

Verslag bespreking concept 1 met begeleidingscommissie

Hieronder volgt een gedetailleerd verslag van de bespreking van concept 1 met de begeleidingscommissie, inclusief de suggesties en afspraken die uit deze bespreking naar voren kwamen (deze worden hieronder onderstreept weergegeven). Allereerst zijn de methoden van stap 1 en 2 besproken (deelstap 1 van stap 4) en vervolgens de bevindingen van stap 1 en 2 (deelstap 2 van stap 4). De suggesties ter aanpassing en verduidelijking van de methode en bevindingen van stap 1 en 2 die hieruit naar voren kwamen zijn verwerkt in bovenstaande tekst. Tot slot werd concept 1 besproken (deel 3 van stap 4). De suggesties en afspraken die daarover werden gemaakt zijn verwerkt in concept 2 van de herziene vragenlijst voor de Slachtoffermonitor (zie bevindingen stap 5).

Deelstap 1 van stap 4. Vragen en opmerkingen over de methoden van stap 1 en 2

Valentie van de vragen (stap 1)

Besproken wordt ook de mogelijkheid om de positief geformuleerde items (stellingen) in de vragenlijst ook af te wisselen met negatief geformuleerde items (naar aanleiding van de informele test). Besloten wordt om dat niet te doen, omdat (a) dat een wezenlijk verschil in meten zal opleveren ten opzichte van de eerdere metingen (b) tot dubbele ontkenningen kan leiden en daardoor invulproblemen bij respondenten (e.g. 'Ik heb niet mijn verhaal kunnen doen' met een antwoordschaal helemaal mee oneens tot helemaal mee eens is lastiger in te vullen als respondenten vinden dat zij wel hun verhaal hebben kunnen doen) en (c) dat de eenduidigheid van de vragenlijst niet ten goede komt (het kan ruis opleveren als respondenten niet goed opletten bij items die qua valentie omgekeerd geformuleerd zijn).

Methode (en bevindingen) mbt de interviews met de justitiële instanties (stap 2)

De commissie vraagt zich af of er in de interviews ook is achterhaald welke voorgestelde verbeterpunten door de instanties zelf nu als heel belangrijk / urgent of juist minder belangrijk / urgent worden gezien. En of er (in de analyses) ook niet gekeken zou kunnen worden naar de frequentie waarmee verbeterpunten worden genoemd (dus hetzelfde verbeterpunt door verschillende instanties), als indicatie van het belang van dat verbeterpunt.

De onderzoekers geven aan dat dat laatste zeker kan; in de interviews is niet expliciet uitgevraagd om een rangorde aan te geven in het belang van verbeterpunten, maar er valt in de interviews wel onderscheid te maken tussen verbeterpunten met aantoonbare grotere urgentie (bijvoorbeeld omdat de dienstverlening is gewijzigd en daardoor een vraag niet meer van toepassing is) en punten met minder grote urgentie (bijvoorbeeld bij een vraag die nog wel relevant is en aansluit op de dienstverlening de formulering niet sterk vinden).

Er volgt een gesprek met de commissie over de beperkte ruimte om vragen per organisatie toe te voegen in de monitor en over de relativiteit van het belang / de urgentie die instanties wellicht hechten aan verbeteringen (wat nu als onbelangrijk wordt gevonden, bijvoorbeeld de vragen over de samenwerking tussen instanties aan het eind van de vragenlijst, zou in een andere periode wel veel belangrijker kunnen worden gevonden).

Afgesproken wordt dat de onderzoekers bepalen aan de hand van de interviews welke verbeterpunten worden overgenomen en welke niet – daarbij zal rekening worden gehouden met de urgentie / belang

van suggesties die naar voren komt in de interviews. Suggesties betreffende een veranderde dienstverlening aangegeven door de desbetreffende instantie zelf (die maakt dat huidige vragen niet meer kloppen) en suggesties die in meerdere interviews naar voren komen zijn voorbeelden van suggesties met grotere urgentie. Als er een enkele verbetersuggestie wordt gedaan door een instantie over de vragen over een andere instantie, en die suggestie logisch en belangrijk lijkt, dan kan contact opgenomen worden met de desbetreffende instantie om te checken of deze suggestie goed aansluit op hun huidige dienstverlening.

Idealiter dienen er vragen verwijderd te worden uit de huidige vragenlijst, aangezien uit de analyse van de open vraag onder slachtoffers die deelnamen aan de vragenlijst duidelijk naar voren kwam dat de vragenlijst als te lang en te repeterend wordt ervaren. Daarbij wordt ook besproken en afgesproken dat de vragenlijst is gericht op de beleving van slachtoffers: het gaat erom hoe zij de dienstverlening ervaren van de instanties. Dit kan als extra selectie criterium worden gehanteerd voor het verbetervoorstel: geen vragen verwijderen die slachtoffers heel belangrijk vinden (hetgeen achterhaald kan worden uit de data van de eerste en tweede meting – door middel van de belangvragen).

Tot slot wordt de optie besproken dat wanneer wordt voorgenomen bepaalde, redundante vragen te verwijderen uit de vragenlijst bij de betreffende instanties nog wel wordt gecheckt of dit problematisch is, d.w.z. leidt tot het niet meten van substantiële aspecten van de dienstverlening. De onderzoekers geven aan dat dit zou kunnen, maar vooral in de gevallen waarin zij zelf hierover twijfelen (en het veranderingen betreft die de instantie zelf nog niet voorstelde). Het zou in voorkomende gevallen dan gaan om het kort en gericht bevragen van specifieke instanties over enkele veranderingen. Een uitgebreide, extra vragenronde met alle voorgestelde veranderingen uitvoeren onder alle justitiële instanties is niet wenselijk en lastig realiseerbaar in de resterende onderzoeksperiode.

Deelstap 2 van stap 4. Vragen / opmerkingen over de bevindingen van stap 1 en 2

Bij de bevindingen van stap 1a

Specifiek beaamt de commissie de bevinding van de onderzoekers dat 'Bij de inleiding van de vragenlijst het woord 'dienstverlening' niet goed aan lijkt te sluiten bij slachtofferschap'. Het woord 'ondersteuning' past dan beter in deze context. Voorgesteld wordt dat woord te hanteren.

Cybercrime delicten toevoegen in vraag 3 van meting 2 (zie bijlage 3) aan de hand van categorieën Veiligheidsmonitor

In stap 1a en ook uit de interviews komt naar voren dat er in de lijst van misdrijven bij vraag 3 nog geen (veelvoorkomende) cybercrime en gedigitaliseerde criminaliteit is opgenomen, terwijl het wel belangrijk wordt gevonden hiernaar te kunnen uitsplitsen. Voorgesteld wordt om dergelijke categorieën toe te voegen aan de hand van de Veiligheidsmonitor van het CBS; daar is uitvoerig nagedacht en onderzocht welke categorieën relevant zijn om mee te nemen. In het verbetervoorstel werd deze optie ook al genoemd.

Vraag 10 (redenen dat het misdrijf niet is gemeld bij de politie) in meting 2 kan weg

Uit de analyse bij stap 1b kwam naar voren dat slechts een kleine minderheid van de ondervraagden in meting 1 en 2 aangeeft bij respectievelijk vraag 6 en 9 dat het misdrijf niet bekend is bij de politie. De

onderzoekers vroegen zich af of het überhaupt wel mogelijk is dat slachtoffers worden uitgenodigd om de Slachtoffermonitor in te vullen als het misdrijf niet bekend is bij de politie. De commissie geeft aan dat dat wel mogelijk is: bijvoorbeeld via het Schadefonds Geweldsmisdrijven, waar er niet noodzakelijk een rechtszaak of veroordeling hoeft te zijn voor slachtoffers om in aanmerking te komen voor een eenmalige uitkering. Voorgesteld wordt om vraag 9 (meting 2) onveranderd te laten (dus inclusief de categorie 'Nee, het is niet bekend bij de politie'), maar vraag 10 te verwijderen, omdat deze vraag alleen wordt gesteld als slachtoffers bij vraag 9 aangeven dat het misdrijf niet bekend is bij de politie. Aangezien dit zeer weinig slachtoffers zijn (minder dan 1,1 % in beide metingen), heeft de vervolgvraag geen grote waarde.

Naar aanleiding van de bevindingen bij stap 1c:

Instructie verduidelijken over invullen door naasten. Uit stap 1c komt naar voren dat de vragenlijst in sommige gevallen niet is ingevuld door de uitgenodigde slachtoffers zelf, maar door naasten (bijv. door ouders). De commissie geeft aan dat dat niet de opzet is van de vragenlijst. Voorgesteld wordt om in de instructie te verduidelijken dat deze vragenlijst alleen ingevuld dient te worden door degene die hiertoe is uitgenodigd.

Naar aanleiding van de bevindingen bij stap 2:

Vast contactpersoon voor slachtoffers bij instanties. De commissie merkt op dat er bij verschillende instanties wordt gewerkt met een vast contactpersoon voor slachtoffers, maar dat het label van die vaste contactpersoon nog niet duidelijk is. Bijvoorbeeld 'familie-agent' en/of 'familie-rechercheur' bij de politie. Voorgesteld wordt om een omschrijving toe te voegen van deze vaste contactpersoon bij de instanties die hiermee werken, alvorens daar vragen over te stellen. Deze beschrijving kan gecheckt worden bij de diverse instanties. Na deze beschrijving zou dan overwogen kunnen worden om dezelfde term te gebruiken voor de 'vaste contactpersoon' bij de verschillende instanties (bijvoorbeeld 'case-medewerker'), zodat de vragenlijst toekomstbestendiger wordt.

Slachtofferadvocatuur. In het licht van recente ontwikkelingen merkt de commissie hierbij ook op dat het belangrijk is een vraag op te nemen over de slachtofferadvocatuur. Voorgesteld wordt om een vraag toe te voegen onder 'rechtsproces' in het algemene deel in de vragenlijst om te achterhalen of slachtoffers een advocaat hebben gehad tijdens de rechtszitting (ja / nee). Op deze wijze kan er uitgesplitst worden wat de ervaringen van slachtoffers met en zonder advocaat zijn.

Onderscheid aangifte en melding laten vervallen in Slachtoffermonitor. Naar aanleiding van de opmerkingen van geïnterviewden het onderscheid tussen melding en aangifte geeft de commissie aan dat vanuit het perspectief van slachtoffers dit onderscheid niet relevant is. Er is na de eerste twee metingen ook niets gedaan met het onderscheid tussen melding en aangifte. Overwogen zou kunnen worden om de vraag over 'bewijs van aangifte' (vraag 11 in meting 2) te laten vervallen.

Generieke vraag stellen over mediation / herstelbemiddeling. Besproken wordt dat het onderscheid en de overlap tussen mediation in strafzaken via de mediationbureaus bij de rechtbanken en herstelbemiddeling via Perspectief herstelbemiddeling nog niet duidelijk afgestemd is in de praktijk. Vanuit het perspectief van slachtoffers zijn de overeenkomsten en verschillen tussen deze vormen van bemiddeling dan ook nog niet duidelijk. Om die reden wordt voorgesteld een wat meer generieke vraag op te stellen over of slachtoffers zijn gewezen op de mogelijkheid van herstelbemiddeling (of andere term;

nog ter overweging) en of zij daaraan ook hebben deelgenomen (i.e. aanpassing van vraag 28 en 29 in de vragenlijst, zie meting 2). In de toekomst, als er nadere afstemming is tussen beide vormen, kan dat een vervolgvraag worden toegevoegd om de specifieke vorm te achterhalen.

Vragen over het spreekrecht in de Slachtoffermonitor. De commissie en de onderzoekers bespreken het probleem dat uit de interviews naar voren komt dat de vragen over het spreekrecht aan alle slachtoffers worden voorgelegd, terwijl een deel van deze slachtoffers geen spreekrecht heeft en daarom het ontvangen van deze vragen zou kunnen ervaren als een recht dat hen is onthouden. Er wordt nagedacht over manieren om dit op te lossen (routing, werken met pop-ups die uitleggen voor wie deze vragen van toepassing zijn); de commissie komt uiteindelijk echter tot de conclusie dat niet voorkomen kan worden dat slachtoffers ten onrechte de vragen over spreekrecht / SSV worden voorgelegd. Voorgesteld wordt om in het rapport weer te geven dat er nog een keer kritisch naar gekeken is, en het een probleem is dat we niet kunnen oplossen. Daarbij kan ook worden opgemerkt dat in de analyse van de opmerkingen van slachtoffers (stap 1c) in ieder geval niet naar voren is gekomen dat slachtoffers door deze vragen het idee kregen dat hen een recht was onthouden.

Deelstap 3 van stap 4. Bespreking concept 1 op basis van stap 1 en 2

Concept 1 wordt in generieke termen besproken. Dat wil zeggen: De bespreking richt zich vooral op de criteria die worden gehanteerd om een keuze te maken uit alle suggesties die voortkomen uit stap 1 en 2 (en die verwerkt zijn in concept 1). Op basis van deze bespreking en de bespreking van de methode en bevindingen van stap 1 en 2, worden een aantal extra criteria voorgesteld naast de twee criteria die al gehanteerd werden bij de selectie van suggesties voor concept 1. Uiteindelijk ontstaat de volgende lijst van criteria aan de hand waarvan suggesties geselecteerd kunnen worden (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” zijn verwerkt:

- a. Het perspectief van slachtoffers op de dienstverlening door de justitiële instanties staat centraal in de vragenlijst. Dit betekent dat bij de selectie van verbetersuggesties in ogenschouw moet worden genomen wat vanuit slachtoffers gezien de belangrijkste aspecten zijn van de kwaliteit van de dienstverlening.
- b. de voorgestelde verandering brengt een minimale wijziging teweeg 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 de introductie (toelichting) van de vragenlijst)
- c. 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. Bijvoorbeeld: Suggesties betreffende een veranderde dienstverlening aangegeven door de desbetreffende instantie zelf (die maakt dat huidige vragen niet meer kloppen) en suggesties die in meerdere interviews naar voren komen zijn voorbeelden van suggesties met grotere urgentie. Als er een enkele verbetersuggestie wordt gedaan door een

instantie over de vragen over een andere instantie, en die suggestie een wezenlijke verbetering impliceert, dan kan contact opgenomen worden met de desbetreffende instantie om te checken of deze suggestie goed aansluit op hun huidige dienstverlening.

- d. 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. Items die bijvoorbeeld een zeer grote overlap vertonen en waarvan het verwijderen van (1 van die) items niet leidt tot een grote daling van de betrouwbaarheid, kunnen verantwoord worden verwijderd.

Om voor de lezer duidelijk te maken hoe deze criteria precies zijn gehanteerd bij de geselecteerde verbeteringsuggesties in concept 2, dient per criterium een prototypisch voorbeeld genoemd en uitgelegd te worden. Vervolgens volgt dan de lijst met verbeteringsuggesties in concept 2.

Overige beslissingen ten aanzien van concept 2

Over afwisselen van ervaring en belang-vragen. Naast deze bespreking van de criteria, kwamen er ook enkele specifieke opmerkingen naar voren over voorgenoemde veranderingen van de vragenlijst in het verbetervoorstel. Ten aanzien van de eerste verbeteringsuggestie op p.51 om na elke stellingvraag direct de belangvraag te geven: de commissie vraagt zich af of dit relatief grote gevolgen kan hebben voor de vergelijkbaarheid. Niet alleen voor de belangitems zelf (wat een bedoeld gevolg is) maar misschien ook voor de scores op ervaringen items, omdat die dan ook kunnen worden beïnvloed door de beantwoording van de belangitems er tussendoor. De commissie geeft aan dat het belangrijk is om hier op in te gaan in het rapport en hoe hier – indien dit het voorstel wordt - het beste mee omgegaan kan worden.

Over toevoegen vraag over verkeersmisdrijven. De commissie vraagt zich af bij de suggestie om de categorie verkeersmisdrijven toe te voegen bij vraag 3 in de vragenlijst of het hier daadwerkelijk gaat om slachtoffers van verkeersmisdrijven en niet om verkeersongevallen? Die laatste moeten deze vragenlijst niet krijgen want zijn geen slachtoffers van delicten. Neemt niet weg dat verkeersmisdrijven zouden kunnen worden toegevoegd aan de antwoordcategorieën. Tot nu toe werd deze groep echter niet opgenomen in de steekproef; het was alleen geweld, vermogen en openbare orde/vernielingen.

Over het punt of er voldoende gelegenheid is geweest om verhaal te doen voordat zij een beslissing namen (p57). De commissie geeft aan dat de intentie van de vraag juist is om te achterhalen of men verhaal heeft kunnen doen voordat een beslissing werd genomen, niet om alleen te achterhalen of men zijn verhaal heeft kunnen doen. Dit geldt ongeacht over welke beslissing door de instantie het precies gaat. Als men verhaal pas kan doen nadat alle beslissingen al genomen zijn, is dat niet in lijn met behoefte van slachtoffer, daarom is deze vraag zo geformuleerd. Je gaat dus heel iets anders meten dan bedoeld is als je het tweede deel van de vraag weglaat. Voorgesteld wordt dus de vraag zo te behouden.