

## Beschrijving concept 2 herziene vragenlijst

Alle suggesties voor verbetering van de vragenlijst (i.e. concept 2 herziene vragenlijst) worden hieronder weergegeven (inclusief korte onderbouwing), aan de hand van de aandachtspunten die in de startnotitie zijn benoemd (zie ook de inleiding) en in stap 1 en 2 naar voren zijn gekomen. De ordening van de aandachtspunten (met verbeteringsuggesties) hieronder is in volgorde van het belang zoals wij dat zagen voor verbetering van de kwaliteit 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 hechten. In de vragenlijsten gebruikt voor meting 1 en 2 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 met de politie en SHN (stap 2) 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' zoals bij deze Slachtoffermonitor (zie Mierlo et al., 2009) is juist om scherper onderscheid te kunnen maken tussen zaken die niet goed gaan *en* belangrijk worden gevonden. Op basis hiervan zou elke 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 dat aspect 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)

*Kanttekening en mogelijke ondervanging:* Uit de tweede begeleidingscommissiebijeenkomst (zie stap 3) kwam naar voren dat het afwisselen van de ervaring met belang vragen ertoe zou kunnen leiden dat slachtoffers de ervaringsvragen anders gaan beantwoorden dan in de eerste twee metingen, waar de ervaringsvragen gegroepeerd werden afgenomen (gevolgd door de gegroepeerde belangvragen). De onderzoekers verwachten juist dat als dit gebeurt, dit ook ten goede komt aan de validiteit van de vragenlijst: als slachtoffers beseffen door de afwisselende ervaring- en belangvragen dat zij bijvoorbeeld minder (of juist meer) positief zijn over bepaalde aspecten van de ondersteuning (in vergelijking met de volgorde van vragen op de eerdere metingen waar deze afwisseling er niet was), dan komt dat ten goede

aan de kwaliteit van de vragenlijst als geheel. Om te achterhalen welke invloed de veranderde volgorde van vragen heeft, zou gekozen kunnen worden bij de volgende, derde meting voor een design waarin twee versies worden afgenomen: een versie met de oorspronkelijke volgorde van vragen (zoals bij eerste en tweede meting) en een versie met de nieuwe volgorde. Deze versies zouden dan willekeurig kunnen worden aangeboden aan slachtoffers, zodat achterhaald kan worden wat de invloed van deze volgorde verandering is.

### **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. Gebaseerd op de genoemde criteria (verwijzing pagina 42-43) stellen wij voor om de volgende suggesties over te nemen:

- De controlevraag verwijderen of slachtoffers in de laatste 12 maanden contact hebben gehad met de justitiële instantie(s), als zij op de eerste vraag hierover 'nee' hebben geantwoord (zowel in het algemene deel als in de delen per justitiële 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'.
- Onderscheid aangifte en melding laten vervallen in Slachtoffermonitor.

Naar aanleiding van de opmerkingen van geïnterviewden van de politie over het verwarrende 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. Voorgesteld wordt om de vraag over 'bewijs van aangifte' (vraag 11 in meting 2) te laten vervallen; melding is namelijk het meest ruime begrip.

- In het deel 'melding van het misdrijf bij de politie' vraag 9 behouden ('Is het misdrijf gemeld bij de politie?') maar 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 10 kreeg voorgelegd; op meting 2 slechts 1 % van de respondenten. Het voorleggen van deze vraag heeft daardoor geen toegevoegde waarde.

- Uit de informele test bij stap 1a en uit de analyses van stap 1b kwam naar voren dat de items 'de medewerkers van de [justitiële instantie] hebben begrip getoond voor mijn situatie' inhoudelijk en empirisch sterk 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 – de betrouwbaarheid van de schalen waarin dit item voorkomt blijft sterk na verwijdering van dit item (zie stap 1b). Tevens wordt dan het item verwijderd dat vraagt hoe belangrijk slachtoffers het vinden dat medewerkers medeleven tonen.

Hetzelfde geldt, vanuit het perspectief van slachtoffers, voor de OM-items 'De medewerkers van het OM hebben voldoende gedaan om de dader te vervolgen' en "...te veroordelen" vraag (vraag 37 / 57) – zowel inhoudelijk als empirisch overlappen deze items sterk. Dit komt uit verschillende interviews naar voren. De vraag over 'voldoende gedaan om de dader te vervolgen' sluit inhoudelijk het sterkst aan op de praktijk (immers: niet elke verdachte kan worden veroordeeld); voorstel is om die te behouden en het andere item te verwijderen. De betrouwbaarheid van de schaal 'veiligheid' blijft sterk als dit item wordt verwijderd (zie stap 1b). Tevens wordt dan het item verwijderd dat vraagt hoe belangrijk slachtoffers het vinden dat medewerkers voldoende doen om de dader te veroordelen.

- Ook de rechtspraak-items 'De rechter heeft voldoende gedaan om de dader te berechten' en "...te straffen" (vraag 52 / 72) zijn moeilijk te onderscheiden voor slachtoffers. Dit wordt ook door verschillende geïnterviewden aangegeven (oa. SHN en rechtspraak). De geïnterviewden van de rechtspraak stellen voor om deze twee items over de rechtspraak 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). Echter, dat is waarschijnlijk voor slachtoffers moeilijk te beoordelen: weten zij wanneer de rechter het recht op goede of slechte wijze toepast? Vanuit de begeleidingscommissie werd ook opgemerkt dat deze items oorspronkelijk zijn toegevoegd in het kader van de slachtofferbehoefte aan vergelding. De suggestie is daarom om het item "De rechter heeft voldoende gedaan om de dader

te berechten' te behouden, maar het andere item over straffen te verwijderen. Op deze wijze blijft de vergelijkbaarheid met eerdere metingen ook mogelijk (criterium 3, zie stap 5).

- Vragen (66 en 72 / 89 en 92 [meting 2; zie bijlage 3]) 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 bij 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 89 en 92 meting 2 (zie bijlage 3) 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: De vier antwoordcategorieën van vraag 21/ 113 op te nemen bij vraag 15 (zie meting 2 [bijlage 3]). 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 zowel inhoudelijk (zie stap 1a) en empirisch sterk (zie stap 1b): '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 het concretere, laatste item te behouden en het eerste, abstractere item te verwijderen – dit

heeft geen grote gevolgen voor de betrouwbaarheid van de schaal waarin deze items voorkomen (zie stap 1b).

### **Lacunes**

Uit de informele test en met name de interviews komen verschillende punten van de huidige en (verwachte) 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 (criterium 3) . 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 antwoord categorieën voorkomen bij vraag 3 (meting 2) 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 uitmaakt van het slachtofferschap onder Nederlanders, terwijl slechts weinig slachtoffers daarvan aangifte doen, 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 en vergelijkingen mogelijk worden tussen traditionele en cyber- en/of gedigitaliseerde delicten. 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. Dat adviseren wij daarom ook.

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 overige 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 slachtoffer portaal (vraag 30 / vraag 50). 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 alle instanties (bijvoorbeeld 'case-medewerker'), zodat de vragenlijst toekomstbestendiger wordt.

- Vraag opnemen over slachtofferadvocaat

Uit het overleg met de begeleidingscommissie kwam naar voren dat het belangrijk is ook 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. In dit geval “Heeft u hulp gehad van een advocaat?”

- 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 geweest 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 slachtoffer bent geweest, neem dan het voorval in gedachten 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) aanpassen meting 2 ('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?

- Vraag 21 (politie-deel) / 33, subvraag 7 (meting 2): *kon* in plaats van *moest* en 'te proberen' toevoegen

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'. Immers, de schade zal niet in alle gevallen vergoed worden.

- 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 vergoede schade die wel is toegekend door de rechter.

- Vraag 139 (in volledige vragenlijst in Andringa et al., 2017b over de hoogst genoten opleiding:)



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 opleiding 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. De onderzoekers overwogen bijvoorbeeld het toevoegen van een toelichting 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 (en of dat vervolgens ook gelezen wordt door respondenten). De conclusie is dat we hier vooralsnog geen oplossing voor hebben en derhalve voorstellen dit niet te veranderen. Daar komt bij dat uit stap 1c niet naar voren is gekomen dat slachtoffers aangeven verrast te zijn dat zij een bepaalde vorm van ondersteuning die wordt bevraagd niet aangeboden hebben gekregen.