

Doorontwikkeling van de vragenlijst
Slachtoffermonitor:
Een *mixed-methods* benadering

Dr. Sven Zebel

Dr. Margôt Kuttschreuter

Dr. Mariëlle Stel

Prof. Dr. Ellen Giebels

UNIVERSITEIT TWENTE.

Enschede, 26 juli 2019

Colofon

Onderzoek in opdracht van de afdeling Externe Wetenschappelijke Betrekkingen, WODC,
Ministerie van Justitie en Veiligheid

© 2019 WODC, ministerie van Justitie en Veiligheid. Auteursrechten voorbehouden.

Inhoudsopgave

Voorwoord	p. 5
Samenvatting	p. 7
Summary	p. 12
I. Inleiding	p. 17
- De Slachtoffermonitor: inhoud en doel	p. 17
- De Slachtoffermonitor: geschiedenis van de ontwikkeling	p. 18
- Doelstelling van het voorliggende onderzoek was	p. 21
- Leeswijzer	p. 21
II. Methoden van onderzoek: insteek en gevolgde procedure	p. 23
- Stap 1: Aanpak analyse van de eerder gebruikte vragenlijsten (meting 1 & 2) en haar data	p. 23
- Stap 2: Opzet inventarisatie wensen justitiële instanties	p. 28
- Stap 3: Opstelling beschrijving concept 1 herziene vragenlijst	p. 30
- Stap 4: Bespreking beschrijving concept 1 met begeleidingscommissie	p. 30
- Stap 5: Opstelling beschrijving concept 2 herziene vragenlijst	p. 31
- Stap 6: Evaluatie beschrijving concept 2 door expert reviewers	p. 31
- Stap 7: Opstelling concept 3 herziene vragenlijst	p. 32
- Stap 8: Taalkundige check concept 3	p. 32
- Stap 9: Opstelling concept 4 herziene vragenlijst	p. 33
- Stap 10: Bespreking concept 4 met begeleidingscommissie	p. 33
- Stap 11: Opstelling concept 5: definitieve, herziene vragenlijst	p. 33
- Stap 12: Laatste check concept 5 door justitiële instanties	p. 33

III.	Bevindingen doorontwikkelp proces van de Slachtoffermonitor	p. 34
	- Bevindingen stap 1: Analyse van analyse van de eerder gebruikte vragenlijsten (meting 1 & 2) en haar data	p. 34
	- Bevindingen stap 2: Inventarisatie wensen justitiële instanties	p. 44
	- Bevindingen stap 3: Opstelling beschrijving concept 1 herziene vragenlijst	p. 45
	- Bevindingen stap 4: Bespreking beschrijving concept 1 met beg. commissie	p. 46
	- Bevindingen stap 5: Opstelling beschrijving concept 2 herziene vragenlijst	p. 46
	- Bevindingen stap 6: Evaluatie beschrijving concept 2 door expert reviewers	p. 47
	- Bevindingen stap 7: Opstelling concept 3 herziene vragenlijst	p. 50
	- Bevindingen stap 8: Taalkundige check concept 3	p. 50
	- Bevindingen stap 9: Opstelling concept 4 herziene vragenlijst	p. 50
	- Bevindingen stap 10: Bespreking concept 4 met begeleidingscommissie	p. 50
	- Bevindingen stap 11: Opstelling concept 5: definitieve herziene vragenlijst	p. 51
	- Bevindingen stap 12: Laatste check door justitiële instanties	p. 51
IV.	Slotbeschouwing	p. 53
V.	Referenties	p. 56

VI. Bijlagen (zie pdf's op WODC site)

- **Bijlage 1: startnotitie WODC-onderzoek**
- **Bijlage 2: vragenlijst gebruikt voor meting 1 van de Slachtoffermonitor**
- **Bijlage 3: vragenlijst gebruikt voor meting 2 van de Slachtoffermonitor**
- **Bijlage 4: Tabel met uitkomsten van stap 1 (informele test)**
- **Bijlage 5: Verbetersuggesties na inventarisatie wensen justitiële instanties**
- **Bijlage 6: Beschrijving concept 1 herziene vragenlijst**
- **Bijlage 7: Verslag bespreking beschrijving concept 1 met begeleidingscommissie**
- **Bijlage 8: Beschrijving concept 2 herziene vragenlijst**
- **Bijlage 9: Expert reviews**
- **Bijlage 10: concept 3 herziene vragenlijst**
- **Bijlage 11: Concept 4 herziene vragenlijst**
- **Bijlage 12: Verslag bespreking concept 4 met begeleidingscommissie**
- **Bijlage 13: Concept 5: definitieve, herziene vragenlijst Slachtoffermonitor**

Voorwoord

De bejegening, informatievoorziening, bescherming en inspraak van slachtoffers tijdens het strafproces in Nederland is de afgelopen decennia sterk verbeterd. De implementatie in Nederland van de Europese richtlijn voor de vaststelling van minimumnormen voor de rechten, de ondersteuning en de bescherming van slachtoffers van strafbare feiten uit 2012 heeft hieraan een verdere impuls gegeven. Zo staan medewerkers van verschillende justitiële instanties slachtoffers te woord tijdens het strafproces, voorzien zij hen van informatie en faciliteren mogelijkheden tot inspraak (zoals het spreekrecht). Om te achterhalen hoe deze vormen van ondersteuning tijdens het strafproces door justitiële instanties worden ervaren door slachtoffers is in 2009 de Slachtoffermonitor ontwikkeld in opdracht van het Ministerie van Justitie en Veiligheid. In deze vragenlijst worden slachtoffers periodiek bevroegd over hun ervaringen met en het belang van een aantal kwaliteitsindicatoren van ondersteuning geboden door deze instanties, zoals bejegening, informatievoorziening en veiligheidsbeleving tijdens het strafproces. Deze vragenlijst is inmiddels twee keer afgenomen onder slachtoffers (2011-2012 en in 2016). De periodieke afname van deze vragenlijst maakt het mogelijk te volgen in hoeverre de slachtofferondersteuning door deze instanties (nog) aansluit bij de behoeften van slachtoffers en welke aspecten daarvan zouden kunnen worden verbeterd.

Tijdens de tweede meting in 2016 ontstonden een aantal kritische vragen over de Slachtoffermonitor, die betrekking hadden op mogelijke lacunes in de vragen over slachtofferondersteuning, redundantie, betrouwbaarheid en validiteit van de gebruikte vragen, de complexiteit en eenduidigheid van het taalgebruik en de gehanteerde volgorde van vragen in de vragenlijst. Naar aanleiding hiervan heeft het WODC ons in het najaar van 2018 de opdracht gegund om de vragenlijst te evalueren aan de hand van deze kritische vragen en aan te passen waar nodig.

In de afgelopen periode hebben we de vragenlijst doorontwikkeld in verschillende, achtereenvolgende stappen. We hanteerden daarbij een mixed-methods benadering: een informele test van de vragenlijst, analyse van de kwalitatieve en kwantitatieve data uit de eerste en tweede meting, interviews met professionals werkzaam bij de justitiële instanties, expert reviews, een taalkundige check en een laatste check op feitelijke onjuistheden door de geïnterviewde professionals. Het resultaat hiervan is een geoptimaliseerde vragenlijst die gebruikt kan worden voor de derde meting van de Slachtoffermonitor. De vragenlijst is beter afgestemd op de huidige justitiepraktijk (bijvoorbeeld online slachtofferondersteuning), bevat minder redundantie, zou betere mogelijkheden moeten bieden om verschillen in waargenomen kwaliteit tussen vormen van ondersteuning in kaart te brengen (aanpassing van de volgorde van vragen) en is meer in lijn met B1 taalniveau. Ook is de betrouwbaarheid en validiteit van de vragenlijst verbeterd door verschillende formuleringen van items eenduidiger en specifiek te maken.

Tijdens dit ontwikkelproces zijn we op verschillende momenten met veel hulp, advies en kritische reflectie terzijde gestaan door een begeleidingscommissie bestaande uit:

- Drs. G.P. Hoekendijk (deels vervangen door mr. Esther de Lange) - beleidsmedewerker Afdeling Slachtofferbeleid, Ministerie van Justitie en Veiligheid (aanvrager)
- Dr. Anouk van Leeuwen – wetenschappelijk medewerker, afdeling EWB, WODC (opdrachtgever)
- Dr. Peter Lugtig- universitair hoofddocent Methoden &Technieken/ Sociale Wetenschappen, Universiteit Utrecht (voorzitter)
- Dr. Annemarie ten Boom – wetenschappelijk medewerker, afdeling EWB, WODC
- Dr. Nieke Elbers- postdoc en projectleider Empirical Legal Studies, NSCR

Wij zijn de voorzitter en de leden van de begeleidingscommissie zeer erkentelijk voor de bruikbare input, de prettige samenwerking en kritisch constructieve discussies. Zoals dit rapport laat zien, hebben zij op meerdere momenten een wezenlijke bijdrage geleverd aan de doorontwikkeling van de vragenlijst. Daarnaast zijn we de professionals die we interviewden bij de justitiële instanties erg dankbaar voor de tijd en energie die zij hebben gestoken in dit onderzoek. Hun op- en aanmerkingen hebben de vragenlijst verbeterd en geactualiseerd ten aanzien van de huidige praktijk van slachtofferondersteuning. Ook zijn we veel dank verschuldigd aan de expert reviewers dr. Natalie Koster en prof. dr. Bernard Veldkamp: hun grondige en kritische reviews boden belangrijke aanvullingen op en aanpassingen van het tweede concept van de verbeterde vragenlijst. Tot slot zijn we veel dank verschuldigd aan Marieke Vroom (MSc), die met een taalkundige check de vragenlijst aanzienlijk heeft verbeterd.

De inspanningen van al deze mensen hebben een grote bijdrage geleverd aan het welslagen van dit project.

Enschede, 26 juli 2019,

Sven Zebel (projectleider), Margôt Kuttschreuter, Mariëlle Stel en Ellen Giebels

Samenvatting

De bejegening en ondersteuning van slachtoffers van misdrijven tijdens het strafproces is een groot goed in Nederland. Er zijn in de laatste decennia verschillende verbeteringen en uitbreidingen gedaan op dit vlak, zoals de implementatie van een Europese richtlijn inzake de vaststelling van minimumnormen voor de rechten, de ondersteuning en de bescherming van slachtoffers van strafbare feiten. Deze vernieuwingen hebben toegevoegde waarde voor de verwerking van het misdrijf en de wijze waarop slachtoffers zich bejegend voelen door justitiële instanties.

De Slachtoffermonitor: inhoud en doel

De toegevoegde waarde van een veranderde en uitgebreidere ondersteuning aan slachtoffers van misdrijven kan echter alleen worden bereikt als de uitvoering van deze ondersteuning van hoge kwaliteit is *en* die slachtoffers bereikt die ook behoefte hebben aan deze ondersteuning. Om die reden voert het ministerie van Justitie en Veiligheid periodiek onderzoek uit naar de ervaringen van slachtoffers met de ondersteuning geboden door justitiële instanties, en het belang dat zij hechten aan deze ondersteuning – door middel van de Slachtoffermonitor. Het doel van deze monitor is om periodiek in kaart te brengen in hoeverre de slachtofferondersteuning (nog) aansluit bij de behoeften van slachtoffers en welke aspecten daarvan zouden kunnen worden verbeterd.

De periodieke meting wordt gedaan door een vragenlijst, die wordt voorgelegd aan slachtoffers die contact hebben gehad met één of meer justitiële instanties (politie, Openbaar Ministerie (OM), Rechtspraak, Slachtofferhulp Nederland (SHN), Schadefonds Geweldsmisdrijven (SGM) en Slachtoffer Informatiepunt Schadevergoedingsmaatregelen (SIS)). In de vragenlijst worden slachtoffers bevraagd over hun ervaringen met en het waargenomen belang van specifieke kwaliteitsindicatoren van de ondersteuning die door de instanties is geboden. Deze kwaliteitsindicatoren zijn: bejegening, informatievoorziening, mogelijkheden tot participatie en materiële compensatie, beleving van veiligheid tijdens het strafproces en het omgaan met angstgevoelens.

Het doel van de Slachtoffermonitor is om de ontwikkelingen in de waargenomen kwaliteit van de slachtofferondersteuning te kunnen volgen over de jaren. Deze monitorfunctie maakt het mogelijk om lacunes en gebreken in de slachtofferondersteuning te kunnen opsporen en biedt indicaties over de impact van beleidsveranderingen op de praktijk van de slachtofferondersteuning.

Aanleiding en doel van het project

De vragenlijst is tot nu toe twee keer afgenomen: in 2011-2012 en in 2016. Naar aanleiding van de tweede meting zijn een aantal kritische vragen opgeworpen over de kwaliteit van de Slachtoffermonitor:

* **Lacunes.** Zijn er aspecten van de justitiële slachtofferondersteuning die niet goed worden gemeten?

* **Redundantie.** Welke vragen en/of antwoordcategorieën kunnen worden verwijderd, omdat zij geen relevante data leveren, of omdat zij inzichten bieden die ook al door andere vragen worden geleverd? In het algemeen wordt de vragenlijst te lang bevonden.

* **Betrouwbaarheid.** Zijn de items in de vragenlijst eenduidig en concreet genoeg geformuleerd, zodat die tot vergelijkbare uitkomsten zouden leiden als de items verschillende keren zouden worden afgenomen bij dezelfde respondenten? Vormen de items die tezamen een construct dienen te meten ook een betrouwbare schaal als zij worden samengenomen?

* **Validiteit.** Vat iedere respondent een vraag/antwoord op dezelfde manier op als de onderzoeker in eerste instantie bedoeld heeft?

* **Taalgebruik.** 1) Is de vragenlijst dusdanig geformuleerd dat zij door mensen van alle opleidingsniveaus te begrijpen valt en geschikt is? 2) Is er sprake van (onterechte) aannames?

* **Volgorde van vragen.** Is de volgorde van vragen dusdanig dat een gevoel van herhaling of het gevoel dat de vragenlijst lastig in te vullen is, wordt vermeden?

Het Ministerie van Justitie en Veiligheid wil de Slachtoffermonitor grondig laten doorlichten voordat de derde meting van start gaat (rond 2021) om deze vragen te beantwoorden en de Slachtoffermonitor waar nodig aan te passen. Het doel van het project was om deze ontwikkelopdracht uit te voeren met als eindproduct een herziene vragenlijst en bijbehorende onderbouwing (d.w.z. een beschrijving van het onderzoeksproces dat daaraan ten grondslag lag)

Hierbij werden twee aspecten in acht genomen: 1) de voorgestelde wijzigingen aan de vragenlijst dienden zo minimaal mogelijk te zijn om vergelijking met eerdere metingen mogelijk te houden en 2) in de herziene vragenlijst diende zo goed mogelijk rekening te worden gehouden met toekomstige ontwikkelingen in de slachtofferondersteuning.

Het ontwikkelproces: Aanpak en bevindingen

Door middel van een mixed-methods benadering werd de Slachtoffermonitor geëvalueerd en waar nodig herzien. Het doel van de eerste twee stappen van deze aanpak was om antwoord te geven op de vragen over **lacunes, redundantie, betrouwbaarheid, validiteit, taalgebruik en volgorde van vragen**. Verbeterpunten die naar voren kwamen naar aanleiding van stappen 1 en 2 werden alleen overgenomen wanneer deze een minimale wijziging teweeg zouden brengen en/of een wezenlijke verbetering opleverden voor de kwaliteit van de vragenlijst.

In **stap 1** zijn metingen 1 en 2 nader geanalyseerd door middel van a) een informele test van de vragenlijsten, b) kwantitatieve analyses van de data, en c) kwalitatieve analyse van de open vraag waarin slachtoffers opmerkingen konden aangeven over overige zaken die niet aan de orde zijn gekomen.

a) De informele test leverde een aanzienlijk aantal suggesties op om **redundantie** tegen te gaan en de **validiteit** te verhogen, zoals het verbeteren van de eenduidigheid van formuleringen van items, begeleidende teksten en antwoordcategorieën. Geselecteerde verbeterpunten voor de herziene vragenlijst in relatie tot **lacunes**, waren bijvoorbeeld het toevoegen van vragen over cyber- en gedigitaliseerde criminaliteit, en online contact met de justitiële instanties.

b) Uit de uitgevoerde kwantitatieve analyses bleek dat het overgrote deel van de items en samengestelde variabelen in meting 1 en 2 geen afwijkende patronen vertoonden. Twee vragen bleken echter door zeer weinig slachtoffers ingevuld te zijn aangezien die voor hen niet van toepassing waren. Daarnaast werd de **validiteit** en **betrouwbaarheid** bestudeerd van de schalen die

de factoren van ondersteuning geboden door de justitiële instanties meten. Bij de schalen voor de politie en het SIS kwamen respectievelijk één item naar voren dat aangepast diende te worden en twee items die verwijderd konden worden. Tot slot zijn ten behoeve van het verkleinen van de **redundantie** van de vragenlijst specifieke paren van items geanalyseerd die inhoudelijk zeer sterk overlappend leken. Dat leverde een viertal items op die verwijderd konden worden.

c) Uit de kwalitatieve analyse van de open vraag kwamen verschillende verbeterpunten voor wat betreft **lacunes**, **redundantie** en **taalgebruik**. Geselecteerde verbeterpunten betroffen de verduidelijking van de instructie van de vragenlijst, het inkorten van de lengte van de vragenlijst, meer ruimte om het (dis)functioneren van instanties te kunnen aangeven en in welke behoeften deze instanties niet voorzien hebben, formulering van vragen, en verbeteringen gericht op de antwoordcategorieën.

In **stap 2** zijn zes semigestructureerde interviews uitgevoerd met professionals die bij elk van de zes justitiële instanties werken. Het doel hiervan was om a) te achterhalen in hoeverre de vragenlijst gebruikt voor meting 2 nog goed aansluit op de huidige dienstverlening door de justitiële instanties (**lacunes**) en b) of er aspecten zijn die de instanties gewijzigd of verwijderd zouden willen zien, op basis van de ervaringen die zij hebben met slachtoffers (**redundantie**).

Over alle interviews heen waren de belangrijkste aspecten die genoemd werden: 1) **lacunes**, zoals de mogelijkheid tot digitaal contact met medewerkers van de justitiële instanties, vragen over cyber- en/of gedigitaliseerde criminaliteit, vragen over de ervaring met vaste contactpersonen, en instantie-specifieke vormen van ondersteuning of voorzieningen, 2) de **volgorde** van eerst alle ervaringsvragen en daarna alle belangvragen wat te herhalend is, 3) de **validiteit** van de gebruikte vragen, zoals het uitvragen van voorzieningen welke voor sommige slachtoffers niet van toepassing is, 4) **redundantie**, zoals het voorkomen van herhaling en verwijderen van overlappende vragen, en 5) het **taalgebruik** dat mogelijk niet voldoende toegankelijk is voor een brede groep respondenten.

In **stap 3** werd op basis van de hierboven beschreven bevindingen en de criteria van minimale wijzigingen en/of wezenlijke verbetering, een eerste concept opgesteld van de herziene vragenlijst. De grootste aanpassing die in concept 1 werd voorgesteld betrof het aanpassen van de **volgorde** van de ervarings- en belangvragen om de **validiteit** te vergroten. De verbeteringsuggestie uit stap 2 om de herziene vragenlijst meer op maat te maken zodat vragen niet (kunnen) worden voorgelegd aan slachtoffers voor wie die vragen niet van toepassing zijn, lijkt zeer moeilijk uitvoerbaar.

In **stap 4** werd concept 1 besproken met de begeleidingscommissie en in **stap 5** aangepast naar concept 2 aan de hand van de afspraken en adviezen die daaruit voortkwamen. Er werden in stap 4 twee nieuwe criteria voor selectie van verbeteringsuggesties toegevoegd: 1) het perspectief van slachtoffers op de ondersteuning door de justitiële instanties moet centraal staan in de vragenlijst en 2) voor het aanpakken van **redundantie** en lengte van de vragenlijst zijn de kwantitatieve analyses uit stap 1 het meest leidend. Aan de hand van deze extra criteria werden in stap 5 de verbeteringsuggesties uit stappen 1 en 2 nogmaals langsgelopen en suggesties geselecteerd voor concept 2.

In **stap 6** is concept 2, inclusief de onderbouwing van dit concept, voorgelegd aan twee expert reviewers, waarvan de één expert is op het terrein van de victimologie; de ander op onderzoeksmethodologie. Beide reviewers waren positief over de mixed-methods benadering, de

timing van de doorontwikkeling, en de voorgestelde verbeter suggesties. Daarnaast noemden de reviewers belangrijke punten betreffende aanscherpingen van en/of aanvullingen op de verbeter suggesties (bv. over de consistentie van voorgestelde wijzigingen), aanpassingen in de **volgorde** van vragen over voorzieningen conform het tijdspad voor slachtoffers, het toevoegen van vragen over of de (straf)zaak van de respondent is afgesloten, over vertrouwen in de politie, en over waargenomen ernst van het misdrijf. De onderzoeksmethodoloog stelde voor om bij de derde meting van de Slachtoffermonitor twee versies af te nemen, zodat de vergelijkbaarheid van de data die wordt verzameld met de herziene vragenlijst vergeleken kan worden met de data die is verzameld tijdens meting 2. Aan de hand van de (grotendeels overgenomen) suggesties van de expert reviewers is concept 3 opgesteld in **stap 7**.

In **stap 8** is dit derde concept voorgelegd aan een tektschrijver/redacteur voor een taalkundige check op B1 niveau. Zij heeft dit concept voorgelegd aan twee personen met taalniveau B1 en ook zelf gecheckt op B1 niveau. Er waren drie typen wijzigingen die zij voorstelde: 1) het aanpassen van lange, complexe zinnen/items naar korte, simpele en actieve zinnen/items, 2) het vervangen van moeilijk te begrijpen woorden naar woorden van B1 taalniveau, en 3) het toevoegen van zinnen ter verduidelijking. In **stap 9** is het overgrote deel van deze suggesties overgenomen in concept 4.

In **stap 10** is concept 4, inclusief de onderbouwing daarvan, bediscussieerd met de begeleidingscommissie. Dit leidde tot de volgende suggesties: het verwijderen van vragen over samenwerking tussen instanties, het toevoegen van contactinformatie over Slachtofferhulp, en het toevoegen van vragen over recht op kennisneming van het dossier, recht op toevoegen van stukken aan het dossier, en recht op bijstand. Door de vele taalkundige wijzigingen in concept 4 werden suggesties besproken om voor de derde meting de vergelijkbaarheid van de herziene vragenlijst met de vragenlijst van de tweede meting te meten door, bijvoorbeeld, beiden af te nemen in de derde meting. In **stap 11** werd aan de hand van deze suggesties concept 5 opgesteld: de definitieve, herziene vragenlijst Slachtoffermonitor.

In **stap 12** is de definitieve, herziene vragenlijst van de Slachtoffermonitor, inclusief onderbouwing, voor een laatste check op feitelijke onjuistheden opgestuurd naar de professionals bij de justitiële instanties die eerder werden geïnterviewd. Er werden geen feitelijke onjuistheden geconstateerd.

Slotbeschouwing

De grondige, mixed-methods benadering in dit ontwikkeltraject heeft geresulteerd in een verbeterde versie van de vragenlijst voor de Slachtoffermonitor die gebruikt kan worden voor de derde meting (rond 2021). Deze vragenlijst is beter afgestemd op de huidige justitie-praktijk, bevat minder redundantie, biedt betere mogelijkheden om verschillen in waargenomen kwaliteit tussen vormen van ondersteuning in kaart te brengen, en is meer in lijn met B1 taalniveau. Ook is de betrouwbaarheid en validiteit van de vragenlijst verbeterd door formuleringen van items eenduidiger en specifiek te maken. In de derde meting zal dit leiden tot een vragenlijst die beter te begrijpen is door slachtoffers en meer valide en betrouwbare resultaten oplevert.

Aanbevelingen naar aanleiding van het ontwikkelproces van de Slachtoffermonitor zijn:

a) om de impact van alle veranderingen in de herziene vragenlijst te onderzoeken door, bijvoorbeeld voor meting 3, bij 2/3^e van de respondenten de herziene vragenlijst en 1/3^e de vragenlijst van meting 2 af te nemen.

b) om de factor-structuur van de herziene vragenlijst opnieuw te analyseren bij meting 3, om te onderzoeken of inderdaad dezelfde factorstructuur qua kwaliteitsfactoren wordt gevonden als bij meting 2.

Een methodologische beperking van het onderzoek is dat slachtoffers niet direct zijn betrokken in het ontwikkelproces. Dit is wel indirect gebeurd door de antwoorden van slachtoffers te analyseren. Een tweede beperking is dat de coderingen van de open vraag en de uitwerking van de interviews niet gecheckt kunnen worden op interbeoordelaarsbetrouwbaarheid omdat deze door één onderzoeker zijn uitgevoerd. Er is echter wel een kalibratie geweest over de wijze van coderen en uitwerking in het onderzoeksteam.

Tot slot: de Slachtoffermonitor is een duidelijk voorbeeld van een meetinstrument dat een voortdurend veranderende praktijk monitort. Inherent aan dit type onderzoek is dat niet valt te anticiperen op hoe de slachtofferondersteuning ten tijde van meting 3 er precies uit zal zien. Mocht er besloten worden dat de ontwikkelde, herziene versie van de vragenlijst in dit project gebruikt gaat worden voor de derde meting van de Slachtoffermonitor, dan lijkt het raadzaam net voorafgaand aan de derde meting (rond 2021) de nieuwe vragenlijst nogmaals te laten checken door (professionals van) de zes justitiële instanties die worden bevraagd in de Slachtoffermonitor.

Summary

The treatment and support of crime victims during criminal proceedings is considered crucial in the Netherlands. Various improvements and extensions have been undertaken in this domain, such as the implementation of a European guideline that determines the minimal requirements to secure the rights, support and protection of crime victims. These innovations have added value for victims in terms of coping with the crime and the manner in which they feel judicial organizations approach and treat them.

The Victim Monitor: content and goal

However, the added value of an altered and extended support of crime victims can only be reached when this support has a high quality level *and* is delivered to those who really have a need for such support. For this reason, the Ministry of Justice and Security in the Netherlands periodically examines how victims experience the support offered through the judicial organisation, as well as the perceived importance of this support – by means of the Victim Monitor. The goal of this monitor is to map periodically the degree to which the victim support (still) matches the needs of victims and which aspects of this support could be improved.

A survey is used to conduct these periodic measurements, which is administered among victims who were in contact with one or more judicial organisations (the police, the Public Prosecution Service, the Judiciary, Victim support the Netherlands, the Violent Offences Compensation Fund and the Victim Compensation Measures Information System). In the survey, victims answer questions about their experiences with and the perceived importance of specific quality indicators of the victim support offered by these organisations. These quality indicators are treatment, information supply, options to participate and for material compensation, the experience of safety during the criminal proceedings and coping with feelings of fear.

The goal of this Victim Monitor is to follow the developments in the perceived quality of the victim support offered over the years. This monitor function facilitates the detection of gaps and deficits in the support offered as well as offers indications about the impact of policy changes on victim support practices.

Motivation for and goal of the project

To date, the survey has been administered twice: in 2011-2012 and in 2016. After the second measurement, a number of critical questions were raised concerning the quality of the Victim Monitor:

- * **Gaps.** Are certain aspects of the judicial victim support not or ill-measured?
- * **Redundancy.** Which items and/or response categories can be removed from the survey, because they do not elicit relevant data or elicit insights that other items already provide in? In general, the survey is considered to be too long.
- * **Reliability.** Are the survey items formulated clearly and concretely enough, such that these items would elicit similar outcomes when administered several times among the same respondents? Do the items that are meant to measure a construct form a reliable scale when taken together?

* **Validity.** Does each respondent understand an item / answer in the same way as the researcher intended?

* **Language use.** 1) Do respondents with various educational levels understand the survey and are they able to fill it out? 2) Are (illegitimate) assumptions made?

* **Order of questions.** Is the order of questions such that it prevents a sense of repetition or the feeling that the survey is difficult to take?

The Ministry of Justice and Security has asked to screen the Victim Monitor thoroughly before the start of the third measurement (around 2021). In this way, the critical questions can be answered, and the monitor can be adjusted where necessary. The goal of this project therefore was to conduct this developmental assignment; it aimed to deliver a revised survey along with a description of the research process underlying the revision.

Two aspects were taken into account for this assignment: 1) the proposed changes to the survey should be as minimal as possible to facilitate comparison to previous measurements 2) in the revised survey, future developments in the support offered to crime victims should be incorporated as good as possible.

The development process: Approach and findings

We evaluated and revised the Victim Monitor using a mixed-methods approach. The goal of the first two steps of this approach was to answer the critical questions concerning **gaps, redundancy, reliability, validity, language use** and **order of questions**. We selected only those suggestions for improvement based on step 1 and 2 when these resulted in a minimal change of the survey and/or implied a significant improvement of the quality of the survey.

In **step 1** the surveys and data of measurement 1 and 2 were first subjected to analyses, namely: a) an informal test of the surveys, b) quantitative analyses of the data and c) a qualitative analysis of the open question in which victims indicated issues that were not addressed in the survey.

a) During the informal test, we identified a considerable number of suggestions to reduce **redundancy** and increase the **validity** of the survey, such as improving the clarity of the formulations used for the items, explanatory texts in the survey and response categories. With regard to **gaps** identified, suggestions that were selected for the revised survey were for example adding questions about cyber- and digitalized crime as well as about online contact with judicial organisations.

b) The quantitative analyses indicated that the majority of items and composed variables did not show irregularities. However, very few of the respondents answered two specific items, as these appeared not relevant for many of the respondents. In addition, we examined the **validity** and **reliability** of the scales that measure the factors of underlying the support offered by the judicial organisations. We identified one item among the scales of the police and two items among the scales of the Victim Compensation Measures Information System that could be removed. Finally, we analysed specific pairs of items that appeared to overlap considerably to reduce redundancy. This resulted in four items that could be removed from the survey.

c) The qualitative analyses of the open question gave rise to multiple suggestions for improvement regarding **gaps, redundancy** and **language use**. Suggestions that we selected for the revised survey

were clarification of the general instruction of the survey, reducing the length of the survey, providing more opportunities to indicate how judicial organisations (mal)function and which needs they did not fulfill for victims, formulation and form of questions, and improvements concerning the response categories.

In **step 2** six semi-structured interviews were undertaken with professionals working at each of the six judicial organisations. This was done to a) examine to what extent the survey used for measurement 2 still matches the current support offered by these organisations (**gaps**) and b) whether there are aspects of the survey that the organization suggests to change or omit, based on their experiences with victims (**redundancy**).

Across all interviews, the most important issues were: 1) **gaps**, such as the possibility of digital contact with employees of the judicial organisations, questions about cyber- and/or digitalised crime, questions about permanent contact persons and organisation-specific forms of support or services, 2) the **order** of first all items concerning victims' experiences and then all items regarding the perceived importance – this was considered too repetitive 3) the **validity** of the items used, such as administering questions about services that were not applicable for some victims, 4) **redundancy** – preventing repetition and deleting items that overlap too much and 5) the **language use** which might not be accessible enough for a diverse group of respondents.

In **step 3**, we drafted a first revised concept of the survey based on the findings described above and the criteria of minimal changes and/or significant improvement of quality. The most significant alteration suggested in concept 1 to increase the **validity**, concerned changing the **order** of the items regarding experiences and perceived importance. One of the suggestions seems very difficult to implement: the suggestion derived from step 2 to tailor the survey more to respondents in such a manner that it becomes impossible that they receive items that are not applicable to them.

In **step 4** we discussed concept 1 with the supervisory committee and in **step 5** adjusted to concept 2 based on the decisions taken and advice received in that meeting. Two new criteria were added in step 4 to select suggestions for improvement for the revised survey: 1) the perspective of victims on the support received from the judicial organisations is a key focus point of the survey 2) to reduce the **redundancy** and length of the survey the quantitative analyses of step 1 are leading. Using these extra criteria, in step 5 we again went over the suggestions for improvement of step 1 and 2 and selected suggestions for concept 2.

In **step 6**, two expert reviewers were invited to evaluate concept 2, including the substantiation of this revision. One of these reviewers is an expert in the area of victimology, the other in the research methodology domain. Both reviewers were positive about the mixed-methods approach, the timing of this developmental assignment and the proposed suggestions for improvements. In addition, both reviewers provided important feedback regarding sharpening and/or additions to the suggestions for improvement (e.g. consistency), adjustments in the **order** of items about services in line with the timeline for victims, adding items about whether victims' cases were handled yet or not, trust in the police, and crime severity. The research methodology reviewer proposed to administer two versions during the third measurement, to assess the comparability of the revised survey with the one used for the second measurement. In **step 7**, we set up concept 3 of the revised survey based on the suggestions we took over from the expert reviewers.

In **step 8**, we presented this third concept to a text writer / editor and asked her to conduct a test to see whether this concept matches B1 Dutch language proficiency. She asked two individuals with B1 Dutch language proficiency to comment on the survey and tested the survey herself as well. She proposed three types of changes: 1) adjusting long, complex sentences / items to shorter, simple and actively worded sentences / items, 2) replacing words that are difficult to understand to words understandable on a B1 language level, and 3) adding sentences for clarification. In **step 9**, the majority of these suggestions were implemented in concept 4 of the revised survey.

In **step 10**, we discussed concept 4 including its substantiation with the supervisory committee. This resulted in the following suggestions: omitting items regarding the collaboration between judicial organisations, adding contact information in the survey to receive victim support and adding items about victims' right to view the criminal case file, adding information to the case file, and to have legal support. Given the many changes regarding the language use in the survey, the suggestion was supported to administer at the third measurement the revised as well as the survey used for measurement 2; to measure the comparability of both versions. In **step 11**, we set up concept 5: the final, revised survey of the Victim Monitor based on the suggestions raised in the meeting with the supervisory committee.

In **step 12**, we sent concept 5 including its substantiation to the professionals at the judicial organisations that we interviewed previously, for a final check on factual errors. No factual errors were found.

Final reflection

The thorough, mixed-methods approach of this developmental project has resulted in an improved version of the survey for the Victim Monitor that can be used for the third measurement (around 2021). This improved survey is tailored better to the current practice of victim support, contains less redundancy, offers better opportunities to map differences in the perceived quality between forms of victim support and is better equipped for respondents with B1 Dutch language proficiency. In addition, the reliability and validity of the survey has improved due to the use of clearer and more specific item formulations. At the third measurement moment of the Victim Monitor, this will result in a survey that is more understandable for victims and will lead to more valid and reliable outcomes.

Recommendations based on this developmental process are:

- a) to examine the impact of all changes made in the revised survey, for example by administering at measurement 3 among two-third of the respondents the revised survey and among a third of the respondents the survey used for measurement 2.
- b) to re-analyse the factor structure of the revised survey after measurement 3, to examine whether the factor structure in terms of the quality indicators can be replicated.

A methodological limitation of this research is that victims were not involved directly in this development of the revised version. Indirectly they were involved, as we analysed their answers to the open questions in the previous measurements. A second limitation concerns the coding of the open question and the elaborations of the interviews: the interrater reliability of these research activities cannot be checked as one researcher executed each of these activities. However, there was calibration about the manner of coding and elaboration of interviews in the research team.

To conclude, the Victim Monitor is an example of an instrument that monitors a practice which changes continuously. Inherent to this kind of research is that one cannot anticipate how victim support practices are organized when measurement 3 will be administered. Therefore, when it is decided that the revised survey we developed in this project will be used for measurement 3, our advise would be to have professionals of the judicial organisations examined in the Victim Monitor check this survey again just before this third measurement.

I. Inleiding

In de laatste decennia is er binnen het justitiële domein in Nederland ingezet op een verbetering van de bejegening van en dienstverlening aan slachtoffers van misdrijven. De invoering van het spreekrecht, de mogelijkheden tot bemiddeling met de dader voor, tijdens en na het strafproces zijn voorbeelden van een versterkte positie van het slachtoffer en verbeterde toegang tot het strafproces. De Europese richtlijn inzake de vaststelling van minimumnormen voor de rechten, de ondersteuning en de bescherming van slachtoffers van strafbare feiten (2012/29/EU, zie [link](#)) heeft hieraan een verdere impuls gegeven – deze richtlijn werd in 2017 geïmplementeerd in Nederland (zie [link](#)). Verschillende studies wijzen ook op de toegevoegde waarde die deze vernieuwingen *kunnen* hebben voor de verwerking van het misdrijf en de wijze waarop slachtoffers zich bejegend voelen door justitiële instanties (e.g. Lens, Pemberton & Bogaerts, 2013; Sherman & Strang, 2007; Zebel, 2012).

De Slachtoffermonitor: inhoud en doel

De toegevoegde waarde van een veranderde en uitgebreidere ondersteuning aan slachtoffers van misdrijven kan echter alleen worden bereikt als de uitvoering van deze ondersteuning van hoge kwaliteit is *en* die slachtoffers bereikt die ook behoefte hebben aan deze ondersteuning. Om die reden is door het ministerie van Justitie en Veiligheid eerder besloten periodiek onderzoek te laten uitvoeren naar de ervaringen van slachtoffers met de ondersteuning geboden door justitiële instanties, en het belang dat zij hechten aan deze ondersteuning – door middel van de Slachtoffermonitor. Door met tussenpozen van vijf jaar deze ervaringen en belangen in kaart te brengen, kan achterhaald worden in hoeverre deze slachtofferondersteuning (nog) aansluit bij de behoeften van slachtoffers en welke aspecten daarvan zouden kunnen worden verbeterd (startnotitie Evaluatie vragenlijst Slachtoffermonitor; zie bijlage 1).

Deze periodieke meting wordt gedaan door een vragenlijst, die wordt voorgelegd aan slachtoffers die in de voorafgaande 12 maanden contact hebben gehad met een of meer justitiële instanties (politie, Openbaar Ministerie (OM), Rechtspraak, Slachtofferhulp Nederland (SHN), Schadefonds Gewelddsmisdrijven (SGM) en Slachtoffer Informatiepunt Schadevergoedingsmaatregelen (SIS) – onderdeel van het Centraal Justitieel Incassobureau). In de vragenlijst krijgen slachtoffers (grotendeels gesloten en enkele open) vragen voorgelegd die, door middel van routing, specifiek op de instantie(s) zijn gericht waarmee zij contact hadden. De vragen gaan in op hun *ervaringen* met en het *belang* van de volgende (wetenschappelijk onderbouwde) kwaliteitsindicatoren van slachtofferondersteuning door deze instantie(s) (Van Mierlo, Pemberton & Van Tol, 2009):

- 1) bejegeningaspecten (bv. hebben de medewerkers begrip getoond voor de slachtoffers?),
- 2) informatieaspecten (bv. hebben de medewerkers de slachtoffers voldoende geïnformeerd?).
- 3) participatieaspecten (bv. hebben de medewerkers gelegenheid gegeven aan de slachtoffers om hun verhaal te doen?)
- 4) materiële compensatieaspecten (bv. hebben de medewerkers zich voldoende ingezet om schade van slachtoffers vergoed te krijgen?)
- 5) veiligheidsaspecten (bv. hebben de medewerkers het gevoel van veiligheid van slachtoffers vergroot?)

- 6) omgaan met angstgevoelens (bv. hebben de medewerkers het gevoel van angst van slachtoffers verkleind?)
- 7) vergeldingsaspecten (bv. hebben de medewerkers voldoende gedaan om de dader op te sporen?)

Daarnaast worden in de vragenlijst ook andere factoren gemeten die gerelateerd zijn aan kwaliteitsbeleving van slachtoffers: kenmerken van het delict, de reden om aangifte te doen, de tijd verstreken sinds het slachtofferschap, demografische kenmerken van het slachtoffer en vertrouwen in het strafrechtelijk systeem (Van Mierlo et al., 2009).

Het doel van de Slachtoffermonitor is om de ontwikkelingen in de waargenomen kwaliteit van de slachtofferondersteuning te kunnen volgen over de jaren. Deze monitorfunctie maakt het mogelijk om (a) lacunes en gebreken in de slachtofferondersteuning te kunnen opsporen en (b) biedt indicaties van de impact die beleidsveranderingen kunnen hebben op de praktijk van de slachtofferondersteuning.

De Slachtoffermonitor: geschiedenis van de ontwikkeling

Op verzoek van het WODC heeft het International Victimology Institute Tilburg (INTERVICT) in 2009 de Slachtoffermonitor ontwikkeld (Van Mierlo et al., 2009). Geconstateerd werd dat eerdere vragenlijsten onvoldoende mogelijkheden boden om naar aanleiding van de resultaten te sturen op de kwaliteit van de geleverde slachtofferondersteuning door de hierboven genoemde instanties in de slachtofferketen. Daarnaast richtten deze eerdere vragenlijsten zich op de *tevredenheid* van de slachtoffers met de geboden ondersteuning in plaats van op de ervaring van de geleverde kwaliteit van die ondersteuning. Uit onderzoek blijkt de tevredenheidsscore vooral afhankelijk te zijn van intrinsieke kenmerken van de betrokken instanties (bijvoorbeeld de functie van instanties, zoals opsporing bij de politie versus vervolging bij het OM), de frequentie van het gebruik van de dienst, de kennis over de dienst, de homogeniteit van de dienst, de directheid van het contact, keuzevrijheid en persoonskenmerken (Bouckaert & Van de Walle, 2003; Dinsdale & Marson 1999). Deze aspecten beïnvloeden de tevredenheid van de slachtoffers, maar zijn onafhankelijk van de kwaliteit van de geboden slachtofferondersteuning.

Van Mierlo en collega's (2009) richtten de Slachtoffermonitor daarom direct op de kwaliteit van de ondersteuning. Bepalend voor de ervaren kwaliteit is de mate waarin de slachtofferondersteuning aansluit op de hulpvraag van de slachtoffers. Het is daarom van belang te vragen naar de behoeften aan, het waargenomen belang van en ervaringen met specifieke aspecten van de ondersteuning (c). Deze aspecten staan centraal in de Consumer Quality Index (CQI; [link](#)) een kwaliteitsvragenlijst voor zorginstellingen. In deze CQI voor zorginstellingen ligt de focus op de ervaringen en het belang van de inspanningen die de zorgverlener levert om een bepaalde uitkomst te bereiken, maar niet op de uitkomst zelf. Het voordeel hiervan is dat de scores van een dergelijke index inzichten opleveren over zorghandelingen die door zorgverleners controleerbaar (en dus verbeterbaar) zijn, en niet op beoogde uitkomsten of effecten van die zorg die door meer factoren worden beïnvloed dan alleen de geleverde zorg.

Hier bestaat een duidelijke parallel met het domein van de slachtofferondersteuning: of slachtoffers bijvoorbeeld niet opnieuw slachtoffer worden van dezelfde dader is van meer factoren afhankelijk dan alleen de inspanningen van verschillende justitiële instanties. Het combineren van de ervaringen van slachtoffers met het belang dat zij hechten aan ontvangen ondersteuning van de justitiële instanties, biedt de mogelijkheid om aspecten van de ondersteuning te identificeren die door slachtoffers als minder goed worden ervaren *en* die van groot belang worden geacht door slachtoffers. Dergelijke inzichten bieden concrete aanknopingspunten voor de justitiële instanties om te bepalen waar zij hun inspanningen allereerst op moeten richten om de kwaliteit van de geleverde ondersteuning te verbeteren (zogenaamde 'kwaliteitslacunes' – zie startnotitie in bijlage 1). De CQI, samen met verkennend onderzoek naar de behoeften van slachtoffers (Ten Boom & Kuijpers, 2008) hebben als input gediend voor de Slachtoffermonitor (Van Mierlo et al., 2009).

Vervolgens is de Slachtoffermonitor voor het eerst afgenomen in 2011 en 2012 (N = 509 slachtoffers in 2011 die contact hadden met de politie [Timmermans et al., 2012] en N = 508 slachtoffers in 2012 die in contact waren met OM, Rechtspraak en/of SHN [Timmermans et al., 2013; totale N = 1017]). In 2014 voerde Regioplan een secundaire analyse uit op de verzamelde gegevens uit deze eerste meting met als doel specifiek meer informatie te verkrijgen over de slachtoffers die overwegend negatieve ervaringen rapporteerden (Tillaart, Timmermans, & Homburg, 2014).

In 2016 is de tweede meting van de Slachtoffermonitor afgenomen onder 2217 slachtoffers (Andringa et al., 2017a). Hierbij zijn naast vragen over de politie, OM, Rechtspraak en SHN ook vragen gesteld over het SGM en het SIS. In de eerste meting werd de kwaliteit van de geboden ondersteuning door deze twee laatste instanties nog niet bevraagd. Daarnaast is de inhoud van de vragenlijst gebruikt voor meting 1 op andere punten ook lichtelijk gewijzigd voor meting 2 (zie Andringa et al., 2017a).

Naar aanleiding van deze tweede meting in 2016 zijn er een aantal kritische vragen opgeworpen over de kwaliteit van de Slachtoffermonitor zelf. Concreet ging het om de volgende punten (zie startnotitie, bijlage 1):

* **Lacunes.** Zijn er aspecten van de justitiële slachtofferondersteuning die niet goed worden gemeten? Bijvoorbeeld doordat er sinds de ontwikkeling van de vragenlijst nieuwe vormen van criminaliteit - en daarmee van slachtofferschap - zijn ontstaan en/of omdat bepaalde organisaties nieuwe taken hebben gekregen?

* **Redundantie.** Welke vragen en/of antwoordcategorieën kunnen worden verwijderd, omdat zij geen relevante data leveren, of omdat zij inzichten bieden die ook al door andere vragen worden geleverd? Twee voorbeelden: (1) Respondenten worden twee keer (achter elkaar) gevraagd of zij met één (of meer) van de justitiële instanties die slachtofferondersteuning bieden contact hebben gehad.¹ (2) Er lijkt overlap te zijn tussen de stellingen 'De medewerkers van de politie hebben mij de gelegenheid gegeven mijn verhaal te doen, voordat zij een beslissing namen' en 'De medewerkers

¹ Het betreft vragen 1 en 1a van meting 1 (zie bijlage 2) en vragen 1 en 2 van meting 2 (bijlage 3). Deze 'dubbele meting' komt ook op andere plekken voor. Zie bijvoorbeeld vragen 29 en 29a van meting 1 (bijlage 1) en vragen 18 en 19 van meting 2 (bijlage 2).

van de politie hebben voldoende informatie van mij gevraagd bij het ondernemen van volgende stappen'.² In het algemeen wordt de vragenlijst te lang bevonden.

* **Betrouwbaarheid.** Zijn de items in de vragenlijst eenduidig en concreet genoeg geformuleerd, zodat die tot vergelijkbare uitkomsten zouden leiden als de items verschillende keren zouden worden afgenomen bij dezelfde respondenten? Zie bijvoorbeeld het antwoord 'iemand van het werk' op de vraag 'wie was de dader of één van de daders'.³ Leest een respondent hier altijd een collega in, of kan hier soms ook een professioneel contact van buiten de eigen organisatie worden verstaan als zich dat voordoet? Vormen de items die tezamen een construct dienen te meten ook een betrouwbare schaal als zij worden samengenomen?

* **Validiteit.** Vat iedere respondent een vraag/antwoord op dezelfde manier op als de onderzoeker in eerste instantie bedoeld heeft? Zo rijst de vraag of respondenten het onderscheid weten te maken tussen 'straffen' en 'berechten'.⁴

* **Taalgebruik.** Hierbij rijzen twee vragen: (1) Is de vragenlijst dusdanig geformuleerd dat zij door mensen van alle opleidingsniveaus te begrijpen valt en geschikt is?⁵ Zo is de vraag of de bewoording af en toe wel doordacht genoeg is. Zie het eerder genoemde voorbeeld 'iemand van het werk'. (2) Is er her en der sprake van (onterechte) aannames? Zie bijvoorbeeld de stelling 'De medewerkers van de politie hebben mijn gevoel van angst verkleind'.⁶ Dit suggereert dat de respondent dit gevoel (per definitie) had.

* **Volgorde van vragen.** Bijvoorbeeld: Respondenten worden eerst (door middel van stellingen) bevraagd over (al) hun ervaringen met de justitiële instellingen (b.v.: 'de medewerkers van de politie hebben mij beleefd behandeld' en 'de medewerkers van de politie hebben belangstelling getoond voor mijn persoonlijke verhaal'),⁷ en daarna pas over het belang dat zij aan deze verschillende zaken hechten (b.v.: 'Hoe belangrijk is het voor u dat medewerkers van de politie u beleefd behandelen?' en 'Hoe belangrijk is het voor u dat medewerkers van de politie belangstelling tonen voor uw persoonlijke verhaal?').⁸ Doordat de ervarings- en belangvragen niet direct na elkaar worden gesteld, dient de respondent heen en weer te springen tussen verschillende onderwerpen. Dit zou een gevoel van herhaling kunnen geven, of het lastiger (dan nodig) maken om de vragenlijst in te vullen.⁹

² Het gaat om de vragen 19d_S1 en 19d_S2 van meting 1 (bijlage 2) en vragen 34_1 en 34_2 van meting 2 (bijlage 3)

³ Het betreft hierbij vraag 4_5 van meting 1 (bijlage 2) en vraag 7_5 van meting 2 (bijlage 3).

⁴ Het gaat hierbij om de stellingen: 'de rechter heeft voldoende gedaan om de dader te berechten' (vraag 39d_S01 van meting 1 [bijlage 2] en vraag 72_1 van meting 2 [bijlage 3]) en 'de rechter heeft voldoende gedaan om de dader te straffen' (vraag 39d_S02 van meting 1 [bijlage 2] en vraag V72_2 van meting 2 [bijlage 3]). Zie in dit kader ook de vragen: 'Hoe belangrijk is het voor u dat de rechter voldoende doet om de dader te berechten' (vraag 43e_S02 van meting 1 en vraag 80_2 van meting 2) en 'Hoe belangrijk is het voor u dat de rechter voldoende doet om de dader te straffen' (43e_S03 van meting 1 en vraag 80_3 van meting 2).

⁵ Tijdens de ontwikkelfase van de vragenlijst voorafgaand aan meting 1 is deze al een keer aan slachtoffers voorgelegd om de begrijpelijkheid hiervan te controleren (zie Klerx-Van Mierlo et al., 2011: 8).

⁶ Het betreft vraag 19e_S04 van meting 1 [bijlage 2] en vraag 35_4 van meting 2 (bijlage 3).

⁷ Het betreft respectievelijk vraag 19b_S01 en 19b_S02 van meting 1 (bijlage 2) en vraag 32_1 en 32_2 van meting 2 (bijlage 3).

⁸ Het betreft respectievelijk vraag 26a_S01 en 26b_S01 van meting 1 (bijlage 2) en vraag V42_1 en V43_2 van meting 2 (bijlage 3).

⁹ Zie Klerx-van Mierlo et al. (2011) voor een eerdere exercitie om het verschil tussen ervarings- en belangvragen te benadrukken.

Om deze kritische vragen te beantwoorden, wenste het Ministerie van Justitie en Veiligheid (JenV) dat de Slachtoffermonitor nog eens grondig zou worden doorgelicht. Dit, ter voorbereiding op de derde meting, die in 2021 is voorzien.

Doelstelling van het voorliggende onderzoek was (zie ook startnotitie, bijlage 1):

Evaluatie van de vragenlijst van de Slachtoffermonitor aan de hand van bovenstaande kritische vragen en – daar waar nodig – de vragenlijst aanpassen. Het beoogde resultaat van dit project is een herziene vragenlijst met bijbehorende onderbouwing (d.w.z. een beschrijving van het onderzoeksproces dat daaraan ten grondslag lag). Deze definitieve, herziene vragenlijst dient een zo goed mogelijk meetinstrument te zijn dat in de marge nog kan worden aangepast voor de start van meting 3.

Er is hierdoor dus bij dit project niet zozeer sprake van een onderzoeksvraag, maar van een ontwikkelopdracht. Hierbij zijn twee aspecten van groot belang: de voorgestelde wijzigingen aan de vragenlijst Slachtoffermonitor dienen zo minimaal mogelijk te zijn en er wordt gevraagd te anticiperen op toekomstige ontwikkelingen in de slachtofferondersteuning.

Dit, aan ons aanbesteedde, onderzoek geeft hier gehoor aan.

Bij dit onderzoek is het belangrijk te vermelden dat er een zekere spanning bestaat tussen het aspect van minimale wijzigingen en toekomstbestendigheid: veranderingen die de vragenlijst toekomstbestendiger maken kunnen ten koste gaan van het aspect van minimale wijzigingen (en vice versa). Er dient bij dit ontwikkeltraject goed te worden doordacht in hoeverre mogelijke aanpassingen aan de vragenlijst het nog mogelijk maken een wezenlijke vergelijking te maken met voorgaande jaren.

Leeswijzer

Hieronder volgt de rapportage van het onderzoeksproces dat heeft geleid tot een herziene vragenlijst, evenals de herziene vragenlijst zelf.

In hoofdstuk 2 worden de methoden van onderzoek beschreven die zijn gebruikt om de Slachtoffermonitor te evalueren en te herzien. In twaalf verschillende, achtereenvolgende stappen is de vragenlijst geëvalueerd en een definitieve conceptversie van de herziene vragenlijst ontwikkeld.

In hoofdstuk 3 rapporteren we vervolgens alle bevindingen van deze twaalf stappen. Aan het einde van dit hoofdstuk presenteren we concept 5: de definitieve, herziene vragenlijst van de Slachtoffermonitor.

In hoofdstuk 4 sluiten we af met een slotbeschouwing, waarin we een overzicht geven van het doorlopen ontwikkelproces en de belangrijkste verbeteringen die dat heeft opgeleverd in de definitieve, herziene vragenlijst (concept 5). We benoemen daarbij ook een aantal belangrijke methodologische beperkingen van dit ontwikkelproces en doen enkele concrete aanbevelingen voor de toekomstige, derde meting van de Slachtoffermonitor.

Tot slot: in dit rapport wordt bij verbeterpunten veelvuldig verwezen naar specifieke vragen uit de vragenlijst die is gebruikt voor meting 2 van de Slachtoffermonitor (zie bijlage 3). In Andringa et al. (2017b) zijn alle vragen die slachtoffers werden voorgelegd die in contact stonden met één of meer van de zes justitiële instanties samengevoegd in een vragenlijst (genummerd 1 t/m 146). Elke respondent die deelnam aan het onderzoek kreeg echter via routing één van vier versies van deze vragenlijst voorgelegd, afhankelijk van de steekproef waaruit dit slachtoffer afkomstig was (steekproef politie, steekproef OM [inclusief Rechtspraak en SHN], steekproef SGM of steekproef SIS).

Elk van deze vier instantie-specifieke versies bevatte een deel van alle vragen, en heeft ook een andere nummering dan de complete vragenlijst. Waar nodig, wordt daarom voor de volledigheid in dit rapport verwezen naar zowel de instantie-specifieke als complete vragenlijst. Bij verwijzingen wordt dan allereerst het nummer aangegeven uit de instantie-specifieke vragenlijst en vervolgens het nummer uit de complete vragenlijst van meting 2 (bijv. vraag 20/ vraag 96; zie bijlage 3 voor de tweede meting).

II. Methoden van onderzoek: insteek en gevolgde procedure

In lijn met de startnotitie vanuit het WODC (zie bijlage 1) werd een mixed-methods benadering met zowel kwantitatieve als kwalitatieve methoden gekozen om de vragenlijst van de Slachtoffermonitor te evalueren en waar nodig te herzien. Deze benadering is later in besprekingen met de begeleidingscommissie van dit project nog licht aangepast.¹⁰

Allereerst werden de vragenlijsten gebruikt voor meting 1 en 2 zelf nader geanalyseerd (**stap 1**): een informele test van de gebruikte vragenlijsten, kwantitatieve analyses van de data die meting 1 en 2 hebben opgeleverd en een kwalitatieve analyse van een open vraag in meting 1 en 2 waarin slachtoffers konden aangeven welk commentaar zij hadden op de vragenlijsten. Vervolgens werden in **stap 2** interviews met professionals van de justitiële instanties uitgevoerd, om hun ervaringen met en wensen ten aanzien van de vragenlijst gebruikt voor de Slachtoffermonitor te inventariseren. Hierna werd een eerste concept (concept 1) van de herziene vragenlijst opgesteld (**stap 3**), die besproken werd met de begeleidingscommissie van dit project (**stap 4**). Aan de hand van deze bespreking werd concept 1 aangepast in **stap 5**, resulterend in concept 2. Dit tweede concept werd onderworpen aan een review door twee experts uit het veld (**stap 6**). Aan de hand van deze reviews werd concept 2 verder aangescherpt, resulterend in concept 3 (**stap 7**). Dit derde concept werd vervolgens taalkundig gecheckt door een professional, om te bewerkstelligen dat de vragenlijst qua begrijpelijkheid zo goed mogelijk aansloot bij taalniveau B1 (**stap 8**). Dit om te ondervangen dat de vragenlijst ook door laagopgeleiden in te vullen is, zonder dat (potentiële) respondenten (i.e. misdaadslachtoffers) onnodig hoeven te worden belast.¹¹ Aan de hand van deze taalkundige check werd concept 3 aangepast, resulterend in concept 4 (**stap 9**). Concept 4 werd vervolgens besproken met de begeleidingscommissie in **stap 10**. Na deze bespreking werd in **stap 11** concept 5 opgesteld: de definitieve, herziene vragenlijst van de Slachtoffermonitor. Deze definitieve, herziene versie van de vragenlijst werd ten slotte in een laatste email-ronde voorgelegd aan de geïnterviewde professionals van de justitiële instanties, om deze te laten checken op feitelijke onjuistheden (**stap 12**).

Hieronder geven wij weer hoe wij deze twaalf verschillende stappen invulling hebben gegeven in het huidige onderzoek. Bij elke stap maken we duidelijk op welke kritische vragen die zijn uiteengezet in de inleiding deze stap antwoord geeft. Het is hierbij belangrijk te benadrukken dat bij de uitvoering van dit project deze stappen achtereenvolgens zijn doorlopen, zodat inzichten uit eerdere stappen konden doorwerken in volgende stappen. Alle procedures uitgevoerd in deze stappen zijn in overeenstemming met de ethische richtlijnen van de Faculteit Behavioural, Management and Social Sciences van de Universiteit Twente.

Stap 1: Aanpak analyse van de eerder gebruikte vragenlijsten (meting 1 & 2) en haar data

¹⁰ Bijvoorbeeld een extra email-ronde langs de justitiële instanties toegevoegd om concept 5 [de definitieve, herziene vragenlijst] te laten checken op feitelijke onjuistheden – zie onder.

¹¹ Tijdens de ontwikkelfase van de vragenlijst voorafgaand aan meting 1 is zij namelijk al een keer aan slachtoffers voorgelegd om de begrijpelijkheid hiervan te controleren (zie Klerx-Van Mierlo et al., 2011: 8).

De vragenlijsten die zijn gebruikt voor meting 1 en 2 van de Slachtoffermonitor en de data die daaruit zijn voortgekomen zijn allereerst geanalyseerd. Gekozen is om beide metingen te analyseren, aangezien dit het mogelijk maakte om (a) te kijken naar alle teksten, vragen en antwoorden die tot dan toe zijn gebruikt voor de Slachtoffermonitor (van meting 1 naar meting 2 is de vragenlijst licht veranderd: zie Andringa et al., 2017a) en (b) de robuustheid van patronen in de data te onderzoeken, door vergelijking van beide metingen.

Stap 1a: Informele test van de vragenlijsten

In stap 1a werden allereerst de vragenlijsten van meting 1 en 2 kritisch doorlopen en getest op formulering van vragen (wordt bijvoorbeeld eenduidig naar specifieke ervaringen gevraagd?), taalgebruik, volgorde van vragen, gebruikte antwoordcategorieën, en de mate waarin de vragen aansluiten bij de belevingswereld van slachtoffers van specifieke misdrijven (bijvoorbeeld high-profile misdrijven; zie Giebels, 2016; Giebels, Noelanders, Vervaeke, 2005).¹² Bij de volgorde van vragen en gebruikte antwoordcategorieën werden ook inzichten uit de psychologische literatuur gebruikt over de invloed die een specifieke volgorde van vragen (bijvoorbeeld eerst ervaringen vragen en dan naar belang daarvan, of andersom; zie Yang & Hinkle, 2012) en antwoordcategorieën kunnen hebben op de antwoorden van slachtoffers (zie bijvoorbeeld Schwarz & Hippler, 1995).

Deze deelstap beoogde vooral antwoord te geven op de volgende kritische vragen rondom redundantie, **(face) validiteit, taalgebruik en volgorde van vragen**.

Onderzoekers Zebel, Giebels en Stel voerden onafhankelijk van elkaar stap 1a uit. Om ervoor te zorgen dat zij de vragenlijsten ten minste zouden testen op de hierboven genoemde thema's (kritische vragen), werd vooraf een tabel opgesteld waarin deze thema's werden benoemd en toegelicht en waarin zij hun op- en aanmerkingen konden noteren (zie bij hoofdstuk III bevindingen).

Deze informele test van de vragenlijsten die zijn gebruikt voor meting 1 en 2 leverde allereerst op dat een aantal van de op- en aanmerkingen die de onderzoekers hadden op meting 1 niet meer golden voor meting 2, door de veranderingen die zijn doorgevoerd in de vragenlijst van meting 2. Een voorbeeld hiervan was de uitleg over de betekenis van elk van de justitiële instanties wiens dienstverlening wordt bevestigd in de Slachtoffermonitor: bij vraag 1 van de vragenlijst van meting 1 (zie bijlage 2) werd hierover geen uitleg gegeven (hetgeen tot verwarring bij respondenten kan leiden), terwijl dat bij vraag 1 van de vragenlijst gebruikt voor meting 2 wel werd gedaan (zie bijlage 3). Een tweede voorbeeld is vraag 37 in meting 1 waar aan respondenten werd gevraagd of zij zelf 'naar de rechtszaak zijn gegaan om het proces daar verder te volgen', terwijl in de toelichting daar direct boven over de 'zitting' werd gesproken; in meting 2 was bij dezelfde vraag (vraag 67) het woord 'zitting' ook opgenomen in de formulering van de vraag.

Daarnaast gold dat veel van de vragen in meting 1 en 2 identiek waren, waardoor vrijwel alle op- en aanmerkingen die de onderzoekers hadden op beide metingen van toepassing waren. Om deze redenen (en om herhaling te voorkomen) presenteren we in hoofdstuk 3 de uitkomsten van de

¹² Eventueel kan bij dit laatste ook contact worden opgenomen met I & O research, die in een eerder stadium een cognitieve pre-test uitvoerde onder slachtoffers met de vragenlijst van de Slachtoffermonitor.

informele test aan de hand van de vragenlijst die is gebruikt voor de meest recente meting: meting 2 (zie bijlage 3). We doen dit aan de hand van de vooraf opgestelde tabel (zie bijlage 4); daarin zijn alle opmerkingen en verbeter suggesties over meting 2 van de onderzoekers (na overleg tussen hen) geïntegreerd en gecategoriseerd, aan de hand van de hierboven opgestelde aandachtspunten voor de informele test (zie eerste alinea in deze paragraaf).

Vervolgens is door verder overleg bepaald welke van deze verbeter suggesties volgens de onderzoekers doorgevoerd zouden kunnen worden in concept 1 van de herziene vragenlijst. Verbeter suggesties werden geselecteerd wanneer (a) de voorgestelde verandering een minimale wijziging teweeg zou brengen in de vragenlijst en die naar verwachting het vergelijken met de bevindingen uit de eerdere metingen nog steeds mogelijk maakt (bijvoorbeeld het woord 'anoniem' veranderen in 'vertrouwelijk' zie hieronder) en/of (b) de voorgestelde verandering volgens de onderzoekers een wezenlijke verbetering zou betekenen voor de kwaliteit van de vragenlijst (bijv. in termen van redundantie en/of foutieve aannames ten aanzien van de huidige praktijk). Dit is overeenkomstig het doel van dit project (zie inleiding). De geselecteerde verbeter suggesties zijn vet en schuingedrukt gemarkeerd in de tabel in bijlage 4.

Stap 1b: Kwantitatieve analyses van alle items, samengevoegde variabelen en antwoordcategorieën

In stap 1b werden nadere, kwantitatieve analyses uitgevoerd op de verzamelde data van de eerste en tweede meting om empirisch inzicht te krijgen in de wijze waarop slachtoffers de vragen beantwoordden in de vragenlijsten. Hiertoe voerden we allereerst een aantal beschrijvende analyses uit op de vragen. Aan de hand van de replicatiehandleiding geschreven door I & O Research, die meting 2 van de Slachtoffermonitor uitvoerde, werden alle items en samengestelde variabelen van meting 1 (zie bijlage 2) en meting 2 (zie bijlage 3) geïnspecteerd in termen van frequenties en/of gemiddelden, standaarddeviatie (SD) en spreiding en het voorkomen van missende waarden. Er werd in het bijzonder gelet op plafond- of bodemeffecten (d.w.z. zeer hoge of lage gemiddelde scores, in combinatie met vrijwel geen spreiding) en of er variabelen voorkwamen die veel missende waarden bevatten en/of op zeer weinig respondenten van toepassing waren. Dergelijke variabelen zouden als redundant bestempeld kunnen worden en kunnen worden verwijderd.

Daarnaast zijn de eerder uitgevoerde factor- en betrouwbaarheidsanalyses bestudeerd om inzicht te krijgen in de onderlinge samenhang en onderliggende structuur van de vragen in de vragenlijsten. Het betrof analyses van meting 1 uitgevoerd door Tillaart en collega's (2014) en analyses van meting 2 uitgevoerd door Andringa en collega's (2017b). Dit werd gedaan om te kunnen identificeren welke items mogelijk zeer sterk samenhangen en wellicht om die reden redundant zijn en achterwege gelaten kunnen worden (of juist niet sterk laadden op een onderliggende factor).

Op basis van deze bestudering (en op basis van de uitkomsten van stap 1a en de interviews) hebben we vervolgens onderzocht of een aantal paren van items die inhoudelijk sterk lijken te overlappen ook empirisch sterk gecorreleerd zijn (d.w.z. een grotere correlatie dan .70 vertonen). Bijvoorbeeld de items 'de medewerkers van [politie/OM/SHN/SGM/SIS] hebben medeleven getoond' en '...toonde begrip voor mijn situatie' (zie bijlage 3, bij vragenblok 32 & blok 55 & blok 83 & blok 103 & blok 122). Indien dit het geval was, is ook onderzocht wat de consequenties zijn voor de betrouwbaarheid van

de schaal wanneer een item uit een dergelijk paar zou worden verwijderd uit de vragenlijst (*alpha if item deleted* analyse).

Deze deelstap beoogde antwoord te geven op de volgende kritische vragen rondom **redundantie**, **betrouwbaarheid** en **(interne) validiteit**.

Stap 1c: Kwalitatieve analyses van de opmerkingen van respondenten over de vragenlijsten gebruikt voor meting 1 en 2

Vervolgens werden in stap 1c de antwoorden van slachtoffers op de open vraag thematisch geanalyseerd om inzicht te krijgen in het commentaar dat slachtoffers zelf op de vragenlijsten hadden. Deze deelstap beoogde antwoord te geven op de kritische vragen die werden opgeworpen in de startnotitie: **lacunes**, **redundantie**, **betrouwbaarheid**, **(interne) validiteit** en **taalgebruik**. De volgende vragen, respons en analyse-aanpak werden hierbij gehanteerd.

De open vraag waarop de kwalitatieve analyses betrekking had

In deze deelstap werden de opmerkingen geïnventariseerd en thematisch gecategoriseerd die slachtoffers maakten over de vragenlijst gebruikt voor meting 1 en 2 van de Slachtoffermonitor. Het betrof antwoorden op de vraag: Heeft u nog opmerkingen over zaken die in deze enquête niet aan de orde zijn gekomen of opmerkingen over de enquête zelf?

In meting 1 was dit vraag 62 (zie bijlage 2). De respondenten konden kiezen uit: “nee” en “ja, namelijk...”.

In meting 2 was dit vraag 142 (zie bijlage 3). Er was een blok met een beperkte ruimte waarin de slachtoffers hun reactie konden schrijven.

Respons meting 1

In meting 1 (afgenomen in 2011 en 2012) hebben 1017 respondenten aan het onderzoek deelgenomen. Zij hebben in totaal 227 reacties gegeven, waarvan er 3 inhouden dat de respondent “geen opmerkingen” heeft. In totaal zijn er dus $227 - 3 = 224$ respondenten die een inhoudelijk antwoord op de vraag gegeven hebben. Dit is 22% van het aantal deelnemers aan meting 1.

De gestelde vraag bevatte twee elementen: aanvullingen op de onderwerpen die in de vragenlijst aan de orde gekomen zijn, en opmerkingen over de enquête zelf.

In totaal gingen 130 respondenten in op het 1^e element en gaf aanvullingen op de onderwerpen die in de enquête aan de orde gekomen waren. Dit betrof vooral opmerkingen die betrekking hadden op “hun zaak” dan wel op het functioneren van het rechtssysteem in Nederland, inclusief het (financieel) beleid. Deze opmerkingen geven informatie over de behoeften van de slachtoffers en hun mening over het functioneren van diverse officiële instanties. Ze bevatten echter geen informatie op basis waarvan de slachtoffermonitor verbeterd kon worden. Ze vallen daarom buiten de reikwijdte van het onderzoek en zijn dan ook niet geanalyseerd.

De overige 94 respondenten (9% van het totaal aantal respondenten; 42% van degenen die iets hebben in gevuld) deden een uitspraak over de vragenlijst c.q. het onderzoek. Deze opmerkingen zijn wel geanalyseerd.

Een aantal respondenten (n=12) heeft meerdere uitspraken over de vragenlijst gedaan. Deze uitspraken zijn allen in het onderzoek meegenomen. De analyse berust dus op 106 uitspraken over meting 1. Letterlijke uitspraken (citaten) van respondenten zijn in de tekst bij de bevindingen van stap 1c tussen aanhalingstekens weergegeven. Hetzelfde geldt voor de antwoorden die de enquêteurs hebben genoteerd die de vragenlijst telefonisch afnamen onder slachtoffers. Overige bevindingen met betrekking tot de uitspraken van de respondenten zijn parafraseringen door de onderzoekers zelf van deze uitspraken.

Respons meting 2

Wat betreft meting 2 van de Slachtoffermonitor (afgenomen in 2016) is eenzelfde procedure gevolgd. Hier waren er in totaal 524 reacties (24%). Een deel van de betreffende slachtoffers (n = 104) zegt geen opmerkingen te hebben. Ook zijn er slachtoffers die “niet van toepassing” invullen (n = 55). Verder is er nog een klein aantal reacties (n = 5) die suggereren dat de ons aangeleverde data incorrect is (bijvoorbeeld als er als antwoord op de open vraag staat “2”). In totaal zijn er dus $524 - 104 - 55 - 5 = 360$ respondenten die een inhoudelijk antwoord op de vraag gegeven hebben. Dit is 16% van degenen die meting 2 hebben ingevuld.

Ook hier bevatte de gestelde vraag twee elementen: aanvullingen op de onderwerpen die in de vragenlijst aan de orde gekomen waren, en opmerkingen over de enquête zelf.

In totaal 232 respondenten hebben een aanvulling gegeven op de onderwerpen die al in de enquête aan de orde geweest waren. Deze opmerkingen betroffen wederom vooral de behoeften van de slachtoffers en hun mening over het functioneren van diverse officiële instanties in hun specifieke geval. Ze bevatten echter geen informatie op basis waarvan de vragenlijst gebruikt voor de Slachtoffermonitor verbeterd kon worden en zijn dan ook niet geanalyseerd.

Door de overige 128 respondenten (6% van het totaal aantal respondenten; 36% van degenen die iets hebben in gevuld) is een uitspraak over de vragenlijst c.q. het onderzoek gedaan. Een aantal respondenten (n = 11) heeft meerdere uitspraken over de vragenlijst gedaan. Deze uitspraken zijn ook allen in het onderzoek meegenomen. De analyse berust daarmee op 139 uitspraken over meting 2.

Analyse-aanpak

Als eerste stap in de analyse zijn de uitspraken van de respondenten die geen betrekking hadden op het onderzoek of de vragenlijst, uit het databestand verwijderd (zie 2.2). Vervolgens zijn de reacties thematisch geordend. Hierbij is in eerste instantie uitgegaan van drie kritische vragen die in de inleiding zijn beschreven en de aanleiding vormden van dit onderzoek: **lacunes**, **redundantie**, **betrouwbaarheid** (eenduidigheid van vragen). Bij het analyseren van de reacties zijn deze thema's nader gespecificeerd en aangevuld.

Dit resulteerde in een indeling in de volgende, uiteindelijke categorieën:

1. Opmerkingen over het onderzoek
2. Opmerkingen over de lengte van de vragenlijst (**redundantie**)
3. Opmerkingen over **lacunes** in de vragenlijst over het handelen van justitiële instanties
4. Opmerkingen over **lacunes** over de gebeurtenis waarvan de respondent slachtoffer werd
5. Opmerkingen over de formulering van de vragen (**betrouwbaarheid**)
6. Opmerkingen over de antwoordcategorieën (**betrouwbaarheid**),
7. Opmerkingen over de vormgeving en lay-out
8. Overige opmerkingen

Opgemerkt moet worden dat de antwoorden van de respondenten soms wat algemeen of globaal zijn. Een voorbeeld is “de vragen missen een logische volgorde en missen ook diepgang” uit de reacties op meting 1. Zulke opmerkingen bieden wel een aandachtspunt voor de verbetering van de Slachtoffermonitor, maar bieden geen concrete suggestie voor de manier waarop dit dan zou kunnen of moeten gebeuren.

Een tweede opmerking betreft de presentatie van de resultaten. Aan de respondenten is een open vraag gesteld. De respondenten die iets over het onderzoek of de vragenlijst opmerkten, maakten in de regel maar 1 opmerking. Omdat deze reacties in 8 categorieën zijn ondergebracht, had het berekenen van percentages geen zin en diende de analyse zich te baseren op de frequentie waarmee een bepaalde opmerking gemaakt werd. De onderzoekers besloten om bij de analyse de vuistregel aan te houden dat alleen opmerkingen die meerdere keren gemaakt zijn, in de rapportage worden opgenomen. Een uitzondering is hierbij gemaakt voor eenmalige opmerkingen die concrete suggesties bevatten gericht op de uitvoering van het onderzoek of verbetering van de Slachtoffermonitor (bv. dat een respondent graag de mogelijkheid zou hebben gehad om het in de vragenlijst over meerdere delicten te kunnen hebben).

Na de beschrijving van de gecategoriseerde reacties op de open vraag in meting 1 en 2 hebben we de voornaamste verbeterpunten die daaruit naar voren kwamen samengevat. Bij het selecteren van deze voornaamste verbeterpunten hielden we rekening met het aspect van minimale wijziging en toekomstbestendiger maken van de vragenlijst.

Stap 2: Opzet inventarisatie wensen justitiële instanties

Voor deze stap is er per justitiële instantie in de Slachtoffermonitor een face-to-face interview gehouden met beleidsprofessionals die kennis hebben van de ontwikkelingen binnen de eigen organisatie en ook bekend zijn met de vragenlijst die is gebruikt voor de laatste meting (meting 2) van de Slachtoffermonitor. In totaal werden er zes interviews gehouden. Het interview met de politie en met de Rechtspraak werden op verzoek van deze organisaties met twee professionals van elke organisatie gehouden, bij de overige vier instanties werd het interview met 1 professional gehouden.

Deze deelstap beoogde antwoord geven op de volgende kritische vragen die werden opgeworpen over de Slachtoffermonitor (zie inleiding) en de aanleiding vormden voor dit onderzoek: **lacunes** en **redundantie**.

Voorgelegde vragen

De interviews waren semigestructureerd en dienden om (a) te achterhalen in hoeverre de vragenlijst gebruikt voor de laatste meting van de Slachtoffermonitor (meting 2; Andringa & collega's; 2017a) nog goed aansluit op de huidige dienstverlening door de justitiële instanties (om lacunes te identificeren) en (b) of er aspecten zijn aan deze vragenlijst die de instanties gewijzigd of verwijderd zouden willen zien, op basis van de ervaringen die zij hebben met slachtoffers (om redundantie te verminderen). Daartoe werden in elk interview de volgende vragen voorgelegd (in sommige gevallen aangevuld door enkele vragen over instantie-specifieke onderwerpen).¹³

1. In hoeverre sluit de huidige vragenlijst (nog) goed aan op de slachtofferondersteuning zoals die door de *[justitiële instantie]* wordt geboden aan slachtoffers?

a. Zijn er aspecten van de ondersteuning door de *[justitiële instantie]* zoals bevraagd in de huidige vragenlijst gewijzigd? Zo ja, op welke manier?

b. Zijn er (nieuwe) vormen van ondersteuning aan slachtoffers door de *[justitiële instantie]* die nu niet bevraagd worden in de vragenlijst? Zo ja, welke?

c. Dienen deze nieuwe ontwikkelingen te worden ondervangen door de opname van nieuwe vragen en/of antwoord categorieën? Op welke wijze zou u de vragenlijst willen veranderen om deze eventuele wijzigingen en nieuwe vormen van ondersteuning beter te bevragen?

2. Zijn er, vanuit de ervaringen met slachtofferondersteuning binnen de *[justitiële instantie]*, (andere) aspecten van de vragenlijst die u opvallen en u eventueel zou veranderen? Zo ja, op welke manier?

a. Zijn er bijvoorbeeld vragen en/of antwoordcategorieën in de vragenlijst die geen relevante informatie bevatten over het functioneren van de *[justitiële instantie]* en dus kunnen worden verwijderd?

Procedure

Vanuit het WODC ontvingen de onderzoekers de contactinformatie van de professionals bij de justitiële instanties. Nadat er een afspraak was gemaakt, stuurden de onderzoekers ter voorbereiding de instantie-specifieke vragenlijst op die bij meting 2 is afgenomen, alsmede de bovenstaande vragen. Voor de start van het interview zelf werden professionals geïnformeerd over het doel en de voorwaarden van deelname (via een geïnformeerde toestemmingsprocedure). Zo werd het doel en de achtergrond uitgelegd van dit project, werd expliciet gemaakt dat deelname aan het interview op vrijwillige basis was en dat alle input die de geïnterviewde zou leveren geanonimiseerd zou worden

¹³ Bijvoorbeeld in het interview met de politie: "In hoeverre en op welke wijze is de ondersteuning van slachtoffers door de politie veranderd na de invoering van de individuele beoordeling van de beschermingsbehoefte van slachtoffers door de politie (per 1 juni 2018)?"

in de uiteindelijke rapportage. Daarnaast werd toestemming gevraagd om het interview op te nemen, zodat achteraf een lijst met voorgestelde verbeterpunten kon worden opgesteld vanuit elke instantie.¹⁴ Afgesproken werd dat deze lijst met verbeterpunten voor akkoord zou worden toegezonden aan de geïnterviewde(n), en dat deze akkoord bevonden lijst overgenomen zou worden in de rapportage.

Vijf van de zes interviews werden face-to-face afgenomen op de locatie van de justitiële instantie zelf; 1 interview werd op verzoek van de geïnterviewde via Skype gehouden. Alle interviews werden afgenomen tussen 19 december 2018 en 1 februari 2019, en varieerden qua duur tussen 28 en 79 minuten.

Stap 3: Opstelling beschrijving concept 1 herziene vragenlijst

Na deze eerste twee stappen werd een beschrijving opgesteld van het eerste concept van de herziene vragenlijst (concept 1). De daarin voorgestelde veranderingen van de vragenlijst werden onderbouwd met de bevindingen uit stap 1 en 2. Om een gefundeerde keuze te kunnen maken uit alle verbeter suggesties die uit stap 1 en 2 naar voren zijn gekomen, hanteerden we hierbij dezelfde criteria als bij de selectie van verbeter suggesties uit stap 1a: Verbetersuggesties werden geselecteerd wanneer (a) de voorgestelde verandering een minimale wijziging teweeg zou brengen in de vragenlijst die vergelijken met de bevindingen uit de eerdere metingen nog steeds mogelijk maakt (denk hierbij bijvoorbeeld aan kleine tekstuele wijzigingen, zoals het woord ‘anoniem’ veranderen in ‘vertrouwelijk’) en/of (b) de voorgestelde verandering een wezenlijke verbetering zou betekenen voor de kwaliteit van de vragenlijst (bijv. minder redundantie of het corrigeren van items die op foutieve aannames berusten ten aanzien van de huidige ondersteuning geboden aan slachtoffers).

Bij het opstellen van de eerste twee concepten van de herziene vragenlijst (concept 1 en 2) hebben we er bewust voor gekozen dit middels een beschrijving van de voorgestelde veranderingen aan de vragenlijst gebruikt voor meting 2 (zie bijlage 3) te doen. We verwachtten dat de voorgestelde veranderingen in concept 1 en 2 nog op veel punten zouden wijzigen en/of aangevuld zouden worden (na bespreking met de begeleidingscommissie en de expert reviews; zie stap 4 en 6 hieronder). Om die reden achtten wij het het meest efficiënt om te werken met een beschrijving van concept 1 en 2. Vanaf concept 3 hebben we de voorgestelde wijzigingen in de vragenlijst gebruikt voor meting 2 van de Slachtoffermonitor daadwerkelijk doorgevoerd, met het oog op de taalkundige check waar woord voor woord concept 3 diende te worden nagelopen (stap 8).

Stap 4: Bespreking beschrijving concept 1 met begeleidingscommissie

Dit eerste concept met onderbouwing werd vervolgens besproken met de begeleidingscommissie; de voorgestelde veranderingen die uit dit overleg naar voren kwamen werden beschreven en opgenomen in dit rapport.

¹⁴ Alle opnames van de interviews zijn geautomatiseerd omgezet in transcripten, die door de onderzoekers zijn nagelopen en waar nodig verbeterd. Op basis van deze transcripten zijn de lijsten met verbeterpunten per instantie opgesteld.

Stap 5: Opstelling beschrijving concept 2 herziene vragenlijst

Aan de hand van de voorgestelde veranderingen in stap 4 werd concept 2 opgesteld van de herziene vragenlijst.

Stap 6: Evaluatie beschrijving concept 2 door expert reviewers

Concept 2 van de herziene vragenlijst is vervolgens voorgelegd aan twee expert reviewers: dr. Nathalie Koster en prof. dr. Bernard Veldkamp. De onderbouwing van concept 2 van de herziene vragenlijst werd daaraan toegevoegd: dit betrof een tussentijdse conceptversie van het rapport (i.e. de inleiding, methoden van onderzoek en bevindingen van stap 1 en 2). Daarnaast werd de vragenlijst gehanteerd voor meting 2 (zie bijlage 3) ook meegestuurd, zodat dr. Koster en dr. Veldkamp deze konden gebruiken ter vergelijking en referentie. Deze expert reviews richtten zich op alle kritische vragen die in de inleiding zijn uiteengezet over de kwaliteit van de Slachtoffermonitor: **lacunes, redundantie, betrouwbaarheid, validiteit, taalgebruik en volgorde van vragen.**

Over de achtergrond en expertise van de reviewers:

Dr. Nathalie Koster

Nathalie Koster werkt als onderzoeker aan de University College London op een Niels Stensen Fellowship en zal per september 2019 als universitair docent in dienst treden bij de Universiteit Leiden. Dr. Koster is criminoloog en was eerder werkzaam als onderzoeker bij het Schadefonds Gewelddsmisdrijven. In 2018 is zij gepromoveerd op onderzoek naar de wijze waarop slachtoffers het politieoptreden in hun zaak ervaren en welke invloed dat heeft op verdere medewerking met de politie bij herhaald slachtofferschap. Na dit promotietraject gaf zij ook academisch onderwijs op het terrein van onderzoek vaardigheden en vragenlijstconstructie. De ervaring en expertise van dr. Koster met vragenlijstonderzoek onder slachtoffers in de justitieketen sluiten zeer goed aan bij onze opdracht.

Prof. dr. Bernard Veldkamp

Bernard Veldkamp is hoogleraar onderzoeksmethodologie en data analytics aan de Universiteit Twente. Prof. Veldkamp is gespecialiseerd in het ontwikkelen van digitale (adaptieve) meetinstrumenten voor toepassing in het onderwijs, gezondheidszorg, psychologie en het publieke domein. Hij is in 2001 gepromoveerd binnen de psychometrie. In opdracht van Stichting Achmea Slachtoffer en Samenleving heeft hij de afgelopen jaren meerdere projecten uitgevoerd, waarbij hij alternatieve meetinstrumenten heeft ontwikkeld om PTSS in een vroeg stadium te kunnen herkennen bij slachtoffers van misdrijven en ongevallen. Daarnaast heeft hij onderzoek gedaan naar slachtofferschap bij cybercrime. De methodologische expertise van hoogleraar Veldkamp op het terrein van (de ontwikkeling van) meetinstrumenten is erg relevant voor deze review opdracht.

Beide expert reviewers ontvingen de stukken per e-mail en werden gevraagd hun evaluatie van de doorgevoerde wijzigingen in concept 2 en de onderbouwing daarvan op papier te zetten, inclusief de suggesties voor verbetering die zij hadden ten aanzien van concept 2. Zij voerden de reviews tussen 15 en 23 april 2019 uit, en hadden daar respectievelijk 16 en 19 uur voor nodig. Deze reviews werden

vervolgens via Skype (met dr. Koster, aangezien zij op dat moment in Engeland verbleef) en face-to-face (met prof. Veldkamp) besproken met de projectleider van dit project – deze gesprekken duurden respectievelijk 67 en 58 minuten. Vervolgens werden twee teksten opgesteld door de onderzoekers met de weergave van de reviews (inclusief enkele aanvullingen uit de besprekingen van de reviews) voor in het rapport. In het geval van dr. Koster betrof dit een licht aangepaste versie van de (digitale) review die zij had uitgeschreven en opgestuurd voorafgaand aan het Skypegesprek. In het geval van prof. Veldkamp betrof dit een uitwerking van het gesprek en de puntsgewijze opmerkingen die hij op papier had meegenomen naar het gesprek. Deze teksten werden ter verificatie aan de expert reviewers voorgelegd; na goedkeuring werden de teksten vervolgens opgenomen in het rapport.

De reviews zijn besproken in het onderzoeksteam. Wanneer werd besloten specifieke feedback en suggesties gemaakt door de expert reviewers niet of gedeeltelijk te verwerken, is dit in de teksten van de expert reviewers aangegeven (door middel van ‘opmerking onderzoekers’ bij een suggestie). Alle andere punten en feedback gemaakt door de expert reviewers zijn verwerkt. Tekstuele suggesties en opmerkingen over de onderbouwing gemaakt door de reviewers zijn verwerkt in de tekst van dit rapport, en daarom niet apart beschreven in dit rapport.

Stap 7: Opstelling concept 3 herziene vragenlijst

Aan de hand van de overgenomen suggesties en opmerkingen van de expert reviewers is concept 3 van de herziene vragenlijst opgesteld. Waar concept 1 en 2 nog beschrijvingen van voorgestelde veranderingen van de vragenlijst zoals gebruikt voor meting 2 (zie bijlage 3) betroffen, werd voor concept 3 de vragenlijst gebruikt voor meting 2 daadwerkelijk omgebouwd en aangepast. Dit met het oog op de taalkundige check in stap 7, waar ‘regel voor regel’ de bewoordingen van concept 3 inzichtelijk dienden te zijn en te worden nagelopen.

Stap 8: Taalkundige check concept 3

Om concept 3 van de herziene vragenlijst te laten checken op begrijpelijkheid (taalniveau B1) werd deze voorgelegd aan Marieke Vroom (MSc), een freelance journalist, tekstschrijver en redacteur. Vroom is afgestudeerd psychologe aan de Universiteit Twente (UT) en heeft ervaring met begrijpelijker maken van (wetenschappelijke) teksten voor een groot en divers publiek van lager en hoger opgeleiden. Onderzoekers van de UT (Zebel en Veldkamp) hebben uitstekende ervaringen met haar kwaliteiten om door wetenschappers opgezette teksten (zoals in de Slachtoffermonitor) te herformuleren naar eenvoudige en simpelere formuleringen (op B1 niveau).

Vroom heeft het tweede concept van de nieuwe vragenlijst allereerst laten inzien door twee lezers uit haar netwerk. Zij hebben allebei een migratieachtergrond en beheersen het Nederlands op B1 taalniveau. De twee lezers hebben, onafhankelijk van elkaar, de woorden en zinnen gemarkeerd die ze lastig vonden en/of waarvan ze verwachtten dat anderen met hetzelfde taalniveau daar moeite mee hebben. Vervolgens heeft Vroom de vragenlijst verder geredigeerd en voorzien van suggesties via track changes.

Als hulpmiddel maakte Vroom hierbij gebruik van twee online woordenlijsten, waarmee men kan checken of het woord geschikt is voor B1 niveau. Dit zijn <https://www.zoekeenvoudigewoorden.nl/> en <https://www.ishetb1.nl/>. In de meeste gevallen werden de woorden die de lezers aangaven, ook in deze woordenlijsten aangeduid als lastig en ongeschikt voor B1 taalniveau. Vroom heeft suggesties gegeven voor eenvoudigere woorden en voorbeelden of uitleg toegevoegd om woorden en zinnen te verduidelijken. Zij heeft hierbij getracht zo dicht mogelijk bij de inhoud van de oorspronkelijke vragen te blijven.

Stap 9: Opstelling concept 4 herziene vragenlijst

De uitkomsten van de taalkundige check werden besproken in het onderzoeksteam. We besloten de meerderheid van de suggesties gedaan door Vroom over te nemen in concept 4 van de herziene vragenlijst. De taalkundige check maakte namelijk duidelijk dat concept 3 van de herziene vragenlijst van de Slachtoffermonitor nog veel woorden en zinnen bevatte die moeilijk te begrijpen zijn voor respondenten met taalniveau B1. In de gevallen waarin we besloten suggesties niet over te nemen (veelal omdat de gedane suggestie de betekenis van een vraag of zin te veel veranderde ten opzichte van de oorspronkelijke bewoordingen) hebben we dat duidelijk aangegeven in concept 4 (ook via track changes).

Stap 10: Bespreking concept 4 met begeleidingscommissie

In stap 10 is concept 4 (inclusief de onderbouwing daarvan) doorgesproken en bediscussieerd met de begeleidingscommissie. De uitkomsten en beslissingen die uit deze bespreking naar voren kwamen zijn samengevat in dit rapport.

Stap 11: Opstelling concept 5: definitieve herziene vragenlijst

Aan de hand van deze bespreking werd concept 5 opgesteld: de definitieve, herziene vragenlijst van de Slachtoffermonitor.

Stap 12: Laatste check concept 5 door justitiële instanties

In deze laatste stap is de definitieve, herziene vragenlijst van de Slachtoffermonitor (concept 5) inclusief onderbouwing (de conceptversie van het eindrapport) voor een laatste check op feitelijke onjuistheden opgestuurd naar de professionals bij de justitiële instanties die eerder werden geïnterviewd. Deze laatste check was van belang voor de kritische vragen **lacunes**, **betrouwbaarheid** en **validiteit** die in de inleiding staan genoemd over de vragenlijsten gebruikt voor meting 1 en 2.

III. Bevindingen doorontwikkelproces van de Slachtoffermonitor

Bevindingen Stap 1: Analyse van de eerder gebruikte vragenlijsten (meting 1 & 2) en haar data

Stap 1a: Informele test van de vragenlijsten

De informele test leverde een aanzienlijk aantal suggesties op om de **(face) validiteit** te verhogen (d.m.v. verbeteren van de eenduidigheid van formuleringen van items, begeleidende teksten en antwoordcategorieën) en **redundantie** tegen te gaan (zie bijlage 4). Wat betreft dit laatste punt bleek er bijvoorbeeld een paragraaf over anonimiteit van deelname aan het begin van meting 2 kort na elkaar herhaald te worden. Een deel van de verbeteringsuggesties hebben we geselecteerd om over te nemen in concept 1 van de herziene vragenlijst aan de hand van bovenstaande twee criteria. Daarnaast constateerden we tijdens de informele test ook enkele **lacunes** voor wat betreft vragen over cyber- en gedigitaliseerde criminaliteit, en online contact met de justitiële instanties in de vragenlijst. Die zijn toegevoegd aan de tabel in bijlage 4 (en geselecteerd voor concept 1), ondanks dat 'lacunes' niet één van de beoogde aandachtspunten was. Ten slotte hadden de onderzoekers over de routing in de vragenlijst geen opmerkingen. Zie bijlage 4 voor alle suggesties en welke daarvan zijn geselecteerd voor concept 1.

Stap 1b: kwantitatieve analyses van alle items, samengestelde variabelen en antwoordcategorieën

Beschrijvende analyses

Uit de uitgevoerde beschrijvende analyses bleek dat het overgrote deel van de items en samengestelde variabelen in meting 1 en 2 geen afwijkende patronen vertoonden. Ter illustratie: het hoogste percentage missende waarden dat wij aantreffen was 3,02 % voor item 126 van meting 2 (zie bijlage 3), dat ging over de algemene indruk van respondenten over het strafrecht: "Over het algemeen garanderen de rechtbanken iedereen een eerlijk proces".

Bij enkele items was echter wel een afwijkend patroon: vraag 6a in meting 1 (bijlage 2) werd door geen enkele respondent ingevuld ($n = 0$). Deze vraag, die luidt 'Wat is de reden dat het misdrijf NIET gemeld is bij de politie?', volgt als respondenten bij vraag 6 ('Is het misdrijf gemeld bij de politie?') de antwoordoptie 'Nee, het is niet bekend bij de politie' zouden kiezen. Deze optie werd echter niet gekozen door respondenten. Inspectie van dezelfde vraag in meting 2 (vraag 10; zie bijlage 3) liet zien dat deze vraag door slechts 23 respondenten (van 2217 respondenten in meting 2; 1,03 %) is beantwoord (die op vraag 9 dus het antwoord "Nee, het is niet bekend bij de politie" kozen). Bij deze 23 respondenten kan de vraag worden gesteld of zij in theorie in de registratie van een van de zes justitiële instanties terecht kunnen komen, als het delict niet bekend is bij de politie. Bij elkaar genomen, suggereert dit dat deze antwoordoptie in vraag 6 (meting 1)/ vraag 9 (meting 2) in combinatie met vraag 6a/ 10 uit dezelfde metingen niet van toepassing lijken voor slachtoffers uit de Slachtoffermonitor, en daarom wellicht zouden kunnen worden verwijderd (om **redundantie** tegen te gaan).

Daarnaast was er nog 1 ander item dat een afwijkend patroon liet zien: de antwoordoptie 'n.v.t. (geen tegemoetkoming gekregen)' bij vraag 101 in meting 2 ("De financiële tegemoetkoming was") werd door 0 slachtoffers gekozen. Zoals ook uit de informele test naar voren kwam, is deze antwoordoptie inhoudelijk ook onmogelijk, omdat slachtoffers die op vraag 98 daarvoor aangaven geen tegemoetkoming te hebben gehad van het Schadefonds Geweldsmisdrijven voorbij vraag 101 worden gezet qua routing. Suggestie is dus ook om deze antwoordoptie te verwijderen (**redundantie**).

Validiteit en betrouwbaarheid van de schalen die de factoren van ondersteuning door de justitiële instanties meten

De ervaringen van slachtoffers met de ondersteuning geboden door de justitiële instanties wordt bevraagd met een aantal items, die dienen op om valide en betrouwbare wijze een aantal aspecten (factoren) van deze ondersteuning te meten. Daartoe zijn in meting 1 en 2 deze items per justitiële instantie onverdeeld in schalen. Bestudering van de factor- en betrouwbaarheidsanalyses die zijn uitgevoerd na meting 1 en meting 2 (zie Timmermans, Tillaart & Homburg, 2012; 2013; Andringa et al., 2017b), laat zien dat de factoren die worden onderscheiden en gehanteerd voor het OM (bejegening, informatieverstrekking, inspraak/schadeherstel, veiligheid) en de rechtspraak (bejegening, functioneren rechter) zowel in meting 1 en meting 2 valide en betrouwbaar (Cronbach's alpha's tussen .86-.96) zijn.¹⁵ De gehanteerde schalen voor de factoren voor Slachtofferhulp Nederland (bejegening, ondersteuning en veiligheid / emotionele steun) zijn ook betrouwbaar in meting 1 en 2 (Cronbach's alpha's tussen .89-.98); de validiteit van deze schalen is voldoende in meting 1, maar laat in meting 2 een gemixt beeld zien, hetgeen Andringa et al. (2017b) labelen als matige (maar niet onvoldoende) validiteit. Deze bevindingen geven niet direct aanleiding (de items in) deze schalen te wijzigen.

Wat betreft de factorindeling voor de dienstverlening van de politie (bejegening, veiligheid/schadeherstel, politietaak, hulp aan slachtoffers/positie van slachtoffers, inspraak/participatie en stroomlijning), valt op dat de validiteit in meting 1 en 2 als voldoende / redelijk werd beoordeeld evenals de betrouwbaarheid (Cronbach's alpha's tussen .85-.92), behalve de betrouwbaarheid van de schaal 'stroomlijning' (bestaande uit 2 items, e.g. "Medewerkers van de politie hebben mij niet lang laten wachten voordat ik aangifte kon doen." en "Medewerkers van de politie hebben mij mijn verhaal niet vaak laten herhalen."). Deze schaal bleek niet betrouwbaar in meting 1 ($\alpha = .50$) en had in meting 2 ook een lage onderlinge samenhang volgens Andringa et al., 2017b (samenhang niet gespecificeerd). Tezamen met de uitkomsten uit het interview met professionals van de politie (waaruit naar voren komt dat het eerste van deze twee items niet goed aansluit bij de huidige politiepraktijk; zie bij stap 2), zou een verbeteringsuggestie zijn om dit item te verwijderen en wellicht te vervangen door een ander item dat de factor 'stroomlijning' beter meet.

De validiteit en betrouwbaarheid van de factoren voor het Schadefonds Geweldsmisdrijven (dienstverlening) en het Slachtoffer Informatiepunt Schadevergoedingsmaatregelen (SIS) (bejegening en informatie) werd alleen in meting 2 onderzocht, aangezien deze instanties toen voor het eerst

¹⁵ Zie bij factoren van de rechtspraak in meting 2 echter de opmerkingen over de geringe steekproef waarop deze analyses zijn gebaseerd (Timmermans, Tillaart & Homburg, 2012; 2013; Andringa et al., 2017b).

werden bevestigd in de monitor. De validiteit en betrouwbaarheid werden gecontroleerd en in orde bevonden (zie Andringa et al., 2017b; p. 31; cronbach's alpha's niet gespecificeerd); wel waren er voor beide instanties items die niet konden worden ingedeeld in één van deze factoren; deze werden apart geanalyseerd zie tabel B1.23 en B1.24 in Andringa et al., 2017b). Bij het SIS betroffen dit twee items die op beide factoren laadden (zie tabel B1.24) en een item dat inhoudelijk niet onder bejegening of informatie viel ('De medewerkers van het SIS waren goed bereikbaar'). De suggestie zou zijn om in ieder geval de eerste twee items te verwijderen, aangezien deze geen toegevoegde inhoudelijke bijdrage lijken te leveren (**redundantie**). Inspectie van de items bij het Schadefonds die niet goed ingedeeld konden worden gaven niet direct een inhoudelijke aanleiding om deze te verwijderen.

*Kunnen **redundante** items worden verwijderd zonder in te boeten op **betrouwbaarheid**?*

Uit stap 1a kwam naar voren dat de items 'de medewerkers van [politie/OM/SHN/SGM/SIS] hebben medeleven getoond' en '...toonde begrip voor mijn situatie' inhoudelijk sterk overlappend lijken (vraag 20 politie/ 32 & vraag 27 SGM/ 103 & vraag 30 SIS/ 122 & vraag 35 OM/ 55 & vraag 63 SHN/ 83).¹⁶ Uit de analyses komt naar voren dat de correlaties tussen deze items in meting 1 (alleen voor politie, OM en SHN) en meting 2 (alle vijf instanties hierboven), sterk tot zeer sterk zijn: de correlaties variëren tussen .72 en .89 voor elk van deze instanties in beide metingen. Wanneer het item 'de medewerkers van [politie/OM/SHN/SGM/SIS] hebben medeleven getoond' zou worden verwijderd, gaat dat nauwelijks ten koste van de betrouwbaarheid van de schalen waarin deze items voorkomen: de betrouwbaarheid van de schalen met beide items inbegrepen varieerden tussen $\alpha = .91 - .96$; na verwijdering van het medeleven item werd deze variatie $\alpha = .89 - .95$. De afname in elke schaal door verwijdering van dit item was nooit groter dan drie honderdste (.03). Uit deze analyses volgt dat de items 'de medewerkers van [politie/OM/SHN/SGM/SIS] hebben medeleven getoond' verwijderd zou kunnen worden uit de vragenlijst (inclusief het item dat vraagt naar het belang van het tonen van medeleven door medewerkers van [politie/OM/SHN/SGM/SIS]) zonder de betrouwbaarheid van de gebruikte schalen sterk te schaden.

Uit stap 1a kwam ook naar voren dat de laatste twee items over de politie onder het kopje 'algemene indruk strafrecht' ("Als het er echt om gaat, dan is de politie er voor je" & "Als het er echt om gaat, is de politie er om je te helpen" (vraag 38/ 125) sterk inhoudelijk overlappen. Uit de analyse van de empirische overlap komt dit ook naar voren: zowel in meting 1 als meting 2 correleren deze items sterk ($r = .83/ .87$), en verslechtert de betrouwbaarheid van de schaal nauwelijks als de eerste van deze twee items zou worden verwijderd (van $\alpha = .91/90$ naar $\alpha = .89/88$). Voorgesteld wordt dan ook om dit item te verwijderen.

Op basis van stap 1a gold hetzelfde voor de items over de rechtbanken onder het kopje 'algemene indruk strafrecht: de items 'Over het algemeen zijn rechters eerlijk' lijkt sterk te overlappen met 'beslissingen van de rechtbank zijn bijna altijd eerlijk'. Uit de analyse komt naar voren dat de correlaties tussen deze items in meting 1 ($r = .71$) en meting 2 ($r = .72$) sterk zijn, en dat de betrouwbaarheid van de schaal zeer sterk blijft als het laatste item ('beslissingen van de rechtbank

¹⁶ Zie de laatste alinea's in de paragraaf 'leeswijzer' in de inleiding voor een uitleg over deze nummering

zijn bijna altijd eerlijk') zou worden verwijderd (meting 1: van $\alpha = .90$ naar $\alpha = .89$; meting 2: van $\alpha = .90$ naar $\alpha = .88$). Voorgesteld wordt daarom om ook dit laatste item te verwijderen.

Tot slot kwam uit het interview met Slachtofferhulp Nederland naar voren dat vanuit het perspectief van slachtoffers de vragen 'De medewerkers van het OM hebben genoeg gedaan om de dader te veroordelen' en 'De medewerkers van het OM hebben genoeg gedaan om de dader te vervolgen' (vraag 37/ 57) moeilijk te onderscheiden zijn. De analyse van de overlap tussen deze vragen bevestigt dat beeld: de correlaties tussen beide items in beide metingen zijn zeer sterk ($r = .86/.90$), en de betrouwbaarheid van de schaal 'veiligheid' blijft sterk als het 'veroordelen-item wordt verwijderd (meting 1: van $\alpha = .88$ naar $\alpha = .84$; meting 2: van $\alpha = .90$ naar $\alpha = .87$). Voorgesteld wordt daarom om het 'veroordelen' item te verwijderen (inclusief het item dat vraagt naar hoe belangrijk slachtoffers het vinden dat medewerkers van het OM voldoende doen om de dader te veroordelen?). Het item over 'vervolgen' past beter bij de praktijk van strafvervolging (niet iedere verdachte kan worden veroordeeld) en daarom wordt voorgesteld dit item te behouden.

Stap 1c: Kwalitatieve analyses van de opmerkingen van respondenten over de vragenlijsten gebruikt voor meting 1 en 2

Reacties op meting 1 (vraag 62; zie bijlage 1)

1. Algemene opmerkingen over het onderzoek

Er zijn zowel positieve als negatieve opmerkingen over het onderzoek gemaakt. Door 10 van de 94 respondenten¹⁷ die een uitspraak over de vragenlijst doen, wordt een compliment gegeven. Sommige respondenten ($n=7$) geven aan dat ze het positief waarderen dat er onderzoek gedaan wordt. Een typerende opmerking is: "Wel belangrijk dat dit soort onderzoeken worden gehouden". Twee respondenten geven aan dat ze het een goede enquête vinden. Verder maakt één persoon een positieve opmerking over de interviewer die de vragenlijst telefonisch heeft afgenomen. Je kunt je bij deze positieve opmerkingen overigens wel afvragen of de respondenten hierbij wel aan feedback op de ondersteuning aan slachtoffers door de politie dachten. Eén van de opmerkingen luidde bijvoorbeeld: "Ik vind de enquête een goede zaak. Het doet me goed dat ik op die manier nog een beetje gehoord wordt want verder heb ik dat in de hele zaak (door de politie en justitie) niet zo ervaren".

Er is ook kritiek op het onderzoek ($n=5$). Door meerdere respondenten wordt aangegeven dat ze twijfels hebben over de anonimiteit van het onderzoek ($n=3$). Twee mensen baseerden dit op feit dat de onderzoekers kennelijk wisten dat zij slachtoffer geworden waren en één respondent maakte er een opmerking over dat er gebeld was omdat de respondent de enquête nog niet ingevuld had. Een opmerking luidde: "als het anoniem is hoe kunt u dan mijn adresgegevens bewaren? Dus er is niks anoniem". Daarnaast wordt het nut van het onderzoek door sommige respondenten betwijfeld

¹⁷ De aantallen respondenten die genoemd worden in deze paragraaf 'reacties op meting 1' tellen niet op tot 94, omdat (a) sommige respondenten meerdere antwoorden hebben gegeven en (b) de vuistregel is gehanteerd dat alleen opmerkingen die meerdere keren gemaakt zijn, in de rapportage zijn opgenomen. Een uitzondering is hierbij gemaakt voor eenmalige opmerkingen die hele concrete suggesties bevatten gericht op de uitvoering van het onderzoek of verbetering van de Slachtoffermonitor. Hetzelfde geldt voor de paragraaf over reacties op meting 2 (zie ook hoofdstuk 2).

(n=2). Bijvoorbeeld: “De bedoeling van de enquête is goed, maar ik heb er weinig vertrouwen in dat het ook een nuttig resultaat heeft”.

Naast bovenstaande opmerkingen geeft één respondent aan dat hij/zij hoopt dat er iets met de resultaten van de enquête gedaan wordt (n=1). Een andere respondent zegt expliciet dat hij graag op de hoogte gesteld wil worden van de resultaten (n=1).

Verbeterpunten

2. De lengte van de vragenlijst (redundantie)

Tien respondenten hebben commentaar gegeven op de lengte van de vragenlijst. Het gaat dan om: te lang c.q. te veel vragen (n=5), valt in herhaling (n=4), eentonig en langdradig (n=1). De volgende uitspraken geven hier een goed beeld van: “De vragenlijst is heel erg uitgebreid en herhalend” en “De vragen mogen wat afwisselend gemaakt worden”.

3. Lacunes in relatie tot het handelen van de justitiële instanties

Dertien respondenten hebben aangegeven aan dat er lacunes zijn, dan wel dat er in de vragenlijst te veel of te weinig vragen zijn over een bepaald onderwerp. Door 4 respondenten wordt aangegeven dat ze meer vragen verwacht hadden over het verloop c.q. de afhandeling van hun zaak. Verder wordt het functioneren van de politie door meerdere respondenten (n=4) genoemd. Een enkeling noemt het functioneren van justitie (n=1) en de rechterlijke macht (n=1). Een selectie van de uitspraken:

“Ik vind dat ze wel wat dieper in mogen gaan op hoe het verder afloopt met de dader, want daar ben ik helemaal niet meer over geïnformeerd. Op het politiebureau werd wel beloofd dat ze me verder op de hoogte zouden houden, maar ik heb er daarna niets meer van gehoord.”

“De rol van het OM is niet aan bod gekomen terwijl ik had verwacht meer hierover te moeten beoordelen. Ik ben namelijk redelijk teleurgesteld in het OM.”

“Ik mis het stukje over de rechtbanken, dat daar niet zo diep op ingegaan is. Er worden helaas heel veel fouten gemaakt bij de rechtbanken.”

“Er had meer vragen gesteld kunnen worden over het afhandelen, wanneer een zaak bij de rechtbank loopt en de doorlooptijd.

“Ben nu bijna een jaar verder en er is nog geen uitspraak of schadevergoeding. Het duurt allemaal wat lang!!”

Dergelijke antwoorden suggereren dat de slachtoffers in de enquête meer ruimte willen hebben om hun onvrede over het (gebrek aan) handelen van de genoemde instanties te kunnen uiten.

Twee mensen geven expliciet aan dat er volgens hen geen lacunes zijn (n=2).

4. Lacunes ten aanzien van de gebeurtenis waarvan de respondent slachtoffer werd

De meest gemaakte opmerking betrof een gebrekkige aansluiting van de vragenlijst op de gebeurtenis waarvan de respondent het slachtoffer geworden was. Het gaat hier om in essentie om

twee aspecten: 1) in de vragen werd van bepaalde veronderstellingen uitgegaan, waaraan niet voldaan was en 2) de vragen pasten niet bij het delict waarvan de respondent slachtoffer geworden was.

In totaal wordt door 19 van de 94 respondenten gezegd dat bepaalde vragen niet op hen van toepassing waren (n=20).¹⁸ Sommigen gaven de reden hiervoor aan. De meest genoemde reden was dat de zaak nog niet afgehandeld was c.q. dat de schadevergoeding nog niet bepaald of uitgekeerd was (n=7). Vragen daarover konden ze dan niet beantwoorden. Een citaat: “De zaak loopt nog, want de dader is niet op komen dagen. Dus is het uitgesteld. Waardoor er diverse vragen niet echt van toepassing zijn want die zijn nog niet aan de orde geweest”. In het verlengde hiervan werd gezegd dat sommige vragen in de enquête van bepaalde vooronderstellingen uitgingen, zoals contact met het OM of een rechtszaak. Dit leidde tot een behoefte aan een categorie ‘niet van toepassing’. Zo zei één van de respondenten: “Bij het stellen van de vragen werd er al vanuit gegaan dat het misdrijf en het contact met het OM gelinkt waren aan dat misdrijf. In mijn geval is dat echter niet zo waardoor de vragen vaak niet klopten met mijn situatie. Ook werd er al vanuit gegaan dat er een rechtszaak is geweest om de daders te veroordelen, terwijl in mijn geval de daders nooit gezocht/gevonden zijn. Daardoor is er dus ook geen mogelijkheid geweest mijn schade op hen te verhalen. Ook bij die vragen werd de mogelijkheid niet geboden om ‘anders’ of ‘niet van toepassing’ in te vullen.”

Daar kwam bij dat de enquête zo ingesteld was dat de respondenten alle vragen moesten beantwoorden om de enquête af te kunnen maken. Als ze een bepaalde vraag niet konden beantwoorden en de categorie ‘niet van toepassing’, ‘anders’ of ‘weet niet’ ontbrak, leidde dat bij sommige respondenten tot frustratie en irritatie. Bijvoorbeeld het volgende (deel van een) citaat: “Sommige vragen kan ik niet beantwoorden, want mijn zaak moet nog voorkomen/moet nog schadebedrag vastgesteld worden door rechter/off. v. just. Echter ik moest wel wat invullen anders gaat de enquête niet verder.” Sommige van deze respondenten gaven aan dat de gegeven antwoorden in de enquête daarom geen goede weergave van hun mening was. Zo zei iemand: “Ik heb vele vragen ‘niets zeggend’ beantwoord, omdat ik zonder antwoord niet verder kon. Dat is het slechte van deze enquête, dat je altijd een antwoord moet hebben, ook al is het niet ter zake doende.”

Verder noemden enkele respondenten dat de vragen niet bij het delict pasten waarvan zij slachtoffer geworden waren (n=5). Een voorbeeld hiervan is oplichting.¹⁹ En men noemde dat de vragen gericht waren op delicten waarvan men als individuele burger slachtoffer wordt, en niet op delicten waarvan de respondent beroepshalve slachtoffer geworden was (n=2), op of delicten die tegen een bedrijf gepleegd waren (n=1).²⁰

¹⁸ Er is 20 keer een opmerking gemaakt die impliceert dat vragen in de vragenlijst niet van toepassing waren op de respondent. Eén van de respondent zei dat 1) het ging om een delict waar hij/zij beroepshalve slachtoffer van geworden was en 2) dat de zaak nog niet voorgekomen was en dat het daarom nog niet duidelijk was of hij/zij schadevergoeding zou krijgen. Op andere plekken in deze paragraaf waar sprake is van een discrepantie tussen aantal respondenten en aantal uitspraken geldt hetzelfde.

¹⁹ Zonder dat de respondent verder duidelijk maakte waarom de vragen niet paste bij dit delict.

²⁰ Hierbij dient te worden opgemerkt dat er voor slachtoffers die aangifte doen van diefstal of inbraak in objecten die niet hun eigendom zijn, een opt out routing bestaat in de vragenlijst: de vragenlijst is niet voor hen bestemd (zie Andringa et al., 2017; Timmermans et al., 2012). Echter, voor respondenten die bij de uitoefening van hun beroep slachtoffer werden van andere delicten, bestaat een dergelijke

5. Formulering van de vragen (**betrouwbaarheid**)

Door 17 van de 94 respondenten werd een opmerking gemaakt over de formulering van de vragen. Er zijn nauwelijks opmerkingen over de duidelijkheid: twee respondenten vonden ze over het algemeen duidelijk (n=2), drie respondenten niet (n=3). Ook zijn er 9 respondenten die aangeven de vragen lastig of (te) moeilijk te vinden (n=9), bijvoorbeeld: "Het zijn een beetje nadenkvragen. Je moet goed nadenken bij de vragen en ik vond dat een beetje lastig". Voor sommigen was het moeilijk omdat ze weinig ervaring met de betreffende instanties hadden of het te lang geleden is. Bijvoorbeeld: "Sommige vragen zijn lastig te beantwoorden als je nooit in aanraking komt met betreffende instantie." en "De enquête duurt lang en omdat het contact langere tijd geleden is geweest, zijn de vragen moeilijk". Verder geven de respondenten aan dat sommige vragen te algemeen dan wel te weinig specifiek (n=2) zijn.

Daarnaast geeft 1 respondent aan dat hij het graag over meerdere delicten gehad zou willen kunnen hebben (n=1).

6. Antwoordcategorieën (**betrouwbaarheid**)

Door 12 respondenten wordt er een opmerking over de categorieën gemaakt waar ze uit moesten kiezen. Dit geeft een wisselend beeld. Het meest gegeven antwoord is dat de respondenten meer open vragen willen (n=5). Voorbeelden zijn: "Ik heb liever open vragen." en "Ik vind dat de keuzes niet steeds moeten veranderen, dat maakt het rommelig. Eerst mee eens etc. en dan een schaal van 1 tot 5. Dat is steeds verwarrend."

7. Vormgeving en lay-out

Wat betreft de vormgeving werd aangegeven dat er behoefte was aan meer ruimte bij de open vragen (n=1). Deze respondent schreef: "Het eerdere invulveld was te klein, dus hierbij nog een poging: ...", Een andere respondent gaf aan dat hij/zij een "balkje" op prijs zou stellen dat aangeeft hoe ver men is bij het invullen van de enquête (n=1): "Het zou fijn zijn als er een balkje is, of iets anders, waar in je kan zien hoe ver in de enquête je bent."

8. Overige opmerkingen

Er werden door de respondenten geen overige opmerkingen gemaakt die concrete suggesties bevatten gericht op de uitvoering van het onderzoek of verbetering van de Slachtoffermonitor.

Reacties op meting 2 (vraag 142; zie bijlage 3)

1. Algemene opmerkingen over het onderzoek

Ook hier zijn er positieve en negatieve opmerkingen gemaakt. Door 23 van de 128 respondenten is een compliment gegeven. Sommige respondenten (n=13) gaven aan dat ze het positief waardeerden dat er onderzoek gedaan wordt. Zo zei men: "Goed dat dit soort enquêtes worden afgenomen" en "Goed dat er achteraf gekeken wordt naar het functioneren van deze keten." Anderen (n=6) gaven aan dat ze het een goede enquête vonden: "Duidelijk en overzichtelijke enquête! Prima". Twee mensen (n=2) waren positief maar gaven niet aan wat ze prima vonden. Nog eens twee mensen waren positief over degene met wie ze gesproken hadden (n=2) en één persoon gaf aan blij te zijn dat het ook online kon (n=1).

Er was ook kritiek op het onderzoek (n=13). Dit betreft dit met name de manier waarop de respondenten voor het onderzoek benaderd zijn (n=8): een verkeerde naam op de enquête ("het zou fijn zijn als de juiste naam in de aanhef van de enquête staat"), niet gebeld worden op het afgesproken tijdstip, je moeten afmelden als je niet mee wil doen:

"Ik vind de volgorde van iemand benaderen niet goed. Eerst een brief en wil je niet meedoen dan moet je je afmelden. Het is handiger dat je eerst iemand belt en dan zelf kunnen bepalen of je mee wilt doen"

Verder zeiden twee mensen dat de vragenlijst anders was dan ze verwachtten en twee mensen dat ze vonden dat de enquête te laat kwam omdat de zaak al afgehandeld was ("Deze vragenlijst komt erg laat. Afhandeling is al lang geleden") en zei één persoon dat hij het emotioneel te belastend vond.

De respondenten geven verder aan dat ze hopen dat er iets met de resultaten van de enquête gedaan wordt (n=5), zoals "Ik hoop dat jullie er iets aan hebben." Nog eens twee respondenten zeggen expliciet dat ze graag op de hoogte gesteld worden van de resultaten (n=2).

Verbeterpunten

2. De lengte van de vragenlijst (*redundantie*)

Er is 18 keer commentaar gegeven op de lengte van de vragenlijst. Het gaat dan om: te lang c.q. te veel vragen (n=10), eentonig en langdradig (n= 4) en valt in herhaling (n=3). Zo werd bijvoorbeeld gezegd: "De enquête is veel te lang", "De tijdsduur die gegeven wordt door jullie, heb ik ruimschoots overschreden.", "De vragen lijken heel veel op elkaar, waardoor het heel eentonig wordt." en "Veel vragen vallen in herhaling." Eén respondent zegt expliciet dat de enquête niet te lang is (n=1).

3. *Lacunes in relatie tot het handelen van de justitiële instanties*

Er is 25 keer aangegeven aan dat er lacunes zijn, dan wel dat er in de vragenlijst te veel of te weinig vragen zijn over een bepaald onderwerp (22 respondenten). Het gaat dan met name om het functioneren van de politie (n=9), slachtofferhulp (n=4), justitie (n=3), de rechterlijke macht (n=1) en overige instanties (n=2). De antwoorden suggereren dat sommige slachtoffers in de enquête meer ruimte zouden willen hebben om hun kritiek op het (gebrek aan) handelen van de genoemde

instanties te kunnen uiten (bijvoorbeeld over wat de politie wel en niet heeft gedaan na hun aangifte). Zo zeiden de respondenten bijvoorbeeld:

“Als dit de laatste vraag is dan vind ik dat er erg weinig gevraagd wordt over justitie en de rechtbank en dat bijna alles gericht is op de politie. Lijkt me een scheve verhouding”

“Er zijn veel vragen over het Schadefonds. Er zijn weinig vragen over de politie die na de aangifte nauwelijks nog van zich heeft laten horen.”

“Ja, er werd niet gevraagd over hoe ik erover denk wat de politie aan dit ongeval heeft gedaan. Naar mijn mening is er weinig na het aangeven ervan gebeurt. Ik heb een paar voorstellen gedaan wat we konden doen, maar dit werd allemaal afgekeurd en er werd gezegd dat er niks aan te doen was. Ik stond ook met verwondingen op het bureau, dit was duidelijk te zien maar er werd ook niks mee gedaan. Ik moest zelf vragen om EHBO doos.”

“Mevr. had over Slachtofferhulp graag vragen willen beantwoorden. Het is niet helemaal goed gegaan betreffende deze instantie m.b.t. haar zaak.”

Twee mensen geven expliciet aan dat er volgens hen geen lacunes zijn (n=2).

4. Lacunes ten aanzien van de gebeurtenis waarvan de respondent slachtoffer werd

Er werden geen opmerkingen gemaakt over dit onderwerp in meting 2.

5. Formulering van de items (betrouwbaarheid)

Door 21 respondenten wordt een opmerking gemaakt over de formulering van de vragen. Niemand geeft direct aan dat er vragen onduidelijk zijn, maar er zijn wel 5 respondenten die aangeven de vragen lastig of (te) moeilijk te vinden. Concreet werd er hier verwezen naar vragen over de gepercipieerde eerlijkheid van politiefunctionarissen en rechters. Bijvoorbeeld: “Stellingen zoals 'Rechters zijn over het algemeen eerlijk' vind ik wel erg lastig te beantwoorden. Ik hoop het, ja, maar niemand kan dit echt met zekerheid zeggen”.

Verder gaven de respondenten aan dat sommige vragen te algemeen dan wel te weinig specifiek (n=4) zijn. Ook werd gezegd dat sommige vragen niet relevant (n=3) zijn. Zo zei iemand: “Ik vraag mij af waarom het belang is om afkomst en opleiding te weten voor deze enquête”. Anderen zeiden dat ze sommige vragen suggestief vonden (n=3), bijvoorbeeld: “De vragen over de politie en rechtbank of ik deze betrouwbaar vind en of er altijd goed recht gesproken wordt zijn suggestief naar mijn mening”. Verder werden de vragen een beetje vreemd genoemd (n=4). Zo werd gezegd: “Meneer vindt het een klein beetje vreemde vragen” en “Ik vind het onzinnige vragen”.

Daarnaast geven 2 respondenten aan dat ze het graag over meerdere delicten zouden hadden willen hebben (n=2).²¹

²¹ Zie vraag 3 in meting 2 (zie bijlage 3), waarin respondenten die van meerdere voorvallen slachtoffer zijn geweest, het voorval in gedachten te nemen dat hen het meeste heeft geraakt.

6. *Antwoordcategorieën (betrouwbaarheid)*

Door 12 respondenten werd een opmerking over de categorieën gemaakt waar ze uit moesten kiezen. Dit gold met name voor het ontbreken van de categorie 'niet van toepassing' (n=8), bijvoorbeeld omdat er sprake was van een internetaangifte. Zo zei iemand: "Bij een digitale aangifte heb je geen direct fysiek contact met de politie ook niet telefonisch, waardoor een deel van de vragen m.i. niet van toepassing zijn. Ik kan hier niet n.v.t. invullen. Dat verkleurt mogelijk de antwoorden bij digitale verwerking. Verder prima hoor". Hieruit blijkt dat het buiten beschouwing laten van slachtoffers die een internetaangifte deden in de steekproef van de politie niet volledig succesvol was (zie Andringa et al., 2017a; p. 18 voetnoot 6).

Meerdere respondenten geven aan het al lang geleden is en dat ze het niet allemaal meer precies weten. Ze impliceren behoefte te hebben aan een categorie 'weet niet (meer)'. Bijvoorbeeld: "Sommige vragen wist ik niet meer zeker; dat kon ik niet overal invullen".

7. *Vormgeving en lay-out*

Wat betreft de vormgeving wordt aangegeven dat er behoefte is aan meer ruimte bij de open vragen (n=4). Zo zei iemand: "Het zou handig zijn als bij de open vragen waar je tekst kwijt kan je weet hoeveel letters je kwijt kan. Nu had ik een hele tekst getikt die veel te lang was. Lekker handig dus, kon ik hem weer inkorten". Verder wordt aangegeven dat een "balkje" dat aangeeft hoe ver men is bij het invullen van de enquête handig zou zijn (n=2). Een citaat: "Het zou fijn zijn wanneer wordt aangegeven hoe 'ver' men is in dit onderzoek".

8. *Overige opmerkingen*

Tot slot is er nog één respondent die zich afvraagt of het niet mogelijk gemaakt zou moeten worden dat de enquête niet door het slachtoffer zelf ingevuld hoeft te worden, maar door iemand uit zijn directe omgeving. Er zijn 2 respondenten die dat klaarblijkelijk gedaan hebben. Eén omdat het voor het slachtoffer te belastend geweest zou zijn en één omdat de slachtoffers kinderen waren en de respondent hen nog te jong vond om de enquête in te vullen: "Deze enquête heb ik voor onze kinderen ingevuld. Het ging dus niet over mijzelf. De kinderen vind ik te jong om de vragen te beantwoorden. Misschien is het een idee om in de enquête te verwerken of het om de persoon zelf gaat of dat je het voor een andere persoon of personen invult".

Voornaamste verbeterpunten

Stap 1c richtte zich vooral op de volgende kritische vragen ten aanzien van de Slachtoffermonitor: **lacunes, redundantie, betrouwbaarheid, (interne) validiteit en taalgebruik**. Deze kritische vragen in ogenschouw nemend, worden de volgende verbeterpunten voorgesteld:

- Het begrip 'dienstverlening' kan beter worden uitgelegd in de vragenlijst. Is dit beperkt tot directe contacten tussen de instanties en het slachtoffer, of vallen andere activiteiten, zoals opsporingsactiviteiten, er ook onder? (**taalgebruik**)
- De timing van het versturen van de vragenlijst nader bekijken: voor sommige slachtoffers loopt de zaak nog, terwijl die voor anderen al heel lang geleden is
- Er dient duidelijker te worden aangegeven dat de vragenlijst alleen door het slachtoffer zelf en niet door een goede bekende of familielid dient te worden ingevuld (**validiteit**).

- Verbetering van de lengte van de vragenlijst (**redundantie**): deze dient ingekort te worden en de routing controleren
 - Sterk op elkaar gelijkende vragen kunnen worden verwijderd
 - Vragen beperken tot vragen die de respondenten kunnen beantwoorden; vragen naar onderwerpen waar ze geen zicht op hebben, kunnen worden verwijderd
 - Vragen die op vooronderstellingen berusten, verwijderen (al dan niet via een routing) of de vragen herformuleren
- **Lacunes** in de vragenlijst: de slachtoffers lijken meer ruimte te willen hebben om hun mening over het (*dis*)functioneren van bepaalde instanties in hun specifieke situatie te geven en aan te geven in welke behoeften die instanties niet voorzien hebben. Een open vraag leent zich hier het beste voor. Het al dan niet opnemen van een degelijke vraag raakt aan de doelstelling van de slachtoffermonitor.
- Formulering van de vragen (**betrouwbaarheid**): duidelijker onderscheid maken in de vragenlijst tussen vragen naar feitelijkheden en vragen naar percepties
- Antwoordcategorieën (**betrouwbaarheid**):
 - Categorieën toevoegen, zoals “niet van toepassing”, “zaak is nog niet afgehandeld”, “weet niet (meer)”.
 - Wellicht meer mogelijkheden bieden om een bepaalde vraag niet te beantwoorden danwel over te slaan (in plaats van verplicht moeten beantwoorden van alle vragen).
- De elementen uit de afsluitende, open vraag (waarop deze analyses in stap 1c betrekking hadden) kunnen beter worden gesplitst in (a) opmerkingen over zaken die niet aan de orde geweest zijn en (b) opmerkingen over de vragenlijst.

Bevindingen Stap 2: Inventarisatie wensen justitiële instanties

Achtereenvolgens worden in bijlage 5 alle verbeterpunten gepresenteerd die naar voren kwamen uit de zes interviews met beleidsprofessionals van de justitiële instanties. Bij deze verbeterpunten wordt telkens verwezen naar specifieke vragen uit de vragenlijst die zijn gebruikt bij meting 2 van de Slachtoffermonitor, aangezien hen deze laatste versie van de vragenlijst is voorgelegd (zie bijlage 3).

Alle interviews overziend, kwamen verschillende punten meerdere keren terug (zie bijlage 5). In vijf van de zes interviews werden **lacunes** benoemd en werden er suggesties gedaan voor het toevoegen van vragen en/of antwoordcategorieën om die lacunes op te vullen. Lacunes die het meest genoemd werden, waren de mogelijkheid tot digitaal contact met medewerkers van de justitiële instantie (in 3 van de 6 interviews genoemd) en cyber- en/of gedigitaliseerde criminaliteit (2 van de 6 interviews). In het laatste geval maakten de geïnterviewden duidelijk dat deze vorm van criminaliteit niet expliciet wordt uitgevraagd in meting 2, terwijl zij als organisatie daar wel mee te maken hebben (bijv. hacking, sexting of online stalking). Ook vragen over de ervaring met vaste contactpersonen/coördinatoren bij justitiële instanties werden geïdentificeerd als een lacune in 2 van de 6 interviews. Tot slot werden in 5 van de 6 interviews instantie-specifieke vormen van ondersteuning of voorzieningen voor slachtoffers genoemd die niet in meting 2 werden uitgevraagd, maar die de desbetreffende instantie wel graag toegevoegd zou willen zien (bijv. vragen over specifieke voorzieningen voor slachtoffers rondom de terechtzitting).

Daarnaast kwam bij 2 van de 6 interviews naar voren dat de professionals de **volgorde** van eerst alle ervaringsvragen uitvragen en daarna alle belangvragen te herhalend vonden. Afwisseling van een ervaringsvraag over een vorm van ondersteuning met de vraag over het belang van die ondersteuning werd dan beter geacht (of een rangorde uitvragen onder respondenten van het belang van verschillende vormen van ondersteuning).

Een ander terugkerend onderwerp betrof de **validiteit** van de gebruikte vragen: in 3 van de 6 interviews maakten de geïnterviewden bijvoorbeeld duidelijk dat sommige ondersteuningsvormen worden uitgevraagd onder slachtoffers die geen recht hebben op deze voorziening (bv. het spreekrecht).

Een aantal verbeter suggesties die werden gedaan betroffen ook het tegengaan van **redundantie**: herhaling van vragen voorkomen (zie bijvoorbeeld de dubbele vraag over contact met de justitiële instanties in het begin van meting 2 [vraag 1 en 2], en wellicht het verwijderen van vragen die overlappend zijn maar waarbij wordt getwijfeld of respondenten die vragen begrijpen (bijv. vragen over vervolgen en veroordelen).

Tot slot werd in 1 van de 6 interviews genoemd dat het **taalgebruik** in de vragenlijst mogelijk niet voldoende toegankelijk is voor een brede groep respondenten (op B1 niveau).

Bevindingen stap 3: Opstelling beschrijving concept 1 herziene vragenlijst

Op basis van de bevindingen van stap 1 en 2 hierboven is een beschrijving van het eerste concept opgesteld van de herziene vragenlijst van de Slachtoffermonitor (concept 1; zie bijlage 6). De grootste verbetering die in concept 1 werd voorgesteld betrof het aanpassen van de **volgorde** van de ervarings- en belangvragen om de **validiteit** te vergroten (zie bevindingen stap 1a en 2). Daarnaast werden een aantal verbeter suggesties geselecteerd om de **redundantie** te verkleinen c.q. de lengte van de vragenlijst in te korten. Zo werden op basis van de bevindingen van stap 1b een aantal paren van items geïdentificeerd die sterk overlappend waren en waarvan er een verwijderd kon worden uit de vragenlijst (bijvoorbeeld de twee items “De medewerkers van de politie ... toonde begrip voor mijn situatie” en ...” hebben medeleven getoond” – het laatste item werd verwijderd). Een aantal andere suggesties die werden overgenomen uit stap 1 en 2 kwamen tegemoet aan een aantal belangrijke, door de professionals van de justitiële instanties geïdentificeerde, **lacunes** (bv. toevoegen van een aantal belangrijke cyber- en gedigitaliseerde delicten en verkeersmisdrijven aan vraag 3 in meting 2: Kunt u aangeven welk misdrijf u is overkomen?) en verbetering van het **taalgebruik** in de vragenlijst (bv. items bij instanties die vragen ‘de medewerkers van ... hebben het gevaar van herhaling van het slachtofferschap verkleind’ omzetten naar ‘... hebben het gevaar verkleind dat ik opnieuw slachtoffer word’; zie bijvoorbeeld vraag 35 in meting 2 [bijlage 3]). Tot slot werd een kanttekening toegevoegd aan concept 1: het op maat maken van de herziene vragenlijst zodat vragen niet (kunnen) worden voorgelegd aan slachtoffers voor wie die vragen niet van toepassing zijn (zie bevindingen stap 2) lijkt zeer moeilijk uitvoerbaar, met name vanwege de complexiteit van het strafproces (bijvoorbeeld omdat voorzieningen zoals het spreekrecht afhankelijk zijn van de maximale strafdreiging van het delict – de vraag is of slachtoffers die strafdreiging kennen).

Bevindingen stap 4: Bespreking beschrijving concept 1 met begeleidingscommissie

Concept 1, inclusief de onderbouwing van dat concept (i.e. de conceptuele beschrijving van de gehanteerde methodologie en bevindingen van stap 1 en 2) werd vervolgens besproken met de begeleidingscommissie (zie voor een gedetailleerd verslag van die bespreking bijlage 7). Een belangrijke uitkomst van die bespreking was het toevoegen van twee criteria aan de reeds gebruikte criteria om verbeteringsuggesties uit stap 1 en 2 te selecteren voor de herziene vragenlijst (zie onder bij stap 5). Daarnaast werd besproken wat de mogelijke consequenties van de grote, voorgestelde wijziging om de ervarings- en belangvragen afwisselend aan respondenten voor te leggen voor de vergelijkbaarheid van de verschillende metingen van de Slachtoffermonitor zijn. De commissie adviseerde om hierop in het rapport in te gaan (zie de slotbeschouwing). Andere thema's die besproken werden, betroffen hoe verbeteringsuggesties verder vormgegeven konden worden in de vragenlijst, verbeteringen ten aanzien van de terminologie in de vragenlijst (bv. in plaats van dienstverlening aan slachtoffers door de instanties te spreken van ondersteuning van slachtoffers door de instanties) en een suggestie vanuit de commissie om een vraag toe te voegen over of slachtoffers hulp hebben gehad van een advocaat tijdens het rechtsproces.

Bevindingen stap 5: Opstelling beschrijving concept 2 herziene vragenlijst

Op basis van de integratie van de inzichten uit stap 1a, 1b, 1c en 2, wordt hieronder concept 2 van de herziene vragenlijst samengevat (zie voor de volledige beschrijving van concept 2 bijlage 8). Om een gefundeerde keuze te kunnen maken uit alle verbeteringsuggesties die uit stap 1 en 2 naar voren zijn gekomen, hanteerden we (in overleg met de begeleidingscommissie) de volgende vier criteria (zie voor een toelichting op deze criteria bijlage 7). Bij elk criterium wordt een (prototypisch) voorbeeld gegeven van een verbeteringsuggestie die aan de hand van dat criterium is geselecteerd.

1. Het perspectief van slachtoffers op de ondersteuning door de justitiële instanties staat centraal in de vragenlijst.

Voorbeeld: Uit verschillende interviews kwam naar voren dat het onderscheid tussen de items 'De medewerkers van het OM hebben genoeg gedaan om de dader te veroordelen' en 'De medewerkers van het OM hebben genoeg gedaan om de dader te vervolgen' (vraag 37/57) voor slachtoffers niet of heel moeilijk te maken is. De analyses bij stap 1b onderschrijven dit: zowel in meting 1 als meting 2 is de empirische overlap tussen deze items erg groot, en zou 1 van de items kunnen worden verwijderd. Dit komt ook ten goede aan de opmerkingen gemaakt door slachtoffers zelf over de vragenlijst: dat deze te lang en vragen te herhalend zijn (zie stap 1c). Een kortere en duidelijkere vragenlijst biedt beter zicht op het perspectief van slachtoffers op de ondersteuning geboden door de justitiële instanties.

2. De voorgestelde verandering betekent een wezenlijke verbetering voor de kwaliteit van de vragenlijst, waarbij rekening wordt gehouden met suggesties die door de instanties zelf als urgent worden gezien.

Voorbeeld: Voorgesteld wordt om elke vraag naar ervaringen van slachtoffers met een specifiek aspect van de ondersteuning geboden door justitiële instanties direct te laten volgen door een vraag over het waargenomen belang van die ondersteuning door slachtoffers (zie eerste suggestie hieronder m.b.t. verbeteren validiteit).

3. De voorgestelde verandering brengt een minimale wijziging teweeg in de vragenlijst die vergelijken met de bevindingen uit de eerdere metingen nog steeds mogelijk maakt

Voorbeeld: Hierbij kan worden gedacht aan kleine tekstuele wijzigingen, zoals het woord 'anoniem' veranderen in 'vertrouwelijk' in de introductie (toelichting) van de vragenlijst (zie stap 1a).

4. De redundantie en de lengte van de vragenlijst dient te worden aangepakt. Om zo goed mogelijk te onderbouwen welke items verwijderd kunnen worden, gelden de uitkomsten van de kwantitatieve analyses in stap 1b als meest belangrijk.

Voorbeeld: Uit stap 1b kwam naar voren dat de items 'de medewerkers van [politie/ OM/ SHN/ SGM/ SIS] hebben begrip getoond voor mijn situatie' en 'de medewerkers van [politie/ OM/ SHN / SGM / SIS] hebben medeleven getoond' een sterke empirische overlap vertonen. De betrouwbaarheid van de schalen waarin het medeleven item voorkomt blijft goed als het medeleven item wordt verwijderd. Dit stellen we dan ook voor.

Aan de hand van deze vier criteria werden de verbeter suggesties uit stap 1 en 2 nogmaals langs gelopen. De suggesties die werden geselecteerd met deze criteria betekenden een verbetering van de vragenlijst voor wat betreft bestaande **lacunes, redundantie, validiteit en het taalgebruik**. Deze suggesties werden overgenomen in concept 2 van de herziene vragenlijst van de Slachtoffermonitor (voor een gedetailleerd overzicht van alle verbeter suggesties doorgevoerd in concept 2: zie bijlage 8). Daarnaast werd de kanttekening gemaakt bij concept 1 gehandhaafd: sommige vragen in de vragenlijst scheppen een verkeerd beeld van de slachtofferondersteuning, omdat slachtoffers vragen krijgen voorgelegd over voorzieningen waar zij geen recht op hadden en deze dus ook niet aangeboden kregen (bv. bij vragen over het spreekrecht). Wanneer slachtoffers zulke vragen krijgen voorgelegd kan dat van invloed zijn op hoe zij de verdere beoordeling van de justitiële instantie(s) beoordelen in de vragenlijst. Echter, het lijkt praktisch zeer moeilijk uitvoerbaar om de vragenlijst zo aan te passen dat dergelijke vragen alleen worden voorgelegd aan slachtoffers die recht hadden op deze voorzieningen. Daar komt bij dat uit stap 1 niet naar voren is gekomen dat slachtoffers aangeven verrast te zijn dat zij een bepaalde vorm van ondersteuning die wordt bevraagd niet aangeboden hebben gekregen. Geconcludeerd werd dat hier vooralsnog geen oplossing voor is en daarom wordt voorgesteld dit niet te veranderen.

Bevindingen stap 6: Evaluatie beschrijving concept 2 door expert reviewers

In stap 6 is concept 2, inclusief de onderbouwing van dit concept (i.e. de beschrijving van het ontwikkelproces tot aan dit concept) voorgelegd aan de twee expert reviewers dr. Natalie Koster en

prof. dr. Bernard Veldkamp (zie voor hun volledige reviews bijlage 9). Beide reviewers gaven aan dat zij de aanpak van deze doorontwikkeling van de vragenlijst Slachtoffermonitor positief evalueerden: een grondige, mixed-methods benadering die de kwaliteit van de vragenlijst verder zal verbeteren. De timing van deze doorontwikkeling (ruim voordat de derde meting zal plaatsvinden) werd ook als positief punt benoemd. Beide reviewers maakten ook duidelijk dat zij zich goed konden vinden in de verbeteringsuggesties in concept 2; geen van beiden gaven aan dat zij (één van) de verbeteringsuggesties niet zouden doorvoeren.

Review dr. Koster

Veel van de punten die uit de review van Natalie Koster naar voren kwamen betroffen aanscherpingen van en/of aanvullingen op de verbeteringsuggesties in concept 2. Dit ging dan bijvoorbeeld om consistentie van formuleringen in de vragen (consequent gebruik van het woord 'u' en van enkel- en meervoud [dader(s) vs. daders] – deze suggesties zijn overgenomen). Een belangrijke aanvulling die deze reviewer maakte op een verbeteringsuggestie naar aanleiding van opmerkingen van slachtoffers op de open vraag (stap 1), was het toevoegen van een vraag in de vragenlijst over of de (straf)zaak van de respondent is afgesloten (ja/nee/weet niet). Deze vraag is overgenomen in concept 3.

Naast de verbeteringsuggesties, stelde Koster voor een aantal items over de politie te veranderen, in navolging van het interview met de politie (stap 2). Dit betroffen ten eerste suggesties gericht op de items over de ervaringen met slachtofferondersteuning geboden door de politie (en het belang daarvan). Besloten werd om deze suggesties niet over te nemen in concept 3, omdat dat naar de mening van de onderzoekers te veel ten koste zou gaan van de mogelijkheid tot vergelijking met meting 1 en 2 (zie criteria bij stap 5). Daarnaast stelde zij voor items toe te voegen in de vragenlijst om het vertrouwen in de politie te meten op drie deelaspecten: procedurele rechtvaardigheid (i.e. wordt het verhaal van slachtoffers meegenomen in keuzes door de politie?), effectiviteit van het politietoedreden en de mate waarin slachtoffers waarnemen dat zij normen en waarden delen met de politie. Deze suggestie werd overgenomen; deze items kwamen in concept 3 in plaats van de items over de politie in de sectie 'algemene indruk van het strafrecht' (zie meting 2).

Tot slot stelde deze reviewer ook een aantal extra verbeteringsuggesties voor concept 3 die nog niet waren gedaan in concept 2. Dit betrof bijvoorbeeld het opnemen van een vraag over de waargenomen ernst van het misdrijf (aangezien de ervaring met justitiële instanties hiervan afhankelijk kan zijn) en het aanpassen van de volgorde van de vragen over verschillende voorzieningen die slachtoffers tijdens het rechtsproces krijgen voorgelegd (zoals spreekrecht, gesprek met de officier van justitie, bemiddeling). Haar voorstel was om de volgorde van deze vragen aan te passen aan de volgorde waarin deze voorzieningen tijdens het rechtsproces worden aangeboden. Deze suggesties zijn ook overgenomen.

Review prof. dr. Veldkamp

Reviewer Bernard Veldkamp had ten eerste twee algemene punten van feedback. De eerste daarvan betrof de aanpak van de evaluatie: het enige punt dat hij zelf anders zou hebben aangepakt was uitvoeren van een extra taalkundige check. Deze had naar zijn mening direct uitgevoerd kunnen worden tijdens de eerste informele test (stap 1), zodat de suggesties voor verbetering die op dat vlak

naar voren kwamen ook direct zouden zijn meegenomen in de stappen die daarna kwamen. De aangepaste formuleringen op basis van deze taalkundige check hadden de interpretatie van de bevindingen van de stappen daarna kunnen beïnvloeden: de interpretatie van bevindingen bij stap 1b (bv. de waargenomen overlap tussen en redundantie van items in meting 2) bijvoorbeeld. Er zijn gaandeweg de evaluatie ook een aantal nieuwe vragen/ items toegevoegd; om die reden vond hij het ook goed om een taalkundige check als laatste stap uit te voeren (zoals in de huidige opzet).

Het tweede algemene punt betrof de vergelijkbaarheid van de vragenlijst gebruikt voor de verschillende metingen (equivalentie). Het idee zoals geschetst in de onderbouwing van concept 2, om bij de derde meting gerandomiseerd twee verschillende versies af te nemen (1 met de oude volgorde van ervaring/ belang vragen en 1 versie met de nieuwe, afwisselende volgorde van ervaring en belang vragen), vond hij een goede suggestie. Wel geeft Veldkamp aan dat dit slechts een algemeen beeld geeft van de vergelijkbaarheid, zonder dat echt hard gemaakt kan worden dat de verschillende vragenlijsten hetzelfde meten. Wil men hardere uitspraken kunnen doen over de vraag of een nieuwe afname van de vragenlijst hetzelfde meet als voorgaande metingen (equivalentie bepalen), dan is een andere, veel uitvoerigere aanpak vereist, aldus Veldkamp. Een dergelijke aanpak zou gekozen kunnen worden als men zeer ingrijpende beslissingen zou willen baseren op de uitkomsten van de Slachtoffermonitor (bijvoorbeeld of een justitiële instantie wordt opgeheven of niet). Voor het huidige doel van de Slachtoffermonitor (het monitoren van de ervaringen met en waargenomen kwaliteit van de ondersteuning geboden door de justitiële instanties aan slachtoffers) is een dergelijke uitvoerigere aanpak niet nodig volgens hem. Veldkamp vraagt zich wel af in welke verhouding de onderzoekers de gerandomiseerde versies bij meting 3 zouden willen afnemen. Als de totale sample even omvangrijk is als bij de tweede meting, dan is het niet nodig een 50/50 verhouding aan te houden. Bij een totale sample van rond de 2000 deelnemers, zou kunnen worden volstaan met het aanbieden van de oude vragenlijst aan een minderheid van de deelnemers, bijvoorbeeld tussen de 10 en 35 %. In ogenschouw moet wel worden genomen of men wil uitsplitsen naar subgroepen (bijvoorbeeld naar de verschillende steekproeven) bij het doen van uitspraken over de vergelijkbaarheid. Het uitvoeren van *a priori* power berekeningen om de minimale sample size te bepalen waarmee men verschillen kan toetsen tussen de oude en nieuwe vragenlijst zouden hierbij kunnen helpen.

Naast deze algemene punten gaf Veldkamp ook een aantal specifieke punten van feedback naar aanleiding van concept 2 en de onderbouwing. Dit betrof allereerst een suggestie om de redundantie te verminderen (minder beschrijvingen toevoegen in de vragenlijst over de justitiële instanties); deze suggestie werd niet overgenomen met het oog op het behouden van de vergelijkbaarheid met eerdere metingen. Daarnaast maakte Veldkamp twee opmerkingen over de validiteit van vragen (bv. is duidelijk voor slachtoffers bij de vragen over de samenwerking tussen de justitiële instanties over welke samenwerking wordt gesproken?), waarop door de onderzoekers is gereageerd (zie bijlage 9). Tot slot vroeg Veldkamp zich af waarom niet opnieuw factoranalyses zijn uitgevoerd bij stap 1 na verwijdering van items; de onderzoekers geven aan dat naast verwijdering van items ook een aantal items zijn veranderd; om die reden is het beter de factoranalyses te herhalen over alle (bestaande en nieuwe) items na afloop van de derde meting.

Bevindingen stap 7: Opstelling concept 3 herziene vragenlijst

Aan de hand van de overgenomen suggesties en opmerkingen van de expert reviewers is concept 3 (zie bijlage 10) van de herziene vragenlijst opgesteld. Waar concept 1 en 2 nog beschreven voorgestelde veranderingen betroffen van de vragenlijst gebruikt voor meting 2 (zie bijlage 3), zonder meting 2 zelf aan te passen, werd voor concept 3 de vragenlijst gebruikt voor meting 2 daadwerkelijk omgebouwd en aangepast. Dit met het oog op de taalkundige check, waar 'regel voor regel' de bewoordingen van concept 3 inzichtelijk dienden te zijn en te worden nagelopen.

Bevindingen stap 8: Taalkundige check concept 3

Concept 3 is vervolgens voorgelegd aan freelancer Marieke Vroom ten behoeve van de taalkundige check. Haar check maakte duidelijk dat concept 3 op een groot aantal punten voor verbetering vatbaar was om deze meer in lijn te brengen met taalniveau B1. De wijzigingen die zij voorstelde vielen uiteen in drie typen. Allereerst deed zij op verschillende punten in de vragenlijst suggesties om lange, complexe zinnen in toelichtingen, inleidingen op vragen en formuleringen van items om te zetten naar korte, simpele en actieve zinnen/ items. Een voorbeeld hiervan is de suggestie om de zin 'Wat was de reden of waren de redenen om het misdrijf bij de politie te melden?' te veranderen naar 'Waarom meldde u het misdrijf bij de politie?'. Ten tweede gaf Vroom bij veel woorden in de vragenlijst aan dat deze moeilijk te begrijpen waren door (een van) de lezers met B1 taalniveau en/of niet voorkwamen in het B1 woordenboek. Zij stelde dan andere woorden voor (bijvoorbeeld 'betreft' veranderen naar 'het gaat om') of stelde een toevoeging voor ter uitleg (bijvoorbeeld bij het woord 'spreekrecht': "In de rechtszaal vertellen over de gevolgen die het misdrijf heeft gehad") of gaf aan dat het goed zou zijn als de onderzoekers een korte toelichting toe zouden voegen (bijvoorbeeld bij het woord 'sextortion'). Ten slotte deed zij op een aantal plekken in de vragenlijst suggesties voor het toevoegen van een zin ter verduidelijking van de antwoordcategorie 'n.v.t.': "Kies n.v.t. (niet van toepassing) als u geen ervaring heeft met wat er in de stelling staat".

Bevindingen stap 9: Opstelling concept 4 herziene vragenlijst

Het overgrote deel van de verbeteringsuggesties die uit de taalkundige check naar voren zijn gekomen, zijn overgenomen in concept 4 (zie bijlage 11). Suggesties die niet zijn overgenomen (veelal omdat deze de betekenis [en dus de validiteit] van vragen of teksten te veel veranderde volgens ons), zijn aangegeven in dit bestand (via track changes), inclusief een onderbouwing daarvan.

Bevindingen stap 10: Bespreking concept 4 met begeleidingscommissie

Concept 4 werd vervolgens besproken met de begeleidingscommissie (zie voor een uitgebreid verslag bijlage 12). In deze bijeenkomst werden allereerst twee categorieën misdrijven besproken die tijdens voorafgaande stappen werden voorgesteld om toe te voegen aan vraag 2 in de vragenlijst over het type misdrijf dat slachtoffers hebben ervaren. Besloten werd om de categorie 'mensenhandel' (voorgesteld door een van de expert reviewers) niet apart toe te voegen als misdrijf (onder andere vanwege de lage prevalentie van dit misdrijf onder slachtoffers die worden benaderd voor de Slachtoffermonitor) en de categorie 'verkeersmisdrijven' (op basis van het interview met de politie – stap 2) wel toe te voegen en ongewijzigd te laten qua omschrijving.

Vervolgens werd de keuze van de onderzoekers besproken om de vragen over de samenwerking tussen de verschillende justitiële instanties in de vragenlijst te behouden, ondanks dat beide expert reviewers (en de geïnterviewden van de politie) aangaven dat deze vragen verwijderd konden worden. Opgemerkt werd dat alleen het aspect van de (mate van) informatie-uitwisseling tussen de instanties relevant is vanuit het perspectief van slachtoffers. Besloten werd daarom om het samenwerkingsonderdeel uit de vragenlijst te halen in concept 5 en om een aangepaste versie van de vragen over het informatie-uitwisselingsaspect te behouden.

Daarnaast werd vanuit de commissie voorgesteld om een aantal vragen over rechten op te nemen in de vragenlijst, zoals niet alleen het spreekrecht, het recht op schadevergoeding en recht op informatie/bejegening, maar ook de overige slachtofferrechten: recht op kennisneming van het dossier, recht op toevoegen van stukken aan het dossier en recht op bijstand. Deze rechten zijn in het leven geroepen om slachtoffers meer te betrekken in het rechtsproces, dus zouden niet mogen ontbreken. Een voorstel voor het toevoegen van drie vragen voor deze drie rechten is overgenomen in concept 5.

De commissie merkte tijdens de bespreking ook op dat er naar aanleiding van de taalkundige check veel is gewijzigd, maar was het er desondanks wel mee eens was dat dit allemaal goede wijzigingen waren. De vragenlijst is voor slachtoffers met verschillende achtergronden zo beter te begrijpen. De commissie gaf aan ervoor te zijn om deze wijzigingen allemaal over te nemen. Gezien de grootte van de wijziging ten opzichte van de vragenlijst gebruikt voor meting 2, is het goed mogelijk dat er een trendbreuk zal gaan optreden. Vervolgens werden twee manieren besproken waarop deze trendbreuk geanalyseerd zou kunnen worden bij (de aanloop naar) meting 3. Besloten werd deze suggesties over te nemen in de slotbeschouwing van het rapport.

Tot slot werden een aantal kleinere suggesties op detailniveau besproken, zoals het toevoegen van contactinformatie over Slachtofferhulp (aan het einde van de vragenlijst), het behouden van een item bij de vragen over de rechtspraak dat gaat over vergelding ('De rechter heeft voldoende gedaan om de dader te berechten.') en het verduidelijken van toevoegingen bij de ervaring- en belangvragen gemaakt naar aanleiding van de taalkundige check. Deze suggesties zijn overgenomen in concept 5.

Bevindingen stap 11: Opstelling concept 5: definitieve, herziene vragenlijst

De verbeter suggesties, opmerkingen en adviezen uit stap 10 zijn verwerkt in concept 5, hetgeen de definitieve, herziene vragenlijst Slachtoffermonitor betreft als uitkomst van dit ontwikkeltraject. In bijlage 13 staat deze definitieve, herziene vragenlijst weergegeven, waarin zoveel mogelijk is getracht aan te geven (door middel van opmerkingen in de kantlijn) wat is veranderd ten opzichte van de vragenlijst gebruikt voor meting 2 (bijlage 3).

Bevindingen stap 12: Laatste check door justitiële instanties

Vanuit de zes justitiële instanties werden geen feitelijke onjuistheden geconstateerd in de definitieve, herziene vragenlijst van de Slachtoffermonitor (concept 5) inclusief onderbouwing (de conceptversie van het eindrapport). De professionals werkzaam bij de Rechtspraak deden wel een laatste verbeter suggestie. Zij deden het voorstel om het item "Ik ben tevreden over de schadevergoeding die de dader moet betalen van de rechter" in concept 5 te veranderen naar "Ik kan mij vinden in de beslissing die de rechter heeft genomen op mijn vordering tot schadevergoeding",

aangezien de rechter soms ook beslist om geen schadevergoeding op te leggen. Besloten werd om deze suggestie niet over te nemen, aangezien (a) slachtoffers ook de mogelijkheid hebben om de antwoordcategorie 'niet van toepassing' aan te kruisen als er geen schadevergoeding is opgelegd, en (b) het doel van dit item juist is om te achterhalen hoe slachtoffers aankijken tegen een schadevergoeding als deze wordt opgelegd door een rechter.

IV. Slotbeschouwing

Het monitoren van de waargenomen kwaliteit van de ondersteuning die slachtoffers van een misdrijf van zes justitiële instanties in Nederland ontvangen, is belangrijk. De gekozen insteek van de Slachtoffermonitor, waarin een Consumer Quality index benadering werd gecombineerd met onderzoek naar de behoeften van slachtoffers (Van Mierlo et al., 2009; Ten Boom & Kuijpers, 2008), biedt goede mogelijkheden om de waargenomen kwaliteit van de slachtofferondersteuning over de jaren te volgen. Het maakt het mogelijk in kaart te brengen *hoe* slachtoffers specifieke vormen van geboden ondersteuning door de jaren heen ervaren en welke van die ondersteuningsvormen als belangrijk worden ervaren.

In dit project is de vragenlijst Slachtoffermonitor die is gebruikt voor meting 1 en 2 verder doorontwikkeld. Dit naar aanleiding van een aantal kritische vragen die werden opgeworpen bij meting 2, over de bestaande **lacunes**, de **redundantie**, **betrouwbaarheid**, **validiteit**, het **taalgebruik** en de gebruikte **volgorde van vragen** in de Slachtoffermonitor. We hebben de vragenlijst onderworpen aan een informele test en de empirische gegevens van de eerste twee metingen geanalyseerd. We hebben professionals van de justitiële instanties gevraagd aan te geven hoe de vragenlijst verbeterd kan worden. Hierna hebben we een eerste concept van de herziene vragenlijst opgesteld. Vervolgens is deze besproken met de begeleidingscommissie, wat uitmondde in concept 2. Dit tweede concept is voorgelegd aan twee expert reviewers, hetgeen aanleiding gaf om de vragenlijst verder aan te scherpen in een derde concept. Dit derde concept is vervolgens taalkundig getest – de suggesties die daaruit naar voren zijn gekomen zijn verwerkt in concept 4. Dit vierde concept is vervolgens besproken met de begeleidingscommissie en op basis daarvan is concept 5 opgesteld: de definitieve, herziene vragenlijst Slachtoffermonitor. Dit vijfde concept is vervolgens in een laatste ronde ter check op feitelijke onjuistheden voorgelegd aan de professionals van de justitiële instanties die eerder waren geïnterviewd.

Deze grondige, mixed-methods benadering heeft geresulteerd in een verbeterde versie van de vragenlijst voor de Slachtoffermonitor die gebruikt kan worden voor de derde meting. De vragenlijst kent minder **lacunes** doordat zij beter is afgestemd op de huidige justitie-praktijk (bijvoorbeeld online slachtofferondersteuning), bevat minder **redundantie** (bijvoorbeeld overlappende items die zijn verwijderd), biedt wat ons betreft betere mogelijkheden om verschillen in waargenomen kwaliteit tussen vormen van ondersteuning in kaart te brengen (aanpassing van de **volgorde van vragen**) en is beter geschikt voor B1 **taalniveau**. Ook is de **betrouwbaarheid** en **validiteit** van de vragenlijst verbeterd door verschillende formuleringen van items eenduidiger en specifieker te maken.

Tijdens het ontwikkelproces stonden we vaak voor een dilemma: wanneer voeren we wijzigingen door in de vragenlijst om deze kwalitatief beter en toekomstbestendiger te maken en wanneer doen we dat niet, zodat de monitorfunctie (vergelijkbaarheid met eerdere metingen) niet in gevaar komt? De definitieve, herziene vragenlijst in bijlage 12 (concept 5) maakt duidelijk dat de vragenlijst op veel punten is veranderd. Om de vragenlijst ook daadwerkelijk uit te zetten, doen we hieronder enkele suggesties. Tenslotte gaan wij in op de beperkingen van dit onderzoek, en hoe zij ten tijde van de nieuwe meting zouden kunnen worden geadresseerd.

Aanbevelingen voor de derde meting van de Slachtoffermonitor

De belangrijkste aanbeveling betreft het onderzoeken van de impact van alle veranderingen die wij hebben doorgevoerd in de vragenlijst van de Slachtoffermonitor op de uitkomsten daarvan, met name de aanpassing van de volgorde van de ervarings- versus belangvragen. Gezien de grootte van de wijzigingen ten opzichte van de eerdere vragenlijst gebruikt voor de tweede meting, is het goed mogelijk dat er een trendbreuk zal gaan optreden in de uitkomsten. Een belangrijke vraag wordt dan in hoeverre die trendbreuk een gevolg is van de doorgevoerde wijzigingen in de vragenlijst zelf en/of van andere veranderingen, zoals wijzigingen in de geboden ondersteuning door de justitiële instanties of veranderingen in de aard van de steekproef. Om hier een indicatie van te kunnen krijgen, worden twee verschillende manieren voorgesteld om de aard van de trendbreuk te analyseren.

Een eerste optie is om het verschil tussen de vragenlijst gehanteerd bij meting 2 en concept 5 voorafgaand aan de derde meting te toetsen met een kleinere sample. Op die wijze kan, bij een mogelijke trendbreuk, er een beslissing worden genomen hoe hiermee om te gaan voordat meting 3 wordt uitgevoerd. Een tweede optie is om bij de derde meting de vragenlijst gebruikt voor meting 2 en concept 5 af te nemen, op gerandomiseerde wijze, en dan te observeren waar verschillen zijn en daar de juiste interpretatie aan te geven. Mocht daaruit blijken dat vervolgonderzoek nodig is om voor één of meerdere vragen de trendbreuk beter te begrijpen, dan kan dat post hoc.

In de bespreking van de onderzoekers met de begeleidingscommissie ontstond consensus dat optie twee de beste strategie lijkt: bij meting 3 zowel de vragenlijst zoals gebruikt in meting 2 als concept 5 af te nemen om zicht te krijgen op de trendbreuk. Een 1/3 (vragenlijst gebruikt voor de tweede meting) vs. 2/3 (nieuwe vragenlijst) verdeling voor deze gerandomiseerde afname zou dan een goede verdeling zijn, mits rekening wordt gehouden met verschillen in de groottes van de steekproeven die worden getrokken bij de justitiële instanties. Bij de rapportage van meting 3 zou dan vervolgens bij het visualiseren van de trend over de jaren heen, een nieuwe lijn weergegeven kunnen worden zodat duidelijk is dat de vragenlijst daar aanzienlijk veranderd is en de lijn niet zomaar doorgetrokken kan worden (i.e. trendbreuk).

Ten tweede is het belangrijk de factor-structuur van de herziene, nieuwe vragenlijst opnieuw te analyseren na meting 3, zoals expert reviewer Veldkamp aangaf. Idealiter wil men dezelfde factorstructuur qua kwaliteitsindicatoren kunnen aantonen voor wat betreft de samengestelde variabelen als bij de eerste twee metingen. Er zijn items verwijderd, formuleringen veranderd en de volgorde van ervarings- versus belangvragen is aangepast. Hoewel is getracht de inhoud van de items die de indicatoren moeten vaststellen niet te wijzigen, is een empirische vraag of dit de factorstructuur heeft aangetast. Zou dit het geval zijn, dan vormt dat mogelijk een bedreiging van de (interne) validiteit van de vragenlijst.

Methodologische beperkingen en hoe zij ten tijde van meting 3 kunnen worden geadresseerd

Ondanks de grondige, mixed-methods benadering in dit project, zijn er ook enkele methodologische beperkingen die genoemd moeten worden. Ten eerste zijn slachtoffers niet direct betrokken in deze evaluatie. Concept 4 (de definitieve, herziene vragenlijst) had bijvoorbeeld ook nog voorgelegd kunnen worden aan slachtoffers, zodat getest had kunnen worden of zij nog veel herhaling/

redundantie ervaren in de vragenlijst. De zienswijzen van slachtoffers zijn echter wel indirect betrokken, door de analyse van hun opmerkingen tijdens de eerste twee metingen van de Slachtoffermonitor (stap 1c). Voorafgaand aan de derde meting zou de vragenlijst eventueel nog, als ware van een pre-test, aan een kleine groep slachtoffers kunnen worden voorgelegd.

Ten tweede zijn uit pragmatische overwegingen de coderingen van de antwoorden van slachtoffers op de open vraag (stap 1c) en de uitwerking van elk van de zes interviews met de beleidsprofessionals van de justitiële instanties (stap 2) telkens door één onderzoeker uitgevoerd, en niet door meerdere onderzoekers (onafhankelijk van elkaar). Dit maakt het lastig te checken hoe betrouwbaar deze coderingen en uitwerkingen zijn (interbeoordelaarsbetrouwbaarheid). We vermoeden echter dat dit gevaar voor de betrouwbaarheid niet heel groot zal zijn, aangezien de wijze van coderen en uitwerking van de interviews wel zijn besproken in het onderzoeksteam. Om de betrouwbaarheid van de bevindingen verder te verhogen, zonder dat het enorm arbeidsintensief zou zijn, stelt expert reviewer Koster voor in toekomstig onderzoek de volgende aanpak te hanteren: twee onderzoekers werken een interview uit en vergelijken en bespreken deze vervolgens. Op die manier kunnen de onderzoekers met elkaar afspreken hoe de andere interviews geanalyseerd kunnen worden. De andere interviews zouden dan elk door 1 onderzoeker kunnen worden uitgewerkt en enkel op die punten waar twijfel over is, zouden de onderzoekers nader overleg kunnen hebben.

Tot slot: de Slachtoffermonitor is een duidelijk voorbeeld van een meetinstrument dat een voortdurend veranderende praktijk monitort. Inherent aan dit type onderzoek is dat niet valt te anticiperen op hoe de slachtofferondersteuning ten tijde van meting 3 er precies uit zal zien. Mocht er besloten worden dat de ontwikkelde, herziene versie van de vragenlijst in dit project gebruikt gaat worden voor de derde meting van de Slachtoffermonitor, dan lijkt het raadzaam net voorafgaand aan de derde meting (rond 2021) de nieuwe vragenlijst nogmaals te laten checken door (professionals van) de zes justitiële instanties die worden bevraagd in de Slachtoffermonitor. De ondersteuning geboden aan slachtoffers door de justitiële instanties in Nederland zal dan namelijk verder doorontwikkeld zijn, zoals de interviews met professionals van deze instanties in dit project ook duidelijk maakten.

V. Referenties

- Andringa, W., L. K. Kranenburg, J. Bouwmeester en F. ten Doeschot. 2017a. Tweede meting slachtoffermonitor – Hoofdrapport. Enschede: I&O Research.
- Andringa, W., L. K. Kranenburg, J. Bouwmeester en F. ten Doeschot. 2017b. Tweede meting slachtoffermonitor – Bijlagen. Enschede: I&O Research.
- Bouckaert, G. & van de Walle, S. (2003). Comparing Measures of Citizen Trust and User Satisfaction as Indicators of "Good Governance": Difficulties in Linking Trust and Satisfaction Indicators. *International Review of Administrative Sciences*, 69(3), 329-343.
- Dinsdale, G. and Marson, B.D. (1999) Citizen/Client Surveys: Dispelling Myths and Redrawing Maps. Ottawa: Canadian Centre for Management Development.
- Giebels, E. (2016). Communicatie met en nazorg aan nabestaanden. Magazine Nationale Veiligheid en crisisbeheersing, 14, 10-11.
- Giebels, E. & Noelanders, S. (2004). Crisis negotiations: A multiparty perspective. Universal Press.
- Giebels, E., Noelanders, S. & Vervaeke, G. (2005). The hostage experience: implications for negotiation strategies. *Clinical Psychology & Psychotherapy: An international review*, 12, 241-253.
- Lens, K., Pemberton, A., & Bogaerts, S. (2013). Heterogeneity in victim participation: A new perspective on delivering a Victim Impact Statement. *European Journal of Criminology*.10, 479-495. DOI: 10.1177/1477370812469859
- Van Mierlo, F., A. Pemberton en R. van Tol. 2009. Van tevredenheid naar kwaliteit: Een meetinstrument voor de slachtofferzorg. Tilburg: INTERVICT/Prisma Print.
- Oudejans, M. & Christian, L. M. (2011). Using interactive features to motivate and probe answers to open-ended questions. In: M. Das, P. Ester, & L. Kaczmirek (Eds.). *Social and Behavioral Research and the Internet: Advances in Applied Methods and Research Strategies*.
- Schwarz, N. & Hippler, H. J. (1995). Subsequent questions may influence answers to preceding questions in mail surveys, *Public Opinion Quarterly*, 59, 93–97. <https://doi.org/10.1086/269460>
- Sherman LW and Strang H (2007) Restorative Justice: The Evidence. London: The Smith Institute.
- Sixma H.J., Kerssens J.J., Campen C.V., Peters L. (1998). Quality of care from the patients' perspective: from theoretical concept to a new measuring instrument. *Health Expectations* 1(2), 82-95.
- Smyth, J.D., Dillman, D.A., Christian, L. M., McBride, M. (2009). Open-ended questions in web surveys: Can increasing the size of answer boxes and providing extra verbal instructions improve response quality?, *Public Opinion Quarterly*, 73, pp. 325–337, <https://doi.org/10.1093/poq/nfp029>
- Ten Boom, A. & Kuijpers, K.F. (2008). *Behoeften van slachtoffers van delicten*. Den Haag. WODC/INTERVICT, Boom Juridische Uitgevers.

Timmermans, M., J. van den Tillaart, en G. Homburg. 2012. Eerste meting slachtoffermonitor: Ervaringen van slachtoffers met justitiële slachtofferondersteuning. Deel 1: Politie. Amsterdam: Regioplan.

Timmermans, M., J. van den Tillaart, en G. Homburg. 2013. Eerste meting slachtoffermonitor: Ervaringen van slachtoffers met justitiële slachtofferondersteuning. Deel 2: Openbaar Ministerie, Rechtspraak & Slachtofferhulp Nederland. Amsterdam: Regioplan & Ipsos Synovate.

Tillaart, J. van den, M. Timmermans en G. Homburg. 2014. Secundaire analyse kwaliteitsmeting slachtofferzorg. Amsterdam: Regioplan.

Yang SM., Hinkle J.C. (2012). Issues in Survey Design: Using Surveys of Victimization and Fear of Crime as Examples. In: Gideon L. (eds) Handbook of Survey Methodology for the Social Sciences. Springer, New York, NY.

Zebel, S. (2012). Een quasi-experimentele studie naar de effecten van de Nederlandse slachtofferdadergesprekken. In I. Weijers (Ed.), *Bemiddeling na strafbare feiten: De Nederlandse slachtofferdadergesprekken* (pp. 21-44). Den Haag: Boom Juridische uitgevers.