

SAMENVATTING

Inleiding en doelstelling onderzoek

De aandacht voor het slachtoffer van een misdrijf is in wetenschap en beleid de laatste dertig jaar sterk gegroeid. Van de vergeten partij in het strafproces is het slachtoffer steeds meer een volwaardige actor geworden, die ook kritische eisen stelt aan de slachtofferzorg.

Het recente beleidsplan "Slachtoffers centraal" past goed bij deze vaststelling. Het voorziet in een kwaliteitsverbetering van de diensten aan slachtoffers en in differentiatie in het aanbod. Dit gebeurt in de eerste plaats door de rechten van slachtoffers steviger te verankeren door de invoering van de wet "Versterking positie van het slachtoffer in het strafproces". In de tweede plaats wordt het slachtoffer van zwaardere delicten aanvullende diensten aangeboden, zoals het spreekrecht, het officiersgesprek of de kosteloze rechtsbijstand. In de derde plaats wordt aan de kwaliteit van de dienstverlening gewerkt. Enerzijds door de opleiding te verbeteren van degenen die met slachtofferzorg belast zijn, maar vooral ook door nader te definiëren wat de criteria zijn voor de kwaliteit van de dienstverlening in de slachtofferzorg en op deze criteria periodiek en nauwkeurig te gaan meten.

Eerdere pogingen om de kwaliteit van het slachtofferzorgsysteem te bepalen met tevredenheidsonderzoek leverden onvoldoende handvatten voor sturing op kwaliteit. Dat heeft te maken met tekortkomingen van tevredenheidsonderzoek, die ook in andere publieke sectoren zijn geconstateerd. De gedachte dat de tevredenheidsscore een maat is voor de geleverde kwaliteit van dienstverlening, gaat aan verschillende wezenlijke aspecten van de subjectieve kwaliteitservaring voorbij. Onder meer het effect van veranderingen in verwachtingen over de dienstverlening, de vraag of de juiste dienst wordt verleend en het belang dat aan aspecten van de dienst wordt gehecht, blijven dan buiten beschouwing.

Bij het Ministerie van Justitie bestaat dan ook de behoefte aan een onderzoeksinstrument dat dient om de kwaliteit van de dienstverlening in de justitiële slachtofferzorg in kaart te brengen. De algemene doelstelling van dit onderzoek luidt dan ook:

Het bijdragen aan de ontwikkeling van een betrouwbaar en valide meetinstrument voor de door slachtoffers ervaren kwaliteit van de justitiële slachtofferzorg in Nederland.

De centrale gedachte van het onderzoek is dat het bij de kwaliteitsbeleving in de slachtofferzorg gaat om de aansluiting van het aanbod op de behoeften van slachtoffers. Het is bij het vaststellen van deze match zinvoller om naar ervaringen met en het belang van diensten en activiteiten te vragen dan naar tevredenheid. Deze opzet wordt ook in de gezondheidszorg gehanteerd en het daar gebruikte model van de CQ-index (Consumer Quality-index) heeft als voorbeeld gediend voor het onderhavige onderzoek.

De bijdrage van het onderzoek aan de ontwikkeling van een kwaliteitsmeting is tweeledig. Enerzijds dienden de verschillende onderdelen van het onderzoek, een literatuuranalyse, een kwalitatieve onderzoeksfase en een pilot internet-enquête om het inzicht te verbeteren in factoren die verband houden met de door slachtoffers ervaren kwaliteit. Anderzijds heeft het onderzoek in concept een meetinstrument opgeleverd dat te gebruiken is voor onderzoek naar de kwaliteit. Dit meetinstrument is in een eerste toets voor de internet-enquête gebruikt.

In het onderzoek stonden drie vragen centraal. In de eerste plaats welke kwaliteitsaspecten slachtoffers gebruiken bij de beoordeling van de justitiële slachtofferzorg (inventarisatie). Hierbij is ook nagegaan of men bij het beoordelen van verschillende organisaties in de slachtofferzorg al dan niet verschillende kwaliteitsaspecten betreft. In de tweede plaats de rangorde van de kwaliteitsaspecten (prioritering). Wat is voor slachtoffers het belangrijkste? Bij de laatste vraag stond het concept-meetinstrument centraal. In hoeverre is dat volledig, bruikbaar en betrouwbaar (toetsing)?

Methoden van onderzoek

Het onderzoek bestond uit drie fasen. Op basis van de eerste twee, een literatuurstudie en een kwalitatieve onderzoeksfase met focusgroepen, is een vragenlijst ontwikkeld. Deze is in een (pilot) internet-enquête, de derde fase, voorgelegd aan slachtoffers die contact hebben gehad met organisaties binnen de slachtofferzorg.

Het literatuuronderzoek brengt aan de hand van de begrippen *kwaliteit*, *vraag en aanbod* het bestaande victimologische onderzoek in kaart. De door een snowball-search uitgevoerde analyse van de literatuur had in hoofdzaak tot doel de door slachtoffers gehanteerde kwaliteitsaspecten te inventariseren.

In de kwalitatieve onderzoeksfase, die bestond uit focusgroepen en diepte-interviews met slachtoffers van misdrijven, zijn de resultaten van het literatuuronderzoek getoetst en aangescherpt. Verder is in deze fase nadrukkelijk de prioriteit van verschillende aspecten gezien.

Tezamen vormen het literatuuronderzoek en kwalitatieve onderzoeksfase de basis van de vragenlijst die in de kwantitatieve onderzoeksfase is gebruikt. De vragenlijst is als internet-enquête voorgelegd aan slachtoffers. In deze fase is wederom gekeken naar de volledigheid van de lijst met kwaliteitsaspecten en de prioriteit daarvan. Tevens is in deze fase de bruikbaarheid en de betrouwbaarheid van het concept-meetinstrument geëvalueerd.

Resultaten literatuurstudie

Kwaliteit

Er zijn drie victimologische perspectieven op kwaliteit te onderscheiden: het rechtsperspectief, het geestelijke gezondheidsperspectief en het preventieperspectief. In het rechtsperspectief wordt kwaliteit voor slachtoffers gezien als adequate toegang tot het (straf)recht en het voorkomen van secundaire victimisatie door de institutionele respons. Centrale theoretische concepten zijn procedurele rechtvaardigheid, toegang tot het recht en het zogenaamde 'therapeutic jurisprudence'. In het geestelijk gezondheidsperspectief staat een gezonde verwerking van slachtofferschap centraal, waarbij de kans op het ontwikkelen van psychologische klachten wordt beperkt en de posttraumatische groei wordt gestimuleerd. Het preventieperspectief richt zich op het voorkomen van (de additionele schade van) herhaald slachtofferschap, in het bijzonder voor hoogrisicogroepen zoals slachtoffers van huiselijk geweld. Het rechtsperspectief is gebruikelijk in onderzoek naar de kwaliteit van de slachtofferzorg, maar in dit onderzoek zijn ook de andere perspectieven betrokken.

Vraag

In het onderzoek is de vraag van slachtoffers herleid tot een behoeftenkader. De behoeften van slachtoffers zijn de belangrijkste indicaties van hun vraag aan het systeem van slachtofferzorg. In het behoeftenkader zijn inzichten vanuit de drie perspectieven op

kwaliteit betrokken. Er is daarbij onderscheid aangehouden tussen proces- en uitkomstbehoefte. Dit is in het rechtsperspectief een gebruikelijk onderscheid.

De eerste groep behoeften omvat *bejegening*, *informatie* en *participatie*. Met name de laatste behoefte is complex. Uit de literatuur blijkt het belang van het vinden van een balans tussen de voordelen van participeren en de potentiële risico's op secundaire victimisatie.

De uitkomstbehoefte bestaan uit *erkenning*, *(materiële) compensatie*, *veiligheid*, *het omgaan met verminderen van angstgevoelens* en *verginging*. Voor verschillende groepen slachtoffers kunnen uiteenlopende uitkomstfactoren van belang zijn. Slachtoffers van vermogensdelicten vinden materiële compensatie vaak belangrijk, terwijl voor geweldsslachtoffers het omgaan met angstgevoelens, veiligheid en verginging een voorname rol kunnen spelen. Er bestaat echter ook binnen groepen slachtoffers veel variatie. Bovendien veranderen de behoeften van slachtoffers over de tijd.

Aanbod

Er zijn vele organisaties die een bijdrage aan de justitiële slachtofferzorg leveren. In dit onderzoek is enkel gekeken naar de belangrijkste actoren, de politie, het Openbaar Ministerie (OM), de rechterlijke macht en Slachtofferhulp Nederland (SHN).

Het literatuuronderzoek leverde een aantal algemene constatering op over het aanbod die voor het onderzoeksinstrument van belang zijn. In de eerste plaats blijkt het aanbod als zodanig mede-afhankelijk te zijn van het delict dat het slachtoffer heeft meegemaakt. In de tweede plaats blijkt de beoordeling van de dienstverlening gekleurd te worden door het algemene beeld dat slachtoffers hebben van strafrechtelijke organisaties. In de derde plaats blijkt de samenwerking tussen de strafrechtelijke organisaties onderling en met organisaties buiten de slachtofferzorg van belang.

De beschouwing van de literatuur wijst uit dat de behoeften uit het opgestelde behoeftenkader bij elk van de organisaties van belang zijn. De inhoud van een goede *bejegening* verschilt wel per organisatie. Van de politie verwachten slachtoffers bijvoorbeeld eerder dan van het OM of de rechterlijke macht dat de medewerkers uitgebreid de tijd nemen om naar hun verhaal te luisteren. De behoefte aan *informatie* is van belang voor het oordeel over alle organisaties. Deze moet begrijpelijk zijn voor het slachtoffer, de gang van zaken in het strafrechtelijk proces verduidelijken - om ook de verwachtingen van het slachtoffer aan te laten sluiten op de realiteit van het proces -, handvatten bieden voor eigen actie én aangeven waar het slachtoffer andere vormen van hulp kan krijgen. Het aanbod dat tegemoet komt aan de behoefte van het slachtoffer te *participeren* in het proces is ingewikkeld. Van verschillende participatievormen is het niet altijd duidelijk voor de gebruiker aan welke organisatie resultaten zijn toe te schrijven. Bij de voegingsprocedure, het gebruikmaken van de schriftelijke slachtofferverklaring (SSV) en het spreekrecht ter terechtzitting, zijn bijvoorbeeld steeds het OM, SHN en de rechterlijke macht betrokken.

Erkenning is een behoefte die vervuld wordt, indien aan andere behoeften (bejegening, participatie, compensatie en/of verginging) wordt voldaan en is daarom niet apart bevraagd in de vragenlijst. *Materiële compensatie* zal met name voor slachtoffers van vermogensdelicten, maar ook voor andere slachtoffers een rol spelen. Bij de verschillende organisaties zijn de mogelijkheden om hieraan te voldoen uiteenlopend. De politie of het OM kunnen schadebemiddeling aanbieden, het OM en SHN zijn betrokken bij de voegingsprocedure en de rechter beschikt uiteindelijk over het toekennen van de schadevergoedingsmaatregel. De *veiligheidsbehoefte* speelt op verschillende manieren een rol. Voor slachtoffers voor wie er reëel risico bestaat op herhaling, zijn de acties van

het strafrechtelijk systeem om de veiligheid te waarborgen soms letterlijk van levensbelang. Voor een grotere groep slachtoffers geldt dat zij van politie en slachtofferhulp nut (zouden) ervaren van preventieadvies dat hernieuwd slachtofferschap kan voorkomen. *Gevoelens van angst* en de posttraumatische klachten houden verband met het risico op secundaire victimisatie en de veiligheid. Voor de politie en SHN geldt dat de doorverwijzing van slachtoffers die professionele hulp nodig hebben, in dit kader van belang is. Daarnaast geldt dat de dienstverlening van SHN zelf een bijdrage kan leveren aan de verwerking van het delict en het voorkomen van ernstige chronische klachten. De *vergeldingsbehoefte* tot slot. Opsporing, arrestatie, vervolging, berechting en (de hoogte van de) bestraffing van de dader blijken allemaal van belang voor de kwaliteitsbeleving van slachtoffers. De precieze wijze waarop de actoren hieraan bijdragen hangt af van hun hoofdfunctie, terwijl voor SHN geldt dat zij geen rol speelt bij het vervullen van deze behoefte.

Resultaten kwalitatieve onderzoeksfase

De kwalitatieve onderzoeksfase bestond uit vier groepsgesprekken en vijf diepte-interviews met in totaal 25 slachtoffers van een misdrijf. De respondenten zijn benaderd via het loket slachtofferzorg van het OM in Utrecht en via het regiokantoor Utrecht van SHN. De resultaten van het literatuuronderzoek werden in deze kwalitatieve fase bevestigd en op punten aangevuld. De belangrijkste resultaten per organisatie zijn de volgende:

Slachtoffers vinden het belangrijk goed bejegend te worden door de politie, waarbij de snelheid van handelen, de hulpvaardigheid, het medeleven en de respectvolle bejegening van belang zijn. Tevens is informatie over de hulpverleningsorganisaties en de verdere gang van zaken binnen het rechtsproces belangrijk. Ook de doorverwijzing en begeleiding naar andere organisaties is van belang. Tot slot wordt de aanpassing van de procedures aan de situatie van het slachtoffer benadrukt.

Bij het OM is door de relatieve onbekendheid met de mogelijkheden bij en de procedures van deze organisatie de informatie erg belangrijk. Het gaat dan wederom om informatie over het vervolg van de procedure en de wijze waarop het slachtoffer daarin zelf een rol kan spelen. De persoonlijke aandacht en het betrokken worden bij het proces worden door slachtoffers in de gesprekken genoemd, evenals de bejegening, waarbij sommige slachtoffers een gebrek aan erkenning ervaren.

Erkenning is ook bij de rechterlijke macht een belangrijk punt. Dat kan direct zijn: de bejegening door de medewerkers bij de rechtszaak is hierbij relevant. Maar de gesprekken leveren ook een bevestiging op van het belang van de strafoplegging voor de erkenning van het slachtofferschap. Bovendien blijkt dat de slachtoffers de straffen doorgaans te laag vinden; hetzelfde vinden zij van de hoogte van de schadevergoeding. Over de diensten van SHN zijn de respondenten tevreden. Wezenlijk is wel, dat men niet goed weet wat de taken van SHN zijn en er daarom soms ten onrechte vanaf ziet een beroep op de organisatie te doen.

Vragenlijstconstructie

Het model van het onderzoek volgt de opzet van het onderzoek naar de door klanten gepercipieerde kwaliteit in de gezondheidszorg, de CQ-index. Respondenten wordt gevraagd een lijst van kwaliteitsindicatoren te scoren van 1 (nooit) tot 4 (altijd) op basis van hun ervaringen met de betrokken instelling. Vervolgens wordt hen het belang van de betreffende indicator gevraagd, wederom met behulp van een vierpuntsschaal (1= eigenlijk niet zo belangrijk, 4= van het allergrootste belang).

Het uitgangspunt voor de indicatoren is het behoeftenkader. Per organisatie en per behoefte zijn de behoeften uitgewerkt. Tabel S.1 bevat het volledig overzicht van de gebruikte indicatoren.

Tabel S.1 Indicatoren ervaringenlijst

Naar uw mening, hebben de medewerkers van...	politie	OM	RM	SHN
Bejegeningaspecten				
... u beleefd behandeld?	X	X	X	X
... rekening gehouden met uw rechten?	X	X	X	
... belangstelling getoond voor uw persoonlijke verhaal?	X	X	X	X
... u het gevoel gegeven dat zij u serieus namen?	X	X	X	X
... begrip getoond voor uw situatie?	X	X	X	X
... rekening gehouden met uw privacy?	X			
... uw persoonlijke gegevens vertrouwelijk behandeld?	X	X	X	X
... u lang laten wachten voordat u aangifte kon doen?	X			
... medeleven getoond?	X	X	X	X
... u naar medische voorzieningen of andere hulpverlening begeleid?				X
... u professioneel behandeld?				X
Informatieaspecten				
... u voldoende geïnformeerd over de redenen waarom zij hun beslissingen namen?	X	X	X	
... u voldoende geïnformeerd over het vervolg van het traject?	X	X	X	
... u voldoende geïnformeerd over mogelijke hulpverlening?	X			
... u op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen in u zaak?	X	X	X	
... u voldoende geïnformeerd over wat u na de aangifte moest doen om uw schade vergoed te krijgen?	X	X	X	X
... u voldoende geïnformeerd over wat uw rechten zijn?	X	X	X	X
... u voldoende informatie gegeven over de overige mogelijkheden tot hulpverlening?				X
... u voldoende informatie gegeven over de gang van zaken bij de politie, het OM en de rechtbank?				X
... u praktische ondersteuning gegeven, zoals het invullen van verschillende formulieren?				X
... u juridische ondersteuning gegeven?				X

Vervolg tabel S.1 Indicatoren ervaringenlijst

Naar uw mening, hebben de medewerkers van...	politie	OM	RM	SHN
Participatieaspecten				
... voldoende rekening gehouden met uw wensen bij het nemen van hun beslissingen?	X	X	X	
... u de gelegenheid gegeven uw verhaal te doen, voordat zij een beslissing namen?	X	X	X	
... voldoende informatie van u gevraagd om hun beslissing goed te kunnen maken?	X	X	X	
... geprobeerd rekening te houden met uw behoeften bij het nemen van hun beslissingen?	X	X	X	
Materiële compensatieaspecten				
... zich voldoende ingezet om uw schade vergoed te krijgen?	X	X	X	X
... uw schade goed geïventariseerd?	X	X	X	X
Veiligheidsaspecten				
... uw gevoel van veiligheid vergroot?	X	X	X	X
... u advies gegeven over de manieren waarop u in de toekomst slachtofferschap kan vermijden?	X			X
... het gevaar van herhaling van het slachtofferschap verkleind?	X			
Omgaan met angstgevoelens				
... uw gevoel van angst verkleind?	X	X	X	X
... u emotionele hulp gegeven?				X
Vergeldingsaspecten				
... voldoende gedaan om de dader op te sporen?	X			
... voldoende gedaan om de dader te arresteren?	X			
... voldoende gedaan om de dader te vervolgen?		X		
... voldoende gedaan om de dader veroordeeld te krijgen?		X		
... voldoende gedaan om de dader te berechten?			X	
... voldoende gedaan om de dader te straffen?			X	

Uit het literatuuronderzoek en de kwalitatieve onderzoeksfase bleken verschillende factoren samen te hangen met de kwaliteitsbeleving van slachtoffers. Deze factoren zijn ook in het instrument opgenomen. Het gaat om de kenmerken van het delict, de reden om aangifte te doen, de tijd verstreken sinds het slachtofferschap, demografische kenmerken van het slachtoffer, vertrouwen in het strafrechtelijk systeem en het resultaat van de strafzaak.

Resultaten kwantitatieve onderzoeksfase

Verloop enquête

De respondenten voor de (pilot) internet-enquête zijn benaderd via de afdeling slachtofferzorg van het OM in Utrecht. Door middel van een steekproef zijn 800 mensen benaderd, die recent aangifte hadden gedaan van een misdrijf. Hiervan werkten 110 respondenten mee aan het onderzoek, een respons van 14%. Van deze 110 respondenten voldeden er zeventien niet aan de criteria voor deelname, zodat de enquête uiteindelijk door 93 personen is ingevuld. Dat aantal was voor de vragen over het OM, de rechterlijke macht en SHN nog lager. Door het kleine aantal respondenten zijn de resultaten enkel als eerste test van het instrument gebruikt en kunnen er geen inhoudelijke conclusies aan de uitkomsten worden verbonden. Het was ook niet mogelijk de samenhang tussen de mogelijke verklarende factoren en de kwaliteitsindicatoren vast te stellen. Jongeren en allochtonen bleken ondervertegenwoordigd te zijn.

De respondentengroep kwam op de meeste kenmerken die verband houden met het strafrechtelijk systeem goed overeen met wat daarover bekend is. De reden van aangifte, het vertrouwen in het strafrechtelijk systeem en de verdeling over typen delicten wijken weinig af van eerder onderzoek of registraties.

Dat geldt niet voor het gebruik van de schriftelijke slachtofferverklaring of het spreekrecht. De respondentengroep zegt hier veel vaker (meer dan tienmaal zo veel) gebruik van te hebben gemaakt dan volgens de registraties mogelijk is. Het kan zijn dat deze groep sterk oververtegenwoordigd is, maar het kan ook zijn dat de respondenten de vraagstelling niet goed begrijpen.

Resultaten ervaring en belangcores

De belangrijkste uitkomsten van de enquête zijn de volgende:

- De lijst met kwaliteitsaspecten is volledig. De respondenten werden expliciet uitgenodigd om aspecten te noemen die in de lijst ontbraken. Op basis van de antwoorden van de respondenten hoeven er geen extra kwaliteitsaspecten te worden toegevoegd.
- De in de vragenlijst aanwezige items zijn van belang voor het oordeel over de verschillende organisaties in de slachtofferzorg. Nagenoeg alle items werden gemiddeld als zeer belangrijk gezien.
- Volgens de respondenten zijn de belangrijkste aspecten van de dienstverlening van de politie, OM en rechterlijke macht gerelateerd aan vergelding. De belangcores indiceren dat dit van zeer groot belang is voor slachtoffers. Dit lijkt in het geval van de politie nog sterker te gelden voor slachtoffers van geweldsdelicten. Verdere uitspraken over belang van en ervaring met dienstverlening zijn gezien het kleine aantal respondenten nog niet mogelijk.
- Het blijkt voor een gedeelte van de respondenten moeilijk om onderscheid te maken tussen de verschillende organisaties. Verschillende zaken die te maken hebben met de magistratuur worden aan de politie toegeschreven. Slachtofferhulp wordt nogal eens met rechtshulp of het Schadefonds Geweldsmisdrijven verward.

Conclusies

De conclusies zijn aan de hand van de drie centrale vragen, inventarisatie, prioritering en toetsing uitgewerkt.

Inventarisatie

Het in het onderzoek ontwikkelde behoeftenkader dekt de vraag van slachtoffers aan het slachtofferzorgsysteem goed af. Het gaat om de procesbehoeften bejegening, informatie en participatie en de uitkomstbehoeften compensatie, veiligheid, omgaan met angstgevoelens en vergelding. Noch uit de uitgevoerde focusgroepen noch uit de internet-enquête blijkt de noodzaak om aspecten toe te voegen. Verder bevestigden de focusgroepen en de internet-enquête het belang van de behoeften. Zij werden allemaal van groot tot zeer groot belang geacht door de respondenten. De behoeften zijn voor elk van de organisaties in de justitiële slachtofferzorg van belang, met uitzondering van vergelding bij SHN. Er zijn wel enkele accentverschillen tussen de organisaties geconstateerd.

Prioritering

In de enquête werd slachtoffers gevraagd naar hun ervaringen met de kwaliteitsaspecten en het belang ervan. Dat omzeilt een aantal problemen met het tevredenheidsonderzoek en levert op een adequate manier om prioritering te meten aan de hand van de belangsscores. De eerste toets die met de internet-enquête is gedaan, wijst uit dat de belangrijkste kwaliteitsaspecten in de dienstverlening van politie, OM en rechterlijke macht gerelateerd zijn aan de vergeldingsbehoefte. De andere kwaliteitsaspecten kunnen niet op basis van de resultaten van de enquête worden gerangschikt. Daarvoor waren de aantallen te klein. Dit gold ook voor de verschillen in belangsscores.

Toetsing

Het concept-meetinstrument blijkt qua kwaliteitsaspecten *volledig* te zijn, in de zin dat de belangrijkste behoeften van slachtoffers gedekt worden door de vragenlijst. Het geringe aantal respondenten betekent dat over de verklarende factoren geen uitspraken mogelijk zijn.

De vragenlijst is inhoudelijk *bruikbaar* om de kwaliteit van de justitiële slachtofferzorg vanuit gebruikersperspectief te meten. De methode, waarbij de ervaringen met en het belang van kwaliteitsaspecten van dienstverlening door de gebruikers worden beoordeeld, levert meer informatie op die relevant is voor de kwaliteitsmeting dan bij tevredenheidsonderzoek het geval is. Prioriteiten van gebruikers en de verklarende factoren voor deze prioriteiten zijn met behulp van de vragenlijst te achterhalen. Ook levert het informatie over kwaliteitslacunes; zaken waar men groot belang aan hecht, maar waarmee de ervaringen niet goed zijn. De *bruikbaarheid* in de praktijk kan nog wel verbeterd worden. De respons was erg laag en moet in vervolgonderzoek zeker hoger zijn.

De lage respons heeft gevolgen voor de *betrouwbaarheid*. De respons kan selectief zijn en er is in ieder geval aandacht nodig om een groter aandeel jongeren en allochtonen te bereiken. Verder bevat de vragenlijst een aantal onduidelijkheden. Uit de antwoorden blijkt dat het voor de respondenten niet altijd duidelijk is welke organisatie bedoeld wordt of wat een dienst, zoals de schriftelijke slachtofferverklaring, precies inhoudt. Tot slot bleken de respondenten contact voornamelijk als persoonlijk contact te begrijpen. Dit begrip moet in vervolgonderzoek beter worden uitgelegd.