

## **SAMENVATTING**

### **Achtergrond onderzoek**

Het verkrijgen van inzicht in de ervaringen van slachtoffers met de slachtofferzorg gebeurt doorgaans met behulp van tevredenheidsmetingen. Vanwege de tekortkomingen van tevredenheidsonderzoek verdient het echter de voorkeur om in plaats hiervan de ervaren kwaliteit te meten, zoals dat ook in het onderzoek naar de cliëntervaringen in de gezondheidszorg inmiddels gebruikelijk is. Deze gedachtengang heeft geresulteerd in het rapport *Van Tevredenheid naar Kwaliteit: een meetinstrument voor de slachtofferzorg* en een conceptvragenlijst. In de vragenlijst wordt respondenten gevraagd een lijst van kwaliteitsindicatoren te scoren op basis van hun ervaringen met de betrokken instelling. Vervolgens dienen zij aan te geven welk *belang* zij aan de betreffende indicator toekennen.

Het ministerie van Veiligheid en Justitie is van plan de resultaten van *Van Tevredenheid naar Kwaliteit* te gebruiken voor een met regelmaat terugkerende slachtofferzorgmonitor. Hiervoor is het nodig dat zij nader inzicht krijgt in de wijze waarop de praktische uitvoering van de kwaliteitsmeting het best handen en voeten kan krijgen. Daarnaast leverde een pilot- enquête met de conceptvragenlijst twee voorname verbeterpunten op. In de eerste plaats werd duidelijk dat niet alle vragen voor elke respondent goed te begrijpen zijn. In de tweede plaats was de respons op de vragenlijst dusdanig gering (14%) dat daarmee de praktische bruikbaarheid en betrouwbaarheid in gevaar kwam.

### **Doelstellingen onderzoek en hoofdlijnen methodische aanpak**

Het onderhavige onderzoek, dat INTERVICT uitvoerde in opdracht van het Wetenschappelijk Onderzoeks- en Documentatiecentrum van het Ministerie van Veiligheid en Justitie draagt bij aan de ontwikkeling van de slachtofferzorgmonitor. Het onderzoek is gestructureerd rond drie centrale doelstellingen:

- *Verbeteren begrijpelijkheid.* Om de begrijpelijkheid van de vragenlijst te toetsen is deze in twee series face-to-face interviews voorgelegd aan slachtoffers die recentelijk contact hebben gehad met de slachtofferzorg. Er zijn in totaal 18 interviews gehouden. Hierbij zijn met name respondenten gezocht waarvan te verwachten is dat zij moeite zouden hebben de vragenlijst te begrijpen. Het gaat om lager-opgeleiden, mensen voor wie Nederlands niet hun moedertaal is en jongeren.
- *Verminderen non-respons.* Er is een literatuuronderzoek verricht naar non-respons op survey-enquêtes en dit is, mede op basis van een zestal expertinterviews, betrokken op het onderzoek naar de ervaringen van slachtoffers in het strafrechtstelsel het onderwerp.
- *Uitwerken bouwstenen voor implementatie monitor.* De resultaten van het voorgaande, aangevuld met interviews en een groepsgesprek met vertegenwoordigers van de voornaamste organisaties betrokken bij de slachtofferzorg –de politie, het Openbaar Ministerie, de Raad voor de rechtspraak en Slachtofferhulp Nederland - zijn meegenomen in een set bouwstenen en een advies voor de implementatie van de monitor.

### **Verbeteren begrijpelijkheid vragenlijst**

De vragenlijst is in twee rondes aan de respondenten voorgelegd. Na de eerste ronde is de vragenlijst op basis van de voorlopige bevindingen aangepast. De verbeterde vragenlijst is in de tweede ronde gebruikt. De interviewrondes hebben verschillende aanpassingen van individuele vragen tot gevolg gehad. De belangrijkste conclusies, in algemene zin, zijn hieronder opgesomd, zij zijn allen in de laatste versie van de vragenlijst verwerkt:

- *Noodzaak tot versimpeling taalgebruik.* Op verschillende plaatsen in de vragenlijst zijn bepaalde termen vervangen door eenvoudiger synoniemen. Om dezelfde reden zijn de inleidingen van de vragenblokken verkort.
- *Verandering van vragen naar stellingen.* De antwoordcategorieën van een aantal ervaringsvragen sloten volgens de respondenten niet aan op de bijbehorende vragen. Om te waarborgen dat alle vragen op dezelfde schaal worden gesteld, is er voor gekozen alle ervaringsvragen om te zetten in stellingen.
- *Verwarring bij belangvragen.* Een centraal element van de vragenlijst is het onderscheid tussen de vragen naar de ervaringen met een bepaald item en het belang van dat item. Het blijkt echter dat zonder regelmatige herhalingen verschillende respondenten de 'belangvragen' op basis van hun eigen ervaring in plaats van hun oordeel over het belang invullen.
- *Inhoudelijke aanpassingen.* Er was een tweetal inhoudelijke aanpassingen nodig. In de eerste plaats bleken de respondenten bij de rechtbank enkel contact te hebben gehad met de rechter, niet met andere medewerkers. De desbetreffende vragen zijn daarom op de persoon van de rechter toegespitst. In de tweede plaats bleken respondenten het hebben van rechten in een strafrechtelijke context louter van toepassing te achten op de persoon van de verdachte, niet op henzelf. Er wordt daarom steeds gevraagd naar 'waar ik recht op heb' in plaats van 'met mijn rechten'.
- *Lengte vragenlijst.* De schriftelijke versie van de vragenlijst wekt bij respondenten onterecht een tijdrovende indruk. De vele doorverwijzingen betekenen dat het invullen ervan beduidend minder tijd kost dan op basis van de schriftelijke versie nodig lijkt te zijn. Voorts blijkt de vragenlijst te uitgebreid voor respondenten die relatief beperkt contact hebben gehad met de organisaties in de slachtofferzorg.

### **Vermindering non-respons op enquête**

Op basis van een korte literatuurstudie en interviews met een zestal experts is bezien hoe de non-respons op de enquête te verminderen is. De belangrijkste resultaten zijn de volgende:

- *Gebruik 'negative consent' procedure.* In de eerdere enquête werden potentiële respondenten door het Openbaar Ministerie benaderd met de vraag of ze mee wilden doen aan het onderzoek. Pas als ze dit bevestigden, mochten ze benaderd worden door de onderzoekers. Een dergelijke 'positive consent' procedure staat een voldoende respons in de weg. In plaats daarvan is een 'negative consent' procedure te prefereren. Potentiële respondenten kunnen, na benadering door de doorverwijzende instelling, aangeven niet te willen deelnemen. Als ze dit niet doen worden ze benaderd door de onderzoekers met informatie over het onderzoek en de vraag of ze willen deelnemen.
- *Een mixed-mode aanpak.* De experts stellen allen een *mixed-mode* aanpak voor om de non-respons te verminderen. In dit geval zou dat betekenen dat men eerst

een link naar een websurvey krijgt toegestuurd, daarna zo nodig een reminder en bij geen reactie een telefonische benadering.

- *Basic Question Procedure (BQP)*. De telefonische contactpogingen bieden de mogelijkheid bij weigering met een BQP te werken. Hierbij wordt weigeraars één vraag gesteld. De procedure heeft als doel de eventuele vertekening door non-respons in kaart te brengen.
- *Het verkorten van de periode tussen contact en onderzoek*. Hoe langer de periode tussen het contact met de justitiële slachtofferzorg en het onderzoek, hoe groter de kans dat slachtoffers vergeten wat zij hebben meegemaakt, zeker als het contact verhoudingsgewijs beperkt was. De latere ervaringen beïnvloeden verder de herinnering aan eerdere contactmomenten. Dit is te ondervangen door de monitor gefaseerd uit te zetten of verschillende groepen respondenten te benaderen. Een deel van de slachtoffers wordt dan kort na de aangifte benaderd; een ander deel later in het traject, nadat ook contact met OM en rechters is geweest.

### **Bouwstenen uitvoering enquête**

De slachtofferzorgmonitor heeft als doel de kwaliteit van de slachtofferzorg te meten en aanknopingspunten te geven voor verbetering van beleidsmaatregelen en uitvoering van taken. De monitor moet enerzijds een goed beeld geven van de door slachtoffers ervaren kwaliteit en anderzijds afgenomen worden op een manier dat het ministerie van Veiligheid en Justitie en de betrokken organisaties goed gebruik kunnen maken van de resultaten. Het onderzoek heeft de volgende bouwstenen voor de monitor opgeleverd:

- *Bouwsteen 1: De vragenlijst, waar nodig aangepast*. Aan de ontwikkeling van de vragenlijst is een lang en grondig traject voorafgegaan, waarin aan de inhoud, de structuur en de begrijpelijkheid veel aandacht is besteed. Het gebruik van de ontwikkelde vragenlijst is daarom het uitgangspunt bij de monitor. Het lijkt echter niet nodig om steeds de gehele vragenlijst af te nemen. De belangvragen hoeven niet steeds opnieuw bevroegd te worden, dat is bij vergelijkbare metingen in de gezondheidszorg ook niet gebruikelijk. Voor slachtoffers die slechts beperkt contact hebben gehad met de slachtofferzorg is de vragenlijst te uitgebreid. Voor deze groep kan met een aantal kernvragen worden volstaan.
- *Bouwsteen 2: Bij voorkeur met 'negative consent'*. Het verdient ten zeerste de aanbeveling om respondenten met een 'negative consent' procedure te benaderen. Hierbij worden potentiële respondenten benaderd met de vraag of er contact gelegd mag worden. Zonder tegenbericht vindt benadering door de onderzoekers plaats, waarna het slachtoffer alsnog deelname kan weigeren.
- *Bouwsteen 3: Een mixed-mode aanpak*. Het benaderen van respondenten dient trapsgewijs plaats te vinden, waarbij twee dataverzamelmethode worden gehanteerd. Eerst een schriftelijk (per brief of e-mail) verzoek een websurvey in te vullen, vervolgens een telefonische benadering, met meerdere contactpogingen.
- *Bouwsteen 4: Goede communicatie rondom het onderzoek*. Goede communicatie rondom het onderzoek, waarin de potentieel respons-verhogende kenmerken van het onderzoek –de autoriteit van deelnemende organisaties, het belang van deelname voor de potentiële respondenten - worden benadrukt is van groot belang. Deze communicatie moet rekening houden met de eventuele stress die deelname voor slachtoffers kan betekenen.

- *Bouwsteen 5: Een beeld van de gehele slachtofferzorgketen.* Voor het ministerie is het instrument bedoeld om de kwaliteit van de dienstverlening van de slachtofferketen als geheel in kaart te brengen. Het betekent ook dat de vragenlijst ketenbreed op een vergelijkbare manier moet worden opgezet en uitgevoerd wordt door één externe organisatie.
- *Bouwsteen 6: Zo gering mogelijke belasting van de betrokken organisaties.* De organisaties zijn positief over gebruik van de monitor. Voor Slachtofferhulp Nederland geldt wel dat de monitor niet veel zal toevoegen aan haar eigen, meer uitgebreide, cliëntonderzoek. De belasting voor de organisaties moet wel zo gering mogelijk zijn en tussen golven van de monitor moet voldoende tijd zitten om de resultaten ervan in het beleid te kunnen gebruiken. Een afname vaker dan eens per drie jaar is daarom niet nodig.

### **Advies voor afname monitor**

Op basis van de bevindingen van het onderzoek is door de onderzoekers een advies geformuleerd over de uitvoering van de monitor. De volgende onderdelen van het advies zijn al eerder in deze samenvatting aan bod gekomen: het beperken van de lengte van de vragenlijst, waar mogelijk en waar nodig; periodieke afname door een externe organisatie; en een mixed- mode aanpak, met voldoende inzet op telefonische contactpogingen en een negative consent procedure.

Daarnaast gaat het advies nader in op de volgende elementen van de implementatie van de monitor:

- *Korte tijdsperiode na contact.* Het is van belang dat de respondent zich het voorval nog goed kan herinneren. Om deze reden is voorgesteld om een groep slachtoffers te benaderen die tussen vier en zes maanden geleden aangifte hebben gedaan en een groep slachtoffers die tussen zes en acht maanden geleden contact hebben gehad met het Openbaar Ministerie of een slachtofferloket. De eerste groep wordt bevraagd over de contacten met politie en Slachtofferhulp Nederland. De tweede groep over het Openbaar Ministerie, de rechter en Slachtofferhulp Nederland.
- *Gebruik data politie en OM.* Het gevolg van deze keuze is dat de twee groepen worden benaderd via de politie en het OM, dan wel het slachtofferloket. De steekproeven worden uit de registraties van politie (Basisvoorziening Handhaving) en OM/ slachtofferloket (COMPAS) getrokken.
- *Borging randvoorwaarden.* De voorgestelde onderzoeksmethode is niet goedkoop. Binnen de organisaties moet voldoende tijd vrijgemaakt worden om bij de uitvoering van het onderzoek te assisteren en er moet van te voren worden vastgesteld dat met de databestanden een goede steekproeftrekking mogelijk is.