

Slachtofferschap van online criminaliteit

Een onderzoek naar behoeften, gevolgen en verantwoordelijkheden na slachtofferschap van
cybercrime en gedigitaliseerde criminaliteit

Rutger Leukfeldt

Raoul Notté

Marijke Malsch

Amsterdam, 2018

Het NSCR is onderdeel van de institutenorganisatie van de Nederlandse Organisatie
voor Wetenschappelijk Onderzoek (NWO)

T 020 598 5239

E nscr@nscr.nl

www.nscr.nl

Slachtofferschap van online criminaliteit

**Een onderzoek naar behoeften, gevolgen en verantwoordelijkheden na
slachtofferschap van cybercrime en gedigitaliseerde criminaliteit**

Rutger Leukfeldt

Raoul Notté

Marijke Malsch

Amsterdam, 2018

nsCr

Nederlands Studiecentrum
Criminaliteit en Rechtshandhaving

Colofon

Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatie Centrum (WODC)
Afdeling Externe Betrekkingen (EWB)
Ministerie van Justitie en Veiligheid
Turfmarkt 147 2511 DP Den Haag

Onderzoekers

Het onderzoek is in opdracht van het WODC uitgevoerd door het NSCR (Nederlands Studiecentrum voor Criminaliteit en Rechtshandhaving):

Dr. E.R. Leukfeldt
R.J. Notté Ma MSc
Mr. dr. M. Malsch

Begeleidingscommissie

Dr. J.A. van Wilsem (voorzitter), Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum, Ministerie van Justitie en Veiligheid
Drs. CM.] van Bourgondien, Nationale Politie
Dr. S.B.L. Leferink, Slachtofferhulp Nederland - Landelijk Bureau
R. van der Zand, Ministerie van Justitie en Veiligheid
Dr. A. ten Boom, Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum, Ministerie van Justitie en Veiligheid
Drs. L. Heuts Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum, Ministerie van Justitie en Veiligheid (vervanger van A. ten Boom)

Voorwoord

Burgers in Nederland hebben in toenemende mate te maken met allerlei vormen van online criminaliteit. Het kan daarbij gaan om 'nieuwe' delicten zoals het hacken van een database met persoonlijke gegevens, of om 'traditionele' delicten in een nieuw jasje, bijvoorbeeld fraude of stalking waarbij daders nu ook digitale middelen inzetten om hun delict te plegen.

Het is niet bekend of het huidige slachtofferbeleid voorziet in de behoeften die slachtoffers hebben na een delict. Dit beleid is immers gebaseerd op kennis over slachtofferschap en behoeften van slachtoffers van 'traditionele offline delicten'. Het is dus de vraag in hoeverre dit beleid voldoende is toegespitst op slachtoffers van online delicten. Het hier gepresenteerde onderzoek gaat in op de gevolgen die slachtoffers ervaren na een online delict en de behoeften die zij hebben. Hebben slachtoffers van online delicten een sterke positie in het recht, worden zij voldoende erkend en ondersteund? Dit verkennende onderzoek moet de basis leggen voor het herijken van het justitiële slachtofferbeleid. Het onderzoek heeft daarbij niet als ultiem doel om concrete beleidsvoorstellen op te leveren, maar moet vooral een eerste inzicht bieden in de behoeften en verantwoordelijkheden bij online delicten en de gevolgen ervan zoals ervaren door de slachtoffers zelf.

Dit onderzoek had niet uitgevoerd kunnen worden zonder de hulp van vele anderen. We willen iedereen bedanken die op wat voor manier dan ook een bijdrage heeft geleverd aan dit onderzoek. Ten eerste natuurlijk de leden van de begeleidingscommissie. Dank voor al jullie nuttige commentaar op conceptversies en jullie inzet om slachtoffers en experts te werven voor de interviews. Uiteraard willen we ook graag de experts bedanken die hebben meegewerkt aan de interviews of die deelnamen aan de discussiebijeenkomst. Jullie inbreng is van groot belang geweest om een evenwichtig beeld te kunnen krijgen van gevolgen, behoeften en verantwoordelijkheden na slachtofferschap. En *last but not least*: alle slachtoffers die meewerkten aan de interviews. Dank dat jullie de tijd namen om (nogmaals) over jullie slachtofferschap te vertellen. Dankzij de waardevolle inzichten die zijn

opgedaan tijdens de interviews is dit rapport zoveel meer geworden dan alleen een opsomming van gevolgen en behoeften na slachtofferschap van online delicten.

Rutger Leukfeldt

Raoul Notté

Marijke Malsch

December 2018, Amsterdam

Inhoudsopgave

Colofon	3
Voorwoord	4
Samenvatting	8
1. Inleiding.....	21
2. Onderzoeksvragen- en methode.....	25
2.1 Onderzoeksvragen	25
2.2 Afbakening online delicten	27
2.3 Onderzoeksmethoden	28
3. Slachtofferschap traditionele offline delicten: behoeften en beleid.....	35
3.1 Behoeften van slachtoffers.....	35
3.2 Slachtofferbeleid.....	42
4. Gevolgen van slachtofferschap online delicten	58
4.1 Inleiding	58
4.2 Eerdere studies naar de gevolgen van slachtofferschap van online criminaliteit	59
4.3 Financiële gevolgen.....	62
4.4 Psychologische en emotionele gevolgen.....	66
4.5 Overige gevolgen.....	78
4.6 Resumé.....	81
5. Behoeften en verantwoordelijkheden na slachtofferschap	85
5.1 Inleiding	85
5.2 Eerdere studies naar de behoeften van slachtofferschap van online criminaliteit	86
5.3 Belangrijkste behoeften	88
5.4 Emotionele behoeften	91
5.5 Verloop van het strafproces	95
5.6 Informatiebehoeften	98
5.7 Praktische behoeften.....	101
5.8 Financiële behoeften	103
5.9 Primaire behoeften	105
5.10 Verantwoordelijkheden na slachtofferschap	107
5.11 Resumé	110
6. Conclusies en aanbevelingen.....	114
6.1 Inleiding	114
6.2 Conclusies	114
6.3 Vervolgonderzoek	123

Summary	127
Literatuur	139
Bijlage 1: Casussen	148
Bijlage 2: Online delicten	155
Bijlage 3: Beleidsdocumenten slachtofferbeleid Nederland	162
Bijlage 4: Beleidsdocumenten slachtofferbeleid internationaal	163
Bijlage 5: Geïnterviewde experts	169
Bijlage 6: Geïnterviewde slachtoffers	170
Bijlage 7: Deelnemers discussiebijeenkomst	171
Bijlage 8: Tijdslijn slachtofferbeleid (Meerjarenagenda Slachtofferbeleid 2018-2021)	172
Bijlage 9: Stellingen over behoeften	173
Bijlage 10: Stellingen over informatievoorziening	175
Bijlage 11: Stellingen over rechtspositie	176
Bijlage 12: Interviewprotocol	178
Bijlage 13: Informed consent-formulier slachtoffer interviews	182
Bijlage 14: Samenstelling begeleidingscommissie	186

Samenvatting

Inleiding

Dit onderzoek is een eerste verkenning in Nederland naar de impact op slachtoffers van online delicten, de behoeften van slachtoffers en de verantwoordelijkheden van politie, justitie en andere instanties bij de afhandeling van dergelijke delicten. Daarbij is er bijzondere aandacht voor de vraag in hoeverre en hoe de situatie en behoeften van slachtoffers van online criminaliteit afwijken van de situatie en behoeften van slachtoffers van traditionele offline delicten. Immers, als daar meer zicht op is wordt ook duidelijk of het bestaande slachtofferbeleid – dat ontwikkeld is voor traditionele offline delicten – voorziet in de behoeften van slachtoffers van online criminaliteit.

Onder de noemer 'online criminaliteit' vallen diverse delicten die kunnen worden onderverdeeld in twee categorieën: cybercriminaliteit en gedigitaliseerde criminaliteit. Onder *cybercriminaliteit* vallen delicten waarbij de ICT-structuur zelf doelwit is én waarbij voor het plegen van dat delict ICT van wezenlijk belang is voor de uitvoering. Voorbeelden zijn het hacken van een database met persoonsgegevens of het platleggen van een website van een bank met een zogenaamde DDoS-aanval. Dit soort delicten wordt ook wel *cyber dependent crimes* genoemd. Onder *gedigitaliseerde criminaliteit* vallen traditionele offline delicten die ook online kunnen worden gepleegd. Voorbeelden zijn fraude via internet en de verspreiding van kinderpornografisch materiaal. Dit soort delicten wordt ook wel *cyber enabled crimes* genoemd.

Methoden

De centrale vraag van dit onderzoek luidt:

In hoeverre en hoe wijken de situatie en behoeften met betrekking tot politie/justitie van slachtoffers van online criminaliteit (zowel cybercrime als gedigitaliseerde criminaliteit) af van de situatie en behoeften van slachtoffers van traditionele offline delicten?

Om deze vraag te beantwoorden is gebruik gemaakt van verschillende onderzoeksmethoden.

Om inzicht te krijgen in het huidige slachtofferbeleid van Nederland zijn beleidsdocumenten gezocht via officiële overheidswebsites en online zoekmachines zoals google. Tevens is gebruik gemaakt van de hulp van de leden van de begeleidingscommissie van dit onderzoek om de belangrijkste beleidsdocumenten te identificeren. Om een beeld te krijgen van eventuele aanpassingen in het slachtofferbeleid van andere landen is gezocht naar openbare beleidsdocumenten van die landen. In samenspraak met de leden van de begeleidingscommissie is ervoor gekozen dat te doen in het Verenigd Koninkrijk, Duitsland, Estland, Australië en Amerika. Vervolgens is een literatuurstudie uitgevoerd om inzicht te krijgen in de gevolgen en behoeften van slachtoffers van traditionele offline delicten zodat deze vergeleken kunnen worden met de uitkomsten van het empirische deel van het onderhavige onderzoek.

Op basis van de literatuurstudie is een topic list samengesteld die gebruikt is om experts te interviewen. Onder meer zijn politiemedewerkers en Officieren van Justitie geïnterviewd die zich dagelijks bezighouden met de opsporing en vervolging van online criminaliteit, maar ook medewerkers van slachtofferhulpinstanties en wetenschappelijk onderzoekers. De interviews hadden ten doel om meer inzicht te verkrijgen in hoe slachtofferschap van online criminaliteit en de verantwoordelijkheden daaromtrent worden beoordeeld. In totaal zijn interviews met 18 Nederlandse experts en 4 internationale experts afgenomen.

Om beter inzicht te krijgen in de behoeften van slachtoffers van online delicten op het punt van de hulp en ondersteuning, en de verwachtingen die zij hebben van de aanpak door politie en justitie, zijn 19 slachtoffers geïnterviewd. Slachtoffers van alle verschillende typen online criminaliteit hebben meegewerkt: zowel slachtoffers van cybercrimes (hacken, ransomware), financieel gemotiveerde gedigitaliseerde criminaliteit (phishing, dating fraude), interpersoonlijke gedigitaliseerde criminaliteit

(cyberstalking en -bedreiging) en online gedigitaliseerde criminaliteit in de zedensfeer (sexting).

Ten slotte zijn de resultaten van de literatuurstudie, expertinterviews en slachtofferinterviews bediscussieerd met experts van binnen en buiten politie en justitie. Tijdens de discussiebijeenkomst konden de experts reflecteren op de uitkomsten van de andere onderzoeksmethoden en op elkaars visie. Daarnaast is de discussiebijeenkomst gebruikt om te inventariseren welke belangrijke vragen er zijn voor nader onderzoek op dit terrein.

Slachtofferschap van traditionele delicten

De literatuur laat zien dat slachtoffers van traditionele offline delicten verschillende behoeften hebben, variërend van emotionele behoeften zoals die aan hulp bij eerste opvang of erkenning als slachtoffer, behoeften met betrekking tot het strafproces, zoals rechtsbijstand en informatiebehoeften, en behoeften aan informatie, bijvoorbeeld over de dader. Verder hebben slachtoffers praktische behoeften, zoals hulp bij huisvesting, en financiële behoeften, zoals schadevergoeding. Tenslotte hebben slachtoffers soms primaire behoeften, zoals aan onmiddellijke veiligheid. Daarbij moet opgemerkt worden dat er algemene behoeften zijn die voor alle vormen van slachtofferschap gelden, en dat er daarnaast specifieke behoeften zijn die gelden voor slachtoffers van bepaalde delicten.

Het Nederlandse slachtofferbeleid gaat uit van de behoeften van slachtoffers. Dit is in lijn met de uitkomsten van eerder onderzoek naar de behoeften van slachtoffers. Overigens kan het Nederlandse beleid niet los gezien worden van een breder internationaal kader; het wordt daardoor mede bepaald. Zo geldt op het niveau van de Verenigde Naties de uit 1985 stammende "Declaration of Basic Principles of Justice for Victims of Crime and Abuse of Power" en de "Guidelines on Justice for Child Victims and Witnesses of Crime" uit 2005. Daarnaast heeft de Raad van Europa in 2006 de "Recommendation on Assistance for Crime Victims" aangenomen.¹ Verder is er regelgeving vanuit de Europese Unie met betrekking tot slachtoffers. In het

¹ Nederland heeft zich hieraan verbonden, maar er gelden echter geen sancties voor het niet naleven hiervan.

bijzonder zijn van belang de richtlijn uit 2004 over schadevergoeding aan slachtoffers² en de Europese Richtlijn Minimumnorm Slachtoffers³ (2012). Het ministerie vat de behoeften van slachtoffers samen in de volgende vijf beleidsdoelen: erkenning en zorgvuldige bejegening (waaronder informatie), rechtvaardigheid, bescherming, ondersteuning en schadevergoeding en herstel. Daarnaast is slachtofferzorg belegd op uitvoerend niveau. Alle (politie)functionarissen zouden bekwaam moeten zijn in de uitvoering van slachtofferzorg. In het huidige Nederlandse beleid is, wat betreft de omgang met slachtoffers van delicten, duidelijk aangegeven waar de politie verantwoordelijk is voor slachtofferzorg (Implementatieplan programma slachtofferzorg), en waar Slachtofferhulp Nederland dat is: "*Slachtofferzorg moet belegd worden op operationeel (politieel) niveau; slachtofferhulp bij Slachtofferhulp Nederland.*" (Implementatieplan programma slachtofferzorg, 2015: p.7). Slachtofferzorg wordt daarbij beschouwd als de omgang met slachtoffers binnen de wettelijke taken van de politie. Slachtofferhulp impliceert emotionele, praktische en juridische ondersteuning voor, tijdens en na de strafprocedure. (Implementatieplan programma slachtofferzorg, 2015).

Gevolgen van slachtofferschap van online delicten

Eerdere studies naar de gevolgen van slachtofferschap van online delicten laten zien dat slachtoffers deels met dezelfde gevolgen te kampen hebben als slachtoffers van traditionele offline delicten. Deze gevolgen hangen samen met de persoonlijke kenmerken van slachtoffers en ook bijvoorbeeld de mate van steun uit hun sociale omgeving. Zo ervaren slachtoffers van cyberstalking, net als slachtoffers van traditionele offline stalking, woede, hulpeloosheid en angst. Ook melden slachtoffers een verlies van controle over het leven, depressie en stressklachten. Slachtoffers van fraudedelicten ervaren in de eerste plaats financiële gevolgen, maar daarnaast melden ze ook emotionele en psychologische gevolgen. Het gaat dan onder meer om verminderd vertrouwen in anderen en gevoelens van machteloosheid, maar ook

² Richtlijn 2004/80/EG VAN DE RAAD van 29 april 2004 betreffende de schadeloosstelling van slachtoffers van misdrijven <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32004L0080&from=GA>

³ Richtlijn 2012/29/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2012 tot vaststelling van minimumnormen voor de rechten, de ondersteuning en de bescherming van slachtoffers van strafbare feiten. Op: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/?uri=CELEX%3A32012L0029>

schaamte, verdriet, stress, eenzaamheid en woede. Een bijkomend gevolg bij fraudedelicten is dat slachtoffers vaak niet serieus worden genomen door de politie of, in het geval van identiteitsfraude, zelf gezien worden als dader. Sexting is het versturen en ontvangen van seksueel beeldmateriaal via digitale berichtenservices zoals Whatsapp, Snapchap of Instagram. Sexting kan zeer negatieve consequenties hebben voor het slachtoffer wanneer beeldmateriaal in handen komt van anderen. Slachtoffers ervaren gevoelens van depressie, hebben een verlaagd zelfvertrouwen en verliezen het vertrouwen in anderen. Daarnaast is reputatieschade een belangrijk gevolg van slachtofferschap van dit delict. Slachtoffers krijgen negatieve reacties van hun online en offline sociale omgeving. Op de langere termijn veroorzaakt slachtofferschap bij een aantal delicten gevoelens van paranoia en angst, uit vrees dat het beeldmateriaal nogmaals verder verspreid zal worden.

Uit de interviews met slachtoffers en experts blijkt – in lijn met de literatuur – dat de meeste gevolgen die slachtoffers van online delicten ervaren, overeenkomen met de gevolgen van traditionele offline delicten. Zo ervaren de meeste slachtoffers financiële gevolgen, zowel bij reguliere delicten in het fraudecluster als bij interpersoonlijke delicten, zedenzaken en cybercrimes. Daarnaast melden slachtoffers van delicten uit alle clusters indirecte financiële gevolgen zoals tijdsverlies, de vervanging van computerapparatuur, het niet kunnen voldoen aan contractuele afspraken en het verlies van werk. De financiële gevolgen die slachtoffers melden variëren van het verlies van enkele honderden euro's tot bedragen van meer dan tweehonderdduizend euro. De uiteindelijke impact die deze financiële gevolgen hebben op het leven van slachtoffers verschilt door de financiële situatie en de sociale omgeving van slachtoffers.

Ook melden bijna alle slachtoffers in mindere of meerdere mate psychologische en emotionele gevolgen van online criminaliteit. Soms is sprake van gevolgen met een verwoestende impact, bijvoorbeeld als deze meerdere aspecten van het leven treffen. Vaak gemelde gevolgen zijn: verlies van vertrouwen, schuldgevoel en schaamte, boosheid, woede en frustratie, stress, angst, onveilig gevoel, machteloosheid,

verdriet en teleurstelling. Een eerste belangrijke constatering is dat online delicten een grote impact kunnen hebben op slachtoffers.

Naast overeenkomsten in de ervaren gevolgen van slachtofferschap van online delicten en traditionele offline delicten zijn er ook verschillen te zien. Die gevolgen zelf wijken niet zozeer af, maar de impact wel.

Zo kan de *schaal* waarop bijvoorbeeld beelden worden verspreid (in het geval van sexting, bedreiging of stalking) zeer groot zijn. Of de verspreiding daadwerkelijk op een grote schaal plaatsvindt is daarbij minder van belang, slachtoffers ervaren in ieder geval de angst dat dit kan gebeuren. Door het gemak waarmee beelden online gedeeld kunnen worden, worden compromitterende beelden zichtbaar voor een zeer grote, soms vrijwel onbeperkte, groep mensen. Online beeldmateriaal is dan voor vrijwel iedereen in de naaste omgeving te zien (bijvoorbeeld de school, het werk en de sociale omgeving). Een bijeffect kan grootschalige *victim blaming* zijn waarbij slachtoffers zelf (mede)verantwoordelijk worden gehouden door de politie, hun sociale omgeving, maar nu ook door allerlei onbekenden op internet.

Daarnaast stopt het slachtofferschap niet altijd in tijd. Door het gemak waarmee beelden online gedeeld kunnen worden, moet het slachtoffer leven met de gedachte dat de beelden misschien online blijven rondzwerven en op een later moment weer op kunnen duiken. Slachtoffers zijn bang voor de situatie dat gestolen gegevens of naaktbeelden openbaar worden gemaakt door de dader of nog ergens rondzwerven op internet en dan onverwacht kunnen opduiken. Lang na het initiële delict blijft die angst bestaan, zelfs als er een dader veroordeeld is. Doordat niemand weet waar op internet kopieën van gegevens en bestanden zijn is het nooit zeker dat het slachtoffer van de dreiging af is.

Ook voor andere online delicten geldt dat slachtoffers lang na het initiële delict geconfronteerd worden met (activiteiten van) de dader. Zo kunnen slachtoffers bijvoorbeeld worden geconfronteerd met een frauduleuze webshop die nog steeds online is, of zij worden bekend met online activiteiten van een stalker. Enerzijds komt

dat doordat opsporing moeilijk kan zijn (buitenlandse servers, online nicknames, etc), anderzijds is het voor het slachtoffer relatief makkelijk om zelf online informatie te zoeken over de webshop of een online nickname. De gevolgen van online criminaliteit voor slachtoffers kunnen derhalve grenzeloos zijn in tijd, ruimte en publiek.

De verwevenheid van de online en offline wereld kan eveneens voor een grotere impact zorgen. Bij interpersoonlijke delicten speelt angst een rol door de aard van het delict dat is gericht op het veroorzaken van (ernstige) negatieve emoties bij het slachtoffer. Die angst wordt nog vergroot omdat er bij deze delicten sprake is van zowel online als offline aspecten, waardoor de online geuite bedreigingen ook fysiek realistisch en goed voorstelbaar zijn. In twee gevallen waren er bijvoorbeeld eerder al in de fysieke wereld strafbare feiten gepleegd, zoals stalking, bedreiging en mishandeling. Daders gaan vervolgens over op het misbruiken van online mogelijkheden om het slachtoffer nog meer dwars te zitten. Het slachtoffer krijgt het idee nergens meer veilig te zijn, en elk moment weer met de dader te kunnen worden geconfronteerd.

De ongrijpbaarheid van de meer technische delicten maakt dat vaak onbekend blijft wie de mogelijke dader is. Bij het slachtoffer kan hierdoor het idee postvatten dat de dader overal kan zijn en dat slachtofferschap zich altijd kan herhalen.

Ten slotte is er bij online delicten soms sprake van *victim blaming* en een zogenaamde *double hit* of zelfs een *triple of een quadruple hit*, waardoor slachtoffers bijvoorbeeld niet alleen te maken krijgen met financiële gevolgen, maar ook met het verlies van een liefde, schaamte en de afkeuring van politie/justitie en zijn of haar sociale omgeving. Deze gevolgen zijn niet nieuw, maar kunnen wel vaker voorkomen doordat opsporingsinstanties, hulpverleningsinstanties en de sociale omgeving onbekend zijn met het delict en daardoor het delict niet herkennen of erkennen. Het aanpakken van het delict blijft daardoor soms achterwege.

Behoeften en verantwoordelijkheden na slachtofferschap van online criminaliteit

Uit de literatuurstudie blijkt dat slachtoffers van online fraude vaak vooral een behoefte te hebben aan *vergelding*. Zij willen dat er een onderzoek wordt gestart om de dader te straffen, waarmee zij ook de mogelijkheid krijgen om *schadevergoeding* te eisen). Enkelen geven aan dat zij slachtofferschap van anderen willen voorkomen. Daarnaast geven slachtoffers van online fraude aan vooral behoefte te hebben aan duidelijke informatie over wat ze kunnen verwachten van politie en justitie, zelfs als die informatie negatief is voor het slachtoffer. Slachtoffers van identiteitsfraude willen eveneens graag melding of aangifte doen, maar hebben daarnaast behoefte aan *herstel*. Ook blijkt dat ze niet altijd een aangifte willen doen bij de politie, een melding bij bijvoorbeeld de bank volstaat in sommige gevallen. Ook dan voelen slachtoffers zich gehoord.

Verder laat de literatuurstudie zien dat in enkele gevallen slachtoffers juist geen aangifte wilden doen omdat ze bang waren dat ze moesten bewijzen dat ze niet zelf de dader van het delict waren. Bij interpersoonlijke delicten zoals cyberstalking en sexting wilden slachtoffers vooral het contact met de dader vermijden. Zij wilden dat de politie actie onderneemt om de dader te pakken. In het geval van sexting hadden slachtoffers een specifieke behoefte: zij wilden het beeldmateriaal zo snel mogelijk offline krijgen. Ten slotte hebben slachtoffers van deze interpersoonlijke delicten ook behoefte aan emotionele ondersteuning.

Slachtoffers van online delicten hebben in verschillende categorieën behoeften: emotionele behoeften, behoeften wat betreft het verloop van het strafproces, informatiebehoeften, financiële behoeften en primaire behoeften. Alleen praktische behoeften, zoals het regelen van formaliteiten of hulp bij vervoer, spelen in mindere mate een rol bij slachtoffers van online delicten. De volgende drie behoeften worden het meest belangrijk gevonden: stoppen slachtofferschap; straf en vergelding; en anderen helpen.

De belangrijkste *emotionele* behoeften na slachtofferschap zijn erkenning en de behoefte aan eerste opvang, zorg en steun. Met name de erkenning van slachtofferschap, met daaraan gekoppeld het kunnen doen van je verhaal, ervaren slachtoffers soms als problematisch. Dit komt doordat slachtoffers in eerste instantie vaak de politie zien als organisatie die hen kan helpen, terwijl zij soms worden weggestuurd aan de balie op het politiebureau omdat het doen van een aangifte niet mogelijk lijkt. Zij voelen zich dan niet serieus genomen. Soms worden zij geholpen door politiemedewerkers die onvoldoende kennis van online delicten hebben. Dergelijke problemen doen zich ook voor bij de afhandeling van traditionele offline delicten, maar doen zich bij online delicten wellicht vaker voor door een mogelijke kennisachterstand bij politiemedewerkers op het gebied van deze vorm van criminaliteit.

Als het gaat om behoeften omtrent het *verloop van het strafproces en informatiebehoeften*, geven slachtoffers aan vooral van belang te vinden dat de dader wordt veroordeeld, dat zij aangifte kunnen doen en – in de gevallen dat er sprake is van opsporing – dat zij op de hoogte worden gehouden van de voortgang van het opsporingsonderzoek en strafproces. Bij de afhandeling van online delicten speelt echter een aantal problemen waardoor lang niet altijd in deze behoeften voorzien kan worden. Zo blijkt dat bij slechts twee van de negentien geïnterviewde slachtoffers er een verdachte is opgepakt en veroordeeld. Enerzijds komt dat doordat het niet altijd mogelijk blijkt om aangifte te doen, anderzijds komt dat doordat er niet altijd over wordt gegaan op opsporing. Dergelijke problemen zijn niet nieuw en spelen ook bij traditionele offline vormen van criminaliteit. Het is echter de vraag of deze problemen erger zijn als het gaat om de afhandeling van online delicten door de eerdergenoemde kennisachterstand bij politiemedewerkers.

De belangrijkste *financiële* behoefte van slachtoffers is die aan vergoeding van schade en nadeel. De meeste geïnterviewde slachtoffers die schadevergoeding wilden krijgen dit echter niet. Dat heeft volgens slachtoffers mede te maken met het niet kunnen doen van aangifte, het niet komen tot een opsporingsonderzoek of het niet kunnen veroordelen van de dader. Overigens kan het ook zo zijn dat slachtoffers

geen schadevergoeding krijgen als er wél is overgegaan op een opsporingsonderzoek. Door de soms enorme hoeveelheid slachtoffers van een dader of groep daders kunnen volgens experts simpelweg niet alle slachtoffers betrokken worden in het opsporingsonderzoek.

Verder hebben slachtoffers *primaire* behoeften. De meeste slachtoffers verwachtten overigens geen bevrediging van deze behoeften door politie en andere instanties, maar dat betekent niet dat deze behoeften geen rol spelen bij online delicten. De drie slachtoffers die primaire behoeften noemden en een rol zien voor de politie om die behoeften te bevredigen, laten namelijk zien dat online delicten dusdanig ingrijpend kunnen zijn dat wel degelijk (fysiek) onveilige situaties ontstaan, zoals bij een interpersoonlijk delict, een cybercrime en een fraudedelict. Geen van deze slachtoffers vond dat deze behoeften bevredigd waren.

Slachtoffers zien met name de politie als verantwoordelijke actor na slachtofferschap. De meeste slachtoffers die actie ondernemen na hun slachtofferschap benaderen dan ook de politie. De analyse van behoeften en de mate van bevrediging van behoeften na slachtofferschap laat echter zien dat het juist vaak mis gaat bij het contact met de politie, zoals hierboven ook is betoogd. Ten slotte nemen slachtoffers van fraudedelicten vooral (ook) contact op met een financiële instelling of een meldpunt. Slachtoffers van delicten uit de overige clusters van online delicten nemen contact op met diverse organisaties, bijvoorbeeld gemeenten, hulpverleningsinstanties, particuliere recherchebureaus of journalisten.

Conclusies

Uit de interviews met slachtoffers van online delicten en experts blijkt dat de meeste gevolgen die slachtoffers van online delicten melden niet nieuw zijn en in grote lijnen overeenkomen met de gevolgen van traditionele offline delicten. Dit is in overeenstemming met eerder onderzoek naar de gevolgen van slachtofferschap van online delicten.

Door de kenmerken van het online delict kan de impact echter veel groter zijn dan de impact van offline delicten. Het online aspect versterkt samenvattend de gevolgen voor het slachtoffer op verschillende momenten, onder meer door de grote schaal waarop bijvoorbeeld beelden worden gedeeld na een hack en omdat slachtofferschap niet altijd stopt in de tijd. Beelden kunnen altijd weer opduiken. Bij technische delicten blijft vaak onbekend wie de mogelijke dader was.

Door deze kenmerken kunnen de gevolgen zich in de perceptie van het slachtoffer altijd herhalen. Verder kan de verwevenheid van de online en offline wereld zorgen voor een grotere impact van de online variant van een 'traditioneel' delict zoals stalking of bedreiging. Slachtoffers zijn zelfs in hun eigen huis niet meer veilig omdat de dader hen nu niet alleen in de offline fysieke wereld lastig kan vallen, maar ook via allerlei online mogelijkheden.

In tegenstelling tot de meer traditionele delicten vallen aan online delicten vaak meerdere aspecten te onderkennen, die elk voor een bepaald type victimisatie kunnen zorgen. Zo gaan financiële gevolgen in veel gevallen samen met gevoelens van schaamte en schuld. In de zaken waarbij de dader een romantische relatie aangaat met het slachtoffer, is er naast financiële gevolgen, gevoelens van schaamte en schuld ook nog het verdriet om het verlies van een (ingebeelde) liefdesrelatie. Deze verschillende ingrijpende gevolgen kunnen worden versterkt als blijkt dat de politie niet actief op zoek gaat naar de dader, of als op het politiebureau verwijten worden gemaakt dat het slachtoffer zelf iets niet had moeten doen (*victim blaming*). Een van de gevolgen kan bovendien zijn dat het slachtoffer zich (deels) terugtrekt uit de (online) maatschappij.

Lang niet altijd wordt in de behoefte van slachtoffers voorzien. Een voorbeeld is de bevrediging van de behoefte om als slachtoffer erkend te worden. Volgens slachtoffers is dit, samen met de behoefte aan eerste opvang, zorg en steun, de belangrijkste emotionele behoefte. Slachtoffers zien vaak de politie als organisatie die hen kan helpen, terwijl de politie op dit moment niet aan deze verwachting voldoet.. Een tweede soort behoefte heeft betrekking op het strafproces. Slachtoffers

geven aan het van belang te vinden dat de dader gestraft wordt, aangifte te kunnen doen en – in de gevallen dat er sprake is van opsporing – op de hoogte te worden gehouden van de voortgang van het opsporingsonderzoek en strafproces. Bij de afhandeling van online delicten speelt echter een aantal problemen waardoor lang niet altijd in deze behoeften voorzien kan worden. Slechts bij een heel klein deel van de slachtoffers (2 van de 19) is er een verdachte opgepakt en veroordeeld. De belangrijkste financiële behoefte van slachtoffers is die aan schadevergoeding. De meeste slachtoffers die dit wensten, kregen dit echter niet, om redenen die eerder hierboven zijn genoemd.

De geschetste problemen met het voorzien in behoeften van slachtoffers zijn niet nieuw: ook bij traditionele offline delicten voelen slachtoffers zich niet altijd erkend, wordt niet altijd aangifte opgenomen of wordt er geen opsporingsonderzoek gestart. Maar juist bij online delicten hebben politiemedewerkers volgens experts en slachtoffers onvoldoende kennis en schatten ze dergelijke delicten als complex in. Dit knelt temeer omdat slachtoffers aangeven met name de politie te zien als verantwoordelijk actor na slachtofferschap.

Vervolgonderzoek

Vervolgonderzoek kan zich richten op de vraag of de politie en partijen als Slachtofferhulp Nederland voldoende toegerust zijn om de zwaardere varianten van online delicten, die een impact hebben op verschillende aspecten van het leven, te herkennen en of zij in staat zijn om slachtoffers voldoende begeleiding te bieden.

Een ander onderwerp voor mogelijk vervolgonderzoek is de reactiesnelheid van de politie en andere instanties als het aankomt op het offline halen van seksueel getint beeldmateriaal. Slachtoffers geven aan grote behoefte te hebben aan het snel offline halen van dergelijk beeldmateriaal en zien de politie als actor om daarbij te helpen, maar de organisatie van de politie lijkt daar op dit moment niet op ingericht. Vervolgonderzoek kan licht werpen op dit nieuwe fenomeen. Welke actoren kunnen betrokken worden bij het zo snel mogelijk offline halen van beelden en wat zijn de juridische mogelijkheden van publieke en private partijen om dit te doen?

De vraag of personen die wellicht nog niet weten dat ze slachtoffer van een online delict zijn, op de hoogte moeten worden gesteld is, gezien de massaliteit van het aantal slachtoffers bij sommige typen online criminaliteit eveneens van belang. Onduidelijk is wat de consequenties zijn van het notificeren van (potentiële) slachtoffers. Kunnen al die geïnformeerde slachtoffers vervolgens wel goed geholpen worden door politie of hulpverleningsinstanties? En willen burgers of bedrijven hiervan eigenlijk wel in alle gevallen van op de hoogte worden gesteld? Beter inzicht in de behoeften van slachtoffers op dit punt kan gebruikt worden om hier beleid voor te maken.

Sommige slachtoffers van online delicten doen zelf aan opsporing. Als zij met informatie aankomen bij de politie worden zij echter vaak teleurgesteld omdat de politie concludeert dat er te weinig opsporingsindicatie is. Mogelijk leidt de manier waarop de politie nu met slachtoffers van online delicten omgaat tot eigenrichting. Worden slachtoffers zelf actiever in bijvoorbeeld het zelf opsporen van de mogelijke dader juist omdat ze het gevoel hebben dat de politie te weinig doet of kan doen? En kan deze vorm van burgerparticipatie door slachtoffers (assisteren van de politie) wellicht ook helpen bij de verwerking van het delict, en het te boven komen van frustratie? Dit zijn belangrijke onderzoeksvragen.

Het door slachtoffers en experts veronderstelde kennistekort bij politiemedewerkers vormt een serieus punt van aandacht. Een mogelijke oplossing zou zijn om de kennis van politiemedewerkers over online delicten bij te spijkeren en ook up-to-date te houden. Gezien het groeiende deel dat online criminaliteit lijkt in te nemen van de totale criminaliteit, zou meer activiteit op dit punt wenselijk zijn. Daarvoor is echter eerst inzicht nodig in de stand van zaken met betrekking tot kennis over online criminaliteit binnen de brede politieorganisatie.

1. Inleiding

Onze huidige samenleving is in sterke mate gedigitaliseerd. Het merendeel van de Nederlandse burgers heeft toegang tot internet en maakt daar dagelijks gebruik van (CBS, 2017). Op een doorsnee dag maken mensen dan ook bewust en onbewust gebruik van allerlei ICT-toepassingen. Dat gaat lang niet alleen meer om communiceren of informatie zoeken. Driekwart van de Nederlanders was in 2015 actief op een sociaal netwerk, 77 procent bankierde in dat jaar online en 10,1 miljoen Nederlanders kochten iets online (CBS, 2016).

Met de digitalisering van de maatschappij is ook criminaliteit gedigitaliseerd. Delicten met een digitale component worden in de regel in twee categorieën onderverdeeld (Holt en Bossler, 2014, Domenie e.a., 2012). Enerzijds is er sprake van nieuwe delicten, bijvoorbeeld het hacken van een database met persoonsgegevens of het platleggen van websites of netwerken. Dit soort delicten valt onder de noemer *cybercrime* (ook wel *cybercrime* in enge zin of *computer dependent* criminaliteit genoemd). Anderzijds zijn er traditionele vormen van criminaliteit waarbij ICT een steeds belangrijkere rol speelt bij de realisatie daarvan. Voorbeelden zijn het plegen van fraude via internet en stalking. Dergelijke delicten vallen onder de noemer *gedigitaliseerde criminaliteit* (ook wel *cybercrime* in brede zin of *computer enabled* criminaliteit genoemd). In dit rapport hanteren we in lijn met recente WODC-publicaties de overkoepelde term *online criminaliteit* voor alle delicten met een digitale component (zie bijvoorbeeld Rokven e.a., 2017; De Cuyper en Weijters, 2016). Hieronder vallen zowel delicten onder de noemer *cybercrime* als *gedigitaliseerde criminaliteit*.⁴

Het is duidelijk dat online criminaliteit een groeiend probleem vormt en dat er veel slachtoffers gemaakt worden. Hacken komt op dit moment zelfs vaker voor dan fietsendiefstal (respectievelijk 5% en 4% van de Nederlandse bevolking van vijftien jaar en ouder in de 12 maanden voorafgaand aan het zelfrapportage onderzoek – CBS, 2017). Verder werd 4 procent van de Nederlandse burgers van vijftien jaar en

⁴ Meer over de online delicten die in dit onderzoek centraal staan in paragraaf 2.2 en bijlage 1 en 2.

ouder slachtoffer van online verkoopfraude en 0,5 procent slachtoffer van identiteitsdiefstal (CBS, 2017). Uit eerder slachtofferonderzoek weten we dat er slachtoffers van veel meer vormen van online criminaliteit zijn. Domenie e.a. (2012) lieten zien dat van de internetters in Nederland 16,7 procent slachtoffer werd van malware (met financiële schade tot gevolg), 1,1 procent slachtoffer werd van cyberstalking en 0,7 procent slachtoffer werd van cyberbedreiging.⁵ Diepgaand inzicht in de impact van slachtofferschap van online criminaliteit ontbreekt vooralsnog, maar een recente studie waarbij slachtoffers van online bankfraude zijn geïnterviewd laat zien dat slachtoffers naast financiële schade diverse vormen van psychologische en emotionele schade melden (Jansen en Leukfeldt, 2018).

Ondanks de grote slachtofferaantallen en de negatieve consequenties is de aangiftebereidheid bij online criminaliteit laag, lager nog dan bij traditionele offline criminaliteit. Bij burgers schommelt dit percentage tussen de 6% en 13,4% (Hesseling en Versteegh, 2016; Domenie e.a., 2012). Enerzijds kan dit komen doordat politie en justitie nog niet voldoende geëquipeerd zijn om dergelijke delicten goed af te handelen. Uit onderzoek naar de doorstroom van cybercrimezaken binnen de strafrechtketen blijkt bijvoorbeeld dat intakemedewerkers die aangiftes moeten opnemen slachtoffers soms wegsturen omdat ze denken dat bepaalde delicten zoals oplichting via internet civielrechtelijk moeten worden afgedaan, of omdat ze simpelweg te weinig kennis van zaken hebben om aangiftes op een juiste manier op te nemen. Het blijkt dat politieteams die belast zijn met opsporing soms koudwatervrees hebben en liever een traditioneel delict onderzoeken dan een cyberdelict. Hierdoor blijven aangiftes van online delicten te lang op de plank liggen (Leukfeldt e.a., 2013a, 2013b). Anderzijds kan de lage aangiftebereidheid te maken hebben met een verandering in de ervaren verantwoordelijkheid van politie en justitie. Slachtoffers geven bijvoorbeeld in slachtofferenquêtes en slachtofferinterviews aan dat ze politie en justitie niet per definitie als eerste

⁵ Zowel bij cyberstalking als cyberbedreiging gaat het om een variant van het traditionele offline delict dat nu ook online uitgevoerd wordt. In het geval van cyberstalking vindt de stalking niet (alleen) in de offline wereld plaats maar hackt de dader bijvoorbeeld (ook) het e-mailaccount of de webcam van het slachtoffer waardoor de dader nog verder binnen kan dringen in het persoonlijke leven van het slachtoffer. In het geval van cyberbedreiging wordt het slachtoffer bijvoorbeeld met de dood bedreigd via e-mail of een social media platform.

aanspreekpunt zien na slachtofferschap (Domenie e.a., 2012; Jansen en Leukfeldt, 2018; Jong e.a., 2018). Afhankelijk van het type delict nemen slachtoffers veelal in eerste instantie contact op met een financiële instelling, een (particulier) meldpunt, of zij doen helemaal niets.

Deze eerste bevindingen – online criminaliteit is veelvoorkomend, de financiële, psychologische en emotionele impact kan aanzienlijk zijn en slachtoffers zien politie en justitie niet automatisch als verantwoordelijke of adequate partij – roept de vraag op of de huidige formulering en invulling van het slachtofferbeleid wel adequaat is toegespitst op slachtofferschap van online criminaliteit. Het is daarom van belang om inzicht te krijgen in de verwachtingen en behoeften van slachtoffers van online criminaliteit wat betreft de aanpak van politie en justitie en wat de verschillen en overeenkomsten zijn met slachtoffers van traditionele offline delicten. Daarbij moet terdege rekening worden gehouden met de verschillende typen online criminaliteit. En dan niet alleen met nieuwe delicten zoals hacken en ransomware (software die bestanden op de computer van een computer ontoegankelijk maakt en waarbij er losgeld moet worden betaald om weer toegang te krijgen tot de bestanden), maar juist ook met de verschillende verschijningsvormen van gedigitaliseerde criminaliteit – waaronder delicten met een financieel oogmerk, interpersoonlijke delicten en zedendelicten (zie Holt en Bossler, 2014; Leukfeldt e.a., 2015; Leukfeldt, 2017).

Het in dit rapport besproken onderzoek is een eerste verkenning in Nederland naar de impact van slachtofferschap van online delicten, de behoeften van slachtoffers na slachtofferschap en de verantwoordelijkheden van politie en justitie bij de afhandeling van dergelijke delicten. Daarbij is er bijzondere aandacht voor de vraag in hoeverre en hoe de situatie en behoeften met betrekking tot politie en justitie van slachtoffers van online criminaliteit afwijken van de situatie en behoeften van slachtoffers van traditionele offline delicten. Immers, als daar meer zicht op is dan wordt ook duidelijk of het bestaande slachtofferbeleid – dat ontwikkeld is voor traditionele offline delicten – nog wel voorziet in de behoeften van slachtoffers van online criminaliteit.

Leeswijzer

Hoofdstuk 2 geeft de onderzoeksvragen en de gebruikte onderzoeksmethoden weer om de onderzoeksvragen te beantwoorden. Hoofdstuk 3 bespreekt de wetenschappelijk literatuur over de behoeften van slachtoffers van online delicten. Tevens bevat hoofdstuk 3 een weergave van het huidige slachtofferbeleid in Nederland. In hoofdstuk 4 en 5 staan de resultaten van dit onderzoek centraal. Hoofdstuk 4 gaat over de gevolgen van online criminaliteit voor slachtoffers. In hoofdstuk 5 komen de behoeften van slachtoffers aan bod. De conclusies en aanbevelingen staan weergegeven in hoofdstuk 6.

2. Onderzoeksvragen- en methode

2.1 Onderzoeksvragen

De centrale vraag van dit onderzoek luidt:

In hoeverre en hoe wijken de situatie en behoeften met betrekking tot politie/justitie van slachtoffers van online criminaliteit (zowel cybercrime als gedigitaliseerde criminaliteit) af van de situatie en behoeften van slachtoffers van traditionele offline delicten?

Om deze centrale vraag te beantwoorden zijn de onderstaande onderzoeksvragen geformuleerd:

1. In hoeverre komen de ervaren gevolgen van online slachtofferschap overeen met de gevolgen van slachtofferschap van traditionele offline delicten, en waar liggen de verschillen?
 - a. In hoeverre vallen verschillen te verklaren door de andere kenmerken van online delicten ten opzichte van traditionele offline delicten (samenkomst in tijd en ruimte van slachtoffers en daders is niet noodzakelijk, massaliteit van slachtofferschap, grensoverschrijdend karakter van online criminaliteit, etc.)?
 - b. In welke mate speelt de ongrijpbaarheid van sommige vormen van online criminaliteit een rol bij eventuele verschillen in ervaren gevolgen?

2. In welke opzichten verschillen de situatie en behoeften van slachtoffers van online criminaliteit van de situatie en behoeften van slachtoffers van traditionele offline delicten?
 - a. Welke financiële, psychologische en/of emotionele gevolgen en overige gevolgen ervaren slachtoffers van online criminaliteit?
 - b. Hoe gaan slachtoffers om met slachtofferschap van online criminaliteit? Hoe zorgen zij ervoor dat ze nadat ze slachtoffer zijn geworden weer goed kunnen functioneren in de maatschappij?

- c. Welke behoeften hebben slachtoffers aan hulp en ondersteuning (zowel door politie en justitie als door andere relevante partijen)? Hebben deze slachtoffers deze hulp ook gekregen nadat ze slachtoffer zijn geworden? Vinden slachtoffers dat zij een sterke positie in het recht hebben en voldoende erkend en ondersteund worden?
 - d. Wie zien slachtoffers als verantwoordelijke partij om hen te ondersteunen (politie/justitie en/of private partijen, publiek-private meldpunten, etc.)? Welke ondersteuning verwachten zij van deze en andere partijen te ontvangen?
3. Hoe gaan politie en justitie om met slachtofferschap van online criminaliteit?
- a. Zien politie en justitie zichzelf als verantwoordelijke partij wat betreft slachtofferschap van online criminaliteit? Zo ja, hoe ziet die rol er dan uit?
 - b. Behandelen politie en justitie slachtofferschap van online criminaliteit op dezelfde manier als slachtofferschap van online criminaliteit? Als dit verschilt, hoe komt dat?
 - c. Hoe wordt slachtofferschap van online criminaliteit gewogen door politie en justitie? Wat zijn de verschillen en overeenkomsten met slachtofferschap van traditionele offline criminaliteit?
 - d. Welke andere partijen dan politie/justitie hebben een rol bij de afhandeling van online criminaliteit?
 - e. Welke andere partijen dan politie/justitie zouden een rol bij de afhandeling van online criminaliteit moeten spelen?
4. Zijn er aanpassingen gemaakt in het slachtofferbeleid in het Verenigd Koninkrijk, Duitsland, Estland en de Verenigde Staten om in specifieke behoeften van slachtoffers van online criminaliteit te voorzien? Zo ja, hoe zien die aanpassingen eruit?
5. In welke opzichten is het vigerende slachtofferbeleid, gebaseerd op de uitkomsten van onderzoeksvraag 1, 2 en 3, aan herijking toe?

6. Zijn er belangrijke vragen voor nader onderzoek op dit terrein en zo ja, welke?

2.2 Afbakening online delicten

Dit onderzoek gaat over slachtofferschap van online criminaliteit. Zoals in de inleiding van dit rapport al is aangegeven vallen hier verschillende typen delicten onder. In de literatuur zijn verschillende benamingen voor deze categorieën in omloop. Wij sluiten aan bij de door het WODC gehanteerde definities: cybercriminaliteit en gedigitaliseerde criminaliteit. Onder cybercriminaliteit vallen delicten waarbij de ICT-structuur zelf doelwit is én waarbij voor het plegen van dat delict ICT van wezenlijk belang is voor de uitvoering. Voorbeelden zijn het hacken van een database met persoonsgegevens of het platleggen van een website van een bank met een zogenaamde DDoS-aanval. Dit soort delicten wordt ook wel *cyber dependent crimes* genoemd. Onder gedigitaliseerde criminaliteit vallen traditionele offline delicten die ook online worden gepleegd. Voorbeelden zijn fraude via internet en de verspreiding van kinderpornografisch materiaal. Dit soort delicten wordt ook wel *cyber enabled crimes* genoemd. Onder de categorie gedigitaliseerde criminaliteit vallen weer diverse delicten. Omdat onze huidige maatschappij steeds verder digitaliseert kunnen tal van traditionele offline delicten nu ook online worden uitgevoerd. Leukfeldt e.a. (2012, 2015) beschreven bijvoorbeeld in totaal 18 delicten die vallen onder de noemer gedigitaliseerde criminaliteit. De auteurs verdeelden de delicten die vallen onder de categorie gedigitaliseerde criminaliteit onder in drie subcategorieën: financieel gemotiveerde delicten (bijvoorbeeld oplichting via verkoopsites, phishing (het via digitale middelen ontfutselen van accountgegevens) en virtuele diefstal), interpersoonlijke delicten (bijvoorbeeld stalking, laster en bedreiging) en zedendelicten (bijvoorbeeld grooming (digitaal kinderlokken) en de verspreiding van kinderpornografisch materiaal). Zie bijlage 2 voor een overzicht en korte beschrijving van alle delicten.

In het hier besproken onderzoek maken we een onderscheid tussen vier subcategorieën van online criminaliteit: (1) cybercrime, (2) financieel gemotiveerde delicten, (3) interpersoonlijke delicten, (4) zedendelicten.

2.3 Onderzoeksmethoden

Om de in paragraaf 2.1 geformuleerde onderzoeksvragen te beantwoorden is gebruik gemaakt van verschillende onderzoeksmethoden. De wetenschappelijke literatuur over behoeften van slachtoffers en het huidige slachtofferbeleid in Nederland is geanalyseerd. Omdat er in Nederland niet eerder onderzoek is gedaan naar de situatie en behoeften met betrekking tot politie en justitie van slachtoffers van online criminaliteit en dit onderzoek verkennend van aard is, is ervoor gekozen om interviews af te nemen met slachtoffers en experts. Hieronder staan de verschillende methoden uitgebreid beschreven. Aan het eind van deze paragraaf staat in figuur 1 weergegeven welke onderzoeksmethoden ingezet zijn om welke onderzoeksvragen te beantwoorden.

Beleidsanalyse

Om inzicht te krijgen in het huidige slachtofferbeleid van Nederland zijn beleidsdocumenten gezocht via officiële overheidswebsites en online zoekmachines zoals google. De leden van de begeleidingscommissie van dit onderzoek hebben geholpen om de belangrijkste beleidsdocumenten te identificeren. In bijlage 3 staat een overzicht van relevante beleidsdocumenten. Om een beeld te krijgen van eventuele aanpassingen in het slachtofferbeleid van andere landen is gezocht naar openbare beleidsdocumenten van die landen. In samenspraak met de leden van de begeleidingscommissie van dit onderzoek is ervoor gekozen dat te doen in het Verenigd Koninkrijk, Duitsland, Estland, Australië en Amerika. Deze landen zijn geselecteerd omdat verwacht werd dat zij vooroplopen bij de aanpak van online criminaliteit. Estland loopt bijvoorbeeld voorop in de digitalisering van de overheid. Verder is via het European Union Crime Prevention Network van de EU aan contactpersonen binnen alle lidstaten van de Europese Unie gevraagd of er in het bestaande slachtofferbeleid van deze lidstaten aanpassingen zijn gemaakt voor de slachtoffers van online criminaliteit.

Literatuurstudie

Een literatuurstudie is uitgevoerd om inzicht te krijgen in de gevolgen en behoeften van slachtoffers van traditionele offline delicten zodat deze vergeleken kunnen

worden met de uitkomsten van het empirische deel van het onderhavige onderzoek. Het WODC heeft eerder een systematische literatuurstudie uitgevoerd naar de behoeften van slachtoffers van traditionele offline delicten (Ten Boom & Kuijpers, 2008). Dit onderzoek vormt de basis voor de literatuurstudie in het huidige onderzoek. Vervolgens is deze literatuurreview geüpdatet door naar studies te zoeken die zijn gepubliceerd na 2008. Voor deze update is dezelfde systematische aanpak gehanteerd als in de eerdere studie. Doel van deze update was nadrukkelijk om empirische studies te vinden. Literatuur is gezocht via de zoekmachines Google Scholar, Criminal Justice Abstracts, PsycINFO en Web of Science. Ook is gebruik gemaakt van de sneeuwbalmethode en van contacten met experts en collega's om de meest relevante publicaties te vinden. Met behulp van zogenaamde Booleaanse operatoren ('AND', 'OR') en truncaties (de '*' voor of achter een woord) is met behulp van combinaties van sleutelwoorden gezocht in deze bronnen naar empirische studies. Om tot een eerste selectie te komen is gebruik gemaakt van de zoektermen "slachtoffer* OR victim* OR crim*" in combinatie met de sleutelwoorden "behoefte OR onderzoek OR eval* OR synthes* OR overzichtsstud* OR wens OR need* OR require* OR wish* OR perspective* OR want* OR expect* OR research OR stud* IR eval* OR review". Van alle artikelen is vervolgens het abstract gelezen om te bepalen of het ging om een bruikbare empirische studie.

Interviews met experts

Op basis van de literatuurstudie is een topic list samengesteld die gebruikt is om Nederlandse experts te interviewen (zie bijlage 12). De interviews hadden ten doel om meer inzicht te verkrijgen in hoe slachtofferschap van online criminaliteit en de verantwoordelijkheden daaromtrent worden beoordeeld. In totaal zijn 18 interviews afgenomen, waarvan vier met medewerkers van het Openbaar Ministerie (OM), zes met medewerkers van de Nationale Politie, drie met medewerkers van Slachtofferhulp Nederland, vier met medewerkers van publiek-private meldpunten zoals het Landelijk Meldpunt Internetoplichting⁶ en helpwanted.nl⁷, en één

⁶ Het online platform van de politie in samenwerking met online handelsplatformen waarbij slachtoffers aangifte kunnen doen van oplichting via internet: <http://www.politie.nl/mijnpolitie>

⁷ Helpwanted is een site voor jongeren en opvoeders die informatie willen of melding willen doen van seksueel misbruik via internet.

wetenschappelijk onderzoeker⁸. In bijlage 5 staat een overzicht van alle respondenten en de organisaties waarvoor zij werken. Enkele experts hebben ervaring met slachtoffers van meerdere categorieën online criminaliteit. Tabel 1 hieronder bevat een overzicht van hoeveel experts input hebben gegeven per categorie online criminaliteit.

Online criminaliteit is een internationaal fenomeen. De problematiek waar Nederland mee te maken heeft speelt ook in andere landen. Daarom is het van belang om inzicht te krijgen in de aanpak die in andere landen wordt gehanteerd, en de beleidsveranderingen die daar hebben plaatsgevonden. Als andere landen al ervaring hebben met het al dan niet aanpassen van het slachtofferbeleid met betrekking tot online criminaliteit, kan daarvan worden geleerd. In dit onderzoek richten we ons op het Verenigd Koninkrijk, Duitsland, Estland en Amerika. In die landen is getracht om experts te raadplegen over de aanpak en de wijzigingen die in het slachtofferbeleid hebben plaatsgevonden met betrekking tot slachtoffers van online criminaliteit. Tevens is aan iedere geïnterviewde Nederlandse expert gevraagd naar relevante ontwikkelingen op dit terrein in landen buiten Nederland en naar mogelijk te interviewen personen. Voor datzelfde doel is ook gebruik gemaakt van het netwerk van de Cybercrime Working Group van de European Society of Criminology.

Het vinden van te interviewen internationale experts bleek lastig. Uit de analyse van beleidsdocumenten en gesprekken met Nederlandse experts bleek dat er in de door ons geselecteerde landen – maar ook andere landen – weinig tot geen ontwikkelingen waren op ons onderzoeksgebied. Uiteindelijk zijn daarom slechts vier internationale experts geïnterviewd: twee onderzoekers uit Australië en het Verenigd Koninkrijk, de cyberombudsman van de politie in Estland en een coördinator van Slachtofferhulp Portugal. Deze personen zijn ook opgenomen in bijlage 5 waarin een overzicht staat van alle experts en de organisaties waarvoor zij werken. Tabel 1 bevat een overzicht van hoeveel experts input hebben gegeven per categorie online criminaliteit.

⁸ Gespecialiseerd in psychologie, computerwetenschap en online fraude.

Tabel 1: Aantal respondenten per criminaliteitscategorie (n=22) ⁹

	Cybercrime	Financieel	Interper- soonlijk	Zeden
Experts	10	16	12	9

Slachtofferinterviews

Om beter inzicht te krijgen in de behoeften van slachtoffers op het punt van de hulp en ondersteuning en de verwachtingen die zij hebben van de aanpak door politie en justitie, zijn 19 slachtoffers geïnterviewd. Slachtofferinterviews leveren een rijk beeld op van de beleving van slachtoffers (zie ook Cross, 2016; Jansen en Leukfeldt, 2018; Malsch e.a., 2015). Daarbij is waar mogelijk getracht om slachtoffers van verschillende typen online criminaliteit te interviewen: zowel slachtoffers van cybercrimes (hacken, ransomware), financieel gemotiveerde gedigitaliseerde criminaliteit (phishing, dating fraude¹⁰), interpersoonlijke gedigitaliseerde criminaliteit (cyberstalking) en online gedigitaliseerde criminaliteit in de zedensfeer (sexting). Slachtoffers zijn op diverse manieren geworven.¹¹ De onderzoekers en de leden van de begeleidingscommissie hebben verschillende oproepen via sociale media zoals LinkedIn en Facebook gedaan. Verder zijn slachtoffers geworven met behulp van de Fraudehulpdesk en Slachtofferhulp Nederland die slachtoffers die geregistreerd stonden in hun systemen benaderden met de vraag of ze mee wilden werken aan onderhavig onderzoek. Ten slotte zijn via de sociale netwerken van geïnterviewde slachtoffers nieuwe respondenten geworven; slachtoffers kennen vaak ook anderen die slachtoffer zijn geworden. Het bleek lastig slachtoffers te bereiken

⁹ De aantallen hebben niet betrekking op unieke respondenten omdat experts soms iets weten van meerdere vormen van online criminaliteit. De gepresenteerde aantallen zijn daarom groter dan de geïnterviewde aantallen experts.

¹⁰ Dating fraude is het oplichten van een slachtoffer via een gestolen of onjuiste identiteit waarbij door middel van een geveinsde liefdesrelatie het slachtoffer geld afhandig wordt gemaakt.

¹¹ In eerste instantie was het de bedoeling om vooral ook slachtoffers te benaderen met behulp van de Nationale Politie. De onderzoekers zouden zelf geen contact opnemen met slachtoffers, maar een medewerker van de politie. De politiemedewerker vraagt of het slachtoffer mee wil werken een onderzoek en of de contactgegevens van de slachtoffers gedeeld mogen worden met de onderzoekers. De onderzoekers hebben ervaring met het op deze manier benaderen van slachtoffers (Leukfeldt, 2016; Jansen en Leukfeldt, 2015, 2018). Het bleek echter ook na formele toestemming van de Nationale Politie om mee te werken aan dit onderzoek erg lastig om slachtoffers via deze weg te bereiken. Gezien de beperkte doorlooptijd van dit onderzoek is ervoor gekozen om niet de benodigde toestemming van het Parket-Generaal aan te vragen, maar om slachtoffers te werven zonder hulp van de Nationale Politie. Dit leverde – behalve tijdsverlies – geen grote beperkingen op omdat toch al zowel slachtoffers gezocht werden die wel als die niet de strafrechtketen hadden doorlopen.

en bereid te vinden om mee te werken aan een interview. Ook trokken slachtoffers zich soms gedurende het proces alsnog terug. Zo gaf een drietal slachtoffers die hun medewerking toezegden aan dit onderzoek vlak voor het daadwerkelijke interview aan toch of te zien van deelname aan het onderzoek omdat ze dit als te confronterend zouden ervaren of de ervaren impact nog 'te vers' was. Dat slachtoffers de mogelijkheid hadden om zich terug te trekken hadden de onderzoekers steeds aangegeven tijdens hun contact met de slachtoffers (zie bijlage 13).

Tabel 2: Aantal respondenten per criminaliteitscategorie (n=19)¹²

	Cybercrime	Financieel	Interper- soonlijk	Zeden
Slachtoffers	5	12	8	5

In totaal zijn interviews met 19 slachtoffers afgenomen. Van de slachtoffers waren 14 vrouw en 5 man, verdeeld over de volgende leeftijdscategorieën: tussen 18 en 25 jaar (2), tussen 25 en 35 jaar (6), tussen 35 en 55 jaar (8) en ouder dan 55 jaar (3). In bijlage 6 staat een overzicht van alle geïnterviewde slachtoffers en deze achtergrondkenmerken. Omdat de verschillende vormen van criminaliteit soms overlappen, bijvoorbeeld het hacken van een computer of e-mailaccount bij slachtoffers van cyberstalking, staat in tabel 2 per type online criminaliteit hoeveel respondenten slachtoffer zijn geworden. Overigens blijkt dat er slechts twee respondenten zijn die alleen slachtoffer zijn geworden van een cybercrime. Dit is in lijn met de literatuur waaruit blijkt dat een cybercrime zoals hacken vaak niet een einddoel is, maar een middel om een ander delict te kunnen plegen (bijvoorbeeld fraude of afpersing – zie bijvoorbeeld Leukfeldt e.a., 2009). In bijlage 6 staat een overzicht van alle respondenten en wordt aangegeven welke type online delicten het slachtoffer ziet als 'hoofddelict'. Ook staan in bijlage 6 enkele relevante persoonskenmerken van slachtoffers weergegeven.

¹² De aantallen hebben niet betrekking op unieke respondenten omdat slachtoffers soms te maken hebben met meerdere delicten (bijvoorbeeld stalking waarbij er ook sprake is van hacken). De gepresenteerde aantallen zijn daarom groter dan de geïnterviewde aantallen slachtoffers.

Geen van de groepen respondenten (experts en slachtoffers) is representatief voor de populaties waaruit zij afkomstig zijn. Het onderzoek heeft een kwalitatief, exploratief karakter, en daarvoor is representativiteit van de respondenten niet vereist. De antwoorden van de respondenten geven in onderling verband en in combinatie met de bestudering van de literatuur en de richtlijnen een goed inzicht in de wensen, behoeften en ervaringen van slachtoffers van online criminaliteit in de praktijk. Deze inzichten kunnen leiden tot nieuwe onderzoeksvragen en kunnen een basis vormen voor maatregelen in de praktijk om de bescherming van slachtoffers van online criminaliteit beter of anders vorm te geven zonder daarbij tekort te doen aan de processuele rechten van de verdachte.

Discussiebijeenkomst

De resultaten van de literatuurstudie, expertinterviews en slachtofferinterviews zijn bediscussieerd met experts van binnen en buiten politie en justitie. Tijdens de discussiebijeenkomst konden de experts reflecteren op de uitkomsten van de andere onderzoeksmethoden en op elkaars visie. Daarnaast is de discussiebijeenkomst gebruikt om te inventariseren welke belangrijke vragen er zijn voor nader onderzoek op dit terrein. De discussiebijeenkomst vond plaats in oktober 2018 bij het NSCR in Amsterdam. In totaal deden 10 experts van onder andere de Nationale Politie, Slachtofferhulp Nederland, verschillende meldpunten en een onderzoeker mee. In bijlage 7 staat een overzicht van alle deelnemende experts.

Figuur 1: Methodenmatrix

	Literatuurstudie / beleidsanalyse	Expert- interviews	Slachtoffer- interviews	Discussie- bijeenkomst
1. Gevolgen van slachtofferschap?				
2. Situatie en behoeften van slachtoffers?				
3. Omgang met slachtofferschap door politie/justitie?				
4. Slachtofferbeleid in andere landen?				
5. Is een herijking nodig?				
6. Vragen voor vervolgonderzoek?				

3. Slachtofferschap traditionele offline delicten: behoeften en beleid

3.1 Behoeften van slachtoffers

Om inzicht te krijgen in de gevolgen en behoeften van slachtoffers van traditionele offline delicten is een literatuuronderzoek uitgevoerd. Inzicht in de gevolgen en behoeften van slachtoffers van traditionele offline delicten – in dit onderzoek alle delicten die niet vallen onder de noemer ‘online criminaliteit’ – zijn van belang omdat de resultaten van het empirische deel van dit onderzoek waarin de gevolgen en behoeften van slachtoffers van online criminaliteit centraal staan vervolgens daarmee vergeleken kunnen worden.

Een belangrijke studie die inzicht biedt in de behoeften van slachtoffer van traditionele offline delicten is de systematische literatuurstudie van Ten Boom en Kuijpers uit 2008. In die studie hebben de onderzoekers relevante empirische studies vanaf 1980 geanalyseerd waarin de behoeften van slachtoffers, zoals door slachtoffers zelf gerapporteerd, worden genoemd. Het onderzoek van Ten Boom en Kuijpers vormt daarmee de basis voor de literatuurstudie in dit onderzoek naar de behoeften van slachtoffers. Aannemelijk is immers dat de behoeften van slachtoffers van traditionele offline delicten sinds 2008 niet drastisch veranderd zijn. Een aanvullende literatuurreview die is verricht van studies na 2008 laat inderdaad zien dat er geen verschuiving is in de behoeften na slachtofferschap van traditionele offline delicten. De resultaten van de aanvullende literatuurstudie staan in deze paragraaf beknopt weergegeven.

De verschillende behoeften die naar voren kwamen in de 33 empirische onderzoeken die Ten Boom en Kuijpers (2008) analyseerden, zijn door de auteurs onderverdeeld in zes clusters: emotioneel, strafproces, informatie, praktisch, financieel en primair vlak. In tabel 3 staat een uitgebreide beschrijving van deze zes clusters en de diverse behoeften van slachtoffers die daaronder vallen. Teven is in de tabel weergegeven welke partijen, personen of instanties slachtoffers zien als verantwoordelijk partij voor het bevredigen van hun behoeften. Het merendeel van de behoeften komt voor

rekening van politie, justitie, het eigen informele netwerk van familie en vrienden, slachtofferhulp en rechtsbijstand (zie ook tabel 3).

Tabel 3 Overzicht van behoeften slachtoffers traditionele offline delicten (bron: Ten Boom en Kuijpers, 2008)

Behoeften	Vervulling wil men van
Emotioneel	
(Eerste) opvang, zorg, steun	P,O
Nadere en/of specifieke hulp (bijv. counseling)	O
Kenmerken hulp (bijv. snel beschikbaar, laagdrempelig)	O
Erkenning van de persoon	PJ
Erkenning van het gebeurde	PJ
Herstel (bijv. excuses, uitpraten), herstel relaties	D, S, O
Verwerking	S, O, D
Afsluiten	S
Strafproces in ruime zin	
Eerste reactie door politie	P
Hulp bij eerste acties, zoals aangifte	O
Rechtsbijstand	O
(Gelegenheid tot) input geven in strafproces	PJ, S
Als belanghebbende behandeld worden, geconsulteerd worden	PJ, S
Instemming en beslismacht	PJ
Geen rol in proces	PJ
Kenmerken proces (bijv. snelheid)	PJ
Uitkomsten (bijv. arrestatie, bestraffing: materieel en immaterieel herstel)	PJ, D, O
Proces van bewustwording van consequenties van daad bij dader	D
Ontmoeting slachtoffer-dader	D, S, PJ
<i>Advocacy</i> : informatie/steun rondom strafproces	O
Informatie	

I.v.m. rol als belanghebbende bij de zaak	PJ
Uitleg (over systeem e.d.)	PJ, O
Overige informatie (over dader, delict, motieven)	PJ, D
Informatie over verwerking	O
Informatie over preventie	PJ, O
Kenmerken informatie (tijdig en in eigen taal)	O
Praktisch	
Hulp bij herstelwerkzaamheden	O
Transport	O
Hulp bij huishoudelijk werk, verzorging	O
Hulp bij papierwerk/formaliteiten	O
Medische hulp en begeleiding daarbij	O
Crisismanagement/regelaar	O
Werk/schoolgerelateerde kwesties	O
M.b.t. de taal (vertaaldiensten, materialen in eigen taal)	O
Overige (bijv. teruggave bezittingen, gescheiden wachtruimtes)	PJ
Financieel	
Compensatie/teruggave	D
Financiële hulp: hulp bij aanvragen daarvan	O
Primair	
Onmiddellijke veiligheid	PJ, S, O
Voorkomen herhaling/bescherming van zichzelf en anderen	PJ, S, O
Huisvesting: tijdelijk en permanent	O
Werk/dagbesteding	O
Noodbehoeften (voedsel/kleding)	O
P=politie, PJ=politie/justitie, S=slachtoffer zelf, D=dader, O=overige personen/instanties of niet-gekwalificeerde persoon of instantie.	

Ten Boom en Kuijpers (2008) koppelen vervolgens de slachtofferbehoeften uit de 33 empirische studies aan theorieën over menselijke behoeften. De auteurs combineren de 'algemene behoeftetheorieën' van Maslow (1943) en Staub (2004) en formuleren

de volgende acht menselijke basisbehoeften: fysiologische behoeften, veiligheidsbehoeften, liefde/geborgenheid/positieve verbondenheid met anderen, zelfverwezenlijking, achting/positieve identiteit, begrip van de realiteit/wens te weten en te begrijpen, effectiviteit en controle, rechtvaardigheid. Deze behoeften zijn aangevuld met theorieën over behoeften die specifiek zijn voor het domein slachtofferschap volgens de theorieën over procedurele rechtvaardigheid (zogenoemde domeinspecifieke theorieën, zie Thibaut & Walker, Tyler & Lind en Röhl, in: Kaptein en Malsch, 2004) en theorieën over het herstelrecht (Christie, 2003; Walgrave, 2004). De volgende zes domeinspecifieke behoeften zijn geformuleerd: vriendelijke bejegening, mogelijkheid zich te uiten, beleefde en waardige behandeling door autoriteit, informatieverschaffing, procescontrole/beslissingscontrole/betrokkenheid bij de zaak en herstel door dader. In tabel 4 staat een weergave van de door slachtoffers geuite behoeften, de menselijke basisbehoeften en de domeinspecifieke behoeften. De tabel laat zien dat bepaalde door slachtoffers geuite behoeften sterk aansluiten op basisbehoeften en domeinspecifieke behoeften. De uitgesproken behoeften komen voor onder slachtoffers van alle soorten delicten. Wel zijn volgens Ten Boom en Kuijpers (2008) verschillen in de mate waarop behoeften voorkomen.

Tabel 4: Door slachtoffers geuite behoeften versus menselijke basisbehoeften en domeinspecifieke behoeften (bron: Ten Boom en Kuijpers, 2008)

Behoeften volgens enkele theorieën over menselijke basisbehoeften	Domeinspecifieke behoeften volgens theorie procedurele rechtvaardigheid en herstelrecht	Door slachtoffers van delicten geuite behoeften
Fysiologische behoeften		Voedsel Huisvesting
Veiligheidsbehoeften		Onmiddellijke veiligheid Voorkomen herhaling Opvang, steun, (hulp bij) verwerking

Liefde, geborgenheid, positieve verbindingen met anderen	Vriendelijke bejegening	Herstel relaties Mediation
Zelfverwezenlijking	Mogelijkheid zich te uiten (ongeacht invloed ervan)	Gelegenheid tot input geven in strafproces
Achting, positieve identiteit	Beleefde en waardige behandeling door autoriteit, onpartijdige autoriteit	Erkenning van de personen Erkenning van het gebeurde Als belanghebbende behandeld worden
Begrip van de realiteit/wens te weten en begrijpen	Informatieverschaffing	Informatie over verloop zaak Uitleg over het systeem Informatie over dader, delict, motieven
Effectiviteit en controle	Procescontrole Beslissingscontrole Betrokkenheid bij zaak	Gelegenheid tot input geven in het strafproces Geconsulteerd worden Instemming en beslismacht
Rechtvaardigheid	Herstel door dader	Uitkomsten als arrestatie en bestraffing Uitkomsten als materieel herstel (compensatie, teruggave) en immaterieel herstel (excuses)

Samenvattend laten Ten Boom en Kuijpers (2008) zien dat slachtoffers van traditionele offline delicten verschillende behoeften hebben, variërend van emotioneel (bijvoorbeeld eerste opvang of erkenning als slachtoffer), gericht op het strafproces (bijvoorbeeld eerste reactie politie, rechtsbijstand), aan informatie

(bijvoorbeeld over het delict of de dader), praktisch (bijvoorbeeld hulp bij huisvesting), financieel (bijvoorbeeld schadevergoeding) en primair (bijvoorbeeld onmiddellijke veiligheid) (zie tabel 3). Verder blijken deze behoeften sterk aan te sluiten op de menselijke basisbehoeften én op behoeften op het vlak van procedurele rechtvaardigheid (zie tabel 4). Een belangrijke bevinding van Ten Boom en Kuijpers (2008) is verder dat er naast het al langer bekende onderscheid tussen vermogens- en geweldsslachtoffers, er binnen die laatste groep ook onderscheid gemaakt dient te worden tussen slachtoffers van bekenden of onbekenden (Ten Boom & Kuijpers, 2008). Tevens blijkt dat er algemene behoeften zijn die voor alle vormen van slachtofferschap gelden en dat er specifieke behoeften zijn die gelden voor slachtoffers van bepaalde delicten. Geweldsslachtoffers geven bijvoorbeeld vaker aan behoeften te hebben in de veiligheids categorie of aan een juridische uitspraak. Ook is er verschil in behoeften door de tijd heen. Er kan bijvoorbeeld een verschil zijn in behoeften direct na het delict, in de periode na het delict, en op de lange termijn. Daarnaast is het volgens de auteurs van belang om te kijken naar de prioritering van behoeften: sommige behoeften zijn belangrijker voor slachtoffers dan andere behoeften. Ten slotte concluderen de auteurs dat er nog weinig onderzoek is gedaan naar de samenhang tussen behoeften en geslacht, etniciteit en herhaald slachtofferschap.

In latere studies worden geen 'nieuwe' behoeften geïdentificeerd (zie bijvoorbeeld Skinner en Taylor, 2009; Van der Aa en Groenen, 2011; Goldsworth en Raj, 2015; Korkodeilou, 2014, 2017; Huang, 2018). Wel laat onderzoek naar slachtoffers van (traditionele) zedenzaken zien dat slachtoffers van dergelijke delicten de behoefte hebben om niet alleen *gehoord*, maar vooral ook *geloofd* te worden (Lisak, 2010; Long & Ullman, 2013). Verder laten studies na 2008 ook weer zien dat slachtofferbehoeften sterk samenhangen met de impact die het delict heeft gehad op het slachtoffer, maar dat ook andere elementen een belangrijke rol spelen. Zoals ook uit de studie van Ten Boom en Kuijpers (2008) blijkt, komen behoeften van slachtoffers onder andere voort uit de ervaren gevolgen van een delict en de achtergrond van slachtoffers. Slachtoffers van verschillende typen delicten hebben verschillende soorten behoeften (Wood e.a., 2015; Huang, 2018). Slachtoffers van

zware delicten lijken vaker onbevredigde behoeften te hebben dan slachtoffers in het algemeen (Wood e.a., 2015).

Verder is bijvoorbeeld de kwaliteit van de bejegening door politie en justitie en de sociale omgeving van het slachtoffer van invloed op behoeften na slachtofferschap. Dergelijke elementen bepalen tot op zekere hoogte de ervaring na slachtofferschap (Wemmers en Cyr, 2004; Pemberton en Reynaers, 2011; Lens e.a., 2010, 2013; Laxminaryan, 2012; Timmermans e.a., 2013 in: Kool, 2014). Slachtoffers hebben bijvoorbeeld behoefte aan afscherming ten opzichte van de verdachte. Zij vinden dat de verdachte niet alles van hen hoeft te weten, en willen soms dat hun naam en adres niet bekend worden tijdens het strafproces (Malsch e.a., 2015). In het strafproces wordt niet altijd tegemoet gekomen aan deze behoeften.

De emotionele impact van een delict hangt samen met verschillende factoren (Ten Boom en Kuijpers, 2008; Wittebrood 2006). De reacties van slachtoffers hangen samen met drie factoren: demografische en psychologische aspecten van het slachtoffer, kenmerken van het misdrijf en sociale invloeden. In deze laatste categorie speelt met name de partner van het slachtoffer een belangrijke rol alsmede de steun van instanties (Denkers, 1999; Deena, 2018). Vergelijkbare gevolgen van een delict leiden niet automatisch tot dezelfde behoeften bij verschillende personen. Persoonskenmerken, steun uit de sociale omgeving en cultuur zijn hierop van invloed. Welke behoeften een slachtoffer concreet uit (*expressed needs*) is ook cultureel bepaald en hangt samen met de verwachtingen van het slachtoffer, de verwachte effecten van het delict en de kennis van het slachtoffer over zijn of haar mogelijkheden en rechten na slachtofferschap (Van Dijk, 2000; Shapland e.a., 1985). Daardoor kan een *one-size-fits-all* benadering ertoe leiden dat de behoeften van sommige slachtoffers wel bevredigd worden maar dat bij andere slachtoffers negatieve effecten juist versterkt worden (Scott en Deena, 2018).

3.2 Slachtofferbeleid

Internationale context

Het Nederlandse beleid voor slachtoffers valt niet los te zien van een breder internationaal kader. Zo geldt op het niveau van de Verenigde Naties de uit 1985 stammende "Declaration of Basic Principles of Justice for Victims of Crime and Abuse of Power" en de "Guidelines on Justice for Child Victims and Witnesses of Crime" uit 2005. Daarnaast heeft de Raad van Europa in 2006 de "Recommendation on Assistance for Crime Victims" aangenomen.¹³ Verder is er regelgeving vanuit de Europese Unie met betrekking tot slachtoffers. In het bijzonder zijn van belang de richtlijn uit 2004 over schadevergoeding aan slachtoffers¹⁴ en de richtlijn minimumnormen slachtoffers uit 2012¹⁵. De invoering van de Europese richtlijn minimumnormen en het Europees beschermingsbevel¹⁶ moeten leiden tot een verdere versterking van de positie van het slachtoffer in het strafproces. De richtlijn heeft ten doel ervoor te zorgen dat slachtoffers van strafbare feiten passende informatie, ondersteuning en bescherming krijgen en aan de strafprocedure kunnen deelnemen op een respectvolle, tactvolle, geïndividualiseerde, professionele en niet-discriminerende manier. In tabel 5 staat een overzicht weergegeven van alle rechten van slachtoffers volgens de richtlijn minimumnormen slachtoffers.

De EU richtlijn minimumnormen slachtoffers is in Nederland geïmplementeerd in wetgeving en uitvoering¹⁷. Dit heeft gevolgen voor alle ketenpartners die met slachtoffers in aanraking komen, zoals politie, het OM en de rechtspraak. Bovenstaande regelgeving geldt ook voor alle contacten met slachtofferhulp- of herstelrechtorganisaties of andere bevoegde autoriteiten. Concrete voorbeelden van de uitwerking van deze rechten zijn bijvoorbeeld het recht op vergoeding van kosten

¹³ Nederland heeft zich hieraan verbonden, maar er zijn geen sancties verbonden aan het niet naleven hiervan.

¹⁴ Richtlijn 2004/80/EG VAN DE RAADE van 29 april 2004 betreffende de schadeloosstelling van slachtoffers van misdrijven <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32004L0080&from=GA>

¹⁵ Richtlijn 2012/29/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2012 tot vaststelling van minimumnormen voor de rechten, de ondersteuning en de bescherming van slachtoffers van strafbare feiten. Op: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/?uri=CELEX%3A32012L0029>

¹⁶ Richtlijn 2011/99/EU van het Europees Parlement en de Raad van 13 december 2011 betreffende het Europees beschermingsbevel. Op: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/?uri=CELEX:32011L0099>

¹⁷ Wet implementatie richtlijn minimumnormen voor rechten, ondersteuning en bescherming slachtoffers strafbare feiten, *Stb.* 2017, 90

en recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer, maar bijvoorbeeld ook het recht op vertaling.

Tabel 5: Rechten van slachtoffers volgens de Richtlijn minimumnormen slachtoffers

Verstrekken van informatie en ondersteuning
Recht te begrijpen en worden begrepen
Recht op informatie bij eerste contact met een bevoegde autoriteit
Rechten van het slachtoffer bij het doen van aangifte
Recht op informatie over je zaak
Recht op vertolking en vertaling
Recht op toegang tot (en ondersteuning door) slachtofferhulporganisaties
Deelname aan strafprocedure
Recht te worden gehoord
Rechten in geval van een beslissing tot niet verhoring
Recht op waarborgen in het kader van herstelrechtvoorzieningen
Recht rechtsbijstand
Recht op vergoeding van kosten
Recht op teruggave van voorwerpen
Recht op een beslissing inzake schadevergoeding door de dader in de loop van de strafprocedure
Rechten van slachtoffers die in een andere lidstaat wonen
Beschermen van slachtoffers en erkenning van slachtoffers met specifieke beschermingsbehoeften
Recht op bescherming
Recht contact tussen slachtoffer en dader te vermijden
Recht op bescherming van slachtoffers tijdens het strafrechtelijke onderzoek
Recht op bescherming van persoonlijke levenssfeer
Individuele beoordeling van slachtoffers om beschermingsbehoeften te bepalen
Recht op bescherming van slachtoffers met specifieke beschermingsbehoeften tijdens de strafprocedure
Recht op bescherming van kindslachtoffers tijdens de strafprocedure

Op deze manier moet gegarandeerd worden dat het slachtoffer in de loop van de procedure wordt begrepen en deze de informatie in de procedure zelf begrijpt, rekening houdend met onder meer taal, leeftijd, ontwikkelingsniveau en eventuele handicap. Daarnaast moeten familieleden, die indirecte slachtoffers van het strafbare feit zijn, eveneens gebruik kunnen maken van de door deze richtlijn geboden bescherming. Ten behoeve van de invoering van deze Europese richtlijn zijn met behulp van de Kamerbrief Visie op slachtofferbeleid¹⁸ (Ministerie van Justitie en Veiligheid, 2013) en de Meerjarenagenda Slachtofferbeleid 2016¹⁹ maatregelen uit de richtlijnen geïmplementeerd in het Nederlandse strafproces. Op het moment van schrijven van dit rapport worden via de nu geldende Meerjarenagenda Slachtofferbeleid 2018-2021²⁰ (Ministerie van Justitie en Veiligheid, 2018) verdere maatregelen geïmplementeerd ten behoeve van de versterking van de positie van het slachtoffer. In bijlage 8: Tijdslijn Slachtofferbeleid staat een visuele weergave van de planning en stand van zaken wat betreft de implementatie van deze maatregelen.

Een toevoeging aan EU richtlijn minimumnormen slachtoffers is de wet Europees Beschermingsbevel²¹ uit 2011, die in januari 2015 in Nederland van kracht is geworden en die stelt dat beschermingsmaatregelen voor slachtoffers die zijn opgelegd in een Europese lidstaat ook in de andere lidstaten moeten gelden. Bij beschermingsmaatregelen moet gedacht worden aan: locatieverboden, contactverboden en benaderingsverboden.

Naast deze Europese regelgeving die specifiek voor slachtoffers is opgesteld, worden slachtofferrechten in toenemende mate gezien als onderdeel van de onvervreembare en fundamentele (mensen)rechten. Het Europees Hof voor de Rechten van de Mens leest in artikel 6 van het Europees Verdrag voor de Rechten

¹⁸ Kamerbrief Visie op Slachtofferbeleid. Op:

https://www.eerstekamer.nl/behandeling/20130222/brief_regering_visie_op/document3/f=/vj7fk3txtlem.pdf

¹⁹ Meerjarenagenda Slachtofferbeleid 2016. Op:

https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/brieven_regering/detail?id=2016Z19856&did=2016D40959

²⁰ Meerjarenagenda Slachtofferbeleid 2018-2021. Op: <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-33552-43.html>

²¹ Richtlijn 2011/99/EU van het Europees Parlement en de Raad van 13 december 2011 betreffende het Europees beschermingsbevel. Op: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/?uri=CELEX:32011L0099>

van de Mens (EVRM) niet alleen het recht op een eerlijk proces voor de verdachte; ook het slachtoffer kan aan dit artikel een rechtstreeks recht ontlenen op een eerlijke en openbare behandeling van zijn zaak binnen een redelijke termijn en door een onafhankelijk en onpartijdig gerecht (zie Kwakman, 2012).

Nederlands slachtofferbeleid

De afgelopen jaren is de aandacht voor slachtoffers van criminaliteit sterk toegenomen. In het regeerakkoord 'Bruggen slaan' uit 2012 stelt het kabinet dat de positie van slachtoffers voor, tijdens en na afloop het van strafproces moet worden verbeterd²². In alle fasen en bij alle beslissingen in het strafproces moeten de belangen van het slachtoffer meewegen. In het visiedocument *Recht doen aan slachtoffers* van het Ministerie van Justitie en Veiligheid²³ uit 2013²⁴ wordt aangegeven welke behoeften van slachtoffers door de overheid zijn gedefinieerd en welke verantwoordelijkheden en rollen de overheid hierin heeft. Het visiedocument borduurt voort op de richting die in het regeerakkoord van 2012 is ingezet en zet in op de volgende vier thema's: 'erkenning, bejegening en informatie', 'het recht', 'bescherming en ondersteuning van het slachtoffer' en tenslotte 'schadevergoeding en herstel'. In het visiedocument wordt een slachtoffer gedefinieerd als iemand die buiten zijn schuld lichamelijke, financiële of geestelijke schade lijdt. Artikel 51a van het Wetboek van Strafvordering merkt als slachtoffer aan 'degene die als rechtstreeks gevolg van een strafbaar feit vermogensschade of ander nadeel heeft ondervonden'. Het document richt zich specifiek op slachtoffers van criminaliteit (in tegenstelling tot ongelukken of calamiteiten); dat wil zeggen dat de schadeveroorzaker (dader) met opzet de normen en regels van onze samenleving overtreedt. Het ervaren van gevolgen van een strafbaar feit blijven niet beperkt tot de groep die direct nadeel heeft; zo kunnen bijvoorbeeld nabestaanden ook als slachtoffer worden gedefinieerd.

²² Regeerakkoord 'Bruggen Slaan'. Op: <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2012/10/29/regeerakkoord>

²³ In dit document is het huidige Ministerie van Justitie en Veiligheid, voorheen Veiligheid en Justitie overal aangeduid onder de nieuwe naam van het ministerie ongeacht de verschijningsdatum van het document.

²⁴ Visiedocument Recht doen aan Slachtoffers. Op: <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2013/02/25/recht-doen-aan-slachtoffers>

Tabel 6: Beleidsdoelen en behoeften van slachtoffers

Beleidsdoelen volgens <i>Recht doen aan Slachtoffers</i> (2013)	Behoeften volgens Ten Boom (2008)	Rechten volgens Europese Richtlijn Minimumnorm Slachtoffers (2012)
Erkenning en zorgvuldige bejegening	Informatie Emotioneel	Verstrekken van informatie en ondersteuning
Rechtvaardigheid	Strafproces in ruime zin	Deelname aan de strafprocedure
Bescherming	Primair	Bescherming van slachtoffers en erkenning van slachtoffers met specifieke beschermingsbehoeften
Ondersteuning	Praktisch	Verstrekken van informatie en ondersteuning
Schadevergoeding en herstel	Financieel	Deelname aan de strafprocedure

Iedere burger loopt de kans slachtoffer te worden van criminaliteit. De meeste slachtoffers kunnen zelf de gevolgen hiervan weer te boven komen. De schade of het nadeel kan in sommige gevallen echter zo groot zijn dat het de draagkracht van een slachtoffer te boven gaat. In dit geval bestaan er bij slachtoffers behoeften als opvang, erkenning, socialemotionele hulp, informatie, medische verzorging, herstel, praktische hulp, schadevergoeding, psychologische hulp, veiligheid en bescherming, een stem in de strafprocedure, hulp bij re-integratie en juridische hulp. Het overheidsbeleid gaat hierbij uit van de behoeften van slachtoffers. Dit is in lijn met de uitkomsten van het onderzoek naar de behoefte van slachtoffers van Ten Boom en Kuijper (2008) waarbij behoeften zijn samengebracht in verschillende categorieën: erkenning, het strafproces, informatie, praktische gevolgen, financiële

gevolgen en op het vlak van de primaire behoeften (zie ook paragraaf 3.1). Ook de Europese Richtlijn Minimumnormen Slachtoffers²⁵ (2012) neemt de behoeften van slachtoffers als uitgangspunt. Het ministerie vat de behoeften van slachtoffers samen in de volgende vijf beleidsdoelen (Ministerie Justitie en Veiligheid, 2013): erkenning en zorgvuldige bejegening (waaronder informatie), rechtvaardigheid, bescherming, ondersteuning, schadevergoeding en herstel. Deze behoeften van slachtoffers kunnen vervolgens binnen twee verschillende categorieën vallen: recht of hulp. Recht betekent in deze rechtvaardigheid, recht halen en veiligheid. Met hulp wordt opvang, gezondheidszorg, bestaanszekerheid en re-integratie bedoeld.

Het slachtoffer heeft reeds langer het recht op correcte bejegening, om gehoord te worden, om schadevergoeding te kunnen eisen binnen het strafproces en om geïnformeerd te worden over de voortgang van het proces (Malsch e.a., 2015). Vanaf 2005 is de positie van het slachtoffer in het Nederlandse recht nog verder uitgebreid door het toekennen van het spreekrecht via een aanpassing van het Wetboek van Strafvordering. Deze wet kent aan slachtoffers (en nabestaanden) het recht toe om tijdens de rechtszitting een verklaring af te leggen over de gevolgen die het slachtoffer van het delict heeft ervaren.²⁶ Beoogde doelen van het spreekrecht zijn onder meer de veronderstelde positieve invloed op herstel van emotionele schade, het vernemen van informatie uit eerste hand over de ervaren gevolgen door een rechter, toename in vertrouwen in de rechtstaat door de zichtbaarheid van het slachtoffer, en de veronderstelde preventieve werking wat betreft recidive. In 2012 is het spreekrecht verder uitgebreid. De kring van personen die van het spreekrecht gebruik kunnen maken is uitgebreid. Een slachtoffer dat zelf niet wil spreken kan bovendien zijn of haar raadsman een verklaring laten voorlezen.²⁷ In 2016 is het spreekrecht nogmaals aangepast, in deze aanpassing is de belemmering opgeheven dat een slachtoffer (of zijn nabestaanden/vertegenwoordiger) enkel mag spreken of

²⁵ Richtlijn 2012/29/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2012 tot vaststelling van minimumnormen voor de rechten, de ondersteuning en de bescherming van slachtoffers van strafbare feiten. Op: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/?uri=CELEX%3A32012L0029>

²⁶ Aanwijzing spreekrecht en schriftelijke slachtofferverklaring, van: <https://wetten.overheid.nl/BWBR0021138/2005-01-01#Bijlage1>

²⁷ Wet van 12 juli 2012 tot wijziging van het Wetboek van Strafvordering ter uitbreiding van het spreekrecht van slachtoffers en nabestaanden in het strafproces, *Stb.* 2012, 345.

de ervaren gevolgen van het delict. Volgens dit *onbelemmerd spreekrecht* zijn er geen grenzen aan datgene het slachtoffer in het kader van de strafzaak aan de orde wil stellen. Het is dus nu mogelijk dat het slachtoffer zich óók uitspreekt over de schuld van de verdachte en de straf die aan hem zou moeten worden opgelegd.²⁸ Verwacht kan worden dat vooral de behoeften aan een correcte bejegening en het worden gehoord, aan schadevergoeding en aan informatie van belang zijn voor slachtoffers van online criminaliteit.

Vormgeving slachtofferbeleid binnen de Nationale Politie

Binnen de politie is het vormgeven van slachtofferzorg als apart programmaonderdeel belegd binnen het domein Dienstverlening, in samenwerking met de keten brede kerngroep slachtofferbeleid zijn maatregelen gedefinieerd op het vlak van erkennen, informeren, beschermen en herstellen (Implementatieplan programma slachtofferzorg, 2015).

Onder 'erkennen' valt het registreren van slachtoffers, de implementatie van de definitie slachtoffers in werkprocessen en het aanleggen van een slachtofferdossier voor de strafrechtketen. Onder 'informeren' wordt verstaan het verstrekken van algemene informatie aan alle slachtoffers (zoals uitleg over de rechten die een slachtoffer heeft), informatie geven in begrijpelijke taal (mondeling en schriftelijk), bevestiging maken van aangifte, de terugkoppeling van zaakinhoudelijke informatie (tenminste schriftelijk) indien slachtoffers aangegeven hebben dit te willen, ook als er geen aangifte is gedaan. 'Beschermen' omvat de bescherming van slachtoffers door beschermingsmaatregelen (zoals locatieverboden en contactverboden), het herkennen van kwetsbare slachtoffers via 'Individuele Beoordeling op beschermingsbehoeften', het bieden van beschermingsmaatregelen voor kwetsbare slachtoffers (zoals domicilie (contactadres) kiezen op bijvoorbeeld het politiebureau, verhoor onder nummer (anoniem) en Audio Visuele Registratie verhoor) (zie Malsch e.a., 2015). Onder 'herstellen' valt onder meer het leggen van beslag onder de dader, en de schadevergoedingsmaatregel inclusief de voorschotregeling, waarbij de

²⁸Wet van 14 april 2016 tot wijziging van het Wetboek van Strafvordering ter aanvulling van het spreekrecht van slachtoffers en nabestaanden in het strafproces en wijziging van de Wet schadefonds geweldsmisdrijven ter uitbreiding van de mogelijkheid van uitkering aan nabestaanden, *Stb.* 2016, 160.

overheid de schade uitkeert aan het slachtoffer. Ook is herstel mogelijk als de politie een schadevergoeding regelt, of een gesprek tussen dader en slachtoffer arrangeert met als doel een vorm van verzoening.

Om de door Ministerie van Justitie en Veiligheid vanuit Europese minimumnormen vertaalde beleidsdoelen te kunnen realiseren stelt de Nationale Politie dat alle functionarissen bekwaam moeten zijn in het identificeren van slachtoffers, het erkennen en conform bejegenen, beschermen en rekening houden met de behoeften van slachtoffers: "*Alle politiefunctionarissen dienen zich algemeen te ontwikkelen op het thema slachtofferzorg* (Implementatieplan programma slachtofferzorg, 2015: 22)." De uitvoering van slachtofferzorg wordt binnen de politie belegd op operationeel niveau. Dit betekent dat slachtofferzorg een primaire taak is van de uitvoering, en niet gezien wordt als een specialisme. Deze slachtofferzorgtaken van de politie hebben een wettelijke basis gekregen met de invoering van de Wet ter implementatie van de EU richtlijn minimumnormen slachtoffers in 2015²⁹. Daarnaast is slachtofferzorg door de politie ook in het Inrichtingsplan van de Nationale Politie en in het landelijke werkingsdocument Districten & basisteams als kerntaak benoemd (Implementatieplan programma slachtofferzorg, 2015). Voor de uitvoering van dit plan zijn gestandaardiseerde werkprocessen geformuleerd, omdat de werkvloer (operationeel politie niveau) behoefte heeft aan een duidelijke taakstelling op dit thema. Voor de implementatie op eenheidsniveau is daarom per eenheid een projectleider slachtofferzorg aangesteld, die een regionaal implementatieplan opstelt. In het opstellen en in werking brengen hiervan is geen ruimte om af te wijken van de landelijk gestandaardiseerde werkprocessen. Daarnaast zijn op eenheidsniveau een portefeuillehouder dienstverlening/slachtofferzorg en een referent dienstverlening (inclusief Slachtofferzorg) aangewezen (Implementatieplan programma slachtofferzorg, 2015).

²⁹ Wet ter implementatie van de EU-richtlijn minimumnormen slachtoffers. Op: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/slachtofferbeleid/documenten/brochures/2017/04/03/informatieblad-over-de-wet-ter-implementatie-van-de-eu-richtlijn-minimumnormen-slachtoffers>

Recente ontwikkelingen in Nederland

De opvattingen over de verantwoordelijkheid van de Nederlandse overheid ten opzichte van slachtoffers zijn de afgelopen decennia veranderd. Onder invloed van emancipatie, individualisering en een stijgend opleidingsniveau is de perceptie verschoven van het slachtoffer als informatiebron in een strafprocedure naar die van belanghebbende in het strafproces. Het ministerie van Justitie en Veiligheid heeft in haar visiedocument *Recht doen aan Slachtoffers* (Ministerie van Justitie en Veiligheid, 2013) als een van haar speerpunten geformuleerd om 'het slachtoffer centraal' te stellen in denken en werken.

De eerder beschreven tweedeling in behoeften van slachtoffers wordt ook in de verantwoordelijkheden van de overheid zichtbaar. De behoefte aan rechtvaardigheid is een behoefte die primair raakt aan de taken en verantwoordelijkheden van het ministerie van Justitie en Veiligheid. De behoefte aan hulp raakt eveneens aan taken van het ministerie (eerste opvang, rechtshulp) maar ook aan taken van andere departementen, en ook aan die van gemeenten (zoals bijvoorbeeld gezondheidszorg). Niet alleen de overheid heeft een taak als het gaat om slachtoffers van criminaliteit. Zoals ook de literatuur al liet zien is de reactie van naaste familie en vrienden van een slachtoffer van groot belang voor het slachtoffer om de gebeurtenis goed te kunnen verwerken (zie paragraaf 3.1).

Het ministerie van Justitie en Veiligheid beschrijft vier verschillende categorieën verantwoordelijkheden die bij de overheid liggen: recht doen, het strafproces, herstelrecht, schadeverhaal en hulp bieden (Ministerie van Justitie en Veiligheid, 2013).

- *Recht doen.* De behoefte aan straf, vergelding of het herstellen van onrecht is universeel. Dit raakt de kern van de veronderstelling dat de wereld rechtvaardig moet zijn. In plaats van burgers die zelf voor rechter gaan spreken, heeft de overheid deze taak op zich genomen (Ministerie van Justitie en Veiligheid, 2013).
- *Strafproces.* Om recht te doen aan slachtoffers is het belangrijk dat daders worden gestraft en dat de straf als passend wordt ervaren. Niet alleen de feitelijke uitkomst en de strafmaat bepalen de tevredenheid met de uitkomst van het strafproces, maar ook de mate waarin het proces zelf als rechtvaardig wordt

ervaren (procedurele rechtvaardigheid). Daarvoor is het belangrijk dat slachtoffers zijn geïnformeerd en dat zij invloed kunnen uitoefenen op de uitkomst. Dit betekent echter niet dat het slachtoffer van een deelnemer met rechten moet worden tot een volwaardige procespartij met eigen vervolgingsrecht (Ministerie van Justitie en Veiligheid, 2013).

- *Herstelrecht.* Door herstelrecht toe te passen krijgt het slachtoffer een rol in de afhandeling en verwerking van het strafbare feit. In de huidige praktijk krijgt herstelrecht vorm door mediation in het strafrecht, herstelbemiddeling en herstelgericht werken. Herstelbemiddeling is een gesprek tussen het slachtoffer en de dader. Herstelgericht werken, bijvoorbeeld in het gevangeniswezen of door de reclassering, is het bespreekbaar maken van schuld, schaamte en herstel met de dader, het directe slachtoffer is hier meestal geen onderdeel van. Herstelbemiddeling is altijd vrijwillig (voor zowel dader als slachtoffer) en stelt het slachtoffer in staat onbeperkt zijn verhaal te kunnen doen, in tegenstelling tot de rechtszaak. Daarnaast stelt het het slachtoffer in staat om informatie te verkrijgen of een relatie te herstellen (Ministerie van Justitie en Veiligheid, 2013).
- *Schade verhalen.* Voor slachtoffers is het belangrijk dat zij hun schade kunnen verhalen. Vooral de dader is verantwoordelijk voor het herstellen of vergoeden van de schade. De overheid heeft daarnaast een verantwoordelijkheid om slachtoffers de mogelijkheid te bieden hun schade op de dader te verhalen. Van oudsher gebeurde dit via het civiele recht. Sinds het EU- kaderbesluit uit 2001³⁰ is dit ook mogelijk binnen de kaders van het strafproces. Bij een veroordeling tot schadevergoeding in het strafproces is het de overheid die stimuleert dat de daders betalen en die helpt bij de inning van de schadevergoedingsmaatregel, waarbij bij geweldsdelicten gebruik kan worden gemaakt van de voorschotregeling.
- *Hulp bieden.* Slachtoffer worden van criminaliteit kan een negatieve invloed hebben op alle aspecten van het leven. Van het slachtoffer wordt verwacht dat hij zelf waar mogelijk maatregelen neemt om de schade te beperken en te verhalen en het gebeurde te boven te komen. De overheid heeft een zorgplicht voor

³⁰ 2001/220/JBZ: Kaderbesluit van de Raad van 15 maart 2001 inzake de status van het slachtoffer in de strafprocedure, van: <https://publications.europa.eu/nl/publication-detail/-/publication/baa3e644-164a-444f-9006-1a50f10bddd4/language-nl>

mensen die kwetsbaar zijn en hulp nodig hebben. Dit betekent dat de overheid ook een verantwoordelijkheid heeft als een slachtoffer niet op eigen kracht en met behulp van familie en vrienden weer verder kan met zijn leven (Ministerie van Justitie en Veiligheid, 2013).

De verantwoordelijkheid van de overheid om slachtoffers te ondersteunen om het delict te boven te komen is groter naarmate de gevolgen van een delict ernstiger zijn. Hoe ernstiger de gevolgen, hoe minder van een slachtoffer kan worden verwacht dat hij zelf zonder hulp de draad van het leven weer kan oppakken. Niet alleen de ernst van het delict is van invloed op de ernst van de gevolgen, ook kenmerken van het slachtoffer of omstandigheden kunnen van invloed zijn. Slachtofferhulp Nederland is een stichting die in opdracht van het ministerie van Justitie en Veiligheid slachtoffers ondersteunt, bijvoorbeeld bij het voegen in het strafproces ten behoeve van hun schadevergoeding. Met het casemanagement voor nabestaanden en slachtoffers van ernstige gewelds- en zedenmisdrijven ontwikkelt Slachtofferhulp Nederland steeds meer professionele ondersteuning van slachtoffers. Behalve Slachtofferhulp Nederland bieden ook andere organisaties ondersteuning aan slachtoffers, zoals het Schadefonds Geweldsmisdrijven. In het regeerakkoord (2012) is aangekondigd dat er één loket komt voor justitiële slachtofferhulp, zodat slachtoffers één aanspreekpunt hebben.

In het visiedocument *Recht doen aan Slachtoffers* (2013) heeft de Nederlandse overheid de volgende vijf beleidsdoelen beschreven³¹ uitgaande van behoeften van slachtoffers, waarbij slachtoffers: worden erkend en zorgvuldig bejegend en geïnformeerd, hebben een sterke positie in het recht, krijgen bescherming waar nodig, krijgen ondersteuning bij het te boven komen van de gevolgen van het delict, hebben de mogelijkheid tot herstel van de gevolgen (zowel financieel, praktisch als emotioneel). Minister van der Steur heeft in zijn kamerbrief van 28 oktober 2016³² de prioriteit voor de komende jaren gelegd op de praktische uitvoering van nieuw verworven slachtofferrechten, betere bescherming van (kwetsbare) slachtoffers, het

³¹ Zie ook: *Tabel 6: Beleidsdoelen en behoeften van slachtoffers*

³² Kamerbrief Tweede Kamer, vergaderjaar 2016–2017, 33 552, nr. 23. Op: <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-33552-23.html>

eenduidig informeren van slachtoffers en herstel door erkenning van leed. Hieronder staat vermeld wat op het moment van onderzoek gerealiseerd is per beleidsdoel en/of prioriteit.

- *Slachtoffers hebben een sterke positie in het recht.* Slachtoffers kunnen nu een actieve bijdrage leveren aan het strafproces, ook over de schuld van de verdachte en de gewenste straf. Zij hebben het recht om zich bij te laten staan in het strafproces, en bij zware misdrijven het recht op ondersteuning door een gespecialiseerde advocaat. Slachtoffers worden geïnformeerd over alle belangrijke stappen in het proces en detentie van de dader. Slachtoffers kunnen gebruik maken van praktische, juridische en emotionele ondersteuning (via Slachtofferhulp Nederland). Ook in het geval dat er geen aangifte of strafproces is gekomen (Kamerbrief meerjarenprogramma slachtofferbeleid 33, 552:23).
- *Slachtoffers krijgen bescherming waar nodig.* Slachtoffer kunnen, wanneer zij dat wensen, anoniem aangifte doen en/of een contactverbod voor de dader verzoeken. Daarnaast wordt het proces aangepast zodat persoonsgegevens van slachtoffers beter zijn beschermd, om uiteindelijk te voldoen aan de Europese richtlijn minimumnormen slachtoffers. Daarnaast is er aandacht besteed aan aanpassingen voor verhoorlocaties en wachtkamers die beter aansluiten op behoeften van slachtoffers (Kamerbrief meerjarenprogramma slachtofferbeleid 33, 552:23).
- *Slachtoffers worden erkend, zorgvuldig bejegend en geïnformeerd.* Er zijn stappen gezet in de ontwikkeling van een digitaal informatieportaal waar alle slachtoffers over hun zaak via een loket kunnen vinden (Kamerbrief meerjarenprogramma slachtofferbeleid 33, 552:23).
- *Slachtoffers hebben mogelijkheden tot herstel van de gevolgen, zowel financieel, praktisch en emotioneel.* De mogelijkheden voor schadevergoeding zijn de afgelopen jaren verruimd, en het is voor slachtoffers vergemakkelijkt om dit via het strafproces te doen. Daarnaast is de voorschotregeling van toepassing bij alle misdrijven en wil het kabinet via het wetsvoorstel affectieschade erkenning bieden aan het leed van de naasten van slachtoffers (met ernstig letsel). Slachtoffers waarbij geen verdachte in beeld is of waar de zaak niet tot een veroordeling heeft

geleid kunnen een financiële tegemoetkoming van de overheid ontvangen via het Schadefonds Geweldsmisdrijven, waarbij de termijn voor indienen is verlengd naar 10 jaar. De komende jaren ligt de focus op het optimaliseren van de uitvoering van deze nieuwe rechten.

In het huidige Nederlandse beleid wat betreft de omgang met slachtoffers van delicten is duidelijk aangegeven waar de politie verantwoordelijk is voor slachtofferzorg (Implementatieplan programma slachtofferzorg), en waar Slachtofferhulp Nederland dat is: "*Slachtofferzorg moet belegd worden op operationeel (politieel) niveau; slachtofferhulp bij Slachtofferhulp Nederland.*" (Implementatieplan programma slachtofferzorg, 2015: p.7). Slachtofferzorg wordt daarbij beschouwd als de omgang met slachtoffers binnen de wettelijke taken van de politie. Slachtofferhulp impliceert emotionele, praktische en juridische ondersteuning (Implementatieplan programma slachtofferzorg, 2015).

Voor de uitvoering van slachtofferzorg door de politie is in september 2015 het *Implementatieplan Programma Slachtofferzorg ten behoeve van uitvoering in de eenheden 2015-2019* opgesteld en goedgekeurd door het Korps Leiding Overleg (KLO). Belangrijke uitgangspunten van dit plan zijn dat de focus van de politieorganisatie wordt gericht op 'Boeven vangen met aandacht voor slachtoffers'; slachtoffers zijn hiermee een volwaardige stakeholder in iedere zaak.³³ Er kan vanuit worden gegaan dat goede slachtofferzorg van belang is voor het vertrouwen in de politieorganisatie. De politie heeft daarom een reeks van maatregelen in praktijk gebracht die de positie van het slachtoffer versterken. Deze omvatten standaardisatie van werkprocessen en instructies en daar waar nodig een aangepast dienstverleningspakket. Voorbeelden van belangrijke wettelijke verplichte aanpassingen zijn de verklaring van rechten van slachtoffers die bij het eerste contact met de politie dient te worden uitgereikt en de individuele beoordeling van slachtoffers op beschermingsbehoeften. Deze uitgangspunten gelden voor alle politie-eenheden (Implementatieplan programma slachtofferzorg, 2015).

³³ Mits het gaat om een delict met een slachtoffer natuurlijk.

Internationaal slachtofferbeleid

Om inzicht te krijgen in eventuele aanpassingen in slachtofferbeleid bij online delicten is via het European Union Crime Prevention Network van de EU een uitvraag gedaan onder alle lidstaten van de Europese Unie met de vraag of er in het bestaande slachtofferbeleid van deze lidstaten aanpassingen zijn gemaakt voor de slachtoffers van online criminaliteit. In totaal hebben 9 lidstaten een officiële reactie gegeven.³⁴ Geen van de landen bleek aanpassingen te hebben gemaakt in het slachtofferbeleid ten behoeve van online criminaliteit. Vervolgens is specifiek gezocht naar beleid en experts in de 5 landen die in de startfase van dit onderzoek zijn vastgesteld in samenspraak met de leden van de begeleidingscommissie: het Verenigd Koninkrijk, Duitsland, Estland, Australië en Amerika. Om een beeld te krijgen van eventuele aanpassingen in het slachtofferbeleid van andere landen is gezocht naar openbare beleidsdocumenten van die landen (zie bijlage 4). Ook is tijdens interviews met experts in Nederland en het buitenland steeds gevraagd naar ontwikkelingen in het slachtofferbeleid buiten Nederland. Uit de interviews en analyse van het slachtofferbeleid blijkt niet dat het slachtofferbeleid speciaal is aangepast om in behoeften van slachtoffers van online delicten te kunnen voorzien.

Wel blijkt dat er veel internationale initiatieven zijn die slachtoffers van online delicten ondersteuning bieden (zie bijlage 4). Via Victim Support Europe³⁵ (VSE) hebben we in kaart gebracht of en hoe slachtofferhulporganisaties hulp bieden aan slachtoffers van online delicten (zie voor een overzicht bijlage 4). De meeste onderzochte slachtofferhulporganisaties doen geen vermelding van online of cybercriminaliteit op hun website of in beleidsdocumenten. Het Britse Victim Support vormt een uitzondering. Deze organisatie vermeldt verschillende vormen van online criminaliteit en geven per vorm blijk van erkenning van de gevoelens die een slachtoffer zou kunnen ervaren. Zo besteden zij specifiek aandacht aan wraakporno, identiteitsfraude en cyberstalking. Daarnaast geven zij informatie over de verschillende vormen van criminaliteit, over de mogelijkheden van het kunnen doen van aangifte (e-fraude aangiftes moeten bijvoorbeeld niet via de reguliere

³⁴ Oostenrijk, Bulgarije, Tsjechië, Duitsland, Estland, Hongarije, Ierland, Malta, Griekenland.

³⁵ De Europese koepelorganisatie voor slachtofferhulporganisaties. Opggericht in 1990, op het moment van schrijven zijn bij VSE 47 organisaties over 27 landen aangesloten.

politiekanalen worden gedaan, maar via het speciale *Action Fraud* meldpunt³⁶), informatie om herhaald slachtofferschap te voorkomen en biedt de organisatie psychische en emotionele ondersteuning. Ook verwijzen zij slachtoffers actief door naar andere initiatieven. Slachtoffers van wraakporno worden doorverwezen naar de *Revengepornhelpline*³⁷ voor onder meer ondersteuning bij aangifte en verwijdering van materiaal, maar ook voor emotionele ondersteuning. Slachtoffers van cyberstalking worden doorverwezen naar *Getsafeonline* waar zij met name terecht kunnen voor informatie³⁸. Financiële ondersteuning wordt niet gegeven door Victim Support: *"We will help you get your life back on track, and although we're unable to financially compensate you for your loss, we can work to support you until you no longer need our help (Website Victimsupport.org, 2018)."*

Resumé

De literatuur laat zien dat slachtoffers van traditionele offline delicten verschillende behoeften hebben, variërend van emotionele behoeften, zoals aan hulp bij eerste opvang of erkenning als slachtoffer, en behoeften met betrekking tot het strafproces, zoals rechtsbijstand en informatiebehoeften, bijvoorbeeld informatie over de dader. Verder hebben slachtoffers praktische behoeften, bijvoorbeeld aan hulp bij huisvesting, financiële behoeften, aan vergoeding van schade en nadeel en primaire behoeften, zoals aan onmiddellijke veiligheid. Daarbij moet opgemerkt worden dat er algemene behoeften zijn die voor alle vormen van slachtofferschap gelden, maar dat er specifieke behoeften zijn die gelden voor slachtoffers van bepaalde delicten.

Het Nederlandse slachtofferbeleid gaat uit van de behoeften van slachtoffers. Dit is in lijn met de uitkomsten van het onderzoek naar de behoefte van slachtoffers van Ten Boom en Kuijper (2008). Het ministerie van Justitie en Veiligheid vat de behoeften van slachtoffers samen in de volgende vijf beleidsdoelen: erkenning en zorgvuldige bejegening (waaronder informatie), rechtvaardigheid, bescherming, ondersteuning, schadevergoeding en herstel. Daarnaast is slachtofferzorg belegd op

³⁶ <https://www.actionfraud.police.uk>

³⁷ Zie: <https://revengepornhelpline.org.uk/>

³⁸ Zie: <https://www.getsafeonline.org>

uitvoerend niveau. Alle (politie)functionarissen zouden bekwaam moeten zijn in de uitvoering van slachtofferzorg.

4. Gevolgen van slachtofferschap online delicten

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk staan de gevolgen van slachtofferschap van online delicten zoals ervaren door slachtoffers zelf centraal. In paragraaf 4.2 volgt daarom eerst een beknopte weergave van de literatuur op dit gebied. Paragrafen 4.3 tot en met 4.5 bespreken de resultaten van interviews met 19 slachtoffers en 22 experts. In tabel 7 staat een overzicht van het aantal slachtoffers en experts die geïnterviewd zijn per categorie van online criminaliteit. Dit hoofdstuk bevat een weergave van de resultaten van interviews met slachtoffers, interviews met experts en een discussiebijeenkomst met experts.³⁹ Aan slachtoffers is gevraagd om een beschrijving te geven van het delict waarvan ze slachtoffer zijn geworden en aan experts is gevraagd naar hun ervaringen met dit soort slachtoffers en de gevolgen waar ze onder lijden. Specifiek is daarbij ingegaan op financiële gevolgen en psychische en/of emotionele gevolgen. Daarnaast is gevraagd naar eventuele overige gevolgen. Steeds is doorgevraagd naar wat de impact van de gevolgen waren voor het slachtoffer. Ook is steeds gevraagd of de ervaren gevolgen te maken hadden met de kenmerken van het delict. Tijdens de interviews is aandacht besteed aan aspecten als de massaliteit van slachtofferschap, het grensoverschrijdend karakter van online criminaliteit of de ongrijpbaarheid van het delict. In bijlage 6 staat een overzicht van alle slachtoffers, het hoofddelict waar zij slachtoffer van waren en enkele achtergrondkenmerken. Alle casusbeschrijvingen van delicten zijn terug te vinden in bijlage 1.

³⁹ Meer informatie over de methoden van onderzoek staan in paragraaf 2.3. De topiclist die gebruikt is voor de interviews met slachtoffers staat in bijlage 12 en de topiclist die gebruikt is voor de interviews met experts staat in bijlage 13. In dit hoofdstuk worden soms uitspraken van respondenten gebruikt om uitkomsten te illustreren. Indien een uitspraak afkomstig is van een slachtoffer, dan wordt het respondentnummer voorafgegaan met een "S". Uitspraken van experts worden aangeduid met de letter "E".

Tabel 7: Aantal respondenten per criminaliteitscategorie ^{40 41}

	Cybercrimes	Financieel	Interpersoonlijk	Zeden
Experts (n=22)	10	16	12	9
Slachtoffers (n=19)	5	12	8	5

4.2 Eerdere studies naar de gevolgen van slachtofferschap van online criminaliteit

De meeste empirische studies naar de gevolgen van slachtofferschap van online criminaliteit richten zich op fraudedelicten. Het blijkt dat de impact van online fraude zich niet alleen beperkt tot financiële gevolgen, maar dat slachtoffers ook emotionele en psychologische gevolgen ervaren (Button e.a., 2009; Kerr e.a., 2013; Richards en Cross, 2018). Empirisch onderzoek laat duidelijk zien dat ook bij online fraude er sprake is van een grote impact op slachtoffers. In een Australische studie geven slachtoffers bijvoorbeeld aan niet alleen grote financiële schade te hebben geleden, variërend van tienduizenden tot honderdduizenden euro's, maar ook dat ze emotionele en psychologische gevolgen ervaren. Die gevolgen hangen sterk samen met de persoonlijke omstandigheden van slachtoffers en hoe goed zij deze schade kunnen opvangen (Button e.a., 2011; Cross e.a., 2016). De emotionele en psychologische impact uit zich in schaamte, verdriet, stress, eenzaamheid en woede. In enkele gevallen geven slachtoffers aan gevoelens van depressie te ervaren. Dat is niet alleen het geval in de periode direct na het incident, maar de emotionele impact kan zich gedurende een lange periode doen gelden (Cross e.a., 2016). Uit onderzoek van Button en collega's (2009) blijkt dat bijna driekwart van de slachtoffers van online fraude het eigen gedrag verandert als gevolg van hun slachtofferschap. Ze

⁴⁰ De aantallen hebben niet betrekking op unieke respondenten omdat experts soms iets weten van meerdere vormen van online criminaliteit en slachtoffer soms te maken hebben met delicten waarbij er sprake is van een combinatie van delicten, zoals een slachtoffer van cyberstalking waarbij ook sprake is van het hacken van een account.

⁴¹ In bijlage 2 staat een overzicht met delicten die onder deze categorieën vallen. In bijlage 1 staan alle casusbeschrijvingen van onderhavig onderzoek weergegeven.

verliezen bijvoorbeeld hun vertrouwen in anderen en zijn voorzichtiger als zij zich online begeven. Voor slachtoffers van zogenaamde *dating fraude* geldt in enkele gevallen wat Whitty en Buchanan (2015) double-hit noemen. Dergelijke slachtoffers worden niet alleen geconfronteerd met financiële gevolgen, maar ook met het verlies van een (gepercipieerde) geliefde. Ten slotte spreken slachtoffers van online fraude over fysieke impact na slachtofferschap, zo geven veel slachtoffers aan slapeloosheid, misselijkheid en gewichtsverlies te ervaren (Cross e.a., 2016). Slachtoffers of hun familie worden soms bedreigd (Ross en Smith, 2011).

Ook naar de gevolgen van identiteitsfraude is eerder onderzoek gedaan. Identiteitsfraude wordt in de literatuur beschreven als een delict waarbij de dader persoonsinformatie van iemand anders gebruikt, veelal voor direct financieel gewin (zie bijvoorbeeld Van Wilsem, 2012). Een logisch gevolg van identiteitsfraude is dan ook financieel verlies. Slachtofferschap kan verder zorgen voor emotionele gevolgen, zoals verminderd vertrouwen in anderen en gevoelens van machteloosheid (Van der Meulen, 2006; De Vries e.a., 2007; Identity Theft Resource Center, 2009). Het mogelijk niet erkennen van het slachtoffer als slachtoffer is een ander belangrijk gevolg van identiteitsfraude. Een probleem bij identiteitsfraude kan de bewijslast zijn. Verschillende studies laten zien dat slachtoffers van identiteitsfraude negatieve gevolgen ervaren omdat ze zelf moeten aantonen dat ze geen dader maar slachtoffer zijn (bijvoorbeeld Griepink, 2006; Whitson en Haggerty, 2008; Van der Meulen, 2006; Van der Meulen en Koops, 2012). Er is in die gevallen dus sprake van een 'omgekeerde bewijslast'. Alle sporen leiden naar het slachtoffer en datzelfde slachtoffer moet vervolgens aantonen echt slachtoffer te zijn. Van der Meulen (2006) stelt verder dat slachtoffers vaak niet serieus worden genomen door de politie. Zij hebben vaak moeite om informatie te krijgen van overheidsorganisaties, omdat deze het slachtoffer als dader zien of de privacy van burgers of klanten willen beschermen. Een ander gevolg van identiteitsfraude is dat fouten in allerlei databases moeten worden hersteld. Doordat dit proces langdurig en lastig kan zijn voor slachtoffers, kan dit gevoelens van hulpeloosheid en frustratie opleveren. Van der Meulen en Koops begeven slachtoffers zich veelal in "*een doolhof van instanties, waarvan het merendeel regelmatig weigert om actie te ondernemen om fouten te corrigeren en*

daarmee de gevolgen van (ook toekomstig) misbruik te beperken" (Van der Meulen en Koops, 2012:5). De Hert (2011) spreekt in dit geval van een beperkte *access to remedy* voor slachtoffers van identiteitsfraude waarbij het herstel van fouten voor slachtoffers vaak moeilijk, zo niet onmogelijk is. Voor gegevens die zijn opgeslagen in systemen van politie en justitie geldt dat de kennisname, verbetering of verwijdering door burgers problematisch is en vaak niet mogelijk blijkt (Buruma, 2011).

Bij cyberstalking gebruiken daders soms een combinatie van offline en online technieken om het slachtoffer lastig te vallen (zie bijvoorbeeld Maple e.a., 2011; Sheridan en Grant, 2007; Malsch e.a., 2015). De mogelijkheden die internet biedt worden door daders gebruikt om hun doel te bereiken: directe bedreigingen uiten via e-mail of chatprogramma's, anderen ertoe bewegen het slachtoffer lastig te vallen of te bedreigen, persoonlijke informatie van het slachtoffer online verspreiden, zich voor doen als het slachtoffer en het zoeken en verzamelen van informatie over het slachtoffer (Short e.a., 2014; Fox, 2016). Cyberstalking vertoont overeenkomsten met traditionele offline vormen van stalking: de dader is vaak de ex-partner van het slachtoffer, het merendeel van de daders is man en het merendeel van de slachtoffers vrouw (Dressing e.a., 2013). In lijn met die bevinding toont onderzoek naar de ervaren gevolgen van online stalking aan dat slachtoffers van traditionele stalking en cyberstalking vergelijkbare psychologische problemen ervaren (Kraft, 2010; Short e.a., 2015, Dressing e.a., 2014; Nobles e.a., 2014; Worsley e.a., 2017). Psychologische gevolgen van cyberstalking omvatten onder meer woede, hulpeloosheid en angst. Verder kunnen slachtoffers naast angst ook een verlies van controle over het leven, depressie en stressklachten ervaren. Deze vérgaande emotionele gevolgen kunnen er toe leiden dat slachtoffers zich onttrekken aan het publieke leven waardoor ook (indirecte) financiële schade ontstaat.

Onderzoek naar de gevolgen van sexting is doorgaans gericht op de positieve effecten van sexting. Sexting is het versturen en ontvangen van seksueel beeldmateriaal via digitale berichtenservices zoals Whatsapp, Snapchat of Instagram (Anastassiou, 2017). Sexting is niet per definitie een negatieve activiteit. Bestaand onderzoek richt

zich met name op sexting onder jongeren. De resultaten laten zien dat sexting een 'veilige' manier van seksueel experimenteren kan zijn voor jongeren die nog niet toe zijn aan fysieke seksuele activiteiten (Anastassiou, 2017). Sexting vormt daarnaast een veilige oplossing voor seksuele frustratie wanneer er geen partner in het spel is (Stanley e.a., 2016) of biedt juist seksuele mogelijkheden wanneer er sprake is van een langeafstandsrelatie (Le, 2016). Jongeren zien sexting als iets 'leuks' (Lippman en Campbell, 2014) en gemakkelijk (Burkett, 2015). Onderzoek van Lippman en Campbell (2014) toont aan dat de meerderheid van de onderzochte jongen sexting als normaal beschouwen.

Negatieve gevolgen van sexting zijn er zeker ook, bijvoorbeeld als beeldmateriaal in handen komt van anderen dan de bedoelde ontvanger. Dit kan gebeuren doordat de ontvanger het beeldmateriaal zelf verspreidt of doordat een derde partij door bijvoorbeeld een hack van de verzender of ontvanger ook de beschikking krijgt over de beelden (zie bijvoorbeeld Yeung e.a., 2014; Colenbrander, 2016). De gevolgen hiervan kunnen groot zijn voor slachtoffers. Zo kan er sprake zijn van depressie, verlaagd zelfvertrouwen en het verlies van vertrouwen in anderen (Dake e.a., 2012; Sorbring e.a., 2014; Burkett, 2015). Verder kan reputatieschade het gevolg zijn. Slachtoffers melden dat ze zich gestigmatiseerd voelen en dat ze negatieve reacties van hun online en offline sociale omgeving te krijgen (Ringrose e.a., 2012; Walker e.a., 2013). Le (2016) laat zien dat slachtoffers zich soms negatief over zichzelf gaan uitlaten en geven zichzelf de schuld van hun slachtofferschap (Burkett, 2015; Hasinoff, 2013). Op de langere termijn ontwikkelen slachtoffers volgens de literatuur gevoelens van paranoia en angst uit vrees dat het beeldmateriaal verder verspreid zal worden. Dit gevoel van bedreiging en angst kan jarenlang aanhouden (Le, 2016; McGovern e.a., 2016; Wolak e.a., 2010).

4.3 Financiële gevolgen

De meeste slachtoffers van online delicten (16 van de 19) in het onderzoek dat in dit rapport wordt beschreven, ervaren financiële gevolgen. Zowel in voor de hand liggende delicten in het fraudecluster (alle 12) als bij interpersoonlijke delicten (3 van de 8), zedenzaken (2 van de 5) en cybercrimes (1 van de 5). Ruim de helft van de

slachtoffers (11 van de 19) meldt *directe* financiële schade, terwijl 7 van de 19 slachtoffers (ook) *indirecte* financiële schade lijdt. In deze paragraaf gaan we uitgebreider in op deze financiële gevolgen voor slachtoffers.

De financiële gevolgen die slachtoffers melden variëren van het verlies van enkele honderden euro's tot bedragen van meer dan tweehonderdduizend euro. De uiteindelijke impact die deze financiële gevolgen hebben op het leven van slachtoffers verschilt door de financiële situatie en de sociale omgeving van slachtoffers. In sommige gevallen betekent het financiële verlies niet meer dan een vervelende situatie die weinig merkbare impact heeft, in andere gevallen betekent de schade het verlies van al het spaargeld of het gehele pensioen. In het meest ernstige geval gaat dit gepaard met grote schulden bij directe familie en het verlies van huisvesting:

"Ik heb niks meer! Ik heb mijn laatste cent overgemaakt! (..) In een paar weken tijd ben je alles kwijt wat je in al die jaren hebt opgebouwd". (S14)

Slachtoffers van delicten die binnen het fraudecluster vallen ervaren altijd financiële gevolgen (12 van de 12). De slachtoffers melden verschillende vormen van delicten waarvan ze slachtoffer zijn geworden, waaronder datingfraude en oplichting via online handelsplaatsen of valse webwinkels. Zie bijlage 1 voor een overzicht van alle casussen. De slachtoffers van datingfraude of voorschotfraude lijden de grootste financiële schade. Bij deze vormen van fraude nemen daders een valse identiteit aan en bouwen een relatie op met het slachtoffers om deze vervolgens onder valse voorwendselen geld afhandig te maken. Van de 12 slachtoffers van delicten binnen het fraudecluster vallen er 4 onder deze specifieke verschijningsvorm van fraude. Een voorbeeld van een datingfraude staat beschreven in casus 1 (S05).

Casus 1: Datingfraude (S05)

Via de datingapp Tinder ontmoet het slachtoffer een buitenlandse man, die een succesvol eigen bedrijf heeft. De twee hebben al gauw dagelijks contact en het slachtoffer ontwikkelt sterke romantische gevoelens na het delen van passies, angsten, pijn en liefde. Alle informatie die het slachtoffer krijgt over de man klopt wanneer ze dit online controleert. Wanneer de man in het buitenland wat problemen heeft met zijn bankpas, laat hij het slachtoffer inloggen op zijn (achteraf blijkt valse) bankrekening om van daar geld over te maken. Dit vergroot het vertrouwen van het slachtoffer. Ondertussen maken ze, na maandenlang intensief contact, plannen om samen een woning te zoeken als hij, na afloop van zijn project in het buitenland, terug in Nederland is. Wanneer de man in de problemen komt met justitie in het buitenland maakt het slachtoffer geld over (ze heeft op zijn 'bankrekening' immers gezien dat hij kredietwaardig is) en stopt hier pas mee wanneer alles op is en haar baas haar een lening weigert. Door een web van leugens, liefde en financiële afhankelijkheid van de investeringen die ze in de man heeft gedaan, verliest ze uiteindelijk meer dan 200 duizend euro.

De reden dat de directe financiële schade groot is bij deze vormen van fraude lijkt te zijn dat de fraude lang aanhoudt. De dader bouwt een, al dan niet romantische, relatie op met het slachtoffer en gaat net zo lang door met het ontfutselen van geld aan het slachtoffer totdat hij of zij helemaal niets meer heeft en ook geen andere mogelijkheden heeft om aan geld te komen. Verschillende slachtoffers van deze specifieke vormen van fraude (3 van de 4) geven bijvoorbeeld aan geld te hebben geleend van familie of vrienden.

Slachtoffers van delicten die niet binnen de fraudecategorie vallen, ervaren in de regel geen directe financiële schade. Er is één uitzondering. Een expert gaf aan dat gevallen bekend zijn waarbij slachtoffers gehackt zijn en de dader daardoor de beschikking kreeg over financiële gegevens en toegang tot digitale portemonnees met digitaal geld (ENaPo4).

In totaal melden 7 van de 19 slachtoffers (ook) *indirecte* financiële schade. In 3 gevallen gaat het om slachtoffers van delicten die vallen binnen het fraudecluster. Deze slachtoffers hebben dus directe financiële schade als gevolg van de fraude én indirecte financiële schade. Het gaat dan om slachtoffers die door de emotionele impact van de fraude niet langer konden werken of ziek werden. In 1 geval voerde het slachtoffer werkzaamheden uit voor een niet-bestaand bedrijf. De indirecte schade is hier het verlies van tijd waarin voor een echte werkgever gewerkt had kunnen worden.

Ook slachtoffers van delicten die niet vallen binnen het fraudecluster lijden soms indirecte schade. In totaal gaat het om 2 binnen de categorie zeden, 2 binnen de categorie cybercrime en één binnen de categorie interpersoonlijk. Indirecte financiële gevolgen zijn bijvoorbeeld tijdsverlies, de vervanging van computerapparatuur, het niet kunnen voldoen aan contractuele afspraken en het verlies van werk (ENaPo5). Bij identiteitsfraude vormt bijvoorbeeld een negatieve BKR-registratie na slachtofferschap indirecte financiële schade (S01). Een slachtoffer van een delict dat valt binnen het zedencluster geeft aan dat de beelden en verhalen die op internet rond blijven zwerven een negatieve impact hebben gehad op de carrière van het slachtoffer:

"Ik zat op proeftijd in een baan. Ik had besloten het te vertellen, dus ik zei tegen mijn baas: [het] kan zijn dat je me op de radio hoort, etc. etc. Hij reageerde toen keurig [...] maar een paar weken erna moest ik op gesprek komen. Hij zei: 'Je hebt toch best wel wat bagage bij je, dat kunnen we er niet bij hebben (...)'. " (S03)

Deze indirecte financiële gevolgen van zedenzaken worden ook door verschillende experts genoemd (EOvJ1; EHW). Daarnaast kan volgens experts financiële schade ontstaan doordat slachtoffers afgeperst worden met seksueel getinte foto's (EOvJ1; EHW).

4.4 Psychologische en emotionele gevolgen

Bijna alle slachtoffers melden in mindere of meerdere mate psychologische en emotionele gevolgen van online criminaliteit (18 van de 19). Opvallend is dat 6 van de 19 slachtoffers aangeven verregaande gevolgen te ondervinden. Die gevolgen zijn volgens de respondenten zo erg dat ze een soms verwoestende impact hebben. Enkele van die slachtoffers hebben suïcidale neigingen. Andere gevolgen zijn: verlies van vertrouwen (14), schuldgevoel en schaamte (11), boosheid, woede en frustratie (8), stress (8), angst (7), onveilig gevoel (7), machteloosheid (7), verdriet en teleurstelling (5) en rouw (4). Deze gevolgen worden hieronder verder uitgewerkt.

Verwoestende impact

Zes van de 19 respondenten geven aan verregaande emotionele gevolgen te hebben ervaren die een verwoestende impact op hen hebbe, al dan niet gepaard gaand aan met suïcidale neigingen. Deze extreme gevolgen zijn terug te zien bij slachtoffers van delicten uit de categorieën zeden (2) en fraude (4). Bij de twee zedenslachtoffers ging het om wraakporno en sexting waarbij compromitterende beelden van het slachtoffer online beschikbaar kwamen voor grote groepen mensen, de sociale afkeuring zeer groot was en het slachtoffer het gevoel kreeg dat het leven door deze gevolgen afgelopen was. Bij de vier fraudeslachtoffers ging het in drie gevallen om slachtoffers van datingfraude en in een geval om identiteitsfraude. In het geval van datingfraude ontstaat er een romantische relatie met sterke verliefdheidsgevoelens. Het verlies van deze verliefdheid in combinatie met het verlies van grote sommen geld, schaamte en de sociale afkeuring van het slachtofferschap heeft een verwoestende impact op de slachtoffers.

Een expert (EHW) stelt dat dergelijke gevolgen met name te zien zijn bij zedenzaken waarbij compromitterende foto's van het slachtoffer online gedeeld worden. Een slachtoffer van wraakporno, waarbij seksueel beeldmateriaal van het slachtoffer online verspreid is door een ex-partner, zegt:

"Je verwoest er gewoon een leven mee (..) Er zijn meiden die er een eind aan maken (..) ik begrijp dat gewoon. Ik snap dat je wilt dat het allemaal over is."
(S03)

Als door de dader bedreigd wordt met het verspreiden van (onrechtmatig verkregen) expliciet beeldmateriaal in de sociale kring van het slachtoffer, zoals de school, het werk of de familie (EHW), heeft dit een vergelijkbare impact. Een slachtoffer van een hack van haar iCloud, waarbij bedreigd werd compromitterende foto's te verspreiden, zegt hierover:

"Ik sliep er heel slecht door, omdat ik elke nacht en ochtend wakker schrok om op mijn mobiele telefoon te kijken of er nieuwe dreigementen waren of dat mijn persoonlijke gegevens en media openbaar waren gemaakt, zoals er bedreigd werd te doen. Bij elke melding op mijn telefoon schrok ik weer opnieuw, hoe zeer ik het ook probeerde los te laten. De onzekerheid over het feit dat mijn gegevens openbaar gemaakt zouden kunnen worden en het feit dat ik geen idee had wie hierachter zat maakte dat deze zaak continu in mijn hoofd speelde en dat de hele dag door, maandenlang." (S20)

Twee slachtoffers van datingfraude trekken de parallel met seksueel misbruik en mishandeling:

"Ik ben fysiek nooit verkracht, toch had ik het gevoel dat ik verkracht was."
(S04)

"Dit is geestelijke mishandeling (..) ik barst opeens in tranen uit tijdens het sporten (..)" (S15)

In een geval van identiteitsfraude waarbij het slachtoffer uiteindelijk foto's van haar identiteitsbewijs, bankpas en overschrijvingscodes naar de dader stuurde, waren de emotionele gevolgen eveneens intens. Het slachtoffer ervoer niet alleen een aanzienlijke financiële impact, maar was ook geschrokken door het gemak waarmee

dit haar was overkomen. Omdat zowel de bank als politie zeiden haar niet te kunnen helpen en aangaven dat zij zelf een stomme fout had begaan, nam bij het slachtoffer de stress grote vormen aan:

"Je voelt je in je hemd staan, je voelt je heel alleen." (S15)

Twee experts geven aan dat deze zware emotionele impact vooral voorkomt bij slachtoffers van datingfraude, mede omdat er ook financiële gevolgen zijn (EHW; ECC). Vaak is ook geld van familie of vrienden gebruikt. Dit leidt naast de directe financiële schade tot schuldgevoelens ten opzichte van de personen van wie geld is geleend. Soms houden die personen het slachtoffer verantwoordelijk voor het financiële verlies.

Verlies van vertrouwen

Voor de meerderheid van de slachtoffers (14 van de 19) is een direct gevolg van het slachtofferschap het verlies van vertrouwen in anderen of in de mensheid. Dit komt voor bij slachtoffers van delicten die vallen binnen het fraudecluster (9 van de 12), het zedencluster (4 van de 5) en het interpersoonlijke cluster (1 van de 8). Slachtoffers van delicten binnen het zedencluster zeggen bijvoorbeeld:

"Daarna [ben ik] bij een psycholoog geweest, die kon niet garanderen dat het over zou gaan. Daar [heb ik een] vertrouwensband mee opgebouwd. Iemand die beroepsgeheim heeft, want je vertrouwen is helemaal kapot. Dus beroepsgeheim is fijn." (S03)

"Ik dacht het is klaar, mijn wereld is over. Ook voor mijn zusje die wordt erop aangesproken." (S23)

In fraudezaken waarbij langdurig en intens contact tussen dader en slachtoffer heeft plaatsgevonden, zoals datingfraude, melden 3 van de 4 slachtoffers dat het verlies van vertrouwen in zowel de online omgeving als de mensheid groot is:

"Vreemde mensen die hou ik op afstand. Je vertrouwen is weg. Je moet eerst opbouwen en daarna kan ik je vertrouwen." (S08)

"Ik durf mijn gevoelens niet meer te uiten, ik durf niets meer te zeggen, ik durf niet meer voor mezelf op te komen." (S04)

Een slachtoffer van stalking, smaad en bedreiging geeft eveneens verlies van vertrouwen in de omgeving aan. Omdat zij zo vaak is geconfronteerd met nepprofielen, smaad en verspreide berichten over haarzelf die niet bleken te kloppen, geeft zij aan elke toenadering die zij online ontvangt niet te vertrouwen:

"Je kan al je nieuwe volgers gaan blocken [...] en ik kondig (online) niet meer aan waar ik heen ga." (S21)

Zeven van de 19 respondenten noemen het hebben van een onveilig gevoel als gevolg van slachtofferschap. Dit onveilige gevoel komt naar voren bij slachtoffers van interpersoonlijke delicten (3 van de 12), waarbij dit gevoel versterkt wordt door de angst voor een fysieke toenadering door de dader.

Onveiligheid is eveneens genoemd bij cybercrime zaken (3 van de 5). In deze gevallen lijkt dit gevoel met name zijn oorsprong te vinden in de ongrijpbaarheid van het delict en de onzichtbaarheid van de dader. Hierdoor bestaat de perceptie dat de dader overal kan zijn en dat slachtofferschap zich altijd kan herhalen. Zo spreekt een slachtoffer in wiens auto tot twee keer toe werd ingebroken via een hack:

"Je voelt je gewoon onveilig omdat iemand in je spullen zat. Ik stond een aantal keer 's nacht op het dakterras te kijken als ik weer wat hoorde." (S10)

In fraudezaken waarbij er kortstondig of weinig contact is geweest tussen de dader en het slachtoffer, zoals phishing, marktplaatsfraude of webwinkelfraude waarbij een product betaald wordt en vervolgens niet wordt geleverd, lijken slachtoffers minder last te hebben van het verlies van vertrouwen in de mensheid. S9, bijvoorbeeld, die

slachtoffer was van phishing via marktplaats waarbij er 9 duizend euro van zijn rekening is overgemaakt, zegt hierover dat hij sindsdien wel beter oplet met het doen van nieuwe aankopen, maar: "*[M]ijn vertrouwen is niet aangetast. Ik heb sindsdien via marktplaats meer verkocht en dat is goed gegaan.*" Slachtoffers zien dat ook min of meer als een nieuwe vorm van criminaliteit die er nu eenmaal bij hoort tegenwoordig.

Schuldgevoel en schaamte

Slachtoffers ervaren ook gevoelens van schaamte (8 van de 19). Dit is vooral het geval bij slachtoffers in fraudezaken (6 van de 12) en zedenzaken (2 van de 5). In zedenzaken ligt op bewust of onbewust gemaakte en verspreide seksueel getinte beelden volgens de respondenten een taboe. Wanneer het slachtoffer door de dader geconfronteerd wordt met deze beelden ontstaan gevoelens van schaamte doordat het slachtoffer zichzelf verantwoordelijk acht voor het ontstaan van deze compromitterende beelden.

"Ik heb het zelf gedaan, niemand heeft mij gedwongen die foto te sturen."
(S23)

"Het allerergste is dat je ouders het te weten komen, je wil ze niet teleurstellen." (S22)

Ook bij fraudezaken geven de respondenten aan schaamte te voelen (6 van de 12). De oorzaak hiervan ligt in de beleving dat het slachtoffer door een crimineel om de tuin is geleid en op deze wijze uit eigen beweging, of 'vrijwillig', geld heeft overgemaakt. Dit maakt slachtoffers gevoelsmatig verantwoordelijk voor hun eigen slachtofferschap:

"Ik schaam me dood. Ik had het gewoon veel eerder door moeten hebben."
(S04)

"Tot op de dag van vandaag vertel ik er weinig over, omdat ik dan denk dat ze denken 'zo die is er makkelijk ingetrapt' of dat ze denken 'wat is die dom'. Ik heb het mijn familie pas verteld toen ik op tv kwam." (S17)

"[Ik heb het] verzwegen voor mijn omgeving, hoongelach, dat krijg je gewoon (..) Je kunt ook een voorwerp van spot worden, dat wil je niet." (S06)

Schaamte wordt door slachtoffers veelal gelinkt aan schuldgevoelens. Dat zien we – net als de gevoelens van schaamte – bij slachtoffers van delicten uit het fraudecluster (9 van de 12) en zedencluster (2 van de 5). In beide categorieën lijken slachtoffers de schuldgevoelens te hebben doordat handelingen die ze zelf hebben verricht (mede) tot het slachtofferschap hebben geleid:

"Ik weet dat het niet mijn eigen schuld is, maar dat voelt wel zo (..) Omdat ik zelf die foto heb gemaakt, is het toch ook mijn eigen verantwoordelijkheid." (S22)

"Je bent ook zelf schuldig, je gaat er zelf in mee. Ik heb zelf de opdracht (voor het overmaken van het geld) gegeven (..) het is net als met je auto achteruit tegen een paal aan (rijden). Stom!" (S06).

"Achteraf neem ik mezelf dat heel kwalijk, ik ben mijzelf hierdoor minder waard gaan vinden (..) hoe heb ik zo stom kunnen zijn?" (S04)

Stress en depressie

Acht slachtoffers geven aan als gevolg van hun slachtofferschap last te hebben van (post-traumatische) stress of depressie. Het gaat om slachtoffers van interpersoonlijke delicten (4 van de 8) en slachtoffers van fraudedelicten (4 van de 12).

Bij interpersoonlijke delicten zoals stalking en bedreiging ontstaan bij het slachtoffer angst en (zware) stressklachten. Dit lijkt mede veroorzaakt te zijn doordat de dader, door het online aspect, overal en altijd contact kan zoeken met het slachtoffer:

"Ik had huilbuien, zoveel woede en angst. Ik slaap er heel slecht van. " (S17)

"[H]et feit dat ik geen idee had wie hierachter zat maakte dat deze zaak continu in mijn hoofd speelde en dat de hele dag door, maandenlang. Omdat het iedereen zou kunnen zijn, begin ik ook iedereen op straat die ook maar even naar me kijkt te wantrouwen." (S20)

Daarnaast zijn ook bij fraudezaken (5) en zedenzaken (2) stressklachten gemeld. In fraudezaken wordt de stress met name veroorzaakt in gevallen (2) waarin de fraude gepaard ging met (fysieke) bedreigingen. In twee andere gevallen leidt de toenemende frustratie over de wijze waarop politie en justitie (niet) omgaan met het slachtofferschap en het gemak waarmee de dader ermee weg kan komen tot grote spanningen bij slachtoffers en daarmee stressklachten.

"Dieven hebben vrij spel, dat kan ik niet hebben [...] (ik ben) weggestuurd bij de balie [...] ga maar online aangifte doen! Dit is ontmoedigingsbeleid om aangifte te doen! [...] ik was zo gefrustreerd dat ik er depressieve klachten van kreeg." (S07)

Spanning en stressklachten in delicten uit het zedencluster worden met name veroorzaakt doordat het slachtoffer op elk moment geconfronteerd kan worden met een hernieuwd slachtofferschap en uit angst dat gemaakte dreigementen uitgevoerd worden.

"Hoewel ik daarna geen mails meer heb ontvangen bleef de angst en onzekerheid maandenlang. Elk moment vreesde ik dat er weer een mail zou komen. Ik sliep er heel slecht door, omdat ik elke nacht en ochtend wakker schrok om op mijn mobiele telefoon te kijken of er nieuwe dreigementen waren [van het verder verspreiden van seksueel beeldmateriaal dat gestolen was door de dader] of dat mijn persoonlijke gegevens en media openbaar waren gemaakt, zoals er gedreigd werd te doen." (S20)

Angst

Angst speelt bij 7 van de 19 slachtoffers een rol, met name bij slachtoffers van interpersoonlijke delicten (5 van de 12) zoals stalking en bedreiging, maar ook bij zedendelicten (2 van de 5) en bij een fraudezaak (1 van de 12).⁴²

Bij interpersoonlijke delicten speelt angst een rol door de aard van het delict dat is gericht op het lastigvallen en het veroorzaken van (ernstige) negatieve emoties bij het slachtoffer. De angst wordt nog vergroot omdat er bij deze delicten sprake is van zowel online als offline aspecten, waardoor de online geuite bedreigingen ook fysiek realistisch zijn. In twee gevallen waren er bijvoorbeeld eerder al in de fysieke wereld strafbare feiten gepleegd, zoals stalking, bedreiging en mishandeling. Daders gaan vervolgens over op het misbruiken van online-mogelijkheden om het slachtoffer nog meer dwars te zitten. Dit leidt bij het slachtoffer tot een gevoel van angst en paranoia, omdat hij of zij nergens heen kan vluchten voor de dader. Zo gaf een respondent aan dat haar stalker, voor wie zij een omgevingsverbod had gekregen en die haar meermalen had mishandeld, via onder andere nep-profielen op sociale media straffeloos contact met haar kon zoeken, haar facebook hackte en doorging met zijn bedreigingen en smaad online te uiten. Door het online aspect kunnen slachtoffers niet altijd afstand houden van de verdachte:

"Ik dacht ze gaan me doodschieten ofzo [...] Op het moment dat je berichtjes krijgt: 'Wil je voor altijd in angst leven?' Heel angstaanjagend is dat! Ik had zo'n paniek, ik was zo bang. " (S17)

"Stalking, (hij) had alle accounts, wachtwoorden veranderd, naaktmedia verstuurd (..) ook naar familie, hij is overal in haar leven" (ESHN3).

⁴² Slachtoffers kunnen soms slachtoffer zijn van delicten die vallen onder meerdere categorieën. Zie ook paragraaf 2.3 en tabel 2.

In het geval van online zedenzaken ervaren slachtoffers angst omdat onbekend is wie de dader is:

"Het kan iedereen zijn (..) Ik durf niet meer echt privé dingen te zeggen op mijn telefoon." (S20),

Verder ervaren slachtoffers van delicten uit het zedencluster waarbij online beelden zijn gedeeld angst voor de reactie van de buitenwereld:

"[Het] gevoel dat iedereen je herkent, dat heb ik nu iets minder. Maar nog steeds wel. Ik heb het idee dat als mensen me zien dat ze gewoon daar aan denken." (S03)

Een fraudeslachtoffer ervoer angst doordat de dader dreigde met geweld:

"Voor de katten had ik 200 euro overgemaakt. Toen een vergoeding om de kat in Nederland te doen (krijgen) (..) De volgende dag moest ze meer geld hebben voor vervoer en spuitjes erbij. Iedere dag meer. Totdat ik haar had geconfronteerd. Toen ben ik gestopt (met betalen) en kreeg ik dreigbrieven. Daarna werd ik weer bedreigd: 'als ik het niet zou overmaken zoek ik je op', daar schrok ik van. Ook omdat ik twee kinderen heb. En ze kennen je adres en zo." (S08).

Machteloosheid

Slachtoffers geven ook aan een gevoel van machteloosheid te hebben (7 van de 19). Deze machteloosheid wordt met name ervaren bij fraude (5 van de 12), interpersoonlijke criminaliteit (2 van de 8) en cybercrimes (1 van de 5).⁴³ Deze machteloosheid heeft verschillende oorzaken. Zo geven drie slachtoffers aan dat het

⁴³ Slachtoffers kunnen soms slachtoffer zijn van delicten die vallen onder meerdere categorieën. Zie ook paragraaf 2.3 en tabel 2.

kennelijke gemak waarmee criminelen online slachtoffers kunnen maken en daarmee weg lijken te komen, hen een machteloos gevoel geeft:

"Dat je met zo weinig informatie iemand zijn leven zo zuur kan maken." (S01)

"Ik kan slecht tegen onrecht, daar word ik boos van (..) het is het idee dat het zo makkelijk is. Daar wil ik echt wat mee gaan doen." (S13)

"Dieven hebben vrij spel, dat kan ik niet hebben." (S07)

In het geval van identiteitsfraude kan de machteloosheid extra groot zijn wanneer iemand zich voordoeft als het slachtoffer en hiermee schade aan zijn of haar leven toebrengt:

"Ik had een afspraak gemaakt [met de politie], ik had echt het gevoel dat ik ze moest overtuigen. Ik werd niet serieus genomen. Ik vond het het moeilijkst dat ik op het wijkbureau echt de agent moest overtuigen [dat ik het niet zelf had gedaan]."(S17)

Een ander belangrijk aspect van de emotionele impact van dit soort delicten is dat er in de omgeving, zowel bij instanties als in de sociale omgeving, twijfels kunnen bestaan over het daadwerkelijke slachtofferschap ongeacht alle inspanningen die slachtoffers verrichten om te laten zien dat ze écht slachtoffer zijn.

"Zijn vriendin vroeg hem na 6 maanden [...] zeg eens, heb je het echt niet zelf gedaan?" (ECMI)

Rouw, verdriet en teleurstelling

Slachtofferschap leidt in enkele gevallen (5) ook gewoon tot verdriet en teleurstelling. Met name in fraudezaken (4) bestaat er verdriet over het feit dat het slachtoffer is voorgelogen en financiële schade heeft:

"Toen ben ik toch door gegaan. Toen ben ik gaan zoeken. Toen zag ik dat het oplichters waren. Toen was ik boos verdrietig, alles kwam eruit." (S08)

In sommige gevallen betekent het slachtofferschap ook dat anderen in de sociale omgeving de dupe zijn, en dit kan eveneens tot een gevoel van verdriet leiden doordat ook dierbaren gekwetst worden:

"Mijn ex is er ook slachtoffer van, dat maakt mij verdrietig (..) ik hoop dat hij zijn huis kan houden zodat het minder impact heeft op onze kinderen." (S05)

Alle slachtoffers van datingfraude geven aan gevoelens van verliefdheid (4) te hebben ervaren:

"Ik kreeg een gigantische bos met rozen, bonbons (..) dan gaan ze je inpakken, je krijgt continu berichten: 'Je bent de vrouw van mijn leven.' Hij zegt eigenlijk precies wat je wilt horen. Je wordt gewoon hartstikke verliefd op zo'n man." (S14).

Volgens een expert leidt deze vorm van slachtofferschap, wanneer het gepaard gaat met andere gevolgen, tot een *double hit* (ECC). Een double hit houdt in dat een slachtoffer niet alleen de financiële gevolgen van slachtofferschap ervaart, maar ook het verlies van een liefde, schaamte en de afkeuring van politie/justitie en zijn of haar sociale omgeving.

Deze emotionele impact kan een vergaande impact betekenen op het leven van slachtoffers:

"Toen belandde ik in de ziektewet, ik kon het niet meer aan. Ik ben niet in staat om te werken en mijn hoofd erbij te houden (..) Het is een enorm rouwproces waar ik inzit, dit rouwproces is nog veel erger dan het proces toen mijn man overleed" (S14).

In de literatuur en door experts wordt in deze gevallen ook gesproken over suïcidaliteit⁴⁴. Deze suïcidale neigingen worden door experts ook genoemd wanneer wordt gesproken over slachtoffers van zedenmisdrijven: *"de angst voor het uitlekken (..) suïcidaal zijn, denken 'mijn leven is voorbij', die impact is zo onderschat."* (EHW).

Boosheid, woede en frustratie

Acht slachtoffers geven aan boosheid te ervaren als emotioneel gevolg, en ook worden woede (n=4) of frustratie (n=5) genoemd, vooral in fraudezaken (6) en in een enkel geval bij zeden of cybercrimes.

Slachtoffers van fraude (5) waarbij er weinig of geen interactie met de dader is, zoals webwinkel fraude/marktplaatsoplichting/ransomware of phishing, ervaren met name woede ten opzichte van de dader en instanties wanneer de politie niet overgaat tot opsporing of wanneer betrokken partijen als banken en internetplatforms geen actie (kunnen) ondernemen om het slachtoffer bij te staan. Deze woede ontstaat enerzijds uit een gevoel van onrecht (*"Ik kan slecht tegen onrecht, daar word ik boos van (..) het is het idee dat het zo makkelijk is. Daar wil ik echt wat mee gaan doen."* (S13)) en anderzijds doordat slachtoffers zich door het gebrek aan actie niet serieus genomen voelen: *"De politie geeft aan geen tijd te hebben (..) ze doen het af als een kleinigheidje!"* (S07)

Enkele slachtoffers (3) ervaren grote frustratie wanneer de dader niet opgespoord of vervolgd kan worden, terwijl deze tegelijkertijd nog zichtbaar actief is op internet. Slachtoffers geven aan dat op grote schaal oplichting plaatsvindt op internet zonder dat de daders bestraft worden. Slachtoffers worden tegelijkertijd financieel niet gecompenseerd. Dit veroorzaakt gevoelens van onrechtvaardigheid en daarmee frustratie.

⁴⁴ Zie ook paragraaf: Suïcidale neigingen en/of verwoestende impact

4.5 Overige gevolgen

Naast financiële en emotionele gevolgen ervaren 8 van de 19 slachtoffers *overige* gevolgen, waarvan enkele een directe relatie lijken te hebben met de online aard van deze vormen van criminaliteit.

Zelf bewijzen dat je geen dader bent

In gevallen van slachtofferschap van fraude waarbij de dader de identiteit van het slachtoffer heeft gebruikt (2) wordt soms het slachtoffer als dader gezien:

"Nog steeds heb ik het gevoel als er ooit narigheid van komt, dat ik moet uitleggen dat ik het niet ben." (S17)

Dit komt omdat in administratieve systemen en registraties de misbruikte identiteit als dader blijft staan. Volgens experts kan dit een zeer hardnekkige situatie vormen voor het slachtoffer dat door de starheid van systemen lastig op te lossen is. (ECMI; EMG)

Victim blaming

Uit de paragraaf over psychologische en emotionele gevolgen blijkt dat slachtoffers gevoelens van schuld ervaren. In totaal melden 11 van de 19 geïnterviewde slachtoffers dat ze (ook) door hun sociale omgeving of instanties zoals de politie als medeschuldige worden gezien. Dit wordt in de literatuur aangeduid als *victim blaming* (zie bijvoorbeeld Cross, 2016). *Victim blaming* zien we terug bij verschillende delictsvormen: zeden (4 van de 5), fraude (6 van de 12) en interpersoonlijk (3 van de 8). Slachtoffers geven aan last te hebben van *victim blaming* in hun directe sociale omgeving:

"Het grootste probleem is dat mensen vinden dat ik iets verkeerd heb gedaan: 'Als je het niet laat filmen, gebeurt het niet' " (S03)

"Mijn ouders zeiden mij ook nog, mijn kind doe zo iets toch niet." (S22)

Ook ondervinden slachtoffers *victim blaming* in een bredere maatschappelijke context, bijvoorbeeld van vreemden via sociale media:

"Een beetje schaamte siert een vrouw, gedraag je als een dame i.p.v. een ordinaire slet. Dan had je dit bespaard gebleven" (Openbaar Facebook bericht aan S20)

Verder geven slachtoffers aan tijdens hun contact met politiemedewerkers te ervaren dat ze zelf de schuld krijgen:

De politie vertelde mij: "U had nooit een foto van een pasje moeten maken! (..) Ze (de politie) liet me merken dat ze het gestuntel van de eerste orde vond." (S09)

De politie zei haar: *"Waarom maak je dat soort foto's?" "Waarom zet je dat online?". Het slachtoffer zegt hierover: "Ik had eerder het idee dat ze dacht dat het mijn schuld was."* (S20)

"Wat dom dat u dat gedaan heeft! Dat zei dat mens achter de balie! [..] Ík was stom geweest, hoe had ik dat kunnen doen? Twee vrouwen zeiden dat [bij verschillende organisaties]. Ik had ze wel een klap kunnen geven. [..] [J]e voelt je in je hemd staan, je voelt je heel alleen." (S15)

Slachtofferschap stopt niet met de tijd

Een ander gevolg dat door enkele slachtoffers wordt genoemd (4 van de 19) is de ervaring dat het slachtofferschap zich niet enkel openbaart op het moment dat het delict zich voordoet, maar ook op (willekeurige) momenten daarna en in de toekomst zich telkens weer opnieuw kan voordoen. Dit gevolg wordt met name genoemd in zedenzaken, zoals in het geval van compromitterend beeldmateriaal:

"Iemand zei me laatst: 'Haha, ik heb die foto nog!'" (S22)

"Ik zal altijd dat meisje blijven, het is toch al 5 jaar geleden." (S23)

"Dat filmpje is nooit meer van internet te halen. Als ik nu ruzie krijg [dan wordt dat gelijk tegen me gebruikt]." (S03)

Dit beeld wordt door experts bevestigd:

"Als je nu iets doms doet kom je er nooit meer vanaf, tot je dood." (ESHN3).

Een slachtoffer geeft aan dat identiteitsfraude er ook toe kan leiden dat slachtofferschap in de toekomst door kan werken:

"Mijn ex had toegang tot mijn accounts, [hij] kocht ermee spullen waar ik niets van wist en liet ze ergens anders bezorgen. Ik kreeg van alle kanten incasso's, bol.com, Wehkamp [...] Hierdoor kwam ik in de schulden en heb ik nog steeds een negatieve BKR-registratie." (S01).

De experts bevestigen dat foutieve (negatieve) registraties ertoe kunnen leiden dat een slachtoffer in de toekomst last blijft houden van het delict (ECMI; EMG).

Massaliteit en zichtbaarheid van slachtofferschap

Door het gemak waarmee beelden online gedeeld kunnen worden wordt het slachtoffer zichtbaar voor een zeer grote groep mensen. Het slachtoffer moet daarom leven in de wetenschap dat veel mensen beelden die niet openbaar hadden mogen zijn, kunnen bekijken.

"Continu dat je ermee geconfronteerd wordt (..) het was ook echt overal. De e-mail is door iedereen doorgestuurd." (S22)

Drie slachtoffers, allen in de zedencategorie, geven aan meegemaakt te hebben dat hun beelden overal te zien zijn. Dit wordt als zeer negatief ervaren. Zij schamen zich hiervoor en de samenleving en sociale omgeving reageren negatief op de beelden.

"Het is zo naar als iedereen het over je heeft, dan wil je gewoon emigreren. Naar ergens waar niemand je kent (..) iedereen in de aula zat naar die foto te kijken (..) je loopt vervolgens door de AH en je wordt gewoon nagewezen."
(S23)

4.6 Resumé

Eerdere studies naar de gevolgen van slachtofferschap van online delicten laten zien dat slachtoffers deels met dezelfde gevolgen te kampen hebben als slachtoffers van traditionele offline delicten en dat de gevolgen samenhangen met persoonlijke kenmerken van slachtoffers en bijvoorbeeld de mate van steun hun sociale omgeving. Zo ervaren slachtoffers van cyberstalking, net als slachtoffers van traditionele offline stalking, woede, hulpeloosheid en angst. Ook melden slachtoffers een verlies van controle over het leven, depressie en stressklachten. Slachtoffers van fraudedelicten ervaren financiële, maar ook emotionele en psychologische gevolgen, zoals verminderd vertrouwen in anderen en gevoelens van machteloosheid, maar ook schaamte, verdriet, stress, eenzaamheid en woede. Een bijkomend gevolg bij fraudedelicten is dat slachtoffers vaak niet serieus worden genomen door de politie of, in het geval van identiteitsfraude, zelf gezien worden als dader. Sexting, ten slotte, kan negatieve consequenties hebben voor het slachtoffer wanneer beeldmateriaal in handen komt van anderen dan de bedoelde ontvanger. Slachtoffers ervaren gevoelens van depressie, hebben een verlaagd zelfvertrouwen en verliezen het vertrouwen in anderen. Daarnaast is reputatieschade een belangrijk gevolg van slachtofferschap van dit delict. Slachtoffers krijgen negatieve reacties van hun online en offline sociale omgeving. Op de langere termijn veroorzaakt slachtofferschap gevoelens van paranoia en angst, uit vrees dat het beeldmateriaal verspreid zal worden.

Uit de interviews met slachtoffers en experts blijkt – in lijn met de literatuur – dat de meeste gevolgen die slachtoffers van online delicten ervaren, overeenkomen met de gevolgen van traditionele offline delicten. Zo ervaren de meeste slachtoffers financiële gevolgen, zowel bij reguliere delicten in het fraudecluster als bij interpersoonlijke delicten, zedenzaken en cybercrimes. Daarnaast melden

slachtoffers van delicten uit alle clusters indirecte financiële gevolgen zoals tijdsverlies, de vervanging van computerapparatuur, het niet kunnen voldoen aan contractuele afspraken en het verlies van werk. De financiële gevolgen die slachtoffers melden variëren van het verlies van enkele honderden euro's tot bedragen van meer dan tweehonderdduizend euro. De uiteindelijke impact die deze financiële gevolgen hebben op het leven van slachtoffers verschilt door de financiële situatie en de sociale omgeving van slachtoffers.

Ook melden bijna alle slachtoffers in mindere of meerdere mate psychologische en emotionele gevolgen van online criminaliteit. Daarbij is ook sprake van vérgaande gevolgen met een verwoestende impact. Andere gevolgen zijn: verlies van vertrouwen, schuldgevoel en schaamte, boosheid, woede en frustratie, stress, angst, onveiliggevoel, machteloosheid, verdriet en teleurstelling. Een eerste belangrijke constatering is dat online delicten een grote impact kunnen hebben op slachtoffers. Naast overeenkomsten in de ervaren gevolgen van slachtofferschap van online delicten en traditionele offline delicten zijn er ook verschillen te zien. Die gevolgen zelf wijken niet zozeer af qua aard/inhoud, maar de impact wel.

Zo kan de schaal waarop bijvoorbeeld beelden worden verspreid (in het geval van sexting, bedreiging of stalking) zeer groot zijn. Of de verspreiding daadwerkelijk op een grote schaal plaatsvindt is daarbij minder van belang, slachtoffers ervaren in ieder geval de angst dat dit kan gebeuren. Compromitterende beelden kunnen zichtbaar worden voor een zeer grote groep mensen, waaronder de school, het werk en de sociale omgeving. Een bijeffect kan grootschalige *victim blaming* zijn (dus niet alleen door politie, sociale omgeving, maar ook door allerlei onbekenden op internet).

Daarnaast stopt het slachtofferschap niet altijd in tijd. Het slachtoffer moet zien te leven met de gedachte dat de beelden misschien voor altijd online blijven rondzwerven en op een later moment weer op kunnen duiken. Slachtoffers blijven bang dat beelden onverwacht kunnen opduiken. Lang na het initiële delict blijft die angst bestaan, zelfs als er een dader veroordeeld is. Doordat niemand weet waar op

internet kopieën van gegevens en bestanden zijn is het nooit zeker dat het slachtoffer van de dreiging af is.

Ook voor andere delicten geldt dat slachtoffers nog lang na het initiële delict geconfronteerd worden met (activiteiten van) de dader. Zo kunnen slachtoffers bijvoorbeeld worden geconfronteerd met een frauduleuze webshop die nog steeds online is of online-activiteiten van een stalker zien. Enerzijds komt dat doordat opsporing moeilijk kan zijn (buitenlandse servers, online nicknames, etc.), anderzijds is het voor het slachtoffer relatief makkelijk om zelf online informatie te zoeken over de webshop of een online nickname.

De verwevenheid van de online en offline-wereld kan eveneens voor een grotere impact zorgen. Interpersoonlijke delicten veroorzaken vaak (ernstige) negatieve emoties bij het slachtoffer. Die angst wordt nog vergroot omdat er bij deze delicten sprake is van zowel online als offline aspecten, waardoor de online geuite bedreigingen ook fysiek realistisch zijn. In twee gevallen waren er bijvoorbeeld eerder al in de fysieke wereld strafbare feiten gepleegd, zoals stalking, bedreiging en mishandeling. Daders gaan vervolgens over op het misbruiken van online mogelijkheden om het slachtoffer nog meer dwars te zitten. Het slachtoffer krijgt het idee nergens meer veilig te zijn, en elk moment weer met de dader te kunnen worden geconfronteerd.

De ongrijpbaarheid van de meer technische delicten kan er voor slachtoffers voor zorgen dat onbekend blijft wie de mogelijke dader was. Hierdoor bestaat de perceptie dat de dader overal kan zijn en dat slachtofferschap zich altijd kan herhalen.

Ten slotte is er bij online delicten soms sprake van *victim blaming* en een zogenaamde *double hit* of zelfs een *triple of een quadruple hit*, waardoor slachtoffers bijvoorbeeld niet alleen te maken krijgen met financiële gevolgen, maar ook met het verlies van een liefde, schaamte en de afkeuring van politie/justitie en zijn of haar sociale omgeving. Deze gevolgen zijn niet nieuw, maar kunnen wel vaker voorkomen doordat opsporingsinstanties, hulpverleningsinstanties en de sociale omgeving

onbekend zijn met het delict en daardoor het delict niet herkennen of erkennen (zie ook hoofdstuk 5).

5. Behoeften en verantwoordelijkheden na slachtofferschap

5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk staan de behoeften en verantwoordelijkheden na slachtofferschap van online delicten centraal. In paragraaf 5.2 staat een beknopte weergave van de literatuur op dit gebied. Daarna worden in paragraaf 5.3 tot en met 5.10 de resultaten van interviews met slachtoffers en experts en de discussiebijeenkomst weergegeven (zie tabel 8 voor een overzicht).⁴⁵ Op basis van de literatuurstudie en de analyse van het huidige slachtofferbeleid in Nederland zijn diverse behoeften geïdentificeerd die gelden voor slachtoffers van traditionele offline delicten (zie hoofdstuk 3). Het gaat om de volgende hoofdcategorieën: emotioneel, verloop strafproces, informatie, praktisch, financieel en primair.⁴⁶ Al deze behoeften zijn voorgelegd aan slachtoffers en experts om in kaart te brengen welke behoeften slachtoffers van online delicten hebben en of die behoeften bevredigd werden. In paragraaf 5.3 staan eerst de belangrijkste behoeften weergegeven zoals aangegeven door slachtoffers zelf. Daarna worden in paragraaf 5.4-5.9 per hoofdcategorie de belangrijkste behoeften weergegeven zoals aangegeven door slachtoffers en experts. In paragraaf 5.10 komen vervolgens de verantwoordelijkheden na slachtofferschap aan bod: wie zijn volgens slachtoffers en experts verantwoordelijk voor de bevrediging van behoeften? Het hoofdstuk sluit af met een resumé waarin de belangrijkste resultaten worden samengevat en waarin de voor online criminaliteit unieke behoeften centraal staan. Voor de volledigheid staat in bijlage 6 een overzicht van alle slachtoffers, het hoofddelict waar zij slachtoffer van waren en enkele achtergrondkenmerken. Verder zijn alle casusbeschrijvingen van delicten in bijlage 1 te vinden.

⁴⁵ Zie voor een methodische verantwoording paragraaf 2.3. De topiclist die gebruikt is voor de interviews met slachtoffers staan in bijlage 12 en de topiclist die gebruikt is voor de interviews met experts staat in bijlage 12. In dit hoofdstuk worden soms uitspraken van respondenten gebruikt om uitkomsten te illustreren. Indien een uitspraak afkomstig is van een slachtoffer, dan is verwezen door het respondentnummer vooraf te laten gaan met een "S". Uitspraken afkomstig van experts worden aangeduid met de letter "E".

⁴⁶ Alle specifieke behoeften die daaronder vallen zijn beschreven in hoofdstuk 3, specifiek tabel 3.

Tabel 8: Aantal respondenten per criminaliteitscategorie ^{47 48}

	Cybercrimes	Financieel	Interper- soonlijk	Zeden
Experts (n=22)	10	16	12	9
Slachtoffers (n=19)	5	12	8	5

5.2 Eerdere studies naar de behoeften van slachtofferschap van online criminaliteit

Er is weinig empirisch onderzoek gedaan naar de behoeften van slachtoffers van online delicten. Cross en collega's (2016) hebben wel zulk onderzoek gedaan: zij onderzochten de behoeften van slachtoffers van online fraude. De resultaten van hun onderzoek laten zien dat voor veel slachtoffers van online fraude het besluit om aangifte te doen voortkomt uit een behoefte aan vergelding of de wens dat er een onderzoek wordt gestart om de dader te straffen (en daarmee ook financiële schadevergoeding te kunnen krijgen) én de hoop om slachtofferschap van anderen te voorkomen. Hetzelfde onderzoek laat echter zien dat slachtoffers vaak teleurgesteld zijn door het gebrek aan actie van politie en justitie en over de gebrekkige informatievoorziening van politie/justitie als er wél tot opsporing is overgegaan. Dit resulteert in een groot gevoel van onrechtvaardigheid bij slachtoffers. In de studie van Cross en collega's geven slachtoffers van online fraude vooral aan behoefte te hebben aan duidelijke informatie over wat ze kunnen verwachten van politie en justitie. Ook hebben zij behoefte aan een eenduidig antwoord op hun verzoek om hulp, zelfs als dit antwoord voor het slachtoffer negatief is. Als slachtoffers van het kastje naar de muur verwezen worden, zonder dat hun duidelijkheid wordt geboden of er zichtbaar iets wordt ondernomen door de politie, leidt dat tot een grote toename in ervaren stress. Slachtoffers van online fraude

⁴⁷ De aantallen hebben niet betrekking op unieke respondenten omdat experts soms iets weten over meerdere vormen van online criminaliteit en slachtoffer soms te maken hebben met een combinatie van delicten, zoals een slachtoffer van cyberstalking waarbij ook sprake is van het hacken van een account.

⁴⁸ In bijlage 2 staat een overzicht met delicten die onder deze categorieën vallen. In bijlage 1 staan alle casusbeschrijvingen van onderhavig onderzoek weergegeven.

hebben behoefte aan duidelijke informatie over beschikbare vormen van hulp, hoe en waar deze toegankelijk zijn en tegen welke kosten. Daarnaast spreken slachtoffers de behoefte uit aan professionele ondersteuning die niet alleen betrekking heeft op de financiële consequenties van het slachtofferschap maar ook andere emotionele gevolgen en de andere problemen die voortkomen uit het slachtofferschap adresseert, zoals relatieproblemen of verslavingen bestrijdt (Cross e.a., 2016).

Verder laat onderzoek naar identiteitsfraude zien dat slachtoffers met name behoefte hebben aan herstel na afloop van het delict (Van der Meulen e.a., 2012) en melding en/of aangifte willen doen bij de politie (Harrell en Langton, 2013). Overigens lijkt de behoefte om wel of geen melding of aangifte te doen samen te hangen met een aantal factoren, zoals of het slachtoffer kennis heeft van de wijze waarop de identiteitsfraude heeft plaatsgevonden en of het slachtoffer ergens anders kan melden, bijvoorbeeld bij een bank of creditcardmaatschappij (Reyns en Randa, 2015). Ook blijken slachtoffers soms geen aangifte te willen doen omdat ze bang zijn dat ze zelf moeten bewijzen dat ze niet de dader van het delict zijn (ibidem).

Onderzoek naar interpersoonlijke delicten zoals cyberstalking en sexting laat zien dat slachtoffers in de eerste plaats het contact met de dader willen vermijden. Ze willen vooral dat de politie actie onderneemt om de dader aan te houden (Cassidy e.a., 2013; Slonje e.a., 2012; Worsley e.a., 2017). Vanuit de negatieve (emotionele) gevolgen van slachtofferschap hebben zij een sterke behoefte aan (professionele) ondersteuning om bijvoorbeeld het zelfvertrouwen vergroten en sociale isolatie tegen te gaan (Chibarro, 2007; Slonje e.a., 2012; Worsley e.a., 2017). Ten slotte bestaat bij sexting behoefte aan een snelle reactie van bijvoorbeeld de politie of een online platform, waarbij het draait om snelheid (of 'onmiddellijkheid'), duidelijkheid en doortastendheid om het slachtofferschap te stoppen (Kochenderfer-Ladd en Pelletier 2008; Van Veen en Mutsaers, 2012) en waar mogelijk beeldmateriaal zo snel mogelijk offline te halen.

5.3 Belangrijkste behoeften

Om inzicht te krijgen in de behoeften van slachtoffers van online delicten is eerst de open vraag gesteld welke behoefte ze hadden. Deze open vraag is gesteld om inzicht te krijgen in de behoeften die als eerste bij het slachtoffer opkomen. Na deze open vraag is doorgevraagd naar alle mogelijke behoeften die slachtoffers hebben. Slachtoffers noemden de volgende drie behoeften als meest belangrijk: stoppen slachtofferschap; straf en vergelding; en anderen helpen. Hieronder worden deze drie behoeften kort besproken.

Stoppen van slachtofferschap

Tien van de 19 respondenten geven aan dat het stoppen van het slachtofferschap van groot belang is: "*Dat het ophoudt.*" (S3) Deze behoefte komt voor binnen alle vier de clusters: cybercrime (3 van de 5), fraude (5 van de 12), interpersoonlijk (3 van de 8) en zeden (3 van de 5).

De wijze waarop slachtofferschap kan worden gestopt verschilt per cluster. Zo is er bij de meer technische delicten die vallen binnen het cluster van cybercrimedelicten vooral behoefte aan technische ondersteuning. Bijvoorbeeld "*zorgen voor ontsleuteling [van die bestanden].*" (S16) of hulp bij aantonen, verhelpen of voorkomen van een hack:

"Mijn iCloud was gehackt, ik wist helemaal niet wat hij kon en dat hij echt overal bij kon. Nu ben ik heel veilig en heb ik altijd 2-factor authenticatie."
(S20)

Bij de fraudedelicten speelt de behoefte aan het stoppen van het slachtofferschap met name bij de delicten waarbij de dader en het slachtoffer langdurig contact hebben gehad. Dit speelt bijvoorbeeld bij datingfraude. Het is voor slachtoffers zelf lang niet altijd helder dat ze slachtoffer zijn geworden. Achteraf hebben slachtoffers echter wel behoefte aan iemand die hen kan helpen dit in te zien. Slachtoffers hebben behoefte aan een duidelijk verhaal over wat er nu echt gebeurd is. Ze willen "*weten dat het nep is.*" (S4) Ondersteuning daarbij kan helpen om het delict af te sluiten:

"[Ik moet] weten hoe het zit, of je inderdaad slachtoffer bent van fraude. Zonder een heel verhaal en oordeel eromheen." (S6)

Zolang slachtoffers zelf niet doorhebben, of toegeven, dat ze slachtoffer zijn kan het slachtofferschap doorgaan:

"Toen heb ik geld overgemaakt, en toen nog een keer en nog een keer. Toen had ik moeten stoppen maar toen zat ik er middenin en dacht ik als ik niet stop ben ik mijn geld kwijt (..) Ik kon de 1 procent hoop niet opgeven dat ik het geld echt zou kwijtraken" (S14).

Experts bevestigen dit beeld: *"The biggest challenge is, to convince them that it is real (...) [because] once you are engaged, financially and emotionally, it is hard to quit"* (ECC).

Bij interpersoonlijke delicten zit het slachtofferschap met name in het gevoel van onveiligheid. Het stoppen van de dreiging of het gevoel van onveiligheid is daarom voor deze slachtoffers van groot belang. Slachtoffers willen in dat geval dat de politie en justitie de verdachte te laten stoppen met het delict door hem daarover aan te spreken en hem daarvoor te vervolgen.

"Het OM wilde door te veel zaken niets doen. Daarna ben ik een artikel 12 procedure gestart, op de pro forma zitting is de zaak geseponneerd maar de verdachte is wel gewaarschuwd. Daarna stopte het." (S21)

In zedenzaken is er vooral de behoefte om het compromitterende beeldmateriaal offline te halen. Hieraan kleven immers voor het slachtoffer grote negatieve gevolgen.

"Op een nep Facebook [account] verscheen het filmpje [...], en het account had vrienden uit haar verleden toegevoegd. Dat is viral gegaan. Met zijn allen hebben we geprobeerd dat account offline te krijgen, door te rapporteren en

meldingen te doen bij Facebook. Dat ging niet snel, na 1,5 uur online is het verwijderd.” (S03)

Voorkomen slachtofferschap van anderen⁴⁹

Negen van de 19 slachtoffers geven aan vooral te willen voorkomen dat anderen – bekenden en onbekenden – in de toekomst slachtoffer worden van dezelfde dader of van net zo’n delict. Acht van de 19 slachtoffers geven daarnaast aan dat vergelding een belangrijke behoefte is. Zij willen dus zowel dat de dader wordt gestraft, als dat de samenleving wordt beschermd tegen toekomstige online criminele activiteiten.

“De gedachte dat deze persoon waarschijnlijk ook veel andere jonge meisjes op deze manier benadert en afperst was voor mij ook een belangrijke reden om continu contact te blijven zoeken met de politie.” (S20)

Door zelf in actie te komen hopen slachtoffers toekomstig slachtofferschap te kunnen voorkomen. Daarbij speelt een rol dat slachtoffers niet altijd goed worden geholpen door de politie:

“[Via een] Facebook post [probeer ik] andere mensen te helpen. (...) Moet ik nu iedereen gaan beschermen omdat de politie dat niet doet?” (S7)

“[Ik heb het] wel kunnen delen op facebook, dat geeft gevoelsmatig wel bevrediging van de behoefte voor het grotere goed.” (S8)

“Ik wil dat er iets aan wordt gedaan, daarom werk ik mee [...] en naar aanleiding van [een televisieprogramma] heb ik mensen bereikt!” (S17)

Ten slotte geven slachtoffers van met name zedendelicten (3) aan dat ze anderen niet alleen willen helpen met de preventie van slachtofferschap, maar juist ook met de nasleep van het slachtofferschap. Dat doen zij door bijvoorbeeld lezingen te geven

⁴⁹ Het kan zijn dat hier sprake is van selectiebias: juist de slachtoffers die meewerkten aan dit onderzoek voelen een sterke behoefte om anderen te helpen. Daarom doen ze ook mee aan het onderzoek.

(1) of een boek te schrijven (2): "daar kan ik een hoop meiden mee helpen en steunen, dat zou supermooi zijn." (S3)

5.4 Emotionele behoeften

Zowel slachtoffers als experts noemen bij stellingen over behoeften na slachtofferschap 'erkenning' als belangrijkste emotionele behoefte (tabel 9). Erkenning als persoon en als slachtoffer en erkenning van wat er is gebeurd. Een tweede behoefte die hoog scoort zijn die aan eerste opvang, zorg en steun. Overigens schatten experts deze laatste behoeften nog hoger in dan slachtoffers (zie tabel 9).

Tabel 9: Emotionele behoeften volgens slachtoffers en experts⁵⁰

	S	E
Om als persoon erkend te worden / erkenning van wat was gebeurd. (S=17/E=16)	3,9	4,7
Eerste opvang, zorg of steun. (S=17/E=15)	3,7	4,4
Specifieke hulp zoals counseling. (S=15/E=14)	2,9	2,4
Behoeftte aan ondersteuning bij de verwerking van het delict. (S=17/E=14)	2,6	3,2
Ondersteuning bij herstel: zoals mediation, excuses of uitpraten. (S=13/E=14)	2,5	3,0

Tijdens de interviews gaf het merendeel van de slachtoffers (15 van de 19) aan emotionele of psychologische behoeften te hebben gehad na het slachtofferschap. Dit geldt voor slachtoffers van alle delictscategorieën: cybercrime (1 van de 5), fraude (9 van de 12), interpersoonlijk (4 van de 8) en zeden (4 van de 5). Slachtoffers gaven vooral aan behoefte te hebben aan erkenning, het kunnen vertellen van hun verhaal en het krijgen van emotionele ondersteuning.

⁵⁰ Respondenten konden op een vijfpuntschaal aangeven hoe belangrijk de verschillende behoeften volgens hen zijn. Hierbij staat '1' voor 'weinig behoefte' en '5' voor 'veel behoefte'. Zie ook bijlage 9.

De meest genoemde emotionele behoefte in de interviews is die van erkenning (12 van de 19), zoals ook blijkt uit de beoordeling van stellingen over behoeften (zie tabel 9). Slachtoffers gaven aan dat ze het van belang vinden om aangifte te kunnen doen, zelfs als een succesvolle opsporing van de dader moeilijk lijkt (5 van de 16). Slachtoffers zeiden zichzelf hierdoor serieus genomen te voelen.

"Dat de politie iets deed, dat ik op het bureau te woord word gestaan." (S7)

"Erkend worden, ik wil opgenomen worden in de statistieken." (S13)

Erkenning willen slachtoffers van hun directe sociale omgeving en van organisaties zoals de politie, banken, online handelsplatforms en slachtofferhulporganisaties. Erkenning hangt sterk samen met *victim blaming*. Slachtoffers gaven aan het belangrijk te vinden dat *"het je niet wordt kwalijk genomen wat je hebt gedaan."* (S3) en ze willen *"serieus genomen worden. Ik was bang, kan iemand mij geruststellen?"* (S17)

Naast erkenning spreken slachtoffers (6 van de 19) de behoefte uit om hun verhaal te kunnen doen, zonder dat hier onmiddellijk een veroordeling of afwijzing op volgt. Op een dergelijke manier gehoord kunnen worden is belangrijk voor de verwerking van het delict door slachtoffers: *"Niemand had hetzelfde meegemaakt als ik, ik wilde mijn verhaal kwijt aan iemand die het begrijpt."* (S23) Slachtoffers geven aan dat naast de directe sociale omgeving ook instanties zoals politie en slachtofferhulporganisaties, maar ook zorginstellingen en journalisten, hierin een belangrijke rol spelen:

"[I]k heb heel veel hulp gehad van [Misdadverslaggever]. Anders had ik er nu niet zo over kunnen praten. Dan valt het programma ten einde, en dan val je in een zwart gat. Mijn ouders hadden het ook zwaar. Ik had ook gehoopt dat er ook hulp voor hen was." (S3)

Ten slotte gaven 6 van de 19 slachtoffers aan behoefte te hebben aan emotionele ondersteuning. Dit speelt bij alle vier de fraudes waarbij de dader een langdurige relatie had met het slachtoffer en bij twee van de vijf delicten die in het fraudecluster vallen. Deze emotionele hulp wordt gevonden via Slachtofferhulp Nederland of zorginstellingen. Slachtoffers zeggen dat deze professionele hulp prettig is omdat ze verwachten dat deze professionals op discrete wijze werken. Zoals paragraaf 4.3 laat zien spelen bij slachtoffers soms gevoelens van schuld en schaamte.

"Ik ben naar de huisarts gegaan, die heeft mij doorverwezen naar een praktijkondersteuner: geestelijke gezondheidszorg." (S14)

"De mevrouw van Slachtofferhulp [Nederland] komt hier iedere twee weken. Dat vind ik heel fijn. Ze vertelt je waarom het is gebeurd, helpt te weten te komen hoe het is gegaan (..) en het zo een plaatsje kunnen geven. Het is logisch dat het je is gebeurd. Dat helpt mij ook over de schuld heen." (S15)

"[Ik heb] bij een psycholoog hulp gezocht. Iemand die beroepsgeheim heeft, want je vertrouwen is helemaal kapot. Dus beroepsgeheim is fijn." (S3)

Bevrediging behoeften

Samenvattend geven slachtoffers aan met name behoefte te hebben aan erkenning, het kunnen vertellen van hun verhaal en het krijgen van emotionele ondersteuning. Een meerderheid van de slachtoffers (10 van de 15) vindt echter dat zijn of haar emotionele behoeften niet of niet volledig zijn bevredigd. Met name de belangrijkste behoefte, erkenning van slachtofferschap, met daaraan gekoppeld het kunnen doen van je verhaal, ervaren slachtoffers soms als problematisch. Dit komt doordat slachtoffers in eerste instantie vaak de politie zien als organisatie die hen kan helpen, terwijl in een aantal gevallen slachtoffers worden weggestuurd door politiemedewerkers, zich niet serieus genomen voelen of geholpen worden door politiemedewerkers die onvoldoende kennis van online delicten hebben. In enkele gevallen wordt het doen van aangifte ontmoedigd omdat politiemedewerkers te weinig aanknopingspunten zien om een opsporingsonderzoek te starten:

"Mensen worden gewoon totaal niet serieus genomen (..) ik kon niet eens aangifte doen." (21)

"Erkenning als slachtoffer is eigenlijk nergens gebeurd. Waar moeten slachtoffers heen? Je kan nergens naar toe (..) " (S3)

"Ik heb de politie gebeld, die zei: 'we kunnen niks doen want je hebt het geld zelf vrijwillig overgemaakt' (...) Hij veegde het onder het tapijt, een totaal gebrek aan respect." (S04)

Experts onderschrijven dit en geven aan dat bijvoorbeeld fraudezaken niet altijd opgepakt worden omdat ze vaak complex lijken en weinig tot de verbeelding spreken (EML). Overigens worden volgens slachtoffers mensen ook bij de balie weggestuurd omdat aangifte van fraude verplicht via internet zou moeten (S05). Tijdens de discussiebijeenkomst bleek echter dat aangifte ook op het bureau zou moeten kunnen. Het niet kunnen doen van aangifte bij de balie kan volgens een respondent van de politie als sterk negatief ervaren worden, alsof je als slachtoffer niet serieus genomen wordt (ELMIO). Een expert van de politie meldt dat er een kennisachterstand is bij politiemedewerkers (ENaPo4). In gevallen waarbij sporen van de verdachte online nog vindbaar zijn, zoals een malafide webshop die nog online is of een profiel van een oplichter op een datingsite dat nog actief is, is het voor slachtoffers extra frustrerend als er weinig gebeurt:

"Mijn frustratie is zo groot, er wordt zó weinig gedaan. Dat dit gewoon allemaal kan!" (S07)

Slachtoffers die (uiteindelijk) zijn geholpen door een gespecialiseerd cybercrimeteam geven aan dit als positief te ervaren: *"Erkenning, in eerste instantie niet. In contact met team cybercrime wel: 'Zij veroordeelde mij niet, dat vond ik fijn!' " (S20)*

5.5 Verloop van het strafproces

Slachtoffers gaven bij de aan hen voorgelegde stellingen aan informatie over de voortgang van het strafproces het belangrijkste te vinden. Experts vinden deze behoefte eveneens van groot belang voor slachtoffers, maar wel pas na de eerste reactie van de politie, hulp bij procesacties en de privacy van slachtoffers. Ondanks dat de scores dicht bij elkaar liggen lijkt er een verschil te zijn tussen de zienswijze van slachtoffers en experts die vooral ligt in het gegeven dat slachtoffers gedurende het strafproces, dat soms een lange periode in beslag neemt, geïnformeerd willen blijven worden over de voortgang. Zowel slachtoffers als experts geven aan dat dit een belangrijke behoefte is, maar slachtoffers geven aan deze stelling een aanzienlijk hogere score (4,8 op een vijfpuntschaal, tegen een score van 3,9 door experts – zie tabel 10). Een tweede belangrijke behoefte van slachtoffers is die aan een zinvolle eerste reactie van de politie. Experts schatten deze behoefte hoger in dan slachtoffers zelf.

Tabel 10: Behoeften omtrent verloop van het strafproces volgens slachtoffers en experts⁵¹

	S	E
Informatie over de voortgang van het strafproces. (S=12/E=15)	4,8	3,9
De eerste reactie van de politie (bijv. snel te woord gestaan / geholpen). (S=14/E=16)	4,4	4,7
Privacy of andere vorm van bescherming van persoonlijke informatie (S=11/E=13)	4,0	4,2
Een verklaring afleggen tijdens de strafzitting {i.h.k.v. spreekrecht} (S=10/E=12)	3,8	2,5
Hulp bij procesacties, zoals het doen van aangifte (S=11/E=14)	3,5	4,0
Contact met de verdachte? {i.h.k.v. herstelrecht} (S=9/E=12)	3,3	2,5

⁵¹ Respondenten konden op een vijfpuntschaal aangeven hoe belangrijk de verschillende behoeften volgens hen zijn. Hierbij staat '1' voor 'weinig behoefte' en '5' voor 'veel behoefte'. Zie ook bijlage 9.

Tijdens de interviews kregen respondenten de volgende vraag voorgelegd: "Welke behoeften had u in het verloop van het strafproces? Welke behoefte had u over de uitkomsten van het proces, zoals straf en vergelding?". Het merendeel (16 van de 19) van de slachtoffers geeft aan specifieke behoeften te hebben met betrekking tot het strafproces. Dit geldt in het bijzonder voor slachtoffers van fraudezaken (alle 12), maar ook slachtoffers van delicten die vallen onder de andere categorieën: cybercrimes (3 van de 5), interpersoonlijk (4 van de 8) en zeden (3 van de 5). De in tabel 10 als meest belangrijke aangeduide behoefte van het krijgen van informatie tijdens het strafproces komt ook terug tijdens de interviews. Zeven geïnterviewde slachtoffers geven expliciet aan het van belang te vinden om op de hoogte te worden gehouden van de voortgang van het opsporingsonderzoek of het strafproces. Overigens liggen de meeste door slachtoffers aangegeven behoeften vooral in de *uitkomst* van het strafproces: de dader veroordeeld krijgen. Daarnaast geven slachtoffers aan dat registratie van hun delict door de politie van belang is. Dit is in lijn met de belangrijkste emotionele behoefte aan erkenning.

Vrijwel alle slachtoffers (15 van de 16) uitten een behoefte aan vergelding:

"De dader aanpakken, dat het ophield, dat de dader gestraft wordt: dit gaat niet niemand mij ongestraft aandoen. In eerste instantie wilde ik voor eigen rechter gaan spelen, hem gaan opzoeken. Mensen hebben mij echt rustig moeten houden. Je wilt eigenlijk naar hem toe gaan en hem terug gaan pakken." (S3)

In sommige gevallen wordt de behoefte aan bestraffing ook uitgesproken in relatie tot het beschermen van de samenleving in zijn geheel tegen de dader en zijn criminele activiteiten (zie paragraaf 5.3):

"[Een slachtoffer van stalking en bedreiging:] Ik wil dat hij tbs krijgt [...] er lopen inmiddels meerdere aanklachten tegen hem. Niet alleen voor mij maar ook voor andere meisjes." (S01)

Verder geven slachtoffers aan de eerste reactie van de politie van belang te vinden. Deze behoefte om aangifte te kunnen doen hangt sterk samen met de emotionele behoefte van erkenning en gehoord worden. Zie voor een verdere uitwerking paragraaf 5.4.

Bevrediging van behoeften

Slachtoffers vinden het, zoals hierboven is aangegeven, vooral van belang om de dader veroordeeld te krijgen, om aangifte te kunnen doen van hun slachtofferschap en – in de gevallen dat er sprake is van opsporing – op de hoogte gehouden te worden van de voortgang van het opsporingsonderzoek en strafproces. Bij de afhandeling van online delicten speelt echter een aantal problemen waardoor lang niet altijd in deze behoeften voorzien kan worden. Zo komt er soms geen verdachte in beeld. Slechts bij 2 van de 19 geïnterviewde slachtoffers is er een verdachte gepakt en veroordeeld. Enerzijds komt dat doordat het niet altijd mogelijk blijkt om aangifte te doen – slachtoffers worden soms weggestuurd bij de balie – anderzijds gaat de politie, ondanks een aangifte, niet altijd over tot opsporing.

Het feit dat het merendeel van de meldingen niet geregistreerd wordt, er geen onderzoek wordt gestart en geen verdachte wordt gepakt, zorgt ervoor dat slachtoffers ontevreden zijn: *"Ik was super teleurgesteld in politie en justitie. Alle slachtoffers (die de respondent heeft gesproken) waren teleurgesteld in politie en justitie."* (S21)

Dergelijke problemen zijn niet nieuw en spelen ook bij andere vormen van criminaliteit. Mogelijk zijn deze problemen erger als het gaat om de afhandeling van online delicten. Zoals ook uit eerder onderzoek van bijvoorbeeld Leukfeldt e.a. (2013) bleek, is er een kennisachterstand bij politiemedewerkers wat betreft online delicten en wordt de afhandeling van dergelijke delicten complex gevonden.

Ten slotte geven slachtoffers aan het van belang te vinden om op de hoogte te worden gehouden van de voortgang van het opsporingsonderzoek of het strafproces. Zeven slachtoffers zijn hierover ontevreden.

"Of de dader gepakt is? Nee. Tenminste daar heb ik geen enkel idee over."
(S9)

"[Ik] had meer op de hoogte gehouden willen worden. Ze bellen niet uit zichzelf." (S1)

Wanneer er wel communicatie plaatsvindt, is dit volgens het slachtoffer soms te laat. Zo hoorde een slachtoffer volgens eigen zeggen pas na drie maanden dat er verdachten in haar zaak waren opgepakt (S20): *"Als ik dat eerder had geweten, dan had me dat een hoop stress bespaard."*

5.6 Informatiebehoeften

Slachtoffers geven aan met name behoefte te hebben aan informatie over hun rol als belanghebbende in het strafproces. Belanghebbende staat voor het niet alleen zijn van een informatiebron voor het opsporingsonderzoek, maar dat je als slachtoffer ook betrokken bent bij de opsporing en eventueel invloed kunt uitoefenen binnen het strafproces.⁵² Tabel 11 met daarin de resultaten van de stellingen die slachtoffers en experts kregen voorgelegd laat overigens zien dat informatiebehoefte over andere zaken zoals de verwerking van het delict, preventie van dit soort delicten en uitleg over het rechtssysteem allemaal ongeveer gelijk worden gewaardeerd door slachtoffers. Alle scores liggen tussen de 3,4 en 3,9. Experts schatten de behoeften op ongeveer dezelfde wijze in als de slachtoffers, behalve de behoefte om stukken van het dossier van de strafrechtzaak in te zien.

⁵² Zo geeft bijvoorbeeld het beklagrecht van art. 12 Sv het slachtoffer de mogelijkheid de beslissing tot niet (verdere) vervolging aan te vechten bij het daartoe bevoegde gerechtshof en zijn sommige misdrijven enkel op een door het slachtoffer ingediende klacht vervolgbaar.

Tabel 11: Informatiebehoeften omtrent rechten van slachtoffers volgens slachtoffers en experts⁵³

	S	E
Informatie over uw rol als belanghebbende in het strafproces (S=12/E=11)	3,9	3,5
Informatie over preventie van dit soort delicten (S=13/E=15)	3,8	3,6
Informatie over verwerking van het delict (S=12/E=13)	3,7	3,3
Uitleg over het (rechts)systeem (S=12/E=15)	3,6	3,3
Inzage in stukken van het dossier van de strafrechtzaak {i.h.k.v. inzagerecht} (S=10/E=12)	3,5	2,5
Informatie over verdachte, delict en motieven. (S=13/E=12)	3,4	3,7

Een meerderheid van de slachtoffers (12 van de 19) geeft tijdens de interviews aan informatie van belang te vinden. *"De informatiebehoefte is groot, wat kan ik verwachten, wat gaat de politie doen, wat kan ik doen?"* (S13) Dat geldt voor slachtoffers van delicten binnen het cybercrime cluster (2 van de 5), het fraudecluster (9 van de 12), het interpersoonlijke cluster (4 van de 8) en het zedencluster (3 van de 5).

De meest genoemde behoefte (8 van de 12) is informatie over de dader, het delict en de wijze waarop dit heeft plaatsgevonden. Slachtoffers hebben de behoefte te weten wat er precies is gebeurd:

"Ik wilde weten wie het had gedaan, waar komt het vandaan, en hoe nu verder (want daar word je buiten gehouden)." (S3)

Het belang hiervan wordt ook beaamd door experts, en het geldt met name bij gedigitaliseerde criminaliteit omdat *"oorzaak en gevolg vaak uit elkaar liggen"* (EHW). Zo kun je slachtoffer zijn van een hack, die zich pas op een veel later moment aan je openbaart.

⁵³ Respondenten konden op een vijfpuntschaal aangeven hoe belangrijk de verschillende behoeften volgens hen zijn. Hierbij staat '1' voor 'weinig behoefte' en '5' voor 'veel behoefte'. Zie ook bijlage 9.

Verder geven slachtoffers aan (4 van de 12) behoefte te hebben aan duidelijkheid over wat er (niet) met de zaak gedaan kan worden en waarom – zelfs als de boodschap niet leuk is, namelijk dat het lang kan duren voordat de zaak wordt opgepakt of zelfs helemaal niet kan worden opgepakt. Slachtoffers zijn namelijk zelf vaak niet op de hoogte van de wijze waarop de politieorganisatie en justitie werken: *"Ik weet ook niet hoe de politie werkt, dat vertellen ze mij ook niet."* (S15). Informatie over de werkwijze van een opsporingsonderzoek zorgt voor een toename in het begrip over de (on)mogelijkheden in hun zaak en daarmee het emotionele welbevinden van het slachtoffer (5). Die informatie wordt *"in veel gevallen nog te weinig"* gegeven (ENaPo5). Ook in de discussiebijeenkomst kwam dit punt naar voren. Experts noemden verwachtingenmanagement als belangrijke manier om te hoge verwachtingen te temperen.

Bevrediging van behoeften

Naast informatie over het delict en de wijze waarop het heeft plaatsgevonden, geven slachtoffers aan (4 van de 12) te willen weten wat ze van de politie kunnen verwachten. In veel gevallen wordt hun echter geen informatie gegeven over de voortgang van de zaak. Zo heeft het slachtoffer geen idee wat er met zijn zaak is gebeurd:

"[Ik ben] niet op de hoogte gehouden na mijn aangifte, behalve bevestiging van ontvangst heb ik geen info ontvangen." (S7)

Tabel 12 laat zien in welke mate slachtoffers vinden dat is voorzien in hun informatiebehoefte. Slachtoffers vinden vooral dat het niet goed gaat bij het verkrijgen van voldoende informatie over de voortgang van hun zaak. Ook geven ze aan dat ze onvoldoende informatie hebben gekregen over hun rechten als slachtoffer. Ontevredenheid over de informatievoorziening over de voortgang is eerder al aan bod gekomen in de paragraaf over het verloop van het strafproces (paragraaf 5.5). Daaruit bleek al dat de 7 slachtoffers die aangaven (grote) behoefte te hebben aan informatie vaak *"absoluut niet tevreden te zijn over de informatie"*. Ook experts zijn

van mening dat het niet goed gaat met de informatievoorziening. Deze behoefte krijgt de laagste score van experts (tabel 12).

Tabel 12: Bevrediging informatiebehoeften volgens slachtoffers en experts⁵⁴

	S	E
Begrijpen slachtoffers de ontvangen informatie? (S=12/E=13)	3,6	2,8
Worden zij zelf begrepen? (S=12/E=14)	3,2	2,8
Ontvangen slachtoffers voldoende informatie bij het eerste contact met een bevoegde autoriteit? (S=11/E=14)	2,9	2,8
Ontvangen slachtoffers voldoende informatie over hun rechten als slachtoffer bij het doen van aangifte? (S=12/E=15)	2,1	3,2
Ontvangen slachtoffers voldoende informatie over de voortgang van of vorderingen in hun zaak? (S=10/E=15)	1,8	2,4
Ontvangen slachtoffers voldoende toegang tot (en ondersteuning door) slachtofferhulporganisaties? (S=11/E=14)	3,7	3,8

5.7 Praktische behoeften

Praktische behoeften spelen in mindere mate een rol bij slachtoffers van online delicten. Dat beeld komt naar voren uit zowel de antwoorden van de slachtoffers zelf als uit die van de experts (zie tabel 13). 'Hulp bij herstel' scoort onder slachtoffers met een 3,4 het hoogst, gevolgd door het regelen van formaliteiten. Slachtoffers noemden tijdens de interviews geen andere belangrijke praktische behoeften.

⁵⁴ Respondenten konden op een vijfpuntschaal aangeven in hoeverre de verschillende informatiebehoeften volgens hen bevredigd zijn. Hierbij staat '1' voor 'helemaal niet' en '5' voor 'helemaal wel'. Zie ook bijlage 10.

Tabel 13: Praktische behoeften volgens slachtoffers en experts⁵⁵

	S	E
Hulp bij herstel (S=16/E=14)	3,4	3,5
Crisismanagement zoals blijvende (juridische) informatie en (psychosociale) ondersteuning door één persoon met kennis over het delict (S=15/E=13)	3,1	3,1
Regelen van formaliteiten (S=16/E=14)	3,0	3,2
Werk of opleiding gerelateerde hulp (S=12/E=10)	2,9	2,3
Ondersteuning bij transport (S=8/E=9)	2,9	2,1
Ondersteuning op het gebied van taal (S=10/E=12)	1,1	2,3

Slachtoffers noemden tijdens de interviews met name hulp bij het regelen van formaliteiten (4 van de 19), zoals ondersteuning bij het doen van aangifte, en hulp bij herstel (3 van de 19), zoals het offline halen van beelden, ontsleutelen van bestanden of blokkeren van identiteitsdocumenten, als primaire behoeften. Met name slachtofferhulporganisaties worden benaderd door slachtoffers en bieden ondersteuning bij het bevorderen dat de politie een aangifte opneemt:

"Het gebeurt vaak dat ze naar de politie gaan en dat er dan geen proces-verbaal wordt opgemaakt. En dan komen ze wel bij mij, en dan zeg ik: 'Weet je wat u doet? Maak een heel logboek aan, we moeten veel bewijs hebben'. Dan gaan we samen naar de politie daarna en dan wordt er aangifte gedaan" (ESHN4).

Deze praktische hulp is ook gewenst, afhankelijk van het type delict, bij de benadering van andere partijen zoals banken, internet serviceproviders (ISPs), social media platforms, gemeenten of andere relevante partijen. In enkele gevallen (4), met name bij identiteitsfraude of datingfraude is, dit de sterkste behoefte. In deze gevallen is dit contact niet slechts noodzakelijk voor herstel, maar is het: *"noodzakelijk om te zorgen dat het slachtofferschap stopt"* (ECMI), omdat foutieve

⁵⁵ Respondenten konden op een vijfpuntschaal aangeven hoe belangrijk de verschillende behoeften volgens hen zijn. Hierbij staat '1' voor 'weinig behoefte' en '5' voor 'veel behoefte'. Zie ook bijlage 9.

registraties bij deze organisaties voortdurende victimisatie mogelijk maken. Deze behoefte geldt volgens experts eveneens sterk voor slachtoffers van zedenzaken: "*(they need help) stopping what is going on, blocking the content, stopping the sharing*" (EFM). Omdat het slachtoffer voor het stopzetten van het slachtofferschap afhankelijk is van hulp, is het van belang dat deze hulp zo snel mogelijk geboden wordt: "*Speed is so important!*" (EFM).

Bevrediging van behoeften

In weinig gevallen zijn deze praktische behoeften volledig bevredigd. Slechts één respondent gaf aan helemaal tevreden te zijn. Dit geldt overigens voor zowel de rol die de politie speelt als voor de andere organisaties. Met name de snelheid waarmee gehandeld wordt lijkt hierbij problematisch.

"Ik heb de politie gelijk gebeld, algemeen nummer natuurlijk. Moet je aangifte doen, moet je naar bureau maar dat duurt zo lang. Elke seconde telt. De dag erna in [stad] aangifte gedaan. Die gingen er van alles aan doen, wisten nog niet hoe ze die zaak moesten plaatsen [...] ik zou teruggebeld worden, maar dat duurde maar duurde maar. En via WhatsApp ging dat filmpje maar door."
(S03)

5.8 Financiële behoeften

De belangrijkste financiële behoefte van slachtoffers is die aan schadevergoeding (zie tabel 14). Ook experts schatten die behoefte in als het belangrijkste, al lijken experts hier een groter belang aan te hechten dan slachtoffers zelf (een score van 4,5 door experts versus 4,0 door slachtoffer).

Tabel 14: Financiële behoeften volgens slachtoffers en experts⁵⁶

	S	E
Schadevergoeding of teruggave van eigendommen. (S=16/E=15)	4,0	4,5
Financiële hulp of hulp bij terugvragen van eigendommen. (S=15/E=13)	3,7	4,2
Uitleg over het recht op schadevergoeding. (S=16/E=14)	3,4	4,1

Ongeveer de helft van de slachtoffers (10 van de 19) gaven aan een sterke financiële behoefte te hebben als gevolg van het delict. Dit geldt met name voor slachtoffers van delicten in de fraudecategorie (7), maar ook voor zedenslachtoffers (2) en een enkel slachtoffer van delicten uit het interpersoonlijke cluster en cybercrime cluster.

Bevrediging van behoeften

Deze behoefte aan vergoeding van de financiële schade wordt in de meeste gevallen niet bevredigd (8 van de 10). Dit heeft volgens slachtoffers mede te maken met het niet kunnen doen van aangifte, het niet instellen van een opsporingsonderzoek door de politie of het niet kunnen veroordelen van de dader:

"Compensatie kan niet als er geen veroordeling is. Er is geen fonds ofzo, als er geen dader is ben je klaar. Je krijgt niks. Dus ik kwam al snel in de bijstand terecht." (S3)

In de discussiebijeenkomst kwam naar voren dat dit probleem ook kan spelen als er wel een succesvol opsporingsonderzoek gedaan is. Simpelweg niet alle slachtoffers voegen zich als benadeelde partij met een vordering tot schadevordering in lopende onderzoeken. En soms zijn het er te veel om allemaal te kunnen behandelen. Als een schadevergoeding in principe wel mogelijk is, duurt het soms jaren doordat vele zaken gevoegd dienen te worden voor de rechter (EOvJ2): *"Slachtoffers klagen steen en been dat het zo lang duurt, soms kan het wel 2 jaar duren."* (ESHN4)

⁵⁶ Respondenten konden op een vijfpuntschaal aangeven hoe belangrijk de verschillende behoeften volgens hen zijn. Hierbij staat '1' voor 'weinig behoefte' en '5' voor 'veel behoefte'. Zie ook bijlage 9.

Hoe slachtoffers reageren op de beperkte mogelijkheid van financiële schadevergoeding verschilt. In het geval van fraudevormen waarbij intensief contact met de dader heeft plaatsgevonden (voorschot- en/of dating fraude) is de acceptatie hiervoor groter, mits er voldoende erkenning is van het delict en informatie wordt gegeven over de reden waarom geen schadevergoeding mogelijk is. In deze gevallen ervaren slachtoffers vaker een gevoel van "eigen schuld", waardoor zij minder verontwaardigd zijn wanneer blijkt dat er geen partij is die kan zorgen voor financiële compensatie.

Deze acceptatie bestaat minder bij fraudevormen waarbij er weinig contact is geweest met de dader, zoals marktplaats- of webwinkel fraude (3). Met name als het slachtoffer aangeeft de geadviseerde veiligheidsstappen te hebben gevolgd en toch slachtoffer is geworden, is dit gevoel van eigen schuld niet aanwezig en bestaat er weinig begrip voor het gebrek aan mogelijkheden tot schadevergoeding. Dit wordt door alle drie de slachtoffers van deze vormen van fraude ervaren als zeer onrechtvaardig.

"Natuurlijk moet je ook zelf opletten [...] (maar) moet iedereen zo'n lesje leren?" (S07)

"Dat geld zie ik dus nooit meer terug [...] ik vind het echt belachelijk dat dat zo gaat!" (S08)

5.9 Primaire behoeften

Primaire behoeften scoren relatief laag bij slachtoffers van online delicten. Ondersteuning voor (onmiddellijke) veiligheid en ondersteuning om herhaling te voorkomen scoren met een waarde van 3,1 en 3,0 het hoogst. De andere behoeften die bevraagd zijn lijken niet relevant te zijn voor slachtoffers. De antwoorden van experts geven eenzelfde beeld.

Tabel 15: Primaire behoeften volgens slachtoffers en experts⁵⁷

	S	E
Ondersteuning om te zorgen voor uw (onmiddellijke) veiligheid (S=14/E=15)	3,1	3,2
Ondersteuning nodig om herhaling te voorkomen (S=15/E=14)	3,0	3,3
Tijdelijke of permanente huisvesting (S=11/E=9)	2,2	2,1
Behoeftte aan werk/dagbesteding (S=10/E=9)	1,7	1,9
Directe noodbehoeften zoals voedsel en kleding (S=10/E=9)	1,3	2,3

Primaire behoeften worden ook tijdens de interviews door weinig slachtoffers als belangrijk aangemerkt. Dit betekent echter niet dat deze behoeften geen rol spelen bij online delicten. De drie slachtoffers die primaire behoeften noemen laten namelijk zien dat de impact van de delicten groot kan zijn. Slachtofferschap van online delicten kan dusdanig ingrijpend zijn dat wel degelijk (fysiek) onveilige situaties ontstaan, zoals te zien is bij een interpersoonlijk delict, een cybercrime en een fraudedelict. Twee slachtoffers vroegen om ondersteuning voor hun directe veiligheid. In het interpersoonlijke delict liep er al een omgevingsverbod tegen de dader en het slachtoffer woonde tijdelijk op een geheime locatie. Doordat de dader toegang had tot haar accounts en informatie wist hij zo haar locatie te achterhalen en haar daar nogmaals op te zoeken (S01).

In het geval van de datingfraude verloor het slachtoffer al haar spaargeld en kon zij haar huis niet meer betalen. Er was sprake van een dusdanig groot financieel verlies dat er behoefte ontstond aan hulp bij huisvesting. Zij benaderde hiervoor onder meer de gemeente maar die konden niets voor haar doen, uiteindelijk heeft haar sociale omgeving voor tijdelijke woonruimte gezorgd (S05).

⁵⁷ Respondenten konden op een vijfpuntschaal aangeven hoe belangrijk de verschillende behoeften volgens hen zijn. Hierbij staat '1' voor 'weinig behoefte' en '5' voor 'veel behoefte'. Zie ook bijlage 9.

Bevrediging behoeften

Geen van de slachtoffers die aangaven primaire behoeften te hebben vond dat deze behoeften bevredigd waren. Zij benaderden hiervoor de politie (2) en gemeente (1). Slachtoffers stelden teleurgesteld te zijn in de ondersteuning die zij hebben ontvangen. Deze slachtoffers, die in soms grote nood verkeerden, hebben uiteindelijk vanuit hun directe sociale omgeving hulp ontvangen.

5.10 Verantwoordelijkheden na slachtofferschap

Bijna alle slachtoffers (18 van de 19) benaderden een organisatie na hun slachtofferschap. De meesten benaderden de politie (14 van de 18). Blijkbaar zien slachtoffers de politie dus als aangewezen organisatie om actie te ondernemen na slachtofferschap. De politie verwijst op haar beurt ook slachtoffers door, onder meer naar Slachtofferhulp Nederland (4). Dit komt zowel voor bij slachtoffers waarbij een aangifte is opgenomen, als bij slachtoffers waarbij geen aangifte mogelijk was of waarbij opsporing lastig leek.

Slachtoffers van fraudedelicten namen (ook) contact op met een financiële instelling (7 van de 12) en/of de Fraudehulpdesk (4 van de 12). Zij benaderden bijvoorbeeld hun eigen bank en in twee gevallen ook de bank van de mogelijke dader (of de katvanger die was ingezet door de dader). In de regel werd eerst contact met de bank opgenomen en daarna pas met de politie of andere instanties, zoals de Fraudehulpdesk. In twee gevallen werd het slachtoffer door de bank benaderd doordat er verdachte transacties waargenomen waren door de bank. Tijdens het contact met de bank werden slachtoffers vervolgens doorverwezen naar de politie of een fraudemeldpunt:

"De bank reageerde gelijk, [voordat ze iets konden doen] hadden ze een proces-verbaal nodig. Daarna is die bankrekening geblokkeerd." (S13)

"De bank benaderde mij en verwees mij door naar de Fraudehulpdesk voor informatie over mogelijke fraude. Zij zeiden: 'wij horen dit soort verhalen vaker, dit is fraude.'" (S06)

Slachtoffers van delicten uit de overige clusters namen contact op met diverse organisaties. Twee slachtoffers van identiteitsfraude benaderden de gemeente. Slachtoffers van zedendelicten (2), vacaturefraude (1) en een interpersoonlijk delict (1) namen contact op met journalisten. Andere slachtoffers gaven aan andere ondersteuningsinitiatieven te hebben benaderd, zoals bijvoorbeeld Helpwanted.nl⁵⁸ voor emotionele ondersteuning en advies over hoe te handelen, Scamadviser⁵⁹ en ConsuWijzer⁶⁰ voor informatie om te verifiëren of er daadwerkelijk sprake van slachtofferschap is, een particulier recherchebureau voor opsporing, het centraal meldpunt identiteitsfraude⁶¹ voor het doen van melding en advies over hoe te handelen of een IT-bedrijf voor het herstellen van geleden schade.

Samenvattend geeft een meerderheid (12 van de 19) van de slachtoffers aan met name politie en justitie als verantwoordelijke partij te zien om actie te ondernemen na slachtofferschap.

"Zij moeten hun verantwoordelijkheid nemen, boeven vangen of er in ieder geval achteraan gaan." (S07)

"Zowel het Openbaar Ministerie als de politie, voor opsporing, voor registratie." (S13)

De eigen bank wordt door vijf fraudeslachtoffers als verantwoordelijke gezien. Drie slachtoffers zeggen niet te weten wie verantwoordelijk zou moeten zijn (ransomware, fraude via een online handelsplatform en identiteitsmisbruik).

⁵⁸ Helpwanted is een site voor kinderen, jongeren en opvoeders die informatie willen of melding willen doen van seksueel misbruik via internet, via: <http://www.helpwanted.nl>

⁵⁹ Een particuliere website die aanbiedt een check te doen op websites naar malware, fraude of phishing, via: <https://www.scamadviser.com/>

⁶⁰ ConsuWijzer is het loket van de overheid dat advies geeft aan consumenten over eerlijke behandeling door bedrijven en rechten als consument, via: <https://www.consuwijzer.nl/>

⁶¹ Het CMI is het meldpunt van de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RvIG). Het CMI neemt meldingen in van identiteitsfraude en van fouten in persoonsgegevens, via: <https://www.rijksoverheid.nl/contact/contactgids/centraal-meld-en-informatiepunt-identiteitsfraude-en-fouten-cmi>

Daarnaast worden door slachtoffers diverse andere partijen als (mede)verantwoordelijk genoemd: de gemeente, de woningstichting, Slachtofferhulp Nederland, creditcardmaatschappijen, PayPal en online handelsplatforms.

Tabel 16: Rechtspositie, erkenning en ondersteuning volgens experts⁶²

Hebben slachtoffers voldoende gebruik kunnen maken van voorzieningen zoals bemiddeling/een gesprek met de dader? (n=8)	3,3
Hebben slachtoffers voldoende bescherming gekregen? (n=7)	2,9
Hebben slachtoffers voldoende bescherming ontvangen op basis van deze specifieke beschermingsbehoeften? (n=7)	2,4
Hebben slachtoffers de mogelijkheid gehad te vragen naar schadevergoeding door de verdachte? (n=9)	3,7
Hebben slachtoffers voldoende mogelijkheid gehad verloren spullen terug te krijgen? (n=8)	2,9
Voelen slachtoffers zich voldoende gehoord in het strafproces? (n=9)	2,8
Hebben slachtoffers voldoende mogelijkheid gehad contact met de dader te vermijden? (n=9)	2,8
Hebben slachtoffers voldoende de mogelijk gehad rechtsbijstand (zoals een advocaat) te ontvangen? (niet altijd mogelijk) (n=7)	2,7
Kunnen slachtoffers voldoende aangeven of kunnen beslissen als ze niet verhoord willen worden? (n=8)	3,4
Wordt er tijdens het strafrechtelijke onderzoek voldoende rekening gehouden met specifieke beschermingsbehoeften? (n=8)	2,8
Hebben slachtoffers voldoende mogelijkheid gehad gemaakte kosten vergoed te krijgen? (n=8)	2,5
Wordt voor slachtoffers voldoende in kaart gebracht wat specifieke beschermingsbehoeften waren? (n=10)	2,5

⁶² Respondenten konden op een vijfpuntschaal aangeven in hoeverre slachtoffers in verschillende behoeften zijn voorzien. Hierbij staat '1' voor 'helemaal niet' en '5' voor 'helemaal wel'. Zie ook bijlage 11.

Tijdens de interviews zijn aan zowel slachtoffers als experts stellingen voorgelegd over de rechtspositie, erkenning en ondersteuning van slachtoffers (tabel 16). Omdat slechts enkele van de door ons geïnterviewde slachtoffers daadwerkelijk het hele strafproces hebben doorlopen zijn de antwoorden van de slachtoffers niet opgenomen in tabel 16. Stellingen werden steeds door slechts twee of drie slachtoffers beoordeeld. Het blijkt overigens dat slachtoffers alleen zeer tevreden waren over het gebruik van voorzieningen zoals bemiddeling en het krijgen van voldoende bescherming. Alle andere stellingen gaven slachtoffers een score van 1 of 2 op een schaal van 5. De antwoorden van experts geven soortgelijk beeld: ook zij geven over het algemeen op alle stellingen vrij lage scores (tabel 16). Experts geven aan dat het nog het beste geregeld is als het gaat om het krijgen van een schadevergoeding (een score van 3,7 op een schaal van 1 tot 5) en de mogelijkheid voor slachtoffers om aan te geven dat zij niet willen worden verhoord (3,4 op een schaal van 1 tot 5). De enkele slachtoffers die deze stelling hebben beoordeeld zijn het daar overigens niet mee eens en gaven aan juist zeer ontevreden te zijn over deze onderwerpen.

5.11 Resumé

Eerder onderzoek laat zien dat slachtoffers van online fraude vooral behoefte hebben aan vergelding, willen dat er een onderzoek wordt gestart om de dader te straffen (en daarmee schadevergoeding te kunnen eisen) én de hoop hebben om slachtofferschap van anderen te voorkomen. Daarnaast wensen slachtoffers van online fraude vooral duidelijke informatie te ontvangen over wat ze kunnen verwachten van politie en justitie, zelfs als de uitkomst voor het slachtoffer negatief is. Slachtoffers van identiteitsfraude willen eveneens graag een melding of een aangifte doen, maar hebben tevens een sterke behoefte aan herstel. Ook blijkt dat ze niet altijd aangifte willen doen bij de politie; een melding bij bijvoorbeeld de bank volstaat soms. In enkele gevallen willen slachtoffers geen aangifte doen omdat ze bang zijn om zelf te moeten bewijzen dat ze geen dader van het delict te zijn. Bij interpersoonlijke delicten zoals cyberstalking en sexting willen slachtoffers vooral het contact met de dader vermijden en hebben ze de behoefte dat de politie actie onderneemt om de dader te pakken. In het geval van sexting hebben slachtoffers een specifieke behoefte: het beeldmateriaal zo snel mogelijk offline krijgen. Ten

slotte hebben slachtoffers van deze interpersoonlijke delicten behoefte aan emotionele ondersteuning.

Uit de interviews met slachtoffers en experts blijkt dat behoeften van slachtoffers van online delicten grotendeels overeenkomen met de behoeften van slachtoffers van traditionele offline delicten. Slachtoffers van online delicten hebben in bijna alle categorieën behoeften: emotioneel, verloop strafproces, informatie, financieel en primair. Alleen praktische behoeften, zoals het regelen van formaliteiten of hulp bij vervoer, spelen in mindere mate een rol bij slachtoffers van online delicten. De volgende drie behoeften worden het meest belangrijk gevonden: stoppen slachtofferschap; straf en vergelding; en anderen helpen.

De belangrijkste emotionele behoeften zijn erkenning en de behoefte aan eerste opvang, zorg en steun. Met name de erkenning van het slachtofferschap, met daaraan gekoppeld het kunnen doen van je verhaal, ervaren slachtoffers soms als problematisch. Dit komt doordat slachtoffers in eerste instantie vaak de politie zien als organisatie die hen kan helpen, terwijl in een aantal gevallen slachtoffers worden weggestuurd door politiemedewerkers, zich niet serieus genomen voelen of geholpen worden door politiemedewerkers die onvoldoende kennis van online delicten hebben. Dergelijke problemen zijn er ook bij de afhandeling van traditionele offline delicten, maar kunnen bij online criminaliteit mogelijk vaker voorkomen door een kennisachterstand op het gebied van dit soort criminaliteit bij politiemedewerkers.

Als het gaat om behoeften omtrent het verloop van het strafproces en informatiebehoeften, geven slachtoffers aan vooral van belang te vinden dat de dader veroordeeld wordt, om aangifte te kunnen doen van hun slachtofferschap en – in de gevallen dat er sprake is van opsporing – op de hoogte te worden gehouden van de voortgang van het opsporingsonderzoek en strafproces. Bij de afhandeling van online delicten speelt echter een aantal problemen waardoor lang niet altijd in deze behoeften voorzien kan worden. Zo blijkt dat bij slechts 2 van de 19 geïnterviewde slachtoffers er een verdachte is gepakt en veroordeeld. Enerzijds komt dat doordat het niet altijd mogelijk blijkt om aangifte te doen anderzijds komt dat doordat er niet

altijd over wordt gegaan op opsporing. Dergelijke problemen zijn niet nieuw en spelen ook bij traditionele offline vormen van criminaliteit. Het is echter niet uitgesloten dat deze problemen sterker spelen als het gaat om de afhandeling van online delicten. In lijn met de conclusies over informatiebehoefte en zoals ook uit eerder onderzoek bleek, is er een kennisachterstand bij politiemedewerkers wat betreft de afhandeling van online delicten en schatten politiemedewerkers dergelijke delicten als complex in. Hierdoor worden mensen soms weggestuurd bij de balie, wordt niet altijd tot opsporingsonderzoek overgegaan of is er sprake van *victim blaming*.

De belangrijkste financiële behoefte van slachtoffers is die aan een schadevergoeding. De meeste slachtoffers met deze behoefte ontvingen deze echter niet. Dat heeft volgens slachtoffers mede te maken met het niet kunnen doen van aangifte, het niet komen tot een opsporingsonderzoek of het niet kunnen veroordelen van de dader. Overigens kan het ook zo zijn dat slachtoffers geen schadevergoeding krijgen als er wél is overgegaan op een opsporingsonderzoek. Door de soms enorme hoeveelheid slachtoffers van een dader of groep daders kunnen volgens experts simpelweg niet alle slachtoffers betrokken worden bij het opsporingsonderzoek.

Verder hebben slachtoffers van online delicten primaire behoeften. De meeste slachtoffers geven aan wat betreft deze behoeften geen verwachtingen te hebben van politie en andere instanties, maar dat betekent niet dat deze behoeften geen rol spelen bij online delicten. De drie slachtoffers die primaire behoeften noemen, laten namelijk zien dat de impact van dergelijke delicten groot kan zijn. Slachtofferschap van online delicten kunnen dusdanig ingrijpend zijn dat wel degelijk (fysiek) onveilige situaties ontstaan, zoals te zien is bij een interpersoonlijk delict, een cybercrime en een fraudedelict. Geen van de slachtoffers die aangaven primaire behoeften te hebben en daarbij hulp te verwachten van politie en andere instanties, vond dat deze behoeften bevredigd waren.

Slachtoffers zien met name de politie als verantwoordelijke actor na slachtofferschap. De meeste slachtoffers die actie ondernemen na hun slachtofferschap benaderen dan ook de politie. De analyse van behoeften en de mate van bevrediging ervan laat

echter zien dat het juist vaak mis gaat bij het contact met de politie. Door een mogelijk kennistekort van politiemedewerkers blijkt dat slachtoffers soms geen aangifte kunnen doen, of wordt er niet overgegaan tot opsporing. Ten slotte nemen slachtoffers van fraudedelicten vooral (ook) contact op met een financiële instelling of een meldpunt. Slachtoffers van delicten uit de overige clusters nemen contact op met diverse organisaties. Bijvoorbeeld gemeenten, hulpverleningsinstanties, particuliere recherchebureaus of journalisten.

6. Conclusies en aanbevelingen

6.1 Inleiding

De centrale vraag van dit verkennende onderzoek luidt: In hoeverre en hoe wijken de situatie en behoeften met betrekking tot politie/justitie van slachtoffers van online criminaliteit af van de situatie en behoeften van slachtoffers van traditionele offline delicten? Om deze onderzoeksvragen te beantwoorden is onder meer een literatuurstudie en een analyse van het huidige slachtofferbeleid uitgevoerd, zijn slachtoffers van online delicten en experts die dergelijke delicten afhandelen geïnterviewd en is een discussiebijeenkomst gehouden om te reflecteren op de verzamelde data. In dit hoofdstuk worden de onderzoeksvragen beantwoord. Paragraaf 6.2 bevat een overzicht van de onderzoeksvragen en een beknopte weergave van relevante onderzoeksresultaten. In paragraaf 6.3 staan richtingen voor vervolgonderzoek weergegeven.

6.2 Conclusies

Onderzoeksvraag 1: In hoeverre komen de ervaren gevolgen van online slachtofferschap overeen met de gevolgen van slachtofferschap van traditionele offline delicten, en waar liggen de verschillen?

Uit eerder onderzoek naar de gevolgen van slachtofferschap van online delicten blijkt dat slachtoffers deels dezelfde gevolgen ervaren als slachtoffers van traditionele offline delicten. Eenzelfde beeld komt naar voren uit de interviews met slachtoffers en experts: de meeste gevolgen die slachtoffers van online delicten melden, zijn niet nieuw en komen overeen met de gevolgen van traditionele offline delicten. Zo ervaren de meeste slachtoffers financiële gevolgen, zowel in voor de hand liggende delicten in het fraudecluster als bij interpersoonlijke delicten, zedenzaken en cybercrimes. Daarnaast melden slachtoffers van delicten uit alle clusters *indirecte* financiële gevolgen zoals tijdsverlies, de vervanging van computerapparatuur, het niet kunnen voldoen aan contractuele afspraken en het verlies van werk. De financiële gevolgen van in dit onderzoek geïnterviewde slachtoffers variëren van het verlies van enkele honderden euro's tot bedragen van meer dan tweehonderdduizend

euro. De uiteindelijke impact die deze financiële gevolgen hebben op het leven van slachtoffers varieert door de verschillende financiële situatie en de sociale omgeving van de slachtoffers.

Ook lijden bijna alle slachtoffers in mindere of meerdere mate onder psychologische en emotionele gevolgen van online criminaliteit. Sommige gevolgen hebben een verwoestende impact. Verder is er sprake van verlies van vertrouwen, schuldgevoelens en schaamte, boosheid, woede en frustratie, stress, angst, onveilig gevoel, machteloosheid, verdriet en teleurstelling. Een eerste belangrijke constatering is dan ook dat online delicten een grote impact kunnen hebben op slachtoffers. Zes van de 19 respondenten geven aan verstrekkende emotionele gevolgen te hebben ervaren. Bij sommigen leidden die zelfs tot suïcidale neigingen. Deze extreme gevolgen zijn terug te zien bij slachtoffers van zedendelicten en sommige fraudedelicten.

De gevolgen die slachtoffers van online delicten noemen, wijken weliswaar niet per se af van de gevolgen van traditionele offline delicten, maar door de kenmerken van het online delict kan de impact wel groter zijn.

Een eerste belangrijke factor is de *schaal* van online delicten waarbij (gedreigd wordt) online beelden te verspreiden (bijvoorbeeld bij sexting, bedreiging of stalking). Door het gemak waarmee beelden online gedeeld kunnen worden, wordt het slachtoffer zichtbaar gemaakt voor een zeer grote groep mensen. Het slachtoffer moet daarom leven met het gegeven dat veel mensen beelden die niet openbaar hadden mogen zijn, nu kunnen bekijken. Verder moeten slachtoffers leven met de gedachte dat de beelden misschien online blijven rondzwerven en op een later moment weer kunnen opduiken waardoor het slachtofferschap oneindig in de tijd kan voortduren. Overigens geldt ook voor andere delicten dat slachtoffers lang na het initiële delict geconfronteerd kunnen worden met (activiteiten van) de dader. Zo kunnen slachtoffers van oplichting bijvoorbeeld blijvend geconfronteerd worden met een frauduleuze webshop die nog steeds online is en kan een slachtoffer van stalking de online activiteiten van de stalker op sociale media platformen blijven zien. Enerzijds

komt dat doordat opsporing moeilijk kan zijn (buitenlandse servers, online nicknames, etc), anderzijds is het voor het slachtoffer relatief makkelijk om zelf online informatie te zoeken over de webshop of een online nickname.

De *permanentie* en de *grenzeloosheid in tijd, ruimte en publiek* van de gevolgen van sommige vormen van online criminaliteit vormen derhalve een belangrijk kenmerk ervan. De gevolgen van slachtofferschap kunnen een sterk *recidiverend* karakter krijgen door deze grenzeloosheid. Bij de bestrijding en vervolging van online criminaliteit moet met deze kenmerken rekening worden gehouden. Deze kenmerken bemoeilijken de *bestrijding* en *preventie* van online criminaliteit sterk. Tegelijkertijd kunnen deze kenmerken de opsporing en vervolging van online criminaliteit mogelijk vergemakkelijken. Het lijkt eenvoudiger om bij de dader te komen, omdat online criminaliteit sporen achterlaat die veelal eenvoudig gevonden kunnen worden. Anderzijds wordt daderschap vaak verhuld, en deze verhulling compliceert de opsporing en vervolging.

De *verwevenheid van de online en offline wereld* kan eveneens voor een grotere impact zorgen. Zo speelt bij interpersoonlijke delicten angst een rol door de aard van het delict dat is gericht op het veroorzaken van (ernstige) negatieve emoties bij het slachtoffer. Doordat de dader nu niet alleen in de offline fysieke wereld het slachtoffer kan lastigvallen (bijvoorbeeld in het geval van stalking of bedreiging), maar ook via digitale mogelijkheden binnen kan dringen in de computer of online omgeving van het slachtoffer, lijkt het slachtoffer nergens meer veilig te zijn, zelfs niet in zijn of haar eigen huis. Slachtoffers kunnen elk moment weer met de dader worden geconfronteerd.

De *ongrijpbaarheid* van de meer technische delicten zorgt er voor dat onbekend blijft wie de dader was. Hierdoor ontstaat mogelijk de perceptie dat de dader overal kan zijn en dat slachtofferschap zich altijd kan herhalen. Ook dit aspect laat weer de 'grenzeloosheid' van dit type delicten zien.

Ten slotte is er bij online delicten soms sprake van *victim blaming* en een zogenaamde *double hit* of zelfs een *triple of een quadruple hit*, waardoor slachtoffers niet alleen te maken krijgen met financiële gevolgen, maar ook met bijvoorbeeld het verlies van een liefde, schaamte en de afkeuring van politie/justitie en zijn of haar sociale omgeving. Deze gevolgen zijn niet nieuw, maar kunnen wel vaker voorkomen, mede door de onbekendheid van opsporingsinstanties, hulpverleningsinstanties en de sociale omgeving met het type delict en de gevolgen ervan.

Samenvattend versterkt het online aspect de gevolgen voor het slachtoffer op verschillende momenten. De impact van een online delict kan vergroot worden door de enorme schaal waarop de gevolgen zich kunnen doen gelden. De ongrijpbaarheid van de meer technische delicten heeft daarnaast als gevolg dat voor slachtoffers onbekend kan blijven wie de mogelijke dader was. Verder kan de verwevenheid van de online en offline wereld zorgen voor een grotere impact van de online variant van een traditioneel offline delict zoals stalking of bedreiging. Daders lijken hierdoor altijd en overal aanwezig te zijn en slachtoffers voelen zich nergens meer veilig.

Aan online delicten vallen vaak meerdere aspecten te onderkennen, die elk voor een bepaald type victimisatie kunnen zorgen. Zo gaan financiële gevolgen in veel gevallen samen met gevoelens van schaamte en schuld. In de zaken waarbij de dader een romantische relatie aangaat met het slachtoffer, zijn er naast financiële gevolgen, gevoelens van schaamte en schuld ook nog het verdriet om het verlies van een (ingebeelde) liefdesrelatie. Deze verschillende ingrijpende gevolgen kunnen worden versterkt als blijkt dat de politie niet actief op zoek gaat naar de dader, of als op het politiebureau verwijten worden gemaakt dat het slachtoffer zelf iets niet had moeten doen (*victim blaming*). De reeds ervaren negatieve gevoelens van slachtofferschap worden hierdoor wellicht versterkt. Het gevolg kan bovendien zijn dat het slachtoffer zich (deels) terugtrekt uit de maatschappij.

Onderzoeksvraag 2: In welke opzichten verschillen de situatie en behoeften van slachtoffers van online criminaliteit van de situatie en behoeften van slachtoffers van traditionele offline delicten?

Uit de literatuur blijkt dat slachtoffers van online fraude met name de behoefte hebben aan vergelding. Ook wensen ze dat er een onderzoek wordt gestart om de dader te straffen. Daarnaast vinden slachtoffers het van belang om duidelijke informatie te krijgen over wat ze kunnen verwachten van politie en justitie. Voor slachtoffers van identiteitsfraude is het, zo blijkt uit de literatuur, van belang om een melding of een aangifte te doen en zij hebben een sterke behoefte aan herstel. Herstel neemt bij slachtoffers van sommige vormen van online criminaliteit vooral de vorm aan van het offline halen van beelden (bij sexting), het ontsleutelen van bestanden of het blokkeren van identiteitsdocumenten. Slachtoffers van cyberstalking en sexting geven aan vooral het contact met de dader te willen vermijden en hebben behoefte aan emotionele ondersteuning.

Uit de interviews blijkt dat slachtoffers van online delicten grotendeels dezelfde behoeften hebben als slachtoffers van traditionele offline delicten. Slachtoffers melden dan ook behoeften in bijna alle categorieën: emotioneel, verloop strafproces, informatie, financieel en primair. Alleen praktische behoeften zoals het regelen van formaliteiten of hulp bij vervoer, spelen in mindere mate een rol bij slachtoffers van online delicten.

Lang niet altijd wordt in de behoefte van slachtoffers voorzien. Een voorbeeld is de behoefte om als slachtoffer erkend te worden, onder meer door het opnemen van een aangifte. Volgens slachtoffers is dit, samen met de behoefte aan eerste opvang, zorg en steun, de belangrijkste emotionele behoefte. Slachtoffers zien vaak de politie als organisatie die hen kan helpen. Het blijkt echter dat in een aantal gevallen slachtoffers worden weggestuurd door politiemedewerkers. Als gevolg daarvan voelen zij zich niet serieus genomen en worden ze niet geholpen. Een tweede voorbeeld zijn behoeften omtrent het verloop van het strafproces. Slachtoffers geven aan het vooral van belang te vinden de dader veroordeeld te krijgen, aangifte te

kunnen doen van hun slachtofferschap en – in de gevallen dat er sprake is van opsporing – op de hoogte te worden gehouden van de voortgang van het opsporingsonderzoek en strafproces. Bij de afhandeling van online delicten speelt echter een aantal problemen waardoor lang niet altijd in deze behoeften voorzien kan worden. Zo blijkt dat bij slechts 2 van de 19 geïnterviewde slachtoffers er een verdachte is gepakt en veroordeeld.

De belangrijkste financiële behoefte van slachtoffers is die aan schadevergoeding. De meeste geïnterviewde slachtoffers die schadevergoeding wilden kregen dit echter niet. Dat heeft volgens slachtoffers mede te maken met het niet kunnen doen van aangifte, het niet komen tot een opsporingsonderzoek of het niet kunnen veroordelen van de dader. Overigens kan het ook zo zijn dat slachtoffers geen schadevergoeding krijgen als er wél is overgegaan tot een opsporingsonderzoek. Door de soms enorme hoeveelheid slachtoffers per dader of groep daders kunnen volgens experts simpelweg niet alle slachtoffers betrokken worden in het opsporingsonderzoek.

Ook bij traditionele offline delicten voelen slachtoffers zich niet altijd erkend, wordt geen aangifte opgenomen of wordt er geen opsporingsonderzoek gestart. Volgens slachtoffers en experts hebben politiemedewerkers echter onvoldoende kennis van online delicten en schatten ze dergelijke delicten in als complex. Hierdoor worden mensen – nog vaker dan bij traditionele offline delicten – weggestuurd bij de balie, wordt niet tot opsporingsonderzoek overgegaan of is er sprake van *victim blaming*. Deze problemen zijn dus niet nieuw, maar zij spelen wel sterker in het geval van online delicten. Omdat slachtoffers met name de politie zien als verantwoordelijk actor na slachtofferschap benaderen zij veelal de politie. De analyse van behoeften en de mate van bevrediging van behoeften na slachtofferschap laat echter zien dat het juist vaak mis gaat bij het contact met de politie.

Onderzoeksvraag 3: Hoe gaan politie en justitie om met slachtofferschap van online criminaliteit?

Slachtoffers zien met name de politie als verantwoordelijk actor na slachtofferschap. De meeste slachtoffers die actie ondernemen na hun slachtofferschap benaderen dan ook de politie, maar komen daarbij vaak van een koude kermis thuis (zie ook de beantwoording van onderzoeksvragen 1 en 2 hierboven). Het gaat dus lang niet altijd goed bij de bevrediging van de behoeften van slachtoffers. De vraag is echter of de geschetste problemen wel zo nieuw zijn. Ook bij traditionele offline delicten worden immers soms aangiften niet opgenomen of wordt door een gebrek aan capaciteit of prioriteit geen opsporingsonderzoek gestart.

Het lijkt er echter op dat juist door het kennistekort van politiemedewerkers deze problemen nog groter worden. Niet alleen worden slachtoffers relatief vaak niet op een juiste wijze tegemoet getreden, wordt niet altijd een aangifte opgenomen of een opsporingsonderzoek ingesteld, terwijl dat wél mogelijk is, maar is het door de massaliteit van het delict ook moeilijk om alle zaken van alle slachtoffers op te pakken. Dan wordt mogelijk besloten om slechts enkele zaken te onderzoeken en een vervolging in te stellen, en de andere te laten vallen. Groepen slachtoffers voelen zich hierdoor echter waarschijnlijk niet gehoord en lopen een mogelijkheid tot een voeging als benadeelde partij, en daarmee een schadevergoeding, mis. Sommige daders maken honderden of duizenden slachtoffers. Alleen al het op de hoogte brengen van alle slachtoffers van het feit dat zij slachtoffer zijn, vraagt heel veel tijd, ook omdat vervolgens allerlei vragen opkomen bij de slachtoffers die zij aan de politie stellen.

Tevens willen slachtoffers van delicten waarbij beeldmateriaal online is verspreid, nog meer dan bij traditionele offline delicten, een snelle reactie van de politie om beeldmateriaal offline te halen. Hier lijkt de politieorganisatie echter niet op ingericht. Slachtoffers geven verder aan vooral behoefte te hebben aan informatie over wat de (on)mogelijkheden van het opsporingsonderzoek zijn. In lijn daarmee merken experts op dat vooral het verwachtingenmanagement beter vorm moet worden

gegeven. Slachtoffers weten vaak niet wat ze kunnen verwachten van de opsporing (qua doorlooptijd en resultaten). Zij verwachten een opsporingsonderzoek en een vervolging, maar vissen dan soms achter het net omdat de politie daar geen capaciteit voor heeft. Soms komen slachtoffers van online delicten met allerlei zelf verzamelde gegevens die, zo veronderstellen zij, goed gebruikt kunnen worden om de dader te achterhalen. Het blijkt echter dat dergelijke informatie lang niet altijd bruikbaar is. Ook hiervan kan het gevolg zijn dat slachtoffers zich niet serieus genomen voelen. Anderzijds is niet ondenkbaar dat de politie gebruik kan maken van deze informatie bij de opsporing. Op deze wijze zou de burger kunnen participeren in het vinden van de dader, en dit zou zijn gevoel van onvrede in sommige zaken enigszins kunnen tegengaan.

Onderzoeksvraag 4: Is het slachtofferbeleid in relatie tot online criminaliteit in andere landen, te weten het Verenigd Koninkrijk, Duitsland, Estland en de Verenigde Staten, aangepast?

Via het European Union Crime Prevention Network van de EU is aan alle lidstaten van de Europese Unie gevraagd of er in het bestaande slachtofferbeleid van deze lidstaten aanpassingen zijn gemaakt voor de slachtoffers van online criminaliteit. Het blijkt dat geen van de 9 lidstaten die een officiële reactie gaven aanpassingen hebben gemaakt in het slachtofferbeleid ten behoeve van online criminaliteit.⁶³ Ook uit een analyse van beleidsdocumenten en interviews met nationale en internationale experts blijkt niet dat er aanpassingen zijn gemaakt in het slachtofferbeleid in het Verenigd Koninkrijk, Duitsland, Estland en de Verenigde Staten. Via Victim Support Europe⁶⁴ (VSE) is in kaart gebracht of en hoe slachtofferhulporganisaties hulp bieden aan slachtoffers van online delicten. De meeste onderzochte slachtofferhulporganisaties maken geen vermelding van specifieke hulp bij online delicten. Het Britse Victim Support vormt een uitzondering, zij vermelden verschillende vormen van online criminaliteit en geven per vorm erkenning van de gevoelens die een slachtoffer zou

⁶³ Oostenrijk, Bulgarije, Tsjechië, Duitsland, Estland, Hongarije, Ierland, Malta, Griekenland.

⁶⁴ De Europese koepelorganisatie voor slachtofferhulporganisaties. Opgericht in 1990, op het moment van schrijven zijn bij VSE 47 organisaties over 27 landen aangesloten.

kunnen ervaren. Verder is te zien dat er diverse internationale (publieke-private) initiatieven zijn die slachtoffers van online delicten ondersteuning bieden.

Onderzoeksvraag 5: In welke opzichten is het vigerende slachtofferbeleid, gebaseerd op de uitkomsten van onderzoeksvraag 1, 2 en 3, aan herijking toe?

Het Nederlandse slachtofferbeleid – dat niet los kan worden gezien van een breder internationaal kader – gaat uit van de behoeften van slachtoffers. Dit is in lijn met de uitkomsten van wetenschappelijk onderzoek naar de behoeften van slachtoffers: emotionele behoeften variëren van hulp bij eerste opvang, erkenning als slachtoffer, behoeften met betrekking tot het strafproces, tot rechtsbijstand en informatiebehoeften, bijvoorbeeld informatie over de dader. Verder hebben slachtoffers praktische behoeften, bijvoorbeeld hulp bij huisvesting, financiële behoeften, bijvoorbeeld schadevergoeding, en primaire behoeften, zoals onmiddellijke veiligheid. Het ministerie van Justitie en Veiligheid vat de behoeften van slachtoffers samen in de volgende vijf beleidsdoelen: erkenning en zorgvuldige bejegening (waaronder informatie), rechtvaardigheid, bescherming, ondersteuning, schadevergoeding en herstel. Daarnaast is slachtofferzorg belegd op uitvoerend niveau. Alle (politie)functionarissen zouden bekwaam moeten zijn in de uitvoering van slachtofferzorg.

Het in dit rapport besproken onderzoek laat zien dat de gevolgen en behoeften van slachtoffers van online delicten en die van traditionele offline delicten grotendeels met elkaar overeenkomen. Er is echter bij online delicten sprake van een aantal elementen waardoor de impact van slachtofferschap groter kan zijn. Deze elementen zijn besproken bij de beantwoording van onderzoeksvraag 1, 2 en 3. Deze bevindingen geven aanleiding tot een aantal vragen die nader onderzocht moeten worden voordat beleid daadwerkelijk kan worden aangepast, zie voor een overzicht daarvan paragraaf 6.3.

6.3 Vervolgonderzoek

De laatste onderzoeksvraag van dit onderzoek heeft betrekking op mogelijke belangrijke vragen voor vervolgonderzoek. In deze paragraaf worden deze beschreven.

Voor het onderzoek zijn relatief weinig slachtoffers van cybercrime delicten geïnterviewd. In totaal vielen 5 van de 19 geïnterviewde slachtoffers binnen het cluster cybercrime, maar bij slechts 2 van die slachtoffers was er alleen sprake van een cybercrime. Bij de 3 andere slachtoffers meldden de respondenten dat er sprake was van een hoofddelict dat binnen een van de andere clusters viel en dat het delict daarnaast ook een cybercrime component kende. Dat was het geval bij bijvoorbeeld het slachtoffer van cyberstalking waarbij de dader het slachtoffer online stelselmatig lastigviel en daarnaast ook een hack pleegde. Deze bevinding is in lijn met eerder onderzoek van bijvoorbeeld Leukfeldt en collega's uit 2009 waaruit na bestudering van aangiften van cybercrime bleek dat hacken in de regel geen *doel* is, maar eerder een *middel* om andere delicten te kunnen plegen. Het is dus niet heel opmerkelijk dat er maar weinig respondenten zijn die slachtoffer zijn geworden van uitsluitend een cybercrime. Toch verdient deze groep bijzondere aandacht bij vervolgonderzoek. Wellicht ervaren juist deze slachtoffers andere gevolgen en hebben ze andere behoeften dan slachtoffers van gedigitaliseerde criminaliteit en offline traditionele criminaliteit. Ook kan het zijn dat juist deze groep tegen problemen aanloopt als het aankomt op het doen van aangifte of het krijgen van erkenning als slachtoffer.

Een tweede punt voor vervolgonderzoek is de impact die specifieke online delicten kunnen hebben. Een belangrijke constatering hierbij is dat er online delicten zijn waarvan de gevolgen zeer ernstig zijn voor het slachtoffer. Zo ernstig dat sommige slachtoffers suïcidale neigingen hebben. Dit speelt in ieder geval bij slachtoffers van zedendelicten en sommige fraudedelicten. Bij interpersoonlijke delicten kan de impact groot zijn doordat er sprake kan zijn van een verwevenheid van online en offline elementen binnen het slachtofferschap. De dader stalkt het slachtoffer bijvoorbeeld niet alleen zodra ze buitenshuis is, maar dringt ook door tot in het huis van het slachtoffer door een webcam te hacken of zich toegang te verschaffen tot

een e-mailaccount. Meer onderzoek nodig is nodig naar deze hele ernstige vormen van online criminaliteit waarvan de gevolgen voor het slachtoffer groot kunnen zijn. Het is de vraag of de politie en partijen als Slachtofferhulp Nederland op dit moment voldoende toegerust zijn om dergelijke zware varianten van online delicten te herkennen en of zij in staat zijn om slachtoffers voldoende begeleiding te bieden.

Een derde punt is de reactiesnelheid van de politie als het aankomt op het offline halen van seksueel getint beeldmateriaal bij delicten binnen het zedencluster. Slachtoffers geven aan grote behoefte te hebben aan het snel offline halen van dergelijk beeldmateriaal, zien de politie als actor om daarbij te helpen, maar de organisatie van de politie is daar op dit moment niet op ingericht. De taak van de politie lijkt in eerste instantie vooral om de daders op te sporen en niet om beeldmateriaal offline te halen, dus is het logisch dat zij zich vooral richt op het vinden van een verdachte. Vervolgonderzoek kan licht werpen op dit nieuwe fenomeen. Welke actoren kunnen betrokken worden bij het zo snel mogelijk offline halen van beelden en wat zijn de juridische mogelijkheden van publieke en private partijen om dit te doen?

Een vierde punt dat opvalt – en met name veelvuldig naar voren kwam tijdens de discussiebijeenkomst – is dat er op dit moment veel onduidelijkheid is omtrent het wel of niet notificeren van slachtoffers die wellicht nog helemaal niet weten dat ze slachtoffer zijn. Tijdens opsporingsonderzoeken stuiten rechercheurs bijvoorbeeld op seksueel getint beeldmateriaal dat in besloten groepen online wordt gedeeld, of zien zij tientallen rekeningnummers of bedrijfsnamen voorbijkomen die wellicht gebruikt gaan worden door fraudeurs in toekomstige aanvallen. Onduidelijk is wat de consequenties zijn van het notificeren van (potentiële) slachtoffers. Kunnen al die geïnformeerde slachtoffers vervolgens wel goed geholpen worden door politie of hulpverleningsinstanties? En willen burgers of bedrijven hiervan eigenlijk wel op de hoogte worden gesteld? Uit de discussiebijeenkomst en expertinterviews blijkt dat op dit moment afwegingen hierover binnen researcheteams, al dan niet in overleg met een Officier van Justitie, ad hoc gemaakt lijken te worden. Beter inzicht in de

behoeften van slachtoffers op dit punt kan gebruikt worden om hier beleid voor te maken.

Verder is tijdens de discussiebijeenkomst herhaaldelijk gediscussieerd over het bieden van een handelingsperspectief aan slachtoffers, bijvoorbeeld door de politie of Slachtofferhulp Nederland. Op het moment is echter onduidelijk waar slachtoffers precies behoefte aan hebben als het gaat om handelingsperspectief en op welke wijze en door welke partij(en) dit handelingsperspectief moet worden aangeboden.

Daarnaast lijkt het er op dat sommige slachtoffers van online delicten zelf aan opsporing willen doen, bijvoorbeeld door beelden en andere informatie te verzamelen en die te overhandigen aan de politie. Dit punt kwam naar voren tijdens de discussiebijeenkomst, maar was ook terug te horen tijdens de interviews met slachtoffers. Onduidelijk is echter of slachtoffers van online delicten dit vaker doen dan slachtoffers van traditionele offline delicten. Vervolgonderzoek kan hier inzicht in bieden.

Een andere belangrijk vraag is of de manier waarop de politie nu met slachtoffers van online delicten omgaat leidt tot eigenrichting. Worden slachtoffers zelf actiever in bijvoorbeeld het zelf opsporen van de mogelijke dader juist omdat ze het gevoel hebben dat de politie te weinig doet of kan doen? En kan deze vorm van burgerparticipatie door slachtoffers (assisteren van de politie) wellicht ook helpen bij de verwerking van het delict, en het te boven komen van frustratie?

Ten slotte komt in dit onderzoek een aantal keer naar voren dat politiemedewerkers een kennistekort hebben en online delicten als onnodig complex inschatten. Daardoor nemen ze slachtoffers soms niet serieus, wordt er geen aangifte opgenomen of niet overgegaan tot opsporing – terwijl dat wel zou kunnen. Zowel slachtoffers als experts dragen hiervoor indicaties aan. Het is echter nog maar de vraag hoe nieuw deze problematiek echt is. We weten immers dat deze problemen ook spelen bij traditionele offline delicten. Aangezien dit punt wel veelvuldig is aangedragen lijkt nader onderzoek noodzakelijk. Daarbij is van groot belang om niet alleen te kijken naar hoe het gesteld is met de kennis omtrent online delicten bij politiemedewerkers,

maar juist ook om dat kennisniveau te vergelijken met de kennis die er is van traditionele offline delicten. Alleen zo kan duidelijk worden of de geschetste problemen te maken hebben met de nieuwe elementen die online delicten met zich meebrengen, of dat het problemen zijn die spelen bij alle vormen van criminaliteit. Een mogelijke oplossing zou zijn om de kennis van politiemedewerkers over online delicten bij te spijkeren en ook up to date te houden. Gezien het groeiende deel dat online criminaliteit lijkt in te nemen op de totale criminaliteit, zou meer activiteit op dit punt wenselijk zijn. Daarvoor is echter eerst inzicht nodig in de stand van zaken met betrekking tot kennis over online criminaliteit binnen de brede politieorganisatie.

Summary

Introduction

This study is a first step towards exploring the impact of online crime victimization in the Netherlands, victims' needs and the responsibilities of the police, the judiciary and other authorities in dealing with such crimes. Particular attention will be paid to the question of how and to what extent the situation and needs of victims of online crimes differ from the situation and needs of victims of traditional offline crimes. Greater insight into this can then help to ascertain whether current victim policy – developed for traditional offline offenses – meets the needs of victims of online crimes.

The term 'online crime' covers a range of offenses, which can be subdivided into two categories: cybercrime and digitized crime. Cybercrime includes offenses where the IT structure itself is the target and for which IT is essential in executing the offense. Examples include hacking a database with personal data or shutting down a bank's website through a so-called DDoS attack. These types of offenses are also known as cyber-dependent crimes. Digitized crime includes traditional offline crimes that can also be committed online. Examples are Internet fraud, the distribution of child pornographic material and stalking. These types of offenses are also called cyber-enabled crimes.

Methods

The central question of this research is: in relation to the police/judiciary, how and to what extent do the situation and needs of victims of online crimes (both cyber-enabled and cyber-dependent crimes) differ from the situation and needs of victims of traditional offline offenses? To answer this question, various research methods were used.

In order to gain insight into current Dutch victim policy, policy documents were searched for via official government websites and online search engines such as Google. Members of this study's supervisory committee helped to identify the key

policy documents. To discover any amendments to the victim policy of other countries, we searched for public policy documents from those countries. In consultation with members of the study's supervisory committee, it was decided to focus on the United Kingdom, Germany, Estonia, Australia and United States. Subsequently, a literature study was conducted to gain insight into the consequences of traditional offline offenses and victim needs, to enable comparison with the empirical outcomes of our study.

Based on the literature review, a topic list was compiled and this was used as a basis for interviewing experts. The experts interviewed included police officers and Public Prosecutors engaged in the investigation and prosecution of online crime on a daily basis; employees of victim support agencies; and scientific researchers. The aim of the interviews was to gain more insight into how online crime victimization and associated responsibilities are assessed. Interviews were conducted with 18 Dutch experts and four international experts.

In order to better understand what victims of online offenses need in terms of help and support, and what expectations they have of how the police and judicial authorities will approach this, 19 victims were interviewed. Victims of all types of online crimes were interviewed: victims of cyber-dependent crimes (hacking, ransomware), financially motivated cyber-enabled crime (phishing, dating fraud), interpersonal cyber-enabled crime (cyberstalking and threats) and sexual cyber-enabled crimes (sexting).

Finally, experts from inside and outside the police and judiciary were invited to discuss the results from the literature review, the expert interviews and the victim interviews. During the discussions, the experts had opportunity to reflect on the results of the study and on each other's views. In addition, the important questions for further research in this area could be identified.

Traditional offline crimes

The literature shows that victims of traditional offline crimes have a variety of needs, from emotional needs, such as being recognized as a victim, to needs related to the criminal process, such as legal assistance and information needs, for example information about the offender. Furthermore, victims have practical needs, such as housing assistance, and financial needs, such as compensation. Finally, victims sometimes have primary needs, such as immediate safety. It should be noted that there are general needs that apply to all forms of victimization and also specific needs that apply to victims of specific offenses.

The Dutch victim policy is based on the needs of victims. This is in line with the results from previous empirical research into victim's needs. It should be noted that the Dutch policy cannot be viewed separately from a broader international framework – for example, at the level of the United Nations, the 1985 Declaration of Basic Principles of Justice for Victims of Crime and Abuse of Power and the Guidelines on Justice for Child Victims and Witnesses of Crime of 2005. In addition, the Council of Europe in 2006 adopted the "Recommendation on Assistance for Crime Victims".⁶⁵ Furthermore, there are European Union regulations with regard to victims. Of particular importance are the 2004 directive on damage and the minimum standards directive for victims from 2012.⁶⁶ The European Directive on Minimum Standards for Victims⁶⁷ (2012) also takes victims' needs as the starting point. The Ministry of Justice and Security summarizes victims' needs under the following five policy goals: recognition and care (including information), justice, protection, support and compensation and recovery. In addition, responsibility for victim care is vested in the executive level. All police officers should be competent in providing victim care. Under the current Dutch policy, in terms of dealing with victims of offenses, it is clearly indicated when responsibility for victim care lies with the police (Implementation plan

⁶⁵ The Netherlands has committed itself to this, but there are no sanctions for non-compliance.

⁶⁶ Directive 2012/29 / EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2012 laying down minimum standards for the rights, support and protection of victims of crime. On: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/?uri=CELEX%3A32012L0029>

⁶⁷ Directive 2012/29 / EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2012 laying down minimum standards for the rights, support and protection of victims of crime. On: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/?uri=CELEX%3A32012L0029>

for the victim care program) and when it lies with Victim Support Netherlands: "Victim care must be invested at the operational (police) level; victim support with Victim Support Netherlands." (Implementation plan for the victim care program, 2015: p. 7). Victim care is considered to be dealing with victims within the statutory tasks of the police. Victim support implies emotional, practical and legal support before, during and after criminal proceedings (Implementation plan for the victim care program, 2015).

Consequences of victimization through online offenses

Previous studies of the consequences of online crime victimization show that victims must contend with many of the same consequences as victims of traditional offline crimes. These consequences are related to victims' personal characteristics and, for example, the degree of support within their social environment. For example, victims of cyberstalking, like victims of traditional offline stalking, experience anger, helplessness and fear. Victims also report loss of control over their life, depression and stress. Victims of fraud crimes first of all experience financial consequences, but they also report emotional and psychological consequences. These include reduced confidence in others and feelings of powerlessness, but also shame, sadness, stress, loneliness and anger. An additional consequence of fraud crimes is that victims are often not taken seriously by the police or, in the event of identity fraud, they are themselves seen as offenders. Sexting is sending and receiving sexual images through digital messaging services such as Whatsapp, Snapchap and Instagram. Sexting can have very negative consequences for the victim if footage falls into the hands of others. Victims experience feelings of depression, have reduced self-esteem and lose confidence in others. In addition, reputation damage is an important consequence of victimization through this offense. Victims receive negative reactions from their online and offline social environment. In the longer term, victimization through a number of offenses causes feelings of paranoia and fear, as victims fear that the visual material will be further disseminated.

The interviews with victims and experts show – in line with the literature – that in fact most of the consequences experienced by victims of online offenses correspond

to the consequences of traditional offline offenses. For example, most victims experience financial consequences, through regular offenses in the fraud cluster and also through interpersonal offenses, sex offenses and cyber-dependent crimes. In addition, victims of offenses from all clusters report indirect financial consequences, such as loss of time, the need to replace computer equipment, inability to meet contractual agreements and the loss of work. The financial consequences reported by victims vary from the loss of several hundred euros to amounts of more than two hundred thousand euros. The ultimate impact of these financial consequences on victims' lives varies depending on their financial situation and social environment.

Almost all victims report psychological and emotional consequences of online crime, to a greater or lesser extent. Some consequences have a devastating impact, for example if they impact on multiple aspects of life. Commonly reported consequences are: loss of trust, guilt and shame, anger, outrage and frustration, stress, fear, feeling unsafe, powerlessness, grief and disappointment. A first important observation is that online offenses can have a major impact on victims.

In addition to similarities in the perceived consequences of victimization through online offenses and through traditional offline offenses, there are also differences. The consequences themselves do not deviate significantly, but the impact does.

The scale at which, for example, images are distributed (in the event of sexting, threat or stalking) can be very extensive. Whether large-scale distribution actually takes place is less of a concern here, but victims experience the fear that this may happen. Because of the ease with which images can be shared online, compromising images can become visible to a very large, sometimes virtually unlimited, group of people. Online visual material can then possibly be viewed by everyone (for example, at school, at work and in the social environment). A side effect can be large-scale victim blaming, in which victims themselves are held to be (co-)responsible by the police, by their social environment, and now also by all sorts of strangers on the internet.

In addition, victimization does not always stop in time. Because of the ease with which images can be shared online, the victim must live with the idea that images may continue to drift around online and resurface at a later time. Victims fear that stolen data or nude images may be made public by the offender or that they may still exist somewhere on the internet and could unexpectedly emerge. Long after the initial offense, this fear remains, even if an offender is convicted.

In relation to other online offenses, too, victims can be confronted by the offender (or their activities) long after the initial offense. For example, victims can be confronted by a fraudulent web shop that is still online, or by a stalker's online activities. On the one hand, this is because detection can be difficult (foreign servers, online nicknames, etc.); on the other hand, it is relatively easy for the victim to search for online information about the web shop or an online nickname. The consequences of online crime for victims can be limitless in time, space and public.

The interwovenness of the online and offline world can also increase the impact. In interpersonal offenses, fear plays a role by nature of the offense being intended to cause serious negative emotions in the victim. That fear is further increased because these offenses have both online and offline aspects, making the online threats seem equally physically realistic and easy to imagine. For example, in two cases, criminal offenses had already been committed in the physical world, such as stalking, threats and abuse. Offenders then turned to abusing online opportunities to bother the victim even more. The victim gets a sense of no longer being safe anywhere, with the possibility of being confronted by the offender at any time.

The abstract nature of the more technical offenses often makes it impossible to know who the potential offender is. The victim can therefore start to believe that the offender could be anywhere and that victimhood could be repeated at any time.

Finally, online offenses sometimes involve victim blaming and a so-called double hit – or even a triple hit – meaning that victims may not only have to deal with the financial consequences, but also with shame, and the disapproval of the

police/judiciary and his or her social environment. Such consequences are not new, but they can become more prevalent if the investigative authorities, victim support organisations and the social environment are not familiar with the offense and therefore do not recognize or acknowledge it.

Needs and responsibilities after online crime victimization

Previous research has shown that victims of online fraud often have a need for retaliation. They indicate that they want a criminal investigation to start in order to punish the offender (and as a result, claim financial compensation). Some indicate that they want to prevent the victimization of others. In addition, victims of online fraud indicate that they need clear information about what they can expect from the police and judicial authorities, even if this information is negative for the victim. Identity fraud victims also want to report, but they need recovery too. It also appears that they do not always want to file a report with the police; it sometimes suffices to report to, for example, the bank. This too enables victims to feel heard. In some cases, victims do not want to report at all, because they are afraid that they may have to prove they are not themselves the offender. In interpersonal offenses, such as cyberstalking and sexting, victims mainly want to avoid contact with the offender. They want the police to take action and arrest the offender. In sexting cases, victims have a specific need: they want the images to be taken offline as quickly as possible. Finally, victims of these interpersonal crimes also have a need for emotional support.

The interviews with victims and experts show that victims of online offenses have different categories of needs: emotional needs, needs regarding the course of the criminal process, information needs, financial needs and primary needs. The only needs that play a less significant role for victims of online offenses are practical needs, such as arranging formalities or assistance with transport. The following three needs are considered to be the most important: stopping victimization; punishment and retribution; and helping others.

The most important emotional needs after victimization are recognition and the need for initial care and support. In particular, the recognition of victimhood, coupled with

the ability to tell your story, is sometimes experienced by victims as problematic. This is because victims initially see the police as an organization that can help them but, in some cases, victims are then not allowed to report the offence or feel that they are not being taken seriously by police officers. Such problems also occur in the handling of traditional offline offenses but they can be more frequent in online offenses, possibly due to police officers in the field lacking sufficient knowledge about this type of crime.

When it comes to needs regarding the course of the criminal trial and information needs, victims state that it is important to have the offender convicted, to be able to report the crime and – in cases where there is a criminal investigation – to be kept informed of the progress of the investigations and criminal proceedings. However, a number of problems arise in the handling of online offenses, resulting in these needs not always being met. For example, it appears that only two of the nineteen victims interviewed had an offender convicted. On the one hand, this is because it is not always possible to report the crime; on the other hand, it is because the police do not always decide to start a criminal investigation. Such problems are not new and also play a role in traditional offline forms of crime. However, the question is whether these problems are aggravated when dealing with online offenses. In line with the conclusions about information needs and as also apparent from previous research, there is a lack of knowledge among police officers regarding the handling of online offenses and police officers deem the handling of such offenses to be complex. As a result, reports cannot be made, criminal investigations are not carried out and/or victims are blamed for their own victimization.

Victims' most important financial need is compensation for damage and losses. However, most interviewed victims who sought compensation did not get any. According to victims, this is due to not being able to report the crime, no criminal investigation being started, or not being able to convict the offender. It may also be the case that victims will not receive compensation even if a criminal investigation is in fact initiated. According to experts, due to the sometimes enormous number of

victims of an offender or group of offenders, simply not all victims can be involved in the criminal investigation.

Victims also have primary needs. Most victims did not expect these needs to be met by the police or other authorities, but that does not mean these needs play no role in online offenses. The three victims who reported primary needs and who did see a role for the police in meeting those needs, illustrated that online offenses can be so radical that (physically) unsafe situations do indeed arise, as evident in an interpersonal offense, cyber-dependent crime and a fraud crime. None of these victims felt that these needs were satisfied.

Victims primarily see the police as the responsible actor after victimization. Most victims who take action after their victimization approach the police. However, the needs analysis and the degree of needs satisfaction after victimization show that things often go wrong when the police are contacted. Victims sometimes cannot make a report, they may even be sent away from the reception desk, or the police may not start a criminal investigation. Finally, fraud crime victims primarily also contact a financial institution or a reporting centre. Victims of offenses from the other clusters of online offenses tend to contact a variety of organizations, for example municipalities, emergency services, private detective agencies or journalists.

Conclusions

The interviews with victims of online crimes and experts show that most of the consequences reported by victims of online offenses are not new and that they correspond to the consequences of traditional offline offenses. This is in line with previous research into the consequences of victimization through online offenses.

However, the characteristics of online crimes mean that their impact can be much more significant than the impact of offline offenses. In summary, the online aspect reinforces the consequences for the victim at different times. For example, the impact of an online offense can be greater than traditional offline offenses because the scale at which, for example, images are shared after a hack can be very extensive and

victimization does not always stop in time. Images can always re-emerge. In technical offenses, the identity of the potential offender often remains unknown.

Due to these characteristics, the victim's perception is that the consequences could be repeated at any time. Furthermore, the interconnectedness of the online and offline world can increase the impact of the online variant of a traditional offline crime, such as stalking or threats. Victims are no longer safe, even in their own homes, because now the offender can not only bother them in the offline physical world but through all sorts of online possibilities as well.

In contrast to the more traditional offline offenses, online offenses often have multiple facets, each of which can provide a certain type of victimization. For example, financial consequences often go hand in hand with feelings of shame and guilt. In cases where the offender enters into a romantic relationship with the victim, in addition to the victim experiencing financial consequences, a sense of shame and guilt, they also feel the sadness of having lost (imaginary) love. Such far-reaching consequences can be reinforced if the police subsequently fail to actively seek out the offender or if police officers partly blame the victim. Another consequence may be that the victim withdraws (in part) from (online) society.

Victims' needs are often not met. One example is the need to be recognized as a victim. According to victims, this is the most important emotional need, together with the need for initial reception, care and support. Victims tend to see the police as an organization that can help them, while in practice it appears that, in a number of cases, victims are dismissed by police officers, victims do not feel taken seriously or they are not helped by police officers. A second example is needs related to the criminal process. Victims indicate that it is especially important for the offender to be punished, to be able to report their victimization and – in cases where a criminal investigation has started – to be kept informed of the progress of the investigation and criminal proceedings. However, a number of problems arise in the handling of online offenses, which means that these needs cannot always be met. For example, it appears that only two of the nineteen victims interviewed had a suspect caught

and convicted. On the one hand, as mentioned above, this is because it is not always possible to report a crime; on the other hand, it is because the police do not always start a criminal investigation. A third example: victims' most important financial need is compensation. However, most victims who sought financial compensation did not get any, for reasons mentioned above.

The problems outlined in relation to victims' needs are not new: victims of traditional offline crimes also feel they are not always acknowledged, they are not always able to report a crime, or the police fails to start a criminal investigation. According to victims and experts, however, police officers do not have sufficient knowledge of online offenses and consider such offenses to be complex. As a result, even more frequently than with traditional offline offenses, people are sent away from the reception desk, they are victim blamed, or the crime is not investigated. These problems are therefore not new, but they could possibly be more significant in online offenses - especially in view of the fact that victims report seeing the police as the responsible actor after victimization. After all, the needs analysis and the degree of needs satisfaction after victimization clearly show that things often go wrong when the police are contacted.

Future research

Follow-up research could focus on whether the police and parties such as Victim Support Netherlands are sufficiently equipped to recognize the more burdensome variants of online offenses, impacting on multiple aspects of life, and whether they are capable of providing sufficient guidance to victims.

Another topic for possible follow-up research is the speed of the response by the police and other agencies when it comes to taking pictures of sexually explicit images offline. Victims indicate that the rapid retrieval of such images is essential and they see the police as an actor to help achieve this. However, the organization of the police does not seem to be well equipped for this task at present. Follow-up research could shed light on this new phenomenon. Which actors could be involved in taking pictures offline as quickly as possible and what legal options do public and private parties have in order to do this?

Another important question is whether persons who may not yet know that they are victims of an online offense should be informed, given the mass of the number of victims in some types of online crime. The consequences of notifying (potential) victims are unclear. Will all the victims duly informed then receive effective help from the police or victim support organisations? And do citizens or companies definitely want to be informed of this in all cases? Better insight into victims' needs in this regard could support policy development in this area.

Some victims of online offenses conduct their own online investigations. When they bring their information to the police, however, they are often disappointed by the police concluding that there is too little so-called 'detection indication' (information about the offender). It is possible that the way in which the police deal with victims of online offenses could lead to vigilantism. Might victims themselves become more active in, for example, tracking down the possible offender precisely because they feel that the police are doing too little or cannot do enough? And could such citizen participation by victims (assisting the police) perhaps also help in processing the offense and overcoming frustration? These are important research questions.

The assumption by victims and experts of police officers' lack of knowledge is a serious matter for attention. A potential solution would be to update police officers' knowledge of online offenses and to keep it up to date. Given the growing share of online crime within total crime, a greater degree of activity on this front would be desirable. However, insight is first needed into the state of affairs with regard to knowledge about online crime within the broad police organization.

Literatuur

- Anastassiou, A. (2017). Sexting and Young People: A Review of the Qualitative Literature. *The Qualitative Report*, 22(8), 2231-2239.
- Burkett, M. (2015). Sex(t) talk: A qualitative analysis of young adults' negotiations of the pleasures and perils of sexting. *Sexuality & Culture*, 19(4), 835-863.
- Buruma, Y. (2011). Het recht op vergetelheid. Politieke en justitiële gegevens in de digitale wereld. In: D. Broeders, M.K.C. Cuijpers, J.E.J. Prins (Eds.) (2011). *De staat van informatie* (165-222). Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Button, M., Lewis, C., & Tapley, J. (2009). A better deal for fraud victims: research into victims' needs and experiences. London: National Fraud Authority.
- Button, M., Tapley, J. Lewis, C. (2011). The 'fraud justice network' and the infrastructure of support for individual fraud victims in England and Wales. *Criminology & Criminal Justice*, 2013.
- Cassidy, W., Faucher, C., & Jackson, M. (2013). Cyberbullying among youth: a comprehensive review of current international research and its implications and application to policy and practice. *School psychology international*, 34(6), 575-612.
- CBS (2017). *ICT, kennis en economie*. Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek.
- Chibbaro, J.S. (2007). School counselors and the cyberbully: interventions and implications. *Professional School Counseling*, 11(1), 65-68.
- Christie, N. (2003). Conflicts as property. In G. Johnstone (red.), *A restorative justice reader. Texts, sources, context* (pp. 57-68). Cullompton: Willan Publishing.
- Colenbrander, A.A. (2016). Always a step ahead: The process of handling escalated sexting: An explanatory study of intervention and prevention actors and

- measures handling escalated sexting (Master's thesis, University of Twente, Enschede, Netherlands).
- Cross C.A., (2016) 'They're very lonely': understanding the fraud victimisation of seniors, *International Journal for Crime, Justice and Social Democracy* p60-75.
- Cross C.A., (2018) (Mis)Understanding the impact of online fraud: Implications for victim assistance schemes, *Victims and Offenders* p757-776.
- Cross C.A., Richards K.M., Smith R., (2016) The reporting experiences and support needs of victims of online fraud, *Trends and Issues in Crime and Criminal Justice* p1-14.
- Dake, J.A., Price, J.H., Maziarz, L., Ward, B. (2012). Prevalence and correlates of sexting behaviour in adolescents, *American Journal of Sexuality Education*, 7 (2012), pp. 1-15.
- De Cuyper, R.H. & Weijters, G. (2016). Cybercrime in cijfers: Een verkenning van de mogelijkheden om cybercrime op te nemen in de Nationale Veiligheidsindices. Den Haag: WODC, memorandum 2016-1.
- De Hert, P. (2011). Systeemverantwoordelijkheid voor de informatiemaatschappij als positieve mensenrechtenverplichting. In D. Broeders, M.K.C. Cuijpers, J.E.J. Prins (Eds.) (2011). *De staat van informatie* (33-98). Amsterdam: Amsterdam University Press.
- De Vries, U.R.M., Tigchelaar, H., van der Linden, M., & Hol, A.M. (2007). *Identiteitsfraude: een afbakening*. Departement rechtsgeleerdheid, Universiteit Utrecht.
- Deena, A.I.S. (2018). Disentangling the Impact of Female Victimization Across Racial and Ethnic Lines, *Victims & Offenders*, 13:5, 711-737.
- Denkers, A. (1999). Factors affecting support after criminal victimization: Needed and received support from the partner, the social network, and distant support providers. *Journal of Social Psychology*, 139, 191-201.

- Domenie, M.M.L., E.R. Leukfeldt, J. van Wilsem & W.P. Stol (2012) Slachtofferschap van cybercrime in kaart gebracht. Hacken, e-fraude, identiteitsfraude en voorschotfraude. Tijdschrift voor Veiligheid 11 (2) 47-56.
- Dressing, H., Bailer, J. Anders, A., Wagner, H., Gallas, C. (2014). Cyberstalking in a Large Sample of Social Network Users: Prevalence, Characteristics, and Impact Upon Victims.
- Fox, J. (2016). The dark side of social networking sites in romantic relationships. In B. K. Wiederhold, G. Riva, & P. Cipresso (Eds.), *The psychology of social networking: Communication, presence, identity, and relationships in online communities* (pp. 78-86). Berlin, Germany: DeGruyter Open.
- Goldworthy, T., Raj, M. (2015). Stopping the stalker: Victim responses to stalking. *Victim victorious: From fire to Phoenix*. Patron, Marie-Claire, (Ed); Holden, Stephen S., (Ed); pp. 15-34; Hauppauge, NY, US: Nova Science Publishers; 2015. xix, 159 pp.
- Grijpink, J.H.A.M. (2006). Identiteitsfraude en overheid. *Justitiële Verkenningen* 4(7), 37-71.
- Harrell, E., & Langton, L. (2013). *Victims of identity theft, 2012 (NCJ 243779)*. Washington, DC: Bureau of Justice Statistics.
- Hasinoff, A.A. (2013). Sexting as media production: Rethinking social media and sexuality. *New Media & Society*, 15(4), 449-465.
- Hesseling, R., Versteegh, P. (2016). Politiecijfers: meten is weten, maar doe vooral ook meer met ongeveer. In: Devroe, E., De Raedt, E., Elffers, H., Schaap, D. (eds.), *Meten is weten*. Apeldoorn: Maklu, 25-42.
- Holt, T.J., & Bossler, A.M. (2014). An assessment of the current state of cybercrime scholarship. *Deviant Behavior*, 35(1), 20-40.
- Huang, L. (2018). Unmet needs and service satisfaction of victim support for the direct and indirect victims of serious violence: Results from a cross-sectional survey in Taiwan. *PLoS ONE* 13(2): e0192905.

- Identity Theft Resource Center. (2009) Identity theft: The aftermath. San Diego CA, ITRC, 2009
- Jansen, J., Leukfeldt, E.R. (2015). How people help fraudsters steal their money. An analysis of 600 online banking fraud cases. Proceedings of STAST2015, 5th workshop on socio-technical aspects in security and trust, 13 July 2015, Verona, Italy.
- Jansen, J., Leukfeldt, E.R. (2018). Coping with cybercrime victimization: An exploratory study into impact and change. *Journal of Qualitative Criminal Justice & Criminology*.
- Jong, L., Leukfeldt, E.R., van de Weijer, S. (in review). Aangiftebereidheid na slachtofferschap van cybercrime.
- Kaptein, H., Malsch, M. (2004). *Crime, Victims and Justice. Essays on Principles and Practice*. Ashgate.
- Kerr, J., Owen, R., McNaughton-Nicolls, C., & Button, M. (2013). *Research on sentencing online fraud offences*. London: Sentencing Council.
- Kochenderfer-Ladd, B., Pelletier, M. E. (2008). Teachers' views and beliefs about bullying: influences on classroom management strategies and students' coping with peer victimization. *Journal of school psychology, 46(1)*, 431-453.
- Kool, R. (2014). Alles naar wens? Observaties naar aanleiding van het conceptwetsvoorstel ter aanvulling van het spreekrecht voor slachtoffers en nabestaanden in het strafproces. *Tijdschrift voor herstelrecht, 14 (3)*, (pp. 9-24).
- Korkodeilou, J. (2014). Dealing with the unknown: Learning from stalking victims' experiences. *Crime Prevention and Community Safety, 2014, 16*: 253.
- Korkodeilou, J. (2017). 'No place to hide': Stalking victimisation and its psycho-social effects. *International Review of Victimology, Vol 23(1)*, Jan, 2017. pp. 17-32.

- Kraft, Ellen & Wang, Jinchang. (2010). An Exploratory Study of the Cyberbullying and Cyberstalking Experiences and Factors Related to Victimization of Students at a Public Liberal Arts College. *IJT*. 1. 74-91.
10.4018/jte.2010100106.
- Kwakman, N. J. M. (2012). Snelrecht en de ZSM-aanpak. *Delikt en Delinkwent*, 42(3), 188-205.
- Le, L. (2016). What's your 'sext' drive? Examining female emerging adults' experiences of sharing visual sexual content through communication technologies (Master's thesis, University of Alberta, Alberta, Canada).
- Leukfeldt, E.R. (2016) Cybercriminal networks: Origin, growth and criminal capabilities. (Doctorate thesis) The Hague: Eleven International Publishers.
- Leukfeldt, E.R. (ed) (2017). Research Agenda: The Human Factor in Cybercrime and Cybersecurity. The Hague: Eleven International Publishers.
- Leukfeldt, E.R., Kentgens, A., Frans, B., Toutenhoofd, M., Stol, W.P., Stamhuis, E. (2012). *Alledaags politiewerk in een gedigitaliseerde wereld. Handreiking voor delicten met een digitale component*. Den Haag: Boom Lemma Uitgevers.
- Leukfeldt, E.R., Kentgens, A., Prins, E., Stol, W.P. (2015). *Alledaags politiewerk in een gedigitaliseerde wereld. Handreiking voor de intake van delicten met een digitale component. (Second edition with major revisions)* Leeuwarden/Apeldoorn/Heerlen: NHL Hogeschool/ Politieacademie/Open Universiteit.
- Leukfeldt, E.R., Veenstra, S., Domenie, M, Stol, W.P. (2013). *De strafrechtketen in een gedigitaliseerde samenleving. Een onderzoek naar de strafrechtelijke afhandeling van cybercrime*. De Bilt/Leeuwarden: PAC / NHL.
- Leukfeldt, E.R., Veenstra, S., Stol, W.P. (2013) High Volume Cyber Crime and the Organization of the Police. The results of two empirical studies in the Netherlands. *International Journal of Cyber Criminology* 7(1) 1-17.

- Lippman, J.R., Campbell, S.W. (2014). Damned if you do, damned if you don't... if you're a girl: Relational and normative contexts of adolescent sexting in the United States. *Journal of Children and Media*, 8(4), 371-386.
- Lisak, D. (2010). Behind the Torment of Rape Victims Lies a Dark Fear: Reply to the Commentaries. *Violence Against Women* 16(12) 1372–1374.
- Long, L., Ullman, S.E. (2013). The Impact of Multiple Traumatic Victimization on Disclosure and Coping Mechanisms for Black Women. *Feminist Criminology* 8(4) 295–319.
- Malsch, M., Dijkman, N., Akkermans, A.J. (2015). Het zichtbare slachtoffer: privacy van slachtoffers binnen het strafproces.
- Maple, C., Short, E., Brown, A. (2011). *Cyberstalking in the United Kingdom: An analysis of the ECHO Pilot Survey*. Luton, UK: National Centre for Cyberstalking Research, University of Bedfordshire
- Maslow, A.H. (1943) A Theory of Human Motivation. *Psychological Review*, 50, 370-396.
- McGovern, A., Crofts, T., Lee, M., Milivojevic, S. (2016). Media, legal and young people's discourses around sexting. *Global Studies of Childhood* v6 n4 (201612): 428-441.
- Ministerie van Justitie en Veiligheid. (2013). *Recht doen aan slachtoffers*. Geraadpleegd van:
<https://www.rijksoverheid.nl/binaries/rijksoverheid/documenten/rapporten/2013/02/25/recht-doen-aan-slachtoffers/recht-doen-aan-slachtoffers.pdf>
- Nobles, M., Reyns, B.W., Fox, K.A., Fisher, B.S. (2014). Protection Against Pursuit: A Conceptual and Empirical Comparison of Cyberstalking and Stalking Victimization Among a National Sample. *Justice Quarterly*. 31. 10.1080/07418825.2012.723030.
- Plummer, M. (2017). Lived Experiences of Grooming Among Australian Male Survivors of Child Sexual Abuse. *Journal of Interpersonal Violence*, Vol 33, Issue 1, 2018.

- Reyns, Bradford & Randa, Ryan. (2015). Victim Reporting Behaviors Following Identity Theft Victimization: Results From the National Crime Victimization Survey. *Crime & Delinquency*, 63. 10.1177/0011128715620428.
- Richards K.M., Cross C.A. (2018). Online fraud victims' experiences of participating in qualitative interviews, *Criminal Justice Studies* p95-111.
- Ringrose, J., Gill, R., Livingstone, S., Harvey, L. (2012). A qualitative study of children, young people and 'sexting': A report prepared for the NSPCC. National Society for the Prevention of Cruelty to Children, London, UK.
- Rokven, J.J., Weijters, G., Van der Laan, A.M. (2017). Jeugddelinquentie in de virtuele wereld: Een nieuw type daders of nieuwe mogelijkheden voor traditionele daders. Den Haag: WODC, cahier 2017-2.
- Scott, I., Deena, A. (2018). Disentangling the impact of female victimization across racial and ethnic lines. *Victims & Offenders*, Jun 1, 2018.
- Shapland, J., Willmore, J., Duff, P. (1985). *Victims in the Criminal Justice System*. Aldershot: Gower Publishing.
- Sheridan, L., & Grant, T. (2007). Is cyberstalking different? *Psychology, Crime & Law*, 13, 627-640. doi:10.1080/10683160701340528
- Short, E., Guppy, A., Hart, J.A., Barnes, J. (2015). The impact of cyberstalking. *Studies in Media and Communication*, 3, 1-15.
- Short, E., Linford, S., Wheatcroft, J., Maple, C. (2014). The impact of cyberstalking: The lived experience—A thematic analysis. *Studies in Health Technology and Informatics*, 199, 133-137.
- Skinner, T., Taylor, T. (2009). "Being Shut Out in the Dark": Young Survivors' Experiences of Reporting a Sexual Offence. *Feminist Criminology: Volume: 4 issue: 2*, page(s): 130-150.
- Slonje, R., Smith, P. K., Frisén, A. (2012). The nature of cyberbullying, and strategies for prevention. *Computers in human behavior*, 29(1), 26-32.

- Sorbring, E., Skoog, T., Bohlin, M. (2014). Adolescent girls' and boys' well-being in relation to online and offline sexual and romantic activity. *Cyberpsychology: Journal of Psychosocial Research on Cyberspace*, 8(1) 7.
- Stanley, N., Barter, C., Wood, M., Aghtaie, N., Larkins, C., Lanau, A., & Överlien, C. (2016). Pornography, sexual coercion and abuse and sexting in young people's intimate relationships a European study. *Journal of Interpersonal Violence*. Advance online publication.
- Staub, E. Basic human needs, altruism, and aggression. In A.G. Miller (red.), *The social psychology of good and evil* (pp. 51-84). New York: The Guilford Press, 2004.
- Ten Boom, A., Kuijpers, K. F., & Moene, M. H. (2008). Behoeften van slachtoffers van delicten een systematische literatuurstudie naar behoeften zoals door slachtoffers zelf geuit. Den Haag: Boom Juridische uitgevers.
- Van der Aa, S., Groenen, A. (2011). Identifying the Needs of Stalking Victims and the Responsiveness of the Criminal Justice System: A Qualitative Study in Belgium and the Netherlands. *An International Journal of Evidence-based Research, Policy, and Practice*, Volume 6, 2010 - Issue 1.
- Van der Meulen, N.S. (2006). Achter de schermen: de ervaringen van slachtoffers van identiteitsroof. *Justitiële Verkenningen*, 4(7), 23-36.
- Van der Meulen, N.S., & Koops, E. J. (2012). Van preventie naar risicoacceptatie en herstel voor slachtoffers in Nederlands beleid tegen identiteitsfraude. Een beschouwing naar aanleiding van de zaak-Romet. *Nederlands Juristenblad*, 87(25), 1709-1712.
- Van Dijk, Jan (2000). Widening Information Gaps and Policies of Prevention. In: K. Hacker & J. van Dijk (Eds.) *Digital Democracy, Issues of Theory and Practice*. London, Thousand Oaks, New Delhi: Sage.
- Van Veen, P., Mutsaers, S. (2012). *Pestkop, apenkop*. Eijsden: VVI Uitgeverij.

- Walgrave, L. (2004). Herstelrecht en de wet. In B. van Stokkom (red.), *Straf en herstel. Ethische reflecties over sanctiedoeleinden* (pp. 69-90). Den Haag: Boom Juridische uitgevers.
- Walker, S., Sanci, L., Temple-Smith, M. (2013). Sexting: Young women's and men's views on its nature and origins. *Journal of Adolescent Health, 52(6)*, 697-701.
- Whitson, J.R., Haggerty, K.D. (2008). Identity theft and the care of the virtual self. *Economy and Society 37(4)* pp. 572-594.
- Whitty, M., Buchanan, T. (2015). The online dating romance scam: The psychological impact on victims - both financial and non-financial. *Criminology and Criminal Justice. 16.* 10.1177/1748895815603773.
- Wilsem, J. van (2012). Slachtofferschap van identiteitsfraude. *Justitiële verkenningen 38(1)*.
- Wittebrood, K. (2006). Slachtoffers van criminaliteit: feiten en achtergronden. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Wolak, J., Finkelhor, D., Mitchell, K.J., Ybarra, M.L. (2010). Online "Predators" and Their Victims: Myths, Realities, and Implications for Prevention and Treatment. *American Psychologist, 63(2)*: 111-128.
- Wood M, Lapanjuuri K, Paskell C, Thompson J, Adams L, Coburn S. (2015). Victim and Witness Satisfaction Survey. Great Britain: Crown Prosecution Service, 2015.
- Worsley, D.J., Wheatcroft, J., Short, E., Corcoran, R. (2017). Victims' Voices: Understanding the Emotional Impact of Cyberstalking and Individuals' Coping Responses. *SAGE Open. 7.* 215824401771029. 10.1177/2158244017710292.
- Yeung, T. H., Horyniak, D. R., Vella, A. M., Hellard, M. E., Lim, M. S. (2014). Prevalence, correlates and attitudes towards sexting among young people in Melbourne, Australia. *Sexual Health, 11(4)*, 332-340.

Bijlage 1: Casussen

Slachtoffer	Casus
S01	<p>De ex van het slachtoffer stalkte en bedreigde het slachtoffer al langer in de fysieke wereld. Hij verkreeg toegang tot haar accounts, die hij nog had door het eerder samenwonen. Hij gebruikte dit om ermee spullen te kopen zonder dat zij er weet van had. Ze kreeg van alle kanten incasso's (bol.com, wehkamp, etc.). Daarnaast stalkte hij haar online op sociale media en bedreigde hij haar via verschillende nep-profielen, ondanks dat een omgevingsverbod tegen hem liep. Daarnaast gebruikte hij de informatie uit haar accounts om haar (geheime) locatie te achterhalen en haar daar op te zoeken. Slachtoffer voelt zich het meeste slachtoffer van de stalking en bedreiging.</p>
S02	<p>Het slachtoffer krijgt via Facebook plotseling veel uitnodigingen van onbekende mannen, zij negeert dit in eerste instantie. Na verloop van tijd ontdekt het slachtoffer dat er een Facebook profiel is aangemaakt onder haar naam, vanuit dit account worden berichten gestuurd naar haar vrienden en bekenden. Deze berichten zijn seksueel van aard. Het slachtoffer wordt hiermee geconfronteerd door haar vrienden en moet ontkennen dat zij degene is die de berichten heeft verstuurd. Vervolgens krijgt het slachtoffer berichten van onbekenden op haar mobiele telefoon. Deze onbekende mannen hebben via de stalker haar telefoonnummer gekregen en zijn in de veronderstelling een date met het slachtoffer te hebben. Het slachtoffer besluit hierop contact te zoeken met de stalker, om op deze manier de situatie op te lossen. Wanneer dit onsuccesvol blijkt, besluit zij aangifte te doen. De politie geeft aan onvoldoende informatie te hebben om een onderzoek te starten en neemt geen aangifte op. Na deze mislukte aangifte escaleert de stalking, het slachtoffer wordt nu ook op haar werk telefoon benaderd. Zij ontvangt verschillende berichten met filmpjes van mannen en vrouwen die masturberen terwijl zij naar een foto van</p>

	<p>het slachtoffer kijken. Navraag bij enkele personen die deze filmpjes versturen, leert het slachtoffer dat de stalker via de website Chatplaza in haar naam mensen benadert. Uit naam van het slachtoffer wordt hier niet alleen om beeldmateriaal gevraagd maar in enkele gevallen ook aangespoord tot verkrachting van het slachtoffer. Vervolgens besluit zij in een andere stad wederom aangifte te doen. In dit geval komt de politie wel in actie. Wanneer het slachtoffer plotseling een vriendschapsverzoek van een oude bekende op Facebook ontvangt ontstaat het vermoeden dat dit mogelijk de dader is. Na onderzoek van de politie blijkt dit inderdaad het geval te zijn. Na een strafproces wordt de dader veroordeeld en ontvangt het slachtoffer een schadevergoeding.</p>
S03	<p>De dader plaatst op een nep-facebook account een filmpje waarin zij haar ex oraal bevredigt en nodigt vrienden van het slachtoffer uit voor dit profiel. Dit filmpje ging viral en werd met name via whatsapp veelvuldig gedeeld. Het slachtoffer benadert de Politie en Facebook om het filmpje offline te krijgen, dit lukt na 1,5 uur maar dan is het kwaad al geschied en het filmpje ruim een miljoen keer gezien.</p>
S04	<p>Het slachtoffer kwam via Facebook in contact met een man (vriendschapsverzoek), ze zag dat hij een gedeelde connectie had en accepteerde het verzoek. Na intensief contact vertrouwt ze het persona dat de dader geconstrueerd heeft en ervaart ze een sterk gevoel van verliefdheid. Vervolgens vertelt de dader dat hij zakelijk in de problemen is gekomen, maakt haar deelgenoot en oefent druk uit op haar financiële hulp. Nadat ze geld heeft overgemaakt merkt ze dat de toon verandert, krijgt ze argwaan en komt ze achter het bedrog.</p>
S05	<p>Slachtoffer ontmoet een man uit de VS op Tinder. Slachtoffer is zelf net gescheiden van haar man en de man uit Amerika heeft onlangs ook zijn vrouw verloren. In de periode van december tot juni hebben de twee innig contact. Ze delen angsten, liefde en passie. De man werkt voor een bedrijf dat containerschepen vervoert, hij toont foto's van de schepen, de officiële documenten lijken te kloppen en de man</p>

	<p>houdt rekening met het tijdsverschil dat er zou moeten zijn tussen Nederland en de landen waar hij zegt te bivakkeren. De twee ontwikkelen een romantische relatie waarbij de plannen zijn om na verloop van tijd samen naar een nieuwe woning te gaan zoeken. Hij toont haar een nep bank site om haar vertrouwen te wekken m.b.t. zijn geld en zijn bedrijf, zij wisselt voor hem (nep) cheques in die op zijn (nep) rekening verschijnen. Dan komt hij in de problemen met de douane, waardoor een van zijn containerschepen vastligt en zijn project ernstige vertraging oploopt. Ook hiervan zijn officieel lijkende douanepapieren. Op dit moment heeft het slachtoffer contact met een koerier, VN-diplomaat, bank, douane en het Tinder profiel. Slachtoffer ontwikkelt het gevoel dat zijn probleem ondertussen ook haar probleem is. Om te voorkomen dat hij wordt opgepakt springt zij bij met een eerste betaling, zij heeft zijn financiële middelen gezien en gaat ervan uit dat zij uiteindelijk haar betaling terugontvangt. Slachtoffer geeft vanaf dit moment aan gehersenspoeld te zijn en er geld in te hebben zitten ('pot committed') waardoor ze steeds verder gaat in zijn (uiteindelijk) leugens en meer geld overmaakt. Op het moment dat haar geld op is leent ze van haar moeder en uiteindelijk van haar baas, die vraagt haar waar het geld voor is en geeft haar aan dat dit waarschijnlijk een oplichter betreft.</p>
S06	<p>Slachtoffer leert via Tinder een vrouw kennen uit Zuid-Afrika. Zij hebben 2,5 maand contact wanneer zij hem vertelt dat zij werkt bij een trustfond en er geld vrijkomt van een overleden man met dezelfde achternaam als het slachtoffer. Ondertussen komt het slachtoffer in contact met meerdere nep-personen (advocaat, bankier, douane medewerker) die een spel spelen waarin het slachtoffer geld moet overmaken om het geld te kunnen ontvangen. Zo opent het slachtoffer tegen betaling een (nep) rekening, waar hij online op kan inloggen en het te ontvangen geld kan zien, maakt hij geld over naar de douane en naar een NGO.</p>

S07	Slachtoffer heeft zijn eigen bedrijf als fotograaf en organiseert fotografiereizen. Via de website sdicraft.com, die er betrouwbaar uitziet en online reviews heeft, bestelt hij een fotocamera, die nooit geleverd wordt. In eerste instantie reageert het bedrijf nog keurig op zijn e-mails en wordt de boot een beetje afgehouden. Wanneer een periode van 30 dagen is verstreken reageren ze helemaal niet meer.
S08	Het slachtoffer koopt een kitten via marktplaats en moet vervolgens allemaal extra vergoedingen betalen aan de verkoper, zoals douanekosten, inenting, extra medicijnen, vervoer etc. Voor elke vergoeding wordt een bonnetje overgelegd. Wanneer het slachtoffer de dader confronteert, wordt ze onmiddellijk bedreigd, wat een tijdje aanhoudt totdat het slachtoffer haar verhaal op televisie doet. Het slachtoffer ervaart de fraude als het ergste delict.
S09	Het slachtoffer biedt een verrekijker via marktplaats aan en wordt gebeld door een man die hem wel wilde kopen maar wil controleren of het slachtoffer te vertrouwen is. Hiervoor vroeg hij een foto van zijn bankpas en identiteitsbewijs die hij vervolgens stuurt. Vervolgens krijgt het slachtoffer 5000 euro op zijn rekening gestort, de verdachte belt en zet het slachtoffer onder druk om het geld terug te sturen en wel via de volgende methode: De verdachte stuurt een QR code die het slachtoffer moet scannen om terug te betalen en hierna zijn tancode moet doorgeven. Hierop wordt er geld afgeschreven van de rekening en spaarrekening van het slachtoffer.
S10	De auto van het slachtoffer is tot 2 keer toe, voor de deur van het huis, digitaal geopend. Beide keren was er sprake van een rotzooi in de auto die de eigenaar zelf niet heeft veroorzaakt of achtergelaten. Ook zijn er spullen uit de auto gestolen zoals een zonnebril.
S13	Het slachtoffer vond een Smartwatch op marktplaats en wilde deze graag kopen. De verkoper woonde in Groningen en het slachtoffer in de buurt van Utrecht. De dader werkte met een geverifieerd account dat al meer dan 12 jaar bestond. Het slachtoffer volgt alle 6 de veiligheidsstappen van Marktplaats en betaalt via de I-deal applicatie

	in marktplaats. De smartwatch wordt vervolgens nooit geleverd en het account blijkt te zijn verwijderd.
S14	Het slachtoffer ontmoet een man op een datingsite, die zich voordoe als een exporteur van dure auto's. Hij onderbouwt dit allemaal met authentiek ogend beeldmateriaal en websites. Ze hebben veel contact en het slachtoffer ontvangt geschenken als bonbons en bloemen, ze ontwikkelt romantische gevoelens voor de man. Ze maken een afspraak met een makelaar om in Nederland samen te gaan wonen. Vervolgens krijgt de man problemen met een vrachtschip van zijn bedrijf dat vastligt, hij zet haar onder druk en overlegt officieel ogende documenten waartoe het slachtoffer meermaals geld overmaakt.
S15	Slachtoffer zet een advertentie op marktplaats en wordt gebeld door de dader. Het slachtoffer krijgt een WhatsApp bericht van de dader waarin staat dat hij geïnteresseerd is maar eerder is opgelicht via Marktplaats. Hij wil daarom verifiëren of het slachtoffer echt is en stuurt zelf een (waarschijnlijk gestolen) foto van een bankpas en rijbewijs. Het slachtoffer geeft aan weinig verstand van techniek te hebben, de dader geeft aan dat hij weet hoe het moet en overtuigt zo het slachtoffer inloggegevens en tancodes te geven. Zo wordt er meerdere malen geld afgeschreven van de rekening van de verdachte.
S16	Het slachtoffer kreeg via zijn baas (eveneens slachtoffer) een word bestand doorgestuurd. Het slachtoffer opent het bestand en ziet dat het ingesloten .serp virus alle bestanden op zijn computer versleuteld worden. Het slachtoffer was op dat moment ook in zijn Dropbox ingelogd waar ook alle bestanden versleuteld worden.
S17	Via de (UWV) website Werk.nl solliciteert het slachtoffer op een vacature en wordt uitgenodigd voor een sollicitatiegesprek. Omdat het nieuw te openen kantoor nog niet klaar was is het sollicitatiegesprek via skype verlopen. Dit was een serieus gesprek met een dame en het ging goed. Ze werd uitgenodigd voor een vervolgesprek waar arbeidsvoorwaarden werden besproken. Ze kreeg een vergelijkbaar salaris aangeboden als haar vorige baan. Ze zou een contract krijgen

	<p>met een proefperiode van 2 maanden, in deze 2 maanden zou het UWV haar blijven betalen. Dit is ook een regeling die het UWV eerder met haar had besproken. Ze heeft uiteindelijk 1,5 maand 'gewerkt' voor dit bedrijf. In de tussentijd moest ze wat ondersteunend werk doen en mensen bellen. Hiervoor moest ze ook enkele keren kosten maken, dit declareerde ze en deze kreeg ze netjes vergoed. Ze moest ook bedrijven (bleken later andere slachtoffers) bellen om achter facturen aan te zitten. Vervolgens kreeg ze 37.000 euro gestort op haar privérekening en werd ze nagebeld door het bedrijf, dat er een fout was gemaakt door een klant en of ze het geld door kon sturen naar een andere rekening. Ze vertrouwt dit niet en confronteert haar 'werk' met dit witwassen. Hierna verandert de toon en wordt het slachtoffer meermaals bedreigd. Slachtoffer voelt zich het meest slachtoffer van het bedrog.</p>
S20	<p>Het slachtoffer ontvangt in haar e-mail een bericht met daarin de boodschap dat ze gehackt is en dat haar foto's gedeeld zullen worden met vrienden, collega's en bekenden als zij geen nieuw naakt- en pornografisch materiaal aanlevert. Vervolgens krijgt het slachtoffer nogmaals e-mails met daarin bewijs dat de dader beschikking heeft over het beeldmateriaal. Deze poging tot afpersing duurt geruime tijd waarbij steeds hele persoonlijke informatie, verkregen in de hack van haar iCloud, wordt verkregen.</p>
S21	<p>Slachtoffer ontmoette een man tijdens een bijeenkomst. Vervolgens wordt het slachtoffer gestalkt en bedreigd op social media. Daarnaast maakt de dader het slachtoffer zwart op social media en blogs waar hij leugens over haar vertelt ("haar diploma's kloppen niet" & "paaldanseres geweest" & "(ze heeft) bloed aan haar handen"). Vervolgens verspreidt hij illegaal een door het slachtoffer geschreven boek op het internet.</p>
S22	<p>Slachtoffer zat op de middelbare school, en vond een jongen leuk. Ze had hier al eens een keer mee gezoend en had er contact mee in de klas. Na een tijdje contact stuurt het slachtoffer een foto van haar</p>

	<p>borsten naar de dader (via e-mail). In de hierop volgende vakantieperiode kreeg het slachtoffer geen contact meer met de jongen. Ze kreeg vervolgens berichtjes van vriendinnen die haar vroegen: "wat heb je nu weer gedaan!?" Terug thuis merkte ze dat iedereen haar nakeek en dingen over haar borsten naar haar riepen. In eerste instantie ontkende ze dat de foto van haar was, haar hoofd stond er immers niet op. Echter de jongen had de hele e-mail doorgestuurd waardoor te zien was dat de foto van haar afkomstig was.</p>
S23	<p>Het slachtoffer heeft contact met een 'jongen uit de stad', waar ze ook al eens mee gezoend had. Hij stuurt haar foto's van zijn piemel, hij overtuigt het slachtoffer om ook naaktfoto's te sturen. Het slachtoffer weigert eerst, maar wordt toch overtuigd via snapchat een naaktfoto en een filmpje te versturen. De dader heeft het filmpje via snapsaver weten te rippen en doorgestuurd in verschillende groepsapps en daar ook een foto van haar hoofd bijgeplaatst als bewijs. Vervolgens is het beeldmateriaal veelvuldig gedeeld.</p>

Bijlage 2: Online delicten

Naar: Leukfeldt e.a., 2015

Cyber-dependent	
Hacken	Het opzettelijk en wederrechtelijk binnendringen in een geautomatiseerd werk of een deel daarvan. De opzet moet zijn gericht op het binnendringen en het binnendringen moet wederrechtelijk zijn. (artikel 138ab Sr)
Gegevensdiefstal (data, maar ook foto's en e-mail)	Een hacker kan, nadat hij opzettelijk en wederrechtelijk (een deel van) een geautomatiseerd werk is binnengedrongen, gegevens overnemen, aftappen of opnemen. Indien hij dit doet tijdens het hacken, geldt op grond van artikel 138ab lid 2 Sr een zwaardere maximumstraf. Het kan hierbij gaan om zowel stromende gegevens (gegevens die worden verwerkt of overgedragen) als opgeslagen gegevens.
Stoornis veroorzaken	Het opzettelijk en wederrechtelijk de toegang tot of het gebruik van een geautomatiseerd werk belemmeren door daaraan gegevens aan te bieden of toe te zenden. Alleen het aanbieden of toezenden van gegevens is onvoldoende voor strafbaarheid; vereist wordt dat de toegang tot of het gebruik van het geautomatiseerde werk daadwerkelijk belemmerd wordt. (Artikel 138b Sr)
Gegevens vernielen	Het opzettelijk en wederrechtelijk veranderen, wissen, onbruikbaar of ontoegankelijk maken van gegevens, dan wel het daaraan toevoegen van andere gegevens. Het moet hierbij gaan om gegevens die zijn opgeslagen, worden verwerkt of overgedragen door middel van een geautomatiseerd werk of door middel van telecommunicatie. Het kan dus gaan om zowel opgeslagen gegevens als om stromende gegevens (gegevens die worden verwerkt of overgedragen). (Artikel 350a lid 1 Sr)

Defacing	Het veranderen van een website is strafbaar volgens artikel 350a Sr en 350b Sr. De server waarop de betreffende website is gehost, vormt een geautomatiseerd werk. Bij defacing van de website worden de op de server opgeslagen gegevens, of de door de server verwerkte of overgedragen gegevens wederrechtelijk veranderd, gewist, onbruikbaar of ontoegankelijk gemaakt, dan wel worden er andere gegevens aan toegevoegd. Indien dit opzettelijk gebeurt, is artikel 350a Sr van toepassing; indien dit aan iemands schuld te wijten is artikel 350b Sr.
Malware	Het opzettelijk en wederrechtelijk ter beschikking stellen of verspreiden van gegevens die bestemd zijn om schade aan te richten in een geautomatiseerd werk, zoals computervirussen. (Artikel 350a lid 3 Sr)
Fraude (en andere criminaliteit met een financieel oogmerk)	
Identiteitmisbruik	Het opzettelijk en wederrechtelijk gebruiken van identificerende persoonsgegevens, niet zijnde biometrische persoonsgegevens, van een ander met het oogmerk om zijn identiteit te verhelen of de identiteit van de ander te verhelen of misbruiken, waardoor uit dat gebruik enig nadeel kan ontstaan. (Artikel 231b Sr)
Phishing	Er is sprake van oplichting indien de verdachte iemand door het aannemen van een valse naam of valse hoedanigheid, listige kunstgrepen of een samenweefsel van verdichtsels beweegt tot het verrichten van bepaalde handelingen. Een van deze handelingen is het 'ter beschikking stellen van gegevens'. (Artikel 326 Sr) Valsheid in geschrifte. (Artikel 225 Sr) Het opzettelijk gebruik maken van een vals of vervalst geschrift alsof het echt en onvervalst is, is strafbaar (artikel 225 lid 2 Sr)

Skimming	Het opzettelijk namaken ('valselijk opmaken') of vervalsen van een betaalpas, waardekaart etc. bestemd voor het verrichten of verkrijgen van betalingen of andere prestaties langs geautomatiseerde weg (bijv. een pinpas of creditkaart). (artikel 232 lid 1 Sr)
Fraude via veiling- en verkoopsites	Zowel in het geval dat de verkoper niet levert als in het geval dat de koper niet volledig betaalt, kan artikel 326 Sr (oplichting) van toepassing zijn. Hierin wordt bedrog met het oogmerk zichzelf of een ander wederrechtelijk te bevoordelen strafbaar gesteld. Artikel 326 Sr ziet onder meer op bedrog dat leidt tot de afgifte van een goed (waaronder giraal en chartaal geld), de verlening van een dienst of het ter beschikking stellen van gegevens. De toepassing van dit artikel bij fraude via veiling- en verkoop-sites verschilt niet van de toepassing bij offline fraude.
Voorschotfraude (419-fraude)	Artikel 326 Sr (oplichting) stelt bedrog met het oogmerk zichzelf of een ander wederrechtelijk te bevoordelen, strafbaar. Artikel 326 Sr ziet onder meer op bedrog dat leidt tot de afgifte van een goed, waaronder ook het doen van girale betalingen (door middel van overschrijvingen) of chartale betalingen (door middel van munten en/of bankbiljetten) valt. De toepassing van dit artikel bij voorschotfraude verschilt niet van de toepassing ervan bij andere vormen van (offline) fraude.
(Virtuele) diefstal	Bij virtuele diefstal is gewoon sprake van diefstal, strafbaar gesteld in artikel 310 Sr. Indien de verdachte zich toegang heeft verschaft tot het account van het slachtoffer door het onbevoegd gebruiken van diens wachtwoord, is er sprake van een bijzondere vorm van diefstal, namelijk diefstal waarbij de schuldige het weg te nemen goed onder zijn bereik heeft gebracht

	<p>middels een valse sleutel.⁵⁴ Hierop staat op grond van artikel 311 lid 1 onder 5 Sr een zwaardere straf dan op 'eenvoudige' diefstal.</p>
<p>Heling (van computergegevens)</p>	<p>Artikel 416 Sr stelt opzetheling strafbaar. In dit geval wist de dader dat het om een door misdrijf verkregen goed ging. Artikel 417bis Sr stelt schuldhealing strafbaar. De dader moet in dit geval redelijkerwijs hebben vermoed dat het om een door misdrijf verkregen goed ging. Ten slotte stelt artikel 417 Sr gewoonteheling strafbaar. In dat geval heeft de dader een gewoonte gemaakt van het plegen van opzetheling.</p>
<p>Afpersing of chantage</p>	<p>Afpersing is strafbaar gesteld in artikel 317 Sr. Strafbaar is het met het oogmerk om zichzelf of een ander wederrechtelijk te bevoordelen, door geweld of bedreiging met geweld, iemand te dwingen tot hetzij de afgifte van enig goed dat geheel of ten dele aan deze of aan een derde toebehoort, hetzij tot het aangaan van een schuld of het tenietdoen van een inschuld, hetzij tot het ter beschikking stellen van gegevens.</p> <p>Afpersing is strafbaar gesteld in artikel 317 Sr. Strafbaar is het met het oogmerk om zichzelf of een ander wederrechtelijk te bevoordelen, door geweld of bedreiging met geweld, iemand te dwingen tot hetzij de afgifte van enig goed dat geheel of ten dele aan deze of aan een derde toebehoort, hetzij tot het aangaan van een schuld of het tenietdoen van een inschuld, hetzij tot het ter beschikking stellen van gegevens.</p>
<p>Interpersoonlijke criminaliteit</p>	
<p>Stalking of belaging</p>	<p>Stalking wordt in het Wetboek van Strafrecht 'belaging' genoemd en is strafbaar gesteld in artikel 285b Sr. Deze bepaling geldt voor zowel offline als online stalking (cyberstalking).</p>

Smaad of laster	Smaad is strafbaar gesteld in artikel 261 Sr. Er is sprake van smaad indien iemand opzettelijk de eer of goede naam van een ander aanrandt, door telastlegging van een bepaald feit, met het kennelijke doel om daaraan ruchtbaarheid te geven (artikel 261 lid 1 Sr)
Belediging	<p>1. Eenvoudige belediging is strafbaar gesteld in artikel 266 Sr. Een eenvoudige belediging kan op drie manieren worden geuit (artikel 266 lid 1 Sr):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. in het openbaar: mondeling of bij geschrift of bij afbeelding (bijvoorbeeld een website); 2. in de tegenwoordigheid van de beledigde: mondeling of door daden ('feitelijkheden'); 3. door een toegezonden of aangeboden geschrift of afbeelding (bijvoorbeeld een e-mail). <p>2. In artikel 271 Sr worden bepaalde handelingen strafbaar gesteld met betrekking tot geschriften en afbeeldingen die beledigende inhoud bevatten, zoals het verspreiden of het om te verspreiden in voorraad hebben ervan. De dader is hierbij alleen strafbaar indien hij weet of ernstige reden heeft om te vermoeden dat de inhoud van het geschrift of de afbeelding van zodanige aard is.</p>
Discriminatie	<p>3. Zich in het openbaar beledigend uitlaten over een groep mensen (artikel 137c Sr)</p> <p>4. In het openbaar aanzetten tot haat, discriminatie of gewelddadig optreden (artikel 137d Sr)</p> <p>5. Uitlating die beledigend is of aanzet tot haat, discriminatie of gewelddadig optreden (artikel 137e Sr)</p> <p>6. Deelnemen aan activiteiten gericht op discriminatie (artikel 137c Sr)</p> <p>7. Discrimineren in uitoefening van ambt, beroep of bedrijf (artikel 137c Sr)</p>

Bedreiging	Bedreiging is strafbaar gesteld in artikel 285 Sr. Dit geldt voor zowel offline als online bedreigingen. Bij bedreiging in strafrechtelijke zin moet er sprake zijn van bepaalde, in artikel 285 Sr genoemde misdrijven zoals bedreiging met moord, verkrachting of openlijk in vereniging geweld plegen tegen personen of goederen.
Zonder toestemming verspreiden van teksten via internet	Volgens artikel 1 van de Auteurswet (Aw) is auteursrecht het 'uitsluitend recht van den maker van een werk van letterkunde, wetenschap of kunst, of van diens rechtverkrijgenden, om dit openbaar te maken en te verveelvoudigen, behoudens de beperkingen, bij de wet gesteld'. Het openbaar maken en verveelvoudigen van het werk mag aldus alleen door de rechthebbende. Hieronder vallen ook het maken van elektronische kopieën, een vertaling van een werk, en het op internet zetten van een werk.
Zonder toestemming verspreiden van foto's via internet	Het portretrecht is vastgelegd in de artikelen 19 t/m 21 Aw en kent bepaalde rechten toe aan geportretteerde personen. Deze rechten beperken het auteursrecht van de maker van het portret (bijvoorbeeld de fotograaf of schilder). ⁹² Schending van het portretrecht is strafbaar gesteld in artikel 35 Aw.
Zeden	
Kinderpornografie	Kinderpornografie is in Nederland strafbaar gesteld in artikel 240b lid 1 Sr. Strafbaar zijn: het verspreiden, aanbieden, openlijk tentoonstellen, vervaardigen, invoeren, doorvoeren, uitvoeren, verwerven of in bezit hebben van kinderporno, en het zich door middel van een geautomatiseerd werk of met gebruikmaking van een communicatiedienst de toegang tot kinderporno verschaffen.

Grooming	Grooming is strafbaar gesteld middels artikel 248e Sr. Strafbaar is het via ICT een ontmoeting voorstellen aan een kind onder de 16 met het oogmerk ontuchtige handelingen te plegen of kinderporno te maken, indien de dader vervolgens enige handeling onderneemt gericht op de verwezenlijking van die ontmoeting.
-----------------	---

Bijlage 3: Beleidsdocumenten slachtofferbeleid Nederland

Organisatie	Document
Nationale Politie	Implementatieplan Programma Slachtofferzorg ten behoeve van uitvoering in de eenheden 2015-2019 (2015)
	Implementatieplan Beoordelen & Beschermen (2017)
	Beleidskader invoering richtlijn minimumnormen slachtoffers (2014)
Slachtofferhulp Nederland	Psychosociale impact van fraude (2017)
	Adviesnotitie 'Verbetering dienstverlening fraudeslachtoffers' (2016)
Nederland	Regeerakkoord 'Bruggen slaan' (2012)
	Wet ter versterking van de positie van het slachtoffer in het strafproces (2011)
Ministerie van Justitie en Veiligheid	Meerjarenagenda slachtofferbeleid 2018-2021 (2018)
	Meerjarenagenda slachtofferbeleid 2016-2018 (2016)
	Visiedocument 'Recht doen aan slachtoffers' (2013)
	Projectplan Iris: 'Zorg voor Slachtoffers zonder verdachte' (2014)
	Informatieblad over de wet ter implementatie van de EU richtlijn minimumnormen slachtoffers (2017)
Europese Unie	Richtlijn 2012/29/EU van het Europees Parlement en de Raad (2012)
Europese Unie	Wet Europees Beschermingsbevel (2015)

Bijlage 4: Beleidsdocumenten slachtofferbeleid internationaal

Land		Vermelding online criminaliteit	Vermelding slachtoffer-beleid
Verenigd Koninkrijk			
	Via http://www.gov.uk/government/policies/		
	Victims of crime: Understanding the support you can expect (2014)	Nee	Nee
	Code of Practice for Victims of Crime (2015)	Nee	Nee
	Draft Code of Practice for Victims of Crime (2014)	Nee	Nee
	Hate crime: abuse, hate and extremism online (2017)	Interpersoonlijk	Nee
	Improving the code of practice for victims of crime (2014)	Nee	Nee
	Victims' Code: Equalities Statement	Nee	Nee
	Improving the Code of Practice for Victims of Crime: Consultation Paper CP8/2013 (2013)	Nee	Nee
	Improving the Code of Practice for Victims of Crime: Impact Assessment (2013)	Nee	Nee
	National Fraud Authority Framework Agreement <input type="checkbox"/> (2012)	Fraude	Nee
Duitsland			
	Via https://www.bundesregierung.de/SiteGlobals/Forms/Webs/Breg/Suche/EN/Infomaterial/Solr_Infomaterial_Startseite_Formular.html?nn=393884		
	Hilfe für Opfer von Gewalttaten (2016)	Nee	Nee
	Die Lage der IT-Sicherheit in Deutschland (2017)	Fraude Cybercriminali-	Nee

	teit	
Digital Agenda 2014-2017 (2014)	Fraude Cybercriminali- teit	Nee
Opferfibel: Rechte von Verletzten und Geschädigten in Strafverfahren (2017)	Nee	Nee
Australië Via https://www.australia.gov.au/search/		
National Plan to Combat Cybercrime (2013)	Cybercriminali- teit Fraudes Zeden Interpersoonlijk	Nee
Estland Via https://www.riigiteataja.ee		
Victim Support Act (2013)	Nee	Nee
Annual Cyber Security Assessment 2017 Estonian Information System Authority (2017)	Fraude	Nee
Verenigde Staten van Amerika Via https://www.justice.gov		
Crime victims rights act (2016)	Nee	Nee
Internet Crime Report (2016)	Fraude	Nee
Memorandum to the United States Attorneys and Assistant Attorney General for the criminal and national security divisions: Intake and charging policy for computer crime matters (2014)	Cybercriminali- teit Interpersoonlijk Fraude	Nee
REPORT OF THE ATTORNEY GENERAL'S CYBER DIGITAL TASK FORCE	Cybercriminali- teit Fraudes Zeden	Nee

	Interpersoonlijk	
--	------------------	--

Daarnaast is via Victim Support Europe⁶⁸ (VSE) onderzoek gedaan naar slachtofferhulporganisaties. De hieronder weergegeven organisaties zijn gevonden en hun websites zijn onderzocht op de slachtofferhulp die zij bieden. Aangegeven op welke vormen van criminaliteit de organisaties zich richten (voor zover vermeld).

Land	URL	Vermelding online criminaliteit
Verenigd Koninkrijk	http://www.cvsni.org/	Nee
	https://victimschoice.org.uk/	Nee
	http://www.victimsupport.org.uk	Cyber-dependent Fraude Interpersoonlijk Zeden
Duitsland	http://www.opferhilfen.de/	Interpersoonlijk
	http://www.weisser-ring.de/	Nee
Estland	http://www.ohvriabi.ee	Nee
	http://www.sotsiaalkindlustusamet.ee	Nee

De meeste onderzochte slachtofferhulporganisaties maken geen vermelding van online of cyber criminaliteit. Het Britse Victim Support vormt een uitzondering. Deze organisatie vermeldt verschillende vormen van online criminaliteit en geeft per vorm de gevoelens weer die een slachtoffer zou kunnen ervaren. Zo bieden zij specifiek aandacht aan wraakporno, identiteitsfraude en cyberstalking. Daarnaast bieden zij informatie over de verschillende vormen van criminaliteit, informatie over de

⁶⁸ De Europese koepelorganisatie voor slachtofferhulporganisaties. Opggericht in 1990, op het moment van schrijven zijn bij VSE 47 organisaties over 27 landen aangesloten.

mogelijkheden van het doen van aangifte (e-fraude aangiftes moeten bijvoorbeeld niet via de reguliere politiekkanalen worden gemeld, maar via het speciale *Action Fraud* meldpunt⁶⁹), informatie om herhaald slachtofferschap te voorkomen, en biedt de organisatie psychische en emotionele ondersteuning. Ook verwijzen zij slachtoffers actief door naar andere initiatieven. Slachtoffers van wraakporno worden doorverwezen naar de *Revengepornhelpline*⁷⁰ voor onder meer ondersteuning bij aangifte en verwijdering van materiaal maar ook emotionele ondersteuning. Slachtoffers van cyberstalking worden doorverwezen naar *Getsafeonline* waar zij met name terecht kunnen voor informatie⁷¹. Financiële ondersteuning wordt expliciet niet gegeven door Victimsupport: *"We will help you get your life back on track, and although we're unable to financially compensate you for your loss, we can work to support you until you no longer need our help* (Website Victimsupport.org, 2018)."

In het Verenigd Koninkrijk bestaan plannen voor het starten van een *"hub to tackle the emerging threat of online hate crime, ensure better support for victims and help drive up the number of prosecutions."* (*Hate crime: abuse, hate and extremism online*, 2017) Uit de officiële verklaring van de Britse overheid (Website gov.uk, 2018) blijkt dit te gaan om een initiatief om informatie te verzamelen over (het aantal) overtredingen en zo vervolging mogelijk te maken. Daarnaast voorziet deze hub in counseling en case management voor slachtoffers. Via het *Action Fraud* initiatief van de nationale overheid en de Londense politie (Website *Actionfraud*, 2018) kunnen slachtoffers aangifte doen van online fraude, informatie over preventie krijgen en worden doorverwezen naar slachtofferhulp: *"Everyone who reports fraud to Action Fraud is given the option to receive support from Victim Support."* (Website *Actionfraud*, 2018)

In de Duitse *Digital Agenda 2014-2017* (2014) wordt gesproken over het verbeteren van de online bescherming van burgers. Er wordt weinig gesproken over slachtoffers, wel over het voorzien in informatie over het voorkómen van slachtofferschap. In *Die*

⁶⁹ <https://www.actionfraud.police.uk>

⁷⁰ Zie: <https://revengepornhelpline.org.uk/>

⁷¹ Zie: <https://www.getsafeonline.org>

Lage der IT-Sicherheit in Deutschland (2017) wordt informatie gegeven over de delicten waar burgers en bedrijven slachtoffer van zijn geworden en wordt summier informatie gegeven over hoe slachtofferschap te voorkomen. In het Estse *Annual Cyber Security Assessment 2017* wordt uitgebreid aandacht besteed aan cybersecurity en cybercriminele dreigingen. Gericht op slachtoffers wordt slechts aandacht besteed aan de preventie van slachtofferschap, met name gericht op delicten in de fraudesfeer zoals ransomware en phishing.

Het Duitse *Weisser Ring* heeft op projectbasis aandacht besteed aan cyber-bullying, in de vorm van informatieve preventieprojecten.

In Australië wordt zowel op staats- als nationaal (commonwealth) niveau verschillende informatie verschaft over het voorkomen van slachtofferschap en over de verwerking (National Plan to combat Cybercrime, 2013), bij verschillende vormen van cybercriminaliteit: zoals fraude (Website *Staysmartonline*, 2018), interpersoonlijk en zeden (Website *E-Safety Commissioner*, 2018), fraude en zeden (Website *Scamwatch*, 2018). In enkele gevallen wordt hierbij doorverwezen naar de politie of 'algemene/traditionele' slachtofferhulporganisaties voor verdere slachtofferhulp of -zorg. Ook is een *Australian Cybercrime Online Reporting Network* (2013) opgetuigd dat slachtoffers van alle vormen van cybercrime in staat stelt om online (anoniem) aangifte te doen, wordt informatie over preventie gegeven en wordt doorverwezen naar slachtofferhulp initiatieven. Voor slachtoffers van (met name maar niet alleen) identiteitsfraude bestaat het specifieke *IDCare* (Website *IDCare*, 2018), waar slachtoffers informatie krijgen over wat er is gebeurd, hulp krijgen bij de eerste acties die moeten worden ondernomen, aangifte kunnen doen, (emotioneel) opgevangen worden, gehoord worden en specifieke hulp kunnen ontvangen in de vorm van counseling en uiteindelijk praktische hulp via een case manager. In mei 2018 staat de publicatie van het volgende Australische *National Plan to Combat Cybercrime* gepland. Op het moment van schrijven is dit plan nog niet beschikbaar (Website *Attorney-General's Department*, 2018).

In de Verenigde staten is in 2000 het *Internet Crime Complaint Center* (IC3) opgericht, waar slachtoffers van fraude melding/aangifte kunnen doen. Het IC3 verwijst slachtoffers door naar lokale en federale politie en voorziet in informatie voor de preventie van slachtofferschap (Internet Crime Report. 2016).

Bijlage 5: Geïnterviewde experts

Organisatie	Functie
Openbaar Ministerie	Cybercrime Officier van Justitie
Openbaar Ministerie	Senior juridisch medewerker
Openbaar Ministerie	Cybercrime Officier van Justitie
Openbaar Ministerie	Cybercrime Officier van Justitie
Nationale Politie	Teamleider cybercrime team
Nationale Politie	Teamleider cybercrime team
Nationale Politie	Programma Intensivering Aanpak Cybercrime
Nationale Politie	Operationeel specialist
Nationale Politie	Operationeel specialist
Nationale Politie	Teamleider cybercrime team
Slachtofferhulp Nederland	Medewerker algemene dienstverlening
Slachtofferhulp Nederland	Medewerker algemene dienstverlening
Slachtofferhulp Nederland	Medewerker algemene dienstverlening
Landelijk meldpunt internetoplichting	Projectleider
Fraude Helpdesk	Communicatiemedewerker
Centraal Meldpunt Identiteitsfraude en -fouten (CMI)	Coordinator
Helpwanted	Medewerker
Politie Estland (int)	Cyber ombudsman
Slachtofferhulp Portugal (int)	Coordinator en projectleider
Erasmus Universiteit	Onderzoeker
Queensland University of Technology	Senior onderzoeker
Cardiff University	Onderzoeker / professor

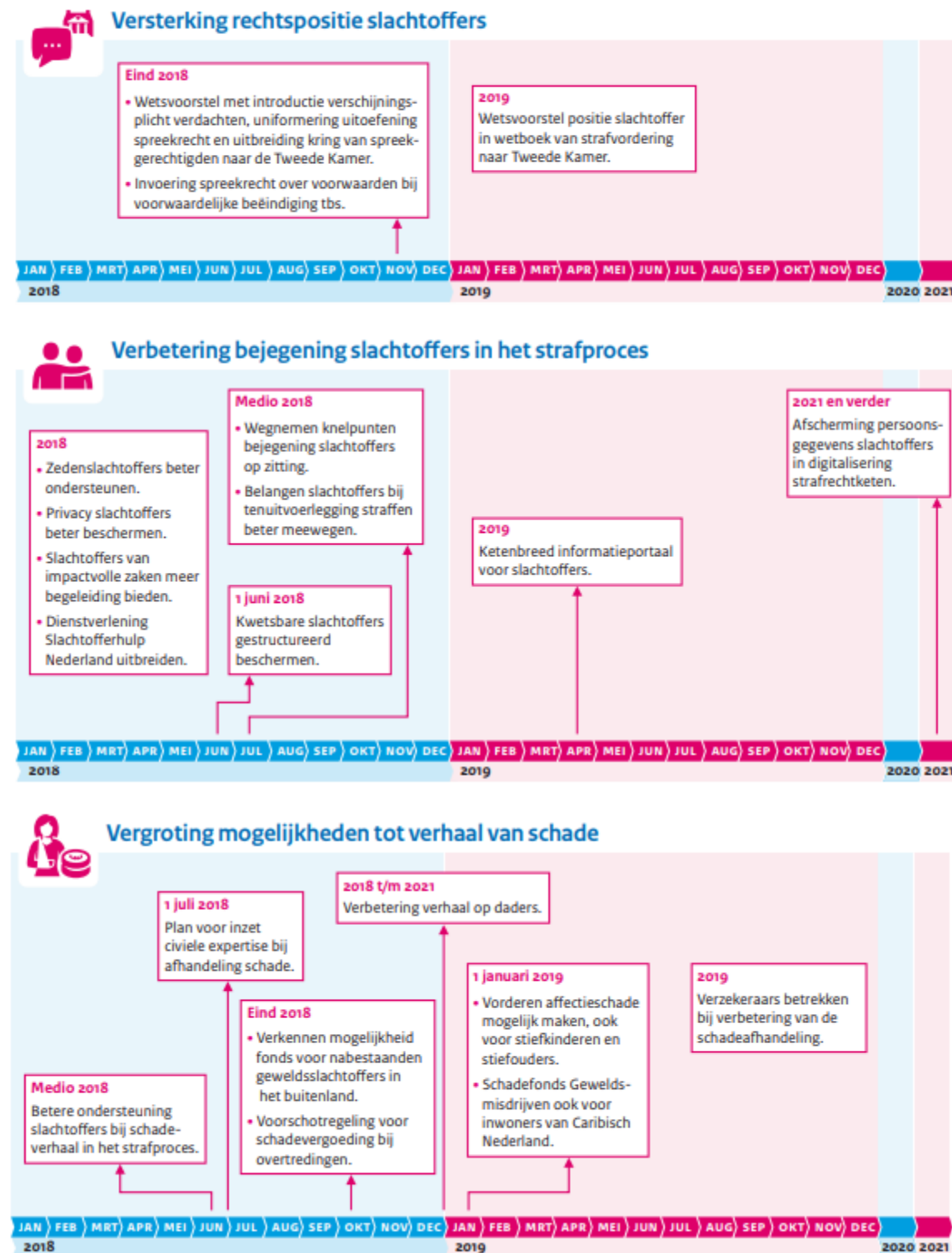
Bijlage 6: Geïnterviewde slachtoffers

Nr.	Cluster	Werving via	Geslacht	Leeftijdscategorie
S01	Interpersoonlijk	Eigen netwerk	V	35-55
S02	Interpersoonlijk	Eigen netwerk	V	25-35
S03	Zeden	Slachtofferhulp Nederland	V	18-25
S04	Fraude	Fraude Helpdesk	V	35-55
S05	Fraude	Fraude Helpdesk	V	35-55
S06	Fraude	Fraude Helpdesk	M	35-55
S07	Fraude	Fraude Helpdesk	M	35-55
S08	Fraude	Fraude Helpdesk	V	35-55
S09	Fraude	Fraude Helpdesk	M	>55
S10	Cybercrime	Eigen netwerk	V	25-35
S13	Fraude	Fraude Helpdesk	M	35-55
S14	Fraude	Slachtofferhulp Nederland	V	>55
S15	Fraude	Slachtofferhulp Nederland	V	>55
S16	Cybercrime	Eigen netwerk	M	25-35
S17	Fraude	Eigen netwerk	V	35-55
S20	Zeden	Eigen netwerk	V	18-25
S21	Interpersoonlijk	Eigen netwerk	V	35-55
S22	Zeden	Eigen netwerk	V	25-35
S23	Zeden	Eigen netwerk	V	25-35

Bijlage 7: Deelnemers discussiebijeenkomst

Organisatie	Functie
Nationale Politie	Projectleider aanpak cybercrime
Nationale Politie	Strategisch onderzoeker en adviseur
Nationale Politie	Adviseur slachtofferzorg
Nationale Politie	Projectleider Programma Intensivering Aanpak Cybercrime (PIAC)
Centraal Meldpunt Identiteitsfraude en -fouten (CMI)	Medewerker
Ministerie van Defensie / Nationale Politie	Operationeel specialist
Slachtofferhulp Nederland	Raad van Bestuur
Ministerie van Justitie en Veiligheid	Beleidsmedewerker
Ministerie van Justitie en Veiligheid	Beleidsmedewerker
NHL/Steden Hogeschool	Onderzoeker

Bijlage 8: Tijdslijn slachtofferbeleid (Meerjarenagenda Slachtofferbeleid 2018-2021)



Bijlage 9: Stellingen over behoeften

	1. Weinig	2.	3.	4.	5. Veel	NVT
Emotionele behoeften						
Eerste opvang, zorg of steun.						
Om als persoon erkend te worden / erkenning van wat u was gebeurd.						
Specifieke hulp zoals counseling.						
Ondersteuning bij herstel: zoals mediation, excuses of uitpraten.						
Behoeftte aan ondersteuning bij de verwerking van het delict.						
Verloop van het strafproces						
De eerste reactie van de politie (bijv. snel te woord gestaan / geholpen).						
Hulp bij procesacties, zoals het doen van aangifte.						
Informatie over de voortgang van het strafproces.						
Contact met de verdachte? {ihkv herstelrecht}						
Een verklaring afleggen tijdens de strafzitting? {ihkv spreekrecht}						
Privacy of andere vorm van bescherming van persoonlijke informatie.						
Informatie over de rechten voor slachtoffers						
Informatie over uw rol als belanghebbende in het strafproces.						
Uitleg over het (rechts)systeem .						
Inzage in stukken van het dossier van de strafrechtzaak {ihkv inzagerecht}						
Informatie over verdachte, delict en motieven.						

Informatie over verwerking van het delict.						
Informatie over preventie van dit soort delicten.						
Praktische behoeften						
Hulp bij herstel.						
Ondersteuning bij transport.						
Regelen van formaliteiten.						
Werk of opleiding gerelateerde hulp.						
Crisismanagement zoals blijvende (juridische) informatie en (psychosociale) ondersteuning door één persoon met kennis over het jouw delict.						
Ondersteuning op het gebied van taal.						
Financiële behoeften						
Uitleg over het recht op schadevergoeding.						
Compensatie of teruggave van eigendommen.						
Financiële hulp of hulp bij terugvragen van eigendommen.						
Primaire behoeften						
Ondersteuning om te zorgen voor uw (onmiddellijke) veiligheid.						
Ondersteuning nodig om herhaling te voorkomen.						
Directe noodbehoeften zoals voedsel en kleding.						
Behoefte aan werk/dagbesteding.						
Tijdelijke of permanente huisvesting.						

Bijlage 10: Stellingen over informatievoorziening

	1.Niet	2.	3.	4.	5. Wel	NVT
Heeft u de ontvangen informatie begrepen en bent u zelf begrepen?						
Heeft u voldoende informatie ontvangen bij eerste contact met een bevoegde autoriteit?						
Heeft u voldoende informatie ontvangen over uw rechten als slachtoffer bij het doen van aangifte?						
Heeft u voldoende informatie ontvangen over de voortgang van of vorderingen in uw zaak?						
Heeft u voldoende ondersteuning gehad zoals vertolking en vertaling?						
Heeft u voldoende toegang tot (en ondersteuning door) slachtofferhulporganisaties ontvangen?						
Heeft u de ontvangen informatie naar uw gevoel begrepen? ?						
Bent u naar uw gevoel zelf begrepen?						

Bijlage 11: Stellingen over rechtspositie

	1. Niet	2.	3.	4.	5. Wel	NVT
Deelname aan strafprocedure						
Voelt u zich voldoende gehoord in het strafproces?						
Heeft u voldoende kunnen aangeven of mogen beslissen als u niet verhoord wilde worden?						
Heeft u voldoende gebruik kunnen maken van voorzieningen zoals bemiddeling / een gesprek met de dader?						
Heeft u voldoende de mogelijk gehad rechtsbijstand (zoals een advocaat) te ontvangen? (niet altijd mogelijk)						
Heeft u voldoende mogelijkheid gehad gemaakte kosten vergoed te krijgen?						
Heeft u voldoende mogelijkheid gehad verloren spullen terug te krijgen?						
Heeft u de mogelijkheid gehad te vragen naar schadevergoeding door de verdachte?						
{optioneel} Zijn in een ander Europese lidstaat voor u opgelegde rechten (zoals een omgevingsverbod) overgenomen?						
Bescherming en erkenning van {mogelijke} specifieke beschermingsbehoeften						
Heeft u voldoende bescherming gekregen?						
Heeft u voldoende mogelijkheid gehad contact met de dader te vermijden?						
Is er voldoende in kaart gebracht wat uw specifieke beschermingsbehoeften waren?						

Is er tijdens het strafrechtelijke onderzoek voldoende rekening gehouden met uw beschermingsbehoeften?						
Is er voldoende rekening gehouden met de bescherming van uw persoonlijke levenssfeer (privacy)?						
{optioneel} Heeft u voldoende bescherming ontvangen op basis van deze specifieke beschermingsbehoeften?						

Bijlage 12: Interviewprotocol

In dit document staat het interviewprotocol beschreven dat gebruikt zal worden als leidraad voor semigestructureerd diepte-interviews met slachtoffers. Om zoveel mogelijk aan te sluiten bij de belevingswereld van de geïnterviewde en zijn/haar verhaal leidend te laten zijn in het interview, kan het zo zijn dat gedurende interviews een andere volgorde van vragen wordt aangehouden. In enkele gevallen is in dit protocol een instructie of attentie voor de interviewer opgenomen, deze instructie wordt niet letterlijk aan de geïnterviewde voorgelegd. Deze frases zijn tussen accolades "{..}" weergegeven.

OVER HET DELICT

1. Kunt u een beschrijving geven van het delict?

{Vraag door naar de werkwijze van de daders en de interactie tussen dader en slachtoffer}

{Eerst de respondent zelf laten vertellen, daarna doorvragen om duidelijkheid te krijgen over specifieke delictscategorie – zie bijlage 1}

2. Van welk delict voelt u zich het meeste slachtoffer?

{Alleen indien er sprake is van gemixte delicten}

3. Wat is uw relatie tot de pleger?

GEVOLGEN

4. Welke financiële gevolgen had het delict? Wat was de impact hiervan op uw leven?

5. Welke psychische en/of emotionele gevolgen had het delict? Wat was de impact hiervan op uw dagelijkse routine. Bent u zich hierdoor tijdelijk of blijvend anders gaan voelen?

{denk bijvoorbeeld aan gespannenheid, stress, verlaagd zelfvertrouwen, schaamte, schuldgevoelens}

6. Welke overige gevolgen had het delict? Wat was de impact hiervan? {denk bijvoorbeeld aan beelden die blijven rondzwerven op internet of victim blaming}
7. In hoeverre hebben deze ervaren gevolgen te maken met de kenmerken van het delict? {denk aan samenkomst in tijd en ruimte van slachtoffers en daders, de massaliteit van slachtofferschap, het grensoverschrijdend karakter van online criminaliteit, de ongrijpbaarheid van het delict}

BEHOEFTE VAN SLACHTOFFERS

{Eerst de respondent laten vertellen, daarna doorvragen naar specifieke behoeften a-g, dan bijlage 2 laten scoren 'behoeftematrix'}

8. Welke behoeften aan hulp en ondersteuning (zowel door politie en justitie als door andere relevante partijen) had u?
 - a) Kunt u meer vertellen over welke behoeften u had op emotioneel vlak? Bijvoorbeeld erkenning als slachtoffer of counseling.
 - b) Welke behoeften had u in het verloop van het strafproces? Welke behoefte had u over de uitkomsten van het proces, zoals straf en vergelding?
 - c) Welke informatiebehoeften had u? Denk aan uitleg over het rechtssysteem of informatie over verdachte, delict en motieven.
 - d) Welke behoeften had u aan de wijze waarop u deze informatie ontving? Denk aan taal, begrijpelijkheid en tijdigheid.
 - e) Welke praktische behoeften had u? Bijvoorbeeld hulp bij herstel of het regelen van formaliteiten.
 - f) Welke financiële behoeften had u? Bijvoorbeeld compensatie of teruggave van eigendommen.
 - g) Waar had u primair of direct de meeste behoefte aan? Denk aan ondersteuning nodig om herhaling te voorkomen of directe noodbehoeften.
9. Welke behoeften waren voor u het belangrijkste?

{open vraag, daarna ook kijken naar antwoorden op bovenstaande vraag a-g en de behoeftenmatrix in bijlage 2}

10. Wat heeft u gedaan om deze behoeften te bevredigen?

11. Zijn deze behoeften vervolgens bevredigd? Zijn er behoeften niet bevredigd? Zo ja, welke?

12. Heeft u voldoende en/of de juiste informatie van politie en justitie gekregen?
{Eerst open vraag, daarna doorvragen naar de bevrediging van behoeften op basis van bijlage 3: matrix informatievoorziening politie/justitie}

13. Vindt u dat u een sterke positie heeft in het recht en voldoende erkend en ondersteund bent?

{Eerst open vraag, daarna doorvragen naar specifieke behoeften a-b}

a) Deelname aan strafprocedure, bijvoorbeeld de mogelijkheid om gehoord te worden of rechtsbijstand te krijgen.

b) Bescherming en erkenning van specifieke beschermingsbehoeften, bijvoorbeeld om de dader te kunnen vermijden.

{na het beantwoorden van de vragen bijlage 4 invullen: matrix rechtspositie en erkenning}

VERANTWOORDELIJKHEID

14. Welke organisatie(s) heeft u benaderd na dit delict?

15. Wie ziet u als verantwoordelijke organisatie om u te ondersteunen na dit delict?
(politie/justitie en/of private partijen, publiek-private meldpunten, etc.)?

16. Welke ondersteuning verwachtte u van deze en andere organisaties te ontvangen?

17. In hoeverre heeft u die ondersteuning ook gekregen?

18. Wie ziet u als verantwoordelijke partij om slachtoffers te ondersteunen bij andere vormen van cybercrime (dan dit specifieke delict) en gedigitaliseerde criminaliteit dan waarmee u zelf bent geconfronteerd? (politie/justitie en/of private partijen, publiek-private meldpunten, etc.)?

19. Welke ondersteuning verwacht u van deze en andere partijen te ontvangen?

20. Bent u eerder slachtoffer geworden van een strafbaar feit? Zo ja, van wat voor delict? Naar wie bent u toen toegegaan ter ondersteuning (bijv. politie, etc.)?

OVER HET SLACHTOFFER

{Deze informatie wordt apart opgeslagen}

- Wat is uw geslacht?
- Wat is uw leeftijd?
- Wat is uw hoogst genoten opleiding?
{Niet meer bestaande opleidingsvormen achteraf scoren}
Basisonderwijs/vmbo/havo/vwo/mbo/bachelor/master/dr.
- Aantal uren betaald werk
- Wat is uw burgerlijke staat?
{Ongehuwd/gehuwd/weduwnaar}

Bijlage 13: Informed consent-formulier slachtoffer interviews

Geachte mijnheer/mevrouw,

Wij vragen u mee te doen aan een wetenschappelijk onderzoek. U ontvangt deze brief omdat u contact heeft gehad met een van de onderzoekers over mogelijk deelname. Om mee te doen is uw schriftelijke toestemming nodig. Voordat u beslist of u wilt meedoen aan dit onderzoek, krijgt u uitleg over wat het onderzoek inhoudt. Lees deze informatie rustig door en vraag de onderzoeker uitleg als u vragen heeft.

Algemene informatie

Het Nederlands Studiecentrum Criminaliteit en Rechtshandhaving (NSCR) voert in opdracht van het WODC een onderzoek uit dat een basis moet leggen voor het mogelijk aanpassen van het justitiële slachtofferbeleid gelet op slachtofferschap in een gedigitaliseerde samenleving.

Achtergrond van het onderzoek

Uit eerder onderzoek weten we dat online criminaliteit veelvoorkomend is, de financiële, psychologische en emotionele impact aanzienlijk kan zijn en slachtoffers politie en justitie niet automatisch als verantwoordelijke of adequate partij zien. Dit roept de vraag op of de huidige formulering en invulling van het slachtofferbeleid wel adequaat is toegespitst op slachtofferschap van online criminaliteit. Het is daarom van belang om inzicht te krijgen in de verwachtingen en behoeften van slachtoffers van online criminaliteit wat betreft de aanpak van politie en justitie en wat de verschillen en overeenkomsten zijn met slachtoffers van traditionele delicten. Om beter inzicht te krijgen in de behoeften van slachtoffers op het punt van de hulp en ondersteuning, en de verwachtingen die zij hebben van de aanpak door politie en justitie, zullen slachtoffers en experts in binnen- en buitenland worden geïnterviewd.

Wat meedoen inhoudt

Als u meedoet met dit onderzoek stemt u in met een interview met een van de onderzoekers waarbij gesproken wordt over het delict waarvan u slachtoffer bent geworden, de impact hiervan op uw leven en welke behoeften hieruit voortkwamen.

Dit interview zal worden opgenomen en worden uitgewerkt door de onderzoekers in een onderzoeksrapport en bijdragen aan een wetenschappelijk tijdschrift. Deze rapportage zal anoniem zijn, wat hierin staat beschreven zal op geen enkele wijze te herleiden zijn tot u als persoon. De onderzoeker bewaart uw gegevens maximaal 10 jaar.

Als u niet wilt meedoen of wilt stoppen met het onderzoek

U beslist zelf of u meedoet aan het onderzoek. Deelname is vrijwillig. Als aangeeft mee te willen werken, kunt u zich altijd bedenken en toch stoppen. U hoeft niet te zeggen waarom u stopt. Wel moet u dit direct melden aan de onderzoeker.

Kosten en vergoeding

Deelname aan het onderzoek kost u niets. U wordt niet betaald voor deelname aan dit onderzoek, wanneer nodig kunt u een reiskostenvergoeding ontvangen.

Heeft u vragen?

Bij vragen kunt u contact opnemen met het onderzoeksteam. Alle contactgegevens vindt u in bijlage A.

Ondertekening toestemmingsformulier

Indien u besluit om deel te nemen aan het onderzoek zullen wij u vragen om dit op de bijbehorende toestemmingsverklaring schriftelijk te bevestigen. Door uw schriftelijke toestemming geeft u aan dat u de informatie heeft begrepen en instemt met deelname aan het onderzoek.

Met vriendelijke groet,

R.J. Notté MA MSc

Bijlagen bij deze brief

A. Contactgegevens

B. Toestemmingsformulier

Bijlage A: Contactgegevens onderzoekers

Uitvoerend onderzoeker:

Naam: R.J. Notté

Telefoon: [XXXX]

E-mail: [XXXX]

Hoofdonderzoekers: dr. E.R. Leukfeldt

Telefoon: [XXXX]

E-mail: [XXXX]

Naam: mr. dr. M. Malsch

Telefoon: [XXXX]

E-mail: [XXXX]

Bijlage B: Toestemmingsformulier

Voor wetenschappelijk onderzoek naar de impact van- en behoeften na slachtofferschap van gedigitaliseerde criminaliteit.

- Ik heb de informatiebrief gelezen. Ook kon ik vragen stellen. Mijn vragen zijn voldoende beantwoord. Ik had genoeg tijd om te beslissen of ik meedoe.

- Ik weet dat meedoen vrijwillig is. Ook weet ik dat ik op ieder moment kan beslissen om toch niet mee te doen of te stoppen met het onderzoek. Daarvoor hoef ik geen reden te geven.

- Ik weet dat onderzoekers van dit onderzoeksproject mijn gegevens kunnen inzien. Die mensen staan vermeld in de informatiebrief.

- Ik geef toestemming voor het verzamelen en gebruiken van mijn gegevens op de manier en voor de doelen die in de informatiebrief staan

- Ik geef toestemming om mijn gegevens op de onderzoekslocatie nog minimaal 10 jaar na dit onderzoek te bewaren.

- Ik wil meedoen aan dit onderzoek.

Naam proefpersoon:

Handtekening: Datum : __ / __ / __

Ik verklaar dat ik deze proefpersoon volledig heb geïnformeerd over het genoemde onderzoek.

Naam onderzoeker (of diens vertegenwoordiger):

Handtekening: Datum: __ / __ / __

<indien van toepassing>

Aanvullende informatie is gegeven door:

Naam:

Functie:

Handtekening: Datum: __ / __ / __

Bijlage 14: Samenstelling begeleidingscommissie

dr. J.A. van Wilsem (voorzitter), Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum, Ministerie van Justitie en Veiligheid

drs. CM.] van Bourgondien, Nationale Politie

dr. S.B.L. Leferink, Slachtofferhulp Nederland - Landelijk Bureau

R. van der Zand, Ministerie van Justitie en Veiligheid

dr. A. ten Boom, Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum, Ministerie van Justitie en Veiligheid

drs. L. Heuts Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum, Ministerie van Justitie en Veiligheid (vervanger van A. ten Boom)