

# 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.

## 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 verbeter suggestie 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 verbeter suggesties 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 verbeter suggesties 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 tekstschrijver/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 specifieker 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<sup>e</sup> van de respondenten de herziene vragenlijst en 1/3<sup>e</sup> 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.