door de politie in uw gemeente typeren? *(Intensiviteit, direct/indirect, mate persoonlijk contact, aantal contactmomenten, reactief/proactief)*

## Overig

1. Het verwerken van de interviews zal volledig anoniem gebeuren, er zal namelijk alleen een onderscheid worden gemaakt tussen leidinggevenden en uitvoerenden per gemeente. Echter is het wel de gewoonte in de bijlagen een lijst op te nemen met de namen van de geïnterviewde personen. Heeft u hier bezwaar tegen?

## **Bijlage 2.3 Vragenlijst leidinggevenden WIT Twente**

### **Algemeen**

1. Heeft u een beeld van het aantal slachtoffers van woninginbraken in de regio Twente per jaar?
2. Is hierin een stijgende of dalende trend te onderscheiden?
3. Doen slachtoffers van woninginbraken altijd aangifte? Kent u de reden hiervan?
4. Hoe wordt meestal aangifte gedaan?
5. Bent u van mening dat de slachtoffers van woninginbraken anders moeten worden benaderd dan slachtoffers van overige criminaliteit/misdrijven? Zo ja, hoe?
6. Wat zijn factoren waar slachtoffers volgens de politie belang aan hechten als het gaat om de wijze waarop zij worden benaderd na een woninginbraak?
7. Hoe tevreden zijn slachtoffers volgens u als het gaat om het functioneren van de politie in het algemeen (schaal van 1 tot 10) en de benadering na een woninginbraak (schaal van 1 tot 10)?

### **Werkwijze politie in Twente voor oprichting WIT Twente (beantwoording waar mogelijk)**

1. Bestond er voor de oprichting van het WIT Twente enige vorm van regionaal beleid als het gaat om de werkwijze en slachtofferbejegening na woninginbraken? Zo ja, door wie bepaald?
2. Hadden de slachtoffers van woninginbraken in Twente de mogelijkheid om hun visie te uiten tijdens het rechteproces/eigen inbreng te leveren (procescontrole)?
3. Konden slachtoffers van woninginbraken in uw gemeente invloed uitoefenen op beslissingen (beslissingscontrole)?
4. Waarop lag de nadruk tijdens het gehele politieproces na een woninginbraak; op het proces zelf en de behandeling die slachtoffers daarin ontvangen, of op het oplossen van een zaak (de uitkomst)?

5. Werden slachtoffers van woninginbraken nog verder gegroepeerd? Zo ja, werden op die manier verschillende groepen verschillend behandeld? (*bijv. naar herhaald slachtofferschap*)
6. De politie wordt vaak reactief genoemd, gold dit ook voor de slachtofferbejegening voor oprichting van het WIT Twente? Dus werd er alleen gereageerd wanneer het slachtoffer om hulp vroeg of bij de Terwee gegevens iets dergelijks aangaf, of waren er ook vaste momenten in het proces waarop de politie contact opnam met ieder slachtoffer van een woninginbraak (bijvoorbeeld voor het verstrekken van preventieadviezen)?
7. Hoe zou u de slachtofferbejegening van voor de oprichting van het regionale woninginbrakenteam in de regio typeren? (*Intensiviteit, direct/indirect, mate persoonlijk contact, aantal contactmomenten, reactief/proactief*)
8. Bent u bekend met klachten van slachtoffers van woninginbraken over (enkele van) deze werkwijze(n)?
9. Zijn er volgens u zaken die vroegen om verbetering als het gaat om de slachtofferbejegening van voor de oprichting van het WIT Twente?

#### **Werkwijze WIT Twente sinds 2012**

1. Bestaat er binnen het WIT Twente een algemeen beleid als het gaat om slachtofferbejegening? Zo ja, door wie is dit bepaald?
2. Waarom is er gekozen voor de oprichting van een WIT Twente?
3. Hoe is het WIT Twente samengesteld?
4. Geldt de regionale samenwerking voor alle Twentse clusters? En is er sprake van een WIT Twente of Oost?
5. Wat zijn de taken van het regionale woninginbrakenteam en welke taken blijven bij de gemeenten binnen de clusters?

6. Treden er veranderingen op in de taken die bij de gemeenten blijven door oprichting van het WIT Twente? En in de slachtofferbejegening op die punten in het proces?
7. Welke veranderingen treden er op in de werkwijze en slachtofferbejegening gedurende de rest van het proces? (*Intensiviteit, direct/indirect, mate persoonlijk contact, aantal contactmomenten, reactief/proactief*)
8. Welke (vaste) contactmomenten zijn er tussen het WIT Twente en slachtoffers van woninginbraken? (*Met wie dan contact? En hoe ziet dit contact eruit?*)
9. Volgens de literatuur bestaat het rechercheproces uit 5 fasen, zou u per fase aan kunnen geven hoe de werkwijze/slachtofferbejegening van de politie in Twente er uitziet na oprichting van het WIT Twente en of het een taak van het WIT is of van de plaatselijke korpsen?

**Aangifte van het misdrijf** (Hoe aangifte, bejegening, Terwee gegevens (*schadeverhaal op verdachte, verzekerd, bericht afdoening, wenst slachtofferhulp, bezwaar doorgeven personalia, voegen ter zitting*) altijd gevraagd, proces-verbaal samen met slachtoffer opgesteld en ter plaatse?)

<p><b>Identificatie van de verdachte</b></p> <p><b>Lokalisering en evt. aanhouden verdachte</b></p>	}	<p>Slachtoffer op de hoogte gehouden van verloop/afloop van de zaak (wanneer aangegeven)?</p>
<p><b>Verhoor en bewijsvoering</b></p> <p><b>(Administratieve afhandeling)</b></p>		<p>Wordt er samengewerkt met het slachtoffer (als getuige maar ook overig, hoe gehoord)?</p> <p>Wordt de woning/het slachtoffer nogmaals bezocht + (gemotiveerd tot) preventie (advies)? Na afhandeling zaak nog contact?</p>

10. Hebben de slachtoffers van woninginbraken in de regio Twente de mogelijkheid om hun visie te uiten tijdens het rechercheproces (procescontrole)?
11. Kunnen slachtoffers van woninginbraken in de regio Twente invloed uitoefenen op beslissingen (beslissingscontrole)?



12. Worden slachtoffers van woninginbraken nog verder gegroepeerd? Zo ja, worden op die manier verschillende groepen verschillend behandeld? (*bijv. naar herhaald slachtofferschap*)
13. Blijft het WIT Twente bestaan en op dezelfde wijze functioneren na de reorganisatie van de politie (oprichting 1 oostelijke politieregio)?
14. Hoe zou u de slachtofferbejegening van na de oprichting van het WIT in de regio typeren? (*Intensiviteit, direct/indirect, mate persoonlijk contact, aantal contactmomenten, reactief/proactief*)
15. Bent u al bekend met evt. klachten van slachtoffers van woninginbraken over deze werkwijze?
16. Zijn er volgens u nu nog zaken die vragen om verbetering als het gaat om de slachtofferbejegening van na de oprichting van het WIT Twente?

#### **Overig**

1. Het verwerken van de interviews zal volledig anoniem gebeuren, er zal namelijk alleen een onderscheid worden gemaakt tussen leidinggevenden en uitvoerenden per gemeente. Echter is het wel de gewoonte in de bijlagen een lijst op te nemen met de namen van de geïnterviewde personen. Heeft u hier bezwaar tegen?

## **Bijlage 2.4 Vragenlijst uitvoerenden WIT Twente (eerder werkzaam bij politie Enschede/Hengelo)**

### **Algemeen**

1. Welke functie heeft u en hoelang bent u hierin al werkzaam?
2. Bent u van mening dat de slachtoffers van woninginbraken anders moeten worden benaderd dan slachtoffers van overige criminaliteit/misdrijven? Waarom vindt u dat?
3. Wat zijn factoren waar slachtoffers volgens u belang aan hechten als het gaat om de wijze waarop zij worden benaderd na een woninginbraak?

### **Werkwijze politie in de gemeenten Enschede/Hengelo vóór oprichting WIT Twente (2010 tot 2012)**

1. Bestonden er vaste protocollen en richtlijnen om het politieproces na een woninginbraak (van aangifte tot evt. oplossing van de zaak) zo consistent en gelijk mogelijk te laten zijn? Zo ja, waarop hadden deze betrekking?
2. Hoe zouden slachtoffers van woninginbraken volgens u moeten worden behandeld? Was er destijds sprake van een dergelijke behandeling door de politie in uw gemeente?
3. Hoe werd het slachtoffer van een woninginbraak door de politie in uw gemeente vooral bejegend; als aangever/melder, getuige of slachtoffer?
4. Waarop lag de nadruk tijdens het gehele politieproces na een woninginbraak; op het proces zelf en de behandeling die slachtoffers daarin ontvangen, of op het oplossen van de zaak (de uitkomst)? Is dit terecht volgens u?

*Volgens de literatuur bestaat het rechercheproces uit 5 fasen, zou u per fase aan kunnen geven hoe de werkwijze/slachtofferbejegening van de politie in de gemeente Enschede/Hengelo er ongeveer uitzag voor oprichting van het WIT Twente?*

### **Aangifte van het misdrijf**

5. Hoe wordt meestal aangifte gedaan van een woninginbraak?
6. Door wie werden aangiften opgenomen en hoe zag dit eruit (ter plaatse of op het bureau)?

7. Was er volgens u sprake van een gelijke behandeling tijdens deze fase in het proces?
8. Hoe zou u de slachtofferbejegening in deze fase omschrijven?
9. Werd er altijd gevraagd naar de Terwee gegevens? (*d.w.z. schadeverhaal op verdachte, verzekerd, bericht afdoening, wenst slachtofferhulp, bezwaar doorgeven personalia, voegen ter zitting*)
10. Hoe werd de veiligheid van het slachtoffer gewaarborgd?
11. Werd het proces-verbaal samen met het slachtoffer opgesteld en gebeurde dit ter plaatse?
12. Hoelang duurde het gemiddeld tot er een proces-verbaal was opgesteld?

**Identificatie van de verdachte/ lokalisering en evt. aanhouden verdachte**

13. Werd het slachtoffer op de hoogte gehouden van het verloop van de zaak? Zo ja, altijd of moest dit zijn aangegeven? En hoe werd dit dan gedaan?
14. Werd het slachtoffer op de hoogte gebracht bij afdoening van de zaak? Zo ja, hoe werd dit dan gedaan? En alleen wanneer aangegeven onder Terwee gegevens of altijd?

**Verhoor en bewijsvoering (/administratieve afhandeling)**

15. Werd er samengewerkt met het slachtoffer? (*als getuige of (ook) anders*)
16. Wanneer er nog informatie ontbrak vanuit het slachtoffer, hoe werd dit dan alsnog verkregen? (*telefonisch, persoonlijk of anders*)
17. Werd de woning/het slachtoffer nogmaals persoonlijk bezocht of gecontacteerd?
18. Bestonden er (verder) vaste contact- en informatiemomenten? Zo ja, hoe zag dit eruit? (*aantal, moment in de tijd, met wie en hoe contact*)

19. Werd het slachtoffer gemotiveerd tot preventie en/of werden er preventieadviezen verstrekt?
  20. Vindt u dat preventie een taak van de politie is na een woninginbraak? Werd hiernaar gehandeld en/of bestonden er afspraken met partners als woningcorporaties e.d.?
  21. Wanneer er een verdachte werd aangehouden, was het dan de taak van de politie om schadevergoeding door daders aan slachtoffers te bevorderen? Werd hier moeite voor gedaan?
  22. Was er na afdoening van de zaak nog contact met het slachtoffer? Zo ja, in welke vorm?
- 

23. Hadden de slachtoffers van woninginbraken in Enschede/Hengelo de mogelijkheid om hun visie te uiten tijdens het rechercheproces/eigen inbreng te leveren (procescontrole)?
24. Konden slachtoffers van woninginbraken in uw gemeente invloed uitoefenen op beslissingen (beslissingscontrole)?
25. Werden slachtoffers van woninginbraken nog verder gegroepeerd? Zo ja, werden op die manier verschillende groepen verschillend behandeld? (*bijv. naar herhaald slachtofferschap*)
26. De politie wordt vaak reactief genoemd, gold dit ook voor de slachtofferbejegening voor oprichting van het WIT Twente in Enschede/Hengelo? Dus werd er alleen gereageerd wanneer het slachtoffer om hulp vroeg of bij de Terwee gegevens iets dergelijks aangaf?
27. Of waren er ook vaste momenten in het proces waarop de politie contact opnam met ieder slachtoffer van een woninginbraak? (*zie ook vraag 18*)
28. Hoe zou u de slachtofferbejegening van voor de oprichting van het WIT Twente door de politie in uw gemeente typeren? (*Intensiviteit, direct/indirect, mate persoonlijk contact, aantal contactmomenten, reactief/proactief*)
29. Bent u bekend met klachten van slachtoffers van woninginbraken over (enkele van) deze werkwijze(n)? Zo ja, waarop hadden deze betrekking?

30. Zijn er volgens u zaken die vroegen om verbetering als het gaat om de slachtofferbejegening van voor de oprichting van het WIT Twente in Enschede/Hengelo? Zo ja, is dit inmiddels verbeterd (door oprichting van het WIT Twente)?
31. Hoe tevreden waren slachtoffers volgens u als het gaat om de benadering van de politie in de gemeente Enschede/Hengelo van 2010 tot 2012 na een woninginbraak (schaal van 1 tot 10)?

### **Werkwijze WIT Twente sinds 2012**

1. Wat verandert er, of is er volgens u veranderd, in de slachtofferbejegening door oprichting van het WIT Twente?
2. Hoe ziet het contact tussen het WIT Twente en slachtoffers van woninginbraken eruit? *(Wanneer en met wie?)*
3. Bent u bekend met specifieke veranderingen voor de politie in de gemeente waar u voor oprichting van het WIT Twente werkzaam was?
4. Wordt de woning/het slachtoffer momenteel nogmaals persoonlijk bezocht of gecontacteerd? Zo ja, wiens taak is dit?
5. Of zijn er andere veranderingen in het contact en het aantal contactmomenten opgetreden? *(En, met wie contact?)*
6. Zijn er taken die eerst bij de politie in uw gemeente lagen en nu voor rekening van het WIT Twente komen? Zo ja, welke? *(Hoe zit het bijv. met het versturen van een afloopbericht?)*
7. Ervaart u dit als positief of negatief? Waarom?
8. Welke taken blijven voor rekening van de politie in de gemeenten? Zijn hier veranderingen in opgetreden?
9. Wat is uw mening over de veranderingen die hebben plaatsgevonden?

10. Hoe zou u de huidige slachtofferbejegening door het WIT Twente typeren? (*Intensiviteit, direct/indirect, mate persoonlijk contact, aantal contactmomenten, reactief/proactief*)
  
11. Bent u al bekend met evt. klachten van slachtoffers van woninginbraken over deze werkwijze?
  
12. Zijn er volgens u nu nog zaken die vragen om verbetering als het gaat om de slachtofferbejegening van na de oprichting van het WIT Twente?

**Overig**

1. Het verwerken van de interviews zal volledig anoniem gebeuren, er zal namelijk alleen een onderscheid worden gemaakt tussen leidinggevenden en uitvoerenden per gemeente. Echter is het wel de gewoonte in de bijlagen een lijst op te nemen met de namen van de geïnterviewde personen. Heeft u hier bezwaar tegen?