

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

1727

Vragen van het lid **De Roon** (PVV) aan de minister van Justitie over *de behandeling van slachtoffers van misdrijven*. (Ingezonden 18 januari 2010)

1 Kent u het bericht «Vip-behandeling voor slachtoffers misdrijf»?¹

2 Deelt u de mening dat het openen van één loket van politie, justitie en slachtofferhulp voor slachtoffers in Amsterdam, nog lang geen vip-behandeling is maar niet meer dan een eerste kleine stap tot een iets betere behandeling van slachtoffers?

3 Bent u bereid er voor te zorgen, dat deze eerste kleine stap ook snel wordt gezet in andere plaatsen in het land? Zo ja, wat gaat u doen om dat te bereiken? Zo nee, waarom niet?

4 Deelt u de mening dat afhandeling van slachtoffers aan een loket onbehoorlijk en een schending van hun privacy is? Waarom wordt aan slachtoffers geen recht gedaan in een echte vip-ruimte waar ze zich meer welkom en op hun gemak kunnen voelen dan aan een loket?

5 Deelt u de mening dat een vip-behandeling van slachtoffers verder ook vooral uit de voor

slachtoffers bereikte resultaten moet blijken? Welke meetbare resultaten wilt u bereiken bij de behandeling van slachtoffers?

6 Bent u bereid om een klanttevredenheidsonderzoek onder slachtoffers te houden, over de wijze waarop ze door de overheid zijn behandeld en hoe ze de resultaten van het optreden van politie, justitie en slachtofferhulp beoordelen? Zo nee, waarom niet?

¹ Sp!ts, 15 januari 2009.

Antwoord

Antwoord van minister **Hirsch Ballin** (Justitie) (ontvangen 24 februari 2010)

1 Ja.

2 Het slachtofferloket is een centraal punt waar Slachtofferhulp Nederland, Openbaar Ministerie en politie samenwerken aan de ondersteuning van slachtoffers. Taken die vanuit het slachtofferloket worden verricht zijn informatieverstrekking, schaderegeling, ondersteuning bij voegen, ondersteuning bij schriftelijke slachtofferverklaring en spreekrecht, begeleiding bij zitting en het gesprek met een officier van Justitie. De medewerkers van de betreffende organisaties werken op één locatie intensief samen. Het slachtoffer staat hier centraal in de

processen en dienstverlening. Voor slachtoffers betekent dit dat zij sneller en beter geholpen worden, en niet tussen verschillende organisaties heen en weer worden gestuurd. Ik zie dit als een belangrijke stap in de verbetering van de behandeling van slachtoffers.

3 Het slachtofferloket Amsterdam is onderdeel van de in 2008 gestarte pilot Vernieuwd Slachtofferloket. Ook de slachtofferloketten in Breda, Maastricht en Utrecht maken hiervan deel uit. Met de loketten in Den Haag en Rotterdam wordt samengewerkt. Daarnaast zijn op andere plaatsen in het land inmiddels initiatieven ontstaan om dit jaar te starten met implementatie van het concept van het vernieuwd slachtofferloket. Ik faciliteer dit met de ondersteuning van informatieuitwisseling tussen bestaande loketten en nieuwe loketten en het organiseren van landelijke bijeenkomsten voor betrokkenen. De pilot wordt dit jaar geëvalueerd, waarna besluitvorming over de verdere uitrol kan plaatsvinden.

4 De term loket in de naam slachtofferloket is bedoeld in de zin van een centrale plek waar een slachtoffer terecht kan voor verschillende diensten van slachtofferondersteuning. Contact vindt over het algemeen telefonisch, schriftelijk en per e-mail plaats. Indien

gewenst wordt een afspraak gemaakt voor persoonlijk contact op het slachtofferloket in aparte spreekkamers, waar zij in alle rust en privacy geholpen worden door de medewerkers van het slachtofferloket.

5

De meetbare resultaten die ik wil bereiken betreffen: de tevredenheid van slachtoffers en de efficiëntie van organisaties. De tevredenheid van slachtoffers met de dienstverlening van het slachtofferloket wordt gemeten in de evaluatie van de pilot Vernieuwd Slachtofferloket. Begin 2009 heeft hiervoor een nulmeting plaatsgevonden. Na de zomer dit jaar zal de éénmeting plaatsvinden. De efficiëntie van de betrokken organisaties is te verhogen door goede afspraken te maken over doorlooptijden en overdrachtsmomenten tussen organisaties. Hiermee kan de dienstverlening geoptimaliseerd worden. Deze afspraken zijn in 2008 gemaakt in het kader van het verbetertraject Slachtoffers Centraal en vastgelegd in elf kritische succesfactoren.

6

Dergelijk tevredenheidsonderzoek laat ik regelmatig uitvoeren. Dit jaar bereid ik de uitvoering van het meetinstrument kwaliteit slachtofferzorg voor, dit instrument zal naar verwachting in 2011 ingezet worden.