

HUISELIJK GEWELD GEMELD

Evaluatie Advies- en Steunpunt
Huiselijk Geweld Fryslân

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

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 hulpvrager 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.