



Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

De minister van Justitie en Veiligheid
en
De minister voor Rechtsbescherming

Postbus 20301
2500 EH DEN HAAG

Pagina 1

Geachte heer Grapperhaus, geachte heer Dekker,

Gedurende de afgelopen jaren heeft de Nationale ombudsman meerdere klachten ontvangen van nabestaanden over de wijze waarop zij door het Openbaar Ministerie (OM) en de politie zijn behandeld. Geen grote aantallen, maar wel klachten met een enorme impact op de betrokken personen. Zij werden immers getroffen door het verlies van een dierbare als gevolg van een misdrijf, ongeluk of suïcide. De wijze waarop de overheid met nabestaanden omgaat, is belangrijk voor nabestaanden om de ervaring te kunnen verwerken en om de impact van de gebeurtenis op hun leven te beperken¹.

Recent hebben wij onderzoek gedaan naar de wijze waarop een familieagent nabestaanden heeft bijgestaan (rapport 2020/016). Afgelopen periode hebben wij daarnaast een verkennend onderzoek gedaan naar de ervaringen van nabestaanden met de zorg die het OM aan hen heeft verleend. Wij hebben gesproken met verschillende partijen die zich bezighouden met slachtoffers en nabestaanden. Ook hebben wij met het OM gesproken. In deze gesprekken hebben wij gehoord wat goed gaat wat betreft de zorg aan nabestaanden en wat nog als knelpunten wordt ervaren. Onze bevindingen uit die gesprekken treft u aan in de bijlage.

Bijna alle betrokken organisaties vertelden ons dat er de laatste tijd veel is verbeterd op het terrein van zorg voor slachtoffers en nabestaanden.

Uit gesprekken met het OM blijkt dat de bejegening van en informatieverstrekking aan slachtoffers en nabestaanden de nodige aandacht heeft. De slachtoffercoördinator is het eerste aanspreekpunt voor de nabestaanden en heeft inmiddels een echte plek verworven binnen het OM. Het OM breidt vanaf dit jaar uit met 41 Fte extra slachtoffercoördinatoren.

Oproep Nationale ombudsman

Het OM en de politie kunnen een belangrijke bijdrage leveren aan nabestaanden om een stap te zetten in het rouwproces. De overheid is voor hen een belangrijke informatiebron en zij moet oog hebben voor deze bijzondere positie.

De ontwikkeling binnen het OM om meer rekening te houden met nabestaanden en de uitbreiding van het aantal slachtoffercoördinatoren stemt mij hoopvol. Toch hebben wij verschillende signalen gekregen dat er nog verbeteringen noodzakelijk

Datum

16 juni 2020

Onderwerp

Zorg voor nabestaanden

Ons nummer

xxx

Uw bericht / kenmerk

Bijlage(n)

div.

Contactpersoon

xxx

Nationale ombudsman

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63
post@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl

¹ Rapport 2012/200: In dit rapport heeft de Nationale ombudsman spelregels gemaakt voor instanties (zoals politie en Openbaar Ministerie) die te maken krijgen met slachtoffers van misdrijven en gevraagd om met de spelregels op een menselijke wijze invulling te geven aan wettelijke verplichtingen.

zijn. Ik roep u in verband hiermee op om binnen het OM aandacht te vragen voor het volgende:

- Informeer nabestaanden persoonlijk en zo volledig mogelijk, adviseer hen niet ongevraagd en beslis niet voor hen;
- Zorg ervoor dat de informatie over het strafproces actueel is en geef deze informatie tijdig door aan de nabestaanden;
- Houd er rekening mee dat nabestaanden vanwege stress niet alle informatie goed begrijpen. Ga na of de nabestaanden alle informatie goed hebben begrepen;
- Zorg dat bij nabestaanden in een vroeg stadium goed duidelijk is wat de taak en rolverdeling is van de familierechercheur/agent, de casemanager van Slachtofferhulp Nederland (SHN) en de slachtoffercoördinator van het OM;
- Neem altijd persoonlijk contact op bij klachten van nabestaanden.

Gezamenlijke reflectie

Gelet op het eerder genoemde rapport 2020/016 over de politie en mijn bovenstaande oproep aan u, nodig ik het ministerie, het OM en de politie uit om gezamenlijk met ons hierover in gesprek te gaan. Wij nemen hiervoor binnenkort contact op met onze contactpersonen binnen de genoemde organisaties, uiteraard in overleg over wat en wanneer dit gelet op de huidige tijd mogelijk is. Ik zal vervolgens na het gesprek in een afrondende (rapport)brief de gemaakte afspraken en intenties voor de toekomst vast leggen.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

Pagina 2

Ons nummer

xxx

Bevindingen

Pagina 1 bijlage

Aanleiding verkennend onderzoek

Ons nummer

xxx

Rapport 2020/016

Wij hebben onderzoek gedaan in een klacht van nabestaanden over de wijze waarop een familieagent hen heeft bijgestaan. Het rapport 2020/016 over deze klacht is recent gepubliceerd en hier als bijlage toegevoegd. Het rapport gaat over de begeleiding van een familie van wie de zoon en broer zichzelf van het leven heeft beroofd. De familie is na het overlijden van hun dierbare begeleid door een familieagent. De nabestaanden brachten naar voren dat er onduidelijkheid bij hen bestond over wat zij wel en niet van de familieagent mochten verwachten. Dat de nabestaanden gebrek aan maatwerk hebben ervaren heeft met meerdere omstandigheden te maken die in dit rapport aan de orde komen.

De ombudsman komt onder meer tot de conclusie dat de familieagent op verschillende momenten er niet in is geslaagd om de familie adequaat te informeren. De ombudsman constateert dat de taak van de familieagent complex is en om een grote mate van professionaliteit vraagt. Het is niet eenvoudig om nabestaanden op adequate wijze bij te staan. De juiste begeleiding is van grote betekenis voor de rouwverwerking van de nabestaanden. Is de begeleiding minder adequaat dan heeft dat invloed op de rouwverwerking.

De ombudsman ziet in deze klacht dat de familie, de agent en zijn collega's een verschillend beeld hebben van de precieze verantwoordelijkheden, taken en bevoegdheden van de familieagent. Dit beïnvloedt de verwachtingen van nabestaanden. Ook beïnvloedt het de dienstverlening op maat vanuit de politieorganisatie aan nabestaanden. De onduidelijkheid binnen de politieorganisatie over de rol en taken van de familieagent vraagt om verduidelijking en afbakening. Dit rapport geeft een aanzet om hierover in gesprek te gaan met de politie.

Klachten van nabestaanden bij de Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman ontvangt met enige regelmaat klachten van nabestaanden over het OM. De klachten laten zien dat drie thema's van belang zijn: een passende bejegening van nabestaanden, duidelijke informatieverstrekking en het scheppen van realistische verwachtingen bij de nabestaanden.

Deze klachten en het rapport 2020/016 gaven ons aanleiding om te onderzoeken wat de ervaringen zijn van nabestaanden met het OM.

Het onderzoek

In ons onderzoek staat de volgende vraag centraal:

"Wat mogen nabestaanden redelijkerwijs van het OM verwachten als het gaat om behoorlijke omgang met nabestaanden? Hoe kan het OM waarborgen dat er op een behoorlijke wijze wordt omgegaan met nabestaanden?"

Wij hebben een analyse gemaakt van de klachten die wij de laatste jaren van nabestaanden hebben ontvangen. Vervolgens hebben wij gesproken met diverse organisaties die werkzaam zijn op het terrein van slachtoffers en nabestaanden. Tot slot hebben wij gesproken met een aantal medewerkers van het OM.

A. Analyse van klachten bij de Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman onderzocht de afgelopen jaren diverse klachten van nabestaanden over het OM. Zoals aangegeven ging het bij deze klachten in de kern om de bejegening en informatieverstrekking.

Een treffend voorbeeld is de klacht waarbij de jongste dochter van verzoeker dood was aangetroffen in een woning, samen met een voor verzoeker onbekende jongeman.

"De zaakofficier had het gesprek niet goed voorbereid en had ook het onderzoeksrapport niet bij zich. Wij voelden ons hierdoor niet serieus genomen en niet gehoord. Ook voelden wij ons geschoffeerd toen de zaakofficier buiten ons om een tweede afspraak met alleen onze zoon wilde maken. Dit had heel veel impact binnen onze familie."²

In een ander treffend voorbeeld gaat het om de klacht waarbij een vrouw een zwangerschap na 21 weken heeft moeten laten afbreken in verband met haar hersentumor. Een week later overleed zij. Het verzoek van de begrafenisondernemer namens de familie om de vrouw samen met haar kindje te laten cremen werd door het OM afgewezen. Het OM erkende later dat dit anders had gemoeten.

"Het verzoek om de vrucht samen met de vrouw te laten cremen was een bijzonder triest en uitzonderlijk verzoek. Van het OM had mogen worden verwacht dat het OM dit de aandacht had gegeven die op dat moment nodig en passend was."³

Tot slot het voorbeeld van de klacht waarin een zoon door een geweldsmisdrijf om het leven was gebracht. De drie verdachten zijn vrijgesproken. Het OM ging in hoger beroep en trok dit later weer in, zonder de vader hierover tijdig te informeren. Het OM heeft voorts onnodig lang gewacht om de spullen van zijn zoon terug te geven.

"De wijze waarop het OM met de spullen van mijn zoon is omgegaan vind ik minachtend."⁴

B. Gesprekken met verschillende organisaties

Wij hebben gesproken met Slachtofferhulp Nederland, de Federatie Nabestaanden Geweldsslachtoffers, het Fonds Slachtofferhulp, het Schadefonds Geweldsmisdrijven, een rouwbegeleider, een slachtofferadvocaat en de NS. Ook waren wij bij de première van de documentaire "Overleven" dat het verhaal vertelt van de nabestaanden van Nadia van de Ven. Bijna alle betrokken organisaties vertelden dat er de laatste tijd veel is verbeterd op het terrein van zorg voor nabestaanden. De samenwerking met het OM verloopt over het algemeen goed. Er is binnen het OM een cultuuromslag gaande met betrekking tot het rekening houden met het slachtoffer en de nabestaanden. Gevraagd naar verbeterpunten werden de volgende aspecten benadrukt.

Bejegening

Persoonlijk contact wordt zeer op prijs gesteld. Ga als officier van justitie in gesprek met de nabestaande(n). Toon compassie en erken het verlies in de contacten met een nabestaande, ook al is het verlies al jaren geleden. En vraag hoe het is voor de nabestaande om over het verlies te praten. Geef nabestaanden geen ongevraagd advies maar beschrijf de mogelijkheden. Neem geen beslissingen voor een nabestaande maar geef informatie over keuzes die er zijn en de eventuele gevolgen daarvan. Geef als OM ook een goede uitleg over genomen beslissingen. Realiseer je

² Dossier xxx. Door tussenkomst Nationale ombudsman vond er een bemiddeling plaats met het OM. Het OM heeft nabestaanden hierna nadere informatie verstrekt.

³ Dossier xxx Door tussenkomst Nationale ombudsman vond er een bemiddeling plaats met het OM. Het OM heeft spijt betuigd voor de gang van zaken en zegt hier lering uit te trekken.

⁴ Dossier xxx Door tussenkomst Nationale ombudsman werd door het OM aan de nabestaande een schadevergoeding toegekend.

daarbij dat de nabestaande geen regie heeft in het strafproces en dat dit heel frustrerend kan zijn voor de nabestaande.

Pagina 3 bijlage

Ons nummer

xxx

"Bejegening betekent voor nabestaanden: neem de tijd om met een nabestaande te praten en concentreer je gedurende die tijd op het gesprek met de nabestaande."⁵

Informatieverstrekking

Goede en volledige informatieverstrekking is cruciaal, met name over gemaakte keuzes door het OM. Maar ook dat het in duidelijke taal wordt gegeven en er persoonlijk contact mogelijk is. Nabestaanden zitten in een stresssituatie, houd er rekening mee dat iemand door deze stress niet alles goed oppikt van wat er wordt gezegd of gedaan. Ga na of de nabestaande alles goed heeft begrepen. Tevens wordt door meerdere partijen aangegeven dat het bij de informatieverstrekking van belang is om geen beslissingen te nemen voor de nabestaande. Laat bijvoorbeeld de keuze om bezittingen van het slachtoffer terug te krijgen of beeldmateriaal in te zien aan de nabestaande. Leg dan wel uit dat bijvoorbeeld de kleding bebloed is of de beelden aangrijpend, maar geef geen advies. Geef juiste en actuele informatie over het tijdstip waarop de zitting plaatsvindt. Het raakt nabestaanden extra als zij voor niets komen opdagen bij de rechtbank omdat blijkt dat de zitting is verplaatst. Tot slot is het belangrijk om nabestaanden te informeren op het moment dat er vanuit het OM informatie wordt doorgegeven aan de media.

"Goede informatieverstrekking is heel belangrijk voor nabestaanden. Leg uit aan de nabestaande waarom gekozen is voor de geëiste strafmaat. Waarom kies je als officier van justitie voor een bepaalde inrichting van het onderzoek en de strafeis."⁶

Realistische verwachtingen

In de gesprekken kwam ook naar voren dat het van belang is om een goede uitleg te geven over wat een nabestaande kan verwachten in de loop van het proces. Dat er bijvoorbeeld een duidelijke uitleg gegeven wordt wat de rol en de functie is van de diverse betrokken instanties. Met betrekking tot het strafproces zelf is het belangrijk dat een nabestaande tijdig en inhoudelijk juist wordt geïnformeerd over de beslissingen die worden genomen in het kader van het onderzoek. Leg bijvoorbeeld goed uit waarom een zaak wordt geseponneerd en motiveer de beslissing hiertoe.

"Het verloop van het strafproces is belangrijk voor de verwerking, probeer secundaire victimisatie door een slecht verloop van het strafproces te voorkomen."⁷

C. Gesprekken met medewerkers OM

Wij spraken tevens met een aantal medewerkers van het OM, onder wie een zaakofficier van justitie, een slachtoffercoördinator, een landelijk beleidsadviseur slachtofferrechten en een medewerker van het College van procureurs-generaal belast met slachtofferportefeuille⁸.

Uit deze gesprekken blijkt dat de bejegening van en informatieverstrekking aan nabestaanden/slachtoffers binnen het OM de nodige aandacht heeft. De slachtoffercoördinator is het eerste aanspreekpunt voor de nabestaanden/slachtoffers en heeft inmiddels een echte plek verworven binnen het OM. Het OM breidt vanaf dit

⁵ Federatie Nabestaanden Geweldsslachtoffers (FNG).

⁶ Federatie Nabestaanden Geweldsslachtoffers (FNG).

⁷ Première Documentaire "Overleven".

⁸ Het OM stuurde ons ter informatie het Protocol Maatwerk 2.0 "Omgang met slachtoffers van ernstige gewelds- en zedendelicten en met nabestaanden van slachtoffers van levensdelicten".

jaar uit met 41 Fte extra slachtoffercoördinatoren. Het streven is dat volgend jaar op elk parket minimaal één slachtoffercoördinator werkt met het doel nog betere dienstverlening, maatwerk en informatieverstrekking aan de nabestaanden/slachtoffers.

Bejegening

Uit de gesprekken komt verder het volgende naar voren. Een slachtoffercoördinator wordt gekoppeld aan een zaak. Alle communicatie met de nabestaande gaat via de slachtoffercoördinator en is maatwerk; de slachtoffercoördinator geeft zijn eigen contactgegevens aan de nabestaande en is direct en altijd bereikbaar. Niet elke officier van justitie is "slachtofferminded". Een slachtoffercoördinator helpt daarbij. Bij klachten van nabestaanden is het OM nu veel meer dan vroeger geneigd om mensen uit te nodigen voor een persoonlijk gesprek of wordt telefonisch contact met de nabestaanden opgenomen.

Informatieverstrekking

Als het OM vragen van nabestaanden over zelfdoding van een dierbare krijgt, dan worden de nabestaanden uitgenodigd voor een gesprek en voor inzage in de informatie, als het dossier bij het OM ligt. Deze verzoeken om inzage worden altijd ingewilligd. Het OM is verder recentelijk met een pilot gestart voor zaken waarin nabestaanden twijfelen aan de conclusie zelfdoding en waarin zij vragen om een second opinion. Dan wordt de zaak voorgelegd aan een ander team.

Het OM ziet graag verbetering van de contacten tussen de slachtoffercoördinator en de slachtofferadvocaat zodat het belang van de nabestaanden het beste kan worden behartigd; hetzelfde geldt voor verbetering van de informatieverstrekking tussen de zaaksofficier van justitie en de slachtoffercoördinator.

Realistische verwachtingen

Er is een drie eenheid van de familierechercheur van de politie, de casemanager van Slachtofferhulp Nederland (SHN) en de slachtoffercoördinator. Onderling worden afspraken gemaakt op basis van de eigen taakstelling. Dit wordt ook uitgelegd aan de nabestaanden/slachtoffers.

De afgelopen jaren is er verschil ontstaan in de werkwijze van de verschillende slachtoffercoördinatoren. Dit scheidt onder meer verkeerde verwachtingen over de rol van slachtoffercoördinator en de verhouding met SHN. Sinds 1 april 2020 werkt het OM daarom met een uniform proces voor slachtoffercoördinatoren.