

[Startpagina](#) > ... > [Uw Rechten](#) > [Slachtoffers Van Strafbare Feiten](#) > [Rechten Van Slachtoffers - Per Land](#) > 5 - Mijn rechten op ondersteuning en bijstand

5 - Mijn rechten op ondersteuning en bijstand

Met wie moet ik als slachtoffer van een misdrijf contact opnemen voor ondersteuning en bijstand?

Als slachtoffer van een misdrijf kunt u zich wenden tot een bureau voor ondersteuning van slachtoffers van misdrijven (*Oficina de Asistencia a las Víctimas del delito*).

Bureaus voor ondersteuning van slachtoffers van misdrijven zijn een gratis, publieke multidisciplinaire dienst die tegemoetkomt aan de behoeften van slachtoffers en wordt beheerd door het ministerie van Justitie.

Er bevinden zich bureaus in alle autonome gemeenschappen, in bijna alle provinciehoofdsteden en ook in andere steden.

Bureaus voor ondersteuning van slachtoffers van misdrijven bieden u als slachtoffer van een misdrijf volledige, gecoördineerde en specialistische ondersteuning die tegemoetkomt aan uw specifieke juridische, psychologische en sociale behoeften.

Als u slachtoffer bent van terrorisme, kunt u contact opnemen met het bureau voor voorlichting en hulp aan terrorismeslachtoffers van het nationale gerechtshof (*Oficina de Información y Asistencia a Víctimas del Terrorismo de la Audiencia Nacional*). Als u dat wenst kunt u echter ook contact opnemen met het bureau voor ondersteuning van slachtoffers van misdrijven in uw provincie. Het bureau voor ondersteuning van slachtoffers van misdrijven zal dan afstemmen met het bureau voor voorlichting en hulp aan terrorismeslachtoffers van het nationale gerechtshof.

De door de bureaus voor ondersteuning van slachtoffers van misdrijven geboden zorg en ondersteuning wordt in een aantal fasen verstrekt.

- Intake- en oriëntatiefase: gedurende de oriëntatiefase verstrekt het bureau u volledige informatie over de handelingen die u moet verrichten, de zaken waar u mee te maken krijgt en de mogelijke gevolgen. Deze fase vindt meestal plaats in de vorm van een gesprek, in persoon of telefonisch, waarbij u uw problemen en behoefte kunt toelichten. Op grond van uw toelichting krijgt u begeleiding, wordt de mogelijkheid van bijstand via andere middelen beoordeeld en wordt u indien nodig doorverwezen.
- Informatiefase: als slachtoffer hebt u vanaf het eerste contact met de autoriteiten en functionarissen en reeds voordat u aangifte doet het recht om informatie te ontvangen die aansluit bij uw persoonlijke omstandigheden en toestand en ook bij de aard van het misdrijf dat u hebt meegemaakt en de ondervonden schade. Deze informatie heeft betrekking op bepaalde aspecten zoals:
 - hoe u een aanklacht kunt formuleren en de procedure om deze in te dienen;
 - de specialistische diensten en psychosociale en zorgmiddelen die beschikbaar zijn, ongeacht of er een aanklacht is ingediend, en hoe u daar gebruik van kunt maken;
 - de hulp- en ondersteuningsmaatregelen die beschikbaar zijn (medisch, psychologisch of materieel) en de procedure om hiervan gebruik te maken, met inbegrip van, waar van toepassing, informatie over de mogelijkheden voor het verkrijgen van alternatieve huisvesting;
 - hoe u advies en verdediging in rechte kunt verkrijgen en, waar van toepassing, de voorwaarden waaronder dit kosteloos is;
 - begeleiding voor u gedurende de gehele procedure, indien u dit nodig hebt, en/of bij de verschillende strafrechtelijke instanties;
 - de mogelijkheid voor u om te verzoeken om beschermingsmaatregelen en, waar van toepassing, de procedure hiervoor;

- advies over economische rechten in verband met de procedure, met name wat betreft de hulp en schadevergoeding waarop u mogelijk recht hebt op basis van de door het misdrijf veroorzaakte schade en, waar van toepassing, welke procedure moet worden toegepast om deze te vorderen;
- de procedure die u moet volgen om uw rechten als slachtoffer van een misdrijf uit te oefenen indien u buiten Spanje woont;
- de contactgegevens van de instantie die verantwoordelijk is voor de behandeling van de procedure en de kanalen waarmee met deze instantie gecommuniceerd wordt, alsmede informatie over de datum, het tijdstip en de plaats van het proces en wat de dader ten laste wordt gelegd;
- de beschikbare voorzieningen voor herstelrecht (bijvoorbeeld bemiddeling), in gevallen waar dit wettelijk mogelijk is;
- de gevallen waarin de proceskosten aan u gerestitueerd kunnen worden en, waar van toepassing, de procedure om deze te vorderen.
- Interventiefase: de tussenkomst van de bureaus voor ondersteuning van slachtoffers van misdrijven vindt op verschillende gebieden plaats:
- Juridische interventies: de bureaus verstrekken u de juridische hulp die u nodig hebt, en zullen u specifiek van informatie voorzien over het soort hulp dat u kunt ontvangen in verband met de gerechtelijke procedure, uw rechten in het kader van de procedure, de wijze waarop en de voorwaarden waaronder u toegang kunt krijgen tot juridisch advies en de soorten diensten of organisaties waarmee u contact kunt opnemen voor ondersteuning.

De juridische hulp zal in alle gevallen algemeen van aard zijn met betrekking tot de wijze waarop de procedure wordt uitgevoerd en de wijze waarop verschillende rechten worden uitgeoefend; uw advocaat is immers in elk geval verantwoordelijk voor de begeleiding en juridische hulp.

- Medische en psychologische interventies: de door de bureaus geboden psychologische zorg bestaat uit het beoordelen en behandelen van uw situatie om de door het misdrijf veroorzaakte crisis te verzachten, u te helpen omgaan met de gerechtelijke procedures voortvloeiend uit het misdrijf, u te begeleiden gedurende de gehele procedure en uw strategieën en vaardigheden te versterken om hulp vanuit uw omgeving mogelijk te maken.

Als u een bijzonder kwetsbaar slachtoffer bent of bijzondere bescherming behoeft, stellen de bureaus een psychologisch ondersteuningsplan op.

- Economische interventies: in verband met economische hulp waarop u recht hebt als u slachtoffer bent van een geweldsmisdrijf of misdrijf tegen de seksuele vrijheid, spelen de bureaus hoofdzakelijk een voorlichtende rol en kunnen zij helpen bij de behandeling van vorderingen.
- Sociale en zorginterventies: op dit gebied gaan de bureaus gecoördineerd te werk in de zorg die zij u verstrekken en, waar van toepassing, zullen zij u doorverwijzen naar de maatschappelijke diensten, zorginstellingen of organisaties die kunnen zorgen voor veilige huisvesting, onmiddellijke medische zorg en eventuele financiële hulp waarop u mogelijk recht hebt, met bijzondere aandacht voor de behoeften in geval van invaliditeit, ziekenhuisopname, overlijden en mogelijke kwetsbaarheid.
- Toezichtsfase: de bureaus zullen op uw zaak toezien, met name als u een kwetsbaar slachtoffer bent, gedurende de gehele strafrechtelijke procedure en gedurende een gepaste periode nadat deze ten einde is gekomen. In deze fase zullen de bureaus uw juridische, medische, psychologische, sociale, zorggerelateerde en economische situatie in verschillende periodes volgend op het misdrijf analyseren. De gepaste periode waarin toezicht plaatsvindt, wordt op grond van uw situatie bepaald.

Als u terrorismeslachtoffer bent, zijn de voornaamste functies van het bureau voor voorlichting en hulp aan terrorismeslachtoffers van het nationale gerechtshof als volgt:

- u informeren over de status van de gerechtelijke procedure die op grond van het gepleegde misdrijf voor u gevolgen kan hebben;
- u adviseren over alles in verband met de strafrechtelijke en administratieve procedures wat voor u gevolgen kan hebben;
- in geval van een terreurdaad, u persoonlijk begeleiden in verband met de rechtsgedingen die voor u gevolgen kunnen hebben;
- u voorzien van emotionele en therapeutische ondersteuning, onverminderd de bevoegdheden van het ministerie van Binnenlandse Zaken;
- bevorderen van de bescherming van de veiligheid en persoonlijke levenssfeer van u als slachtoffer van het

- misdrijf bij uw deelname aan de gerechtelijke procedure;
- u informeren over de voornaamste schadevergoedingen voor terrorismeslachtoffers, waarbij u in alle gevallen wordt doorverwezen naar het directoraat-generaal voor de ondersteuning van terrorismeslachtoffers van het ministerie van Binnenlandse Zaken;
- u op de hoogte brengen van alles in verband met de uitvoering van de gevangenisstraf tot de straf volledig is uitgezeten, met name in gevallen waarbij de veroordeelden voorrechten zijn toegekend of zijn vrijgelaten.

Voor terrorismeslachtoffers fungeert het directoraat-generaal voor de ondersteuning van terrorismeslachtoffers van het ministerie van Binnenlandse Zaken als één loket voor alle procedures die bij de centrale overheid kunnen worden ingesteld door personen en gezinnen die door terreurdaden zijn getroffen, waarbij het alle verzoeken naar de bevoegde instantie doorverwijst en de relatie met de betrokkenen op zich neemt.

Verder werkt dit directoraat-generaal samen met de bevoegde instanties van de centrale overheid en de overige overheidsinstanties in verband met hulp aan en ondersteuning van terrorismeslachtoffers, met het oog op de volledige bescherming van slachtoffers.

Het directoraat-generaal voor de ondersteuning van terrorismeslachtoffers is verantwoordelijk voor de behandeling, het beheer en het formuleren van beslissingen voor hulp en schadevergoeding voor personen die door terreurmisdrijven zijn getroffen.

Informatielijn voor slachtofferhulp

Tijdens de opvang- of oriëntatiefase kunt u bij de bureaus voor ondersteuning van slachtoffers van misdrijven in persoon of telefonisch worden geholpen.

Voor bepaalde misdrijven, zoals gendergerelateerd geweld, zijn er in Spanje telefoondiensten voor hulp en begeleiding, bijvoorbeeld Lijn 016 voor informatie en juridisch advies met betrekking tot gendergerelateerd geweld (*Servicio telefónico de información y asesoramiento jurídico en materia de violencia de género*).

In het geval van bijzonder kwetsbare slachtoffers, zoals minderjarigen, bestaan er specifieke diensten zoals de hotline van de stichting ANAR (hulp aan kinderen en jongeren in gevaar) (*Servicio de atención telefónica de la Fundación ANAR*), die gericht zijn op kinderen, jongeren en volwassenen, en familieleden van minderjarigen in het geval van vermiste minderjarigen.

De 016-dienst voor informatie en juridisch advies met betrekking tot gendergerelateerd geweld biedt 24 uur per dag, 365 dagen per jaar, gratis professionele hulp. De vertrouwelijkheid van de gegevens van personen die gebruikmaken van deze dienst blijft te allen tijde gegarandeerd.

Hulp wordt geboden in 51 talen. Meer specifiek wordt er 24-uurs hulp geboden in het Spaans, Catalaans, Galicisch, Baskisch, Engels en Frans, en via een tolkentelefoondienst ook bij gesprekken in het Duits, Portugees, Mandarijn, Russisch, Arabisch, Roemeens en Bulgaars. Hulp in de overige talen wordt verstrekt via een tolkentelefoondienst.

De toegankelijkheid van de dienst voor personen met een gehoor- en/of spraakbeperking wordt op de volgende manieren gegarandeerd:

- teksttelefoon (TTY) op 900 116 016;
- Telesor-dienst via de Telesor-website (<https://www.telesor.es/>). In dit geval is een internetverbinding nodig;
- mobiele telefoon of pda. In beide gevallen is het nodig een gratis applicatie te installeren; volg daarvoor de op de Telesor-website beschreven stappen.

Deze dienst biedt hulp aan iedereen met vragen in verband met specifieke gevallen van gendergerelateerd geweld: vrouwelijke slachtoffers van gendergerelateerd geweld, personen met een nauwe band met een slachtoffer van gendergerelateerd geweld (familieleden, vrienden, burens etc.), beroepsbeoefenaars die een vrouwelijk slachtoffer van gendergerelateerd geweld bijstaan of die een situatie waarin sprake is van dit soort geweld willen melden etc.

In de verstrekte informatie wordt verwezen naar de middelen en rechten die u als slachtoffers van dit soort misdrijf ter beschikking staan, met betrekking tot werkgelegenheid, sociale voorzieningen, financiële steun en bronnen voor informatie, hulp, opvang en juridisch advies.

Iedere noodoproep wordt onmiddellijk doorverbonden met het 112-noodnummer van de betreffende autonome gemeenschap.

Bent u een minderjarig slachtoffer van gendergerelateerd geweld, dan wordt uw oproep naar de 016-dienst doorverbonden met de ANAR-hotline voor hulp aan kinderen en jongeren (900 20 20 10).

De hotline van de stichting ANAR (hulp aan kinderen en jongeren in gevaar) (900 20 20 10) is een gratis, vertrouwelijke en anonieme dienst die 24 uur per dag en 365 dagen per jaar beschikbaar is en hoofdzakelijk bestaat uit drie hulplijnen:

- de ANAR-hotline voor hulp aan kinderen en jongeren, die primair is bedoeld om kinderen of jongeren die bellen de nodige hulp en begeleiding te bieden wanneer zij problemen hebben of in een situatie zitten waarin ze gevaar lopen;
- de ANAR-hotline voor volwassenen en gezinnen, gericht op volwassenen die begeleiding nodig hebben bij kwesties in verband met minderjarigen;
- de ANAR 116 000-hotline voor gevallen van vermiste minderjarigen (het geharmoniseerde Europese nummer met een maatschappelijke waarde voor de behandeling van deze gevallen).

Deze dienst verbindt uw oproepen door met de 016-dienst als u een volwassen vrouw bent en slachtoffer van gendergerelateerd geweld of een volwassene die een geval van dit soort geweld wil melden.

Is slachtofferhulp gratis?

Ja. Toegang tot zorg- en ondersteuningsdiensten, zoals die van het bureau voor ondersteuning van slachtoffers van misdrijven, is gratis en op basis van vertrouwelijkheid; het is niet nodig om eerst aangifte te doen.

Wat voor steun kunnen overheidsdiensten of autoriteiten mij bieden?

U kunt zich wenden tot een bureau voor ondersteuning van slachtoffers van misdrijven. Deze bureaus bevinden zich in alle [autonome gemeenschappen](#), in bijna iedere provinciehoofdstad en ook in andere steden.

Bureaus voor ondersteuning van slachtoffers van misdrijven bieden u als slachtoffer van een misdrijf volledige, gecoördineerde en gespecialiseerde slachtofferhulp die tegemoetkomt aan uw specifieke juridische, psychologische en sociale behoeften.

Bij de bureaus voor ondersteuning van slachtoffers van misdrijven kunt u terecht als u wilt weten welke specialistische diensten en psychosociale en zorgmiddelen er beschikbaar zijn, ongeacht of u aangifte hebt gedaan, en hoe u daarvan gebruik kunt maken.

Zij verstrekken u ook informatie over de zorg- en ondersteuningsmaatregelen die beschikbaar zijn (medisch, psychologisch of materieel) en de procedure om hiervan gebruik te maken, met inbegrip van, waar nodig, informatie over de mogelijkheden voor het verkrijgen van alternatieve huisvesting.

Daarnaast adviseren zij u over het indienen van een aanklacht en de procedure om dit te doen, alsmede de mogelijkheid om juridisch advies en gerechtelijk verweer te verkrijgen en, waar van toepassing, de voorwaarden waaronder dit gratis is.

De bureaus voor ondersteuning van slachtoffers van misdrijven kunnen u doorverwijzen naar gespecialiseerde juridische, psychologische en sociale voorzieningen, afhankelijk van uw behoeften, zoals bijvoorbeeld gemeentelijke, sociale zekerheids-, gezondheids-, onderwijs- en arbeidsvoorzieningen; verenigingen, stichtingen en overige organisaties zonder winstoogmerk; psychosociale diensten van het justitieel apparaat; en, ingeval u slachtoffer bent van gendergerelateerd geweld, de coördinatie-eenheden voor geweld tegen vrouwen (*Unidades de Coordinación contra la Violencia sobre la Mujer*) en vrouweneenheden (*Unidades sobre la Mujer*) in iedere autonome gemeenschap en provincie.

Wat voor steun kunnen niet-gouvernementele organisaties mij bieden?

Niet-gouvernementele organisaties (ngo's) kunnen ondersteuning bieden aan slachtoffers van specifieke misdrijven door een gepersonaliseerd traject vast te stellen aan de hand van de behoeften en kenmerken van het

slachtoffer. De hulp die zij bieden omvat voornamelijk juridisch advies, informatie over de verschillende soorten middelen en bijstand die beschikbaar zijn, en psychologische en emotionele ondersteuning.

■ Laatste update: 20/06/2025

De verschillende taalversies van deze pagina worden bijgehouden door de betrokken lidstaten. De informatie wordt vertaald door de diensten van de Europese Commissie. Eventuele aanpassingen zijn daarom mogelijk nog niet verwerkt in de vertalingen. De Europese Commissie aanvaardt geen verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid met betrekking tot informatie of gegevens in dit document. Zie de juridische mededeling voor auteursrechtelijke bepalingen van de lidstaat die verantwoordelijk is voor deze pagina.