

Beschrijving concept 1 herziene vragenlijst

Op basis van de integratie van de inzichten uit stap 1a, 1b, 1c en 2, wordt hieronder een eerste verbetervoorstel gedaan voor aanpassing van de vragenlijst die is gebruikt voor de 2e meting van de Slachtoffermonitor (Andringa et al., 2017b), waarbij de adagia uit de startnotitie “verander de vragenlijst minimaal en alleen waar nodig” en “hoe kan de Slachtoffermonitor zo goed mogelijk worden voorbereid op toekomstige ontwikkelingen” in acht zijn genomen. Om een gefundeerde keuze te kunnen maken uit alle verbeter suggesties die uit stap 1 en 2 naar voren zijn gekomen vis-a-vis deze adagia, hanteerden we hierbij dezelfde criteria als bij 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’ in zie hieronder) 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 tav de huidige praktijk). De suggesties worden hieronder weergegeven (inclusief korte onderbouwing), aan de hand van de aandachtspunten die in de startnotitie zijn benoemd en in stap 1 en 2 naar voren zijn gekomen. De ordening van de aandachtspunten (met verbeter suggesties) hieronder is in volgorde van het belang dat de onderzoekers zien voor verbetering van de vragenlijst van de Slachtoffermonitor.

Verbeteren van de validiteit: Volgorde van vragen aanpassen

De crux van de Slachtoffermonitor is de combinatie van stellingen over de ervaringen van slachtoffers met specifieke aspecten van de dienstverlening van de justitiële instanties met het belang dat zij aan deze specifieke aspecten van de dienstverlening. In de vragenlijsten van de 1^e en 2^e meting zijn deze ervaringsvragen echter duidelijk gescheiden van de belang vragen: eerst volgen de vragen naar de ervaringen per justitiële instantie, daarna de belang vragen. Uit de informele test (stap 1a) en twee van de zes interviews kwam naar voren dat deze set-up niet optimaal is: door eerst alle ervaringen voor te leggen en vervolgens pas naar het belang van al die ervaringen te vragen, zullen respondenten deze twee aspecten als los van elkaar beoordelen. Echter, het doel van een consumer index benadering is juist om scherper onderscheid te kunnen maken tussen zaken die niet goed gaan *en* belangrijk worden gevonden. Op basis hiervan zou de justitiële instantie duidelijke, geprioriteerde aangrijpingspunten moeten kunnen afleiden om haar dienstverlening te veranderen. Om dat doel beter te bereiken, zou bij elke ervaring ook direct kunnen worden gevraagd naar het belang van die ervaring voor de respondent. Het vermoeden is dan dat slachtoffers de link tussen ervaring en het belang daarvan sterker zien (zie ook Yang & Hinkle, 2009), en daardoor ook sterker onderscheid gaan maken tussen belangrijke zaken die goed gingen en die niet goed gingen. Idem ook voor zaken die goed of niet goed gingen, maar die slachtoffers niet belangrijk vinden. Met andere woorden de discrepanties worden duidelijker.

Verbetersuggestie: na elke stelling vraag direct de belang vraag geven. Bijvoorbeeld:

- “De medewerkers van de politie hebben mij beleefd behandeld” (geheel mee eens tot geheel mee oneens)

Direct gevolgd door:

- “Het is voor mij van groot belang dat de medewerkers van de politie mij beleefd behandelen” (geheel mee eens tot geheel mee oneens)

Redundantie c.q. lengte van de vragenlijst inkorten

Een belangrijk aandachtspunt voor de evaluatie van de vragenlijst is redundantie c.q. de lengte: uit de kwalitatieve analyse van de opmerkingen die door slachtoffers zijn gemaakt (stap 1c) komt naar voren dat de lengte en herhaling van vragen als negatief worden beoordeeld door slachtoffers. Uit de informele test (stap 1a), de kwantitatieve analyses (stap 1b) en uit de interviews komen verschillende suggesties om redundantie te reduceren en de vragenlijst in te korten. Wij stellen voor in ieder geval de volgende suggesties over te nemen:

- De controlevraag verwijderen of slachtoffers in de laatste 12 maanden contact hebben gehad met de justitiele instantie(s), als zij op de eerste vraag hierover ‘nee’ hebben geantwoord (zowel in het algemene deel als in de delen per justitiele instantie). Het voorstel is om 1 vraag te stellen; de inleiding van de controlevraag zou daarbij kunnen dienen als de inleiding (U bent gevraagd deel te nemen aan dit onderzoek omdat uit de gegevens van (een van) de betrokken instanties blijkt ...) , zonder de laatste zin toegevoegd ‘Daarom stellen wij u voor de zekerheid de voorgaande vraag nogmaals’.
- In het deel ‘melding van het misdrijf bij de politie’ bij vraag 9 de antwoordcategorie ‘Nee, het is niet bekend bij de politie’ verwijderen en vraag 10 verwijderen (‘Wat is de reden dat het misdrijf NIET gemeld is bij de politie?’). Uit de bevindingen van stap 1b bleek dat op meting 1 geen enkele respondent deze vraag kreeg voorgelegd; op meting 2 slechts 1 % van de respondenten.
- Uit de informele test bij stap 1a kwam naar voren dat de items ‘de medewerkers van de [justitiele instantie] hebben begrip getoond voor mijn situatie’ inhoudelijk sterk lijkt te overlappen met het item ‘hebben medeleven getoond’. Deze twee items komen terug in de delen die gaan over ervaringen met de politie, OM, SHN, SGM en SIS. Suggestie is om het item ‘hebben medeleven getoond’ te verwijderen, mits dit de betrouwbaarheid van de schalen waarin deze items voorkomen niet schaadt [Nog checken bij stap 1b].

- Hetzelfde lijkt, vanuit het perspectief van slachtoffers, te gelden voor de OM-items 'De medewerkers van het OM hebben voldoende gedaan om de dader te vervolgen' en " ...te veroordelen" vraag 45 / 65 en de rechtspraak-items 'De rechter heeft voldoende gedaan om de dader te berechten' en "... te straffen" vraag 52 / 72. Dit wordt door verschillende geïnterviewden aangegeven (oa. SHN en rechtspraak). De geïnterviewden van de rechtspraak stellen voor om deze twee items te vervangen en te herformuleren, zodat deze meer ingaat op of slachtoffers vinden dat de rechter op goede wijze het recht heeft toegepast (hetgeen beter overeenkomt met wat de rechter dient te doen). Bijvoorbeeld 'De rechter heeft voldoende gedaan om recht te doen aan mijn zaak'. Bij de OM-items lijkt de vraag over 'voldoende gedaan om de dader te vervolgen' inhoudelijk het sterkst aan te sluiten op de praktijk; voorstel zou zijn die te behouden en het andere item te verwijderen – mits dit de betrouwbaarheid van de schalen waarin deze items voorkomen niet schaadt [Nog checken bij stap 1b].
- Vragen (66 en 72 / 89 en 92) in het deel over ervaringen met SHN over 'gevoel van veiligheid vergroten' verwijderen. De geïnterviewde van Slachtofferhulp Nederland maakt duidelijk dat de dienstverlening van SHN niet is gericht op het vergroten van het gevoel van veiligheid van slachtoffers; op dat vlak zet SHN ook geen diensten in en heeft zij ook geen bevoegdheden. Dat is de taak van de politie. SHN informeert wel de politie als er vanuit het slachtoffer behoefte is aan bescherming, maar de verantwoordelijkheid daarvoor ligt bij de politie en het OM zo geeft zij aan. SHN richt zich op herstel van slachtoffers na een misdrijf (en verkeersongeval of ramp): beoogt wordt onder andere dat mensen de draad weer oppakken en dat de situatie zich normaliseert. De emotionele (en andere vormen van) ondersteuning door SHN zijn echter niet gericht op het vergroten van het gevoel van veiligheid. Concreet wordt voorgesteld om de items bij vraag 66 en 72 / 89 en 92 die betrekking hebben op veiligheid (e.g. 'hebben mijn gevoel van veiligheid vergroot', 'hebben mij adviezen gegeven over hoe ik in de toekomst slachtofferschap kan voorkomen' en 'hebben mijn gevoel van angst verkleind') te verwijderen.
- Verwijderen van antwoordoptie 'n.v.t. (geen tegemoetkoming gekregen)' uit het deel over ervaringen met SGM (vraag 101). Deze optie kan niet worden gekozen door de routing in vraag 98; dit blijkt ook uit analyse van de data bij stap 1b.

- Uit Interview SIS: Vraag 21 / vraag 113 ('welk soort schade had u als gevolg van het misdrijf opgelopen?' is in zekere zin een herhaling is van vraag 15 uit het algemene deel ('Heeft u als gevolg van het misdrijf schade opgelopen?', waarop de geïnterviewde voorstelt de vier antwoordcategorieën van vraag 21 / vraag 113 op te nemen bij vraag 15, in plaats van de twee die daar staan.
- De laatste twee items bij vraag 125 bij deel Algemene indruk over het strafrecht' overlappen sterk ('Als het er echt om gaat, dan is de politie er voor je' en ('Als het er echt om gaat, dan is de politie er om je te helpen'). Suggestie is om laatste vraag te behouden, andere item weg - mits dit de betrouwbaarheid van de schaal waarin deze items voorkomen niet schaadt [Nog checken bij stap 1b].

Lacunes

Uit de informele test en met name de interviews komen verschillende punten van de huidige en toekomstige praktijk van slachtofferondersteuning naar voren die nu nog niet goed worden gedekt door de vragenlijst van de Slachtoffermonitor. Veel van de suggesties die worden gedaan betreffen geringe uitbreidingen of toevoegingen aan de vragenlijst, die naar de mening van de onderzoekers doorgevoerd zouden kunnen worden zonder dat dit de vergelijkbaarheid van de Slachtoffermonitor met eerdere metingen in gevaar brengt. Immers, dezelfde vragen worden gesteld als in de eerdere metingen, plus enkele toevoegingen (in de vorm van antwoord categorieën of items). Enkele (maar niet alle; zie stap 1a t/m 2) toevoegingen die gedaan kunnen worden:

- Uitbreiding van vraag 3 'Kunt u aangeven welk misdrijf u is overkomen?' met een aantal cyber- en gedigitaliseerde vormen van criminaliteit en verkeersmisdrijven

Uit de informele test (stap 1a) kwam naar voren dat er geen vragen worden gesteld over gedigitaliseerde criminaliteit of cybercrime. Als bijvoorbeeld wordt gekeken naar de Veiligheidsmonitor van het CBS (VM) 2016 en 2017, blijkt in beide jaren 11 % van de Nederlanders slachtoffer te zijn geworden van hacken, identiteits-, koop- en verkoopfraude en/of cyberpesten. In beide jaren deed 8 % van deze slachtoffers aangifte van deze delicten. Ter vergelijking: in beide jaren werd respectievelijk 17 en 15 % slachtoffer van 'traditionele' vormen van criminaliteit die werden bevraagd in de VM; respectievelijk 25 en 24 % van deze slachtoffers deden daarvan aangifte. Aangezien deze gedigitaliseerde criminaliteit / cybercrime een

aanzienlijk deel uitmaken van het slachtofferschap onder Nederlanders, terwijl slechts weinig slachtoffers daarvan aangifte doet, lijkt het juist belangrijk de kwaliteit van de dienstverlening richting deze slachtoffers te monitoren. Daartoe zouden deze vier delictscategorieën ook expliciet in de vragenlijst van de Slachtoffermonitor opgenomen kunnen worden, zodat specifiek(er) monitoren mogelijk wordt. Hiertoe zou geput kunnen worden uit de formuleringen zoals gebruikt in de VM. Uit het interview met SHN komt ook naar voren dat sexting, sextortion en online stalking gedigitaliseerde delicten zijn die voorkomen en toegevoegd zouden kunnen worden.

Daarnaast blijkt uit de interviews (met de politie) dat instanties ook veel te maken hebben met slachtoffers van verkeersmisdrijven. Deze categorie zou moeten worden toegevoegd aan de antwoordopties om te onderzoeken of in hoeverre deze groepen tevreden zijn met de dienstverlening.

- Antwoordopties toevoegen over online contact, gebruik van online diensten en contact met specifieke professionals bij justitiële instanties

Uit de informele test (stap 1a) en uit verschillende interviews bij stap 2 komt naar voren dat er in toenemende mate door de justitiële instanties (persoonlijke) portals en online diensten worden ontwikkeld en ingezet, die slachtoffers meer mogelijkheden geven om beslissingen te ontvangen, gebruik te maken van zelfhulp tools, informatie te raadplegen over de strafzaak en contact te zoeken met medewerkers van de justitiële instantie. Dit kwam onder andere uit de interviews met het OM, SHN en het SGM naar voren. De verwachting is dat deze 'online en multichannel' mogelijkheden voor slachtoffers om diensten af te nemen van de justitiële instanties in de toekomst zullen toenemen. Om de Slachtoffermonitor op dit punt toekomstbestendig te maken en tegelijk minimaal te wijzigen, is het voorstel om de vragen die gaan over hoe slachtoffers contact hebben gehad met de justitiële instanties uit te breiden qua antwoordopties. Bijvoorbeeld vraag 20 / 96 bij het Schadefonds Geweldsmisdrijven: daar zou een antwoordoptie kunnen worden toegevoegd dat slachtoffers contact hebben gehad via het digitaal klantenportaal (zie interview Schadefonds Geweldsmisdrijven). Voor concrete suggesties per justitiële instantie over hoe deze contactvragen aan te passen: zie de interviews.

Daarnaast is het voor de politie van belang te weten of slachtoffers een vast contactpersoon bij de politie hebben gehad (bv. familieagent, familierechercheur). Deze contactpersonen zouden ook als extra antwoordopties bij de vraag over contact met de politie kunnen worden toegevoegd. Hetzelfde geldt voor het OM: ook daar zou men graag kunnen uitsplitsen naar slachtoffers die contact hebben gehad

met een zaak coördinator (of slachtoffer coördinator) vanuit het OM of alleen iemand hebben gesproken via het Slachtofferloket (vraag 30 / vraag 50).

- Vragen aanpassen die niet (meer) goed aansluiten op de huidige praktijk

Uit de interviews met de justitiële instanties komt ook naar voren dat een aantal vragen niet meer goed aansluiten op de huidige praktijk van slachtofferondersteuning, en daarom qua formulering aangepast zouden moeten worden. Een duidelijk voorbeeld hiervan is de formulering van vraag 20 in het deel over het rechtsproces: “Bent u gewezen op de mogelijkheid om tijdens de rechtszaak een verklaring af te leggen over de gevolgen van het misdrijf (spreekrecht)?” De geïnterviewden van de rechtspraak geven aan dat slachtoffers en nabestaanden van ernstig misdrijven tegenwoordig ‘onbeperkt’ mogen spreken of een verklaring mogen afleggen: niet alleen over de gevolgen van het misdrijf voor hen persoonlijk, maar ook over wat zij van de schuld van de dader vinden en wat volgens hen de gewenste strafmaat zou moeten zijn (zie [link](#)). Hiertoe zou de formulering van deze vraag moeten worden aangepast. Een ander voorbeeld, uit hetzelfde interview, is vraag 77 “De rechter ging vertrouwelijk met mijn persoonsgegevens om.” De geïnterviewden geven aan dat vertrouwelijkheid niet het juiste woord is, aangezien sommige slachtoffers juist met naam en toenaam genoemd willen worden. Beter zou daarom zijn om vertrouwelijk te vervangen door ‘zorgvuldig’. Voorgesteld wordt om ook andere, vergelijkbare suggesties uit de interviews over te nemen, zodat vragen beter aansluiten op de huidige praktijk (zie bijvoorbeeld ook de suggesties uit het interview met de politie).

Taalgebruik

Uit de informele test en interviews komen ook een aantal suggesties naar voren om het taalgebruik te verbeteren in de vragenlijst, om onterechte aannames en ambiguïteit te voorkomen.

- Algemeen deel, bij vragen over het misdrijf, vraag 3: toelichting aanpassen (“Als u van meerdere voorvallen... dat u het meest heeft geraakt”).

In theorie kunnen slachtoffers misdrijven hebben meegemaakt waarvoor ze geen contact hebben gehad met justitiële instanties. Deze misdrijven zouden ze per ongeluk ook in gedachten kunnen nemen bij deze vraag. **Suggestie: Als u voor meerdere voorvallen contact heeft gehad met officiële instanties, neem dan het voorval in gedachten dat u het meest heeft geraakt.**

- Vraag 6 (en 7) / 6 (en 7) aanpassen ('Kende u de dader of een van de daders?')

Hoe dienen slachtoffers deze vraag te beantwoorden als er meerdere daders betrokken waren die zij kenden? **Suggestie: Kende u de dader(s) of één van de daders?**

- Beter differentiëren tussen melding en aangifte bij vragen 9-14

De geïnterviewde van de politie geeft aan dat bij vragen 9 en 10 er wordt gevraagd naar of het misdrijf gemeld is en de reden daarvan. Daarna wordt bij vraag 11 gevraagd of er een bewijs van de aangifte is ontvangen. Hier wordt melding gelijk gesteld aan aangifte. Dit is echter niet hetzelfde. Slachtoffers kunnen misdrijven melden zonder aangifte te doen. Slachtoffers van misdrijven in de relationele sfeer willen graag hulp, maar de dreiging is niet altijd zo groot om een aangifte te doen. Dan staat er in ieder geval een melding in het systeem met de daarbij gemaakte afspraken, mocht het nogmaals voorkomen. In de vragenlijst moet beter gedifferentieerd worden tussen 'melding' en 'aangifte' bij de vragen 9-14.

- Vraag 22 (politie-deel) / 34, subvraag 1: deelzin over beslissing weglaten om verwarring te voorkomen

In vraag 22 / 34 wordt gevraagd of er voldoende gelegenheid is geweest om het verhaal te doen, voordat zij een beslissing namen. Het is hier onduidelijk of het gaat over verhaal doen voordat een beslissing tot aangifte wordt genomen, of beslissing over de uitkomst van het aangifteproces. De tweede deelzin zou hier weggehaald kunnen worden om verwarring te vermijden.

- Vraag 21 (politie-deel) / 33, subvraag 7: *kon* in plaats van *moest*

In subvraag 7 van vraag 21 / 33 wordt nu gevraagd '...mij informatie gegeven over wat ik moest doen om mijn schade vergoed te krijgen' kan beter omgezet worden naar '...mij informatie gegeven over wat ik kon doen om te proberen om mijn schade vergoed te krijgen'

- Vraag 35 (bij ervaringen met politie) / 35 en vraag 37 (OM) / 57 en vraag 52 (ervaringen rechter) / 80 :

Suggestie: Item 'hebben het gevaar van herhaling van het slachtofferschap verkleind' omzetten naar 'hebben het gevaar verkleind dat ik opnieuw slachtoffer word'

- Vraag 24 (bij ervaringen SIS) / 116:

Suggestie: 'de schade...' veranderen in 'de toegekende schade...'. Anders ontstaat verwarring over of het gaat om de schade die niet is toegekend door de rechter of om de nog niet vergoedde schade die wel is toegekend door de rechter.

- Vraag 139 (in volledige vragenlijst in Andringa et al., 2017b:)

Formulering van vraag onduidelijk; wat moet respondent invullen als hij/zij op dit moment bijv. HBO doet en daarvoor VWO heeft afgerond? **Wellicht beter: Wat is uw hoogst afgemaakte opleiding of dagopleiding die u nu volgt?**

Kanttekening: vragen scheppen soms verkeerd beeld van slachtofferondersteuning

Uit de informele test en uit interviews kwam ook naar voren dat het voorleggen van bepaalde vragen aan slachtoffers die bepaalde voorzieningen niet aangeboden krijgen omdat zij daar geen recht op hebben, tot onduidelijkheid of zelfs negatieve gevoelens kan leiden. Dit kan werken als een context-effect dat beïnvloedt hoe zij de dienstverlening van de justitiële instanties vervolgens beoordelen in de verdere vragenlijst (Yang & Hinkle, 2009). Zo kwam uit de interview met het OM en de rechtspraak naar voren dat de vragen over het aanbod en het gebruik van het spreekrecht, de schriftelijke slachtofferverklaring en het gesprek met de officier van justitie voorzieningen betreffen die alleen actief worden aangeboden bij spreekrecht-waardige delicten (delicten met een maximale strafdreiging van acht jaar of meer). Dit lijkt lastig op te lossen – zorgen dat deze vraag alleen wordt voorgelegd aan slachtoffers die die voorziening zouden aangeboden gekregen moeten hebben lijkt ingewikkeld. Er zou een toelichting toegevoegd kunnen worden bij dergelijke vragen, om duidelijk te maken wanneer men recht heeft op deze voorzieningen. De vraag is echter of dat – op simpele en eenduidige wijze – in enkele zinnen mogelijk is. Vooralsnog stellen we voor dit niet te veranderen en het voorleggen van deze vragen gelijk te houden aan de eerdere metingen.