Nederlands Studiecentrum
Criminaliteit en Rechtshandhaving

Wetenschappelijk Onderzoek- en
Documentatiecentrum
Ministerie van Justitie en Veiligheid

Slachtofferschap van online criminaliteit

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

Samenvatting

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

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 slachtoffers[2] en de Europese Richtlijn Minimumnorm Slachtoffers[3] (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 wildeen 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 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 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 omdát 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.