

Verbetersuggesties na inventarisatie wensen justitiële instanties

Noot: In meting 2 zijn alle vragen die slachtoffers zijn 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 de vragenlijst kreeg echter één van vier versies van deze vragenlijst voorgelegd, afhankelijk van de steekproef waaruit dit slachtoffer afkomstig was (zie Andringa en collega's, 2017b). Elk van deze instantie specifieke versies bevatte een deel van alle vragen, en heeft ook een andere nummering dan de complete vragenlijst van meting 2 (zie bijlage 3). Bij de verwijzingen in de interviews hieronder naar specifieke vragen uit de vragenlijst wordt voor de volledigheid allereerst het nummer aangegeven uit deze instantie specifieke vragenlijst en vervolgens het nummer uit de complete vragenlijst van meting 2 (bijv. vraag 20 / vraag 96).

Verbetersuggesties uit het interview Politie

1. Vragen 1 en 2 / 1 en 2 samenvoegen

De geïnterviewden merkten op dat vragen 1 en 2 erg gelijk aan elkaar zijn en vinden vraag 2 overbodig en verwarrend. Wanneer deelnemers op de eerste vraag met 'nee' antwoorden, dan is dat een duidelijk antwoord. Een alternatief voorstel voor de introductie op vraag 1 is om hier uitleg te geven dat de deelnemers contact met de politie hebben gehad en wanneer dit niet zo is, dat ze de vragen niet hoeven te beantwoorden. Dus het gedeelte wat als toevoeging staat bij vraag 2, dat uit de registratie blijkt dat er contact is geweest, kan meteen in vraag 1 genoemd worden. Ze merken op dat het heel goed is dat er gevraagd wordt naar of er *contact* is geweest in plaats van dat er een *aangifte* is gedaan, want het kan zijn dat mensen wel contact hebben gehad maar geen aangifte doen.

2. Antwoordopties 'verkeersmisdrijven' en 'internetplichting' toevoegen bij vraag 3 / 3

De geïnterviewden geven aan dat zij veel te maken hebben met slachtoffers van verkeersmisdrijven. Het is belangrijk deze als aparte antwoordcategorie toe te voegen om te onderzoeken hoe deze grote groep tevreden is met de dienstverlening. De geïnterviewden vragen zich af in hoeverre deze groep benaderd wordt voor deelname aan dit onderzoek.

Daarnaast geven de geïnterviewden aan dat ze een verschuiving verwachten van offline criminaliteit naar online criminaliteit. Dit blijkt ook uit de criminaliteitsrapporten. Er is nu nog een grote groep die geen aangifte doet van internetplichting omdat slachtoffers vaak de schuld bij zichzelf zoeken. Deze steeds groter wordende groep moet echter wel toegevoegd worden aan de antwoordopties.

3. Antwoordopties toevoegen aan vraag 7 / 7 'onbekend/weet ik niet', 'school/opleiding', 'andere, namelijk....' en eventueel ook 'sociale media'

Er bestaat twijfel in hoeverre deelnemers goed kunnen kiezen tussen de antwoordopties van vraag 7. Iemand waarvan je weet dat hij/zij bij jou op school zit, op social media zit, of bij een sport of andere

vereniging zit, zou je deze persoon dan categoriseren als bekende of onbekende? Daarnaast zijn jongeren een grote doelgroep van de politie en is het belangrijk om inzichten te krijgen in de verschillen in tevredenheid van de dienstverlening tussen jongeren en volwassenen. Vanwege de kwetsbaarheid van deze groep is het extra belangrijk inzichten te krijgen in hun ervaringen. De vraag is of ze met de antwoordcategorieën die nu genoemd worden, uit de voeten kunnen. In het licht van internetoplichting is het tevens belangrijk om de antwoordcategorie 'weet ik niet' op te nemen bij deze vraag aangezien veel slachtoffers niet weten wie hen opgelicht heeft.

Dus er zouden een aantal antwoord categorieën bij moeten komen: 'onbekend/weet ik niet', 'school/opleiding', 'andere, namelijk....' en eventueel ook 'sociale media'.

4. Onder het kopje 'ervaringen met de politie' zouden 2 vragen over of slachtoffers een vast contactpersoon hebben gehad en hoe tevreden ze daarover waren moeten worden toegevoegd.

Voor de politie is het van belang te weten of slachtoffers een vast contactpersoon bij de politie hebben gehad (bv. familieagent, familierechercheur) en hoe tevreden ze met dat contact waren. Deze hoeven niet achter een specifieke vraag aan te komen, maar vallen in ieder geval onder het kopje 'ervaringen met de politie'. (zie ook punt 10)

5. Ervaringsvragen en belangvragen niet gegroepeerd afnemen

De geïnterviewden merkten op dat ze de vragenlijst niet gebruikersvriendelijk en erg omslachtig vinden met alle doorverwijzingen naar vragen. De vragenlijst begint nu met ervaringsvragen en daarna komen er dezelfde soort vragen over hoe belangrijk ze dat vinden. Dat zou beter direct achter elkaar kunnen komen. Het vermoeden is dat bij de huidige opzet veel deelnemers afhaken of maar wat invullen omdat de vragenlijst nu te herhalend lijkt.

6. Antwoordschaal 'niet mee eens/niet mee oneens' naar neutraal bij vragen met deze antwoordoptie

Eén van de geïnterviewden gaf aan dat op meerdere plekken de antwoordschaal van helemaal mee oneens naar helemaal mee eens wordt gebruikt en daarbij de middencategorie nu 'niet mee eens/niet mee oneens' is. Hier kan ook voor de label 'neutraal' gekozen worden.

7. a) Vraag toevoegen of er aangifte is gedaan in de sectie 'melding van het misdrijf'
b) Beter differentiëren tussen melding en aangifte bij vragen 9-14 / 9-14

De geïnterviewde 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 dat zij aangifte willen 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'. Het is belangrijk een vraag toe te voegen of er aangifte is gedaan voor het misdrijf waarvan de deelnemer slachtoffer is geworden. Het is belangrijk

om in de specifieke vraagstelling er rekening mee te houden dat zowel het slachtoffer zelf als andere mensen aangifte kunnen doen. Vraag 12 gaat vervolgens weer alleen over 'melding'.

Ook wordt bij vraag 13 melding en aangifte met elkaar verward. Als reden voor het melden van het misdrijf is één van de antwoordopties 'bewijs nodig voor de verzekering'. De verzekering kan er echter alleen wat mee als het om een aangifte gaat. Een andere antwoordoptie 'ik vind het zo ernstig dat de politie dit moest weten' kan wel over zowel een melding als een aangifte gaan. Een optie is twee aparte vragen te stellen over de redenen voor het melden en over de redenen voor de aangifte, een andere optie is om deze te combineren in één vraag: 'wat waren de redenen om het misdrijf bij de politie te melden of aangifte te doen?' Deze combinatie zou je bij vragen 13 en 14 kunnen doen.

8. Bewijs van aangifte (vraag 11 / 11) veranderen naar 'kopie van bewijs van aangifte of bevestiging van de aangifte'

Ook vraagt de geïnterviewde zich af of 'bewijs van aangifte' duidelijk genoeg is voor deelnemers. Ze kunnen zich wellicht afvragen of een kopie van het bewijs of de bevestiging van de aangifte als 'bewijs' wordt gezien. Het is belangrijk daarbij op te merken dat niet alle slachtoffers een kopie van het bewijs van aangifte meekrijgen, maar alleen een bevestiging van de aangifte. Bij zedenmisdrijven of mensenhandel is het niet wenselijk deze informatie bij een slachtoffer in de bus / in huis te hebben liggen.

9. a) Vraag toevoegen door wie de schade is uitgekeerd (politie-onderdeel melding)

b) Vraag toevoegen wanneer er geen schade is vergoed, waarom niet (politie-onderdeel melding)

Het is belangrijk om te weten als er schade is vergoed door wie deze is uitgekeerd. Dat kan namelijk ook door de verzekering zijn gedaan op basis van de aangifte. Tevens kan het ook zo zijn dat er bij de verdachte geen schade te verhalen valt en dat de verzekering (deels) niet uitkeert. Wanneer mensen op de vraag (vraag 16 / 16) of de schade is vergoed 'nee' antwoorden, kan nu foutief de conclusie worden getrokken dat de politie iets heeft laten liggen, terwijl dat niet het geval is.

10. Validiteit en ordening van thema's van vragen 20-23 / 32-34 en 30-36 / 42-48

Een collega van de geïnterviewden gespecialiseerd in het doen van onderzoek twijfelt aan het nut en de validiteit van vragen 20-23 / 32-34 en 30-36 / 42-48. In hoeverre ligt daar een goede onderliggende theorie achter? Door middel van regressie-analyses kun je ook nagaan welke vragen meer en welke vragen minder impact hebben op het vertrouwen in de politie.

De geïnterviewde geeft aan dat de categorisering van de vragen bij het onderdeel van de ervaringen van de slachtoffers niet logisch overkomt. De politie hanteert zelf 4 belangrijke thema's: 1) erkenning / bejegening, 2) informering, 3) bescherming en 4) herstellen. De vragen lijken wel gesteld te worden, maar lijken niet logisch gecategoriseerd aan de hand van deze voor de politie belangrijke thema's.

Naar aanleiding van het interview hebben de geïnterviewden en collega's nader gekeken naar de vragen over erkennen, informeren, beschermen en herstellen (vragen 20-23). Hieronder zijn de vragen ingedeeld in de thema's van de politie. De witte vragen zijn bestaande vragen in de vragenlijst van de Slachtoffermonitor, maar voor de politie niet noodzakelijk. De grijze vragen zijn ook bestaande vragen en

voor de politie wel relevant. De schuingedrukte vragen zijn toegevoegd vanwege nieuwe wetgeving/relevantie.

Erkennen
mij beleefd behandeld
belangstelling getoond voor mijn persoonlijke verhaal
begrip getoond voor mijn situatie
zijn vertrouwelijk omgegaan met mijn persoonsgegevens
medeleven getoond
hebben mij niet lang laten wachten voordat ik aangifte kon doen¹
mij het gevoel gegeven dat ik serieus werd genomen ²
rekening gehouden met mijn privacy
rekening gehouden met waar ik als slachtoffer recht op heb
mij de gelegenheid gegeven mijn verhaal te doen, voordat zij een beslissing namen
voldoende informatie van mij gevraagd bij het ondernemen van verdere stappen
voldoende gedaan om de dader op te sporen
voldoende gedaan om de dader te arresteren ³

Informereren
mij uitgelegd waar ik als slachtoffer recht op heb⁴
<i>mij een document/flyer verstrekt met schriftelijke informatie over mijn rechten⁵</i>
<i>mij geïnformeerd over mijn rechten voorafgaand/tijdens/na de aangifte (keuze)⁶</i>
mij informatie gegeven over mogelijke hulpverlening

¹ Proces is aangepast. Meestal wordt een afspraak gemaakt. Indien op afspraak, dan hoeft een aangever niet lang te wachten. Daarnaast: wat is lang? Te subjectief.

² Deze vraag is voldoende en omvat veel samenhang met van de voorgaande vragen.

³ Deze vraag kan weg. Niet elke verdachte wordt immers aangehouden. Geeft verkeerde indruk/verwachtingen.

⁴ De eerste vraag moet o.i. weg en daarvoor in de plaats komen de twee volgende vragen.

⁵ Sinds 2017 moet de politie slachtoffers informeren over hun rechten d.m.v. het verstrekken van de Verklaring van rechten.

⁶ Informeren over rechten na de aangifte is te laat, dan kan het slachtoffer van veel rechten bij de aangifte geen gebruik meer maken.

mij informatie gegeven over de diensten van Slachtofferhulp ⁷
mij uitleg gegeven over het verloop van het proces na de aangifte
mij informatie gegeven over hun vervolgstappen
mij op de hoogte gehouden van ontwikkelingen belangrijke beslissingen in mijn zaak ⁸
<i>mij informatie verstrekt, op het moment dat ik daarnaar vroeg⁹</i>
<i>mij een vast contactpersoon van de politie gegeven die mij heeft geïnformeerd over de zaak¹⁰</i>

Beschermen
mijn gevoel voor veiligheid vergroot
mij adviezen gegeven hoe ik in de toekomst slachtofferschap kan voorkomen ¹¹
het gevaar van herhaling van het slachtofferschap verkleind
mijn gevoel van angst verkleind
mij mijn verhaal niet vaak laten herhalen
<i>mij gevraagd of ik bang ben nog een keer slachtoffer te worden¹²</i>
<i>met mij besproken welke maatregelen er zijn om herhaling van slachtofferschap te voorkomen of:</i>
<i>met mij besproken welke maatregelen de politie neemt om mij te beschermen</i>
Herstellen
<i>mij gevraagd naar de schade en/of impact ten gevolge van het strafbare feit</i>
mij informatie gegeven over wat ik moest kon doen of proberen om mijn schade vergoed te krijgen
voldoende rekening gehouden met mijn wensen en behoeften bij het nemen van hun beslissingen

⁷ Deze vraag zit in de rechten verwerkt en is daarmee overbodig geworden. Levert alleen maar verwarring op als je deze laat staan. Bovendien heeft Slachtofferhulp de diensten zo uitgebreid dat het ondoenlijk is voor de politie om deze uitleg helemaal 100% te geven.

⁸ Sinds 2017 moet de politie slachtoffers actief informeren over beslissingen in hun zaak (als zij dit wensen). Ontwikkelingen is te vaag. Het staat gewoon in de wet op welke momenten het moet (als het slachtoffer die informatie wil ontvangen).

⁹ Op verzoek moet de politie altijd informatie verstrekken (welke of mate waarin kan verschillen en is afhankelijk van stand van zaken opsporingsonderzoek).

¹⁰ Dit is beleid (protocol Maatwerk)

¹¹ Dit zit nu verweven in de een-na-onderste nieuwe vraag. Alle maatregelen komen aan bod, ook de maatregelen die de politie neemt of kan nemen.

¹² Deze en de volgende vraag zijn gerelateerd aan de implementatie van de Individuele Beoordeling van de beschermingsbehoefte van slachtoffers (vanaf juni 2018).

11. Nader overleg tussen instanties over vragen 40-48 / 127-135

Deelnemers vinden het lastig te antwoorden op de vraag 'Hoe beoordeelt u de samenwerking tussen de instanties'. Slachtoffers weten vaak niet hoe partijen samenwerken. De geïnterviewde lijkt het belangrijk om met de andere instanties te overleggen welke vragen over de samenwerking echt van belang zijn. Er worden nu acht vragen gesteld over de samenwerking, maar de vraag is in hoeverre hier door de instanties iets mee gedaan wordt. De geïnterviewde stelt voor om ze eruit te halen en dat via een ander onderzoek nader te bevragen.

Naar aanleiding van het interview is er daarna nog een extra punt doorgemailed:

12. Toevoeging van een stelling over vertrouwen

Bij vraag 38 zou er een stelling over vertrouwen toegevoegd kunnen worden, bijvoorbeeld 'ik heb vertrouwen in de politie'. Het is belangrijk om vertrouwen te meten omdat het een voorspeller voor toekomstig gedrag is zoals melding en aangiftebereidheid. Dit geeft tevens de mogelijkheid deelnemers van de slachtoffermonitor te vergelijken met het algemene publiek in de veiligheidsmonitor. Dit geeft de mogelijkheid om (beleids)implicaties van het handelen beter te snappen.

Voorgestelde verbeterpunten uit het interview Openbaar Ministerie (OM)

Naast verbeterpunten benoemt de geïnterviewde tijdens het interview ook een aantal positieve en sterke punten van de huidige vragenlijst van de Slachtoffermonitor. Zo geeft zij aan dat de combinatie van het uitvragen van specifieke ervaringen met medewerkers van de justitiële instanties en het belang dat slachtoffers hechten aan die ervaringen een veel objectievere manier is om de tevredenheid vast te stellen van slachtoffers dan alleen te vragen naar 'tevredenheid over'. Daar wordt de vragenlijst weliswaar veel langer door, maar het geeft wel betrouwbaardere resultaten dan alleen vragen naar tevredenheid. Daar komt bij dat er in deze vragenlijst ook nog eens wordt gevraagd naar de persoonlijke attitude in het algemeen richting politie en rechtbank (vraag 74 en 75 / 125 en 126), zodat gecorrigeerd kan worden voor deze algemene attitude bij de antwoorden die respondenten geven over specifieke contacten met de justitiële instanties. Ook dit laatste vindt de geïnterviewde een heel sterk punt van de huidige vragenlijst.

Als ander positief punt noemt de geïnterviewde de vragen in de vragenlijst voor het OM die de constructen zoals informatie-voorziening, participatie, bescherming en bejegening beogen te meten: dat zijn vragen die op wetenschappelijk onderzoek naar slachtoffer-behoefte zijn gebaseerd; zij ziet geen aanleiding die te veranderen.

1. Kunnen uitsplitsen naar ervaringen van slachtoffers in zaken die met OM strafbeschikking zijn afgedaan.

De geïnterviewde onderstreept het belang van kunnen inzoomen op ervaringen van slachtoffers in zaken die via ZSM zijn afgedaan. Een zaak die via ZSM wordt afgedaan kan vanuit het perspectief van slachtoffers

worden ervaren als zijnde dat er veel sneller een beslissing wordt genomen dan een zaak die via de reguliere strafproces (inclusief een eventuele rechtszitting) wordt afgedaan. Slachtoffers kunnen bijvoorbeeld al een dag of zelfs op dezelfde dag als aangifte gebeld worden door Slachtofferhulp Nederland vanaf de ZSM - tafel met een toelichting op het ZSM proces en de vraag om hun schade op een rijtje te zetten. Uit de rapportage van Andringa et al. (2017a) wordt duidelijk dat bij de tweede meting van de Slachtoffermonitor hier inderdaad naar uitgesplitst is.

De geïnterviewde geeft aan dat hetzelfde geldt voor zaken die worden afgedaan met een OM strafbeschikking als afdoening: ook hier zou het interessant zijn voor het OM om te kunnen uitsplitsen naar de ervaringen van slachtoffers in zaken met deze beschikkingen.

2. 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)

Naast de ZSM aanpak bij zaken met veelvoorkomende criminaliteit, kent het OM ook het protocol maatwerk aanpak voor zwaardere zaken met een hoge impact voor slachtoffers waarin een zaak coördinator wordt toegewezen aan de zaak die voor slachtoffers het aanspreekpunt is, hen begeleiden en hen van belangrijke informatie voorziet over het strafproces (bij ernstige gewelds- en zedenmisdrijven en bij nabestaanden van levensdelicten; zie [link](#)). De geïnterviewde geeft aan dat in de afgelopen jaren is onderzocht (pilot 'aandacht voor impact zaken') of de werkwijze van een zaak coördinator ook geschikt en nuttig is voor zaken die impact hebben gehad voor slachtoffers, maar die voorheen tussen de ZSM en de zwaardere zaken aanpak invielen (bijvoorbeeld bij zaken waarin sprake is van huiselijk geweld). Dat blijkt het geval te zijn, en er zijn nu plannen voor een landelijke uitrol van deze aanpak bij zaken met impact (die impact wordt bij elke zaak bepaald door een 'draaischijf van vijf factoren', die door Intervict is ontwikkeld). De geïnterviewde geeft aan dat bijvoorbeeld zou kunnen bij vraag 30 / vraag 50 (bijvoorbeeld via routing na 'Ik heb met iemand van het OM gesproken' --- "Ik heb contact gehad met een zaak coördinator"). Daar zou ook toegevoegd kunnen worden of slachtoffers iemand hebben gesproken via het Slachtofferloket. De geïnterviewde geeft aan dat het voor de beleving en ervaringen van het slachtoffer een groot verschil kan maken met welke van drie partijen (officier van justitie – zie vraag 26 en 27 / vraag 26 en 27, en/of zaak coördinator en/of medewerker van het Slachtofferloket) zij contact hebben gehad. Voor het OM is het ook van belang om hiernaar te kunnen uitsplitsen, zodat zij specifiek kan bekijken hoe slachtoffers contacten ervaren met deze drie OM partijen.

3. Bij vraag 30 optie 'slachtoffer portaal' toevoegen (digitaal contact)

Slachtoffers van veelkomende criminaliteit kunnen momenteel ook via het slachtoffer portaal digitaal informatie over hun zaak vinden die het OM voor hen daar ter beschikking stelt. Het is op dit moment nog een vrij 'plat' portaal, in de zin dat er nog weinig interactie mogelijk is tussen een medewerker en slachtoffers bijvoorbeeld; het is, zoals de geïnterviewde aangeeft, nog vooral 'veel zenden' vanuit het OM. Er wordt echter wel nagedacht binnen het OM hoe dit portaal verder ontwikkeld kan worden, zodat bijvoorbeeld het slachtoffer via dit portaal ook een specifieke vraag of wens kan doorgeven aan het OM

en daarop gereageerd wordt. Met het oog op deze toekomstige ontwikkeling zou bij vraag 30 daarom de optie 'Ik heb via het slachtoffer portaal contact gehad met het OM' toe te voegen.

4. Niet alle vragen zijn van toepassing voor elk slachtoffers

Besproken wordt dat bepaalde vragen niet van toepassing zijn op elk slachtoffer, omdat specifieke rechten afhankelijk kunnen zijn van de strafdreiging van een delict. Bijvoorbeeld de vragen over het spreekrecht, de schriftelijke slachtofferverklaring vraag 20 t/m 23 / 20 t/m 23) en het gesprek met de officier van justitie (26 en 27 / 26 en 27), die voorzieningen worden actief aangeboden bij spreekrecht-waardige delicten. Besproken wordt ook in hoeverre die vragen wellicht door middel van routing alleen aangeboden zouden kunnen worden voor slachtoffers voor wie die vragen gelden, zodat wordt voorkomen dat slachtoffers aan wie deze voorzieningen niet aangeboden worden het gevoel kunnen krijgen dat hen iets is onthouden door de justitiële instanties. Wellicht dat dat zou kunnen op basis van het delict dat slachtoffers aangeven in het begin van de vragenlijst.

5. Uitsplitsen naar mediation in strafzaken en herstelbemiddeling via Perspectief Herstelbemiddeling?

De geïnterviewde geeft aan dat op dit moment de praktijk is dat er tijdens een lopend strafproces er zowel mediation in strafzaken wordt aangeboden (georganiseerd door de mediationbureaus bij de rechtbanken) als herstelbemiddeling via de organisatie Perspectief Herstelbemiddeling. Volgens de geïnterviewde houdt de eerste bemiddelingsvorm uitdrukkelijk rekening met de loop van het strafproces, terwijl de latere bemiddelingsvorm in principe start met een bemiddelingsproces dat los staat van het (verloop van het) strafproces. Dit kan een verwarrende situatie opleveren voor slachtoffers. Er zijn (beleids)ideeën om hier meer duidelijkheid in te scheppen voor slachtoffers, maar daar is tot nu toe nog geen overeenstemming over bereikt tussen de verschillende instanties. De geïnterviewde geeft aan dat, afhankelijk van hoe de verdere afstemming verloopt tussen deze bemiddelingsvormen, het belangrijk kan zijn onderscheid te maken tussen bemiddeling via de mediationbureaus en via Perspectief Herstelbemiddeling, omdat dat verschillende vormen van bemiddeling zijn met verschillende werkwijzen. Daartoe zou bij vraag 28 en 29 bijvoorbeeld verduidelijkt kunnen worden dat dat bemiddeling via Perspectief Herstelbemiddeling betreft, en zouden er twee extra vragen toegevoegd kunnen worden die achterhalen of slachtoffers zijn geweest op de mogelijkheid van mediation met de dader tijdens de strafzaak via het mediationbureau van de rechtbank (en of zij daar gebruik van hebben gemaakt).

Voorgestelde verbeterpunten uit het interview “Rechtspraak”

1 Sommige respondenten voldoen niet aan bepaalde vooronderstellingen in de vraag, zoals bij het spreekrecht

De geïnterviewden geven aan dat er vragen in de vragenlijst zijn opgenomen waarin sprake is van een bepaalde vooronderstelling. Soms worden die vragen ook gesteld aan slachtoffers op wie de vooronderstelling niet van toepassing is. Een voorbeeld is vraag 51 / vraag 71 (c.q. vraag 48 / vraag 68):

“De rechter heeft mij gelegenheid gegeven om mijn verhaal te doen voordat hij een beslissing nam”. In veel gevallen is er geen spreekrecht voor slachtoffers (alleen voor slachtoffers van ernstige strafbare feiten of nabestaanden van slachtoffers, of slachtoffers die een vordering tot schadevergoeding hebben ingediend en deze op de terechtzitting willen toelichten). Als de vraag de suggestie oproept dat dat wel het geval is, dan kan een slachtoffer een verkeerde indruk van zijn rechten krijgen en dan zou hij de dienstverlening van de Rechtspraak op onterechte gronden negatief beoordelen.

Eigenlijk zou die vraag alleen aan slachtoffers moeten voorgelegd moeten worden die dat recht hebben, maar dat is lastig vast te stellen. Het gaat in eerste instantie om 2 aspecten: 1) heeft het slachtoffer spreekrecht en zo ja, 2) heeft hij/zij er gebruik van gemaakt. Daarnaast heeft het slachtoffer de mogelijkheid om een mondelinge toelichting te geven op een ingediende vordering tot schadevergoeding. In die rol is het slachtoffer benadeelde partij.

Wij horen graag van slachtoffers die die mogelijkheid wel hebben, of zij ervaren hebben dat ze voldoende gebruik hebben kunnen maken van hun recht(en), maar we kunnen er als organisatie niet veel mee, als een slachtoffer dat geen spreekrecht heeft, aangeeft dat het zijn verhaal niet heeft kunnen doen voordat de rechter een beslissing nam.

Dit probleem doet zich zowel bij het eerste item bij vraag 51/71 als bij het tweede item van die vraag voor; ook bij het tweede item kan het zijn dat het slachtoffer wel vragen gehad had willen hebben, maar dat dat niet kon.

Een oplossing zou misschien zijn de betreffende vraag (48 / 68) te herformuleren: “Had u spreekrecht en heeft u in de rechtszaal daarvan gebruik gemaakt of bent u als getuige opgeroepen?” en ook de antwoordcategorie “ik heb een schriftelijke slachtofferverklaring ingestuurd” toe te voegen. Een zelfde vraag zou dan kunnen worden gesteld met betrekking tot het mondeling op de terechtzitting kunnen toelichten van een door het slachtoffer (de benadeelde partij) ingediende vordering tot schadevergoeding.

2 Er ontbreken vragen over de mogelijkheid om het woord te voeren bij een vordering tot schadevergoeding

Het slachtoffer heeft ook de mogelijkheid het woord te voeren bij een vordering tot schadevergoeding (Zie paragraaf hiervoor). Daarover worden geen vragen gesteld en dat ontbreekt bij vraag 48 / vraag 68.

3 Als het slachtoffer naar de zitting geweest is, betekent dat nog niet dat het slachtoffer de uitspraak van de rechter heeft gehoord

In sommige gevallen (de strafzaken die door de meervoudige kamer worden behandeld) doet de rechter uitspraak op een andere dag dan de zittingsdag. Het slachtoffer dat de zitting heeft bijgewoond, is dan niet zonder meer ook aanwezig bij de uitspraakzitting. In dat geval kan het zijn, dat het slachtoffer niet weet wat de uitspraak van de rechter geweest is. En niet alle slachtoffers krijgen ook de uitspraak toegezonden. Op grond van de wet moeten zij daartoe een verzoek aan de rechtbank doen (uitzondering: benadeelde partij). Het punt is dat de vraagstelling (bij vraag 49 / 69) de indruk wekt dat elk slachtoffer dat aangeeft dat hij naar de zitting geweest is, ook kennis heeft genomen van de uitspraak en met name ook van de manier waarop de rechter dat toegelicht heeft. Er zou een vraag toegevoegd kunnen worden

in de vragenlijst: "Bent u ook aanwezig geweest bij de uitspraak?" of "Heeft u kennis genomen van de uitspraak?" . De interviewer bevestigt, dat je niet wil dat mensen een evaluatie geven van iets waar ze niet bij geweest zijn of geen kennis van hebben genomen.

4 Er zijn geen vragen over allerlei voorzieningen rond de zitting

Een slachtoffer doet al ervaringen op met de Rechtspraak vóórdat het de zittingszaal betreedt en buiten die zittingszaal ook tijdens onderbrekingen van de zitting. Er is bijvoorbeeld een ingangscntrole bij het gerechtsgebouw en contact met medewerkers van receptie en beveiliging, er zijn verschillende slachtoffervoorzieningen, maar misschien ook een ongewilde confrontatie in het publieke gedeelte van het gerechtsgebouw (de wachtruimte) met een verdachte of zijn familie. Hier zijn wij in een eigen onderzoek ([link](#)) op ingegaan en misschien zouden sommige vragen hieruit ook wel zinvol zijn voor de slachtoffermonitor. De ervaringen van het slachtoffer met de rechter zijn immers ook afhankelijk van dat wat er om de zitting heen gebeurt.

5 Meer vragen over de rol van het OM bij het informeren van het slachtoffer en het inventariseren van zijn/haar wensen.

Het OM onderhoudt op grond van de wet de rechtstreekse contacten met het slachtoffer rond de terechtzitting. Er is onder andere een "wensenformulier" (brief) dat elk slachtoffer krijgt toegezonden. Het slachtoffer dat zijn wensen daarop aangeeft, zal daaraan ook bepaalde verwachtingen ontlenu. Daar zou je in de Slachtoffermonitor nog op in kunnen gaan. Het zou dan kunnen gaan om vragen in de trant van: Heeft u deze brief ontvangen? Zijn de wensen die u naar aanleiding van deze brief heeft opgegeven, ook ingewilligd? (Bent u geïnformeerd over het verloop van de procedure; Is uw vordering tot schadevergoeding aan de rechter voorgelegd; Bent u uitgenodigd voor de zitting nadat u in reactie op de brief had aangegeven daarbij aanwezig te willen zijn etc.). Ook vragen rond het waarborgen van de privacy van het slachtoffer ontbreken. Concreet wordt voorgesteld de vraag: "Het OM is zorgvuldig omgegaan met mijn privacygevoelige gegevens" toe te voegen. Zo'n vraag zou trouwens ook over de Rechtspraak kunnen worden gesteld aan slachtoffers.

6 Het kopje "Ervaringen met de rechter" veranderen in "Ervaringen met de Rechtspraak"

De rechtsgang is breder dan alleen de zitting. Naast het voortraject is er ook na de uitspraak nog contact tussen het slachtoffer en de Rechtspraak, bijvoorbeeld om de uitspraak te verstrekken aan de benadeelde partij of als er hoger beroep volgt. Als je het kopje verandert, kun je ook al die zaken meenemen. Dan kun je later ook beter uitsplitsen.

7 De term "juist" vermijden

Bij vraag 49 / vraag 69 – derde item wordt gevraagd naar de "juistheid" van de schadevergoeding. Het is onduidelijk wat daarmee wordt bedoeld. "(On)juist" suggereert dat er een fout gemaakt kan zijn, terwijl de rechter alleen het recht toepast. Misschien: "Bent u tevreden met de beslissing die de rechter heeft genomen op uw vordering tot schadevergoeding?" of: "redelijke schadevergoeding"? Een alternatieve formulering zou de stelling kunnen zijn: Ik begrijp waarom de rechter op deze manier mijn schadevergoeding heeft beoordeeld" Dit zie je ook bij vraag 58 / 78 – derde item.

8 Vertrouwelijkheid van de gegevens niet per definitie gewenst, vragen naar zorgvuldigheid

De implicatie van vraag 50 / vraag 70 – vijfde item is dat de rechter vertrouwelijk met de slachtoffergegevens moet omgaan. Zo simpel is dat niet. Sommige slachtoffers vinden het juist fijn als ze met naam en toenaam genoemd worden, in sommige gevallen ook tijdens de zitting. De vraag misschien vervangen door “Ik heb de manier waarop de rechter met mijn gegevens omging als zorgvuldig ervaren”
Zorgvuldig is wat je zou willen weten.

9 Vragen of “de rechter voldoende heeft gedaan” herformuleren

Vraag 52 / vraag 72 – eerste en tweede item zijn onzinnige vragen. Slachtoffers blijken deze te interpreteren als een vraag naar de strafmaat; berechten en straffen is in hun ogen ook hetzelfde. Het enige dat de rechter doet, is het toepassen van het recht. Dat kun je niet “voldoende” of “actief” doen.

Misschien is het ook hier beter om het slachtoffer te vragen of de rechter zijn werk “zorgvuldig” heeft gedaan en of de rechter voldoende heeft gedaan om zijn beslissing waarom hij bijvoorbeeld bepaalde dingen wel of niet doet, uit te leggen.

Misschien: "voldoende gedaan om recht te doen aan mijn zaak?" of: "Hij heeft mijn zaak op adequate wijze behandeld" of "een adequate afhandeling van mijn zaak..."

Dit zie je ook terug bij vraag 60 / vraag 80 eerste en tweede item.

10 Introductie uitbreiden

Dit betreft bladzijde 3 (2) e.v.

- Er wordt hier gesproken over de Rechtbank. Hoe zit dit met het Hof, of met een hoger beroep?
- Schadevergoeding hier ook aan de orde stellen
- Spreekrecht hier benoemen

11 Bij de vragen over politie en OM ingaan op de “individuele beoordeling van de beschermingsbehoefte”

Deze is ingevoerd in juni 2018. Dit is een nieuwe processtap en die moet je meenemen bij een evaluatie van de dienstverlening. Iets in de richting van “is er voldoende gedaan om tegemoet te komen aan uw specifieke behoefte(n) aan bescherming ...”

12 Vraag 20 / 20 bij het rechtsproces is achterhaald; dient te worden aangepast

De geïnterviewden geven aan dat slachtoffers en nabestaanden van ernstig misdrijven tegenwoordig ‘onbepert’ 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](#)).

Voorgestelde verbeterpunten uit het interview Slachtofferhulp Nederland (SHN)

1. Aansluiting van de vragenlijst op de online dienstverlening van SHN

De geïnterviewde geeft aan dat de huidige vragenlijst van de Slachtoffermonitor nog erg uitgaat van de traditionele (offline) dienstverlening, terwijl SHN in toenemende mate ook online dienstverlening ontwikkelt en gebruikt om slachtoffers te ondersteunen. In toenemende mate worden online tools en diensten ontwikkeld en ingezet waarvan slachtoffers gebruik kunnen maken bij SHN. Op dit moment betreffen dat veel zelfhulp tools; voor slachtoffers in een strafrechtprocedure betreft dit bijvoorbeeld een online voegingsformulier dat zij zelf kunnen invullen, of een template aan de hand waarvan zij in hun eigen tijd een slachtofferverklaring kunnen opstellen. Wanneer slachtoffers daarover vragen hebben kunnen zij bijvoorbeeld via chat of telefonisch contact zoeken met een medewerker van SHN. Op dit moment is de groep slachtoffers die vrijwel zonder face-to-face contact met een SHN medewerker en mbv online tools zelfstandig door een strafzaak loopt nog niet zo groot, maar de bedoeling is wel dat die groep in de toekomst groter wordt. SHN hanteert een 'blended care' benadering, waarbij iemand in principe via verschillende kanalen altijd een beroep op SHN moet kunnen doen. De geïnterviewde geeft aan dat waar SHN naar toe wil, is een persoonlijke portal – een 'mijnslachtofferhulp' – waar slachtoffers 24/7 en op verschillende manieren inzage hebben in de voor hun toegesneden informatie, kunnen zien wat de stand van zaken is, toegang hebben tot allerlei tools en mogelijkheden tot contact met medewerkers. De huidige vragenlijst die wordt gebruikt voor de Slachtoffermonitor dekt deze mogelijkheden nu nog niet. Volgens de geïnterviewde wordt er in de vragenlijst vooral gevraagd naar hoe 'contact met medewerkers' werd ervaren, hetgeen slachtoffers vooral zullen interpreteren als face-to-face contacten met SHN medewerkers.

Hoe de vragenlijst kan worden aangepast om deze toenemende 'online en multichannel' dienstverlening van SHN beter te bevragen vindt de geïnterviewde moeilijk om aan te geven. In het kader van de monitorfunctie van de Slachtoffermonitor lijkt de meest voor de hand liggende optie om wellicht enkele vragen toe te voegen en/of wellicht de omschrijving van de hulp die slachtoffers hebben ontvangen te veranderen in het onderdeel in de vragenlijst dat betrekking heeft op SHN. Hierbij zou bijvoorbeeld gedacht kunnen worden aan de inleiding in het onderdeel van SHN: ipv 'Wij vragen u niet alleen te denken aan de medewerker waar u hulp van heeft ontvangen, maar aan alle medewerkers van Slachtofferhulp waar u mee gesproken heeft of mee te maken heeft gehad' bijvoorbeeld 'Wij vragen u niet alleen te denken aan de medewerker waar u (online) hulp van heeft ontvangen, maar aan alle medewerkers van Slachtofferhulp waar u contact mee hebt gehad of en (online) diensten waar u gebruik van heeft gemaakt.' Feit blijft dat vrijwel alle vragen (62 tot en met 72 / 82 tot en met 92) betrekking hebben op actieve hulp geboden door medewerkers van Slachtofferhulp, hetgeen dus niet de zelfhulp tools omvat die SHN in toenemende mate aanbiedt.

2. Nagaan of de vragenlijst goed aansluit bij de Europese richtlijn voor rechten van slachtoffers

Slachtofferhulp Nederland hanteert in haar werk de Europese richtlijn voor rechten van slachtoffers zoals die op 1 april 2017 is omgezet in de Nederlandse wetgeving [zie [link](#); volgens de Nederlandse wet hebben slachtoffers van misdrijven recht op passende informatie, ondersteuning en bescherming en dienen zij

aan de strafprocedure te kunnen deelnemen]. De geïnterviewde geeft aan dat deze Europese richtlijn ook is voortgekomen uit behoeften van slachtoffers. In de vragenlijst voor de Slachtoffermonitor zou nagegaan kunnen worden in hoeverre en hoe slachtoffers ervaren dat zij die rechten hebben. Als voorbeeld geeft de geïnterviewde het recht om [de strafprocedure te] begrijpen en [zelf] begrepen te worden: daar hangt veel van af voor slachtoffers; het beïnvloedt de beleving en het handelingsperspectief van slachtoffers tijdens de strafprocedure.

3. Vragen (66 en 72 / 89 en 92) over gevoel van veiligheid vergroten verwijderen

De geïnterviewde maakt duidelijk dat de dienstverlening van SHN niet expliciet is gericht op het vergroten van het gevoel van veiligheid van slachtoffers; op dat vlak zet SHN ook geen specifieke diensten in en heeft zij ook geen bevoegdheden.¹³ 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): beoogd wordt onder andere dat mensen de draad weer oppakken en dat de situatie zich normaliseert. Daarbij hoort vaak ook een deel psycho-educatie: slachtoffers worden geïnformeerd dat wat zij in de eerste periode na de gebeurtenis ervaren een normale reactie op een abnormale gebeurtenis is, en dat die reactie na verloop van tijd zal afnemen. Daarbij biedt SHN slachtoffers handvatten om stressreacties te verminderen. SHN monitort slachtoffers wel; wanneer klachten te lang aanhouden of verergeren dan wordt er actie ondernomen. Deze emotionele (en andere vormen van) ondersteuning door SHN zijn echter niet expliciet gericht op het vergroten van het gevoel van veiligheid (impliciet veronderstelt herstel en verwerking ook hervinden/verbeteren van veiligheidsgevoel).

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.

4. De ZSM procedure waarin ook mediation wordt aangeboden

De geïnterviewde benadrukt dat het belangrijk is te achterhalen voor SHN hoe slachtoffers de dienstverlening ervaren in zaken die 'out of court' - en doorgaans vrij snel - zijn afgedaan volgens de ZSM procedure. In de tweede meting van de Slachtoffermonitor werd hiernaar uitgesplitst op basis van de OM steekproef (zie Andringa et al., 2017a en 2017b). De geïnterviewde geeft aan dat nu niet wordt uitgevraagd hoe slachtoffers het aanbod van en eventuele deelname aan mediation tussen partijen in de ZSM-procedure ervaren (en andere afdoeningsvormen die onder betekenisvol afdoen vallen). Dit zou toegevoegd kunnen worden – bij de vragen over het rechtsproces, bijvoorbeeld bij de huidige vraag over het aanbod van een gesprek met de dader van het misdrijf.

5. Online delicten toevoegen in vraag 3 / 3 over welk misdrijf u is overkomen

De interviewer vraagt de geïnterviewde in hoeverre bij SHN in toenemende mate slachtoffers van cybercrime en/of gedigitaliseerde criminaliteit voorkomen. De geïnterviewde geeft aan dat zij in

¹³ Een uitzondering is slachtoffers van woninginbraken. Daarvoor heeft SHN specifieke preventie informatie en doorverwijzing naar PKVW ontwikkeld. SHN heeft een uitgebreidere vorm van dienstverlening gericht op preventie van herhaald slachtofferschap getest en dat sloeg nauwelijks aan bij slachtoffers. Zij zien de politie en gemeente als legitieme bron van advies en interventies, niet SHN.

toenemende mate slachtoffers van sexting, sextortion, online fraude en online stalking zien, mede omdat de politie die zaken ook beter doorverwijst naar SHN. Bij vraag 3 die gaat over het misdrijf dat het slachtoffer wordt niet expliciet gevraagd naar dergelijke gedigitaliseerde criminaliteit. Deze categorieën zouden kunnen worden toegevoegd aan vraag 3, zodat daarnaar kan worden uitgesplitst. Ook datingfraude (of voorschotfraude) wordt besproken, maar de geïnterviewde geeft aan dat bij die vorm van fraude het zelden tot een strafprocedure komt omdat de daders daarvan zeer lastig op te sporen zijn. Het lijkt daardoor niet zinvol deze categorie ook op te nemen bij vraag. SHN heeft wel een dienst 'lotgenotencontact' speciaal voor slachtoffers van deze vorm van criminaliteit.

6. Achterhalen bij vraag 16 / 16 wie de schade heeft vergoed

De geïnterviewde geeft aan dat de impliciet aanname is bij vraag 16 dat de schade is vergoed via de strafprocedure, maar het kan ook zijn dat de verzekering van een slachtoffer de schade geheel of gedeeltelijk heeft vergoed. Die achtergrondinformatie is wel belangrijk om te weten om antwoorden op de andere vragen over tevredenheid te kunnen duiden. Voorstel om extra routing in te bouwen: als respondent aangeeft dat schade geheel of gedeeltelijk is vergoed dan middels open vraag achterhalen wie dat heeft gedaan (gesloten vraag heeft wellicht niet de voorkeur, omdat daar opties bij kunnen staan die niet van toepassing zijn voor respondenten hetgeen dan tot onbegrip of teleurstelling kan leiden hetgeen verdere invulling van de vragenlijst kan beïnvloeden).

7. Bij vraag 20 en 21 / 20 en 21: spreekrecht is niet voor alle slachtoffers

De vragen over het aanbod en het gebruik van het spreekrecht zijn niet van toepassing voor alle slachtoffers (voorwaarde is bijvoorbeeld dat een delict een maximale strafdreiging heeft van acht jaar of meer), maar worden wel aan alle respondenten voorgelegd. De geïnterviewde geeft aan dat dat ook zou kunnen leiden tot onbegrip of het gevoel hebben dat iets niet is aangeboden waar iemand wel recht op had. De geïnterviewde heeft echter niet direct een oplossing om dit probleem te ondervangen in de vragenlijst.

8. Toevoegen Beklag doen over niet vervolgen: artikel 12 SV procedure

De geïnterviewde geeft aan dat slachtoffers in toenemende mate gebruik maken van de mogelijkheid hun beklag te doen bij het gerechtshof als de politie of het OM besluit een dader niet verder te vervolgen (art 12 SV procedure). Bij vraag 32 / 52 zou daarom via routing een vraag toegevoegd kunnen worden als slachtoffers aangeven dit een klein of groot probleem te vinden, om te achterhalen of slachtoffers gebruik hebben gemaakt van deze procedure (slachtoffers worden ook gewezen op dit recht door onder andere SHN). Achterhaald kan dan worden hoe deze groep slachtoffers de dienstverlening van de justitiële instanties heeft ervaren. De geïnterviewde geeft aan dat sommige slachtoffers hierbij ook een slachtofferadvocaat inschakelen; dat zou ook meegenomen kunnen worden in deze extra vraag.

9. De handhaving van beschermingsmaatregelen ontbreekt

De geïnterviewde geeft aan dat de handhaving van beschermingsmaatregelen die worden opgelegd (bijvoorbeeld contact- of locatieverbod voor daders) door de politie vaak heel moeizaam verloopt. Dit leidt tot problemen voor slachtoffers – de geïnterviewde haalt een recent voorbeeld daarvan in Nederland aan. In de huidige vragenlijst worden geen vragen gesteld hierover bij het politie-onderdeel. De

geïnterviewde geeft aan dat ze begrijpt dat niet alles uitgevraagd kan worden, maar geeft aan dit wellicht in overweging te nemen aangezien in de praktijk die handhaving erg moeizaam en lastig verloopt.

10. Belang vragen veranderen

De geïnterviewde geeft aan dat de manier waarop de 'belang' vragen nu zijn opgesteld (e.g.[En] Hoe belangrijk is het voor u dat medewerkers van Slachtofferhulp ...) niet optimaal is: het is haar opgevallen dat slachtoffers aangeven vrijwel alles belangrijk te vinden. Tussen aspecten van de dienstverlening zijn dan slechts tienden verschil in belang op de 5-punts schaal. Zij oppert om wellicht te werken met een rangorde schaal (geef aan wat u het belangrijkste vond en wat u het minst belangrijk vond) of met een ruimere antwoordschaal te werken. De interviewer bespreekt met de geïnterviewde ook het idee van het positioneren van elke belang vraag na elke stelling vraag die over dezelfde dienst / actie gaat. Zij geeft aan dat dit ook goed zou kunnen werken, mits het voor slachtoffers duidelijk is dat het twee verschillende aspecten zijn waar naar gevraagd wordt (dus bijv. 'de medewerkers van Slachtofferhulp hebben mijn schade goed ingeschat' direct gevolgd door 'Hoe belangrijk vindt u dat zij uw schade goed inschatten?')

11. Vraag 45 / 65: onderscheid vervolgen en veroordelen

De geïnterviewde vraagt zich af of slachtoffers voldoende het onderscheid (kunnen) maken tussen vervolgen en veroordelen. Ze denkt dat deze vragen wellicht specifiek zijn toegevoegd vanwege ZSM zaken, maar vermoed sterk dat slachtoffers hier weinig verschil in zien.

12. Verwijder vraag 49 en 58 / 69 en 78 (informatie over verloop van het proces) bij ervaringen met rechter

De geïnterviewde geeft aan dat het informeren van slachtoffers over het verdere verloop van het proces niet een taak van de rechter is, maar van het OM. In de sectie met vragen over het OM staat deze vraag ook opgenomen (zie bijv. vraag 40 / 60). Dit item bij vraag 49 en 58 / 69 en 78 kan dus worden verwijderd.

13. Onderscheid berechten en straffen vraag 52 en 60 / 72 en 80 niet duidelijk

De geïnterviewde geeft aan dat slachtoffers waarschijnlijk ook geen onderscheid maken tussen berechten en straffen. Een beter item (ipv deze twee) zou zijn 'Heeft voldoende gedaan om recht te doen gelden.'

14. Bij vraag 52 en 60 / 72 en 80: herformuleren vraag over herhaald slachtofferschap

De geïnterviewde stelt voor het (te) algemene item over 'heeft het gevaar van herhaling van het slachtofferschap verkleind' te wijzigen naar 'heeft de kans kleiner gemaakt dat ik nogmaals slachtoffer wordt.'

15. Bij vraag 64 en 69 / 84 en 89 : gang van zaken bij politie, OM en de rechtbank

De geïnterviewde geeft tot slot aan dat vraag 64 en 69 / 84 en 89 'hebben mij informatie gegeven over de gang van zaken bij de politie, OM en de rechtbank' een ingewikkelde vraag is, omdat SHN wel informatie kan geven over hoe deze gang van zaken in het algemeen is bij deze instanties, maar slachtoffers dit item zullen interpreteren als specifieke informatie over de stand van zaken in hun eigen strafzaak. Deze laatste informatie heeft SHN echter niet. Een beter item zou daarom zijn 'hebben mij informatie gegeven over hoe het in het algemeen in zijn werk gaat bij de politie, OM en de rechtbank'

Voorgestelde verbeterpunten uit interview Schadefonds Geweldsmisdrijven (SGM)

1. Digitaal klantenportaal optie bij vraag 20 / vraag 96 toevoegen

De geïnterviewde geeft aan dat bij het Schadefonds Geweldsmisdrijven, naast via schriftelijk en telefonisch contact, slachtoffers nu ook digitaal een aanvraag voor een financiële tegemoetkoming kunnen invullen via het digitaal klantenportaal. Dit betekent, ten eerste, dat er in de vragenlijst een extra optie moet komen bij de vraag over de manier van contact: namelijk contact via het digitaal klantenportaal. Met deze toevoeging kan onderzocht worden of de manier van contact invloed heeft op de algemene tevredenheid en alle deelaspecten ervan van slachtoffers. De tevredenheid zou kunnen verschillen per bevolkingsgroep: Voor mensen die moeite hebben met digitalisering (bv. ouderen) zou een digitale aanvraag een ander effect op tevredenheid kunnen hebben dan mensen die gewend zijn aan de digitale wereld (bv. jongeren).

2. Explicietier naar gevoelens van erkenning vragen (vragen 26, 27 en 28 / 102, 103 en 104)

Ten tweede is het belangrijk om na te gaan in hoeverre de manieren van contact niet alleen uitwerken op de tevredenheid met de dienstverlening van het SGM in het algemeen, maar ook op de ervaren erkenning door het SGM in het bijzonder. De geïnterviewde geeft aan dat het veel slachtoffers niet om het geld, maar juist om de erkenning van de ervaren schade gaat. Wanneer een aanvraag via de digitale portaal gedaan wordt, krijgen slachtoffers geen beslissingsbrief meer thuis, maar kunnen ze online de beslissing lezen. Dit zou een ander effect op gevoel van erkenning kunnen hebben. Een voordeel van digitale aanvragen is dat de aanvragen sneller afgehandeld kunnen worden. Dit zou ook een ander effect op de erkenning kunnen hebben in vergelijking met andere vormen van contact. In de vragenlijst zou explicietier naar deze gevoelens van erkenning gevraagd kunnen worden.

3. Antwoordoptie 'niet van toepassing' bij stelling 26a / 102a kan blijven

De interviewer vraagt of de antwoordoptie 'niet van toepassing' bij stelling 26a / 102a van vragenlijst 2 'de medewerkers van het Schadefonds Geweldsmisdrijven hebben mij voldoende uitleg gegeven over het verloop van het proces na het indienen van mijn aanvraag' de werkelijkheid reflecteert. Met andere woorden of niet alle slachtoffers standaard informatie krijgen en de optie 'NVT' daar niet weggehaald kan worden. De geïnterviewde geeft aan dat het wel voor kan komen dat slachtoffers niet direct door hen geïnformeerd worden wanneer er via een tussenpersoon (bv. advocaat) gecommuniceerd wordt. De antwoordoptie 'NVT' kan dus blijven.

4. Volgorde vragen 21 en 22 / 97 en 98 omdraaien

De interviewer vraagt welke volgorde van vragen het meest logisch is voor Schadefonds Geweldsmisdrijven: eerst de vraag hoe belangrijk het is om een financiële tegemoetkoming te ontvangen (21/97) of de vraag of ze deze hebben ontvangen (22/98). De geïnterviewde geeft aan dat het logischer zou zijn de vragen 21/97 en 22/98 om te draaien.

5. Extra vraag over bewerkelijkheid indienen van aanvraag

De geïnterviewde geeft aan dat het fijn zou zijn om inzichten te kunnen krijgen in hoeverre slachtoffers het lastig vinden om een aanvraag in te dienen. Doordat systemen van de overheid niet op elkaar afgestemd zijn, moeten slachtoffers mogelijk zelf meer informatie aanleveren. De bewerkelijkheid van het indienen van een aanvraag kan de algemene tevredenheid beïnvloeden. Dit wordt echter niet bevraagd.

Voorgestelde verbeterpunten uit het interview Slachtoffer Informatiepunt Schadevergoedingsmaatregelen (SIS)

1 In hele enquête herhaling van vragen verminderen en tekst zo mogelijk inkorten

De geïnterviewde geeft aan dat er op meerdere plaatsen in het interview sprake is van herhaling van vragen. Dit komt in het algemene deel voor (vraag 1 & 2 / 1 & 2), maar ook in het specifieke deel over het SIS (vraag 18 & 19, respectievelijk vraag 110 & 111). Dit vindt ze niet nodig, omdat de vragenlijst al zoveel leeswerk is.

Ze vraagt zich verder af of het leeswerk niet verminderd kan worden door de eerste “toelichting” pagina weg te laten. Een andere mogelijkheid zou zijn de uitleg bij vraag 1 en 2 over de instanties naar de toelichting te verplaatsen. Verder stelt ze voor in vraag 18 / vraag 110 op te nemen dat uit de gegevens van het SIS blijkt dat er (eventueel kort) contact geweest is, en dan vraag 19 / vraag 111 te laten vallen. Iets in de richting van: “Vanuit de registratie blijkt dat u contact heeft gehad. Misschien is het wel heel lang geleden of misschien is het recent, maar we willen graag weten hoe U over de dienstverlening denkt”.

De interviewer merkt op dat vraag 21 / vraag 113 in zekere zin een herhaling is van vraag 15 uit het algemene deel, 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. Dat reduceert dat ook een mogelijke verwarring wat betreft materiële schade, lichamelijke letsels en immateriële schade.

2 Vragen over het delict beperken tot relevante vragen

De geïnterviewde vraagt zich af of alle vragen die over het delict gesteld worden (zoals vraag 6 / 6), wel relevant zijn voor het meten van de kwaliteit van de geboden dienstverlening. Ze heeft wel uitsplitsingen gezien naar type delict in eerdere rapportages, maar niet naar het kennen van de dader. Hetzelfde kun je afvragen bij vraag 7 / 7.

3 Extra vraag naar gevraagde versus toegewezen schadevergoeding?

De geïnterviewde geeft aan dat er misschien onderscheid gemaakt moet worden tussen de inschatting voor de respondent van de schade en de toewijzing door de rechter van de schade. Slachtoffers die de door hun geleden en opgegeven schade (deels) niet toegekend gekregen hebben, kijken misschien heel anders tegen de instanties aan dan degenen die de hele vergoeding wel toegekend gekregen hebben. Er zou dus misschien een vraag bij moeten, namelijk of de geleden schade ook volledig toegewezen is. Dat zou in de buurt van vraag 22 kunnen. De geïnterviewde stelt een routing voor: Als het antwoord op vraag 21 / 113 ‘materiele schade’ en/of ‘immateriële schade’ is, zou je kunnen vragen: “Heeft de rechter alle geleden schade ook toegewezen?”.

4 Hoe om te gaan met het meewegen van de uitkomst van het juridisch proces bij de beoordeling van instanties door slachtoffers?

De geïnterviewde geeft aan dat het goed mogelijk is dat een slachtoffer de uitkomst van het juridisch proces meeweegt bij de beoordeling van de dienstverlening door een instantie. De schadevergoeding is gebaseerd op wettelijke regels en op de artikelen die het uitvoeringsbesluit worden genoemd. Als een slachtoffer het daar niet mee eens is, en contact heeft met het SIS, dan is het zeer goed denkbaar dat het slachtoffer dat contact slecht waardeert, ook als is de medewerker nog zo vriendelijk en is de gegeven informatie nog zo correct. Of dit gevolgen moet hebben voor de vragenlijst, is onduidelijk, maar dit zou in overweging genomen kunnen worden.

5 Taalgebruik is de enige verandering in de dienstverlening van het SIS

Het enige dat is veranderd in de dienstverlening van het SIS richting slachtoffers is dat het taalgebruik in de brief die het SIS aan slachtoffers stuurt, is aangepast naar B1-niveau. In het verlengde daarvan vraagt de geïnterviewde zich af of de slachtoffermonitor wel op B1-niveau is. Slachtoffer Informatiepunt Schadevergoedingsmaatregelen zou je misschien kunnen vervangen door SIS.

6 Stellingen in vraag 33 en 34 / vraag 125 en 126 afzwakken

De geïnterviewde vindt dat stellingen zoals die in vraag 33 en 34 / vraag 125 en 126 nogal extreem zijn. Vooral het item "ik ben trost op de politie" vindt ze apart overkomen. Ze zou deze stellingen afzwakken.

7 De toelichting bij vraag 35 naar de toelichting in het begin verplaatsen

De geïnterviewde stelt voor de toelichting bij vraag 35 / 127 te verwijderen. Dit reduceert het leeswerk.