

HUISELIJK GEWELD GEMELD

Evaluatie Advies- en Steunpunt
Huiselijk Geweld Fryslân

HUISELIJK GEWELD GEMELD
Evaluatie Advies- en Steunpunt
Huiselijk Geweld Fryslân

November 2007

© INTRAVAL

Groningen-Rotterdam

COLOFON

© St. INTRAVAL

Postadres:
Postbus 1781
9701 BT Groningen
E-mail *info@intraval.nl*

www.intraval.nl

Kantoor Groningen:
Sint Jansstraat 2C
Telefoon 050 - 313 40 52
Fax 050 - 312 75 26

Kantoor Rotterdam:
Goudsesingel 184
Telefoon 010 - 425 92 12
Fax 010 - 476 83 76

November 2007

Niets uit deze uitgave mag worden veeelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of anderszins, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Tekst:	M. van Zwieten, S. Biesma, B. Bieleman
Opmaak:	M. Boendermaker
Druk:	Repro GMW
Opdrachtgever:	Gemeente Leeuwarden

ISBN: 978 90 8874 018 3

INHOUDSOPGAVE

	Pagina
Hoofdstuk 1 Inleiding	1
1.1 Vraagstelling	1
1.2 Opzet	2
1.3 Leeswijzer	3
Hoofdstuk 2 Registratie en Monitoring	5
2.1 Aard gegevens	5
2.2 Monitoring	9
2.3 Resumé	10
Hoofdstuk 3 Bekendheid	11
3.1 Ontwikkeling	11
3.2 Resumé	13
Hoofdstuk 4 Hulpaanbod	15
4.1 Van frontoffice naar backoffice	15
4.2 Backoffice	17
4.3 Formatie en deskundigheid	18
4.4 Resumé	19
Hoofdstuk 5 Samenwerking en regie	21
5.1 Kwaliteit samenwerking	21
5.2 Uitvoeringsregie	22
5.3 Resumé	24
Hoofdstuk 6 Samenvatting en conclusies	25
6.1 Betrouwbaarheid registratie	25
6.2 Bereik Advies- en Steunpunt	26
6.3 Beschikbaarheid aanbod	27
6.4 Communicatie	28
6.5 Ten slotte	29
Bijlage 1 Afkortingen	31
Bijlage 2 Werkwijze Advies- en Steunpunt	33
Bijlage 3 Sociale teams	37
Bijlage 4 Itemlist sleutelinformanten	39

1. INLEIDING

Het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld (ASHG) Fryslân is in november 2005 van start gegaan. Het is ondergebracht bij Fier Fryslân, de nieuwe naam van voorheen de Vrouwenopvang Fryslân. De Vrouwenopvang Fryslân heeft het Advies- en Steunpunt in opdracht van de centrumgemeente Leeuwarden, na overleg met de 30 andere Friese gemeenten, ontwikkeld en geïmplementeerd. Het wordt gefinancierd vanuit de stimuleringsubsidie van VWS en de financiële bijdrage van alle 31 Friese gemeenten.

Het Advies- en Steunpunt is een telefonische hulpdienst voor vragen en problemen op het terrein van huiselijk geweld. Het vormt de toegangspoort voor alle inwoners van de Provincie Friesland naar het hulpverleningsaanbod in de backoffice. Deze telefonische hulp is 24 uur per dag, zeven dagen per week bereikbaar voor slachtoffers en daders, maar ook voor omstanders en professionals. Het doel van het Advies- en Steunpunt is de hulpzoekende zo snel en effectief mogelijk te begeleiden naar hulp; direct (door de hulpzoekende zelf ondersteuning te bieden en door te verwijzen) of indirect via informeren en adviseren van beroepsgroepen of omstanders.

Het Advies- en Steunpunt heeft meerdere functies: mensen kunnen er hun verhaal kwijt; kunnen om advies vragen; en kunnen worden doorverwezen naar de backoffice voor verdere hulpverlening. Het Advies- en Steunpunt heeft daarmee de functie van frontoffice en verwijst zoveel mogelijk door naar de bestaande hulpverlening. Daarnaast heeft het een belangrijke coördinerende taak richting de backoffice: het voert de regie over de doorverwijzing en monitort de hulpverlening. Het Advies- en Steunpunt voert tevens de regie over de trajecten van de aanpak 'Eerste Hulp Bij Huiselijk Geweld'. De loketfunctie van de 'Eerste Hulp Bij Huiselijk Geweld' is in 2006 een integraal onderdeel van het Advies- en Steunpunt geworden. Ten slotte heeft het een taak op het terrein van pr en voorlichting, registratie van meldingen en het signaleren van lacunes in het hulpaanbod en van de deskundigheid.¹

Het Advies- en Steunpunt bestaat nu anderhalf jaar. De Gemeente Leeuwarden heeft Onderzoeks- en adviesbureau INTRAVAL opdracht gegeven een evaluatie van het Advies- en Steunpunt Fryslân uit te voeren.

1.1 Vraagstelling

De centrale vraagstelling luidt als volgt:

Zijn de in de beleidsnotitie huiselijk geweld genoemde punten ten aanzien van het functioneren van het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld Fryslân gerealiseerd? Indien dit niet het geval is: wat zijn de knelpunten en hoe kunnen deze worden opgelost?

De in de beleidsnotitie genoemde punten waarvan wordt beoogd ze in 2008 te hebben bereikt zijn de volgende:

- een Advies- en Steunpunt dat brede bekendheid geniet en gevonden wordt voor advies en doorverwijzing;

¹ Zie bijlage 2: Werkwijze Advies- en Steunpunt.

- een doorverwijzing binnen 24 uur na benadering Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld Fryslân;
- een hulpaanbod voor ouderen, kinderen en allochtonen;
- regelmatige monitoring vanuit het Advies- en Steunpunt;
- betrouwbare registratie;
- een geoliede machine van organisaties die goed naar elkaar doorverwijzen en afstemmen;
- een op de vraag afgestemd hulpaanbod;
- verbetering deskundigheid bij verwijzers, inzicht in de problematiek en weten waarnaar te verwijzen;
- grotere deskundigheid bij professionals (wegnemen handelingsverlegenheid);
- voldoende formatie en deskundigheid bij de uitvoerende instellingen;
- goede uitwisseling tussen beide backoffice onderdelen;
- systeemaanpak.

Bovengenoemde aspecten zijn vertaald in de hierna volgende deelvragen:

Registratie en Monitoring

- In hoeverre wordt de registratie van het Advies- en Steunpunt als betrouwbaar beoordeeld door de direct betrokkenen?
- Op welke wijze monitort het Advies- en Steunpunt de hulpverlening door de backoffice? Is er verbetering wenselijk/mogelijk?

Bekendheid

- In hoeverre is het Advies- en Steunpunt bekend bij relevante betrokkenen?
- Hoeveel meldingen/doorverwijzingen zijn er tot nu toe geweest bij het Advies- en Steunpunt?

Hulpaanbod

- Wat is het hulpaanbod in de backoffice? Is dit aanbod voldoende afgestemd op de vraag? In hoeverre is er een hulpaanbod voor ouderen, kinderen en allochtonen?
- In hoeverre is een systeemaanpak ontwikkeld en gerealiseerd?
- Hoe zit het met de deskundigheid van de verwijzers? Is er voldoende inzicht in de problematiek en weet men naar wie men wanneer moet doorverwijzen?
- Is er verbetering wenselijk/mogelijk ten aanzien van het doorverwijzen en afstemmen?
- Is er voldoende formatie en deskundigheid bij de uitvoerende instellingen? Indien dit niet het geval is, wat moet/kan er worden verbeterd?

Samenwerking en coördinatie

- Hoe verloopt de communicatie tussen de frontoffice (het ASHG) en de backoffice? Is er verbetering wenselijk/mogelijk? Hoe verloopt de uitwisseling tussen de beide backoffice onderdelen?

1.2 Opzet

Het onderzoek bestaat uit drie onderdelen. Begonnen is met deskresearch, waarbij relevante literatuur, nota's, verslagen en overige documenten en openbare bronnen met betrekking tot het Advies- en Steunpunt zijn bestudeerd. Vervolgens zijn (telefonische) interviews gehouden met medewerkers van zowel de frontoffice als de backoffice. Tevens zijn de registratiegegevens van het Advies- en Steunpunt opgevraagd.

Deskresearch

Begonnen is met het verzamelen van relevante schriftelijke informatie. Het gaat daarbij om stukken van het Advies- en Steunpunt zelf, inhoudelijke jaarverslagen van uitvoerende organisaties en dergelijke. Tevens zijn algemene noties over een efficiënte en effectieve samenwerking verzameld. Op basis van deze informatie is een duidelijker beeld ontstaan van factoren die een rol spelen bij de samenwerking en afstemming tussen de frontoffice (het Advies- en Steunpunt) en de backoffice (project Eerste hulp bij huiselijk geweld, sociale teams en hulpverleningsinstellingen).

Registratiegegevens

Bij het Advies- en Steunpunt zijn de registratiegegevens opgevraagd. Deze gegevens zijn geanalyseerd om een beeld te krijgen van het aantal meldingen, de soort meldingen en de doorverwijzing van de frontoffice naar de backoffice.

Interviews

Om het functioneren van het Advies- en Steunpunt te beoordelen zijn in totaal 30 (telefonische) interviews gehouden met medewerkers van het Advies- en Steunpunt, de politie, OM, reclassering, AMK, instellingen voor maatschappelijk werk, AFPN, GGD en gemeentelijke beleidsmedewerkers.

De interviews hebben plaatsgevonden aan de hand van een vragenlijst met open vragen. Voor het opstellen van de vragenlijst is gebruik gemaakt van informatie uit de deskresearch. De volgende onderwerpen zijn aan de orde gekomen: de bekendheid van het Advies- en steunpunt; doorverwijzing van de frontoffice naar de backoffice; het hulpaanbod; de samenwerking tussen de betrokken instellingen; en registratie en monitoring..

1.3 Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk wordt nader ingegaan op de registratiegegevens van het Advies- en Steunpunt. In hoofdstuk 3 wordt de bekendheid behandeld, terwijl hoofdstuk 4 ingaat op het (beoogde) hulpaanbod. De samenwerking en de regie komen in hoofdstuk 5 aan bod. Ten slotte worden de conclusies van het onderzoek in hoofdstuk 6 besproken.

2. REGISTRATIE EN MONITORING

In dit hoofdstuk worden de registratie en monitoring bij het Advies- en Steunpunt besproken. Voor het succesvol functioneren van een Advies- en Steunpunt is het nodig een goede registratie te voeren. Registratie is nodig, met de volgende oogmerken: om informatie te krijgen over de cliënt, hetgeen noodzakelijk is voor doorverwijzing; om informatie te krijgen over het functioneren van het ASHG; om informatie te krijgen over de aard en omvang van huiselijk geweld in de regio; om informatie te krijgen over de effecten van gevoerd beleid, zoals voorlichtingcampagnes en extra investeringen om bepaalde doelgroepen te bereiken; en om informatie te krijgen over het aantal eerste en vervolgmeldingen huiselijk geweld, in het kader van het grote steden beleid.¹

Het Advies- en Steunpunt wil een centrale rol vervullen met betrekking tot de registratie van geweld in afhankelijkheidsrelaties. In het Werkplan 2007 Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld van Fier Fryslân staan de taken en ambities van het ASHG geformuleerd. Hierin wordt het op orde brengen van de registratie en dossiervorming als prioriteit genoemd.

2.1 Aard gegevens

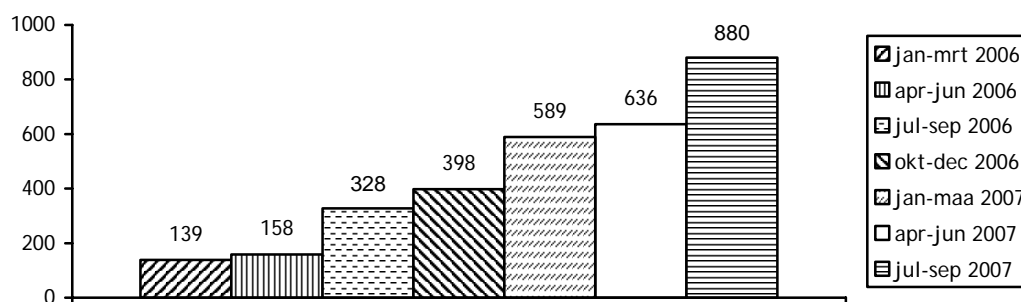
Het systeem REGAS wordt door het Advies- en Steunpunt gebruikt als registratie-systeem. REGAS is echter oorspronkelijk niet ontwikkeld voor voorzieningen zoals het Advies- en Steunpunt, maar voor de Vrouwenopvang/ Maatschappelijke opvang. Het gebruik van het systeem, voor onder meer het vastleggen van gegevens tijdens een telefonische melding, is niet efficiënt gebleken. Veelal is het noodzakelijk, gedurende een melding, tevens handmatig gegevens vast te leggen. Daarom wordt sinds juli 2007 bij het Advies- en Steunpunt gewerkt met een nieuw registratieformulier. Hiermee is het mogelijk meer relevante gegevens van binnenkomende hulpvragen c.q. hulpvragers in REGAS te registreren. Vanaf januari 2008 zal met een nieuw programma worden gewerkt, OCTO. Dit systeem is flexibeler in het gebruik en biedt meer rapportagemogelijkheden.

Meldingen

Voor het bepalen van de aard en omvang van de meldingen is gebruik gemaakt van twee registratiebestanden met gegevens uit REGAS: één op basis van het oude formulier en het andere gebaseerd op het formulier dat sinds juli 2007 wordt gebruikt. In de periode november 2005 tot en met september 2007 zijn er in totaal 3.160 meldingen geweest. Sinds de start van het Advies- en Steunpunt, is een stijgende lijn te zien in het aantal meldingen per kwartaal (figuur 2.1). In het eerste kwartaal van 2006 zijn er 139 meldingen geweest, terwijl het in het eerste kwartaal van 2007 om 589 meldingen gaat. In het derde kwartaal van 2007 zijn er 880 meldingen geweest bij het Advies- en Steunpunt.

¹ Cox, S., N. Meinster (2005): Een advies- en steunpunt huiselijk geweld opzetten, een praktisch stappenplan. TransAct, Utrecht.

Figuur 2.1 Aantal meldingen per kwartaal, 2006 en 2007²



Melders

Uit tabel 2.1 blijkt dat in de periode november 2005 tot en met (een deel van) juli 2007 ruim twee vijfde van de melders een verwijzende instantie betreft, terwijl een vijfde van de melders een cliënt is. Of het bij de cliënt om een slachtoffer of pleger gaat, staat niet in de registratiegegevens vermeld. Bij ruim een kwart van de meldingen is uit de registratiegegevens niet op te maken om welk soort melder het gaat. In die gevallen staat er bij een melding 'onbekend', 'niet van toepassing' of er staat niets vermeld.

Tabel 2.1 Melders, *oud* registratieformulier

	november 2005 - (deel van) juli 2007	
	N	%
Verwijzende instantie	1050	43
- Maatschappelijk Opvang/ Vrouwenopvang	32	1
- Maatschappelijke dienstverlening	91	4
- Lichamelijke gezondheidszorg	4	0
- Justitiële instanties	194	8
- Hulpverlening jongeren	74	3
- GGZ / Verslavingszorg	32	1
- Andere organisaties	42	2
Cliënt	503	21
Bekende van de cliënt	121	5
Familie	88	4
Onbekend	694	28
Totaal	2456	100

Zoals eerder is aangegeven wordt sinds juli 2007 gewerkt met een nieuw registratieformulier. In dit formulier worden voor het registreren van de soort melder andere categorieën gebruikt dan voorheen. Bij het registreren kan worden gekozen uit een 'particuliere' of een 'professionele' melder, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen contacten die zijn gerelateerd aan de aanpak Eerste hulp bij huiselijk geweld en de overige Advies- en Steunpunt contacten. Onder particulieren worden onder meer slachtoffers, plegers en familie verstaan, terwijl het bij de professionals gaat om bij de aanpak van huiselijk geweld betrokken instanties. Uit tabel 2.2a blijkt dat het merendeel van de contacten professionals betreft.

² Aangezien het bij de meldingen in 2005 alleen november en december betreft en dus niet een heel kwartaal, zijn deze maanden niet in de figuur opgenomen. Het gaat in deze twee maanden om 32 meldingen.

Tabel 2.2a Melders, *nieuw* registratieformulier

	(deel van) juli 2007 - september 2007	
	N	%
Professional ASHG	320	46
Professional Eerste hulp bij huiselijk geweld	247	35
Particulier ASHG	123	17
Particulier Eerste hulp bij huiselijk geweld	14	2
Totaal	704	100

Als vervolgens de categorie 'particulier' nader wordt bekeken blijkt dat het vooral om slachtoffers gaat die contact opnemen met het Advies- en Steunpunt (tabel 2.2b). Daarnaast betreft een kwart van de particuliere melders familie of naaste vrienden.

Tabel 2.2b Particuliere melders, *nieuw* registratieformulier

	(deel van) juli 2007 - september 2007	
	N	%
Slachtoffer	75	55
Familie/ naaste vrienden	33	24
Minderjarig kind	5	4
Pleger	3	2
Omstanders/ buren/ kennis	2	1
Meerderjarig kind	2	1
Particulier niet nader gespecificeerd	17	12
Totaal	137	100

Dienstenaanbod

Van november 2005 tot en met juli 2007 is bij meer dan de helft van de meldingen informatie en advies gegeven, terwijl het bij een tiende gaat om coördinatie door het Advies- en Steunpunt (tabel 2.3). Bij een kwart van meldingen staat niet geregistreerd wat de geboden dienst is.

Tabel 2.3 Geboden diensten¹, *oud* registratieformulier

	november 2005 - (deel van) juli 2007	
	N	%
Informatie en Advies	1403	57
Coördinatie	273	11
Consultatie	133	5
Aanmelding	49	2
Ondersteuning	20	1
Probleeminventarisatie	18	1
Overig	55	2
Onbekend	613	25

¹ Bij een melding kunnen er meerdere diensten zijn aangeboden. De percentages tellen daarom niet op tot 100%.

In de periode juli 2007 tot en met september 2007 is bij een derde van de meldingen telefonisch of per e-mail advies gegeven. Bij ruim een kwart van de meldingen is niet cliënt gerelateerde informatie gegeven. Het gaat hier om algemene vragen en informatie en advies over het Advies- en Steunpunt. Nagenoeg een vijfde van de meldingen betreft een consult. Hierbij gaat het om een advies en een telefonisch vervolgcontact met een cliënt (slachtoffer, pleger of professional). Bij een vijfde van de meldingen staat de geboden dienst niet geregistreerd.

Tabel 2.4 Geboden diensten, *nieuw* registratieformulier

	(deel van) juli 2007 - september 2007	
	N	%
Advies (telefonisch of per mail)	226	32
Informatie (niet cliënt gerelateerd)	192	27
Consultatie	125	18
Face tot facegesprek	16	2
Outreaching/ crisis contact	5	1
Onbekend	140	20
Totaal	704	100

Doorverwijzingen

Van november 2005 tot en met juli 2007 is bij 431 (18%) van de 2456 meldingen de melder doorverwezen. Bij een kwart van de doorverwijzingen gaat het om de maatschappelijke dienstverlening, terwijl bij een vijfde van de meldingen is doorverwezen naar justitiële instanties, waarbij het hoofdzakelijk gaat om de politie.

Tabel 2.5 Doorverwijzingen, *oud* registratieformulier

	november 2005 - (deel van) juli 2007	
	N	%
Maatschappelijke dienstverlening	103	24
Justitiële instanties	86	20
Maatschappelijke opvang/ Vrouwenopvang	71	16
Hulpverlening jongeren	57	13
GGz/ Verslavingszorg	27	6
Cliënt of omgeving cliënt	7	2
Terugverwijzing naar verwijzer	6	1
Lichamelijke gezondheidszorg	5	1
Overige organisaties	69	16
Totaal	431	100

In de periode juli 2007 tot en met september 2007 staat bij ruim twee vijfde van de meldingen aangegeven dat er is doorverwezen (tabel 2.6a). Het merendeel van deze verwijzingen betreft een begeleide verwijzing. Dit houdt in dat het Advies- en Steunpunt (telefonisch) contact heeft gehad met de instelling over de doorverwijzing. Bij een derde van de meldingen staat vermeld dat er niet is doorverwezen, terwijl bij eveneens een derde niet staat aangegeven of er is doorverwezen.

Tabel 2.6a Doorverwijzingen, *nieuw* registratieformulier

	(deel van) juli 2007 - september 2007	
	N	%
Begeleide verwijzing	208	30
Geen verwijzing	211	29
Rechtstreekse verwijzing	83	12
Onbekend	202	30
Totaal	704	100

Uit tabel 2.6b blijkt vervolgens naar welke instanties is doorverwezen. Bij de rechtstreekse verwijzingen is in twee vijfde van de gevallen doorverwezen naar Fier Fryslân, terwijl het bij drie vijfde van de begeleide verwijzingen gaat om Fier Fryslân. Het betreft hier volgens het Advies en Steunpunt veelal doorverwijzingen naar het ambulante hulpaanbod.

Tabel 2.6b Rechtstreekse en begeleide verwijzingen¹, *nieuw* registratieformulier

	(deel van) juli 2007 - september 2007			
	Rechtstreekse verwijzing (n=83)		Begeleide verwijzing (n=208)	
	N	%	N	%
Fier Fryslân	32	39	120	58
Algemeen Maatschappelijk Werk	6	7	19	9
Maatschappelijke opvang	13	16	18	9
BJZ/ CT/ AMK	8	10	9	4
Daderhulpverlening	3	4	3	1
Politie	10	12	9	4
Verslavingszorg	1	1	0	0
GGz	3	4	0	0
Eerste Hulp Bij Huiselijk Geweld	-	0	35	17
Anders	9	11	6	3
Onbekend	1	1	0	0

¹ Bij een melding kunnen er meerdere diensten zijn aangeboden. De percentages tellen daarom niet op tot 100%.

2.2 Monitoring

Een van de geformuleerde doelen voor 2008 is regelmatige monitoring vanuit het Advies- en Steunpunt. Het gaat om het volgen van de hulpverlening in de keten en in de backoffice, waarbij de volgende vragen van belang zijn: komen de respondenten inderdaad bij de hulpverleningsinstellingen terecht; krijgen zij snel de hulp die ze nodig hebben; wordt het hulpverleningstraject positief afgerond; wat gebeurt er met cliënten die niet komen opdagen of afhaken.

Volgens de geïnterviewde respondenten is er, dankzij de werkgroepoverleggen, voldoende zicht op de hulpverlening binnen de werkwijze eerste hulp bij huiselijk geweld. Bij de overige doorverwijzingen wordt door het Advies- en Steunpunt in bijzondere gevallen nagegaan of er daadwerkelijk vervolcontacten zijn bij de instantie waar het naar toe is verwezen.

Voor het goed kunnen monitoren van de hulpverlening aan een cliënt, dient de registratie hierop te zijn ingesteld. Respondenten vinden het belangrijk dat op een snelle en eenvoudige wijze gegevens over de contacten uit het systeem kunnen worden gehaald. Daarnaast merken de geïnterviewden op dat uit het systeem makkelijk een overzicht van taken/ uitstaande acties moet kunnen worden opgevraagd. Uit de gesprekken blijkt dat dit in de praktijk nog niet het geval is. Volgens de respondenten is op het gebied van de registratie en monitoring nog wel een inhaalslag te maken. Het Advies- en Steunpunt registreert de gegevens van de dagelijks binnenkomende telefoongesprekken. Deze gegevens worden echter niet automatisch gekoppeld aan gegevens die het Advies- en Steunpunt al heeft van deze cliënt. Alle losse contacten moeten hierdoor zelf aan elkaar worden gekoppeld. Er moeten veel handelingen worden verricht om een totaaloverzicht te krijgen. De respondenten geven aan dat de registratie op zo'n wijze dient te gebeuren dat de hulpverlening aan de cliënt makkelijker kan worden gemonitord dan nu het geval is.

2.3 Resumé

Doelen voor 2008:

- Een betrouwbare registratie.
- Regelmatige monitoring vanuit het Advies- en Steunpunt.

Het systeem REGAS dat sinds de start wordt gebruikt voor het registreren van gegevens is niet geëigend voor gebruik door een Advies- Steunpunt. De wijze waarop de gegevens rondom de meldingen (kunnen) worden geregistreerd laat mede hierdoor te wensen over. Vanaf juli 2007 wordt er weliswaar gewerkt met een nieuw formulier, maar ook deze kent nog steeds zijn beperkingen. Bij het Advies- en Steunpunt is behoefte aan een flexibel systeem met voldoende rapportagemogelijkheden. Daarom zal vanaf januari 2008 worden gewerkt met een nieuw registratiesysteem, OCTO. Dit neemt niet weg dat het vervolgens goed digitaliseren van de gegevens nog wel de nodige aandacht behoeft. Aard en omvang van hulpvragen moeten eenduidig worden ingevoerd en nauwgezet worden geanalyseerd. Inmiddels is een systeembeheerder aangesteld, waardoor de verwachting is dat de betrouwbaarheid van de registratie zal verbeteren.

Een betrouwbare en volledige registratie, waarbij de contacten zorgvuldig worden genoteerd, is noodzaak voor het goed kunnen monitoren van de (geboden en ontvangen) hulpverlening. Binnen de werkwijze eerste hulp bij huiselijk geweld is er volgens de geïnterviewde respondenten een goed zicht op (het verloop van) de hulpverlening. Bij de overige doorverwijzingen wordt door het Advies- en Steunpunt de hulpverlening echter nog niet voldoende gemonitord.

3. BEKENDHEID

Eén van de doelstellingen die wordt genoemd in de beleidsvisie van de Friese gemeenten 2006-2009 is een Advies- en Steunpunt dat brede bekendheid geniet en gevonden wordt voor advies en doorverwijzing. "Marketing en PR verdienen veel aandacht, met name omdat meerdere (lastig te bereiken) doelgroepen moeten worden aangespoord in een vroeg stadium hulp te zoeken." Tevens wil men met het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld Fryslân een deel van de mensen bereiken die met de werkwijze 'eerste hulp bij huiselijk geweld' en de sociale teams niet worden bereikt. Hiervoor is een grote naamsbekendheid en bekendheid met de werkwijze van het Advies- en Steunpunt van essentieel belang. In hoeverre men het Advies- en Steunpunt vanaf de start tot nu toe heeft weten te vinden en om welke doelgroepen het hierbij gaat blijkt onder meer uit de registratiegegevens en de gesprekken met relevante betrokkenen. In dit hoofdstuk wordt daarop nader ingegaan.

3.1 Ontwikkeling

Tijdens en na de start van het ASHG in november 2005, is een campagne gevoerd met als doel het vergroten van de naamsbekendheid en het onder de aandacht te brengen van het telefoonnummer van het Advies- en Steunpunt Fryslân bij alle inwoners van Friesland. Voor de publiekscampagne zijn een speciale poster en een folder ontwikkeld met informatie over wat het Advies- en Steunpunt Fryslân precies doet. Deze folder is verkrijgbaar bij bibliotheken, ziekenhuizen, politiebureaus, kantoren van bureau jeugdzorg en gemeentehuizen in Friesland. Daarnaast zijn folders en posters verspreid onder scholen, kerken, peuterspeelzalen, kinderdagverblijven, buurthuizen en praktijken van medici. Zowel de folder als het affiche zijn ook in het Turks en Arabisch te verkrijgen. Gedurende de campagneperiode heeft Omrop Fryslân televisie- en radiospotjes uitgezonden. Daarnaast is er voorlichting gegeven aan onder meer huisartsen en beleidsmedewerkers van de diverse Friese gemeenten. Verder zijn er ludieke acties (geweest) zoals het uitdelen van placemats van het Advies- en Steunpunt tijdens de Sneekweek in 2006.

Begin 2007 is er een regionale campagne geweest met onder meer posters met daarop bekende Friezen. Naast de regionale campagne is er van 16 april 2007 tot eind mei een landelijke publiekscampagne huiselijk geweld gevoerd. Deze campagne had als doel het nieuwe landelijke telefoonnummer bekend te maken en slachtoffers, daders en omstanders te stimuleren hulp te zoeken bij een Advies en Steunpunt Huiselijk Geweld. De campagne – met als slogan 'Nu is het genoeg' – maakte gebruik van televisie, radio en internet. Campagnemateriaal, waaronder folders, advertenties, stickers, artikelen, is digitaal onder Advies- en Steunpunten en centrumgemeenten verspreid.¹

Volgens de meeste respondenten is de bekendheid van het Advies- en Steunpunt toegenomen in de loop van de tijd, maar is deze nog niet optimaal. Zij geven aan dat hoewel er aan deze bekendheid zowel landelijk als regionaal al veel is gedaan, het van belang is om hier structureel aandacht aan te blijven besteden. Meerdere respondenten bij de gemeenten merken op dat het Advies- en Steunpunt nog vrij onbekend is. Volgens hen dient er meer aandacht te worden besteed aan het bekend maken van het Advies- en Steunpunt onder de gehele bevolking.

¹ Ministerie van Justitie (2007): Huiselijk geweld, feiten en achtergronden. Ministerie van Justitie, Den Haag.

Doelgroepen

Het Advies- en Steunpunt Fryslân is er voor iedereen in de provincie Friesland - ongeacht leeftijd, sekse en etniciteit - die direct of indirect te maken heeft met huiselijk geweld. Zowel slachtoffers als daders, maar ook omstanders of professionals kunnen terecht bij het Advies- en Steunpunt voor informatie, advies of hulp.

Kernpartners

Door meerdere respondenten bij maatschappelijk werk wordt opgemerkt dat de bekendheid bij de kernpartners goed is, maar dat bij de overige instellingen in de kring rond de kernpartners, de bekendheid nog moet worden vergroot. Het gaat dan om bijvoorbeeld de GGz, de verslavingszorg, de GGD, artsen, verpleegkundigen en schoolmaatschappelijk werk. Zij zijn vaak wel op de hoogte van het bestaan van het Advies- en Steunpunt, maar zijn onvoldoende bekend met de werkwijze. Ook het merendeel van de gesproken medewerkers van de Friese gemeenten is wel bekend met het Advies- en Steunpunt, maar weet niet precies hoe het hulpaanbod en de samenwerking zijn vormgegeven of verlopen.

Slachtoffers en daders

Doelgroepen waar volgens de meerderheid van de respondenten speciale aandacht aan zou moeten worden besteed zijn allochtonen, ouderen en zorgwekkende zorgmijders. Uit onderzoek blijkt dat ook bij etnische minderheden huiselijk geweld op verontrustende schaal voorkomt.² De exacte omvang van huiselijk geweld bij etnische minderheden is moeilijk vast te stellen. In het algemeen rust er een zwaar taboe op huiselijk geweld binnen deze groepen. Daar komt bij dat de problematiek in deze bevolkingsgroepen nog moeilijker bespreekbaar is dan onder autochtonen. Tevens komen in bepaalde etnische groepen specifieke vormen van huiselijk geweld voor die een eigen aanpak vereisen (Ministerie van Justitie, 2007). Volgens de respondenten vraagt de benaderingswijze van allochtonen extra aandacht vanwege onder meer de taalbarrière. Bij de pr en voorlichting dient dan ook rekening te worden gehouden met de culturele achtergrond van de cliënten.

Ouderenmishandeling, waarbij een oudere mishandeld wordt door iemand met wie hij of zij een persoonlijke en/ of professionele afhankelijkheidsrelatie heeft, vormt een nog relatief onbekend probleem. Vaak is er bij ouderenmishandeling sprake van ongelof, onbekendheid, afhankelijkheid, schaamte en angst.³ Ouderen die te maken hebben met huiselijk geweld melden dit niet of nauwelijks. Zij durven er vaak niet openlijk over te praten en schamen zich voor het onderwerp. Een andere verklaring voor het niet melden is loyaliteit tegenover de verzorgers. De ouderen die worden geconfronteerd met huiselijk geweld nemen de dader (familie of hulpverleners) meestal in bescherming.

Laagdrempeligheid

Voor de start van het Advies- en Steunpunt kwamen mensen die met huiselijk geweld te maken hadden terecht bij de politie, het algemeen maatschappelijk werk of de sociale teams. Het ging dan vaak om zware gevallen van huiselijk geweld, waarbij het geweld al lang speelde en was geëscaleerd. Eén van de redenen voor het oprichten van een Advies- en Steunpunt is het in een eerder stadium bereiken van de slachtoffers en daders. Op deze manier kan een deel van de mensen bereikt worden die voorheen niet bereikt werd. Een laagdrempelige, goed bereikbare frontoffice kan er onder meer voor zorgen dat mensen in een eerder stadium aan de bel trekken. Volgens de respondenten bij politie, maatschappelijk werk en het Advies- en Steunpunt gaat het bij de hulpvragen echter nog vaak om zware en

² Intomart (2002): Huiselijk geweld onder Surinamers, Antillianen en Arubanen, Marokkanen en Turken in Nederland. Aard, omvang en hulpverlening. Intomart, Hilversum.

³ Ministerie van Justitie (2007): Huiselijk geweld, feiten en achtergronden. Ministerie van Justitie, Den Haag.

complexe problemen. De bekendheid van het Advies- en Steunpunt zou dan ook zodanig moeten worden vergroot, dat de slachtoffers/ daders ook daadwerkelijk in een eerder stadium van het huiselijk geweld contact opnemen.

Meldingen

Het Advies- en Steunpunt is 24 uur per dag, 7 dagen in de week bereikbaar (buiten kantoor tijden en in het weekend alleen voor acute situaties). Het aantal meldingen bij het Advies- en Steunpunt is volgens de respondenten vanaf de start van het Advies- en Steunpunt behoorlijk toegenomen. Hoeveel meldingen er tot nu toe precies zijn geweest en hoe het exacte verloop is weet het merendeel echter niet. Door de geïnterviewden bij politie, maatschappelijk werk en het Advies- en Steunpunt wordt aangegeven dat de diversiteit en complexiteit van de problematiek is toegenomen. Ze komen bovendien vormen van huiselijk geweld tegen die voorheen nauwelijks naar voren kwamen. Een voorbeeld dat door meerdere respondenten wordt genoemd is huiselijk geweld tussen jongvolwassenen en hun ouders.

3.2 Resumé

Doel voor 2008:

- Een Advies- en Steunpunt dat brede bekendheid geniet en gevonden wordt voor advies en doorverwijzing.

Volgens de meeste respondenten is de bekendheid van het Advies- en Steunpunt toegenomen in de loop van de tijd. Zij geven aan dat aan deze bekendheid zowel landelijk als regionaal veel is gedaan, maar dat het wel van belang is om er structureel aandacht aan te blijven besteden. De bekendheid bij de kernpartners is volgens de geïnterviewden goed, maar bij de overige instellingen die niet tot de kernpartners behoren dient de bekendheid verder te worden vergroot. Het gaat dan met name om de bekendheid met de werkwijze van het Advies- en Steunpunt en de plek die het Advies- en Steunpunt inneemt in de hulpverleningsketen. Doelgroepen waar volgens respondenten bij pr en voorlichting speciale aandacht aan zou moeten worden besteed zijn allochtonen en ouderen.

4. HULPAANBOD

In dit hoofdstuk wordt het (beoogde) hulpaanbod van het Advies- en Steunpunt behandeld. Het Advies- en Steunpunt is de frontoffice voor vragen en problemen op het gebied van huiselijk geweld. De telefonische hulp is 24 uur per dag, zeven dagen per week bereikbaar. Het Advies- en Steunpunt wordt bemand door drie medewerkers die door de week overdag respectievelijk 32 uur, 24 uur en 20 uur aanwezig zijn. Na 17.00 uur en in weekend neemt Blijf van mijn lijf de telefonische dienst over. De medewerkers van het Advies- en Steunpunt bieden een luisterend oor, geven advies en informatie en zorgen er voor dat mensen die hulp nodig hebben worden doorverwezen naar de backoffice.

4.1 Van frontoffice naar backoffice

Door een medewerker van het Advies- en Steunpunt worden telefonisch de mogelijkheden aan de hulpvrager uitgelegd. Duidelijke verwijzingsvragen voor hulp, waarbij geen sprake is van directe urgentie, worden door de frontoffice doorverwezen naar de hulpverleningsinstellingen in de regio. Bij slachtoffers gaat het veelal om de GGZ of een instelling voor maatschappelijk werk en bij de daders wordt vooral doorverwezen naar de forensische psychiatrie of de GGZ. Gevraagd wordt dan of ze zelf contact opnemen met de betreffende hulpverleningsinstelling en of het Advies- en Steunpunt de aanvraag moet ondersteunen. Dit laatste gebeurt bij voorkeur telefonisch, maar ook wel schriftelijk. Voor het overige kan worden verwezen naar de Eerste Hulp Bij Huiselijk Geweld of de Sociale teams.

Geweldsproblematiek is vaak complex en moeilijk bespreekbaar. Uit de interviews blijkt dat het in sommige gevallen niet mogelijk is om mensen goed te adviseren aan de telefoon. Bovendien bestaat in die gevallen het risico dat de hulpvrager niks met de verwijzing doet. Dan is het volgens de geïnterviewden belangrijk dat voor het verhelderen van de hulpvraag naast een telefonisch gesprek ook een faco-to-facegesprek wordt gevoerd.

Deskundigheid verwijzers

De meerderheid van de respondenten merkt op dat zij de verwijzers in het algemeen voldoende deskundig vinden en dat er voldoende inzicht is in de problematiek. Wel wordt door enkele respondenten opgemerkt dat de mate van deskundigheid uiteenloopt, hetgeen volgens hen met name wordt veroorzaakt door personeelwisselingen. Tevens wordt aangegeven dat het ontbreekt aan een bruikbare sociale kaart van de hulpverlening in Friesland. De medewerkers van het ASHG dienen bekend te zijn met de sociale kaart; de kennis hierover moet voortdurend worden opgefrist.

Vraag en aanbod

Volgens de respondenten is er in het algemeen voldoende hulpaanbod voor daders en slachtoffers, maar moet hier wel steeds opnieuw naar worden gekeken. Uit de gesprekken komt naar voren dat er momenteel nog te weinig tijd wordt besteed aan het evalueren van het hulpaanbod. Dit laatste is van belang aangezien men steeds te maken krijgt met nieuwe doelgroepen en meer verschillende soorten huiselijk geweld, die ieder een eigen aanpak en hulpaanbod behoeven. Een aandachtspunt is bijvoorbeeld geweld tussen pubers/ jongvolwassenen en hun ouders. Volgens meerdere respondenten voldoet het bestaande protocol in deze gevallen niet en is er geen speciaal op deze vorm van huiselijk geweld afgestemd hulpaanbod. Een complicerende factor bij deze huiselijk geweldsvorm is dat er niet duidelijk sprake is van de dader en het slachtoffer, maar dat deze rollen vaak wisselen. Momenteel

komt deze vorm van huiselijk geweld nog niet echt vaak voor, maar geïnterviewde betrokkenen verwachten dat dit in de toekomst zal toenemen. Waar volgens de respondenten eveneens naar moet worden gekeken is het hulpaanbod voor slachtoffers van huiselijk geweld met psychiatrische problematiek. De hulpverlening in de backoffice is niet toegerust op deze groep en twee trajecten naast elkaar laten lopen is te veel. De problematiek is te zwaar voor het maatschappelijk werk, terwijl de GGz niet is gespecialiseerd in huiselijk geweld.

Kinderen, ouderen en allochtonen

In het voortgangsbericht van het Ministerie van Justitie¹ over de aanpak van huiselijk geweld worden drie risicogroepen benoemd: kinderen als getuige, allochtonen en ouderen (55-plussers). Deze drie groepen komen tevens terug in de beleidsvisie van de Friese gemeenten 2006 - 2009. Een van de doelen voor 2008 die hierbij wordt genoemd is het realiseren van een hulpaanbod voor ouderen, kinderen en allochtonen.

Uit de gesprekken blijkt dat er veel aandacht uitgaat naar kinderen die getuige zijn van huiselijk geweld. Het AMK doet in alle gevallen van huiselijk geweld waarbij kinderen betrokken zijn onderzoek en verwijst vervolgens naar de Raad voor de Kinderbescherming of naar Bureau Jeugdzorg. Kinderen worden over het algemeen aangemeld voor psychoeducatie. Voor kinderen van anderhalf tot en met zes jaar die getuige zijn geweest van huiselijk geweld is er 'Let op de kleintjes', terwijl er voor kinderen van acht tot en met 12 jaar het hulpaanbod 'Met je vingers in je oren' is ontwikkeld. Een aanbod voor pubers (Herrie in huis) is nog in ontwikkeling. De drie vormen van psychoeducatie worden aangeboden door Bureau Jeugdzorg, samen met Fier Fryslân. Ook in ontwikkeling is een gespreksmethodiek voor kinderen en hun ouders.

De geïnterviewde betrokkenen geven aan niet veel te maken hebben met de groepen ouderen en allochtonen. Hierbij wordt opgemerkt dat dit komt omdat deze groepen nog niet goed worden bereikt. Er zou dan ook eerst meer aan voorlichting gericht op deze groepen dienen te worden gedaan. Op het moment dat er meer meldingen bij het Advies- en Steunpunt terechtkomen, moet er een op hen afgestemd hulpaanbod zijn. De meerderheid van de respondenten geeft aan dat het hulpaanbod voor allochtonen een aandachtspunt is. Net als bij de pr en voorlichting noemen de respondenten een taalbarrière en de culturele achtergrond waar men rekening mee moet houden. Er ontbreekt volgens hen een gezinsgerichte aanpak voor allochtonen. Er zijn werkgroepen geweest om protocollen te ontwikkelen voor ouderen en allochtonen. Deze protocollen zijn weliswaar klaar, maar er is momenteel geen financiering om de coördinatie van de backoffice daaromtrent op te pakken².

Het Advies- en Steunpunt heeft besloten zich momenteel (nog) niet op specifieke doelgroepen te richten, maar eerst alle aandacht uit te laten gaan naar het optimaliseren van de huidige, bestaande hulpverlening. Uit de gesprekken komt naar voren dat men eerst gaat voor verdieping en dan pas voor verbreding.

¹ Ministerie van Justitie (2004): Voortgangsbericht over de aanpak van huiselijk geweld. Ministerie van Justitie, Den Haag.

² Fier Fryslân (2007): Fier in Fryslân, feiten en cijfers 2006. Fier Fryslân, Leeuwarden.

4.2 Backoffice

Het Advies- en Steunpunt is als frontoffice de toegangspoort naar de backoffice. De backoffice bestaat uit: de hulpverlening volgens het protocol eerste hulp bij huiselijk geweld; de sociale teams; en de reguliere hulpverlening (eerste en tweedelijns voorzieningen).

Eerste hulp bij huiselijk geweld

Eerste hulp bij huiselijk geweld is een samenwerkingsverband van politie, Justitie, hulpverlening zoals het Maatschappelijk werk, Bureau Slachtofferhulp, Vrouwenopvang, Ambulante Forensische Psychiatrie, Bureau Jeugdzorg/ AMK en de reclassering. Kenmerkend van de aanpak eerste hulp bij huiselijk geweld is, dat er door het slachtoffer aangifte is gedaan bij de politie. De deelnemende organisaties werken volgens een vast protocol dat is gericht op het gehele systeem: het slachtoffer, de dader en eventueel betrokken kinderen. Zij zetten zowel een strafrechtelijk als een hulpverleningstraject uit.

Door het Advies- en Steunpunt kunnen hulpvragers worden gewezen op de mogelijkheid tot het volgen van Eerste Hulp Bij Huiselijk Geweld. Er kan niet rechtstreeks vanuit het Advies- en Steunpunt worden doorverwezen naar de Eerste Hulp Bij Huiselijk Geweld. Voor het in aanmerking komen voor de hulpverlening binnen de aanpak Eerste Hulp Bij Huiselijk Geweld, dient een slachtoffer aangifte te hebben gedaan bij de politie. Alle huiselijk geweld zaken die bij de politie binnen komen en waarbij zowel het slachtoffer als de dader hebben ingestemd met hulp, worden naar het Advies- en Steunpunt (de frontoffice) gefaxt. Momenteel regelt de politie nog de ondertekening van de formulieren, binnenkort gaat Vroeghulp van de Reclassering dat doen. Het Advies- en Steunpunt zorgt er vervolgens voor dat de benodigde gegevens worden doorgestuurd naar maatschappelijk werk, de Ambulante Forensische Psychiatrie Noord Nederland (AFPN) en het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling (AMK). De regie en coördinatie voor het uitzetten van het hulpaanbod eerste hulp bij huiselijk geweld komt op deze wijze bij één centraal punt, het Advies- en Steunpunt te liggen.³ Slachtoffers krijgen hulp van het maatschappelijk werk, plegers krijgen hulp van de AFPN en als er kinderen bij betrokken zijn wordt de door de politie opgemaakte zorgmelding over de kinderen naar het AMK gestuurd.

Eerste hulp bij huiselijk geweld light

Uit een melding bij het Advies- Steunpunt kan naar voren komen dat er (nog) geen sprake is van structureel huiselijk geweld. De trajecten van Eerste Hulp bij Huiselijk Geweld worden dan soms als te zwaar en te veelomvattend gezien en beleefd. Vooral bij incidenteel geweld ervaren slachtoffers het doen van aangifte, de voorwaarde bij de trajecten van Eerste Hulp bij Huiselijk Geweld, als (nog) niet zinvol en te definitief. Ze hebben liever een hulpaanbod zonder justitiële inmenging, dat direct van start kan gaan. Om de backoffice te optimaliseren is, naar aanleiding van de vraag naar een 'light-variant' van het bestaande aanbod, de methodiek Eerste Hulp Light ontwikkeld. De methodiek Eerste Hulp Light bij huiselijk geweld is ontwikkeld in opdracht van het Maatschappelijk Werk Fryslân en de Vrouwenopvang Fryslân. De belangrijkste doelstelling is het stoppen van incidenteel geweld en het voorkomen van structureel geweld door een ambulante hulpaanbod in de vorm van korte, snelle interventies vanuit een systeemgerichte benadering. Eerste Hulp Light vindt in het algemeen plaats op verwijzing van het Advies- en Steunpunt. Er zijn afspraken gemaakt met ketenpartners en overige instellingen over samenwerking en doorverwijzing. De bekendheid (met de werkwijze) van de 'Eerste Hulp Light' onder de respondenten is niet groot.

³ Fier Fryslân (2007): Fier in Fryslân, feiten en cijfers 2006. Fier Fryslân, Leeuwarden.

Het sociaal team

In heel Friesland zijn sociale teams actief. In totaal hebben 11 gemeenten een sociaal team dat al een aantal jaren draait. Daarnaast zijn er tien gemeenten waar de sociale teams in 2004/ 2005 van start zijn gegaan of die in de voorbereidingsfase zitten. Sociale teams ontvangen meldingen vanuit verschillende instellingen en bespreken de meervoudige problematiek. Het gaat om problemen op allerlei terreinen, bijvoorbeeld woonproblemen, psychische problemen, verslavingsproblemen, schulden en problemen op het gebied van huiselijk geweld. In een sociaal team participeren de volgende instellingen als vaste partners: de politie, woningbouwcorporaties, de sociale dienst en het Algemeen Maatschappelijk Werk. Afhankelijk van gemaakte afspraken en de lokale situatie zijn er ook andere instellingen bij betrokken, zoals de GGZ, de verslavingszorg, de GGD en/ of instellingen voor maatschappelijke opvang. Tevens wordt, casusafhankelijk, samengewerkt met organisaties als bijvoorbeeld jeugdzorg, reclassering en AFPN. Er worden afspraken gemaakt over de rol- en taakverdeling en er wordt een probleemeigenaar aangewezen. Vanuit het ASHG kan worden doorverwezen naar de sociale teams als er sprake is van meervoudige problematiek, waarbij huiselijk geweld één van de problemen is. Voor zover de respondenten hierop zicht hebben blijkt doorverwijzen tussen Advies- en Steunpunt en sociale teams nog nauwelijks voor te komen. Wellicht dat dit met de komst van twee coördinatoren van de sociale teams in de nabije toekomst gaat veranderen.

4.3 Formatie en deskundigheid

De keuze om de aanpak zoveel mogelijk te laten plaatsvinden binnen de al in Friesland bestaande structuren, betekent dat er veel aandacht moet uitgaan naar deskundigheidsbevordering. De aanpak van huiselijk geweld vraagt immers specifieke deskundigheid van politie en hulpverlening.⁴ Uit de gesprekken blijkt dat er op het gebied van huiselijk geweld voldoende deskundigheid is bij de kernpartners, maar dat er bij deze instellingen voortdurend behoefte zal blijven aan bijscholing. De betrokkenen krijgen namelijk steeds met nieuwe doelgroepen en ontwikkelingen te maken. Daarnaast is er in veel instellingen vaak sprake van personeelwisselingen, waardoor nieuwe medewerkers moeten worden ingewerkt en bijgeschoold.

Betrokken instellingen die niet tot de kernpartners behoren, ontberen volgens de geïnterviewden veelal de voor de aanpak van huiselijk geweld noodzakelijke specifieke deskundigheid. Meerdere respondenten hebben opgemerkt dat er bij slachtoffers van huiselijk geweld vaak sprake is van psychiatrische problematiek. De combinatie van psychiatrische problematiek en huiselijk geweld vraagt om een specialistische benadering van deze groep slachtoffers. De deskundigheid op beide gebieden (psychiatrie en huiselijk geweld) is momenteel echter niet bij één instelling te vinden, maar is versnipperd aanwezig. Dit komt de hulpverlening niet ten goede. Door enkele respondenten bij maatschappelijk werk en gemeenten wordt aangegeven dat er met betrekking tot huiselijk geweld dringend behoefte is aan (bij)scholing van hulpverleners en nieuwkomers op scholen.

Wat betreft de benodigde formatie wordt door de respondenten opgemerkt dat deze bij meerdere betrokken instellingen niet voldoende blijkt. Bij de volgende instellingen zijn volgens de geïnterviewden (dreigende) capaciteitsproblemen: het AFPN, het AMK, maatschappelijk werk en de politie. Ook wordt in dit kader door een respondent bij de politie het Advies- en Steunpunt genoemd. De geïnterviewde geeft hierbij aan dat het beter is om er nog een vaste medewerker bij te nemen, dan tijdelijke krachten. Het lukt volgens de betrokkenen,

⁴ Fier Fryslân (2007): Fier in Fryslân, feiten en cijfers 2006. Fier Fryslân, Leeuwarden.

door onder meer een formatietekort, nu niet altijd om de drie sporen 'aanpak kinderen', 'aanpak dader' en 'aanpak slachtoffer' gelijk op te laten lopen. Daarnaast blijkt uit de interviews dat de contactpersonen bij de instellingen vaak lastig telefonisch bereikbaar zijn. Door een toename van het aantal meldingen bij het Advies- en Steunpunt dreigen de capaciteitsproblemen alleen maar groter te worden, met wachtlijsten tot gevolg. Volgens de geïnterviewden is de backoffice momenteel niet toegerust op de steeds groter wordende vraag.

4.4 Resumé

Doelen voor 2008:

- Een op de vraag afgestemd hulpaanbod.
- Een hulpaanbod voor ouderen, kinderen en allochtonen.
- Een systeemaanpak.
- Een doorverwijzing binnen 24-uur na benadering Advies en Steunpunt.
- Verbetering deskundigheid bij verwijzers; inzicht in de problematiek en weten waarnaar te verwijzen.
- Grotere deskundigheid bij professionals (wegnemen handelingsverlegenheid).
- Voldoende formatie en deskundigheid bij de uitvoerende instellingen.

Uit de gesprekken komt naar voren dat er in het algemeen voldoende hulpaanbod is voor daders en slachtoffers. Hier moet echter wel steeds opnieuw naar worden gekeken, aangezien de hulpverlenende instellingen steeds te maken krijgen met nieuwe doelgroepen en meer verschillende soorten huiselijk geweld. Momenteel is het hulpaanbod voor slachtoffers met psychiatrische problematiek een aandachtspunt. Het Advies- en Steunpunt heeft besloten zich momenteel (nog) niet op specifieke doelgroepen te richten, maar eerst alle aandacht uit te laten gaan naar het optimaliseren van de huidige, bestaande hulpverlening, de systeemaanpak. Er zijn al wel protocollen ontwikkeld voor de hulpverlening aan ouderen en allochtonen. Momenteel is er echter geen financiering om de coördinatie van de backoffice daaromtrent op te pakken. Uit de gesprekken blijkt dat er veel aandacht uitgaat naar kinderen die getuigen zijn van huiselijk geweld.

De meerderheid van de respondenten merkt op dat zij de verwijzers in het algemeen voldoende deskundig vinden en dat er voldoende inzicht is in de problematiek. De mate van deskundigheid loopt echter wel uiteen, hetgeen met name wordt veroorzaakt door personeelwisselingen. Het bevorderen van de deskundigheid vraagt om permanente aandacht. Ook bij de uitvoerende instellingen is volgens de geïnterviewden in het algemeen voldoende deskundigheid. Er zal ook hier voortdurend behoefte blijven aan bijscholing, aangezien de betrokkenen steeds met nieuwe doelgroepen en ontwikkelingen te maken krijgen.

Wat betreft formatie wordt door de respondenten opgemerkt dat dit niet bij alle instellingen voldoende is. Volgens respondenten speelt er bij veel instellingen een capaciteitsprobleem. Hierdoor lukt het niet altijd om de drie sporen 'aanpak kinderen', 'aanpak dader' en 'aanpak slachtoffer' gelijk op te laten lopen. Daarnaast blijkt uit de interviews dat de contactpersonen bij de instellingen vaak lastig telefonisch bereikbaar zijn. Verwacht wordt dat dit probleem alleen maar groter wordt gezien de stijgende lijn in het aantal meldingen bij het Advies- en Steunpunt.

5. SAMENWERKING EN REGIE

Ten aanzien van de samenwerking worden in de beleidsvisie van de Friese gemeenten 2006-2009 twee doelen genoemd: een geoliede machine van organisaties die goed naar elkaar doorverwijzen en afstemmen; en een goede uitwisseling tussen beide backoffice onderdelen. Hieronder worden de kwaliteit van de samenwerking en de uitvoeringsregie besproken.

5.1 Kwaliteit samenwerking

Wat betreft de samenwerking tussen het Advies- en Steunpunt en de reguliere hulpverleningsinstellingen in de backoffice wordt opgemerkt dat het Advies- en Steunpunt zelf heel duidelijk haar centrale rol moet profileren. Vanuit het Advies- en Steunpunt moet bijvoorbeeld worden aangegeven dat ze feedback wil van de betrokken instellingen over het op gang komen en het verloop van de hulpverlening. Volgens de respondenten moet het Advies- en Steunpunt duidelijk kenbaar maken dat, als er tijdens de hulpverlening voor een andere route wordt gekozen, het Advies- en Steunpunt er weer bij betrokken moet worden. Het Advies- en Steunpunt is de probleemeigenaar. Ook als de instelling waarnaar is doorverwezen geen hulp kan bieden, moet de hulpvraag terug worden gekoppeld naar het Advies- en Steunpunt. Terugkoppeling door de hulpverlenende instellingen naar het Advies- en Steunpunt is volgens de respondenten van groot belang.

Een ander aandachtspunt is volgens enkele geïnterviewden dat de betrokken instanties niet bezig moeten blijven met inventariseren van het probleem en de hulpvraag. Het komt nu voor dat het Advies- en Steunpunt een inventarisatie van het probleem heeft gemaakt en een traject heeft uitgestippeld, waarna de volgende instantie opnieuw gaat inventariseren wat de hulpvraag is. Er kan dan een heel ander traject worden opgesteld dan waartoe eerder door het Advies- en Steunpunt was besloten en/of de cliënt wordt weer doorverwezen naar een andere instelling. Slachtoffers voelen zich op deze manier van het kastje naar de muur gestuurd en zijn eerder geneigd af te haken. Aan feedback en afstemming tussen de verschillende organisaties in Friesland moet volgens de geïnterviewden blijvend worden gewerkt.

Een respondent bij de politie noemt nog de privacyregelgeving als knelpunt in de samenwerking. De betrokken instanties hebben allemaal een verschillende code wat betreft privacy, hetgeen de samenwerking bemoeilijkt. Volgens de respondent zijn, ondanks de aandacht die hier inmiddels al aan is besteed, nog lang niet alle moeilijkheden hieromtrent opgelost.

Eerste hulp

De communicatie tussen het Advies- en Steunpunt en de betrokken instellingen binnen de aanpak eerste hulp bij huiselijk geweld loopt volgens het merendeel van de respondenten goed. De geïnterviewden zijn blij met de coördinerende taak van het Advies- en Steunpunt, waardoor de hulpverlening efficiënter kan verlopen. De aanpak eerste hulp bij huiselijk geweld werkt volgens een protocol waarin staat vastgelegd wie welke taak uitvoert. Als er onduidelijkheden zijn over een casus weet men bij wie men moet zijn; door vaste aanspreekpunten weet men elkaar te vinden. Een knelpunt dat hierbij echter wordt genoemd is de bereikbaarheid van de contactpersonen. Door meerdere respondenten wordt

opgemerkt dat het vanwege de drukte lastig is de juiste personen te spreken te krijgen. Dit is zowel bij het Advies- en Steunpunt het geval als bij de overige betrokken instellingen.

Een ander genoemd knelpunt zijn de veel voorkomende personeelwisselingen bij meerdere betrokken instellingen. Bij nieuwe medewerkers is er soms nog niet voldoende kennis van zaken, hetgeen het op gang brengen van de hulpverlening vertraagt. Uit de gesprekken komt tevens naar voren dat de aangiftes en zorgformulieren moeten worden gecontroleerd op volledigheid voor ze worden overgedragen naar het Advies- en Steunpunt. Het verliep goed toen er een vast contactpersoon huiselijk geweld bij de politie was, maar vanaf 1 januari 2007 is er een nieuwe indeling waardoor het nu in een aantal regio's minder goed loopt. Door meerdere geïnterviewden wordt aangegeven dat zij het een aandachtspunt vinden dat er, vanwege tijdgebrek en een tekort aan mankracht, momenteel geen verdere actie wordt ondernomen indien een dader niet reageert op een brief waarin hulp wordt aangeboden. De respondenten vinden het een positieve ontwikkeling dat het AMK nu al vroeg in het traject bij de aanpak is betrokken. Wel komt uit de gesprekken naar voren dat het AMK en het maatschappelijk werk hun plan van aanpak goed op elkaar moeten (blijven) afstemmen. Soms is het nodig dat zij samen inhoudelijk naar de zaak kijken om te bepalen welke hulpverlening moet worden gestart.

Uit de gesprekken blijkt dat de rol van de sociale teams in de aanpak van/ hulpverlening rondom huiselijk geweld bij veel respondenten onduidelijk is. Volgens het merendeel van de geïnterviewden is er nauwelijks sprake van samenwerking tussen de werkgroepen van de aanpak eerste hulp bij huiselijk geweld enerzijds en de sociale teams anderzijds. Tevens wordt opgemerkt dat per gemeente verschilt hoe actief de sociale teams zijn. De respondenten geven aan dat helder moet worden hoe de werkgroepen en de sociale teams gebruik van elkaar kunnen maken. Hierover moeten vervolgens duidelijke afspraken worden gemaakt.

5.2 Uitvoeringsregie

Daar waar meerdere organisaties bij de hulpverlening betrokken zijn, moet er iemand de regie hebben en volgen of er gebeurt wat er moet gebeuren. De uitvoeringsregie ligt bij het Advies- en Steunpunt en de uitvoerende organisaties. Het gaat hier om twee vormen: de procesregie en de casusregie. De procesregie is gericht op het samenbrengen van partijen, de ontwikkeling van zorgketens, de bevordering van de afstemming daarbinnen en de aansluiting van de zorgketens op elkaar. De coördinator van het Advies- en Steunpunt voert de procesregie naar de sociale teams en de werkwijze 'eerste hulp bij huiselijk geweld' en wordt daarin ondersteund en gevoed door de procesregiegroep. De taak van de coördinator van het Advies- en Steunpunt is om de samenwerking en afstemming tussen de front- en de backoffice en de backoffice onderdelen onderling in goed banen te leiden. De procesregiegroep bestaat uit een Dagelijks Bestuur en een Algemeen Bestuur. Het Dagelijks Bestuur wordt het Kernpartnersoverleg genoemd. Daarnaast is er een Algemeen Bestuur, de zogenaamde Stuurgroep Ketenaanpak Huiselijk Geweld. De regie op casusniveau vindt plaats binnen de ketens in de zorg en het justitiële veld. Op casusniveau hebben wat betreft de zorg/ hulpverlening de coördinator van de werkwijze eerste hulp bij huiselijk geweld en de teamleiders van de sociale teams de regie. Per politiedistrict wordt in werkgroepen casuïstiek besproken en de verdere aanpak doorgenomen.¹

¹ Bajema, C. (2006): Huiselijk geweld: een Friese aanpak. Beleidsvisie van de Friese gemeenten 2006-2009. Gemeente Leeuwarden, Leeuwarden.

Procesregiegroep

Aan het kernpartnersoverleg nemen de volgende instellingen deel: Fier Fryslân, de politie, AFPN en instellingen voor maatschappelijk werk. Het overleg is van een keer in de maand naar een keer in de zes weken teruggebracht. Uit de gesprekken komt naar voren dat het kernpartnersoverleg als zinvol wordt ervaren, hoewel er volgens enkele geïnterviewden soms te veel individuele gevallen of aspecten worden besproken. Aangegeven wordt dat dit soort zaken beter telefonisch door de betrokken partijen onderling zou kunnen worden besproken. Tijdens het kernpartnersoverleg dienen de overstijgende thema's te worden besproken. Een nadeel dat wordt genoemd is dat er veel wisselingen hebben plaatsgevonden; wat meer continuïteit zou beter zijn.

Aan de zogenaamde Stuurgroep Ketenaanpak Huiselijk Geweld nemen de uitvoerende organisaties, de GGD en een vertegenwoordiger van de gemeente Leeuwarden deel. De stuurgroep komt in principe twee keer per jaar bij elkaar. Door onder meer ziekte heeft de stuurgroep een tijd stil gelegen. De geïnterviewde betrokkenen geven aan dat, anderhalf jaar na de start, moet worden gekeken wat de functies van de stuurgroep en het kernpartnersoverleg precies zouden moeten zijn en hoe deze het beste vorm kunnen worden gegeven.

Regie Eerste hulp bij huiselijk geweld

Sinds februari 2006 is het Advies- en Steunpunt gestart met de 'loketfunctie' ten aanzien van de aanpak Eerste Hulp bij Huiselijk Geweld. Zij heeft deze functie van de politie overgenomen en is van het begin tot het eind regisseur van de ketenaanpak. De coördinatie van het traject eerste hulp bij huiselijk geweld houdt in dat het Advies- en Steunpunt voorziet in het voorzitterschap van zes regionale werkgroepen. De coördinator van de werkgroepen verstuurt onder meer de agenda en zorgt voor bijgewerkte casuïstieklijsten, waarop de stand van zaken rond een bepaald gezin staat vermeld. Uit de interviews blijkt dat men bij de systeemaanpak rondom huiselijk geweld het belang van een coördinerende organisatie als het Advies- en Steunpunt groot acht. De respondenten geven aan dat de lijnen helder zijn en dat men elkaar binnen de werkwijze eerste hulp bij huiselijk geweld waar nodig weet te vinden.

In de werkgroepen vindt de afstemming plaats ten aanzien van het hulpaanbod aan de dader, het slachtoffer en de eventuele kinderen. Eens in de zes weken komen de Forensische Psychiatrie, de politie, het maatschappelijk werk, de reclassering en het Advies- en Steunpunt bij elkaar. De medewerkers van het AMK zaten voorheen niet in de werkgroepen, maar proberen de laatste tijd de overleggen wel bij te wonen. Vanwege tijdsgebrek is dit echter niet altijd mogelijk. Alle casuïstiek rond huishoudelijk geweld wordt dan besproken. Er wordt gekeken in hoeverre de hulpverlening op gang is gekomen en of deze toereikend is. Tevens wordt nagegaan of systeemgericht werken mogelijk is, waarbij er zogenaamde viergesprekken (dader, slachtoffer, maatschappelijk werk en AFPN) plaatsvinden. Hiaten die worden signaleerd in het hulpaanbod of in de aanpak van huiselijk geweld, worden teruggekoppeld naar het kernpartnersoverleg. Deze werkwijze wordt in het algemeen gewaardeerd door de betrokkenen, hoewel wordt aangegeven dat de kwaliteit van de voorzitter van een overleg van groot belang is voor een efficiënt verloop van de besprekingen.

5.3 Resumé

Doelen voor 2008:

- Een geoliede machine van organisaties die goed naar elkaar doorverwijzen en afstemmen.
- Goede uitwisseling tussen beide backoffice onderdelen.

In het algemeen zijn de respondenten tevreden over de samenwerking tussen de verschillende instellingen. Hierbij wordt opgemerkt dat deze vooral de laatste tijd is verbeterd. Uit de gesprekken blijkt dat steeds moet worden bekeken wat de doelen en prioriteiten zouden moeten zijn en wat betekent dit voor de huidige werkwijze. Het Advies- en Steunpunt moet zelf heel duidelijk haar centrale rol profileren; terugkoppeling door de hulpverlenende instellingen naar het Advies- en Steunpunt is volgens de respondenten van groot belang. Aan feedback en afstemming tussen de verschillende organisaties in Friesland moet ook blijvend worden gewerkt.

Uit de gesprekken blijkt dat de rol van de sociale teams in de aanpak van/ hulpverlening rondom huiselijk geweld bij veel respondenten onduidelijk is. Volgens het merendeel van de geïnterviewden is er nauwelijks sprake van samenwerking tussen de werkgroepen van de aanpak eerste hulp bij huiselijk geweld en de sociale teams. De respondenten geven aan dat helder moet worden hoe de werkwijze eerste hulp bij huiselijk geweld en de sociale teams gebruik van elkaar kunnen maken. Hierover moeten vervolgens duidelijke afspraken worden gemaakt.

6. SAMENVATTING EN CONCLUSIES

In de tweede helft van 2007 heeft een evaluatie van het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld Fryslân, kortweg Advies- en Steunpunt, plaatsgevonden. Het Advies- en Steunpunt heeft enerzijds een meldfunctie (slachtoffers, daders en andere betrokkenen kunnen bij een centraal telefoonnummer om advies vragen) en anderzijds een coördinerende functie (de hulpverlening door middel van Eerste Hulp bij Huiselijk Geweld wordt door het Advies- en Steunpunt aangestuurd en gecoördineerd).

De evaluatie is uitgevoerd door onderzoeks- en adviesbureau INTRAVAL in opdracht van de centrumgemeente Leeuwarden. Hieronder worden aan de hand van de onderzoeksvragen de belangrijkste resultaten en conclusies weergegeven. De hoofdvraag van het onderzoek luidt: Zijn de in de beleidsnotitie huiselijk geweld genoemde punten ten aanzien van het functioneren van het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld Fryslân gerealiseerd? Indien dit niet het geval is: wat zijn de knelpunten en hoe kunnen deze worden opgelost? Deze hoofdvraag is onderverdeeld in een aantal deelvragen.

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden hebben verschillende onderzoeksactiviteiten plaatsgevonden. Begonnen is met deskresearch, waarbij relevante schriftelijke stukken zijn verzameld en geanalyseerd. Daarnaast zijn de registratiegegevens van het Advies- en Steunpunt opgevraagd, zodat een beeld is ontstaan van het aantal en soort meldingen dat bij het Advies- en Steunpunt is binnengekomen. Tevens hebben in totaal 30 uitgebreide gesprekken plaatsgevonden met medewerkers van het Advies- en Steunpunt, de politie, het Advies en Meldpunt Kindermishandeling (AMK), de Ambulante Forensische Psychiatrie Noord-Nederland (AFPN) en instellingen voor algemeen maatschappelijk werk. Ook zijn enkele gemeentelijke beleidsmedewerkers benaderd en gesproken.

6.1 Betrouwbaarheid registratie

Hieronder wordt nader ingegaan op de betrouwbaarheid van de registratie van het Advies- en Steunpunt. Ook de wijze waarop het Advies- en Steunpunt de hulpverlening door de backoffice monitort komt aan bod.

Beoordeling betrouwbaarheid

In hoeverre wordt de registratie van het Advies- en Steunpunt als betrouwbaar beoordeeld door de direct betrokkenen?
--

Gedurende het onderzoek is gebleken dat de wijze van registreren door het Advies- en Steunpunt voor verbetering vatbaar is. Vanaf juli 2007 is een nieuw registratieformulier geïntroduceerd. Hiermee worden meer relevante gegevens van binnenkomende hulpvragen c.q. hulpvragers geregistreerd. Vanaf januari 2008 zal worden gewerkt met een nieuw registratiesysteem. Dit neemt niet weg dat het vervolgens goed digitaliseren van de gegevens nog wel de nodige aandacht behoeft. Aard en omvang van hulpvragen moeten eenduidig worden ingevoerd en nauwgezet worden geanalyseerd. Onder meer omdat er anders vertekende en incorrecte informatie naar buiten wordt verstrekt. Inmiddels is een systeem-

beheerder aangesteld, waardoor de verwachting is dat de betrouwbaarheid van de registratie zal verbeteren.

Monitoring hulpverlening backoffice

Op welke wijze monitort het Advies- en Steunpunt de hulpverlening door de backoffice? Is er verbetering wenselijk/mogelijk?

De verdere hulpverlening na doorverwijzing door het Advies- en Steunpunt wordt veelal niet gemonitord, tenzij het gaat om hulp die door Eerste hulp bij huiselijk geweld wordt geboden. Het Advies- en Steunpunt coördineert immers de Eerste hulp bij huiselijk geweld. Volgens de geïnterviewde respondenten is er goed zicht op (het verloop van) deze vorm van hulpverlening. Het wordt echter als een gemis ervaren dat de overige hulpverlening niet wordt gemonitord. De huidige werkwijze heeft als consequentie dat het aan de hulpvragers wordt overgelaten om contact op te nemen met de geadviseerde instelling(en). Of dit vervolgens daadwerkelijk gebeurt, blijft vaak onduidelijk. Over het uiteindelijke resultaat van de doorverwijzing is in het geheel geen uitspraak te doen. Een eerste verbetering in dit proces zou kunnen zijn dat de medewerkers van het Advies- en Steunpunt zelf met bijvoorbeeld het Algemeen Maatschappelijk Werk contact opnemen met het verzoek de hulpvragers te bellen. Deze zogenoemde warme overdracht zal naar verwachting leiden tot een toename van het gebruik van hulpaanbod. Bovendien zal het eenvoudiger zijn om vraag en gebruik van aanbod te monitoren en eventuele lacunes in het aanbod te signaleren.

6.2 Bereik Advies- en Steunpunt

Bij het bereik van het Advies- en Steunpunt zijn twee aspecten van belang: de bekendheid bij betrokkenen (slachtoffers, daders, hulpverleners) en het aantal hulp- en adviesverzoeken omtrent huiselijk geweld dat is gedaan sinds de inwerkingtreding van het Advies- en Steunpunt.

Bekendheid bij betrokkenen

In hoeverre is het Advies- en Steunpunt bekend bij relevante betrokkenen?

De meeste respondenten geven aan dat de bekendheid van het Advies- en Steunpunt is toegenomen in de loop van de tijd. Zowel landelijk als regionaal is er de afgelopen jaren veel gedaan om de bekendheid van advies- en steunpunten te vergroten, zo ook in Friesland. Wel is het van belang om structureel aandacht te blijven besteden aan huiselijk geweld en de mogelijkheden om hulp te zoeken. De bekendheid van (de functie van) het Advies- en Steunpunt bij de kernpartners is volgens de geïnterviewden goed, maar bij de overige instellingen die niet tot de kernpartners behoren kan de bekendheid nog verder worden vergroot. Het gaat met name om de bekendheid met de werkwijze van het Advies- en Steunpunt en de plek die het Advies- en Steunpunt inneemt in de hulpverleningsketen bij de schilpartners, zoals huisartsen of het schoolmaatschappelijk werk. Doelgroepen waar volgens respondenten bij het vergroten van de bekendheid en voorlichting speciale aandacht aan zou moeten worden besteed zijn allochtonen en ouderen.

Aantal meldingen

Hoeveel meldingen/doorverwijzingen zijn er tot nu toe geweest bij het Advies- en Steunpunt?

Het aantal meldingen bij het Advies- en Steunpunt is volgens de respondenten vanaf de start van het Advies- en Steunpunt behoorlijk toegenomen. Hoeveel meldingen er tot nu toe precies zijn geweest en hoe het exacte verloop is weet het merendeel van de respondenten echter niet. De toename van het aantal meldingen blijkt ook bij een nadere bestudering van de registratiegegevens. Er is een stijgende lijn te zien in het aantal meldingen sinds de start in november 2005. In het eerste kwartaal van 2006 zijn er 139 meldingen geweest, terwijl het in het derde kwartaal van dat jaar om 328 meldingen gaat. Vervolgens zijn er respectievelijk 589 en 880 meldingen geweest in het eerste en derde kwartaal van 2007. Bij een verbetering van de wijze van registreren kan, zoals hiervoor al is aangegeven, ook meer inzicht worden verkregen in het aantal en de aard van de meldingen.

Door de geïnterviewden wordt daarnaast aangegeven dat de diversiteit en complexiteit van de problematiek is toegenomen. Ze komen bovendien vormen van huiselijk geweld tegen die voorheen nauwelijks naar voren kwamen. Een voorbeeld dat door meerdere respondenten wordt genoemd is huiselijk geweld tussen jongvolwassenen en hun ouders.

6.3 Beschikbaarheid aanbod

Bij de beschikbaarheid van hulpaanbod gaat het enerzijds om de aard en omvang van het aanbod afgezet tegen de benodigde hulp en anderzijds om het aantal en de deskundigheid van de hulpverleners.

Hulpaanbod

- Wat is het hulpaanbod in de backoffice? Is dit aanbod voldoende afgestemd op de vraag? In hoeverre is er een hulpaanbod voor ouderen, kinderen en allochtonen?
- In hoeverre is er een systeemaanpak ontwikkeld en gerealiseerd?

Uit de gesprekken komt naar voren dat er tot op heden voldoende hulpaanbod lijkt te zijn voor daders en slachtoffers, zij het dat de meeste geïnterviewden met name op de hoogte zijn van het hulpaanbod binnen de aanpak Eerste hulp bij huiselijk geweld. De hulp die daarbuiten om kan worden gegeven wordt minder vaak genoemd door de geïnterviewden. Of het aanbod voldoende blijft moet periodiek worden vastgesteld, aangezien de hulpverlenende instellingen regelmatig geconfronteerd worden met nieuwe doelgroepen en nieuwe vormen van huiselijk geweld. Zo is het hulpaanbod voor slachtoffers met psychiatrische problematiek momenteel een aandachtspunt.

Het Advies- en Steunpunt heeft besloten zich (nog) niet op specifieke doelgroepen te richten, maar eerst alle aandacht uit te laten gaan naar het optimaliseren van de huidige, bestaande hulpverlening, de systeemaanpak. Er zijn al wel protocollen ontwikkeld voor de hulpverlening

aan ouderen en allochtonen. Momenteel zijn er echter geen financieringsmogelijkheden om de coördinatie van de backoffice daaromtrent vorm te geven. Uit de gesprekken blijkt dat de prioriteit wordt gelegd bij kinderen die getuige zijn van huiselijk geweld.

Deskundigheid en capaciteit

- Hoe zit het met de deskundigheid van de verwijzers? Is er voldoende inzicht in de problematiek en weet men naar wie men wanneer moet doorverwijzen?
- Is er verbetering wenselijk/mogelijk ten aanzien van het doorverwijzen en afstemmen?
- Is er voldoende formatie en deskundigheid bij de uitvoerende instellingen? Indien dit niet het geval is, wat moet/kan er worden verbeterd?

De meerderheid van de respondenten merkt op dat zij de verwijzers bij het Advies- en Steunpunt over het algemeen voldoende deskundig vinden en dat er voldoende inzicht is in de problematiek. De mate van deskundigheid loopt echter wel uiteen, hetgeen met name wordt veroorzaakt door personeelwisselingen. Het bevorderen van de deskundigheid vraagt dan ook permanente aandacht. Ook bij de uitvoerende instellingen is volgens de geïnterviewden over het algemeen voldoende deskundigheid aanwezig. Er zal echter ook hier voortdurend behoefte blijven aan bijscholing, aangezien de betrokkenen steeds met nieuwe doelgroepen en ontwikkelingen te maken krijgen. Tevens is er bij de uitvoerende instellingen regelmatig sprake van personeelwisselingen.

Wat betreft formatie wordt door de respondenten opgemerkt dat dit niet bij alle instellingen voldoende is. Volgens respondenten speelt er bij veel instellingen een capaciteitsprobleem. Hierdoor lukt het niet altijd om de drie sporen 'aankpak kinderen', 'aankpak dader' en 'aankpak slachtoffer' synchroon te laten verlopen. Daarnaast blijkt uit de interviews dat de contactpersonen bij de instellingen vaak lastig telefonisch bereikbaar zijn. Verwacht wordt dat dit probleem alleen maar groter wordt gezien de toename in het aantal meldingen bij het Advies- en Steunpunt.

6.4 Communicatie

De communicatie heeft betrekking op de communicatie tussen de frontoffice (het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld) en de backoffice. De backoffice wordt onder meer gevormd door (de betrokkenen bij) Eerste hulp bij huiselijk geweld en door de sociale teams. Daarnaast speelt de uitwisseling tussen de beide backoffice onderdelen een rol.

Hoe verloopt de communicatie tussen de frontoffice en de backoffice? Is er verbetering wenselijk/mogelijk? Hoe verloopt de uitwisseling tussen de beide backoffice onderdelen?

Uit de gesprekken blijkt dat de rol van de sociale teams in de aanpak van c.q. hulpverlening rondom huiselijk geweld bij veel respondenten onduidelijk is. De communicatie tussen het Advies- en Steunpunt en de betrokken instanties bij de werkwijze Eerste hulp bij huiselijk geweld verloopt volgens de betrokkenen goed. Ook zijn de respondenten tevreden over de samenwerking tussen de verschillende instellingen die bij Eerste hulp bij huiselijk geweld een taak hebben. Deze samenwerking is in de loop van de tijd verbeterd. Wel verdient de onderlinge feedback en afstemming tussen de verschillende instellingen in Friesland meer aandacht.

Volgens het merendeel van de geïnterviewden is er nauwelijks sprake van samenwerking tussen de werkgroepen Eerste hulp bij huiselijk geweld enerzijds en de sociale teams anderzijds. De sociale teams houden zich over het algemeen met een andersoortige problematiek bezig, zoals overlast en multiprobleem gezinnen. Hoewel huiselijk geweld daarbij een rol kan spelen, is dat niet de prioriteit van de sociale teams. Om de hulpverlening bij huiselijk geweld zo efficiënt mogelijk te kunnen vormgeven lijkt het raadzaam om ofwel de taken en functies van de sociale teams rondom huiselijk geweld te verhelderen en kenbaar te maken ofwel de beslissing te nemen de sociale teams geen prominente rol te laten spelen op het gebied van huiselijk geweld. Op die manier weten de betrokkenen beter waar ze aan toe zijn en welke rol ze van wie mogen verwachten.

Verder wordt de dubbele rol van Fier Fryslân door meerdere respondenten een mogelijk knelpunt genoemd. Fier Fryslân geeft vorm aan en betaalt mee aan het Advies- en Steunpunt, terwijl zij ook zorgdraagt voor de vrouwenopvang in Friesland. De directie van Fier Fryslân neemt deel aan het kernpartnersoverleg. Zij vertegenwoordigt daar dan ook niet alleen de vrouwenopvang, maar ook het Advies- en Steunpunt. Om de schijn van belangenverstrengeling te voorkomen zou het wellicht beter zijn wanneer de directie van Fier Fryslân geen deel uitmaakt van het kernpartnersoverleg. Die functie kan waarschijnlijk beter worden overgenomen door de coördinatoren van het Advies- en Steunpunt en de vrouwenopvang. Het overbrengen van het Advies- en Steunpunt naar een onafhankelijke partij, bijvoorbeeld de GGD, zou ook een oplossing kunnen zijn, hoewel dat een minder pragmatische oplossing is.

6.5 Ten slotte

Al met al blijkt het Advies- en Steunpunt een duidelijke bijdrage te leveren aan het creëren van een laagdrempelige toegang tot de hulpverlening voor daders en slachtoffers van huiselijk geweld. Bovendien is de coördinatie van Eerste hulp bij huiselijk geweld efficiënter vormgegeven dan in het recente verleden het geval was. Dit neemt niet weg dat een aantal aspecten voor verbetering vatbaar is. Ten eerste is dat het registreren en monitoren van hulpvragen c.q. hulpvragers. De wijze waarop dit lange tijd heeft plaatsgevonden wekt weinig vertrouwen in de cijfers die tot nu toe naar buiten zijn gebracht. Daarnaast zijn nu geen uitspraken te doen over de resultaten van de doorverwijzingen. Om hierin verbetering aan te brengen is een systeem nodig waarbij sprake is van een zogenoemde warme overdracht. Ook de onderlinge terugkoppeling tijdens en follow-up na een interventie zal bijdragen aan meer inzicht in de resultaten van de (doorverwijzing naar) hulpverlening.

BIJLAGE 1 AFKORTINGEN

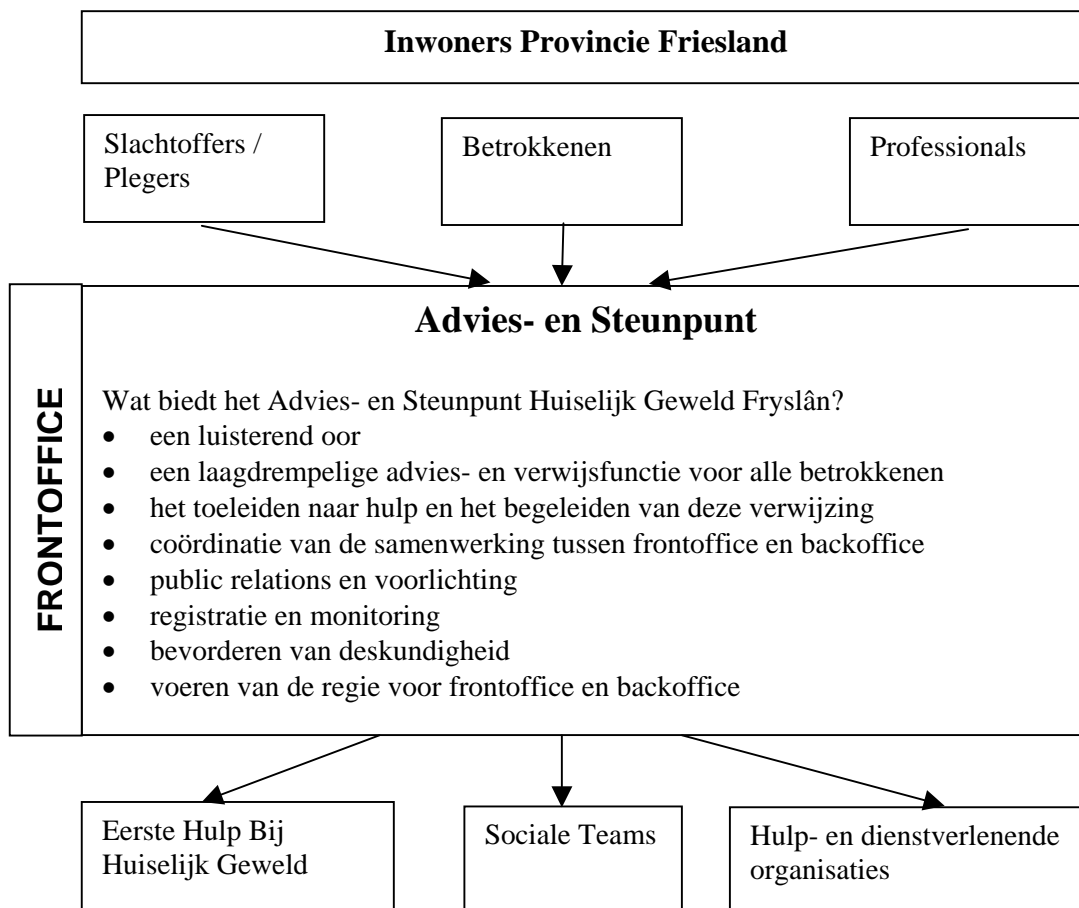
AFPN	Ambulante Forensische Psychiatrie Noord-Nederland
AMK	Advies- en Meldpunt Kindermishandeling
AMW	Algemeen Maatschappelijk Werk
ASHG	Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld
BJZ	Bureau Jeugd Zorg
GGD	Gemeentelijke Gezondheids Dienst
GGZ	Geestelijke Gezondheids Zorg
OM	Openbaar Ministerie
REGAS	Registratiesysteem Vrouwenopvang
RN	Reclassering Nederland
VNN	Verslavingszorg Noord Nederland
VWS	Volksgezondheid Welzijn en Sport

BIJLAGE 2 WERKWIJZE ADVIES- EN STEUNPUNT¹

In deze bijlage wordt de werkwijze van het Advies- en Steunpunt besproken. In november 2005 is het Advies- en Steunpunt van start gegaan. Het doel van het Advies- en Steunpunt is de hulpzoekende zo snel en effectief mogelijk te begeleiden naar hulp; direct (door de hulpzoekende zelf ondersteuning te bieden en door te verwijzen) of indirect (via informeren en adviseren van beroepsgroepen of omstanders). Het Advies- en Steunpunt is daartoe 24 uur per dag, 7 dagen in de week bereikbaar.

Het Advies- en Steunpunt is de frontoffice voor problemen en vragen op het terrein van huiselijk geweld. Vanuit de frontoffice kan worden doorverwezen naar de backoffice (figuur 1). Het Advies- en Steunpunt sluit aan bij bestaande structuren en organisaties. De backoffice bestaat uit de aanpak Eerste Hulp Bij Huiselijk Geweld, de Sociale Teams en overige bij huiselijk geweld betrokken instellingen.

Figuur 1 Schema werkwijze Advies- en Steunpunt



¹ De bijlage is gebaseerd op de Beleidsvisie van de Friese gemeenten 2006-2009 en Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld Stand van zaken en beleid 2007 - 2009 Fier Fryslân.

De uitvoeringsregie

De uitvoeringsregie ligt bij het Advies- en Steunpunt en de uitvoerende organisaties. Het gaat om twee vormen: de procesregie en de casusregie. De procesregie is gericht op het samenbrengen van partijen, de ontwikkeling van de zorgketens, de bevordering van de afstemming daarbinnen en de aansluiting van zorgketens op elkaar. De procesregie ligt bij het Advies- en Steunpunt. De coördinator van het Advies- en Steunpunt voert de procesregie naar de sociale teams en de werkwijze Eerste Hulp Bij Huiselijk Geweld. Zij wordt daarin ondersteund en gevoed door de procesregiegroep. De procesregiegroep bestaat uit een Dagelijks Bestuur en een Algemeen Bestuur. Het Dagelijks Bestuur wordt het kernpartnersoverleg genoemd. In het kernpartnersoverleg vindt afstemming plaats tussen de organisaties die in Friesland de spil vormen in de aanpak van huiselijk geweld: Advies- en Meldpunt Kindermishandeling (AMK), Ambulante Forensische Psychiatrie Noord Nederland (AFPN), Fier Fryslân, Hulp en Welzijn Leeuwarden. Openbaar Ministerie, Politie Friesland en Stichting Maatschappelijk Werk Friesland. Het Algemeen Bestuur is de zogenaamde Stuurgroep Ketenaanpak Huiselijk Geweld. Hier maken, naast de kernpartners, de volgende organisaties deel vanuit: Bureau Jeugdzorg, Centrumgemeente Leeuwarden, De Blijenhof, FIOM, GGD, Partoer, Reclassering, Slachtofferhulp, Stichting Profiel en MEE.

De casusregie vindt plaats binnen de ketens in de zorg en het justitiële veld. Wat betreft de zorg-/ hulpverlening hebben de coördinator van de werkwijze Eerste Hulp Bij Huiselijk Geweld en de teamleiders/ voorzitters van de sociale teams de regie op casusniveau. Bij de aanpak Eerste Hulp Bij Huiselijk Geweld wordt per politiedistrict in werkgroepen casuïstiek besproken. De coördinator organiseert de overleggen van de werkgroepen en zit deze voor.

Het hulpaanbod in de backoffice

Het Advies- en Steunpunt is als frontoffice de toegangspoort naar de backoffice. De backoffice bestaat uit de reguliere hulpverlening (eerste en tweedelijns voorzieningen), de hulpverlening volgens het protocol eerste hulp bij huiselijk geweld, de light variant van deze methodiek en de sociale teams.

Eerste hulp bij huiselijk geweld

In Fryslân is de aanpak van huiselijk geweld ontwikkeld en gecoördineerd door het project Thuisfront. Thuisfront is een initiatief van Vrouwenopvangorganisaties in de drie noordelijke provincies en Fiom district Noord. Samen vormden zij de stuurgroep van Thuisfront en sloten daartoe in 2000 een samenwerkingsovereenkomst voor de duur van vier jaar. April 2004 was het convenant afgelopen. Voor Fryslân geldt dat één van de medewerkers van het project Thuisfront als coördinator door is gegaan met het project 'Eerste hulp bij huiselijk geweld'.

Na de ontwikkeling van het project is er in 2003 een start gemaakt met de uitvoering in Fryslân. Hiervoor hebben de volgende organisaties een samenwerkingsovereenkomst ondertekend: Stichting Algemeen Maatschappelijk Werk Friesland (AMW), Ambulante Forensische Psychiatrie Nederland (AFPN), Fiom, Hulp en Welzijn Leeuwarden (HWL), Stichting Profiel, Interzorg, Openbaar Ministerie Leeuwarden, Politie Fryslân, Reclassering Leeuwarden, Stichting Slachtofferhulp Nederland, Steunpunt Bestrijding Seksueel Geweld Friesland, Thuisfront Friesland en Vrouwenopvang Fryslân.

De werkwijze van het project is in een protocol vastgelegd en loopt als volgt. Bij de politie komt een melding van partnergeweld binnen. Zowel het slachtoffer als de dader worden op het politiebureau uitgenodigd. De dader wordt verteld dat huiselijk geweld een delict is en dat vervolging mogelijk is. De dader kan (op basis van vrijwilligheid) al iets doen. Het gaat

dan om een behandeling bij de AFP, waar de dader leert om verantwoordelijk te zijn voor het geweld en instrumenten aangereikt krijgt om met agressie om te gaan. Eventueel kan een rechter deze vrijwillige behandeling meenemen in de strafmaat. Wanneer de dader niet op vrijwillige basis bij het AFP in behandeling gaat, kan de rechter deze behandeling opleggen.

Het slachtoffer wordt verteld dat zij of hij niet verantwoordelijk is voor het geweld, maar wel voor de eigen veiligheid en voor de veiligheid van de eventuele kinderen. Het slachtoffer kan in behandeling gaan bij het Algemeen Maatschappelijke Werk (AMW). Wanneer het geweld nog niet gemeld is bij de politie, zal het AMW het slachtoffer motiveren dit alsnog te doen. Verder wordt besproken hoe te handelen in geval van gevaar en wat de rol van het slachtoffer is in de relatiedynamiek. In het traject is plaats ingeruimd voor gesprekken waarbij slachtoffer en dader met hun hulpverleners met elkaar om tafel gaan zitten. Dader en slachtoffer tekenen een overeenkomst, waarin zij akkoord gaan met uitwisseling van gegevens tussen politie en hulpverleners. Ook is er een hulpaanbod voor kinderen die getuige van huiselijk geweld zijn geweest, ontwikkeld. Het gaat hier om het groepsaanbod "Met je vingers in je oren".

Door deze werkwijze heeft de politie een veel actievere rol gekregen in het bewegen van geweldsplegers richting hulpverlening. Binnen Fryslân zijn er in zes regio's verspreid over de provincie werkgroepen waarin informatie-uitwisseling plaats vindt tussen de hulpverlenende instellingen en de politie. Het Openbaar Ministerie wordt er altijd bij betrokken en gaat indien nodig over tot behandeling van een zaak. Vrouwelijke slachtoffers kunnen een beroep doen op een time-out in een vrouwenopvanghuis als ze in verband met de veiligheid tijdelijk onderdak nodig hebben of wanneer ze tijd nodig heeft om te bepalen wat zij verder met haar partner wil. Als er kinderen in een gezin zijn, wordt het AMK bij de zaak betrokken. De werkwijze vereist samenwerking tussen de diverse instellingen. Deze samenwerking is vastgelegd in een overeenkomst.

Sociale teams

De sociale teams zijn ontstaan vanuit de constatering dat de groep mensen met meervoudige problematiek toeneemt. Het gaat dan om mensen met psychische problemen, schulden, problemen op het terrein van huiselijk geweld en verslavingsproblemen. Niet alleen de problematiek van mensen is meervoudig, ook de dienstverlening is meervoudig en versnipperd. Mensen met forse sociale problemen hebben met meerdere instanties te maken. Elke organisatie richt zich op een deel van de problematiek en niemand is verantwoordelijk voor het gehele probleem. Om beter in te kunnen spelen op deze situatie zijn de sociale teams opgericht voor een betere coördinatie bij meervoudige problematiek.

In het sociale team participeren de volgende instellingen: de Politie, Woningbouwcorporaties, Sociale Dienst, GGZ, Verslavingszorg en het Algemeen Maatschappelijk Werk. Ook zijn er sociale teams waar de schoolarts en de pedagogisch medewerker van de Thuiszorg deelneemt aan het sociale team.

De werkwijze van de sociale teams is als volgt: Het sociaal team ontvangt meldingen vanuit de verschillende instellingen en bespreekt de meervoudige problemen. Op basis van deze bespreking worden afspraken gemaakt over de rol- en taakverdeling; er wordt een probleemeigenaar aangewezen en de te bereiken resultaten worden benoemd. Voor elke situatie wordt een zorgplan opgesteld en contractueel vastgelegd.

BIJLAGE 3 SOCIALE TEAMS

Hieronder worden de momenteel in Friesland aanwezige sociale teams weergegeven. Daarbij wordt tevens de naam van de coördinerende instelling van het betreffende sociale team weergegeven.

Team Achtkarspelen

Gemeenten: Achtkarspelen, Tytsjerksteradiel, Boarnsterhiem, Kollumerland, Smallingerland
Coördinatie: Timpaan Welzijn

Team Dantumadeel

Gemeente: Dantumadeel
Coördinatie: gemeente (voorlopig)

Team Dongeradeel

Gemeente: Dongeradeel
Coördinatie: gemeente

Team Franekeradeel

Gemeenten: Franekeradeel en Harlingen
Coördinatie: Streekcentrum de Skûle

Team Heerenveen

Gemeente: Heerenveen
Coördinatie: Stichting Caleidoscoop

Team Leeuwarden

Gemeenten: Leeuwarden, Zuid, Noord en Oost
Coördinatie: Stichting Hulp en Welzijn Leeuwarden

Team Leeuwarderadeel

Gemeenten: Leeuwarderadeel, Menaldumadeel, Ferwerderadeel, Het Bildt, Middelsee
Coördinatie: Stichting Hulp en Welzijn Leeuwarden

Team Ooststellingwerf

Gemeente: Ooststellingwerf
Coördinatie: Stichting Scala

Team Opsterland

Gemeente: Opsterland
Coördinatie: Timpaan Welzijn

Team Skarsterlân

Gemeente: Skarsterlân
Coördinatie: gemeente

Team Sneek/Wymbritseradiel

Gemeenten: Sneek, Wymbritseradiel, Bolward, Litterenseradiel, Wûnseradiel, Lemsterland

Coördinatie: Timpaan Welzijn

Team Weststellingwerf

Gemeente: Weststellingwerf

Coördinatie: Stichting Welzijn Weststellingwerf

BIJLAGE 4 ITEMLIST SLEUTELINFORMANTEN

In deze bijlage wordt de itemlist weergegeven die is gebruikt als leidraad voor de interviews met de sleutelinformanten.

Het ASHG Fryslân bestaat nu anderhalf jaar. De Gemeente Leeuwarden wil graag dat het ASHG Fryslân wordt geëvalueerd. Onderzoeks- en adviesbureau INTRAVAL heeft hiertoe de opdracht gekregen. De centrale vraagstelling luidt: Zijn de in de beleidsnotitie huiselijk geweld genoemde punten ten aanzien van het functioneren van het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld Fryslân gerealiseerd? Indien dit niet het geval is: wat zijn de knelpunten en hoe kunnen deze worden opgelost? Om deze vraag te kunnen beantwoorden wordt literatuur verzameld en geanalyseerd, registratiegegevens opgevraagd en geanalyseerd en worden 30 (telefonische) gesprekken gevoerd met betrokkenen bij het ASHG Fryslân.

1. Achtergrond respondent (kort)

- omschrijving functie-inhoud, taken, hoe lang in deze functie werkzaam
- rol in het ASHG Fryslân
- werkgebied

2. Bekendheid ASHG Fryslân

- In hoeverre is het ASHG Fryslân bekend bij relevante betrokkenen? Hoe heeft zich dit ontwikkeld sinds november 2005?
- Zijn er knelpunten wat betreft de bekendheid van het ASHG Fryslân? Zijn alle beoogde doelgroepen (slachtoffers, ouders, omstanders en professionals) even goed op de hoogte? Hoe is de verdeling naar aanmelders?
- Hoeveel meldingen zijn er tot nu toe geweest bij het ASHG Fryslân? Hoe heeft zich dit ontwikkeld sinds november 2005?
- Hoe is de verdeling naar het alleen aanhoren van een melding, het geven van advies en het doorverwijzen?
- Zijn er knelpunten wat betreft de meldingen? Hoe kunnen deze worden opgelost?

3. Doorverwijzing

- In hoeverre zijn de verwijzers deskundig? Is er voldoende inzicht in de problematiek? Weet men naar wie men wanneer moet doorverwijzen?
- Is er verbetering wenselijk/mogelijk ten aanzien van het doorverwijzen en afstemmen?
- Hoe verloopt de communicatie tussen de frontoffice (het ASHG) en de backoffice? Is er verbetering wenselijk/mogelijk? Hoe verloopt de uitwisseling tussen de beide backoffice onderdelen (sociale teams en Eerste hulp bij huiselijk geweld)? Zijn er knelpunten in de coördinatie? Hoe kunnen deze worden opgelost?

4. Hulpaanbod

- Wat is het hulpaanbod in de backoffice? Is dit aanbod voldoende afgestemd op de vraag?
- In hoeverre is er een hulpaanbod voor ouderen, kinderen en allochtonen?
- In hoeverre is een systeemaanpak ontwikkeld en gerealiseerd?
- Welke knelpunten doen zich voor in het hulpaanbod? Hoe kunnen deze worden opgelost?
- Is er voldoende formatie en deskundigheid bij de uitvoerende instellingen? Indien dit niet het geval is, wat moet/kan er worden verbeterd?

5. Samenwerking

- Is er voldoende structureel overleg tussen de betrokken partijen? Is dit uitsluitend plenair of ook bilateraal? Waarom is dit voldoende/onvoldoende?
- Vinden daarnaast ook minder structurele (ad hoc) vormen van overleg plaats tussen twee of meer partijen? Over welke onderwerpen met name?
- Is de regie over de samenwerking voldoende? Waarom wel/niet?
- Doen zich knelpunten voor in de samenwerking? Welke?
- Dienen er samenwerkingsverbanden te worden verbeterd of geïntensiveerd? Welke? Hoe zou dat kunnen worden bereikt? Kunnen sommige wellicht ook worden verminderd? Welke?
- Waarover (on)tevreden met betrekking tot samenwerking met partners? Waarover (on)tevreden met betrekking tot samenwerking in eigen organisatie?

6. Monitoring en registratie

- Op welke wijze monitort het ASHG Fryslân de hulpverlening door de backoffice? Is er verbetering wenselijk/mogelijk?
- In hoeverre wordt de registratie van het ASHG Fryslân als betrouwbaar beoordeeld door de direct betrokkenen?
- Hoeveel meldingen/doorverwijzingen zijn er tot nu toe geweest bij het ASHG Fryslân? Hoe heeft zich dit ontwikkeld sinds november 2005? Zijn de gegevens per maand beschikbaar?
- Welke knelpunten doen zich voor wat betreft de monitoring en registratie? Hoe kunnen deze worden opgelost?

7. Afsluiting

- Zijn er nog documenten die voor ons van belang kunnen zijn (beleidsnota's et cetera)?
- Heeft u nog opmerkingen die niet in de vragen aan de orde zijn geweest?

