

Succes- en faalfactoren spreekuren

Stichting Slachtofferhulp Amsterdam

Opdrachtgever: Stichting Slachtofferhulp Amsterdam

*Uitvoering: Anneke van Hoek; DSP, van Dijk, van Soomeren
en partners;
Jenny Hoolt, O+S, het Amsterdamse Bureau voor
Onderzoek en Statistiek*

Amsterdam, juni 1992

Inhoud

1.	Inleiding	5
1.1	Aanleiding van het onderzoek	5
1.2	Verkenning van het probleem	5
1.3	Onderzoeksopzet en leeswijzer	6
2	Het functioneren van Stichting Slachtofferhulp	9
2.1	De aanmelding van slachtoffers	9
2.2	De interne doorverwijzing	11
2.3	Het aanschrijven van slachtoffers	14
3	De slachtofferzorg door de politie	17
3.1	De slachtofferzorg door de politie	17
3.1.1	Prioriteit	17
3.1.2	Mentaliteit	18
3.1.3	De omstandigheden	21
3.1.4	De inhoud van de slachtofferzorg	24
3.2	Doorverwijzing	25
3.2.1	Doorverwijzing naar andere instanties	25
3.2.2	De Stichting Slachtofferhulp	27
3.3	De samenwerking tussen de vrijwilligers en de politie	32
3.3.1	De vrijwilligers	32
3.3.2	De politie	36
4	De enquête: slachtoffers in soorten en maten	39
4.1	Informatie over slachtofferhulp	39
4.2	De behoefte aan hulp	40
4.3	Achtergronden van de behoefte aan hulp	41
5	Statistische analyse	43
5.1	Verschil feitelijke cliënten an aangiftecijfers	43
5.2	Wie worden slachtoffer	44
5.3	Waar zijn de meeste potentiële cliënten te vinden	45
6	Conclusies en aanbevelingen	49

Bijlagen

Bijlage 1	Verantwoording veldwerk	54
Bijlage 2	Tabellen	
Tabel 1	Aangiftes van misdrijven in Amsterdam in 1990, naar aard van het misdrijf, per politiewijk	55
Tabel 2	De Amsterdamse bevolking naar bevolkingscategorie, per politiewijk per 1 januari 1991	56
Tabel 3	De Amsterdamse bevolking naar geslacht, per politiewijk per 1 januari 1991	57
Tabel 4	De Amsterdamse bevolking naar samenlevingsvormen, naar politiewijk per 1 januari 1991	58
Tabel 5	Leeftijdsverdeling van de Amsterdamse bevolking, per politiewijk per 1 januari 1991	59
Bijlage 3	Vragenlijst	60

1 Inleiding

1.1 Aanleiding van het onderzoek

Sinds september 1988 houdt de Stichting Slachtofferhulp Amsterdam op vijf politiebureaus een inloopspreekuur. Slachtoffers kunnen daar terecht voor steun bij het oplossen van psychische of materiële problemen die samenhangen met het ervaren misdrijf¹.

Sommige spreekuren worden goed bezocht, maar andere trekken weinig klanten.

Voor de Stichting Slachtofferhulp is het van belang om te weten wat hiervan de reden is. Kennis over het succes en falen van de spreekuren kan namelijk door de Stichting worden benut bij het verbeteren van de bestaande spreekuren of bij het beslissen over de noodzaak van het veranderen van de lokaties van de spreekuren. De Stichting heeft daarom besloten hiernaar onderzoek te laten verrichten.

Het onderzoek is uitgevoerd door twee onderzoeksbureaus: Van Dijk, Van Soomer en Partners (DSP) en O+S, het Amsterdamse Bureau voor Onderzoek en Statistiek.

1.2 Verkenning van het probleem

De mate waarin slachtoffers een beroep doen op de diensten van de Stichting Slachtofferhulp zal samenhangen met:

- a de omvang van de potentiële doelgroep van de Stichting Slachtofferhulp in de verschillende wijken en
- b de redenen die er bij deze doelgroep bestaan om geen beroep te doen op de Stichting Slachtofferhulp.

Redenen voor de potentiële doelgroep om geen beroep te doen op Slachtofferhulp kunnen te maken hebben met de volgende factoren:

- het slachtoffer is in staat om zelf de door het delict ontstane financiële en emotionele schade op te vangen (mate van **zelfredzaamheid**; kan onder meer te maken hebben met welstand)
- het slachtoffer is al afdoende opgevangen door familie en vrienden (**informele netwerken**)
- het slachtoffer is al afdoende opgevangen door andere instanties (**formele netwerken**)
- het slachtoffer is al afdoende opgevangen door de **politie** c.q. door de politie naar een andere hulpverlenende instantie doorverwezen (sociale raadslieden, RIAGG, AMW)

Als echter het slachtoffer wel hulpbehoevend is en nog niet afdoende hulp van anderen heeft ontvangen, kunnen de volgende factoren voor slachtoffers een reden zijn om geen contact op te nemen met (een spreekuur van) Slachtofferhulp:

¹ Slachtoffers kunnen overigens ook contact opnemen met en verder geholpen worden door het hoofdkantoor van de Stichting. Slechts een minderheid van de klanten van de Stichting komen op de spreekuren terecht (zie verder hoofdstuk 2).

- **De slachtoffers.**

Er is een slachtoffer-enquête gehouden onder ongeveer 190 slachtoffers.

De resultaten van deze enquête worden in **hoofdstuk 4** gepresenteerd.

Om een schatting te kunnen maken van de omvang van de potentiële doelgroep per district c.q. per wijk is een **statistische analyse** uitgevoerd van relevante kenmerken van de districten c.q. wijken (criminaliteitscijfers, demografische gegevens e.d.). Van de resultaten van deze statistische analyse wordt in **hoofdstuk 5** verslag gedaan.

De slachtoffer-enquête en de statistische analyse is uitgevoerd door het Amsterdamse Bureau voor Onderzoek en Statistiek (O + S). Hoofdstuk 4 en 5 zijn dan ook door dit bureau **vervaardigd**.

In **hoofdstuk 6** worden tenslotte conclusies getrokken en aanbevelingen gedaan. Dit hoofdstuk is een 'co-productie' van de beide bureaus.

2 Het functioneren van Stichting Slachtofferhulp

2.1 De aanmelding van slachtoffers

De Stichting Slachtofferhulp verleent hulp aan slachtoffers van misdrijven³.

Niet iedereen die het slachtoffer van een misdrijf is geworden, heeft echter behoefte aan hulp van een externe instantie zoals Stichting Slachtofferhulp. Een deel van de slachtoffers is goed in staat zelf de gevolgen van het misdrijf te verwerken, alleen of met behulp van familie en/of vrienden (informele netwerken) en heeft dus geen behoefte aan de diensten van een hulpverlenende instantie.

Indien een slachtoffer wel behoefte heeft aan externe hulp, kan het slachtoffer hiervoor bij verschillende instanties aankloppen:

- 1 De politie.
De opvang die de politie verzorgt voor slachtoffers wordt 'slachtofferzorg' genoemd.
- 2 De Stichting Slachtofferhulp.
De hulp en begeleiding die de Stichting Slachtofferhulp verzorgt, wordt 'slachtofferhulp' genoemd.
- 3 Andere hulpverlenende instanties.
Hierbij kan een onderscheid gemaakt worden tussen:
 - a Instanties die psycho-sociale hulp verlenen, zoals onder meer het Algemeen Maatschappelijk Werk en het RIAGG.
 - b Instanties die financieel-juridische hulp verlenen, zoals onder meer het Bureau voor Rechtshulp en de Sociale Raadsliden.

Een deel van de slachtoffers die externe hulp zoeken, komt niet bij Stichting Slachtofferhulp, maar (direct) bij andere hulpverlenende instellingen terecht. Volgens de coördinatrice van de spreekuren van Stichting Slachtofferhulp is hier echter geen sprake van concurrentie: "Het functioneren van de spreekuren wordt helemaal niet beïnvloed door de aanwezigheid van andere instanties. De mensen die b.v. naar een RIAGG toegaan, horen in principe ook niet thuis bij de Stichting Slachtofferhulp, die kunnen wij hier niet helpen. We pikken dus niet elkaars klanten weg".

Als een slachtoffer afdoende geholpen wordt door de politie en/of andere hulpverlenende instanties zal het slachtoffer in het algemeen geen behoefte hebben aan de hulp van Stichting Slachtofferhulp.

Als slachtoffers niet (afdoende) door de politie en/of andere hulpverlenende instanties zijn geholpen of helemaal geen contact met die instellingen hebben gehad is het goed mogelijk dat ze behoefte hebben aan de hulp van de Stichting.

Zulke slachtoffers kunnen op 3 manieren met de Stichting in contact komen:

- 1 Na doorverwezen te zijn door de politie of een andere hulpverlenende instantie.

³ De Stichting richt zich ook op slachtoffers van verkeersongevallen. Deze slachtoffergroep is in dit onderzoek buiten beschouwing gelaten.

Uit het schema blijkt dat de politie een centrale rol speelt bij de opvang en de doorverwijzing van slachtoffers.

De meeste slachtoffers komen in contact met de politie als ze het misdrijf waar ze het slachtoffer van zijn geworden melden of aangeven. De politie vervult vervolgens een soort sluiswachtersfunctie: een bepaalde hoeveelheid en soort slachtoffers wordt doorgesluisd naar andere instanties, waaronder (de spreekuren van) Stichting Slachtofferhulp. Het zal duidelijk zijn dat de aanvoer van klanten voor de (spreekuren van de) Stichting door de activiteiten van de politie flink beperkt dan wel juist gestimuleerd kan worden.

In hoofdstuk 3 zal ingegaan worden op de opvang en doorverwijzing van slachtoffers door de politie.

Verder blijkt uit het schema dat de spreekuren niet alleen klanten krijgen die zich direct dan wel na doorverwijzing door de politie bij het spreekuur melden, maar ook klanten die zich primair hadden aangemeld bij het hoofdkantoor van de Stichting en pas na intern te zijn doorverwezen op het spreekuur terecht komen.

Niet alleen de politie vervult dus een doorsluisfunctie, maar ook het hoofdkantoor van de Stichting zelf vervult zo'n functie. Hier wordt in paragraaf 2.2 nader op ingegaan.

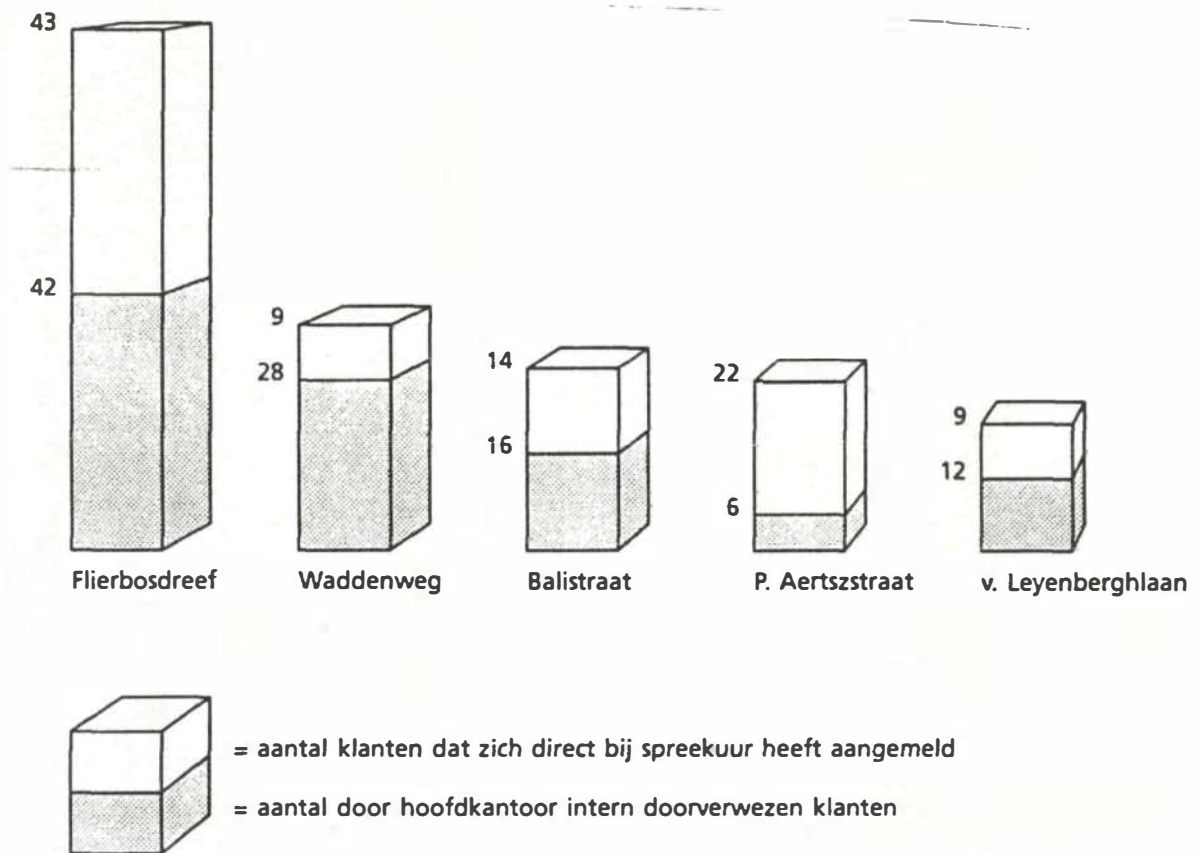
Verder is het mogelijk dat de mate waarin de medewerkers van de spreekuren slachtoffers aanschrijven, van invloed is op het aantal klanten van de spreekuren. In hoeverre het aanschrijven van slachtoffers een effectief instrument is om het aantal klanten per spreekuur te beïnvloeden, wordt in paragraaf 2.3 uiteen gezet.

2.2 De interne doorverwijzing

De meeste klanten nemen via het hoofdkantoor contact op met de Stichting Slachtofferhulp. Verreweg het merendeel van deze klanten wordt door het hoofdkantoor toegewezen aan vrijwilligers die de klant vervolgens thuis bezoeken of op kantoor ontvangen. Slechts ongeveer 6% van de klanten wordt doorverwezen naar een spreekuur. Schema 2 geeft een overzicht⁶.

⁶ De cijfers in schema 2 zijn afgerond, om schijnnaauwkeurigheid te voorkomen.

Schema 3: Aantal intern doorverwezen klanten per spreekuur (1991).



Bron: interview stafmedewerkster hoofdkantoor Stichting Slachtofferhulp en enquête vrijwilligers spreekuren.

Uit het interview met een stafmedewerkster van de Stichting bleek dat er bewust weinig klanten intern doorverwezen worden naar het spreekuur op buro Pieter Aertszstraat. Dit op verzoek van de vrijwilliger die het spreekuur draait. Hierdoor is dus de kleine hoeveelheid intern doorverwezen klanten naar dit spreekuur verklaard.

Verder bestaan er geen vaste richtlijnen of instructies voor het intern doorverwijzen van klanten naar de spreekuren. Of wordt doorverwezen zal afhangen van het feit of de medewerker die het intake-gesprek met de nieuw aangemelde klant houdt (meestal een stafmedewerker of stagiaire), al dan niet denkt aan de mogelijkheid om naar een spreekuur door te verwijzen. Niet duidelijk is in hoeverre men ten aanzien van het ene spreekuur eerder denkt aan doorverwijzing dan ten aanzien van het andere.

Wel wordt bij het intern doorverwijzen vaak rekening gehouden met factoren als de drukte van het spreekuur en de tijd die er zit tussen de aanmelding van de klant en het moment dat het spreekuur wordt gehouden. Deze factoren lijken geen verklaring te kunnen geven voor de verschillen in het aantal interne doorverwijzingen: de meest drukke spreekuren kennen het

In tabel 1 wordt een overzicht gegeven van het aantal slachtoffers dat in 1991 door de verschillende bureaus is aangeschreven en het aantal geholpen klanten per spreekuur⁸.

Tabel 1: Aantal aangeschreven slachtoffers en klanten per spreekuur (1991)

naam bureau	aantal brieven	aantal klanten
Flierbosdreef	108	85
Waddenweg	230	37
Balistraat	136	30
Pieter Aertszstraat	120	28
Van Leyenberghlaan	286	21
Totaal	880	201

Bron: registratie Stichting Slachtofferhulp

Opvallend is dat het spreekuur met de meeste klanten het kleinste aantal brieven heeft verstuurd en dat het bureau met de minste klanten de meeste brieven heeft verstuurd⁹. Waarschijnlijk speelt de factor tijd hier de belangrijkste rol: als vrijwilligers het druk hebben met het helpen van slachtoffers komen ze minder toe aan het versturen van brieven, terwijl vrijwilligers die weinig tijd kwijt zijn aan het opvangen van klanten daar meer tijd voor hebben.

Voor 1990 is nagegaan¹⁰ hoe groot de respons op de brieven was. Het bleek dat toen ongeveer 20% van de aangeschreven klanten contact hadden opgenomen met de Stichting. Slechts 7% kwam echter op het spreekuur terecht, de overige 13% werd door het hoofdkantoor afgehandeld. De respons was op alle bureaus ongeveer even groot, behalve op Flierbosdreef, dat veel lager scoorde.

8 Het aantal klanten is niet gelijk aan de respons die op de brieven is gekomen. Het merendeel van de klanten van de spreekuren komt namelijk op het spreekuur terecht zonder eerst aangeschreven te zijn.

9 Dit was min of meer ook in 1990 het geval. Toen was het aantal brieven respectievelijk klanten per bureau als volgt: Flierbosdreef 85 brieven-66 klanten, Waddenweg 193-36, Pieter Aertszstraat 116-16, Van Leyenberghlaan 182-32. Het spreekuur op bureau Balistraat is november 1991 pas opgericht, zodat de cijfers van dit bureau hier niet relevant zijn.

10 Dit is in 1991 uitgezocht door vrijwilligers van de spreekuren in samenwerking met de coördinatrice van de politieprojecten.

3 De slachtofferzorg door de politie

3.1 De slachtofferzorg door de politie

3.1.1 Prioritelt

Aan de districts- c.q. wijkteamchefs is gevraagd welk cijfer tussen 1 en 10 ze geven aan het belang dat ze hechten aan de taak van de politie om slachtofferzorg te verlenen. Er werden unaniem erg hoge cijfers gegeven: een acht, negen of zelfs een tien. Slachtofferzorg heeft bij de leiding van de bureaus dus een hoge prioriteit.

Aan de districts- c.q. wijkteamchefs is verder gevraagd welke onderdelen van slachtofferzorg zij respectievelijk zeer belangrijk, belangrijk en minder belangrijk vonden. Men werden 12 slachtofferzorg-activiteiten¹¹ voorgelegd. Ze mochten vervolgens in de drie genoemde 'belangrijkheidscategorieën' maximaal vier activiteiten stoppen. Er was dus sprake van een gedwongen keuze bij de prioriteitstelling, net als dat in werkelijkheid het geval zal zijn.

Minder belangrijk vindt men in het algemeen het verstrekken van informatie over schadevergoedingsmogelijkheden, het voorlichting geven over de strafrechtelijke procedure, het op de hoogte houden van het slachtoffer en het voorlichting geven over en doorverwijzen naar andere hulpverlenende instanties. Door drie chefs wordt het extra thuis bezoeken van slachtoffers ook minder belangrijk gevonden, terwijl dat door de districtschefs van de Van Leyenberghlaan¹² en Flierbosdreef juist erg belangrijk wordt gevonden.

Het bemiddelen tussen dader en slachtoffer wordt belangrijk gevonden net als het opnemen van informatie over het slachtoffer in het proces-verbaal en het geven van voorlichting over en het doorverwijzen naar Stichting Slachtofferhulp.

Zeer belangrijk vond men in het algemeen het goed inschatten van de hulpbehoefte van het slachtoffer (al gaf men wel vaak toe dat dat nog niet altijd even goed gebeurde) en het aandacht en begrip hebben voor slachtoffers.

Niet alle chefs kennen aan precies dezelfde activiteiten de hoogste prioriteit toe.

Bijna allen vinden wel dat het aandacht en begrip hebben voor het slachtoffer centraal dient te staan.

Aandacht en begrip is voor een groot deel een kwestie van mentaliteit.

11 Namelijk: opnemen van informatie over slachtoffer in p.v., goed inschatten hulpbehoefte slachtoffer, aandacht en begrip voor slachtoffer, informatie over schadevergoedingsmogelijkheden verstrekken, bemiddelen tussen dader en slachtoffer (indien gewenst), voorlichting geven over strafrechtelijke procedure, zorgen dat slachtoffer (indien gewenst) op hoogte van strafzaak wordt gehouden, algemene voorlichting over Stichting Slachtofferhulp geven, algemene voorlichting over andere instanties geven, verwijzen naar spreekuur Stichting Slachtofferhulp, verwijzen naar spreekuur andere hulpverlenende instanties, het extra thuis bezoeken van slachtoffers.

12 Vreemd genoeg bleek uit het interview met de contactpersoon dat het extra bezoeken van slachtoffers door functionarissen van dit bureau (nog) niet gebeurt.

In het algemeen vormen slachtoffers bij de recherche relatief vaker onderwerp van gesprek dan bij de uniformdienst.

Dit komt overeen met wat de contactpersoon van bureau Flierbosdreef opmerkte. Volgens hem heeft in het algemeen de recherche meer zorg voor slachtoffers dan de uniformdienst. Dit komt volgens hem omdat rechercheurs slachtoffers langer meemaken. De duur van het contact is in het algemeen afhankelijk van het soort delict en de recherche heeft veel met delicten te maken die een wat langer contact met het slachtoffer vergen.

De praktijkbegeleidster slachtofferzorg mevrouw Barkhuis is van mening dat de houding van de recherche van groot belang is: hoe actiever de recherche is, hoe meer slachtofferzorg gaat leven binnen het bureau.

Toch houdt ook de frequentie van de gesprekken over slachtoffers die de rechercheurs onderling houden niet echt over.

Ook met de vrijwilligers van de spreekuren wordt niet overmatig veel over slachtoffers gepraat.

Tabel 3: Frequentie waarin politiefunctionarissen gemiddeld met vrijwilligers van het spreekuur over slachtoffers praten

	min. 1x /maand	min. 1x /half jr.	minder dan 1x/half jr.	nooit
Uniform Dienst				
Flierbosdreef	2	1	4	8
Waddenweg	1	1	6	7
Balistraat	7	10	7	17
Pieter Aertszstraat	4	3	4	2
Van Leyenberghlaan	4	7	6	8
Recherche				
Flierbosdreef	9	-	2	-
Waddenweg	-	2	2	3
Van Leyenberghlaan	8	4	2	-
Totaal	35	28	33	45

Wederom springt bureau Waddenweg er negatief uit. De recherche van Flierbosdreef scoort behoorlijk goed (zie ook 3.3 Samenwerking).

3.1.3 De omstandigheden

De districtschefs zijn unaniem van mening dat door de reorganisatie (het ontstaan van wijkteams) de omstandigheden om slachtofferzorg te verlenen zijn verbeterd.

Aan de uniformdienst en recherche is gevraagd of ze het eens of oneens zijn met de stelling dat de omstandigheden binnen het wijkteam op dit moment dusdanig zijn dat ze in staat worden gesteld slachtoffers adequaat op te vangen.

Tabel 5: De omstandigheden binnen het wijkteam zijn op dit moment dusdanig dat ik in staat wordt gesteld slachtoffers adequaat op te vangen

	eens	eens noch oneens	oneens
Uniformdienst			
Flierbosdreef	1	-	13
Waddenweg	6	1	7
Balistraat	24	7	10
Pieter Aertszstraat	7	-	7
Van Leyenberghlaan	7	-	16
Recherche			
Flierbosdreef	4	-	7
Waddenweg	4	1	1
Van Leyenberghlaan	4	2	8
Totaal	57	11	58

Nog minder dan de helft van de functionarissen is van mening dat ze in staat worden gesteld slachtoffers adequaat op te vangen! Met name op Van Leyenberghlaan en Flierbosdreef is men niet erg te spreken over de omstandigheden.

En dit terwijl slachtofferzorg bij de leiding van de bureaus een hoge prioriteit heeft (zie 3.1.1). Toch schort er blijkbaar in praktijk -althans in de ogen van de uniformdienst en recherche- nogal wat aan de omstandigheden.

We zullen in onderstaande ingaan op de volgende omstandigheden:

- de tijd en budgetten die voor slachtofferzorg worden vrijgemaakt;
- de aandacht voor slachtofferzorg in overleggen e.d.;
- de vormingsactiviteiten op het gebied van slachtofferzorg;

De gegevens hierover zijn gebaseerd op de interviews die zijn gehouden met de contactpersonen en chefs van de vijf bureaus.

nemen/vrijmaken. Ze worden daarin volgens hem door de leiding niet beperkt of teruggefloten.

Door één districtschef wordt gesteld dat er weliswaar te weinig tijd is voor slachtofferzorg, maar dat dat de meeste politie-functionarissen ook wel goed uitkomt: "dan hoeven ze ook niks met die enge, emotionele slachtoffers".

Overleg

Er is geen structureel overleg met het Openbaar Ministerie over slachtofferzorg. Dit onderwerp komt alleen ter sprake naar aanleiding van bepaalde concrete knelpunten (slachtofferbrieven die ten onrechte niet bij het proces-verbaal zitten etcetera).

Er zijn behalve het 6-wekelijks overleg tussen de contactpersoon en de Stichting Slachtofferhulp binnen de bureaus geen overlegkaders die specifiek betrekking hebben op slachtofferzorg.

Wel staat slachtofferzorg c.q. slachtofferhulp af en toe wel eens op de agenda van de briefing en kaderoverleggen. Er is dan meestal een concrete aanleiding zoals:

- het weggaan van de vrijwilliger(s) van het spreekuur en/of het aantreden van een nieuwe vrijwilliger;
- het bij een concrete zaak bespreken of er naar Slachtofferhulp moet worden doorverwezen;
- door Stichting Slachtofferhulp gestelde concrete vragen (over huisvesting, het ter beschikking stellen van de benodigde gegevens e.d.);
- het aankondigen van de cursus van N. Barkhuis (op Flierbosdreef).

Soms wordt er wel eens in het algemeen gesproken over de werkwijze van slachtofferhulp (Flierbosdreef). Dit is echter een uitzondering.

Op Waddenweg en Balistraat is slachtofferzorg/hulp -in tegenstelling tot de andere drie bureaus waar dat incidenteel wel het geval was- niet op kaderoverleggen aan de orde geweest voor zover men weet.

Vormingsactiviteiten

Mevrouw Barkhuis, de praktijkbegeleidster en -trainster slachtofferzorg, heeft tot nu toe alleen nog maar op Flierbosdreef (en enkele andere bureaus waar geen spreekuur van Slachtofferhulp wordt gehouden) haar cursus slachtofferzorg gehouden. Flierbosdreef heeft in dit opzicht dus een voorsprong op de andere bureaus.

Op elk bureau zijn overigens in de afgelopen twee jaar wel één of meerdere functionarissen naar een cursus of themadag over slachtofferzorg/hulp geweest. Meestal waren dit eenmalige gebeurtenissen die een dag in beslag namen.

De contactpersonen en chefs zijn in het algemeen van oordeel dat de huidige kennis en vaardigheden van de politiefunctionarissen op het gebied van slachtofferzorg toereikend zijn. De contactpersonen op Waddenweg en Balistraat signaleren wel een gebrek aan kennis over schaderegelingen. De wijkteamchef van de Pieter Aertsstraat is de enige chef die van mening is dat de functionarissen niet voldoende kennis en vaardigheden bezitten. Hij zou dat graag veranderen, maar weet niet goed hoe.

3.2 Doorverwijzing

De politie kan slachtoffers die nadere hulp behoeven doorverwijzen naar de Stichting Slachtofferhulp. Zij kunnen dan kiezen voor doorverwijzing naar de Stichting in het algemeen of specifiek naar het spreekuur dat op hun bureau wordt gehouden.

De politie kan slachtoffers ook naar andere hulpverlenende instanties verwijzen. Afhankelijk van de (inschatting van de) hulpvraag kan dan doorverwezen worden naar instanties die psycho-sociale dan wel financieel-juridische hulp verlenen.

3.2.1 Doorverwijzing naar andere instanties

Verreweg de meeste geënquêteerde politiefunctionarissen (91%) -de uniformdienst wat meer dan de recherche- verwijzen een slachtoffer wel eens naar een andere hulpverlenende instantie. Er zijn nauwelijks verschillen per bureau.

Tabel 7 geeft een overzicht van de soort instanties waarnaar verwezen wordt.

Tabel 7: Aantal politie-functionarissen dat in 1991 één of meer slachtoffers naar de volgende hulpverlenende instanties heeft doorverwezen (n=140)

	ja	%
RIAGG	107	76
Algemeen Maatschappelijk Werk	54	39
Andere psycho-sociale hulp	36	26
Buro voor rechtshulp	30	21
Sociale Raadsliden	11	8
Andere financieel-juridische hulp	5	4

Er wordt door duidelijk meer respondenten naar instanties voor psycho-sociale hulp verwezen dan naar instanties die financieel-juridische hulp verlenen. Opvallend veel politiefunctionarissen verwijzen naar het RIAGG¹³. Tabel 8 geeft een overzicht van de frequentie waarin slachtoffers verwezen worden¹⁴.

¹³ Overigens worden niet alleen slachtoffers die emotioneel in de war zijn naar aanleiding van een misdrijf naar deze instanties verwezen, maar ook 'gestoorde' wijkbewoners die in contact met de politie komen. Vandaar dat er goede contacten bestaan tussen de politie en het RIAGG.

¹⁴ Functionarissen die niet naar andere instanties verwijzen, zijn in tabel 8 buiten beschouwing gelaten.

Alhoewel het aantal politiefunctionarissen dat wel eens naar instanties voor psycho-sociale hulp verwijst duidelijk hoger ligt dan dat wat naar financieel-juridische hulp verwijst, ligt de frequentie van de verwijzingen voor beide soorten instanties ongeveer op hetzelfde niveau.

3.2.2 De Stichting Slachtofferhulp

Op elk politiebureau zijn folders aanwezig, waar informatie in staat over de Stichting Slachtofferhulp plus het telefoonnummer van het **hoofdkantoor**.

Aan de functionarissen van de uniformdienst en recherche is gevraagd welke slachtoffers naar hun mening in aanmerking komen voor deze folder.

Tabel 9: Slachtoffers (s.o.) die volgens de politiefunctionarissen in aanmerking komen voor folder Stichting Slachtofferhulp

	alle s.o.	moet s.o. zelf aangeven	inschatting politie- functionaris
Flierbosdreef	2	1	11
Waddenweg	1	5	15
Balistraat	9	9	22
Pieter Aertszstraat	4	3	6
Van Leyenberghlaan	4	5	30
Totaal	20	23	84

Op Balistraat en Pieter Aertszstraat zijn relatief aardig wat politiemensen die vinden dat in principe alle slachtoffers in aanmerking komen voor een folder¹⁵. Vrij vaak moet het slachtoffer zelf aangeven de folder - of althans hulp en/of informatie - te willen hebben. In de meeste gevallen schat de betreffende functionaris zelf in of een slachtoffer al dan niet in aanmerking komt voor een folder.

Factoren die bij het inschatten een rol spelen zijn:

- het soort delict: met name slachtoffers van gewelds- en zedendelicten en - in mindere mate - inbraak krijgen een folder;
- de aanwezigheid van psychisch en/of fysiek letsel;
- de aanwezigheid van (ernstige) juridische en/of materiële problemen (schade).

Als een slachtoffer een folder krijgt, wordt door de politie meestal nog aanvullend mondelinge informatie gegeven over de Stichting: 77 politiefunctionarissen (54%) zeggen in

¹⁵ Dit wil overigens nog niet zeggen dat ze ook daadwerkelijk alle slachtoffers deze folder geven (vergelijk tabel 10).

Tabel 11: Bekendheid met tijdstip spreekuur

	bekend %	onbekend %
Uniform Dienst		
Flierbosdreef	75	25
Waddenweg	73	27
Balistraat	54	46
Pieter Aertszstraat	87	13
Van Leyenberghlaan	46	54
Recherche		
Flierbosdreef	100	0
Waddenweg	100	0
Van Leyenberghlaan	73	27

Het blijkt dat het op bureau Balistraat en Van Leyenberghlaan (met name bij de uniformdienst) nogal schort aan de bekendheid met het tijdstip van het spreekuur¹⁶.

Het doorverwijzen van slachtoffers naar het spreekuur kan door hen een groen informatiekaartje te verstrekken en/of hen mondeling op de hoogte te brengen van het spreekuur¹⁷.

Ook hier hangt doorverwijzing meestal weer af van de inschatting van de betreffende politiefunctionaris, hetgeen in dit geval eveneens vaak samenhangt met de factoren die al genoemd zijn bij het doorverwijzen naar de Stichting in het algemeen: soort delict, aanwezigheid letsel en (ernstige) juridische en/of materiële problemen. De emotionele geschoktheid van het slachtoffer, de aanwezigheid van fysiek letsel en/of de inschatting dat een slachtoffer dringend hulp behoeft, lijken in dit verband de belangrijkste selectiecriteria.

Aan de respondenten is gevraagd welke hulp de Stichting volgens hen kan verlenen. Er blijken geen opvallende verschillen tussen de bureaus te zijn met betrekking tot de kennis over het hulpaanbod.

¹⁶ Verschillende respondenten van de recherche op de Van Leyenberghlaan denken dat het spreekuur donderdagmiddag wordt gehouden. Aangezien het spreekuur van 11 - 12 uur wordt gehouden en waarschijnlijk vaak wat uit zal lopen, is dit antwoord goed gerekend.

¹⁷ Uit het interview met de contactpersoon van bureau Van Leyenberghlaan bleek dat door de politie op dat bureau bij aangiftes waarbij de dader onbekend is vaak een stempel "ter attentie van slachtofferhulp" op het proces verbaal wordt gezet. De bedoeling is dan dat de Stichting eens extra naar die aangiften kijkt. Niet duidelijk is in hoeverre het betreffende slachtoffer dan ook zelf ingelicht wordt over het bestaan en hulpaanbod van de Stichting.

Tabel 13: Frequentie doorverwijzing politie naar spreekuur

	min. 1x /week	min. 1x /2 wkn.	min. 1x /mnd.	min. 1x /kwart.	minder dan 1x/kwart.
Uniform Dienst					
Flierbosdreef	1	3	2	5	3
Waddenweg	2	1	1	5	6
Balistraat	3	6	4	9	13
Pieter Aertszstraat	6	1	-	4	3
Van Leyenberghlaan	2	1	4	7	9
Recherche					
Flierbosdreef	6	2	-	1	1
Waddenweg	1	-	3	-	3
Van Leyenberghlaan	3	1	2	3	4
Totaal	24	15	16	34	42

De recherche op Flierbosdreef blijkt opvallend vaak naar het spreekuur te verwijzen¹⁹, de recherche Waddenweg vrij weinig²⁰. Ongeveer de helft van de respondenten van de uniformdienst van de Pieter Aertszstraat verwijst zeer frequent naar het spreekuur. Op de andere bureaus wordt door relatief minder functionarissen regelmatig doorverwezen. Zeven respondenten van de Balistraat gaven zelfs aan nooit naar het spreekuur te verwijzen.

Welke en hoeveel slachtoffers naar (de spreekuren van) de Stichting worden doorverwezen blijkt grotendeels af te hangen van de inschatting van de hulpbehoefte, die de betreffende politiefunctionaris maakt.

De mate waarin de politie deze hulpbehoefte goed inschat, lijkt per bureau enigszins te variëren.

De contactpersonen van Waddenweg, Van Leyenberghlaan en Balistraat zijn van mening dat de hulpbehoefte in het algemeen niet goed wordt ingeschat. Balistraat verklaart dit uit het tijdgebrek: de recherche en uniformdienst heeft - in tegenstelling tot de jeugd- en zedenpolitie - niet de tijd om het slachtoffer te leren kennen en kan daarom niet inschatten wat het

19 Overigens is er wel een verschil tussen het aantal keren dat men zegt door te verwijzen en het aantal klanten wat via de politie ook daadwerkelijk op het spreekuur terecht komt. In welke mate dit verschil verklaard wordt door het feit dat de antwoorden van de respondenten wat te rooskleurig zijn ofwel doordat niet elk slachtoffer wat doorverwezen wordt ook daadwerkelijk naar het spreekuur toegaat, is niet duidelijk.

20 Dit komt ook overeen met de verschillen in kwaliteit van de samenwerking die er bestaat tussen de vrijwilligers en de recherche op deze twee bureaus (zie 3.3).

in de samenwerking met de politie naar alle waarschijnlijkheid niet ten goede zal zijn gekomen. De vrijwilliger die op dit moment het spreekuur op de Van Leyenberghlaan bemenst, zit hier echter al weer bijna een jaar. Na een periode van wat slechter contact tussen een eerdere vrijwilliger en de politie is de samenwerking inmiddels weer goed op gang gekomen. Ook de samenwerking op de Waddenweg is het afgelopen half jaar verbeterd door de wervende activiteiten van de betreffende vrijwilliger.

Het laatst opgerichte spreekuur, Balistraat, kent eveneens een vrij hoog verloop van vrijwilligers: na een half jaar verdwijnen de respectievelijke vrijwilligers telkens weer. De continuïteit op Flierbosdreef is groot: het eerste tweetal (de laatste maanden aangevuld met een derde) is ruim een jaar gebleven en opgevolgd door het huidige tweetal (dat in het begin en later ook aangevuld is door een derde vrijwilliger) dat nu ruim anderhalf jaar het spreekuur draaiende houdt. Nadeel van het feit dat meerdere vrijwilligers tegelijkertijd spreekuur houden, is wel dat ze wat minder contact zoeken met de politie dan de vrijwilligers die een spreekuur alleen draaien: ze blijken namelijk eerder een praatje met elkaar dan met politiefunctionarissen te maken. Verder is Flierbosdreef het drukst bezochte spreekuur zodat de vrijwilligers ook minder tijd over hebben om contact met de politie te zoeken.

Op bureau Lijnbaansgracht is van mei 1990 tot februari 1991 een spreekuur gehouden dat gedurende de hele periode bemenst is door één vaste vrijwilliger, die telkens gedurende een aantal maanden versterking kreeg van een tweede. Het spreekuur is zoals gezegd ondertussen opgeheven²¹ en wordt verder voor het grootste deel buiten het onderzoek gehouden.

De vrijwilligers beschikken over een eigen kamer op het politiebureau waar ze hun klanten ontvangen. Er kunnen echter verschillende redenen zijn om contact te zoeken met politiefunctionarissen:

- 1 Om hulp of begeleiding te krijgen bij het selecteren van aan te schrijven slachtoffers.

De vrijwilligers op de bureaus Waddenweg, Van Leyenberghlaan en Pieter Aertszstraat selecteren de slachtoffers in het algemeen samen met politiefunctionarissen²².

De vrijwilligers op Flierbosdreef en Balistraat doen dit bijna altijd alleen, zonder dat er een politiefunctionaris bij betrokken is.

Het samen met de politie doornemen van dagrapporten en/of processen verbaal kan de samenwerking ten goede komen, maar ook nieuwe knelpunten veroorzaken. Zo kost het de vrijwilliger op de Van Leyenberghlaan vaak nogal wat moeite om een politiefunctionaris te vinden die bereid is om medewerking te verlenen.

21 Het argument voor het opheffen van het spreekuur was het gebrek aan succes van dit spreekuur. Niet duidelijk is in hoeverre het aantal klanten hier het enige criterium voor het bepalen van het succes was. In de 10 maanden dat het spreekuur heeft gedraaid, zijn 19 klanten geholpen. Dit betekent dat het spreekuur op jaarbasis ongeveer 22 klanten kent, wat in dezelfde orde van grootte zit (zelfs iets meer) als het spreekuur op de Van Leyenberghlaan en slechts iets minder is dan het aantal klanten van de spreekuren op de Pieter Aertszstraat en de Balistraat.

22 Dit samen met de politie selecteren wordt bewust gedaan om de politiefunctionarissen meer te betrekken bij de opvang van slachtoffers en hen aldus meer slachtoffer-'minded' te maken.

Tabel 15: Hoe vaak gesprek met politiefunctionaris?

	minimaal 1 x per week	minimaal 1 x per 2 weken	minimaal 1 x per maand	minimaal 1 x per kwartaal
Uniformdienst				
Flierbosdreef				X
Waddenweg	X			
Balistraat	X			
Pieter Aertszstraat	X			
Van Leijenberghstraat	X			
Recherche				
Flierbosdreef		X		
Waddenweg				X
Van Leijenberghstraat	X			

De vrijwilligers op Flierbosdreef hebben weinig contact met de uniformdienst, dit in tegenstelling tot de vrijwilligers op de andere bureaus die elke week wel contact hebben. Op Flierbosdreef zijn wel vrij frequent contacten met de recherche. De kamer waar de vrijwilligers spreekuur houden zit dan ook vlak naast de recherche-afdeling. Op bureau Waddenweg is het contact met de recherche zeer beperkt. De vrijwilliger op de Van Leijenberghlaan onderhoudt zowel met de recherche als met de uniformdienst zeer frequente contacten.

De vrijwilligers is gevraagd een getal tussen 1 en 10 toe te kennen aan het contact dat ze met de recherche c.q. de uniformdienst onderhouden.

De contacten met de recherche²⁴ worden op de twee bureaus die (vrij) frequent contact hebben met deze afdeling door de vrijwilligers zeer goed beoordeeld met een acht. De beoordeling valt laag uit op Waddenweg waar weinig contacten bestaan: een vijf.

Wat betreft de beoordeling van de contacten met de uniformdienst scoort Flierbosdreef, dat weinig contact onderhoudt met deze dienst, lager dan de andere bureaus, namelijk (gemiddeld) een zes. Van Leyenberghlaan en Balistraat geven een zeven, de Waddenweg een acht en de vrijwilliger op de Pieter Aertszstraat is duidelijk het meest te spreken over het contact en waardeert het met niet minder dan een negen.

²⁴ Op de bureaus Balistraat en Pieter Aertszstraat is geen recherche-afdeling, zodat voor deze bureaus de vraag niet relevant is.

Tabel 16: De samenwerking tussen de politie en de medewerker(s) van het spreekuur verloopt goed

	geheel eens	enigs- zins eens	eens noch oneens	enigs- zins oneens	geheel oneens	weet niet
Uniformdienst						
Flierbosdreef	3	2	2	1	1	6
Waddenweg	8	3	2	-	1	1
Balistraat	15	8	5	1	-	12
Pieter Aertszstraat	5	5	1	1	1	1
Van Leijenberghstraat	9	8	2	-	-	5
Recherche						
Flierbosdreef	9	1	-	-	-	1
Waddenweg	3	1	2	-	-	2
Van Leijenberghstraat	9	3	2	-	-	1
Totaal	61	31	16	3	3	29

Uit de interviews met de district- c.q. wijkteamchefs en de contactpersonen blijkt dat deze functionarissen de samenwerking tussen de politie en de vrijwilliger(s) in het algemeen ook als goed bestempelen. De samenwerking op de Balistraat²⁷ en Flierbosdreef wordt door deze functionarissen zelfs zeer goed genoemd.

Er worden wel enkele problemen genoemd met betrekking tot:

- de huisvesting (met name Van Leijenberghlaan);
- de afstemming tussen de activiteiten van de praktijkbegeleidster slachtofferzorg (mevrouw Barkhuis) en de Stichting Slachtofferhulp (met name Flierbosdreef);
- het helpen van de vrijwilligers bij het doornemen van dagrapporten/p.v.'s (Van Leijenberghlaan);
- de automatisering van de politiegegevens, waardoor in verband met de privacy alleen een politiefunctionaris het bestand mag ontsluiten (Flierbosdreef);
- het snel wisselen van de vrijwilligers (Balistraat);
- de (geringe) mate waarin de vrijwilliger en/of de Stichting zich wervend opstelt²⁸.

²⁷ Opgemerkt moet worden dat bij bureau Balistraat wel een substantieel deel van de respondenten aangeeft dat men niet weet of de samenwerking al dan niet goed verloopt.

²⁸ Meestal wordt ook toegegeven dat de politie (eveneens) tekort schiet qua tijd en aandacht.

4 De enquête: slachtoffers in soorten en maten

Alle mensen die slachtoffer zijn geworden van een wat ernstiger misdrijf behoren in principe tot de doelgroep van Slachtofferhulp. Een deel van deze mensen vraagt om diverse redenen geen hulp. Gebrek aan informatie, zelfredzaamheid, de aanwezigheid van andere opvang of een te hoge drempel kunnen zo'n reden zijn. Om dit preciezer na te gaan zijn 188 slachtoffers van een misdrijf hierover telefonisch ondervraagd.

Bij de selectie is gekozen voor slachtoffers van drie typen delicten: inbraak in de woning, straatroof en overige misdrijven tegen de lichamelijke integriteit (bijvoorbeeld bedreiging, openlijke geweldpleging, aanranding of verkrachting). Zij hebben aangifte gedaan in een van de vijf wijken waar Slachtofferhulp een spreekuur houdt. Zij hebben tevens een brief met informatie over Slachtofferhulp gekregen. Desondanks zijn zij niet naar een van de gesprekken gegaan. Deze groep mensen is ondervraagd over hun bekendheid met Slachtofferhulp, hun behoefte aan dergelijke hulp en over de omstandigheden waaronder zij eventueel wel van het hulpaanbod gebruik zouden maken. Een en ander wordt afgezet tegen de persoonlijke en maatschappelijke kenmerken van de geïnterviewde personen, zodat een profiel kan worden geschetst van slachtoffers die in de toekomst mogelijk gebruik zullen maken van Slachtofferhulp. Een inschatting wie deze potentiële cliënten zijn en waar ze wonen kan als planningsinstrument voor de gesprekken van de Stichting Slachtofferhulp dienen.

4.1 Informatie over Slachtofferhulp

Van de respondenten kan 80% zich herinneren een brief over Slachtofferhulp ontvangen te hebben. De reactie op deze brief is overwegend positief. 69% vond de brief nuttig, 16% vond hem weliswaar informatief, maar niet nodig.

Ondanks deze voorlichting zegt 32% van de respondenten niet op de hoogte te zijn van wat de Stichting Slachtofferhulp doet. Dit geeft te denken over de mate waarin men de inhoud van de boodschap werkelijk tot zich neemt. Dit is overigens een probleem dat aan voorlichting in het algemeen kleeft.

In de enquête is ook gevraagd via welke kanalen men aan informatie over Slachtofferhulp is gekomen. De politie is de belangrijkste informatiebron: 90% van de mensen die iets afweten van Slachtofferhulp heeft deze informatie via de politie.

Deze geïnformeerde mensen denken dat de Stichting Slachtofferhulp de volgende hulp biedt (percentage van allen die antwoorden):

- 83 % psychosociale hulp
- 42 % informatie en advies
- 21 % doorverwijzen naar gespecialiseerde instellingen;
- 17 % praktische hulp bij brieven e.d.;
- 14 % schaderegeling;
- 8 % bemiddeling tussen slachtoffer en dader;

Als bijvoorbeeld het misdrijf of de gevolgen ervan ernstiger zouden zijn (44%) of wanneer men het gevoel zou hebben het niet alleen aan te kunnen (20%), zou de meerderheid van de geïnterviewden wel een beroep doen op Slachtofferhulp. Vrij veel mensen (18%) kunnen zich overigens niet voorstellen onder welke omstandigheden zij wel bij Slachtofferhulp zouden aankloppen.

Van de ondervraagden zegt 5% wel en 8% misschien alsnog naar Slachtofferhulp te gaan. De redenen hiervoor zijn:

Tabel 2. Redenen om alsnog (misschien) hulp te vragen

- kan het toch niet aan	4 %
- huidige hulp onvoldoende	3 %
- nog niet op idee gekomen	3 %
- anders	2 %

Deze mensen staan alsnog open voor het hulpaanbod van Slachtofferhulp. Hun achtergronden - voor zover ze verschillen van die van de mensen die geen hulp nodig hebben - komen in de volgende paragraaf aan de orde.

4.3 Achtergronden van de behoefte aan hulp

Door middel van een analyse van de achtergrondkenmerken is gezocht naar een profiel van de mensen die zeggen (misschien) alsnog naar Slachtofferhulp toe te gaan. Het blijkt nu, dat veel kenmerken er minder toe doen dan de verwachting was. Het opvallendst is misschien wel, dat mensen die alsnog (misschien) hulp zullen vragen niet vaker dan anderen slachtoffer van een relatief ernstig misdrijf zijn.

De significante verschillen tussen hulpvragers-in spé en niet-hulpvragers zijn:

- zij zijn vaker ontevreden over de opvang door de politie;
- zij waren vaker destijds niet bekend met het hulpaanbod of hebben er vaker geen vertrouwen in;
- Ze zeggen minder vaak dat familie of vrienden hen voldoende hebben opgevangen.

Ook gevoelens van welbevinden spelen een rol. Veel vaker hebben ze het gevoel dat het niet goed met ze gaat en is er in hun leven sprake van extra spanningen. Dit zou verband kunnen houden met hun leefstijl. Deze mensen zijn namelijk relatief vaak alleenstaand of hoofd van een een-ouder-gezin. Een informeel netwerk is in die situatie minder vanzelfsprekend aanwezig dan wanneer mensen samenwonen.

5 Statistische analyse

Op sommige wijkbureaus waar de Stichting Slachtofferhulp spreekuur houdt, blijken zich relatief weinig slachtoffers te melden. De oorzaak hiervan kan een discrepantie tussen de feitelijke cliënten en de potentiële cliënten van Slachtofferhulp zijn. Zo kan bijvoorbeeld de bevolkingssamenstelling in een wijk sterk afwijken van hoe de groep cliënten van de spreekuren omschreven kan worden. Of wellicht vinden er weinig misdrijven plaats in een bepaalde wijk. Met behulp van administratief en statistisch materiaal wordt naar dergelijke verklaringen voor eventueel succes of falen van de spreekuren Slachtofferhulp gezocht.

De gebruikte bronnen zijn:

- kenmerken van cliënten van Slachtofferhulp in 1991;
- misdrijven waarvan aangifte is gedaan bij de politie in 1990;
- de NIPO-enquête onder de Amsterdamse bevolking over slachtofferschap en aangifte van diverse misdrijven in 1990.

Onderscheiden kunnen worden:

- feitelijke cliënten (zij die gebruik maken van de diensten van Slachtofferhulp);
- niet-clieënten (zij die dat niet doen);
- potentiële cliënten (mensen van wie op grond van bepaalde kenmerken verwacht kan worden, dat zij bij een misdrijf hulp vragen bij Slachtofferhulp).

De vraag is steeds, of er tussen deze groepen significante verschillen te zien zijn, die hun verschillende gedrag kunnen verklaren. Gezocht wordt ook of de twee verschillen uit het vorige hoofdstuk - de ernst van het misdrijf en het al dan niet alleenstaand zijn - terug te vinden zijn in het statistische materiaal.

5.1 Verschil feitelijke cliënten en aangiftecijfers.

De telefonische interviews wezen uit, dat de ernst van het misdrijf een belangrijke rol speelt bij het uiten van een eventuele hulpvraag. Na een inbraak voelt men zich minder vaak slachtoffer, terwijl slachtoffers van een geweldsmisdrijf zich relatief vaak zich bij Slachtofferhulp of een andere instelling hebben gemeld.

Dit verband tussen de ernst van het misdrijf en de hulpvraag komt ook tot uiting, wanneer de cliënten van Slachtofferhulp worden vergeleken met de aangiftecijfers van de politie.

Slachtoffers van geweldsmisdrijven blijken bij Slachtofferhulp veel prominenter aanwezig te zijn.

Het 'profiel' van slachtoffers van straatroof en met name van geweldsmisdrijven is in dit verband het meest van belang. Met name de laatste kloppen immers relatief vaak bij Slachtofferhulp aan.

Uit de vergelijking tussen slachtoffers en overige mensen blijken enkele risicogroepen relevant te zijn.

- **straatroof** overkomt vrouwen vaker dan mannen. Zij doen hier ook eerder aangifte van. Niet-gehuwden en verweduwen - vaak alleenstaand - worden relatief vaak op straat beroofd.

- **roof met geweld** heeft geen specifieke risicogroep(en).

- **aanranding** overkomt mensen - en dan vooral vrouwen - tot 35 jaar zijn relatief vaak. Ongehuwden zijn hiervan vaker slachtoffer dan gehuwden.

- **mishandeling** overkomt ouderen minder vaak.

Voor twee delicten zijn ongehuwden een relatief kwetsbare groep. Wanneer we ervan uitgaan, dat onder ongehuwden relatief veel alleenstaanden zijn, dan wordt die risicofactor begrijpelijker. Enerzijds is iemand alleen een gemakkelijker prooi. Anderzijds begeven alleenstaanden zich - zeker als ze jong zijn - wellicht vaker in risicovolle situaties.

5.3 Waar zijn de meeste potentiële cliënten te vinden

- *INDICATOREN*

Het lijkt op grond van de statistische en enquêtegegevens het meest zinvol voor Slachtofferhulp om zich te concentreren op politiewijken met relatief veel geweldsmisdrijven (en relatief weinig inbraken). Ook het aantal alleenwonenden kan als indicatie worden gebruikt.

Op grond van deze gegevens kan worden nagegaan of de huidige spreekuren van Slachtofferhulp wel op de meest aangewezen wijkbureaus worden gehouden. Momenteel zijn dat de wijkbureaus Flierbosdreef, Waddenweg, Balistraat, Pieter Aertszstraat en Van Leyenberghlaan. In het verleden werd op het bureau Lijnbaansgracht ook een spreekuur gehouden.

Het inschatten van wijken met veel potentiële cliënten wordt echter gecompliceerd, doordat bij sommige wijkbureaus een groot deel van de aangiften afkomstig is van mensen die niet in die buurt of die zelfs buiten Amsterdam wonen. Zo woont slechts 8% van de mensen die zijn aangeschreven door het voormalige spreekuur van het bureau Lijnbaansgracht in deze wijk. Deze mensen zullen waarschijnlijk niet zo snel naar een spreekuur op bureau Lijnbaansgracht gaan. Bij de andere wijken is het overgrote deel (75%) overigens wel woonachtig in de wijk. Daarom is het zinvol om ook te kijken naar het aantal bewoners in het gebied van een wijkbureau. Voor het inschatten van de vraag naar een wijkspreekuur Slachtofferhulp worden drie indicatoren gebruikt. Voor voldoende vraag is een combinatie van veel potentiële cliënten, een hoog percentage alleenstaanden en een flink bevolkingsaantal nodig.

Vier wijkbureaus springen er als gegadigde voor een spreekuur Slachtofferhulp duidelijk uit. Dit zijn de wijkbureaus 2e Helmersstraat, Pieter Aertszstraat, Surinameplein en Raampoort. Ook Flierbosdreef en Ganzenhoef zijn goede kandidaten voor een spreekuur. Van belang zijn tenslotte nog: Waddenweg, Klimopweg, Balistraat, Linnaeusstraat, van Leyenberghlaan en Lodewijk van Deysselstraat .

6 Conclusies en aanbevelingen

De Stichting Slachtofferhulp beschikt over de volgende instrumenten waarmee ze in meer of mindere mate invloed kan uitoefenen op het aantal klanten dat op de spreekuren terecht komt:

1. Het vaststellen van de lokatie van de spreekuren.

Cliënten van Slachtofferhulp zijn veel vaker dan niet-cliënten slachtoffer van een geweldsmisdrijf. Alleenwonenden doen relatief vaak een beroep op hulp bij slachtofferschap. Voor het inschatten van de potentiële doelgroep zijn dit de meest relevante indicatoren.

Het blijkt dat in bepaalde wijken van Amsterdam een grotere hoeveelheid potentiële klanten woont dan in andere. Van de wijken waarin op dit moment reeds een spreekuur wordt gehouden kent de Pieter Aertszstraat het grootst aantal potentiële klanten. Op de tweede plaats staat Flierbosdreef. In de resterende wijken (Waddenweg, Balistraat en Van Leyenberghlaan) wonen ook meer potentiële klanten dan gemiddeld. Er lijkt daarom vanuit het oogpunt van de omvang van het aantal potentiële klanten geen noodzaak om een bepaald spreekuur op te heffen of te verplaatsen. Aangezien bovendien zowel de politie-functionarissen van de betreffende bureaus als de vrijwilligers de spreekuren op de politiebureaus nuttig c.q. zeer belangrijk vinden, lijkt het niet zinnig om zonder zwaarwichtige reden een spreekuur op te heffen.

Wel kan b.v. een betere geografische spreiding van de spreekuren een argument vormen voor het verplaatsen van een spreekuur en/of het starten van een nieuw spreekuur in Amsterdam West.

Indien uitbreiding van het aantal spreekuren overwogen wordt, kunnen hiervoor verschillende wijken in aanmerking komen, met name 2e Helmersstraat, Surinameplein en Raampoort en -in iets mindere mate- Ganzehoeft, Klimopweg, Linnaeusstraat en Lodewijk van Deyselstraat.

Overigens is het aantal (huidige en/of potentiële) klanten slechts één criterium naast vele andere die gehanteerd kunnen worden bij de beslissing om een nieuw spreekuur te starten c.q. een bestaand spreekuur op te heffen.

2. Het bepalen van de frequentie van de spreekuren.

Als er minder vaak dan nu spreekuur gehouden wordt, zal waarschijnlijk het aantal klanten per gehouden spreekuur toenemen (overigens niet op jaarbasis). In principe valt het verlagen van de frequentie te overwegen als er een gebrek bestaat aan vrijwilligers en/of vrijwilligers duidelijk veel te weinig te doen hebben.

Het blijkt dat de politie tegenstander is van verlaging van de frequentie van de bestaande spreekuren.

Op twee bureaus (Flierbosdreef en Balistraat) bestaat bij de politie zelfs een duidelijk draagvlak voor het verhogen van de frequentie van het spreekuur. Gezien het aantal klanten op Balistraat lijkt verhoging van de frequentie hier (nog) niet opportuun. Op Flierbosdreef valt dit echter te overwegen.

regelmatiger op de agenda van de briefing te zetten of anderszins onder de aandacht te brengen.

Een manier om de politie bekender te maken met het bestaan en functioneren van de spreekuren kan zijn om politie-functionarissen af en toe mee te laten draaien met het spreekuur. Dit wordt ook door een contactpersoon gesuggereerd. Het (wat vaker) laten meedraaien van de vrijwilligers met de politie verdient zeker aanbeveling. Aldus kan het inzicht in elkaars functioneren en het wederzijds begrip bevorderd worden. Ook kan overwogen worden om politie-functionarissen en vrijwilligers gesamenlijk te trainen. Dit is bijvoorbeeld gedaan in het district Den Bosch en bleek zowel de deelnemende politie-functionarissen als de vrijwilligers erg goed te bevallen³¹.

Verder is het van groot belang dat de samenwerking tussen de Stichting en de praktijkbegeleidster slachtofferzorg van de politie, mevrouw Barkhuis, verbeterd wordt. Dit zal waarschijnlijk ook leiden tot een toename van het aantal doorverwijzingen van haar naar -met name de spreekuren van- de Stichting.

Overigens lijkt de recherche-afdeling een centrale rol te spelen.

De indruk bestaat dat de houding van de recherche van groot belang is voor het hele bureau: hoe actiever de recherche is, des te meer slachtofferzorg gaat leven binnen het betreffende politiebureau.

De recherche heeft verder meer en intensiever contact met de potentiële klanten van de Stichting Slachtofferhulp dan de uniformdienst. Deze afdeling speelt daarom een centrale rol bij het doorverwijzen van klanten. Indien de recherche slachtoffergericht werkt en er een goede samenwerking bestaat tussen de recherche en de vrijwilligers, zal dit het aantal doorverwijzingen naar het spreekuur ten goede komen. Flierbosdreef lijkt hier het bewijs voor te leveren.

Het verdient daarom aanbeveling dat de Stichting Slachtofferhulp haar aandacht primair richt op de recherche-afdelingen³².

Gedacht kan worden aan het ontwikkelen van een ideaal-model. Trefwoorden in dit verband zijn een klantgerichte benadering en een integrale aanpak: de politie en de Stichting Slachtofferhulp staan gezamenlijk voor de taak om slachtoffers goed op te vangen. Een nauwe samenwerking en wederzijds begrip zijn in dit kader essentieel. Zo'n ideaal-model kan indien gewenst nader uitgewerkt worden.

Bij wijze van experiment zou dit ideaal-model geïmplementeerd kunnen worden op één of meerdere districtbureaus.

31 Zie: Verplichte training in samenwerking voor vrijwilligers. Welzijnsweekblad nr. 5, 3 februari 1989, p. 10-13.

32 Dit wil echter niet zeggen dat de spreekuren op de wijkteambureaus geen aandacht behoeven.

Op bureau Balistraat bestaat bijvoorbeeld erg veel behoefte aan het spreekuur en wordt zelfs voor uitbreiding van de frequentie van het spreekuur gepleit, maar het blijkt dat de bekendheid met het tijdstip van het spreekuur ronduit slecht te noemen is en het ook nogal schort aan het doorverwijzen en met name het uitdelen van de folder. Voorlichting op dit gebied verdient daarom aanbeveling. Dit kan zowel door de politie als door de Stichting gebeuren.

Op bureau Pieter Aertszstraat is zowel de slachtofferzorg die de politie zelf verleent als de doorverwijzing naar en samenwerking met de vrijwilliger heel redelijk te noemen. Hier zijn dus vooralsnog geen extra voorlichtingsactiviteiten noodzakelijk. Het aantal klanten zou hier echter indien gewenst wel flink kunnen stijgen door een wijziging van het interne doorverwijzingsbeleid. Het aantal doorverwijzingen wordt nu namelijk -meer dan op andere bureaus- opzettelijk erg laag gehouden.

BIJLAGE 1. Verantwoording veldwerk

Opzet en uitvoering

O+S heeft 569 namen en adressen gekregen van mensen die tussen juni 1991 en januari 1992 aangifte van een misdrijf deden en daarbij een brief ontvingen over de spreekuren van Slachtofferhulp. Een deel van deze mensen heeft dit spreekuur bezocht.

Van 214 mensen was het telefoonnummer bekend, een te gering aantal om 200 geslaagde gesprekken te kunnen voeren. Daarom is aan allen per brief gevraagd om medewerking aan de enquête, **voor zover men niet naar Slachtofferhulp was gegaan**. Deze brief was ondertekend door de hoofdcommissaris van Politie. Daarnaast zijn de mensen van wie het telefoonnummer bekend was telefonisch benaderd. Het aantal geslaagde gesprekken bedraagt 188, iets minder dan oorspronkelijk de bedoeling was.

Vergelijking respons en non-respons

In de respons zijn verhoudingsgewijs weinig mensen die aangifte hebben gedaan van een geweldsmisdrijf en is er een oververtegenwoordiging van straatroof en (enigszins) van inbraken. Dit kan samenhangen met verschillen in de mate waarin men een beroep doet op Slachtofferhulp of andere hulp. Hulp wordt vaker gezocht door mensen die een geweldsmisdrijf hebben meegemaakt. De enquête werd juist gehouden onder mensen die geen hulp hadden ingeroepen.

In de respons is een sterke ondervertegenwoordiging van *aangiftes* bij het bureau Lijnbaansgracht en een oververtegenwoordiging van aangiftes bij het bureau Flierbosdreef. Bewoners van Lijnbaansgracht en omgeving zijn in het geheel niet vertegenwoordigd. Bewoners van Balistraat en omgeving zijn ondervertegenwoordigd. Er is tenslotte een sterke oververtegenwoordiging van bewoners van Flierbosdreef en omgeving. In de overige wijken woont de meerderheid van de mensen die aangifte gedaan hebben in de betreffende of een aangrenzende wijk.

BIJLAGE 2. Tabellen

Tabel 1: Aangiftes van misdrijven in Amsterdam in 1990, naar aard van het misdrijf, per politiewijk.

politiewijken	indicatoren:		
	gewelds- misdrijf	inbraak	straatroof
11 Waddenweg	113	682	62
12 Klimopweg	104	703	35
21 Warmoesstraat	437	57	1440
22 N.Z. Voorburgwal	117	27	447
23 Nieuwmarkt	41	53	85
31 Lijnbaansgracht	242	155	249
32 Prinsengracht	138	131	127
33 2e Helmersstraat	177	646	124
34 Koninginneweg	51	224	83
41 IJtunnel	125	209	159
42 's-Gravesandeplein	106	649	48
43 Balistraat	110	463	26
44 Linnaeusstraat	101	536	53
51 Van Leyenberghlaan	93	361	61
52 Pieter Aertszstraat	140	388	64
53 Rivierenbuurt	67	288	34
61 Meer en Vaart	133	643	110
62 Surinameplein	178	704	91
63 L. van Deysselstraat	91	508	80
71 Flierbosdreef	233	1224	572
72 Ganzenhoef	124	951	367
81 Raampoort	186	664	185
82 Spaarndammerstraat	82	320	39
83 Admiraal de Ruyterweg	50	451	25
Totaal	3239	11037	4566

Bron: Politie

Tabel 3: De Amsterdamse bevolking naar geslacht, per politiewijk per 1 januari 1991

	man	vrouw	totaal
11	19330	21122	40452
12	19574	21015	40589
21	2764	1918	4682
22	1479	974	2453
23	2978	2599	5577
2?	129	77	206
31	5863	5224	11087
32	4894	4354	9248
33	16850	16983	33833
34	11394	12547	23941
3?	124	100	224
41	5918	6101	12019
42	11810	11091	22901
43	17098	15594	32692
44	15746	17015	32761
4?	50	59	109
51	16825	21207	38032
52	17953	17964	35917
53	12674	15865	28539
5?	5684	6418	12102
61	22802	26119	48921
62	25312	26727	52039
63	16654	18585	35239
6?	25	25	50
71	26610	28070	54680
72	17509	17275	34784
81	18973	17704	36677
82	9300	9048	18348
83	15632	15944	31576
8?	3	2	5
99	1344	1244	2588
??	227	233	460
Totaal	343528	359203	702731

??, 3? etc = adres bij Politie anders ingedeeld dan bij O+S of adres bestaat niet meer.

Bron: Bevolkingsgegevens O+S.

Tabel 5: Leeftijdsverdeling, van de Amsterdamse bevolking per politiewijk per 1 januari 1991

	00-29	30-39	40-49	50-65	65 e.o.	Totaal
11	15569	5566	5323	7104	6890	40452
12	15499	5594	5031	7159	7306	40589
21	1975	1269	701	440	297	4682
22	1200	645	327	177	104	2453
23	2097	1514	999	527	440	5577
2?	115	45	24	14	8	206
31	4024	2806	1820	1209	1228	11087
32	3563	2193	1687	1051	754	9248
33	14822	7976	4547	3266	3222	33833
34	9016	4629	3960	2979	3357	23941
3?	73	40	54	29	28	224
41	4619	2887	1730	1038	1745	12019
42	10437	5417	2981	2142	1924	22901
43	16129	6851	3844	3117	2751	32692
44	12291	5197	4052	4587	6634	32761
4?	36	17	19	22	15	109
51	10768	5190	5112	6835	10127	38032
52	15771	8215	4590	3608	3733	35917
53	10303	4781	3823	3817	5815	28539
5?	4	1	3	4	0	12
61	21925	7881	6773	11626	12806	61011
62	22831	9319	6064	6182	7643	52039
63	12407	4570	3931	6100	8231	35239
6?	7	5	7	12	19	50
71	27273	12119	6567	4728	4003	54690
72	16763	6763	4572	3395	3281	34774
81	15454	9061	5224	3486	3452	36677
82	7828	4182	2545	1891	1902	18348
83	14458	4900	3704	3925	4589	31576
8?	2	1	0	1	1	5
99	1203	648	311	236	190	2588
??	237	76	41	52	54	460
Totaal	288699	130358	90366	90759	102549	702731

??, ?3 etc = adres bij Politie anders ingedeeld dan bij O+S of adres bestaat niet meer.

Bron: Bevolkingsgegevens O+S.

BIJLAGE 3. Vragenlijst

ENQUETE SLACHTOFFERHULP

Wij hebben begrepen dat de Politie u het afgelopen jaar een brief heeft gestuurd. In deze brief biedt deze instelling u hulp aan in verband met een misdrijf dat u is overkomen.

1 Heeft u deze brief gekregen?

ja	80%
nee	20%

2 Hoe vond u het om deze brief te krijgen?

goed, nuttig	69%
informatief, maar niet nodig	16%
overbodig/hoeft van mij niet	7%
correct, attent	4%
anders	4%

3 Weet u wat de stichting Slachtofferhulp doet?

ja	68%
nee	32%

4 Welke hulp kan Slachtofferhulp verlenen, volgens u?
(meer dan één antwoord mogelijk)

informatie en advies geven	42%
psychosociale hulp bij verwerking	83%
bemiddeling tussen slachtoffer en dader	8%
schaderegeling	14%
praktische hulp bij brieven e.d.	17%
doorverwijzen naar gespecialiseerde instellingen	21%

- 10 Van Slachtofferhulp hebben wij begrepen dat u tot nu toe geen hulp gevraagd heeft bij één van de wijkbureau's voor slachtofferhulp. Waarom niet? (belangrijkste reden)

inmiddels wèl deze hulp gevraagd	3%
niet op de hoogte van mogelijkheid slachtofferhulp	3%
niet op de hoogte van hulpaanbod Slachtofferhulp	2%
geen vertrouwen in hulpaanbod	7%
contact met een andere instelling	3%
hulp van de politie was voldoende	3%
hulp van familie, vrienden is voldoende	17%
ik heb geen hulp nodig	50%
plek wijkbureau is ongunstig	1%
spreekuren wijkbureau zijn ongunstig	1%
ik voel me geen slachtoffer	7%

- 11 Heeft u met andere instellingen contact gehad?

nee	94%
ja	6%

- 12 Bent u van plan om alsnog hulp te vragen bij één van de wijkbureaus van slachtofferhulp?

ja	5%
nee	84%
misschien	8%
heeft inmiddels hulp	3%

- 13 Waarom wilt u bij hen geen hulp vragen?
(belangrijkste reden)

geen hulp nodig	61%
hulp die ik nu heb/heb gehad is voldoende	10%
geen vertrouwen in hulpaanbod	4%
ga liever naar een andere instelling	1%
openingstijden ongunstig	1%
voel me geen slachtoffer	3%
te veel tijd tussen misdrijf en brief	1%
anders	4%

19 Bent u man/vrouw?

man	37%
vrouw	63%

20 Hoe is het huishouden samengesteld?

éénpersoon	42%
twee volwassenen	32%
(echt)paar met kind(eren)	15%
één-ouder met kind(eren)	9%
anders	2%

21 Wat is uw hoogst behaalde opleiding?

geen of alleen lager onderwijs	16%
enkele jaren voortgezet onderwijs	10%
diploma LBO	7%
diploma MULO/MAVO	18%
diploma MBO	9%
diploma MMS, HBS, HAVO, VWO	20%
diploma HBO en hoger	21%

22 Wat is de voornaamste bron van inkomen van uw huishouden?

loon, salaris	42%
eigen bedrijf	7%
AOW, pensioen	33%
RWW, bijstand	7%
studiebeurs e.d.	3%
WAO, AAW, AWBZ	7%
anders	1%

23 Rekent u zichzelf tot één van de volgende bevolkingsgroepen?:

Antilliaans	}	8%
Surinaams		
Marokkaans		
Turks		
Moluks		
andere groep	}	92%
Hollands		