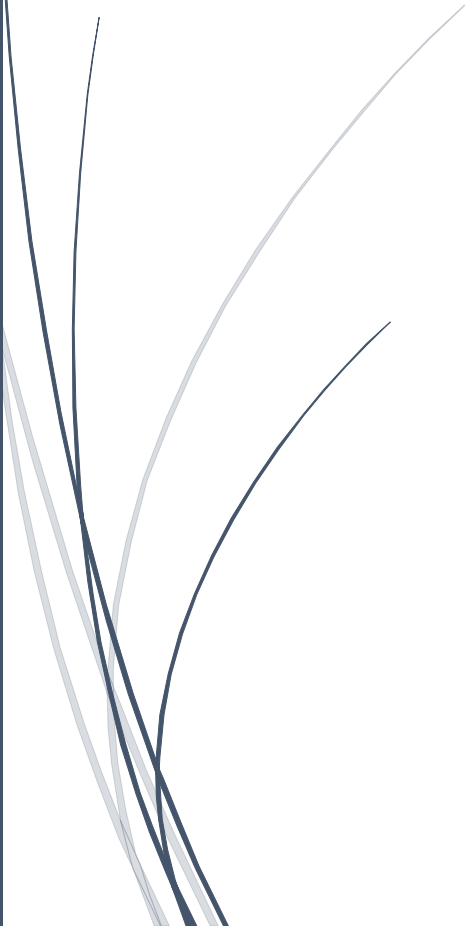




27-1-2017

De ZSM Methode en Legitimiteit

Hoe de legitimiteit van de ZSM methode wordt beïnvloed.



Luuk Leferink
BACHELORTHESIS
STUDENTNMR: S1262068
BEGELEIDER: DHR. MEERSHOEK

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
Introductie	4
Wat is ZSM?.....	4
Vraagtekens bij ZSM?.....	4
Theorie	6
Kritiek op ZSM	6
Data & Documenten: deel 1.	8
Wetenschappelijke literatuur	8
Analyse deel 1: wetenschappelijke literatuur	10
Legitimiteit in wetenschappelijke literatuur	10
Data en Documenten: deel 2	14
Analyse deel 2: enquêtes en interviews.....	16
Enquêtes	16
Interviews	24
Conclusie.....	26
Aanbevelingen.....	27
Data appendix.....	28
Interviewprotocol	28
Transcripten interviews A, B en C.	29
Transcript Respondent A.....	29
Transcrip B:.....	34
Transcript C:.....	40
Enquête protocol.....	43
Referenties.....	58

Samenvatting

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van en in samenwerking met de politie en andere ketenpartners van de rechtsbedelingsmethode: ZSM. Dit proces is vrij recentelijk doorgevoerd en inmiddels landelijk geïmplementeerd. De vraag die centraal staat in dit onderzoek is: Hoe staat het met de legitimiteit van dit proces? Eerst is gekeken naar legitimiteit op zich, een lastig te definiëren begrip. In de wetenschappelijke literatuur is terug te vinden dat de belangrijkste factoren van legitimiteit acceptatie, aanvaarding, bestuurlijk historische legitimiteit en emotie zijn. Deze factoren komen overeen met de perceptie van slachtoffers. Het gaat hier om slachtoffers van delicten die behandeld zijn volgens de ZSM procedure. De slachtoffers zijn door middel van een enquête en een interview gehoord. Over hun perceptie van ZSM en de factoren van legitimiteit. Kort zouden we kunnen zeggen dat vooral SHN als instantie zich nog kan beteren. Ook is duidelijk dat ZSM echt maatwerk is, de persoonlijke touch moet hierin verwerkt blijven, wil men de legitimiteit niet schaden. In de onderstaande bachelor thesis zullen de achtergrond, methoden en conclusies nader toegelicht worden.

Introductie

Vóór 2011 is de roep om verandering in strafprocessen hoorbaar. Strafzaken duren lang, daders komen er te makkelijk mee weg en worden bovendien niet op de juiste manier gestraft. Aan deze maatschappelijke oproep heeft het Openbaar Ministerie (OM) gehoor gegeven. In samenwerking met de politie en verschillende ketenpartners waaronder Slachtofferhulp Nederland (SHN) Reclasseringsorganisaties en de raad voor de kindbescherming is de ZSM werkwijze opgezet. ZSM staat voor: Zo Snel, Slim, Selectief, Simpel, Samen en Samenlevingsgericht Mogelijk (Thomas et al., 2016). Hieruit zijn de volgende kerndoelen gehaald: snel, betekenisvol en zorgvuldig.

Wat is ZSM?

In 2011 is het OM in samenwerking met de politie, SHN en ander organisaties gestart met de nieuwe werkwijze. Hierin wordt gepoogd strafzaken die veelvoorkomende criminaliteit betreffen betekenisvoller, sneller en makkelijker af te doen. Het doel was looptijden van strafzaken verkorten, dit was een maatschappelijk probleem dat om een oplossing vroeg. Daarnaast moest een kortere looptijd er ook voor zorgen dat er efficiënter gewerkt werd zonder afbraak te doen aan de legitimiteit en betekenisvolheid van het proces. Dit moest bewerkstelligd worden door middel van het veranderen van een volgtijdelijke samenwerking naar een gelijktijdige samenwerking tussen alle betrokken partijen. OM, SHN, Politie, raad voor de kindbescherming en reclassering. Dit is gedaan door de betrokken partners allemaal onder één dak te plaatsen, in een zogenaamd Selectie en Coördinatiecentrum. Binnen de muren van het gezamenlijke pand zijn de lijntjes kort, en wordt er door alle organisaties relevante informatie snel met elkaar uitgewisseld. De Officier van Justitie (OvJ) kan in de meeste gevallen dan sneller bepalen wat er nog moet gebeuren in een strafzaak en een zogenaamde afdoeningsbeslissing nemen. Deze beslissing is de finalebeslissing in de strafzaak. Omdat het vrijwel altijd gaat om een eenvoudig misdrijf (ZSM is immers gericht op de veelvoorkomende criminaliteit) kan een OvJ deze beslissing vlot nemen. In gevallen waarbij de OvJ de zaak toch te complex acht, zal hij een routeringsbeslissing nemen. Dit betekent dat de zaak voor verdere beoordeling wordt doorverwezen en een beslissing later genomen wordt. Al met al moet de ZSM werkwijze er voor zorgen dat de verdachte snel en efficiënt een afdoeningsbeslissing te horen krijgt en dat het slachtoffer zich hier ook tevreden mee kan stellen. Daarnaast moet de samenleving ook merken dat misdadigers adequaat en snel worden aangepakt.

Vraagtekens bij ZSM?

Dat klinkt natuurlijk geweldig, maar bij deze werkwijze kunnen ook vraagtekens gezet worden. Een kort proces heeft als valkuil dat men afbraak doet aan bepaalde waarden die maatschappelijk wenselijk zijn. Doe je afbraak aan deze waarden, is het doel van een betekenisvolle afdoening niet gehaald. Bij een bezoek aan het Selectie en Coördinatiecentrum ZSM te Deventer is uit de eerste hand vernomen dat het proces in een ontzettend tempo loopt. Sneller is niet altijd beter. Daarnaast is het de vraag of

deze werkwijze geaccepteerd wordt door de samenleving, aanvaard men een beslissing van de OvJ even makkelijk als die van een reguliere rechter? Wordt het proces op deze manier nog wel als een legitiem proces gezien?

Hoe ervaren verdachten het ZSM proces? Wordt er genoeg naar hun geluisterd? Zijn alle stappen in het proces voor hun duidelijk? Kennen ze hun rechten in dit nieuwe systeem? Hoe betekenisvol is de uiteindelijke beslissing voor hun? Slachtoffers zullen ook met het nieuwe systeem te maken krijgen en wat vinden zij hier van? Dan is er ook nog de vraag of beroepsgroepen, die in ook in het oude strafsysteem betrokken waren vóór ZSM, zich kunnen vinden in deze nieuwe aanpak. Dit geldt dan voor de vijf betrokken ketenpartners maar ook voor andere betrokkenen. Denk bijvoorbeeld aan de advocatuur.

Het is dan ook niet verwonderlijk dat het ZSM proces al meerdere malen onder de loep is genomen. Verschillende onderzoeken naar het proces waaronder tussen(Thomas et al., 2016) en eindrapportages (Jacobs, Giessen, Brein, Bayerl, & Verbaan, 2015). Verschillende onderzoeken naar de snelheid (P. Jacobs & Van Kampen, 2014), positie van het slachtoffer ("Data Juridica, De positie van het slachtoffer in de ZSM-werkwijze. Liever maatwerk dan snelheid," 2015) en nog een reeks meer onderzoeken.

Vragen genoeg, samengevat kunnen we zeggen dat bij de betekenisvolheid, legitimiteit en efficiëntie van de ZSM werkwijze vraagtekens kunnen worden gezet. In dit bachelor onderzoek wordt gepoogd te onderzoeken of de ZSM werkwijze gezien kan worden als legitiem. De focus ligt hierbij op de slachtoffers van misdrijven die behandeld zijn via het ZSM proces. De directe aanleiding van dit onderzoek is de wens van politie om een nog beter inzicht te krijgen in de ZSM werkwijze. Wat zijn aandachtspunten en hoe zijn deze te verbeteren. De concrete onderzoeksvraag hierbij luidt:

Welke factoren van de procedure ZSM versterken en verzwakken de legitimiteit van deze vorm van rechtsbedeling in de ogen van slachtoffers (bij verschillende delicten) ten opzichte van de factoren genoemd in wetenschappelijke literatuur?

Theorie

Kritiek op ZSM

Onder het kopje ‘Wat is ZSM’ hierboven is al beschreven hoe het ZSM proces vormgegeven is. Ook is al aangegeven dat men verschillende vraagtekens kan plaatsen bij deze manier van rechtsbedeling.

Ook in de literatuur komt kritiek op de ZSM methode naar voren. In onder andere in rapportages en wetenschappelijke artikelen worden verschillende aspecten van ZSM kritisch beschouwd.

Allereerst de tussenrapportage van. Wat hier al sterk naar voren komt is dat het lastig is een proces dat zo in ontwikkeling is te beoordelen. Het systeem had vooraf geen concrete doelen volgens de rapportage en het ontbreken van een nulmeting bemoeilijkt het doen van nuttige uitspraken over de werkwijze des te meer. Het ontbreken van concrete doelen geldt vooral voor de vage doelstellingen: Snel, betekenisvol en zorgvuldig. Men uit kritiek op het feit dat deze doelstellingen slecht te operationaliseren zijn en niet los van elkaar kunnen worden gezien. Dat geeft echter ook weer aan op welke gespannen voet deze doelstellingen met elkaar staan. Meer snelheid gaat vaak ten koste van zorgvuldigheid en dit heeft weer een negatief effect op de betekenisvolheid.

Dan is er de procedurele kant van ZSM die de nodige kritiek ontvangt. In het artikel: “Dutch ‘ZSM Settlements’ in the Face of Procedural Justice: The Sooner the Better?” (P. Jacobs & Van Kampen, 2014) wordt door auteurs Van Kampen en Jacobs gekeken naar het proces van rechtsbedeling en deze vergeleken met artikel 6 van de Europese Conventie. Hierin staan rechten van slachtoffers en verdachten beschreven. Jacobs en Van Kampen uiten kritiek op verschillende punten. Zo zou er tijdens het ZSM proces een gebrek aan neutraliteit zijn. De OvJ is volgens hen een partijdige stakeholder, omdat deze niet alleen de uitspraak doet, maar ook alle onderzoeken naar de verdachten overziet. In het artikel wordt ook kritiek geuit op het horen van de verdachte. Verdachten zouden niet genoeg de mogelijkheid hebben hun verhaal te doen, ondanks de betrokkenheid van SHN bij het ZSM proces. Dit is toch opvallend. Betekenisvolheid is toch een doel van ZSM en op deze manier wordt hier toch afbraak aan gedaan. Hoofdreden hiervoor zou de focus op snelheid binnen ZSM kunnen zijn volgens Van Kampen en Jacobs. Zij concluderen echter dat er nog te weinig empirisch onderzoek is gedaan naar het proces. Hierdoor is onmogelijk te zeggen of ZSM nou werkelijk zo voordelig is voor alle partijen. Deze oproep is in dit bachelor onderzoek ter harte genomen. Kijkend naar het proces en vooral de legitimiteit ervan zou een beter inzicht moeten geven in het nut van ZSM en de voordelen ervan.

Het artikel: “Why People Obey the law” van T.R. Tyler gaat verder in op het verband tussen legitimiteit en de procedurele rechtsbedeling. (Tyler, 2006). Hierin is onderzocht dat de procedure, de manier waarop rechtspraak tot stand komt, een belangrijke graadmeter is voor de perceptie van

legitimiteit van mensen. Niet alleen de beslissingen zijn belangrijk voor legitimiteit maar vooral ook de manier waarop deze beslissingen tot stand komen. Een belangrijk gegeven want hierbij geeft men dus aan dat legitimiteit positief beïnvloed wordt door een goede procedure.

Data & Documenten: deel 1.

De resultaten van dit onderzoek zullen voortkomen uit een analyse van een drietal verschillende bronnen. Dat zijn als eerste de relevante literatuur. Deze bestaat uit verschillende wetenschappelijke artikelen, boeken, rapporten etc. en bevatten informatie over zowel de ZSM procedure op zichzelf als het begrip legitimiteit en hoe dit te definiëren en conceptualiseren is. Er wordt ook gebruik gemaakt van zelf verkregen informatie in zowel kwalitatieve als kwantitatieve vorm. We hebben het dan over zowel telefonisch afgenomen interviews als een digitaal ingevulde enquête. Deze zijn afgenomen bij slachtoffers van delicten, die behandeld zijn volgens de ZSM methode. Op die manier kunnen we een goed beeld krijgen van de mate van legitimiteit van de ZSM methode afgaande op personen die er direct mee te maken hebben en een van de belangrijkste doelgroepen zijn voor het proces. De slachtoffers zijn als het ware de klanten van het proces, en die verdienen een legitieme procedure.

Wetenschappelijke literatuur

In het theoriegedeelte van deze thesis wordt het eerste deel van deze documenten al naar voren gebracht, namelijk de relevante wetenschappelijke literatuur aangaande de ZSM procedure.

Tussenrapporten en evaluaties zoals die uit de data juridica ("Data Juridica, De positie van het slachtoffer in de ZSM-werkwijze. Liever maatwerk dan snelheid," 2015) en Thomas, van Kampen en hun collega's (Thomas et al., 2016), hebben hier het eerste beeld geschetst van de procedure zoals die er nu is, en wat vooral de grootste knelpunten er van zijn. Het heeft inzicht gegeven in de manier waarop slachtoffers behandeld zouden moeten worden en heeft in die vorm dus een handvat geboden aan het opstarten van dit onderzoek. Maar het gaat hier zeker niet alleen om wetenschappelijke literatuur aangaande de ZSM methode, er is ook nog een tweede groep te onderscheiden.

De tweede groep documenten bestaande uit wetenschappelijke literatuur is meteen een stuk relevanter voor het onderzoek. Het gaat namelijk om wetenschappelijke artikelen, boeken, proefschriften etc. die proberen het begrip legitimiteit inzichtelijk te maken. Nou is al vaker gezegd dat legitimiteit een moeilijk te conceptualiseren begrip is. En dat blijkt ook zeer sterk uit de variatie die gegeven wordt op het begrip in de beschikbare literatuur. Een aantal belangrijke artikelen die onder de analyse nog uitvoerig aan bod zullen komen zijn onder andere het artikel van Weyers en Hertogh (Weyers & Hertogh, 2007), het Proefschrift van Tirion (Tirion, 2006) en het al eerder genoemde 'Why people obey the law' van Tyler (Tyler, 2006). Dit zal slechts een deel zijn van de literatuur die geraadpleegd is. In de lijst met referenties zullen alle geraadpleegde artikelen terugkomen, ook al worden ze niet expliciet genoemd in dit stuk. Deze zijn bijvoorbeeld als extra achtergrondinformatie gebruikt. Deze literatuur zal geanalyseerd worden, met als doel een helder beeld te krijgen van het begrip legitimiteit en te komen tot een gedegen conceptualisatie. Dit concept zal de leidraad vormen voor de digitale enquêtevragen en het telefonisch interviewprotocol. In deel twee van het onderdeel Data en

Documeten zal ik hier verder over uitweiden. Voor nu is het belangrijk een goed beeld te krijgen van legitimiteit.

Analyse deel 1: wetenschappelijke literatuur

Legitimiteit is als begrip erg lastig te omschrijven. Wat is legitimiteit precies? Een eenduidig antwoord is niet mogelijk. Toch geeft de bestaande wetenschappelijke literatuur ons een houvast over factoren die van invloed zijn op legitimiteit.

De data in dit onderzoek bestaat uit drie verschillende delen. Het eerste deel is de wetenschappelijke literatuur die legitimiteit en vooral de definitie ervan omvat. Hiermee is er informatie beschikbaar die later te vergelijken is met het tweede en derde deel van de complete dataset. Dat tweede deel is een reeks interviews met slachtoffers. Deze slachtoffers zijn allen betrokken geweest bij zaken die behandeld zijn volgens de ZSM methode.

Legitimiteit in wetenschappelijke literatuur

Als eerste artikel is gekozen voor: “Legitimiteit betwist: Een verkennend literatuuronderzoek naar de ervaren legitimiteit van het justitietoedoen” van Weyers en Hertogh (Weyers & Hertogh, 2007). Dit vergelijkend onderzoek omvat zowel een literatuurstudie als een empirisch onderzoek naar de ervaringen van burgers. Het artikel ligt dus erg in lijn met wat er in dit hoofdstuk besproken wordt en wat er verderop nog aan bod komt. In het artikel wordt de legitimiteit als op de volgende manier geconceptualiseerd. Legitimiteit is te meten aan de hand van drie onderdelen volgens Weyers en Hertogh. Als eerste is dat legitimiteit als vertrouwen. Het gaat dan vooral om vertrouwen van burgers in gerechtelijke instituties en de gezag dragende ambtenaren. Ze concluderen dat het vertrouwenspercentage langzamerhand afneemt. Belangrijker is echter nog dat Weyers en Hertogh concluderen dat er verschillende methodologische onderzoeksproblemen effect hebben op het doen van een bevolkingsenquête. Zo noemen ze onder andere dat het vaak onduidelijk is wat er met vertrouwen bedoeld wordt, de achtergronden van vertrouwen vaak onderbelicht blijven en dat verschillende onderzoeken zeer uiteenlopende resultaten hebben opgeleverd. Verder is het interessant op te merken dat mensen met een hogere opleiding, een groter vertrouwen hebben in gerechtelijke instanties en hun ambtenaren. Duidelijk is wel dat ook dit onderdeel van legitimiteit, net als het begrip zelf, lastig te definiëren is.

Het tweede onderdeel van legitimiteit volgens de conceptualisatie van Weyers en Hertogh is Legitimiteit als tevredenheid. Hierover hebben de onderzoekers zelf weinig tot geen literatuur kunnen vinden en zijn dus vooral afgegaan op de resultaten uit hun bevolkingsenquête. Hierop zijn grofweg dezelfde punten van kritiek te uiten als opgemerkt hierboven bij de enquête naar legitimiteit als vertrouwen. Tevredenheid is volgens Weyers en Hertogh wederom lastig te conceptualiseren geweest. Het meest interessante gegeven dat uit hun enquête naar voren kwam is dat tevredenheid nou

samenhangt met het in aanraking zijn geweest met bepaalde instanties. Hiertussen bestaat een negatief verband. Personen die in aanraking zijn geweest met bijvoorbeeld de politie waren minder tevreden over de politie dan personen die niet met dat instituut in aanraking zijn geweest.

Het laatste onderdeel is legitimiteit als acceptatie. Dit is niet verassend. In vrijwel alle definities die op te zoeken zijn in (online) encyclopedieën, woordenboeken etc. is acceptatie een onderdeel van de definitie van legitimiteit. Toch is hier vrij weinig onderzoek naar gedaan volgens Weyers en Hertogh. Wederom is er weinig tot geen relevante literatuur beschikbaar. Vrij voor de hand liggend, maar door Weyers en Hertogh wordt geconcludeerd dat acceptatie niet vanzelfsprekend is en dat dit te zien is aan het vaak niet opvolgen van regelgeving. Dit onderzoek heeft me wel geïnspireerd. Het definiëren en conceptualiseren van een complex begrip als legitimiteit is eenvoudiger te begrijpen door het begrip op te delen in factoren. Echter vind ik drie factoren te weinig en ben ik het ook niet eens met de benaming. Er mist mijn inziens nog het een en ander, wat wel cruciaal kan zijn voor legitimiteit als begrip.

Wat ik mis in het bovenstaande komt wel terug in het artikel van Tirion: “Beleideffectmeting en legitimiteit: een studie over reflectie, objectiviteit, betrekkelijkheid en de provinciale beleidspraktijk”(Tirion, 2006). Ook in dit proefschrift komt acceptatie terug als pijler van legitimiteit. Hij baseert dit op definities afkomstig van vooraanstaande bestuurskundige auteurs als Hoogerwerf en Rosenthal. Het moge duidelijk zijn dat acceptatie één van de factoren van legitimiteit is. Wat interessant is aan het proefschrift van Tirion is dat hij hierin ook erg veel aandacht geeft aan de historie van de rechtsstaat, gezag en legitimiteit. Dit met het ook op de zogenaamde ‘Bestuurlijke en Historische legitimiteit’(Tirion, 2006). Het idee is dat wanneer men een goed beeld heeft van het ontstaan van de rechtstaat en de bestuurlijke principes ervan, het de legitimiteit ten goede komt. Vragen als weet men waarom een bestuurder bepaald gezag heeft of waar het geweldsmonopolie van de regering en politie vandaan komen, zijn hier belangrijk. Alhoewel het niet met zekerheid valt te zeggen, lijkt me dit ook een belangrijke pijler van legitimiteit. In het stuk van Weyers en Hertogh is immers ook al geconcludeerd dat opleiding een factor is in die meespeelt bij de mate van legitimiteit. Men mag er enigszins vanuit gaan dat een persoon met een hogere opleidingsgraad ook een beter begrip heeft van onze rechtsstaat en historie ervan.

Ook in het artikel van Groenhuijsen dat ingaat op manieren om de legitimiteit van rechtspraak positief te beïnvloeden door te kijken naar verschillende processen, komt een aantal keer naar voren dat wanneer leken beter begrijpen welke straffen er waarom worden opgelegd, dit de legitimiteit positief beïnvloed. (Groenhuijsen, 2005). Daarom lijken me bestuurlijke legitimiteit en historische legitimiteit belangrijke factoren om legitimiteit te meten, gestoeld op verschillende artikelen, waarin dit alleen niet altijd specifiek benoemd wordt.

We hebben al gezien dat acceptatie een factor is van legitimiteit, het lijkt ook het enige onderdeel waarover enige consensus bestaat tussen de verschillende onderzoekers. Aanvaarding is een begrip dat nauw verwant is aan acceptatie, en ook veel wordt genoemd in de literatuur. Zo is daar het artikel van Reenen en Verton: “Over de legitimiteit van het hedendaagse politieoptreden” (Reenen & Verton, 1974). Hierin wordt een aantal maal expliciet genoemd dat vanwege de legitimiteitsproblemen die spelen bij de overheid, de aanvaarding van politieoptreden ook geschaad wordt. Dit impliceert dus een direct verband tussen legitimiteit en aanvaarding. Hoe hoger de legitimiteit, hoe hoger de aanvaarding, en natuurlijk andersom. Dit maakt dat aanvaarding ook een factor is van legitimiteit. Eerder werd al de samenhang tussen aanvaarding en acceptatie aangehaald. Maar er zijn ook wel degelijk verschillen. Deze zijn belangrijk voor de conceptualisatie van de interviews en enquête. Het is belangrijk om hier te benadrukken dat het gaat om een sociaal wetenschappelijke definitie van acceptatie en aanvaarding en niet om een economische definitie van dezelfde begrippen. Bij economische acceptatie gaat het vaak om het aanvaarden en accepteren van een aanbod. Bij een sociaal wetenschappelijke definitie vrijwel altijd om een uiting of gedrag. Het meest in het oog springende verschil is dat acceptatie een meer gedwongen karakter heeft in sociale zin. Men accepteert bijvoorbeeld het homohuwelijk wel maar heeft er gevoelsmatig toch enige afkeer van. Bij aanvaarding is deze afkeer er niet. Alhoewel wetenschappelijke literatuur hierin weinig tot niet voorhanden is, komt deze informatie overeen met een vergelijking van verschillende online definities van zowel acceptatie (Encyclo, 2017) als aanvaarding (Encyclo, 2017). Aanvaarding wordt hierin ook gekoppeld aan betrouwbaarheid. Wat in mijn optiek een belangrijke handvat kan geven in het meten van aanvaardingsgraad.

Hierboven wordt al aangegeven dat acceptatie nou samen kan hangen met gevoel. Men accepteert iets wel, maar de emotie van een persoon verraad zijn werkelijke gevoel over het proces of kwestie. Wat weer afbraak doet aan de legitimiteit van het proces. Dit wordt ondersteund in het al eerder genoemde artikel van Tyler, hierin komt naar voren dat legitimiteit in psychologisch onderzoek vooral gezien werd als middel van macht. Hierin werd gesteld dat legitimiteit invloed heeft op de ‘gedachten, gevoelens en het gedrag’ van mensen (Tyler, 2006, p. 282). Dit impliceert direct dat emotie dus een graadmeter kan zijn voor legitimiteit. Ook in het artikel van Groenhuijsen wordt het onderbuikgevoel aangehaald als een leidraad voor leken om bepaalde beslissingen te nemen. Emotie verraad op die manier de werkelijke standpunten van personen. Ondanks dat men eerst iets anders beweerd.

Hierboven zijn de voornaamste punten uit de wetenschappelijke literatuur aangaande onderdelen, factoren, conceptualisatie en definitie van legitimiteit. Dit was de aanleiding om voor dit onderzoek dus te kiezen voor de volgende conceptualisatie van legitimiteit:

Legitimiteit bestaat uit vier factoren. Die allen nauw aan elkaar verwant zijn. Wanneer we deze vier factoren pogen te meten, zullen ze een beeld geven van de legitimiteit van een bepaald proces. In dit geval het ZSM proces. De vier factoren waarover hier gesproken wordt zijn:

- Acceptatie
- Aanvaarding
- Historische en bestuurlijke legitimiteit (kennis)
- Emotie

Aan de hand van deze vier factoren zijn de digitale enquête en de telefonische interviews ingericht. Dit zal hieronder verder toegelicht worden.

Data en Documenten: deel 2

Allereerst moet opgemerkt worden dat het verzamelen van de data in nauwe samenspraak is gegaan met de politie en Slachtofferhulp Nederland (SHN). Het spreekt voor zich dat de persoonsgegevens van slachtoffers discreet behandeld diende te worden. Dit is gewaarborgd door de verstrekking van contactgegevens aan ons, pas na goedkeuring en controle door SHN. SHN had op die manier het eerste contact met respondenten en heeft dus bijgedragen aan het verzamelen van de data. De procedure verliep grofweg als volgt: Er werd aangifte gedaan van een delict. Hierna nam SHN contact op met het slachtoffer. Hierin werd volgens de gebruikelijke procedure nazorg geleverd. Tijdens dit gesprek werd slachtoffers ook gevraagd of ze medewerking wilden verlenen aan een onderzoek van studenten van de Universiteit Twente. Ging slachtoffer akkoord? Dan werden zijn of haar contactgegevens gedeeld met ons als onderzoekend studenten. Wij namen vervolgens telefonisch of digitaal via e-mail contact op met slachtoffers. Telefonisch werd dan een interview afgenomen en digitaal kon men een enquête invullen. De data uit deze enquête is statistisch geanalyseerd met SPSS en de data uit de interviews is kwalitatief geanalyseerd. Het betreft hier dus een mixed-method onderzoeksmethode.

De enquête is opgezet in samenwerking met twee mede studenten (Jasper Snel en Rick van Lohuizen). Zij hebben deelgenomen aan dezelfde Bachelor-Circle en de doelgroep van hun onderzoek is dezelfde als de doelgroep in dit onderzoek: slachtoffers van delicten die behandeld zijn volgens de ZSM methode van rechtsbedeling. We hebben gekozen voor deze samenwerking omdat de poule van respondenten waaruit we alle drie wouden putten vrij beperkt is. Wanneer deze groep ook nog verdeeld had moeten worden over drie bachelor onderzoeken waren er weinig respondenten overgebleven per onderzoek. Het is ook niet wenselijk respondenten meerdere verschillende enquêtes in te laten vullen. Dit werkt verwarrend en kan als vervelend worden ervaren. Waardoor de respons waarschijnlijk lager uit was gevallen. Door het samen te doen hebben we de respons op al onze onderzoeken kunnen vergroten. Dit heeft echter ook een aantal nadelen. Het voornaamste is de lengte van de vragenlijst. Deze wordt aanzienlijk groter dan wanneer er 3 afzonderlijke enquêtes opgesteld zouden zijn. Dit kan als vervelend worden ervaren door de respondenten, ze zijn er immers langer mee bezig de enquête in te vullen. Dit kan leiden tot minder respons of het stoppen van respondenten gedurende de enquête, waardoor we onvolledige resultaten krijgen. In het opstellen van de gezamenlijke enquête hebben we hier rekening mee gehouden door de drie onderdelen van de enquête die hoorden bij de drie afzonderlijke bachelor scripties zo kort en bondig mogelijk te houden. Zonder afbraak te doen aan de betrouwbaarheid van de vragen. Ook is gekeken of er vragen konden worden opgesteld die bepaalde aspecten uit alle of twee van de drie onderzoeken zouden omvatten. Eén vraag die voor meerdere onderzoeken relevant kan zijn. In een aantal gevallen is dat gelukt. Hiermee hangt samen dat vragen die ook maar enige overlap vertoonden zijn samengevoegd. De complete enquête

zoals die is uitgezet is te vinden als enquête protocol in de appendix. De enquêtes zijn via het online medium ‘qualtrics’ (<https://www.qualtrics.com/>) gedigitaliseerd. Op deze manier was het mogelijk de enquête via e-mail op te sturen naar de respondenten. Het programma gaf ook goede mogelijkheden voor het monitoren van de voortgang van de respons en resultaten en was bovendien erg makkelijk in gebruik. De uiteindelijke resultaten zijn geëxporteerd naar het programma SPSS. Dit programma geeft de mogelijkheid de data statistisch te analyseren. Hier zal later verder op in worden gegaan.

De interviews zijn in tegenstelling tot de enquêtes apart opgesteld van de andere deelnemers aan de bachelor circle. Er is gekozen voor deze mixed method om verschillende redenen. Allereerst noem ik het karakter van het begrip legitimiteit. Legitimiteit is een abstract karakter. En alhoewel er gepoogd is dit begrip in een strak kader te plaatsen door middel van de bevindingen uit bestaande wetenschappelijke literatuur, blijft het lastig het begrip echt te begrijpen. Een kwalitatief interview geeft je meer mogelijkheden te onderzoeken wat respondenten nu werkelijk verstaan onder legitimiteit. Het heeft ook als voordeel dat de interviewer het gesprek kan sturen. Zodat minder welbespraakte mensen ook nog relevante antwoorden produceren. Waar hier wel meteen voor opgepast moet worden is het zogenaamde interviewer bias. Er moet voorkomen worden dat de interviewer het gesprek te veel stuurt en de respondent hierdoor te veel beïnvloed wordt door de interviewer. Een zorgvuldig opgesteld interviewprotocol moet dit voorkomen. Het volledige protocol is te vinden in de appendix onder interviewprotocol. De interviews worden telefonisch afgenomen, wat betekent dat er geen direct contact is tussen respondent en interviewer. Dit maakt dat de respondent niet door de lichaamstaal beïnvloedt kan worden. Een gepaste afstand wordt op die manier gecreëerd en beïnvloeding neemt hierdoor af. Vaak komen er bij een interview ook nog andere zaken aan de orde, zaken die je misschien niet verwachtte, maar wel relevant kunnen zijn. Hier is in een enquête geen ruimte voor. De interviews worden allemaal opgenomen, en verwerkt tot een transcript. Alle transcripten van de afgenomen interviews zijn te vinden in de appendix onder ‘Transcripten interviews A, B & C.’. Vanzelfsprekend is vertrouwelijk omgegaan met persoonsgegevens. Alle persoonlijke namen zijn vervangen door neutrale benamingen. De data uit de interviews zal hierna kwalitatief geanalyseerd worden. Tezamen met de data voortkomend uit de enquêtes moet er een gedegen basis van gegevens zijn om de deelvragen goed te kunnen beantwoorden.

Analyse deel 2: enquêtes en interviews

In de onderstaande onderdelen zal de data uit zowel de enquêtes als de interviews behandeld worden. Allereerst zullen de enquêtes geanalyseerd worden en hierna de interviews. Het is van belang dat uiteindelijk de volgende deelvraag beantwoord kan worden:

- Is de ZSM procedure legitiem te noemen volgens factoren uit bestaande literatuur en de perceptie van slachtoffers?

Enquêtes

Zoals eerder al opgemerkt is zijn de enquêtes gedigitaliseerd met qualtrics. Uit dit programma was het eenvoudig de data te exporteren naar het statistische analyseprogramma SPSS. Bij deze bachelor scriptie hoort een digitale dataset, die meegestuurd beschikbaar zal worden gemaakt voor een ieder die hier belangstelling voor heeft. Alvorens er echt statistische analyses uitgevoerd konden worden is er eerst werk gemaakt van het herbenoemen van de variabelen. Deze stonden zoals ze geïmporteerd waren niet overzichtelijk in de dataset. Buiten dat was het slecht te herkennen welke vragen voor mijn deel relevant waren, omdat veel vragen dezelfde openingszin bevatten. De labels van de voor dit onderzoek relevante variabelen zijn hierop aangepast en voorzien van een nummering. Het was ook noodzaak bepaalde variabelen om te polen. Dit wil zeggen dat bepaalde variabelen een her codeert moesten worden om ze allemaal op dezelfde manier binnen een schaal te laten functioneren. Er is gekozen voor het hercoderen van de betreffende variabelen naar nieuwe variabelen. Dit heeft als voordeel dat de oorspronkelijke dataset behouden blijft. De nieuwe variabelen zijn daarna gebruikt bij de analyse in plaats van de oorspronkelijke.

Om te bepalen of er samenhang zou zijn tussen de verschillende variabelen die gepoogd hebben hetzelfde te meten. En of we deze samen zouden mogen voegen tot één nieuwe (schaal) variabele, wordt eerst voor alle factoren de chronbach's alpha bekeken. Chronbach's alpha is een test waarmee de betrouwbaarheid van een (nieuw te construeren) schaal, bestaande uit meerdere items (variabelen), bekeken kan worden. Deze test kan binnen SPSS worden uitgevoerd. Hiermee kunnen we dus bekijken of de variabelen die bedoeld zijn om de vier factoren van legitimiteit (acceptatie, aanvaarding, bestuurlijke / historische legitimiteit en emotie) samen een betrouwbare schaal kunnen vormen voor en de factoren afzonderlijk en voor legitimiteit als geheel. Ook zullen we kijken naar de gemiddelden. Deze geven een goed beeld van de spreiding van de antwoorden en dus de algemene ervaringen met de ZSM methode.

De variabelen (vragen in de enquête) die de bepaalde factoren hebben gepoogd te meten zijn voor:

Acceptatie:

- Q 15.1 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?-Ik heb tijdens mijn proces alles gedaan wat betrokken instanties van me vroegen
- Q15.2.2
- Q15.3.3
- Q 15.4 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?-Ook al ben ik het niet eens met de gang van zaken, heb ik wel volledig mee moeten werken

Aanvaarding:

- Q 16.1 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?-Ik vertrouw blindelings op het oordeel van de Officier van Justitie
- Q 16.2 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?-Mijn vertrouwen in een goede afloop was groot
- Q 16.3 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?-Ik wilde graag meewerken met de instanties tijdens mijn proces
- Q 16.4 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?-Ik begrijp goed welke instanties in mijn proces de beslissingen nemen
- Q 16.5 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?-Ik kon de betrokken instanties vertrouwen

Historische en Bestuurlijke legitimiteit:

- Q 17.1 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?-Ik begreep waarom de Officier van Justitie beslissingen mag/moet nemen in mijn proces
- Q 17.2 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?-Ik wist van tevoren hoe mijn proces zou verlopen
- Q 17.3 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?-Het is mij totaal duidelijk welke instantie welke bevoegdheden had in mijn proces
- Q 17.4 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?-Ik ben over het algemeen goed op de hoogte van de wet en regelgeving

Emotie

- Q18.1.1
- Q18.2.2
- Q 18.3 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?-Het contact met Slachtofferhulp Nederland was geruststellend
- Q 18.4 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?-Ik heb de manier van rechtsbehandeling als positief ervaren

Direct valt op te merken dat bij de factoren acceptatie en emotie een tweetal vragen anders is benoemd. Dit heeft te maken met het ompolen van de originele vragen. Dit was alleen bij Q15.2 Q15.3 Q18.1 en Q18.2 nodig.

Zoals eerder al vermeld zullen we door middel van chronbach's alpha kijken of er überhaupt enige samenhang bestaat tussen de vragen die eenzelfde factor moesten meten. SPSS heeft hier een optie

voor en geeft voor de volgende factoren de volgende chronbach's alpha:

Acceptatie:

Cronbach's Alpha	N of Items
,814	4

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q 15.1 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?-Ik heb tijdens mijn proces alles gedaan wat betrokken instanties van me vroegen	10,4000	2,933	,696	,739
Q15.2.2	10,8000	3,067	,897	,641
Q15.3.3	10,9000	3,878	,516	,817
Q 15.4 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?-Ook al ben ik het niet eens met de gang van zaken, heb ik wel volledig mee moeten werken	10,8000	3,956	,474	,834

De bovenstaande tabellen geven de chronbach's alpha weer en de alpha wanneer een variabele weggelaten zou worden. Chronbach's alpha varieert tussen de 0 en 1. Bij een Chronbach's alpha van 0,7 of hoger kan men aannemen dat dit een betrouwbare schaal zal opleveren. In het geval van de vier variabelen voor acceptatie is dit duidelijk het geval. Met een Chronbach's alpha van 0,814 zit deze schaal ruim boven deze norm van 0,7. Wel valt hier op te merken dat wanneer we de variabele

Q15.3.3 of Q15.4 weg zouden laten de Chronbach's alpha wel hoger zou liggen. Hier wordt er echter niet voor gekozen een variabele weg te laten. Chronbach's alpha is immers hoog genoeg.

Onderstaande heeft betrekking op de variabele aanvaarding:

Cronbach's Alpha	N of Items
,329	5

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q 16.1 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?-Ik vertrouw blindelings op het oordeel van de Officier van Justitie	12,60	2,267	,206	,235
Q 16.2 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?-Mijn vertrouwen in een goede afloop was groot	12,50	2,278	,454	,065
Q 16.3 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?-Ik wilde graag meewerken met de instanties tijdens mijn proces	11,70	3,789	-,330	,618
Q 16.4 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?-Ik begrijp goed welke instanties in mijn proces de beslissingen nemen	12,50	1,833	,328	,081
Q 16.5 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?-Ik kon de betrokken instanties vertrouwen	12,30	2,456	,337	,157

Hier zien we een duidelijk lagere chronbach's alpha. De 0,329 die hier gescoord wordt ligt aanzienlijk lager dan de 0,7 die als de norm voor een betrouwbare schaal gezien wordt. Wel zien we dat wanneer we Q16.3 weg zouden laten we een veel betrouwbaardere schaal creëren. Chronbach's alpha komt dan uit op een waarde van 0,618. Nog altijd niet de norm, maar deze wordt wel benaderd. Voor het

construeren van de schaal zal voor aanvaarding daarom Q16.3 weggelaten worden. Wel moeten we concluderen dat het dan nog altijd geen betrouwbare schaal is volgens de norm. Maar ook wanneer deze betrouwbaarheid iets minder is kunnen we aan de hand van de schaal nog het een en ander zeggen.

Voor historisch een bestuurlijke legitimiteit geldt het volgende:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,884	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q 17.1 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?-Ik begreep waarom de Officier van Justitie beslissingen mag/moet nemen in mijn proces	9,22	9,444	,796	,834
Q 17.2 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?-Ik wist van tevoren hoe mijn proces zou verlopen	9,67	10,500	,733	,861
Q 17.3 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?-Het is mij totaal duidelijk welke instantie welke bevoegdheden had in mijn proces	9,67	9,000	,894	,796
Q 17.4 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?-Ik ben over het algemeen goed op de hoogte van de wet en regelgeving	9,44	9,028	,630	,914

Net als bij acceptatie zien we dat er hier ruim boven de norm van een cronbach's alpha van 0,7 gescoord wordt. Dit betekent dus dat we voor historische en bestuurlijke legitimiteit een betrouwbare schaal kunnen creëren. Een score van 0,884 is al hoog, maar wanneer Q17.4 weggelaten wordt, stijgt cronbach's alpha zelfs naar 0,914. Dit doen we hier niet, want de schaal is op zich al betrouwbaar genoeg.

Dan emotie:

Reliability Statistics

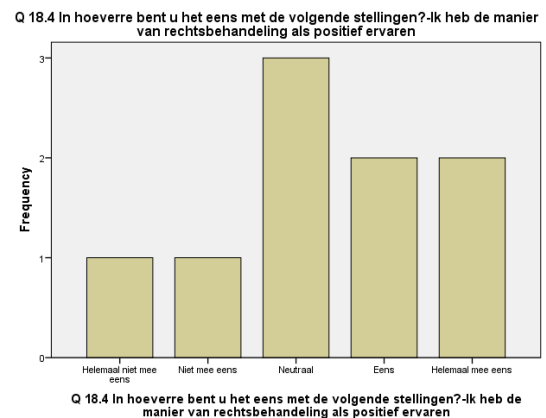
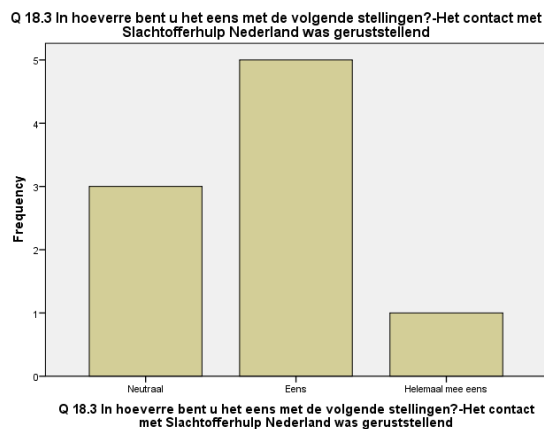
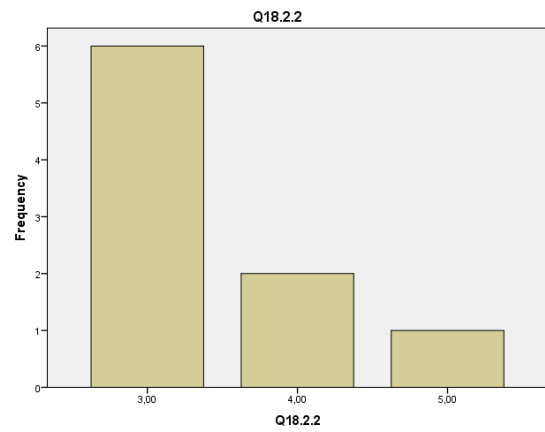
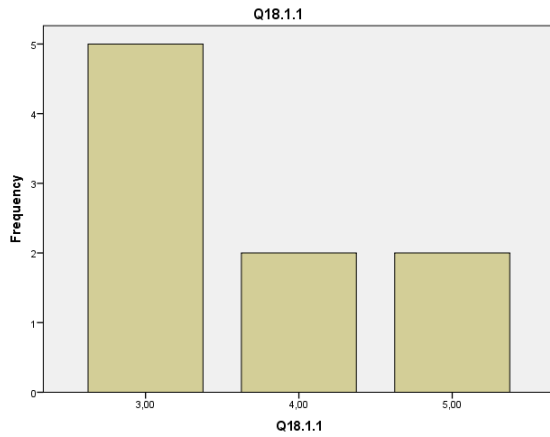
Cronbach's Alpha	N of Items
,080	4

Item-Total Statistics

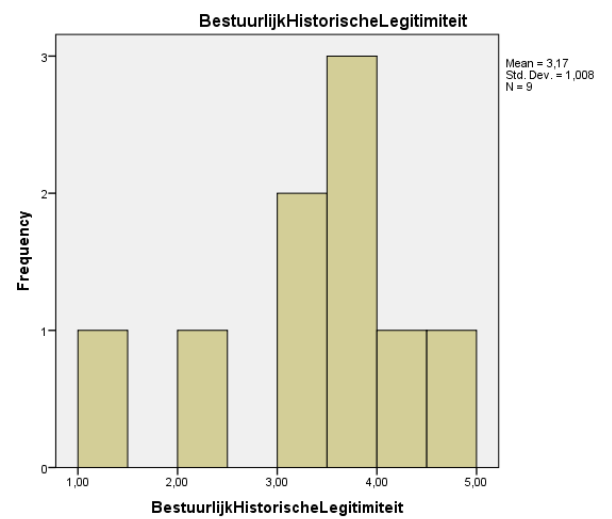
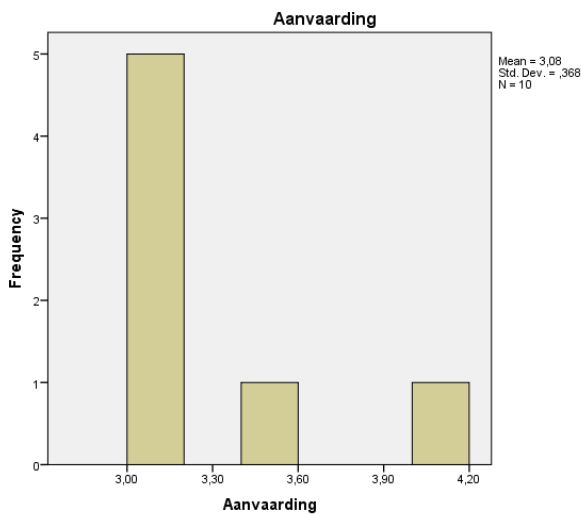
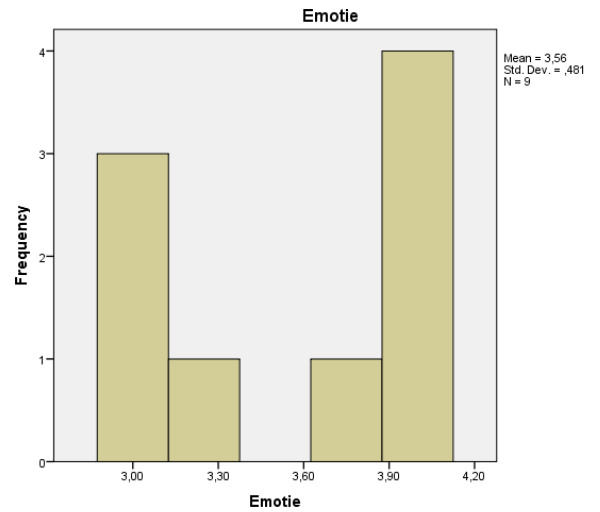
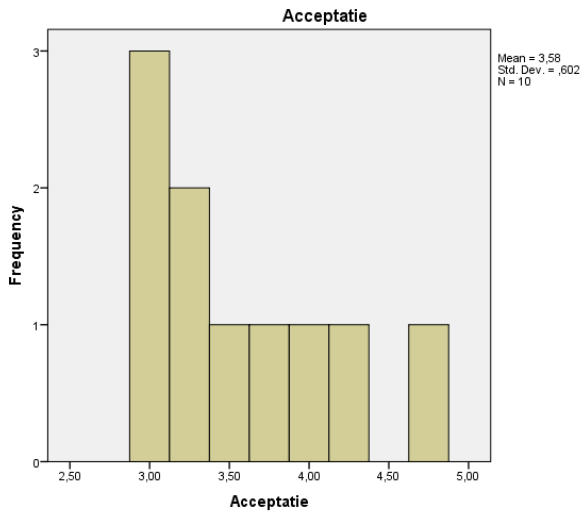
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q18.1.1	10,5556	2,778	,058	,030
Q18.2.2	10,7778	2,694	,198	-,139 ^a
Q 18.3 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?-Het contact met Slachtofferhulp Nederland was geruststellend	10,4444	3,028	,096	-9,992E-16 ^a
Q 18.4 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?-Ik heb de manier van rechtsbehandeling als positief ervaren	10,8889	2,361	-,102	,406

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

Hier zien we een lage chronbach's alpha. 0,080 is bij lange na niet genoeg voor de norm van 0,7. Wel zien we direct dat wanneer Q18.4 weggelaten wordt de chronbach's alpha stijgt met 0,406. Reden dus om deze variabelen eens wat beter te bekijken. Door naar de frequenties van antwoorden te kijken per vraag kan er meer duidelijkheid ontstaan.



We zien hier dat ondanks dat alle vragen omtrent emotie positief beantwoord worden, mensen bij Q18.4 toch aangeven dat men de manier van rechtsbehandeling toch niet als positief heeft ervaren. Dit is afwijkend en kan de schommeling van chronbach's alpha verklaren. Het blijft opmerkelijk te noemen dat ondanks alle positieve antwoorden over het proces, dit toch niet door iedereen als positief wordt ervaren, maar bij enig persoon zelfs helemaal niet. Wel zullen we hieronder verder gaan met het analyseren van een schaal, echter voor emotie laten we vraag Q18.4 hierbuiten. Met als kanttekening dat dit net als bij aanvaardbaarheid geen volledig betrouwbare schaal zal zijn. Zoals aangegeven zijn vervolgens 4 nieuwe variabelen gecreëerd. Dit zijn nieuwe schaalvariabelen gebaseerd op de vragen die de 4 factoren gemeten hebben.



Wat we uit deze histogrammen af kunnen leiden is dat de meeste personen voor alle factoren vrij neutraal geantwoord hebben. Een waarde van 3 staat in alle gevallen voor neutraal en rondom dit antwoord is de frequentie hoog. Wat ook opvalt is dat alle verdelingen ronduit positief zijn. Alleen op Bestuurlijke en historische legitimiteit wordt 2 keer lager gescoord dan een neutrale waarde. Waarmee we zouden kunnen zeggen dat de factoren van legitimiteit: acceptatie, aanvaarding, emotie en bestuurlijke en historische legitimiteit een positieve invloed hebben op de legitimiteit. En dat dus de legitimiteit sterk is in dit proces. Wat meteen een antwoord geeft op de deelvraag: “Is de ZSM procedure legitiem te noemen volgens factoren uit bestaande literatuur en de perceptie van slachtoffers?”. Wel moeten we hier voorzichtig zijn met harde conclusies. Zoals we eerder al aangegeven hebben zijn slechts twee van de vier hierboven gebruikte schaalvariabelen werkelijk betrouwbaar volgens de norm van 0,7 voor chronbach’s alpha. En dan is er nog het probleem dat als een sluier over het onderzoek hangt. De vrij lage totale respons. Slechts veertien respondenten hebben

de enquête volledig ingevuld. Dit geeft misschien een zeer vertekend beeld. Er is echter zo goed mogelijk gepoogd een algemene aanname te doen.

Interviews

Net als bij de enquêtes zijn de interviews opgedeeld in vragen aangaande de vier factoren van legitimiteit. Dit is ook te zien wanneer het interviewprotocol wordt bekeken. Wanneer we kijken naar de eerste factor die behandeld wordt, acceptatie, dan zien we dat de antwoorden op de vragen die hier over gingen erg uiteen lopen. Respondent A heeft amper medewerking hoeven verlenen terwijl de andere respondenten meerdere handelingen hebben moeten verrichten voor politie, justitie of slachtofferhulp. Respondent A heeft niet eens aangifte gedaan maar is toch als slachtoffer aangemerkt. Over het algemeen zijn alle respondenten tevreden geweest over de manier waarop ze geacht werden mee te werken. Opvallend is wel dat de respondenten medewerking aan SHN werkelijk anders hebben ervaren dan de medewerking aan politie. Over de politie zijn ze allemaal erg positief. Snel geholpen, duidelijk en geen bijzonderheden zijn hierbij termen die naar voren komen. Maar wanneer het SHN betreft verschilt dit. Ze concluderen allen niet direct ontevreden te zijn en benadrukken dit ook. Maar wanneer SHN ter sprake komt concluderen vooral Respondent B en C dat deze toch enigszins tekort hebben geschoten. Respondent C antwoord op de vraag of hij/zij tevreden is over de medewerking met SHN: “Maar over slachtofferhulp... Ja als je pas na 6 weken wordt gebeld. Dan denk ik, ja het is al 6 of nog meer weken geleden en dan denk ik van, ik had bij wijze van spreken al lang dood en begraven kunnen wezen.” (transcript respondent C) Dit wijst toch op een vermindering van de acceptatie ten opzichte van deze instantie. Wat in zijn geheel weer invloed kan hebben op het proces. Over acceptatie kunnen we dus zeggen dat die over het algemeen hoog is blijkens de interviews, maar dat er vooral bij SHN nog het een en ander te verbeteren is op het punt van acceptatie. Wat verder nog opviel bij deze vragen was dat door alle respondenten geconcludeerd werd dat het contact met de betrokken instanties vooral kort en bondig was. Geen uitgebreide nazorg. Een negatief neveneffect van bepaalde doelen van de ZSM methode zoals snelheid en effectiviteit? Dit is hier niet met zekerheid te zeggen maar wel een interessant vraagstuk.

Dan aanvaarding. Dit onderdeel bestond uit één open vraag: “Stelden de betrokken instanties zich tegenover u betrouwbaar op? Kunt u aangeven waarom wel of waarom niet? Kunt u specifieke voorbeelden geven?”. Alle respondenten geven hierin aan dat de betrokken instantie, waarbij de politie het meest naar voren kwam, als betrouwbaar aan te merken is. Respondent C geeft hierbij ook aan dat het contact met politie als betrouwbaar aangemerkt kan worden omdat de verantwoordelijke agent een bekende van hem was. Ook bij respondent A komt de wijkagent naar voren als een duidelijk, toegankelijk en betrouwbaar persoon. Voor SHN geldt dit minder, omdat bijvoorbeeld respondent C totaal niet in contact is geweest met SHN na het delict. En al helemaal niet voor justitie, waar nog

minder contact mee is geweest door SHN. Deze partij lijkt überhaupt weinig tot geen invloed te hebben op de slachtoffers, simpelweg omdat zij niet in direct contact staan met de slachtoffers. Respondent B merkt hierbij wel op dat nadat hij zich eerder positief ad uitgelaten over SHN hij hier toch nog wat kanttekeningen plaatst bij hun handelen. Zo vond hij dat er te weinig aandacht was voor het individu, het slachtoffer zelf. En dat de focus voornamelijk lag op de afhandeling van het delict, de aangifte en de eventuele vervolging. En waar het bij hem ging om een ernstig delict is dit toch opmerkelijk te noemen. Wanneer we dan algemeen naar aanvaarding kijken, zouden we kunnen zeggen dat de aanvaarding redelijk hoog te noemen is. Met wederom de politie als absolute uitblinker. Maar dat er ook nog verbeterpunten liggen, vooral bij SHN.

Over bestuurlijke en historische legitimiteit kunnen we meteen zeggen dat de respondenten vrijwel allemaal geen weet hadden van de ZSM methode. Bij geen van de respondenten ging een belletje rinkelen toen de naam van de rechtsbedelingsmethode viel. Toch opvallend, het gaat hier om personen die slachtoffer zijn geweest, je zou verwachten dat zij graag duidelijk willen wat er precies in hun zaak zou gebeuren. Bij de vraag of de procedure op deze manier een juiste keuze is geweest antwoorde eigenlijk iedereen positief, maar geen van de respondenten wist precies wat nou de procedure inhield. Een verzwakking van de factor bestuurlijke en historisch legitimiteit in dit proces. Nou wel het geval, dat wanneer respondenten de mogelijkheid kregen verassingen (positieve of negatieve) te benoemen ze dit in eerste instantie niet direct doen. Ze geven aan geen bijzonderheden te hebben ervaren. Bij doorvragen geven ze echter allen aan toch iets vreemds te hebben ervaren. Zo heeft respondent A tegenstrijdige informatie ontvangen van politie en van een derde partij, heeft respondent B nog bedreigingen ontvangen ná het inrekenen van verdachte en heeft respondent C eveneens communicatie ontvangen van een derde partij lang nadat berichtgeving van justitie heeft aangegeven dat de zaak geseponeerd was. Al met al mag geconcludeerd worden dat hier nog winst te boeken valt voor de betrokken instanties.

De laatste factor die bevraagd is in het interview is emotie. Respondent A is de enige respondent die aangeeft dat hij het allemaal vrij gelaten heeft ondergaan. De situatie was er ook naar. Zelf verwoord hij zijn gevoel als: *“Kijk het is voor mij zakelijk dus ik sta hier heel neutraal in”*. Bij respondenten B en C was dit werkelijk anders. Respondent B geeft aan vrij van slag te zijn geweest. Het betrof ook een heftig incident. Hij hekelt hierin de formele houding, van vooral SHN. Het formele deel was volgens hem goed geregeld. Alles duidelijk en snel afgehandeld. De nadruk lag hier volgens hem op en dat zou ten koste gaan van het persoonlijke aspect. Het werkelijk verlenen van slachtofferhulp in meer emotionele zin. *“Alleen er had zo nu en dan wat meer aandacht kunnen zijn voor degene die achterbleven zeg maar. In dat geval mij.”* Respondent C geeft aan zich zelfs angstig te hebben gevoeld tijdens het proces. De verdachte was niet opgepakt of in hechtenis genomen. Dit resulteerde er in dat er nog een vorm van stalking door de verdachte bij de respondent plaatsvond. In het geval van Respondenten A en B was er nog geen afdoeningsbeslissing genomen. Hun emotie is dus niet

beïnvloed door een afdoeningsbeslissing. Bij respondent C was er wel reeds een afdoeningsbeslissing uitgesproken. Nu heeft dit wel enig effect gehad op zijn emotie aangaande het proces. In eerste instantie leidde dit tot boosheid, maar respondent geeft aan dat hij zich hier na een tijdje goed heeft bij kunnen neerleggen. De verdachte is een persoon die hij nog wel eens tegenkomt, maar van enige vorm van ongewenst gedrag is geen sprake meer. Een bepaalde tevredenheid hierover was op te merken bij de respondent. Hieruit kunnen we concluderen dat de factor emotie een erg lastige is. Vooral de aard van het delict lijkt invloed te hebben op de emotie van de respondenten, wanneer het proces echter niet verloopt zoals men verwachtte heeft dit ook een negatief effect op de emotie, maar het zal niet de hoofdoorzaak zijn. Over het algemeen ook hier weer een positieve score voor de factor emotie van legitimiteit.

We zouden dus op basis van de analyse van de interviews een antwoord op de deelvraag: *“Is de ZSM procedure legitiem te noemen volgens factoren uit bestaande literatuur en de perceptie van slachtoffers?”* kunnen geven. Over het algemeen zijn de antwoorden van de respondenten vrij positief voor alle factoren. Maar anders dan bij de enquêtes was er tijdens de interviews meer ruimte om ook de gebreken aan te kaarten. Het is dan opmerkelijk dat SHN vooral op acceptatie en aanvaarding als instantie wat negatievere reacties lijkt te krijgen. Niet tijdig contact zoeken en weinig persoonlijke aandacht zijn hierbij de genoemde redenen. Verder is het ook opvallend dat de ZSM methode niet of nauwelijks bekend is bij de respondenten. We moeten bij deze uitspraken ook weer een spreekwoordelijke slag om de arm houden. Ook bij de interviews hebben we, net als bij de enquêtes, te maken met een vrij lage respons. Drie interviews kunnen een vertekend beeld geven van de totale beleving van het proces. Wat ook meer en meer duidelijk is geworden uit de interviews is dat het ook binnen de ZSM methode draait om maatwerk. Elk delict is anders en levert andere reacties op aangaande legitimiteit. Daarom is de legitimiteit van het proces zelf erg lastig te ontleden aan deze interviews.

Conclusie

Welke factoren van de procedure ZSM versterken en verzwakken de legitimiteit van deze vorm van rechtsbedeling in de ogen van slachtoffers (bij verschillende delicten) ten opzichte van de factoren genoemd in wetenschappelijke literatuur?

Was en is de onderzoeksvraag die hier beantwoord is. Kort kunnen we concluderen dat de factoren van legitimiteit die uit de wetenschappelijke literatuur acceptatie, aanvaarding, bestuurlijke en historische legitimiteit en emotie zijn. Nou is het goed hier op te merken dat dit slechts een perceptie is van factoren die vaak in wetenschappelijke literatuur voor komen. Zoals eerder is opgemerkt zijn er vele definities beschikbaar en die zullen wezenlijk verschillen van de factoren die naar voren komen uit dit onderzoek. Dit wil niet zeggen dat de factoren van legitimiteit hier gebruikt verkeerd zijn, er bestaat

gewoon veel discussie over in de literatuur. De aard van het begrip zorgt er ook voor dat het een lastig te ontleden begrip is. In de ogen van slachtoffers komen nagenoeg dezelfde factoren naar voren, zo is te zien in enquêtes gebruikt en verwerkt in de wetenschappelijke literatuur. De factoren die legitimiteit versterken en verzwakken binnen het ZSM proces zijn hetzelfde als die genoemd zijn in wetenschappelijke literatuur. Ze komen onder andere tot uiting in de tevredenheid over de medewerking, de betrouwbaarheid van instanties, de kennis van het proces en de emotie ervaren door slachtoffers.

Aanbevelingen

Concreet kunnen we concluderen dat de legitimiteit van het proces vrij hoog is. Toch zouden ze hier nog het een en ander kunnen verbeteren. Allereerst is dat de rol van SHN. SHN is vaak het persoonlijke aanspreekpunt voor de slachtoffers. En ze geven hier meermaals aan dat er weinig aandacht is voor hun persoonlijke situatie. Meer focussen op het individu en de emotionele begeleiding na het delict is iets waardoor dit verbeterd zou kunnen worden.

Ook is er weinig aandacht voor kennis van slachtoffers over het proces. De ZSM methode verdient een bredere kennisname door mensen. Wat automatisch de kennis van slachtoffers zou moeten verhogen. Hierin heb ik twee aanbevelingen. Ten eerste: leg een slachtoffer goed de gang van zaken in zijn of haar proces uit. Doe dit persoonlijk of door middel van schriftelijke (digitale) informatie. Een slachtoffer zal dan beter begrijpen hoe het proces in elkaar steekt en daardoor zal de legitimiteit ervan stijgen. Ten tweede: probeer de ZSM methode meer onder de aandacht te brengen bij de bevolking. Het is een methode waarbij iedereen een positief gevoel heeft, maar niemand weet precies wat het is. Vergroot de bewustwording van ZSM, en de legitimiteit van de methode zal stijgen.

Data appendix

Interviewprotocol

Interviewvragen open, aangaande legitimiteit.

Luuk Leferink

S 1262068

Goedemiddag, mijn naam is Luuk Leferink, Student universiteit Twente. Een tijdje terug bent u in contact gekomen met Slachtofferhulp Nederland en heeft u aangegeven mee te willen werken aan een onderzoek naar een nieuwe methode van rechtsbedeling, namelijk het ZSM-proces. Uw zaak is behandeld volgens dit proces. Bij dezen wil ik u vragen of u tijd heeft even kort geïnterviewd te worden? Of dat we misschien op korte termijn een afspraak kunnen maken om dit interview te voeren wanneer u het nu niet uitkomt? Alle informatie zal volkomen vertrouwelijk worden behandeld.

Ja: Bij deze wil ik u vragen of u akkoord gaat met het opnemen van dit gesprek. Nogmaals: alle informatie zal volkomen vertrouwelijk worden behandeld.

Korte introductievragen:

- Leeftijd
- Geslacht
- Kunt u mij kort uitleggen hoe uw procedure is verlopen?

Acceptatie:

1. Op welke manieren heeft u meegewerkt met politie, justitie en slachtofferhulp in uw zaak?
2. Was u tevreden over de manier waarop u geacht werd mee te werken?

Aanvaarding:

3. Stelden de betrokken instanties zich tegenover u betrouwbaar op? Kunt u aangeven waarom wel of waarom niet? Kunt u specifieke voorbeelden geven?

Historische legitimiteit:

4. Vond u het een juiste keuze om een ZSM-procedure te starten?
5. Kwam u nog voor (onaangename) verrassingen te staan? Zo ja welke?

Emotie:

6. Kunt u beschrijven hoe u zich tijdens de procedure voelde?

7. Kunt u beschrijven hoe u zich na de afdoeningsbeslissing voelde? En is dat gevoel nog altijd hetzelfde?

Transcripten interviews A, B en C.

Transcript Respondent A

Datum: 24-01-2017

Tijd: 16.30 uur

Duur: 12 minuten & 6 seconden

Bedrijf respondent, met respondent.

Goedemiddag meneer respondent. U spreekt met Luuk Leferink, student Universiteit Twente.

Goedemiddag. Jah goh ik zou als het me zou lukken vandaag eventueel nog terugbellen. En ik heb op mn bijbaan(werk) een mogelijkheid gekregen en dus is mijn vraag wederom: schikt het u?

Ja starten, ja zeg het maar.

Nou ik zal eerst kort even iets uitleggen over het interview. U bent euh de afgelopen tijd een keer in aanraking gekomen met slachtofferhulp nederland en we doen eigenlijk in het kader van. Nou voor hun en voor de politie een onderzoek naar een vrij nieuwe methode van rechtsbedeling. De zogenaamde ZSM procedure. En deze procedure heeft onder andere als doel het verbeteren van de efficiëntie en het verkorten van de looptijd van rechtszaken met een veelvoorkomend karakter en euh nouja kleine criminaliteit laten we maar zeggen. Ten eerste moet ik u vragen of u bezwaar heeft tegen het opnemen van dit gesprek?

Nee hoor dat mag,

Helemaal goed dan kunnen we dat afstrepen.

Ja zet maar aan dat ding haha,

Goed.

Ja en even voor jou beeldvorming. Ik werk bij een autobedrijf.

Ja.

En de reden dat ik in contact ben gekomen is dat ik een auto had verhuurd aan een klant van mij. En die was gestolen. En die is daarna ook wel weer terug gevonden. En diegene die hem gestolen heeft moet voorkomen. En ik werd daarna gebeld of ik nog dingen, euh , nou of wij nog schade aan de auto hadden of gevonden was. En of ik die nog vergoed wilde hebben. En dat was het enige. En toen

vroegen ze inderdaad aan mij: wil je meewerken aan een onderzoek. Waarvoor jij belt en toen heb ik gezegd ja.

Ja dat is heel fijn.

Nou ja dus echt slachtofferhulp kunnen we het niet noemen maar euh

Nee nee nee, dat is ok. Het gaat ons ook vooral om de nou de procedure, de manieren waarop u meegewerkt hebt en noem maar op. Maar goed ik zal eerst even een korte introductievraag stellen: uw leeftijd?

Mn leeftijd: 32.

32. En kunt u mij kort even uitleggen hoe de procedure is verlopen bij u? vanaf het moment dat u aangifte heeft gedaan?

Dat kan ik. Euhm nou ik had de auto dus verhuurd aan een klant van mij. Die had vrijdag een auto nodig. En die belt mij zondags op s'ochtendsvroeg van ja goh respondent je auto is kwijt. Die hebben ze weggehaald. Ze hebben bij ons ingebroken en de sleutel lag op de kantinetafel en die heeft ie mee genomen. En euh, wat moet ik nu doen? Dus ik zeg: joh dat weet ik ook niet, ik heb dat niet eerder voor de hand gehad. Toevallig had ik de auto in de lease gezet. Bij ons in de proefrit lease. Die heb ik gebeld. En gevraagd wat moeten we doen? Eneuh nou toen hebben we gewoon inderdaad euh. De klant heeft aangifte gedaan bij de politie. Sowieso van inbraak maar daarbij ook aangegeven dat de bus weg was. En daar hebben wij het bij gehouden. We hebben wel zelf een klant gevonden die ook opsporingen doet naar auto's. Die hebben we opdracht gegeven om hiernaar uit te kijken. Maar uiteindelijk nou twee weken later heeft de politie harderwijk mij opgebeld en die gaf aan dat euh. Nee ik zeg het verkeerd. De berger in Ede, die belde mij op, en die zei dat de auto gevonden was.

Ok.

En toen heb ik dat gecommuniceerd naar de klant toe. En ik kon de politie harderwijk bellen, die was hiervan op de hoogte gesteld. En toen moest ik m daar nog laten staan voor onderzoek. Sporenonderzoek. Dus toen kwam de recherche erbij, en die heeft sporenonderzoek gedaan. En op een bepaald moment toen dat klaar was werd ie weer vrijgegeven. Toen moest ik naar de politie harderwijk, die belde ik. Daar moest ik toen naar toekomen om te tekenen dat ik de auto weer in bezit had. Dat heb ik gedaan. En toen eu hebben wij de reservesleutel ook nog een x gebracht. Dat was tussendoor naar de recherche want die hadden geen sleutel. Toen hebben we de auto opgehaald in Ede nadat we bij de politie een handtekening hadden gezet. En euh toen heb ik nog een brief van het RDW gehad. Zodat de auto weer echt van ons werd. Formulier ingevuld, teruggestuurd. En daarmee was het zo'n beetje afgehandeld. Euhm tot dat een mevrouw als een soort van nahulp mij nog opbelde. Dat ging niet zozeer over nazorg maar meer over de schade en of we die nog wilden verhalen. Ik zei nou

niet direct. Maar toen zeiden ze ook dat als hij voorkomt dan komen we nog bij je terug om het nogmaals te vragen. En daar is het eigenlijk bij gebleven.

Nou ok, dat is heel duidelijk dan. Dan weet ik ongeveer hoe het gegaan is natuurlijk. En ja daar haal ik natuurlijk ook al een aantal dingetjes uit die relevant zijn voor de volgende vragen. Want dat is meteen: op welke manieren heeft u meegewerkt met politie, justitie en slachtofferhulp in uw zaak. Nou goed u zegt al de recherche is ter plekke geweest. Nou dat soort zaken dus.

Ja ja, nou het enige wat ik eigenlijk heb gedaan ik heb alleen contact gehad met de berger. Waar die gevonden was. En met de politie in harderwijk heb ik contact gehad en met mijn klant heb ik toen die tijd contact gehad.

En heeft de politie u verder nog gevraagd om extra dingen te doen naast de reserversleutel brengen bijvoorbeeld.

Nee, daar heeft de berger om gevraagd, omdat de recherche erbij kwam. Dus die heb ik laten brengen. En voor de rest euh, nee. Ik ben alleen dan bij de politie geweest voor een handtekening zetten.

Ok, en ze hebben u niet gevraagd om bijvoorbeeld nog eens aangifte te doen?

Nee, en wij hebben dat als bedrijf ook niet gedaan, dat heeft de klant allemaal gedaan.

Ja ok, ja. Dat is op zich ook wel logisch. Goed euhm. Was u tevreden over de manier waarop u geacht werd mee te werken.

Ja, dat ging allemaal heel positief. Ja ik heb er geen euh, ja het ging allemaal prima. Geen bijzonderheden.

Nee nou dat is helemaal goed, dat is duidelijk. Euhm nou goed dan vragen over de betrouwbaarheid van de betrokken instanties. Vond u dat de betrokken instanties, he politie, justitie, slachtofferhulp, zich een beetje betrouwbaar tegenover u opstelden? En kunt u misschien voorbeelden geven hiervan? Waarom wel of waarom niet?

Euh, ja, ik heb opzich niet heel veel contact gehad. Het enige is dat ik de wijkagent gesproken heb. Die kwam en was heel open en eerlijk. Vertelde wat er aan de hand was en hoe het vervolg ging. Dus opzich he was het professioneel en duidelijk.

Nou goed, he voor ons is weinig contact natuurlijk ook een vorm van contact. Dat nemen we allemaal mee.

Ja en toen ik op het politiebureau was heb ik nog even doorgevraagd naar wat er precies gebeurd was. Daar werden me nog wel wat dingen verteld. Maar uiteindelijk is het niet helemaal mijn verhaal. Kijk bij die klant van mij hebben ze echt allemaal spullen uit het magazijn gehaald en gestolen. Ik was alleen mijn bus kwijt, die later terug gevonden is. Ja

Ja goed. Nou dan even verder over de procedure zelf. Je hebt in principe de ZSM procedure, he een ietwat versnelde procedure gehad. Waar ik het eerder ook al over had. En vond u het een juiste keuze om het via dit traject te doen. Of had u liever een ouderwetse rechtsgang gehad?

Ja dat weet ik niet, want ik weet natuurlijk niet precies wat een versneld traject inhoud. ten opzichte van wat ik nu heb meegemaakt.

Nou in principe hoeft u er ook niks van te merken. Maar voor ons beeld is het wel een beetje vaag. Denkt u dat u op dit moment snel geholpen bent? Kijk ik vind het eigenlijk al mooi om te horen dat u eigenlijk niet wist dat het om een ZSM procedure ging. Want dat is voor ons ook gewoon waardevolle informatie.

Ja ja, ik heb natuurlijk ook het voordeel gehad dat de auto snel gevonden werd. En euh dus dat had er ook mee te maken dat het een bekende was van het bedrijf. Dus de auto was relatief ook wel heel vlot terug. En dat zorgt er ook voor dat alles relatief snel is afgehandeld. Dus opzich ging voor mij alles heel snel en positief.

Ja

Dus ik heb er ook geen negatieve ervaring mee.

Goed, en kwam u nog voor verrassingen te staan? Tegenover onaangename of juist positieve verrassingen. En zo ja welke?

Ja, euh nee eigenlijk niet. Ik vond dat het opzich wel vrij vlot ging. En euh nee geen bijzonderheden. Ik zou niet zo snel dingen weten waarvan ik zeg nou dat is toch wel positief of negatief.

Nee ok. Dus alles was van tevoren duidelijk? En er zijn onderweg geen rare dingen gebeurd laten we maar zeggen?

Nee nou die wijkagent heeft mij doorgegeven en die dingen duidelijk uitgelegd. En euhm. Het enige wat een beetje opviel is dat de berger zei dat ik m al op kon halen. En toen belde ik de wijkagent en ik zei joh van de berger mag ik m ophalen. Toen zei hij nou dat is niet de bedoeling u moet eerst een handtekening zetten. En als ik dat niet had gevraagd was de auto al vrijgegeven voordat ik er voor getekend had. Toen dacht ik hé, daar gaan wel even twee dingen langs elkaar heen.

Ja dat is toch enigszins een kleine verrassing.

Ja dat vond ik nog wel bijzonder ja. De politie zegt je krijgt m niet mee voor je getekend hebt. Terwijl dat ik m bij de berger al kon ophalen en was vrijgegeven. Dus eigenlijk zonder handtekening te zetten had ik m ook al in mn bezit kunnen hebben.

Ja dat is toch een beetje vreemd. Maar goed dat is mooi voor ons om mee te nemen. Goed dan zijn we al bij de laatste twee vragen. Nou de procedure is dan in gang gezet en het is er gebeurd. Hoe voelt u

zich op dat moment? Bent u boos, teleurgesteld misschien en dan heb ik het vooral over de rol van de instanties hierin?

Nee eigenlijk niet. Nou wanneer het om de instanties gaat helemaal niet. Ja ik ben zelf ook medewerker dus eigenlijk helemaal niet. Het is niet mijn persoonlijke bezit. Dus euh ja. Dat is natuurlijk een bedrijfsrisico. Nee ik heb daar, nee niet dat ik daar boos over was ofzo. Ik had wel zoiets van kijk die inbreker die breekt in en kan gelijk van de kantine tafel die sleutel pakken. Toen dacht ik joh, daar had dat bedrijf even iets voorzichtiger om moeten gaan met de sleutel die van ons is en niet van hun. Wat dat betreft hadden ze misschien wat veiliger moeten opbergen.

Ja dan is het eerder een soort teleurstelling tegenover uw zakenpartner om maar zo even te zeggen. Uw klant zeg maar.

Ja zo van: misschien moet je me in het vervolg even iets beter opbergen die sleutel dat niet iemand die zomaar binnenkomt die sleutel weg kan pakken. Maar dat heeft natuurlijk niets met de instanties te maken daar kan ik echt niks van zeggen.

Nee dat is helemaal goed. Euh goed. En is er op het moment al een beslissing geweest? Is de persoon in kwestie al voorgekomen?

Dat weet ik eigenlijk niet, of hij al voorgekomen is. Ik zou zodra er wat op hem verhaald zou kunnen worden dan zou ik het nog te horen krijgen. Want ik kreeg nog een keer de keuze om te laten weten of we misschien ook wat zouden willen verhalen. Maar dat heb ik nog niet vernomen dus ik vermoed het niet.

Nou dan denk ik dat dat inderdaad nog plaats moet vinden. Maar goed de laatste vraag ging eigenlijk daar over. Maar aangezien u zich op het moment eigenlijk al niet boos of teleurgesteld voelt, of juist ontzettend blij voelt. Zal die laatste vraag niet veranderen denk ik. Want dat is namelijk: kunt u beschrijven hoe u zich na de afdoeningsbeslissing voelde.

Nee klopt. Kijk het is voor mij zakelijk dus ik sta hier heel neutraal in.

Nee duidelijk dus dat gevoel veranderd niet.

Nee voor mij niet.

Goed dan wil ik u alleen nog vragen, want we zijn er door heen, of u verder nog op of aanmerkingen heeft ook ten aanzien van dit onderzoek?

Nee volgens mij niet, het is voor mij ook de eerste keer en ik heb verder geen bijzonderheden dus nee.

Helemaal goed, verder ook geen vragen over het onderzoek? Van ons?

Ook niet hoor, mooi onderzoek. Goed dat jullie het doen.

Dankuwel,

Ja naar de overheid mag ook wel is.

Ja tis goed dat we die ook is onder de loep leggen toch?

Ja nouja dat kan natuurlijk geen kwaad. En heb ik verder geen bijzonderheden.

Nou goed dan wil ik u hartelijk danken voor de medewerking.

Ja graag gedaan.

En een fijne avond verder.

Ja van hetzelfde. En succes met het uitwerken van je onderzoek.

Ja dankuwel en hartstikke bedankt voor de medewerking.

Geen dank jow jow

Doeg.

Transcrip B:

Datum: 20-01-2017

Tijd: 13.32 uur.

Duur: 19 minuten en 15 seconden

Met Respondent

Goedemiddag, Meneer respondent, U spreekt met Luuk Leferink, student universiteit Twente. We hebben gister contact gehad over het interview dat ik eventueel bij u zou afnemen. En toen hebt u aangegeven dat het op dit moment zou schikken dus: komt het gelegen?

Ja ik kan wel even antwoorden

Goed zoals ik gister al eventjes kort heb uitgelegd, het gaat over het euh proces wat u doorlopen hebt bij onder andere politie en slachtofferhulp. En euh goed ik heb eerst een korte introductievraag en daarna nog 7 andere open vragen. De eerste vraag is: wat is uw leeftijd?

30 jaar.

Helemaal goed,

Is wel te doen toch haha

Ja geen problemen haha. Goed, zult u mij kort kunnen uitleggen hoe uw procedure precies is verlopen, vanaf het moment dat u aangifte heeft gedaan?

Euh vanaf het moment dat er aangifte is gedaan euh, Zeg maar het hele proces rondom mij voornamelijk hé?

Ja klopt, u zou het kunnen zien als een soort klanttevredenheidsonderzoek vanuit de politie & slachtofferhulp. Uw zaak is in een vernieuwd proces behandeld is en we zijn aan het onderzoeken hoe het daar mee staat op het moment laten we maar zeggen.

Er zijn eigenlijk 2 aangiftes van mij, die zeg maar in die zaak liepen. Dat loopt een beetje door mekaar heen, maar de laatste, waar het dus om zal gaan. Nouja daarin heb ik direct zeg maar de aangifte gedaan op de plek zelf. Dus daar was ik erg blij mee. De dag erna ben ik gebeld door slachtofferhulp.

Ja,

Met de vraag van, nja hij zat vast en ik kreeg wat informatie over hem en wat ik er uiteindelijk mee wilde. Ik wilde slachtofferhulp sowieso ook al inschakelen. Verder was het eigenlijk een beetje een formaliteit, wat zou je willen met hem, hoe gaat het met je? Nou ik zat er toen nog niet zo lekker bij want het is best wel een heftig incident geweest. Dus ja toen heb ik aangegeven dat ik de komende 2 weken hem niet onder ogen wou komen. Dat is genoteerd. En euh toen is gevraagd aan mij of ik eventueel een financiële vergoeding voor wilde hebben. Een schikking. Toen heb ik gezegd ja dat wil ik dan wel. Toen heb ik eigenlijk, en dat vond ik wel een beetje raar, een aantal weken niks meer gehoord. Ik had wel een brief in mijn postvak liggen, die ik op moest sturen naar justitie. En uiteindelijk contact opgenomen met slachtofferhulp en die zouden binnen 2 weken bellen, maar die zijn inmiddels al een hele tijd verstreken. Het ging voornamelijk over het opzetten van een verklaring. Je hebt volgens mij spreekrecht toch? Nou daar zouden ze me mee helpen.

Ja, dat is mogelijk,

Ja en daar wacht ik in principe nog op.

Nee dat is duidelijk

Ik ben verder wel op de hoogte gehouden, want ik wist natuurlijk ook niet wanneer hij voor zou komen. Maar nu hebben ze me verteld dat hij waarschijnlijk 3 maart voor zou komen. Voor de rechter.

Ja ja, ok. Goed dan weet ik even hoe het daar mee staat. Dan hebben we verder de 7 andere open vragen. De eerste is: Op welke manieren heeft u meegewerkt met politie, justitie en slachtofferhulp in uw zaak? Ik hoorde net al dat er een formulier is ingevuld en dat soort zaken. U heeft direct aangifte gedaan neem ik aan en eventueel daar een verklaring afgelegd?

Ja ja ik heb direct een verklaring afgelegd.

Het gaat hier om wat de instanties aan u hebben gevraagd en hoe u hier aan mee heeft gewerkt.

Ja weet je ik heb toen aangifte gedaan, daar verklaar ik wat ik heb gedaan daar. Ik zou dat niet los van elkaar kunnen zien, zou niet weten hoe.

En verder heeft justitie of slachtofferhulp u nog iets gevraagd om te doen?

Euh, ja uiteindelijk kwamen die formulieren binnen die heb ik ingevuld en geretourneerd. Dat is het enige eigenlijk wat ik hier voor gedaan heb.

Nee dat is duidelijk, Bent u daar eigenlijk tevreden over? Over de manier waarop u geacht wordt mee te werken, dus in de vorm van die formulieren.

Ja dat sowieso, ze kwamen dus binnen in m'n postvak, en die organisatie heeft de aangifte verder gedaan en het heeft dus een tijdje in mn postvak gelegen maar dat was me verder niet opgevallen. Dus de datum van terugsturen was verlopen. Toen heb ik direct gebeld, en dat was verder geen probleem. Toen heb ik het alsnog opgestuurd en slachtofferhulp heeft me daar prima bij geholpen telefonisch om die formulieren in te vullen. Dat ging eigenlijk heel vlot.

Nou dat zullen ze mooi vinden om te horen, goed dan gaan we naar de volgende vraag. Stelden de betrokken instanties zich tegenover u betrouwbaar op? Kunt u aangeven waarom wel of waarom niet? Kunt u specifieke voorbeelden geven?

Euh, ja ze kwamen sowieso betrouwbaar op mij over. Ze konden mij gewoon prima helpen met waar ik mee zat. Alleen weetje het gaat niet om mij direct maar het idee heb ik dat het veel meer om de boel er omheen gaat. Dus niet op mij persoonlijk gericht maar meer op het incident. Dus vandaar dat we het over sommige dingen niet hebben gehad. Ik heb al eens eerder slachtofferhulp ingeschakeld en toen waren ze eigenlijk veel sneller met dat ze is een keer aan huis kwamen. En dat is dit keer niet gebeurd.

Ok, goed dat nemen we mee.

Het is inmiddels al 2 / 3 maanden geleden of nee anderhalve maand. En een incident als dit, bedreiging met een slagersmes.

Hefdig incident.

Ja ik had dus wel verwacht dat er hier eerder iemand voor zou komen.

Daar hadden ze dus naar uw mening iets meer actie kunnen ondernemen daarin.

Nouja ik ben gewend dat ze dan langskomen dus weetje. Het is al eens eerder gebeurd dus wat dat betreft.... Ja ik weet niet wat daar mee gebeurd is en waarom dat niet gedaan is. De vorige keer zijn ze gewoon komen praten en hebben ze samen met mij die formulieren ingevuld.

Nee helemaal goed

Toen zaten ze er volgens mij veel korter op, de vorige keer werd ik ook veel meer gebeld. Dus de enige keer dat ik gebeld werd was in deze hele periode de dag erna. Maar dat vond ik wel super hoor, dat ze meteen de dag erna bellen.

Ja duidelijk. Als u het niet erg vind gaan we verder naar de volgende vraag. Deze zijn eigenlijk een beetje. Om te peilen in hoeverre u bekend bent met het proces. Het zogenaamde ZSM-proces of methode. Heeft u daar al iets over gehoord van de instanties?

Een zo spoedig mogelijk methode? Haha

Ja dat is een van de afkortingen ervan. Het gaat om een transitie van een oude rechtsgang naar een nieuw systeem met afdoeningsbeslissingen door de officier van justitie. Vooral gericht op kleine of veelvoorkomende criminaliteit.

Ik ben persoonlijk niet op de hoogte gehouden, maar mijn organisatie is constant op de hoogte gehouden. Dat is een beetje het kromme denk ik. Ik vond het ook niet erg ofzo. Dat is omdat het vanuit, ja ik ben eigenlijk gehoord. Er werd aangifte gedaan en die staat volgens mij onder naam van onze organisatie. En ik ben diegene die daarin wordt gehoord. Dus ja niet een beetje een kromme constructie want ik vind dat wel goed, maar ik ben niet persoonlijk op de hoogte gehouden. Zou over de procedure dus ook niet weten wat dat precies inhoud.

Duidelijk voor mij is dat goede informatie. Goed even om daar verder op in te haken. Kwam u nog voor (onaangename) verrassingen te staan? Zo ja welke? Als ik het zo hoor is dat in ieder geval het feit dat u via de organisatie op de hoogte bent gehouden?

Nouja ik werd prima op de hoogte gehouden dus. Ik stond in de mailwisseling. Dus niet echt verrassingen gehad. Maar wat me wel opviel want uiteindelijk is hij zeg maar voor langere tijd opgesloten geweest. Maar dat hij gewoon vanuit euh de gevangenis, he de PI kan bellen, naar een groep, en weer bedreigingen kan maken. En dat vond ik wel heel raar.

Okey...

Dat vond ik nou dat ik dacht van: hoe kan dit nou weer weetje wel. Vanuit de PI is het niet normaal. En dat is meerdere malen gebeurd.

Nou dat is inderdaad verassend, dat verwacht je niet.

Nee nee, dus ja die jongen zit gesloten en neem aan dat ze dan toch mee luisteren, maar ja dat zal dan ook wel over privacy gaan. Maar, ja. Dat vond ik wel echt heel vervelend. Ja. Ik weet ook niet of dat daarna nog in de aangifte is opgenomen. Volgens mij is het wel gemeld bij de wijkagent.

Nee dat is goed, een vervelend verassing inderdaad. Dan zijn we al bij de laatste twee vragen, en die gaan eigenlijk een beetje over het gevoel wat u heeft tijdens het proces. De laatste vraag gaat eigenlijk over het moment waarop de afdoeningsbeslissing al genomen is dus dat is voor u misschien niet helemaal van toepassing. Maar kunt u beschrijven hoe u zich voelde bij het proces. Het delict is gepleegd, aangifte gedaan? Wat was uw emotie hierbij?

Nou ik was die avond best van slag. En ik had niet het idee dat ik steun had zeg maar. Met euh, als je. Kijk het is allemaal vrij formeel. En volgens mij draaide het vooral om het aangifte doen. En begrijp me niet verkeerd er is echte allemaal heel erg adequaat gehandeld. En alles is goed doorgepakt. Alleen er had zo nu en dan wat meer aandacht kunnen zijn voor degene die achterbleven zeg maar. In dat geval mij.

Dus u miste laten we maar zeggen een persoonlijke touch vanuit de instanties in het verhaal?

Ja ja, op zich is alles prima verlopen ook. En wij vangen dat binnen ons team wel op. Gelukkig. Het is ook ons werk. Alleen ja dat had ik misschien nog wel wat meer verwacht. Het was nu meer van, snel aangifte doen, zorgen dat alles afgehandeld was. Want dat was perfect. We hebben al eens eerder situaties gehad waarin de politie niet doortastend was en ons juist met dat soort gasten lieten zitten. Ja, weetje ergens moet een begin zijn.

Helemaal goed. Nou ik vertelde net al dat de laatste vraag gaat over het moment nadat de afdoeningsbeslissing genomen is. Maar tegen die tijd loopt ons onderzoek ook ten einde dus.

De afdoeningsbeslissing? Wat de officier van justitie zegt maar?

Ja precies de uitspraak van de officier. Die kan beslissen een straf op te leggen of andere mogelijkheden aan te grijpen.

Ja weetje, deze zaak bestond eigenlijk uit een opeenstapeling van aangiftes. en dit stond natuurlijk een hele tijd eraan te komen. Er hoefde maar iets te gebeuren en hij zou opgepakt worden. Als je achteraf kijkt naar wat z'n jongen allemaal doet en wat er voor nodig is voordat z'n jongen eindelijk vast komt te zitten. Ja, dat duurt erg lang.

Dus ik kan hieruit concluderen dat u eigenlijk ontevreden bent over de gang van zaken rondom de aanhouding van die man. Dat had eerder moeten volgens u?

Ja, er moeten toch niet eerst 8 aangiftes tegen hem gedaan zijn. Met onder andere ernstige mishandeling. Wanneer pak je dan iemand op.

Ja precies, wat is er dan nog voor nodig hé?

Ja, nou moet ik in dit geval, want het had verkeerd af kunnen lopen. Had er dan eerst iemand neergestoken moeten worden voordat hij een keer opgepakt had kunnen worden? Dat duurt dan wel lang. Want die aangiftes zijn in principe in september gedaan. En dit heeft in december plaatsgevonden. Ja, wat moet je dan doen om in ieder geval tot verantwoording geroepen te worden?

Hmm. Nee, dat is goed. Nou hebt u verder misschien nog opmerkingen of vragen? Met betrekking tot het onderzoek misschien.

Nou ik vroeg me af wanneer ze vanuit slachtofferhulp eindelijk is een keer gaan bellen.

Dat vraag ik me ook af haha wanneer ik uw verhaal zo hoor. Ik kan daar u helaas niet mee helpen.

Ok helaas. Wat ik er wel aan toe wil voegen. Want dit gaat alleen om de laatste aangifte. Over de manier waarop we op het moment met de politie samenwerken dat vind ik wel een hele goede zaak. Daar zat eerst een hele kloof tussen. Maar nu komt er ook een wijkagent bij ons op het terrein. En ja ze zijn wat meer op de hoogte van welke cliënten he, de gasten die bij ons zitten. En hoeveel agressie dat met zich mee brengt. Ik ben in september ook al eens verhoord. En ik merk wel dat vanuit de politie toch ook wel, want in eerste instantie werd er ook een beetje op ons neergekeken. Maar dat ze er toch respect voor hebben. En dat tonen ze ook. Ik moet zeggen dat dat echt vooruit is gegaan. Mijn vertrouwen daarin is zeer hoog.

En mag ik nog vragen welke sector u precies werkt? Wat voor een beroep oefent u uit?

Ik ben sociaal pedagogisch hulpverlener.

Helemaal goed. Dan heb ik verder geen zaken meer met u te bespreken behalve als u die nog wel heeft. Dan wil ik u heel erg danken voor de medewerking en een hele fijne dag verder en een fijn weekend toegewenst.

Geen dank, jij ook een goed weekend.

Ajuus

Doeg.

Transcript C:

Datum: 22-01-2017

Tijd: 12.05 uur.

Duur: 8 minuten & 31 seconden

Met Respondent

Goedemiddag Meneer respondent. U spreekt met Luuk Leferink, student universiteit Twente. We hebben voor het weekend even contact gehad over een interview dat ik bij u zou afnemen en daar zou ik u nou even over terugbellen. En euh mijn vraag is eigenlijk of ik gelegen bel, of het uitkomt nu?

Euh, ja hoor

Ja, u klinkt nog een beetje slaperig?

Ja, ik ben net wakker dus euh,

Nou als ik u ietsjes later terug moet bellen dan mag u het ook zeggen hoor, of euh?

Nee nee, ik moet over een uur werken dus euh.

Nou helemaal goed. Euhm nou dan zal ik u eerst even kort uitleggen waar het precies over gaat, u hebt een tijdje geleden bent u in contact geweest met slachtofferhulp Nederland, en hier heeft u aangegeven mee te willen werken aan een onderzoek. Het onderzoek gaat naar een, het onderzoek gaat over een nieuwe vorm van rechtsbedeling. Namelijk het ZSM proces. Het staat eigenlijk voor een zo spoedig / snel/ efficiënt etc. mogelijk. En een doel van dit proces is eigenlijk het verkorten van de looptijd van kleinere en veelvoorkomende rechtszaken. En nou euh uw zaak is volgens deze methode behandeld. En daar wil ik u een paar vragen over stellen.

Ja

Goed als eerste uw leeftijd?

20

20 jaar, goed. Kunt u mij misschien vertellen hoe uw proces / procedure verlopen is? Vanaf het moment dat het gebeurd is of vanaf het moment van de aangifte?

Euhm, ja ik weet alleen dat het veel te lang heeft geduurd. Ik heb aangifte gedaan ergens in augustus volgens mij. 3 dagen na het voorval. En vorige week heb ik nog een brief gekregen dat euh, dat ze nog steeds met sommige dingen bezig zijn terwijl ik ook al een brief heb gehad dat het geseponneerd is.

Ok, dat is natuurlijk vreemd. En wanneer heeft slachtofferhulp Nederland contact met u opgenomen na de aangifte?

6 weken later.

Ok. Goed dan heb ik verder nog een paar vragen, open vragen. En de eerste gaat over de acceptatie van het proces. En dat is: op welke manier heeft u meegewerkt met de betrokken instanties politie, justitie en slachtofferhulp in uw zaak?

Euhm, slachtofferhulp had ik niet nodig, dus die heb ik afgewezen. En hoe bedoeld u meegeholpen met politie?

Meegeholpen ja, heeft de politie u nog iets specifiek gevraagd te doen of verder nog contact met ze op te nemen misschien heeft u nog andere brieven en formulieren gehad van justitie om het een en ander in te vullen?

Euh ja ze hebben me alleen gezegd dat als hij me nog weer zou lastig vallen dan zou ik meteen de politie bellen. En dat heb ik 1 keer moeten doen.

Ok, het was dus een vrij kort en bondig verhaal vanuit de politie?

In principe wel.

Ja, en bent u daar tevreden over? Over de manier waarop u werd geacht mee te werken?

Euh, over de politie wel. Maar over slachtofferhulp... Ja als je pas na 6 weken wordt gebeld. Dan denk ik, ja het is al 6 of nog meer weken geleden en dan denk ik van, ik had bij wijze van spreken al lang dood en begraven kunnen wezen.

Ja ja, daar zit inderdaad een beste tijd tussen. Terwijl ze er volgens mij wel naar streven binnen 1 dag zelfs contact op te nemen. Dus waar het dan fout is gegaan durf ik niet te zeggen maar voor ons is dat goede informatie om mee te nemen. Goed. Nou de volgende gaan eigenlijk over de betrouwbaarheid van de instanties die u tegenover u heeft gehad. Stelden deze instanties zich betrokken en betrouwbaar op en kunt u misschien aangeven waarom wel of niet?

Euhm, ja slachtofferhulp weet ik dus niet omdat ik niet heb meegewerkt aan hun proces. Maar de politie wel. De man bij wie ik aangifte heb gedaan die kende ik ook al. Ik heb al eerder met hem gesproken. En ik denk dat omdat ik hem ook ken, het wel vertrouwder voelde dan wanneer ik met iemand moest praten die ik misschien niet had gekend.

Nee, dat is duidelijk. Nou dat is eigenlijk het verhaal met betrekking tot betrouwbaarheid. Nou de volgende vragen gaan eigenlijk over ja het proces. Denkt u dat het goed is dat de procedure op deze manier is verlopen of denkt u dat u baat had gehad bij een nog langere rechtsgang?

Nee, dit was voor mij wel de juiste keuze. Ik heb 3 dagen na het voorval pas aangifte gedaan dus ik heb er goed over nagedacht.

Goed, en kwam u nog voor onaangename verassingen te staan? Of aangename juist? En zo ja welke waren dat?

Euhm nee eigenlijk alleen dat ie geseponeerd was daar stond ik raar van te kijken. Maar verder is alles eigenlijk gegaan zoals ik het verwacht had.

Ok, dus u kreeg op een gegeven moment gewoon een brief thuis met de mededeling dat de zaak geseponeerd was en daarna heeft u nog meer berichtgeving gehad over dat de zaak toch nog liep?

Ja, ik heb een brief gehad van euh, een verzekeraar die ook nog zaken moest weten van de politie en van mij en van diegene waar het om ging. Terwijl de politie had aangegeven dat er niks meer aan de hand was.

Dus de inmenging van een verzekeraar is op zich best een verassing geweest zo te zeggen?

Ja precies.

Maar van de andere instanties hebt u geen rare dingen vernomen buiten het feit dat slachtofferhulp pas laat contact heeft opgenomen.

Nee voor de rest niks.

Nee goed, en euh, er is dus onderhand een afdoeningsbeslissing genomen. In de vorm van seponering neem ik aan?

Euh hoe bedoelt u dat?

Dat de zaak verder is afgedaan volgens politie en justitie. De zaak loopt dus niet meer bij de politie? Het was alleen de verzekeraar die om extra informatie vroeg?

Ja klopt,

Goed kunt u eigenlijk beschrijven hoe u zich tijdens de procedure voelde? Teleurgesteld of juist niet?

Euhm eigenlijk bang, want diegene tegen wie ik aangifte heb gedaan. Die begon wel mij lastig te vallen. En dan bel je de politie. En krijg je te horen: we mogen niks doen want hij heeft je niet aangeraakt. Terwijl hij je wel de hele dag achterna rijdt of bij je voor aan de deur komt te staan dan denk je van ja.

Vervelende situatie inderdaad

Ja precies

Kan ik ook zeggen boosheid? Ten opzichte van de politie op dat moment of viel dat mee?

Dat viel wel mee.

En euh want vind u eigenlijk van de afdoeningsbeslissing? Van het seponeren. Vindt u dit terecht? Wat is uw gevoel hier bij?

Op het begin was ik daar boos over. Maar nu heb ik me er bij neergelegd en het geaccepteerd want sinds ik die brief heb gehad is er ook niks meer aan de hand. Het is nu lekker rustig. Als ik hem tegen kom zegt hij ook niks meer. En ja nu is het goed.

Helemaal goed meneer, nou dat was het eigenlijk al. Een mooi kort interview. En bij deze, als u verder nog zaken heeft waarvan u zegt goh dat wil ik nog wel even melden. Of als u nog vragen heeft met betrekking tot het onderzoek?

Nee

Nou helemaal goed meneer respondent. Dan dank ik u heel erg hartelijk voor de medewerking aan het interview. En dan wens ik u een hele fijne dag.

Van het zelfde.

Doei doei

Enquête protocol

ZSM Enquete

Q1 Wat is uw geslacht?

- Man (1)
- Vrouw (2)

Q2 Wat is uw leeftijd?

- Jonger dan 20 jaar (1)
- 20-39 jaar (2)
- 40-59 jaar (3)
- 60-79 jaar (4)
- 80 jaar of ouder (5)

Q3 Wat is uw woonplaats?

Q4 Vond het delict plaats in uw woonplaats?

- Ja (1)
- Nee (2)

Display This Question:

If Vond het delict plaats in uw woonplaats? Nee Is Selected

Q5 In welke plaats vond het delict plaats?

Q6 Van welk delict bent u slachtoffer geweest?

- Beroving (1)
- Diefstal (2)
- Oplichting (3)
- Overval (4)
- Woninginbraak (5)
- Bedreiging (6)
- Mishandeling (7)
- Stalking (8)
- Anders namelijk: (9) _____

Q21 Heeft de Officier van Justitie al een beslissing genomen?

- Ja (1)
- Nee (2)
- Weet ik niet (3)

Display This Question:

If Heeft de Officier van Justitie al een beslissing genomen? Ja Is Selected

Q22 Weet u de uitkomst van de beslissing van de Officier van Justitie?

- Ja (1)
- Nee (2)

Display This Question:

If Heeft de Officier van Justitie al een beslissing genomen? Ja Is Selected

Q8 Heeft de verdachte een straf ontvangen van de Officier van Justitie?

- Nee, de verdachte komt voor de rechter of is voor de rechter gekomen (1)
- Nee, de verdachte is vrijgesproken (5)
- Ja, een taakstraf (2)
- Ja, een geldboete (3)
- Weet ik niet (9)
- Ja, namelijk: (4) _____

Display This Question:

If Heeft de Officier van Justitie al een beslissing genomen? Ja Is Selected

Q7 Heeft de Officier van Justitie bepaald dat er een schadevergoeding gevorderd wordt?

- Ja (1)
- Nee (2)
- Nee, ik heb ook geen schadevergoeding willen vorderen. (4)

Display This Question:

If Weet u de uitkomst van de beslissing van de Officier van Justitie? Ja Is Selected

Q9 Voldeed de uitspraak van de Officier van Justitie aan mijn verwachting?

- Helemaal (1)
- Nee (2)
- Helemaal niet (3)

Display This Question:

If Voldeed de uitspraak van de Officier van Justitie aan mijn verwachting? Deels Is Selected

Or Voldeed de uitspraak van de Officier van Justitie aan mijn verwachting? Helemaal niet Is Selected

Q10 Waarom voldeed de uitspraak niet helemaal aan mijn verwachting?

- De straf is lager dan verwacht (2)
- De schadevergoeding was lager dan verwacht (4)
- Anders namelijk (6) _____
- De dader is onterecht vrijgesproken (7)

Q11 Geef aan of de verdachte..

- De verdachte heeft laten weten spijt te hebben (1)

- De verdachte heeft zijn excuses aan mij gemaakt (2)
- De verdachte heeft eventuele schade vergoed (3)
- De verdachte en ik zijn er over in gesprek gegaan (4)
- Geen van bovenstaande (5)

Q12 De volgende stellingen gaan over het contact met de betrokken instanties. In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?

	Helemaal niet mee eens (1)	Niet mee eens (2)	Neutraal (3)	Mee eens (4)	Helemaal mee eens (5)
De politie heeft snel genoeg contact met me opgenomen na de aangifte (1)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Slachtofferhulp Nederland heeft snel genoeg contact met me opgenomen na de aangifte (2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De politie was onpartijdig (3)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het proces is eerlijk verlopen (4)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik werd niet gediscrimineerd (5)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
If Heeft de Officier van Justitie al een beslissing genomen? Ja Is Selected	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De uitspraak kwam snel genoeg (6)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
If Heeft de Officier van Justitie al een beslissing genomen? Nee Is Selected	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De uitspraak laat te lang op zich wachten (8)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q13 De volgende stellingen gaan over uw betrokkenheid. In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?

	Helemaal niet mee eens (1)	Niet mee eens (2)	Neutraal (3)	Mee eens (4)	Helemaal mee eens (5)
Mijn verhaal is voldoende gehoord (1)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik heb het gevoel dat mijn verhaal een rol heeft gespeeld in de uitspraak (2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
If Heeft de Officier van Justitie al een beslissing genomen? Ja Is Selected	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Voor mijn gevoel is de zaak na de uitspraak van de Officier van Justitie afgedaan (3)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
If Geef aan of de dader.. De dader heeft laten weten spijt te hebben Is Not Selected	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik had een excuses gewild (4)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
If Geef aan of de dader.. De dader heeft laten weten spijt te hebben Is Not Selected	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik had gewild dat de dader spijt betuigde	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

en dat ik het had gezien (5)

If Geef aan of de dader.. De dader en ik zijn er over in gesprek gegaan Is Not Selected

Ik had een gesprek met de dader gewild (6)

Display This Question:If Heeft de verdachte een straf ontvangen van de Officier van Justitie? Weet ik niet Is Not Selected

Q14 De volgende stellingen gaan over de uitkomst.In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?

	Helemaal niet mee eens (1)	Niet mee eens (2)	Neutraal (3)	Mee eens (4)	Helemaal mee eens (5)
If Heeft de verdachte een straf ontvangen van de Officier van Justitie? Nee, de verdachte komt voor de rechter of is voor de rechter gekomen Is Selected Or Heeft de verdachte een straf ontvangen van de Officier van Justitie? Nee, de verdachte is vrijgesproken Is Selected	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik vind de beslissing van de Officier van Justitie gepast (1)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
If Heeft de verdachte een	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

straf ontvangen van de Officier van Justitie? Ja, een taakstraf Is Selected Or Heeft de verdachte een straf ontvangen van de Officier van Justitie? Ja, een geldboete Is Selected Or Heeft de verdachte een straf ontvangen van de Officier van Justitie? Ja, namelijk: Is Selected

De uitspraak van de Officier van Justitie lag voor mij binnen de verwachting (2)

If Heeft de Officier van Justitie bepaald dat er een schadevergoeding gevorderd wordt? Ja Is Selected Or Heeft de Officier van Justitie bepaald dat er een schadevergoeding gevorderd wordt? Nee, maar ik heb wel een schadevergoeding willen vorderen. Is Selected

Ik heb meer schadevergoeding gevraagd dan dat ik gekregen heb (3)

If Heeft de Officier van Justitie bepaald

dat er een schadevergoeding gevorderd wordt?
Ja Is Selected Or Heeft de Officier van Justitie bepaald dat er een schadevergoeding gevorderd wordt?
Nee, maar ik heb wel een schadevergoeding willen vorderen.
Is Selected

Ik heb geprobeerd eruit te halen wat ik kon (5)

If Heeft de Officier van Justitie bepaald dat er een schadevergoeding gevorderd wordt?
Ja Is Selected Or Heeft de Officier van Justitie bepaald dat er een schadevergoeding gevorderd wordt?
Nee, maar ik heb wel een schadevergoeding willen vorderen.
Is Selected

Ik heb er uiteindelijk alles uitgehaald wat ik eruit wilde halen (6)

If Heeft de verdachte een straf ontvangen van de Officier van Justitie? Ja, een taakstraf Is

Selected Or Heeft de verdachte een straf ontvangen van de Officier van Justitie? Ja, een geldboete Is Selected Or Heeft de verdachte een straf ontvangen van de Officier van Justitie? Ja, namelijk: Is Selected

Ik vond het soort straf passend voor wat de dader heeft gedaan (7)

If Heeft de verdachte een straf ontvangen van de Officier van Justitie? Ja, een taakstraf Is Selected Or Heeft de verdachte een straf ontvangen van de Officier van Justitie? Ja, een geldboete Is Selected Or Heeft de verdachte een straf ontvangen van de Officier van Justitie? Ja, namelijk: Is Selected

Ik vind de hoogte van de straf voldoende (8)

If Heeft de verdachte een straf ontvangen van de Officier van Justitie? Ja, een taakstraf Is Selected Or Heeft de verdachte een straf ontvangen

van de Officier
van Justitie? Ja,
een geldboete Is
Selected Or Heeft
de verdachte een
straf ontvangen
van de Officier
van Justitie? Ja,
namelijk: Is
Selected

Ik vind de straf is
zinnvol (9)

If Heeft de

verdachte een
straf ontvangen
van de Officier
van Justitie? Ja,
een taakstraf Is
Selected Or Heeft
de verdachte een
straf ontvangen
van de Officier
van Justitie? Ja,
een geldboete Is
Selected Or Heeft
de verdachte een
straf ontvangen
van de Officier
van Justitie? Ja,
namelijk: Is
Selected

Ik denk dat de
dader kan leren
van de straf (10)

If Heeft de

verdachte een
straf ontvangen
van de Officier
van Justitie? Nee,
de verdachte
komt voor de
rechter of is voor
de rechter
gekomen Is
Selected Or Heeft
de verdachte een
straf ontvangen
van de Officier

van Justitie? Nee,
de verdachte is
vrijgesproken Is
Selected

Ik vind de
uitkomst zinvol
(11)

If Heeft de
verdachte een
straf ontvangen
van de Officier
van Justitie? Nee,
de verdachte
komt voor de
rechter of is voor
de rechter
gekomen Is
Selected Or Heeft
de verdachte een
straf ontvangen
van de Officier
van Justitie? Nee,
de verdachte is
vrijgesproken Is
Selected

Ik denk dat de
verdachte kan
leren van deze
uitkomst (12)

Q15 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?

	Helemaal niet mee eens (1)	Niet mee eens (2)	Neutraal (3)	Eens (4)	Helemaal mee eens (5)
Ik heb tijdens mijn proces alles gedaan wat betrokken instanties van me vroegen (1)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik heb moeite gehad met het verloop van het proces (2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Ik heb moeite met de uitspraak die de Officier van Justitie opgelegd heeft aan de verdachte (3)

Ook al ben ik het niet eens met de gang van zaken, heb ik wel volledig mee moeten werken (4)

Q16 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?

	Helemaal niet mee eens (1)	Niet mee eens (2)	Neutraal (3)	Eens (4)	Helemaal mee eens (5)
Ik vertrouw blindelings op het oordeel van de Officier van Justitie (1)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mijn vertrouwen in een goede afloop was groot (2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik wilde graag meewerken met de instanties tijdens mijn proces (3)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik begrijp goed welke instanties in mijn proces de beslissingen nemen (4)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik kon de betrokken instanties vertrouwen (5)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q17 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?

	Helemaal niet mee eens (1)	Niet mee eens (2)	Neutraal (3)	Eens (4)	Helemaal mee eens (5)
Ik begreep waarom de Officier van Justitie beslissingen mag/moet nemen in mijn proces (1)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik wist van tevoren hoe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

mijn proces
zou verlopen
(2)

Het is mij
totaal duidelijk
welke instantie
welke
bevoegdheden
had in mijn
proces (3)

Ik ben over het
algemeen goed
op de hoogte
van de wet en
regelgeving (4)

Q18 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?

	Helemaal niet mee eens (1)	Niet mee eens (2)	Neutraal (3)	Eens (4)	Helemaal mee eens (5)
Ik ben teleurgesteld in de rol van politie en justitie in mijn proces (1)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik ben teleurgesteld over de afdoeningsbeslissing in mijn proces (2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het contact met Slachtofferhulp Nederland was geruststellend (3)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik heb de manier van rechtsbehandeling als positief ervaren (4)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Referenties

- Aviv, G., & Weisburd, D. (2016). Reducing the gap in perceptions of legitimacy of victims and non-victims: The importance of police performance. *International Review of Victimology*.
- Colle, P., Feys, J., Hoorebeeck, B. v., & Lippens, R. (1998). *Slachtoffers, politie en justitie : een nationale slachtofferenquête en -analyse als basis voor de optimalisering van de effectiviteit, efficiëntie en legitimiteit van politie en justitie*. Brussel :: Federale Diensten voor Wetenschappelijke, Technische en Culturele Aangelegenheden.
- Data Juridica, De positie van het slachtoffer in de ZSM-werkwijze. Liever maatwerk dan snelheid. (2015).
- Encyclo. (2017). Nederlandse Encyclopedie. Retrieved from <http://www.encyclo.nl/begrip/acceptatie>
- Groenhuijsen, M. (2005). Jury en andere vormen van lekenrechtspraak. Over onbehagen, legitimiteit, onderbuik en cultuur. *Delikt en Delinkwent*, 8, 831-841.
- Gutwirth, S., & De Hert, P. (2001). Een theoretische onderbouw voor een legitiem strafproces. Reflecties over procesculturen, de doelstellingen van de straf, de plaats van het strafrecht en de rol van slachtoffers'. *Delikt & delinkwent*, 31.
- Jacobs, Giessen, Brein, v. d., Bayerl, & Verbaan. (2015). *Eindrapportage werkwijze ZSM en Rechtsbijstand*. Retrieved from Rotterdam:
- Jacobs, P., & Van Kampen, P. (2014). Dutch 'ZSM Settlements' in the Face of Procedural Justice: The Sooner the Better? *Utrecht Law Review*, 10(4), 73-85.
- Jelin, E. (2014). Slachtoffers, families en burgers. De strijd om het legitieme verhaal. *Témoigner. Entre histoire et mémoire. Revue pluridisciplinaire de la Fondation Auschwitz*(118), 88-97.
- Kooijmans, T. (2015). ZSM en dadelijke tenuitvoerlegging als vorm van snelle afdoening. *Delikt en Delinkwent*, 242-255.
- Meško, G., & Tankebe, J. (2015). *Trust and legitimacy in criminal justice : European perspectives* Retrieved from WorldCat.org database Retrieved from EBSCOhost <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&scope=site&db=nlebk&db=nlabk&AN=907798>
- SpringerLink <http://dx.doi.org/10.1007/978-3-319-09813-5>
- ebrary <http://alltitles.ebrary.com/Doc?id=10990067>
- <http://lib.myilibrary.com?id=766212>
- Ebook Library <http://public.eblib.com/choice/PublicFullRecord.aspx?p=1965362> Retrieved from EBSCOhost

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&scope=site&db=nlebk&db=nlabk&AN=907798>

SpringerLink <http://dx.doi.org/10.1007/978-3-319-09813-5>

ebrary <http://alltitles.ebrary.com/Doc?id=10990067>

<http://lib.myilibrary.com?id=766212>

Ebook Library <http://public.eblib.com/choice/PublicFullRecord.aspx?p=1965362>

Reenen, P. v., & Verton, P. (1974). Over de legitimiteit van het hedendaagse politie-optreden. *Mens en Maatschappij*, 49(1), 72-87.

Robins, S. (2013). An empirical approach to post-conflict legitimacy: Victims' needs and the everyday. *Journal of Intervention and Statebuilding*, 7(1), 45-64.

Suchman, M. C. (1995). Managing legitimacy: Strategic and institutional approaches. *Academy of management review*, 20(3), 571-610.

Thomas, S., Kampen, M., P. van, L., L. van, S., M.-J., L., Erp, P., & Snel, J. v. (2016). Snel, betekenisvol en zorgvuldig. Een tussenevaluatie van de ZSM-werkwijze.

Tirion, H. B. (2006). Beleidseffectmeting en legitimiteit: een studie over reflectie, objectiviteit, betrekkelijkheid en de provinciale beleidspraktijk.

Tyler, T. R. (2006). *Why people obey the law*: Princeton University Press.

Weyers, H., & Hertogh, M. (2007). Legitimiteit betwist: Een verkennend literatuuronderzoek naar de ervaren legitimiteit van het justitieoptreden.