

EVALUATIE  
ADVIES- EN STEUNPUNT  
HUISELIJK GEWELD  
FRYSLÂN 2008

M. van Zwieten

S. Biesma

B. Bieleman



**Evaluatie Advies- en Steunpunt  
Huiselijk Geweld Fryslân  
2008**

© INTRAVAL

Groningen-Rotterdam

## COLOFON

© St. INTRAVAL

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

[www.intraval.nl](http://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

Maart 2009

*Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd 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. Haaijer
Druk:	Repro GMW
Opdrachtgever:	Gemeente Leeuwarden

ISBN: 978 90 8874 048 0

# INHOUDSOPGAVE

	<b>Pagina</b>
<b>Hoofdstuk 1 Inleiding</b>	<b>1</b>
1.1 Vraagstelling	2
1.2 Opzet	3
1.3 Leeswijzer	4
<b>Hoofdstuk 2 Registratie en Monitoring</b>	<b>5</b>
2.1 Registratie(systeem)	5
2.2 Contacten	7
2.3 Melders	7
2.4 Dienstenaanbod	9
2.5 Doorverwijzingen	10
2.6 Monitoring	12
2.7 Resumé	13
<b>Hoofdstuk 3 Bekendheid</b>	<b>15</b>
3.1 Ontwikkeling	15
3.2 Resumé	19
<b>Hoofdstuk 4 Hulpaanbod</b>	<b>21</b>
4.1 Van frontoffice naar backoffice	22
4.2 Eerste Hulp Bij Huiselijk Geweld	24
4.3 Sociale teams	25
4.4 Formatie en deskundigheid	25
4.5 Resumé	26
<b>Hoofdstuk 5 Samenwerking en regie</b>	<b>29</b>
5.1 Recente ontwikkelingen	29
5.2 Kwaliteit samenwerking	31
5.3 Uitvoeringsregie	33
5.4 Resumé	35
<b>Hoofdstuk 6 Samenvatting en conclusies</b>	<b>37</b>
6.1 Betrouwbaarheid registratie	37
6.2 Bereik Advies- en Steunpunt	38
6.3 Beschikbaarheid aanbod	39
6.4 Communicatie	40
6.5 Ten slotte	41
<b>Bijlage 1 Afkortingen</b>	<b>43</b>
<b>Bijlage 2 Werkwijze Advies- en Steunpunt</b>	<b>45</b>
<b>Bijlage 3 Schema's AFP</b>	<b>49</b>
<b>Bijlage 4 Itemlist sleutelinformanten</b>	<b>51</b>



# 1. INLEIDING

Het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld Fryslân, kortweg Advies- en Steunpunt, 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 heeft enerzijds een meldfunctie (slachtoffers, daders en andere betrokkenen kunnen bij een centraal telefoonnummer om advies vragen) en anderzijds een coördinerende functie (de aanpak Eerste Hulp Bij Huiselijk Geweld wordt door het Advies- en Steunpunt aangestuurd en gecoördineerd).

## **Frontoffice**

Het Advies- en Steunpunt is een telefonische hulpdienst, voor problemen en vragen op het terrein van huiselijk geweld. Vanuit deze frontoffice kan worden doorverwezen naar de backoffice, die is samengesteld uit bestaande structuren en organisaties. Het Advies- en Steunpunt vormt de toegangspoort voor alle inwoners van de Provincie Friesland naar het hulpverleningsaanbod in de backoffice. Bij de laagdrempelig (anonieme) telefoonlijn kunnen betrokkenen, getuigen, omstanders en professionals terecht voor informatie, advies, hulp of verwijzing. Deze telefonische hulp is 24 uur per dag, zeven dagen per week bereikbaar. 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.

## **Backoffice**

Het Advies- en Steunpunt heeft 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 de deskundigheid.<sup>1</sup>

Met een Advies- en Steunpunt kan een deel van de mensen worden bereikt dat met de werkwijze Eerste Hulp Bij Huiselijk Geweld en de sociale teams niet wordt bereikt. Tot november 2005 kwamen mensen vooral binnen via de politie, het maatschappelijk werk of via de sociale teams. Het gaat hierbij vaak om zware gevallen van huiselijk geweld. Door de implementatie van het Advies- en Steunpunt kunnen mensen in een eerder stadium hun verhaal vertellen, waardoor erger kan worden voorkomen. Het Advies- en Steunpunt heeft wat dat betreft een preventieve rol.

## **Evaluatie**

Medio 2007 heeft een evaluatieonderzoek plaatsgevonden om te bepalen of de in de beleidsnotitie huiselijk geweld opgenomen punten ten aanzien van het functioneren van het Advies- en Steunpunt zijn gerealiseerd. De gemeente Leeuwarden heeft medio 2008

---

<sup>1</sup> Zie bijlage 2: Werkwijze Advies- en Steunpunt.

onderzoeks- en adviesbureau INTRAVAL opnieuw opdracht gegeven een evaluatie van het Advies- en Steunpunt Fryslân uit te voeren, waarbij tevens aandacht wordt besteed aan de knelpunten die in 2007 naar voren zijn gekomen. Bovendien blijkt uit de beleidsnotitie huiselijk geweld dat de opgestelde doelstellingen van het Advies- en Steunpunt in 2008 dienen te zijn bereikt.

## 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;
- een doorverwijzing binnen 24 uur na benadering van het 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.

Deze 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**

De onderzoeksvraag betreft voornamelijk een procesevaluatie, waarbij de onderzoeksopzet bestaat uit drie onderdelen. Begonnen is met deskresearch, waarna (telefonische) interviews zijn gehouden met medewerkers van zowel de frontoffice als de backoffice. Ten slotte zijn de opgevraagde registratiegegevens van het Advies- en Steunpunt geanalyseerd.

### **Deskresearch**

Begonnen is met het verzamelen van schriftelijke informatie. Relevante literatuur, nota's, verslagen en overige documenten en openbare bronnen die sinds medio 2007 zijn verschenen met betrekking tot het functioneren van het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld zijn bestudeerd. Het gaat onder meer om stukken van Fier Fryslân, het Advies- en Steunpunt zelf en inhoudelijke jaarverslagen van uitvoerende organisaties.

### **Registratiegegevens**

Bij het Advies- en Steunpunt zijn registratiegegevens opgevraagd van de tweede helft van 2007 en de eerste helft van 2008. Deze gegevens zijn geanalyseerd om een beeld te krijgen van het aantal contacten, de soort contacten en de doorverwijzingen vanuit de frontoffice naar de backoffice.

### **Interviews**

Het voeren van gesprekken levert waardevolle aanvullende informatie op, welke niet uit schriftelijk materiaal is te achterhalen. Om een goed beeld te krijgen van het functioneren van het Advies- en Steunpunt zijn in totaal 30 (telefonische) interviews gehouden met medewerkers van Fier Fryslân, het Advies- en Steunpunt, de politie, reclassering, AMK, instellingen voor maatschappelijk werk, AFP, GGD en gemeenten<sup>2</sup>. Het OM heeft aangegeven vanwege tijdsgebrek niet mee te kunnen werken.

De interviews hebben plaats gevonden aan de hand van een vragenlijst met zowel open als gesloten vragen. Voor het opstellen van de vragenlijst is gebruik gemaakt van informatie uit de deskresearch, de registratiegegevens en de evaluatie in 2007. De volgende onderwerpen zijn aan bod gekomen: de bekendheid van het Advies- en Steunpunt; doorverwijzing van de frontoffice naar de backoffice; het hulpaanbod; de samenwerking tussen de betrokken instellingen; en de registratie en monitoring.

---

<sup>2</sup> Het betreft beleidsmedewerkers van de volgende gemeenten: Achtkarspelen, Dongeradeel, Franekeradeel, Heerenveen, Leeuwarden, Skarsterlân, Smallingerland en Sneek.

### **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. Deze registratie heeft de volgende oogmerken: om informatie te krijgen over de cliënt, hetgeen noodzakelijk is voor doorverwijzing; om informatie te krijgen over het functioneren van het Advies- en Steunpunt; om informatie te krijgen over de aard en omvang van huiselijk geweld in de regio; om informatie te krijgen over de resultaten 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.<sup>1</sup>

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 Advies- en Steunpunt geformuleerd. Hierin wordt het op orde brengen van de registratie en dossiervorming als prioriteit genoemd.

Uit de evaluatie van 2007 is gebleken dat hier qua registratie en monitoring nog wel enige tekortkomingen waren. Bij het Advies- en Steunpunt is op dat moment behoefte aan een flexibel systeem met voldoende rapportagemogelijkheden. Destijds is aangegeven dat er een nieuw registratiesysteem in ontwikkeling was. Het goed digitaliseren van de gegevens behoeft in 2007 de nodige aandacht. Binnen de werkwijze Eerste Hulp Bij Huiselijk Geweld is volgens de geïnterviewde respondenten in 2007 een goed zicht op (het verloop van) de hulpverlening. Bij de overige doorverwijzingen was echter ook behoefte aan monitoring van de hulpverlening door het Advies- en Steunpunt.

Hieronder worden de bevindingen van 2008 ten aanzien van achtereenvolgens het registratiesysteem, de contacten, de melders, het dienstenaanbod, de doorverwijzingen en de monitoring besproken.

### 2.1 Registratie(systeem)

In eerste instantie is het systeem REGAS door het Advies- en Steunpunt gebruikt als registratiesystematiek. 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 telefonisch contact, is niet efficiënt gebleken. Ook zijn er (te) weinig mogelijkheden om management informatie uit REGAS te halen. Vandaar dat Fier Fryslân heeft besloten om met het registratieprogramma OCTO te gaan werken. Op 1 januari 2008 is dit registratieprogramma binnen Fier Fryslân geïntroduceerd. Ook in OCTO waren geen goede registratiemogelijkheden voor het Advies- en Steunpunt. Daarom is in de loop van 2008 en in nauwe samenwerking met het Advies- en Steunpunt een applicatie binnen OCTO ontwikkeld, geheel afgestemd op de behoeften van het Advies- en Steunpunt. Deze applicatie was 1 oktober 2008 klaar als testversie. Van oktober 2008 tot en met december

---

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

2008 is deze versie uitgeprobeerd en verder verbeterd. Het Advies- en Steunpunt heeft het systeem vanaf 1 januari 2009 definitief in gebruik genomen.

Daarnaast is het Advies- en Steunpunt vanaf 1 juli 2007 met een nieuwe registratieformulier gaan werken, waardoor sinds het tweede halfjaar van 2007 over meer gedetailleerde gegevens wordt beschikt.<sup>2</sup> Dit nieuwe formulier is bijna één op één overgenomen in het nieuwe registratiesysteem. Het goed laten verlopen van deze twee ontwikkelingen vraagt de nodige tijd en energie, aldus de geïnterviewde medewerkers van Fier Fryslân.

### **Betrouwbaarheid cijfers**

Het Advies- en Steunpunt heeft cijfers aangeleverd over de contacten in de tweede helft van 2007 en het eerste halfjaar van 2008. Uit deze cijfers blijkt dat er tussen de maanden sterke fluctuaties zijn in het aantal contacten. Daarnaast is alleen bij de frontoffice een stijging te zien van binnenkomende telefoontjes, terwijl er verder sprake is van een afname van binnenkomende en uitgaande telefoontjes. Het Advies- en Steunpunt is gevraagd om verklaringen hiervoor, aangezien uit gesprekken met respondenten juist bleek dat er een (sterke) toename is van het aantal meldingen.

De geïnterviewden bij Fier Fryslân geven aan dat vooral onderbezetting heeft geleid tot een onvolledige registratie. Deze onderbezetting diende zich al aan in 2007. Dit heeft volgens de geïnterviewden geleid tot het (onbewust) stellen van prioriteiten. Vanuit Fier Fryslân is ervoor gekozen de hoogste prioriteit te geven aan de bereikbaarheid: het Advies- en Steunpunt moet zeven dagen per week en 24 uur per dag bereikbaar zijn. Mensen die bedreigd worden, moeten volgens de geïnterviewden de garantie hebben dat ze altijd bij het Advies- en Steunpunt terecht kunnen. Vanwege onderbezetting zijn met name ten aanzien van de registratie concessies gedaan. Er is bijvoorbeeld voor gekozen om meerdere telefonische contacten rondom één zaak als één telefonisch contact te registreren. Als tien telefoontjes - wat volgens de geïnterviewden bij Fier Fryslân niet ongebruikelijk is - geregistreerd worden als één telefoontje loopt het aantal uitgaande telefonische contacten drastisch terug. Dit heeft weliswaar tijd opgeleverd bij het registreren, maar het zorgt er voor dat de cijfers niet representatief zijn voor het werkelijke aantal contacten dat heeft plaatsgevonden. Op meerdere momenten in 2008 zijn er volgens de geïnterviewden (forse) achterstanden ontstaan waardoor zij de betrouwbaarheid - in de zin van volledigheid van de registratie - niet kunnen garanderen. De geïnterviewden bij Fier Fryslân geven aan dat de cijfers die zijn aangeleverd geen reëel beeld geven van de inkomende en uitgaande telefoontjes en andere contacten. Het geeft alleen een beeld van het minimum aantal contacten.

Verder geven de geïnterviewden bij Fier Fryslân aan dat het aantal inkomende en uitgaande telefoontjes mogelijk ook iets afneemt omdat het Advies- en Steunpunt professionals - die in de keten aan een huiselijk geweldzaak werken - stimuleert om bij elkaar informatie over een gezin/zaak op te vragen. Zo wordt geprobeerd te voorkomen dat het Advies- en Steunpunt steeds als intermediair wordt gebruikt.

Als gevolg van de onvolledigheid van de registratiegegevens gaat het in de volgende paragrafen om minimumaantallen contacten, melders, dienstenaanbod en doorverwijzingen. Daarnaast wordt niet gekeken naar verschillen in absolute aantallen, maar worden enkel verhoudingen - door middel van percentages - weergegeven.

---

<sup>2</sup> De opgevraagde gegevens over het tweede halfjaar van 2007 komen uit de REGAS-database, terwijl gegevens van het eerste halfjaar van 2007 door het Advies- en Steunpunt zijn geëxtrapoleerd uit de gegevens van het tweede halfjaar van 2007.

## 2.2 Contacten

In deze paragraaf wordt ingegaan op het totaal aantal contacten, de eerste contacten en de telefonische contacten bij het Advies- en Steunpunt. Het gaat hierbij uitdrukkelijk alleen om de contacten die zijn geregistreerd. Zoals eerder is aangegeven heeft het registreren niet consequent plaatsgevonden, waardoor het hier minimaal aantallen betreft. Vergelijkingen tussen halve jaren en maanden zijn dan ook niet goed mogelijk. Het gaat bij de aantallen in deze paragraaf telkens zowel om contacten bij de frontoffice (Advies- en Steunpunt) als contacten binnen het kader Eerste Hulp Bij Huiselijk Geweld.

### Totaal aantal contacten

Allereerst is gekeken naar het totaal aantal contacten dat is geregistreerd. Het gaat om zowel ingaande en uitgaande telefonische contacten als overige contacten zoals e-mail, fax, face-to-face gesprekken en onverwachte bezoekcontacten. Bij het Advies- en Steunpunt staan over het hele jaar 2006 1.023 contacten geregistreerd, terwijl het in geheel 2007 in totaal om 3.202 geregistreerde cliëntgerelateerde contacten gaat.<sup>3,4</sup> In de eerste helft van 2008 zijn bij het Advies- en Steunpunt in totaal 1.876 contacten geregistreerd.

### Eerste contacten

Door het Advies- en Steunpunt wordt onderscheid gemaakt naar eerste en vervolcontacten. Het gaat hierbij om alle soorten contacten: zowel telefonische als overige. Gekeken is naar het aantal vastgelegde eerste contacten in 2007 en 2008. In het eerste halfjaar van 2007 zijn 572 eerste contacten geregistreerd, terwijl het in de tweede helft van 2007 gaat om 736 eerste contacten. Het totaal aantal vastgelegde eerste contacten in het eerste halfjaar van 2008 is 945.

### Telefonische contacten

Het Advies- en Steunpunt heeft te maken met telefonische contacten en overige contacten zoals e-mail, fax, face-to-face gesprekken en onverwachte bezoekcontacten. Hier wordt ingegaan op de geregistreerde (inkomende en uitgaande) telefonische contacten waarbij het zowel eerste als vervolcontacten betreft. Bij het Advies- en Steunpunt is in het eerste halfjaar van 2007 sprake van 1.185 geregistreerde telefonische contacten, terwijl het in de tweede helft van dat jaar om 1.524 vastgelegde telefoontjes gaat.<sup>5</sup> In de eerste helft van 2008 zijn in totaal 1.677 telefonische contacten geregistreerd.

## 2.3 Melders

Zoals eerder is aangegeven wordt sinds juli 2007 gewerkt met een nieuw registratieformulier. Bij het registreren kan worden aangegeven of het een 'particuliere' of een 'professionele' melder betreft, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen contacten die zijn gerelateerd aan de aanpak Eerste Hulp Bij Huiselijk Geweld en de overige Advies- en Steunpunt contacten (de contacten bij de frontoffice). 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.

---

<sup>3</sup> Inhoudelijke verantwoording 2007. Advies en Steunpunt Huiselijk Geweld. Fier Fryslân, juni 2008.

<sup>4</sup> In het eerste halfjaar van 2007 zijn 1.401 contacten geregistreerd, terwijl het in de tweede helft van 2007 1.801 vastgelegde contacten betreft.

<sup>5</sup> Zie voetnoot 3.

### Eerste contacten

Uit de registratiegegevens van het Advies- en Steunpunt over 2007 blijkt dat de meeste eerste contacten met professionals hebben plaatsgevonden: 78%. Uit tabel 2.1 blijkt dat het ook in het eerste halfjaar van 2008 bij het merendeel (75%) van de eerste contacten om professionals gaat.

Tabel 2.1 Eerste contacten naar doelgroep, 2007/ eerste halfjaar 2008

	eerste halfjaar 2007 <sup>1</sup>	tweede halfjaar 2007	eerste halfjaar 2008
	%	%	%
<b>Professional</b> ASHG (steunpunt)	48	48	46
<b>Professional</b> Eerste Hulp Bij Huiselijk Geweld	30	30	29
<b>Particulier</b> ASHG (steunpunt)	20	20	24
<b>Particulier</b> Eerste Hulp Bij Huiselijk Geweld	1	1	1
niet ingevuld	-	-	0
<b>Totaal</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

<sup>1</sup> Geëxtrapolerde cijfers uit het tweede halfjaar van 2007.

### Vervolgcontacten

Uit tabel 2.2 blijkt dat het ook bij de vervolgcontacten in het tweede halfjaar van 2007 en het eerste halfjaar van 2008 bij het merendeel (respectievelijk 78% en 75%) van de contacten om professionals gaat.

Tabel 2.2 Vervolgcontacten naar doelgroep, tweede halfjaar 2007/ eerste halfjaar 2008

	tweede halfjaar 2007	eerste halfjaar 2008
	%	%
<b>Professional</b> ASHG (steunpunt)	50	44
<b>Professional</b> Eerste Hulp Bij Huiselijk Geweld	28	31
<b>Particulier</b> ASHG (steunpunt)	20	24
<b>Particulier</b> Eerste Hulp Bij Huiselijk Geweld	2	2
<b>Totaal</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

### Eerste en vervolgcontacten particulier

Vervolgens is de categorie 'particulier' nader bekeken. Uit tabel 2.3 blijkt dat het in ruim de helft van alle contacten om slachtoffers gaat die contact opnemen met het Advies- en Steunpunt. Van alle contacten betreft het in ongeveer een derde van de gevallen omstanders.

Tabel 2.3 Particuliere melders, 2007/eerste halfjaar 2008 (eerste en vervolcontacten)

	tweede halfjaar 2007			eerste halfjaar 2008		
	ASHG steunpunt	Eerste Hulp Bij Huiselijk Geweld	totaal	ASHG steunpunt	Eerste Hulp Bij Huiselijk Geweld	totaal
	%	%	%	%	%	%
Slachtoffer	52	56	52	57	73	58
Pleger	7	8	7	4	15	4
Omstanders	35	20	34	32	8	30
Overig	5	4	5	5	-	5
Niet ingevuld	2	12	2	3	4	3
<b>Totaal</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

## 2.4 Dienstenaanbod

Bij 57% van de meldingen in de periode november 2005 tot en met juli 2007 staat vermeld dat informatie en advies is gegeven, terwijl bij 5% staat geregistreerd dat het gaat om consultatie (tabel 2.4). Bij een kwart van de meldingen staat niet geregistreerd wat de geboden dienst is.

Tabel 2.4 Geboden diensten<sup>1</sup>, oud registratieformulier

	november 2005 - (deel van) juli 2007
	%
Informatie en Advies	57
Coördinatie	11
Consultatie	5
Aanmelding	2
Ondersteuning	1
Probleeminventarisatie	1
Overig	2
Onbekend	25

<sup>1</sup> Bij de registratie van de meldingen uit deze periode konden per melding eventueel meerdere diensten worden vermeld. De som van de percentages telt daarom op tot iets meer dan 100%.

Sinds juli 2007 is de indeling in categorieën bij het registreren van de geboden diensten veranderd. Ook kan bij een melding vanaf dat moment niet meer worden gekozen voor meerdere diensten. Hieronder wordt ingegaan op achtereenvolgens de geboden diensten bij de eerste contacten en de geboden diensten bij de vervolcontacten sinds juli 2007. Het betreft gegevens over de contacten vanuit de steunpuntfunctie/de frontoffice. De contacten binnen de aanpak Eerste Hulp Bij Huiselijk Geweld zijn hier buiten beschouwing gelaten.

### Eerste contacten<sup>6</sup>

In het tweede halfjaar van 2007 staat bij 38% van de geregistreerde eerste contacten vermeld dat telefonisch of per e-mail advies is gegeven, terwijl het in de eerste helft van 2008 om 53% gaat (tabel 2.5). Bij eveneens 38% van de geregistreerde eerste contacten in de periode juli tot en met december 2007 gaat het om algemene vragen en informatie over het Advies- en Steunpunt. In de eerste helft van 2008 gaat het om 29% van de geregistreerde eerste contacten waarbij het algemene vragen en informatie betreft.

<sup>6</sup> Het gaat hierbij uitdrukkelijk alleen om de contacten die zijn geregistreerd. Zoals eerder is aangegeven heeft het registreren niet consequent plaatsgevonden. Vergelijkingen tussen halve jaren zijn dan ook niet goed mogelijk.

Tabel 2.5 Geboden diensten, *nieuw* registratieformulier, eerste contacten (tweede helft 2007/ eerste helft 2008)

	juli tot en met december 2007	januari tot en met juni 2008
	%	%
Advies (telefonisch of per mail)	38	53
Informatie (niet cliënt gerelateerd)	38	29
Consultatie <sup>1</sup>	12	3
Face-to-face gesprek	1	0
Outreaching/ crisis contact	1	0
niet ingevuld	10	14
<b>Totaal</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

<sup>1</sup> Bij een consult wordt advies gegeven en volgt een telefonisch vervolgcontact met een cliënt (slachtoffer, pleger of professional).

### Vervolgcontacten<sup>7</sup>

Uit tabel 2.6 blijkt dat bij 36% van de geregistreerde vervolgcontacten in de laatste helft van 2007 telefonisch of per e-mail advies is gegeven, in de eerste helft van 2008 gaat het om 58%. Bij 15% van de geregistreerde vervolgcontacten in de periode juli tot en met december 2007 gaat het om algemene vragen en informatie over het Advies- en Steunpunt, terwijl dit percentage in de eerste helft van 2008 21% bedraagt. Bij 27% van de geregistreerde vervolgcontacten in de laatste helft van 2007 gaat het om een consult, terwijl het in de eerste helft van 2008 om 13% gaat waarbij het een consultatie betreft.

Tabel 2.6 Geboden diensten, *nieuw* registratieformulier, vervolgcontacten (tweede helft 2007/ eerste helft 2008)

	juli tot en met december 2007	januari tot en met juni 2008
	%	%
Advies (telefonisch of per mail)	36	58
Informatie (niet cliënt gerelateerd)	15	21
Consultatie <sup>1</sup>	27	13
Face-to-face gesprek	1	0
Outreaching/ crisis contact	1	0
niet ingevuld	20	8
<b>Totaal</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

<sup>1</sup> Bij een consult wordt advies gegeven en volgt een telefonisch vervolgcontact met een cliënt (slachtoffer, pleger of professional).

## 2.5 Doorverwijzingen

Bij 431 meldingen in de periode november 2005 tot en met juli 2007 is vastgelegd dat de melder is doorverwezen. Uit tabel 2.7 blijkt dat het bij een kwart (24%) van deze doorverwijzingen gaat om een verwijzing naar de maatschappelijke dienstverlening, terwijl bij een vijfde (20%) van de meldingen is doorverwezen naar justitiële instanties, waarbij het hoofdzakelijk gaat om de politie.

<sup>7</sup> Het gaat hierbij uitdrukkelijk alleen om de contacten die zijn geregistreerd. Zoals eerder is aangegeven heeft het registreren niet consequent plaatsgevonden. Vergelijkingen tussen halve jaren zijn dan ook niet goed mogelijk.



Tabel 2.7 Doorverwijzingen, oud registratieformulier (november 2005 - (deel van) juli 2007)

	november 2005 - (deel van) juli 2007	
	%	
Maatschappelijke dienstverlening	24	
Justitiële instanties	20	
Maatschappelijke opvang/ Vrouwenopvang	16	
Hulpverlening jongeren	13	
GGz/ Verslavingszorg	6	
Cliënt of omgeving cliënt	2	
Terugverwijzing naar verwijzer	1	
Lichamelijke gezondheidszorg	1	
Overige organisaties	16	
<b>Totaal</b>	<b>100</b>	

Ook de doorverwijzingen worden vanaf juli 2007 anders geregistreerd dan voorheen. In de registratiegegevens staat aangegeven of het gaat om een rechtstreekse verwijzing, een begeleide verwijzing of dat er geen doorverwijzing is geweest. Een begeleide verwijzing houdt in dat het Advies- en Steunpunt (telefonisch) contact heeft gehad met de instelling waarnaar wordt doorverwezen over de doorverwijzing.

In de tweede helft van 2007 staat bij 45% van de geregistreerde eerste contacten aangegeven dat er is doorverwezen, terwijl het in de eerste helft van 2008 om 29% van de vastgelegde contacten gaat waarbij dit staat vermeld (tabel 2.8). Bij een vijfde (20%) van de eerste contacten in 2007 staat niet aangegeven of er is doorverwezen, terwijl het in het eerste halfjaar van 2008 om nagenoeg twee vijfde (38%) gaat.

Tabel 2.8 Doorverwijzingen, eerste contacten (tweede helft 2007/eerste helft 2008)

	tweede halfjaar 2007 <sup>1</sup>		eerste halfjaar 2008 <sup>2</sup>	
	%		%	
Begeleide verwijzing	32		14	
Rechtstreekse verwijzing	13		15	
Niet ingevuld	20		38	
Geen verwijzingen	35		33	
<b>Totaal eerste contacten</b>	<b>100</b>		<b>100</b>	

<sup>1</sup> Geëxtrapoleerde cijfers uit tweede halfjaar 2007.

<sup>2</sup> Alleen cijfers beschikbaar over doorverwijzingen van eerste contacten die niet vallen binnen de aanpak Eerste Hulp Bij Huiselijk Geweld.

In de registratiegegevens van 2008 staat tevens informatie over de doorverwijzingen bij vervolcontacten. Ook is in deze gegevens een onderverdeling gemaakt naar particulier en professional. Uit tabel 2.9 blijkt dat het bij de vervolcontacten die zijn vastgelegd, bij een derde (32%) van de verwijzingen van particulieren gaat om een begeleide verwijzing. Bij professionals gaat het om een vijfde (19%) van de geregistreerde vervolcontacten die begeleid wordt doorverwezen.

Tabel 2.9 Doorverwijzingen, eerste halfjaar 2008

	Particulier ASHG		Professional ASHG	
	eerste contact	vervolgcontact	eerste contact	vervolgcontact
	(N=230)	(N=219)	(N=435)	(N=410)
	%	%	%	%
Begeleide verwijzing	18	32	12	19
Geen verwijzing	29	39	34	51
Rechtstreekse verwijzing	24	18	11	8
Onbekend	29	11	42	22
<b>Totaal</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

## 2.6 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 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.

De hulpverlening kan op meerdere manieren worden gevolgd. De wijze waarop dit gebeurt hangt onder meer samen met de beide functies van het Advies- en Steunpunt: de functie als steunpunt en de functie als coördinator van de aanpak Eerste Hulp Bij Huiselijk Geweld. Alleen bij de eerste hulp trajecten heeft het Advies- en Steunpunt van de gemeente de taak gekregen de hulpverlening te monitoren. Het Advies- en Steunpunt heeft vanuit de steunpuntfunctie alléén de opdracht om 'warm' door te verwijzen, niet om te monitoren. Het Advies- en Steunpunt heeft echter in haar werkplan 2008 aangegeven naast de eerste hulpzaken ook de frontofficezaken te willen monitoren. Volgens geïnterviewden bij Fier Fryslân is deze doelstelling echter niet realistisch gebleken, aangezien er in 2007 bij het Advies- en Steunpunt al sprake was van een onderbezetting. Daarnaast zijn er in de ketenaanpak werkzaamheden bij gekomen en is het aantal meldingen toegenomen. Vanuit de steunpuntfunctie wordt er echter nog wel naar gestreefd de hulpverlening te volgen.

### **Eerste Hulp Bij Huiselijk Geweld**

Volgens de geïnterviewde respondenten is er, vooral dankzij de werkgroepen, voldoende zicht op de hulpverlening binnen de werkwijze Eerste Hulp Bij Huiselijk Geweld. Het monitoren van de eerste hulpzaken gebeurt vanaf het opstarten van de zaak tot de afsluiting ervan door de uitvoerende partijen. Als een zaak wordt afgesloten sturen bureau Jeugdzorg, Maatschappelijk werk en de forensische psychiatrie zogenoemde afsluitbrieven naar het Advies- en Steunpunt. Hierin staat een verslag en eventueel advies voor vervolg. Na deze afsluitbrieven stopt voor het Advies- en Steunpunt het monitoren. Enkele respondenten merken op dat de monitoring goed loopt maar dat het voor het Advies- en Steunpunt veel werk is om de ketenaanpak goed in beeld te houden en daarnaast contact te onderhouden met alle samenwerkingsverbanden die er verder nog zijn. Een respondent merkt op dat het mooi zou zijn als (ook) zou kunnen worden gemonitord of het geweld blijvend is gestopt, door middel van een vragenlijst bij aanvang, tijdens het hulptraject, bij afsluiting en daarna. Dit behoort echter niet tot het takenpakket van het Advies- en Steunpunt. Tevens zou het volgens een respondent goed zijn voor de monitoring als het Advies- en Steunpunt kan aansluiten op een registratiesysteem binnen het Veiligheidshuis.

### **Frontoffice**

Zoals eerder opgemerkt heeft het Advies- en Steunpunt vanuit de steunpuntfunctie alléén de opdracht om 'warm' door te verwijzen. Bij een warme doorverwijzing heeft het Advies- en Steunpunt (telefonisch) contact met de instelling over de doorverwijzing. Daarnaast streeft het Advies- en Steunpunt naar een follow-up. Indien een beller zelf actief met de verwijzing aan de slag gaat, vraagt het Advies- en Steunpunt of de cliënt wil laten weten hoe het opnemen van contact en het maken van een afspraak is verlopen. Als het Advies- en Steunpunt een week later nog niks heeft gehoord van de beller nemen medewerkers indien mogelijk zelf weer contact op met de cliënt. Daarnaast wordt ook aan de hulpverleningsinstellingen gevraagd om terugkoppeling. Door onder meer onderbezetting zijn een warme overdracht en follow-up volgens enkele geïnterviewden niet altijd mogelijk. Ook zou er vaker dan momenteel terugkoppeling kunnen plaatsvinden door de hulpverleningsinstellingen.

## Registratie

Voor het goed kunnen monitoren van de hulpverlening aan een cliënt, is een betrouwbare en adequate registratie noodzakelijk. Tot nu toe is het erg lastig gebleken om selecties te maken uit de gegevens en lijsten te genereren. Door meerdere respondenten wordt de hoop uitgesproken dat met de ingebruikname van OCTO een goede procesregistratie kan gaan plaatsvinden. Verwacht wordt dat door te registreren met het nieuwe systeem goede overzichten kunnen worden verkregen van het verloop van de contacten. Dit zal het monitoren van de hulpverlening en de zorgcoördinatie ten goede komen. De eerste ervaringen met het gebruik van OCTO zijn positief. De geïnterviewden bij Fier Fryslân merken op dat in 2009 het (juist en volledig) registreren hoog op de agenda staat.

Doordat instellingen op verschillende manieren en met verschillende systemen registreren is het moeilijk om gegevens met elkaar te vergelijken. Van belang is volgens enkele geïnterviewden in ieder geval dat door alle instellingen zo veel mogelijk dezelfde definities worden gehanteerd. Een lastig punt is volgens een geïnterviewde dat de betrokken partijen met eenzelfde gezin bezig zijn maar op verschillende personen binnen het gezin registreren: de politie registreert op dader, maatschappelijk werk op slachtoffer en AMK op kinderen. Dit is niet bevorderlijk voor de communicatie en informatie uitwisseling.

## 2.7 Resumé

Doelen voor 2008:

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

De geïnterviewden bij Fier Fryslân geven aan dat met name onderbezetting heeft geleid tot een onvolledige registratie. Op meerdere momenten in 2008 zijn er (forse) achterstanden ontstaan waardoor de betrouwbaarheid - in de zin van volledigheid van de registratie - niet kan worden gegarandeerd. De cijfers die zijn aangeleverd geven volgens de respondenten geen reëel beeld van de omvang van de inkomende en uitgaande telefoontjes en andere contacten. Het geeft wel een beeld van het minimum aantal contacten. De geïnterviewden bij Fier Fryslân merken op dat in 2009 het registreren, wederom hoog op de agenda staat.

Vanaf 1 januari 2009 is het registratieprogramma OCTO door het Advies- en Steunpunt in gebruik genomen. In nauwe samenwerking met het Advies- en Steunpunt is binnen OCTO een applicatie ontwikkeld, geheel afgestemd op de behoeften van het Advies- en Steunpunt. Verwacht wordt dat met de ingebruikname van OCTO een goede procesregistratie kan gaan plaatsvinden. Dit zal het monitoren van de hulpverlening en de zorgcoördinatie ten goede kunnen komen.

Alleen binnen de functie van coördinator van de aanpak Eerste Hulp Bij Huiselijk Geweld heeft het Advies- en Steunpunt van de gemeente de opdracht gekregen de hulpverlening te monitoren. Volgens de respondenten is er, vooral dankzij de werkgroepen, voldoende zicht op de hulpverlening binnen de werkwijze Eerste Hulp Bij Huiselijk Geweld. Volgens het Advies- en Steunpunt is het veel werk om de ketenaanpak goed in beeld te houden en tevens contact te onderhouden met alle samenwerkingsverbanden die er verder nog zijn. Ook vanuit de steunpuntfunctie wordt er naar gestreefd en is er behoefte aan het volgen van de hulpverlening.



### **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 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.

Uit de evaluatie van 2007 blijkt dat volgens de meeste respondenten de bekendheid van het Advies- en Steunpunt is 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 in 2007 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.

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 gesprekken met relevante betrokkenen en de registratiegegevens. In dit hoofdstuk wordt daarop nader ingegaan.

#### **3.1 Ontwikkeling**

Tijdens en na de start van het Advies- en Steunpunt in november 2005, is een campagne gevoerd met als doel het vergroten van de naamsbekendheid en het onder de aandacht 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 2007 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.<sup>1</sup>

In 2008 zijn interviews gegeven op de radio en zijn er stukken verschenen in (gemeentelijke) kranten. Daarnaast zijn twee nieuw folders ontwikkeld, één voor de front office en één voor de aanpak Eerste Hulp Bij Huiselijk Geweld. In deze laatste wordt het protocol van de aanpak beschreven. Dit is volgens een respondent een goede ontwikkeling, aangezien het protocol niet altijd duidelijk blijkt te worden als de politie dit bij het ter plaatse gaan in alle hectiek die er dan is moet uitleggen.

Afgelopen jaar zijn door de Friese gemeenten drukbezochte discussiebijeenkomsten georganiseerd waarbij het Friese theatergezelschap Tryater de voorstelling Rake Klappen heeft gespeeld. Na de voorstellingen is het publiek door een panel - bestaande uit het Advies- en Steunpunt, het AMK en de politie - geïnformeerd over onder meer de werkwijze van het Advies- en Steunpunt. Tevens is er de mogelijkheid geweest voor het stellen van vragen. Er zijn ongeveer 40 bijeenkomsten geweest waarbij een brede groep mensen is bereikt. Het gaat grotendeels om mensen die vanuit hun (vrijwilligers)werk in contact komen met mogelijke slachtoffers van huiselijk geweld. Deze zogenaamde signaleerders kunnen hulpverleners zijn, maar ook onderwijzers, huisartsen, medewerkers van consultatiebureaus en peuterspeelzalen et cetera. Tijdens de bijeenkomsten is naar voren gekomen dat er bij de signaleerders nog veel vragen zijn over de aanpak van huiselijk geweld en de rol van zowel het Advies- en Steunpunt als het AMK hierin. Ook is gebleken dat er mensen waren die het Advies- en Steunpunt nog niet kenden.

Uit de registratiegegevens van het Advies- en Steunpunt blijkt dat er sprake is van een stijging in het totaal aantal contacten dat heeft plaatsgevonden.<sup>2</sup> Als alleen wordt gekeken naar de telefonische contacten die er zijn geweest, blijkt er ook hier sprake van een toename. Uit de registratiegegevens van het Advies en Steunpunt blijkt dat zowel het aantal eerste contacten met professionals als met particulieren is toegenomen.

### **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. De respondenten geven aan dat de bekendheid van het Advies- en Steunpunt het afgelopen jaar nog verder is toegenomen, maar ook dat deze nog altijd beter kan. Er wordt door meerderen opgemerkt dat het van belang blijft om structureel aandacht te blijven besteden aan voorlichting en PR.

De geïnterviewden bij de gemeenten merken op dat de bekendheid bij de gemeenten met (de werkwijze van) het Advies- en Steunpunt veel groter is geworden. Dit komt onder meer door de ronde van het Advies- en Steunpunt langs de gemeenten die in 2007/2008 heeft plaatsgevonden. Er wordt ook aangegeven dat er meer contact is tussen ambtenaren en het Advies- en Steunpunt. Tevens zijn de eilanden dit jaar al wat meer in beeld, met name Ameland en Terschelling. Een respondent die werkzaam is in de hulpverlening vraagt zich nog wel af in hoeverre (Friese) gemeenten zich voldoende bewust zijn van de problematiek die er speelt en de verantwoordelijkheden die ze hebben in de aanpak ervan.

---

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

<sup>2</sup> Hierbij gaat het zowel om ingaande en uitgaande telefoontjes als overige contacten zoals e-mail, fax, face-to-face gesprekken en onverwachte bezoekcontacten.

Een respondent geeft aan het belangrijk te vinden dat de betrokken partijen elkaar regelmatig inzicht geven in hun werkwijze. Dit is afgelopen zomer onder meer gebeurd tijdens een bijeenkomst, hetgeen door de aanwezigen als zeer nuttig is ervaren. Verder is het AFP momenteel bezig met de voorbereiding van een voorlichtingsbijeenkomst voor ketenpartners. Tijdens die bijeenkomst zullen medewerkers van het AFP ook meer inzicht geven in hun werkzaamheden en rol bij de aanpak van huiselijk geweld.

#### *Professionals*

Door respondenten bij verschillende instellingen wordt opgemerkt dat de bekendheid van het Advies- en Steunpunt bij de kernpartners groot is. De medewerkers van deze instellingen weten het Advies- en Steunpunt bij vragen en onduidelijkheden te vinden en zien het als de spin in het web. Hierbij wordt door enkelen wel aangegeven dat het van belang is nieuwe medewerkers bij de instellingen goed te (blijven) informeren over de huiselijk geweldproblematiek en de werkwijze.

In de evaluatie van 2007 werd aangegeven dat de bekendheid bij de schilpartners<sup>3</sup> en signaleerders nog moest worden vergroot. Dit jaar is daar onder meer door middel van discussiebijeenkomsten de nodige aandacht aan besteed. Door enkele respondenten wordt opgemerkt dat signaleerders zich nog onvoldoende realiseren dat, als ze vragen hebben met betrekking tot huiselijk geweld of advies nodig hebben, ze bij het Advies- en Steunpunt terecht kunnen. Ze moeten het Advies- en Steunpunt niet alleen kennen, maar ook weten hoe het hen tot dienst kan zijn.

#### *Slachtoffers en daders*

Volgens enkele geïnterviewden is voor slachtoffers de drempel om te bellen vaak nog te hoog. Schaamte maakt dat ze er pas laat mee naar buiten komen. Vaak is dit pas als ze geen andere uitweg meer zien, als het geweld is geëscaleerd. Door enkelen wordt opgemerkt dat omstanders het gesprek met slachtoffers zouden moeten aangaan. Als huiselijk geweld een gespreksonderwerp wordt, kan erger worden voorkomen. Plegers van huiselijk geweld nemen volgens enkele respondenten (steeds meer) contact op met het Advies- en Steunpunt, maar het blijft een moeilijke groep om te bereiken en in de hulpverlening te krijgen. Met de komst van het tijdelijk huisverbod, waarbij hulpverlening aan de dader centraal staat, zal meer aandacht uitgaan naar de dader.

De allochtone groep blijft lastig bereikbaar. Dit komt volgens enkele respondenten onder meer door een taalbarrière en het feit dat het bespreken van de problemen per telefoon voor veel allochtone groepen een drempel opwerpt. De keren dat het Advies- en Steunpunt te maken krijgt met allochtonen hebben ze vaak gesprekken op kantoor. Een geïnterviewde merkt daarnaast op dat huiselijk geweld binnen de allochtone groep veelal anders wordt gezien. Het gedrag wordt vaak gezien als een normale gang van zaken, behorend bij de cultuur. Volgens enkele geïnterviewden zou in de voorlichting (nog) meer aandacht aan deze groep kunnen worden besteed. Partoer en Fier Fryslân hebben onlangs samen twee themabijeenkomsten georganiseerd, voor Hindoestanen en Antillianen. Zij geven aan dat de bijeenkomsten goed zijn bezocht; een kleine 30 personen, zowel mannen als vrouwen, per bijeenkomst. Tijdens deze bijeenkomsten wordt ingegaan op het fenomeen huiselijk geweld en de mogelijkheden die er zijn om hulp te zoeken. Er staan nog twee bijeenkomsten, voor Turken en Marokkanen, gepland.

Volgens een respondent is er momenteel te weinig tijd en capaciteit om voldoende aandacht te kunnen besteden aan de doelgroep ouderen c.q. bejaarden. Voor deze groep die, net als

---

<sup>3</sup> Bij de schilpartners gaat het om partijen die wel betrokken zijn bij de aanpak van huiselijk geweld, maar niet deelnemen aan de aanpak Eerste Hulp Bij Huiselijk Geweld.

de doelgroepen allochtonen, een speciale aanpak vergt bij zowel voorlichting als hulpverlening zou volgens een geïnterviewde een aparte projectleider nodig zijn. Volgens enkele geïnterviewden bij Fier Fryslân is twee jaar geleden echter besloten zich niet te richten op specifieke doelgroepen.

Een derde doelgroep, naast allochtonen en ouderen, is de doelgroep ouders. Deze wordt niet genoemd in het oorspronkelijke projectplan, maar is hier later aan toegevoegd. Partoer heeft in 2008 een quickscan uitgevoerd naar oudermishandeling door tieners/jongeren, een aspect van huiselijk geweld waarover nog weinig bekend is.<sup>4</sup> Uit de quickscan blijkt wel dat geïnterviewde professionals van mening zijn dat er sprake is van een structureel probleem. Daarbij wordt opgemerkt dat organisaties nog meer moeten leren inzien dat jongeren, naast getuige of slachtoffer, ook dader van huiselijk geweld kunnen zijn.

### **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 veelal 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 kunnen bereiken van slachtoffers en daders. Een laagdrempelige, 24 uur per dag goed bereikbare frontoffice kan er onder meer voor zorgen dat mensen in een eerder stadium aan de bel trekken. Op deze manier kan een deel van de mensen worden bereikt die voorheen niet werd bereikt. Volgens respondenten bij politie, maatschappelijk werk en het Advies- en Steunpunt gaat het bij de hulpvragen vaak om zware en complexe problematiek, dat is (nog) niet veranderd ten opzichte van 2007. Het kost volgens de geïnterviewden veel tijd om het taboe te doorbreken en huiselijk geweld (al in een eerder stadium) een gespreksonderwerp te maken.

Om er voor te zorgen dat slachtoffers, plegers en omstanders al in een eerder stadium contact op gaan nemen met het Advies- en Steunpunt, wordt daar in de voorlichting ook aandacht aan besteed. Dit gebeurt onder andere door signaleerders in de verschillende werkvelden bewust te maken van de huiselijk geweldproblematiek en van het belang in een vroeg stadium het gesprek aan te gaan met de betrokkene(n). De signaleerders worden ook gemotiveerd om bij vragen en onduidelijkheden contact op te nemen met het Advies- en Steunpunt. Door bijvoorbeeld onderwijzers en medewerkers van sportverenigingen te informeren over hoe zij kunnen handelen bij vermoedens van huiselijk geweld, kan eerder worden ingegrepen. Ook worden familieleden, burens en omstanders die bellen met het Advies- en Steunpunt aangemoedigd om met de slachtoffers/plegers in gesprek te gaan en hen aan te sporen contact op te nemen met het Advies- en Steunpunt. Volgens een respondent zijn de mensen die al in een vroeg stadium naar het Advies- en Steunpunt bellen vooral plegers die zijn geschrokken van hun eigen gedrag en advies vragen.

---

<sup>4</sup> R. van der Vlugt (2008): Quickscan Oudermishandeling door tieners/jongeren. Partoer CMO Fryslân, Leeuwarden.



## 3.2 Resumé

Doel voor 2008:

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

De respondenten geven aan dat de bekendheid van het Advies- en Steunpunt het afgelopen jaar nog verder is toegenomen, maar ook dat deze nog altijd beter kan. Meerdere malen wordt opgemerkt dat het van belang blijft om structureel aandacht te blijven besteden aan voorlichting en PR. Ook uit de registratiegegevens van het Advies- en Steunpunt blijkt dat er sprake is van een stijging in het totaal aantal contacten dat heeft plaatsgevonden.<sup>5</sup> Zowel het aantal eerste contacten met professionals als met particulieren is toegenomen.

Door respondenten bij verschillende instellingen wordt, net als tijdens de evaluatie in 2007, opgemerkt dat de bekendheid van het Advies- en Steunpunt bij de kernpartners groot is. Daarnaast merken meerdere geïnterviewden op dat in het afgelopen jaar de bekendheid bij de gemeenten met (de werkwijze van) het Advies- en Steunpunt veel groter is geworden. In 2007 werd aangegeven dat de bekendheid bij de schilpartners en signaleerders nog moest worden vergroot. Dit jaar is daar, onder meer door middel van discussiebijeenkomsten, de nodige aandacht aan besteed. Tijdens deze bijeenkomsten is naar voren gekomen dat bij de signaleerders nog veel vragen zijn over de aanpak van huiselijk geweld en de rol van het Advies- en Steunpunt hierin. Door de vele meldingen is er (nog) te weinig tijd en capaciteit om voldoende aandacht te kunnen besteden aan het bereiken van de doelgroepen allochtonen, ouderen c.q. bejaarden en ouders. Twee jaar geleden is echter besloten zich niet te richten op specifieke doelgroepen.

Eén van de redenen voor het oprichten van een Advies- en Steunpunt is het in een eerder stadium bereiken van slachtoffers en daders. Volgens respondenten bij politie, maatschappelijk werk en het Advies- en Steunpunt gaat het bij de hulpvragen echter nog vaak om zware en complexe problematiek, dat is (nog) niet veranderd ten opzichte van 2007. Het kost volgens de geïnterviewden veel tijd om het taboe te doorbreken en van huiselijk geweld een gespreksonderwerp te maken.

---

<sup>5</sup> Hierbij gaat het zowel om ingaande en uitgaande telefoontjes als overige contacten zoals e-mail, fax, face-to-face gesprekken en onverwachte bezoekcontacten.



## 4. HULPAANBOD

In dit hoofdstuk wordt het (beoogde) hulpaanbod van het Advies- en Steunpunt behandeld. Het Advies- en Steunpunt is een telefonische hulpdienst die 24 uur per dag, zeven dagen per week bereikbaar is. Het Advies- en Steunpunt wordt bemand door vijf medewerkers - twee keer 0,89 fte, twee keer 0,67 fte en één keer 0,56 fte - met een bezetting van twee medewerkers per dag. Zij worden aangestuurd door de coördinator van het Advies- en Steunpunt (0,89 fte). Daarnaast is er een coördinator van de werkgroepen van de aanpak Eerste Hulp Bij Huiselijk Geweld (0,72 fte). Na 17.00 uur en in het 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. Tevens vindt er vanuit het Advies- en Steunpunt coördinatie plaats van de aanpak Eerste Hulp Bij Huiselijk Geweld.

Uit de evaluatie van 2007 is naar voren gekomen 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. In 2007 is het hulpaanbod voor slachtoffers met psychiatrische problematiek een aandachtspunt. Het Advies- en Steunpunt heeft echter besloten zich (nog) niet op specifieke doelgroepen te richten, maar eerst alle aandacht uit te laten gaan naar het optimaliseren van de bestaande hulpverlening, de systeemaanpak. Er zijn al wel protocollen ontwikkeld voor de hulpverlening aan ouderen en allochtonen. In 2007 is er echter geen financiering om de coördinatie van de backoffice daaromtrent op te pakken. Uit de gesprekken is destijds gebleken dat er veel aandacht uitgaat naar kinderen die getuigen zijn van huiselijk geweld.

De meerderheid van de respondenten in 2007 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 2007 in 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.

Door de respondenten in de evaluatie van 2007 wordt opgemerkt dat de formatie niet bij alle instellingen voldoende is. Bij veel instellingen speelt een capaciteitsprobleem. Hierdoor lukt het niet altijd om de drie sporen 'aanpak kinderen', 'aanpak dader' en 'aanpak slachtoffer' gelijk op te laten lopen. Daarnaast is uit de interviews van destijds gebleken dat de contactpersonen bij de instellingen vaak moeilijk telefonisch bereikbaar zijn. Verwacht wordt dat het probleem met de formatie alleen maar groter wordt gezien de stijgende lijn in het aantal meldingen bij het Advies- en Steunpunt.

Vervolgens wordt in het kader van de evaluatie van 2008 ingegaan op het doorverwijzen van de frontoffice naar de backoffice, de aanpak Eerste Hulp Bij Huiselijk Geweld, de sociale teams en de formatie en deskundigheid.

## 4.1 Van frontoffice naar backoffice

Door een medewerker van het Advies- en Steunpunt worden telefonisch de mogelijkheden aan de hulpvrager uitgelegd. Duidelijke vragen om verwijzing voor hulp, waarbij er 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 en/of een instelling voor maatschappelijk werk en bij de plegers wordt vooral doorverwezen naar de forensische psychiatrie (AFP) en/of de GGZ. Gevraagd wordt of ze zelf contact opnemen met de betreffende hulpverleningsinstelling en of het Advies- en Steunpunt de aanvraag moet ondersteunen. Dit laatste gebeurt bij voorkeur door telefonisch contact met de hulpverleningsinstelling, maar ook wel per e-mail. Op het moment dat er vanuit een andere regio naar het Advies- en Steunpunt wordt gebeld, wordt doorverwezen naar het Advies- en Steunpunt in de betreffende regio.

### Doorverwijzen

De meerderheid van de respondenten merkt op dat zij de verwijzers voldoende deskundig vindt en dat er bij hen voldoende inzicht is in de problematiek. De sociale kaart van de hulpverlening in Friesland hebben ze goed voor zich. Er is sprake van een vaste groep samenwerkingspartners naar wie wordt doorverwezen. Bij elke verwijzing is in ieder geval het doel dat het geweld stopt.

Het Advies- en Steunpunt probeert zoveel mogelijk aan warme doorverwijzing te doen. Dat houdt in dat contact wordt opgenomen en gehouden met de uitvoerende organisatie waarnaar wordt doorverwezen. Vanwege de hoeveelheid werk en de beperkte capaciteit is een warme overdracht echter niet altijd mogelijk. Hoe de verwijzing door het Advies- en Steunpunt precies verloopt is tevens mede afhankelijk van degene die wordt doorverwezen. Indien van een beller wordt verwacht dat hij/zij zelf actief met de verwijzing aan de slag gaat, vraagt het Advies- en Steunpunt of de cliënt wil laten weten of het gelukt is met contact opnemen en een afspraak maken. Als het Advies- en Steunpunt een week later nog niks heeft gehoord van de beller nemen ze indien mogelijk zelf weer contact op met de cliënt. Indien het Advies- en Steunpunt twijfelt of een beller zelf iets met de doorverwijzing gaat doen of kan doen neemt zij contact op met de betreffende instelling en wordt bekeken wie de hulpverlener wordt. Vervolgens wordt de cliënt teruggebeld en gevraagd contact op te nemen met de hulpverlener of de hulpverlener neemt contact op met de beller. Aan de hulpverlener wordt altijd gevraagd om een terugkoppeling naar het Advies- en Steunpunt, om te horen hoe de hulp is verlopen. Die terugkoppeling zou volgens een respondent nog wel beter kunnen. Het is goed voor de medewerkers bij het Advies- en Steunpunt om te horen wat er is gebeurd met een cliënt.

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. Welke hulp een beller precies nodig heeft is niet altijd goed vast te stellen aan de hand van (enkel) een telefoongesprek. Ook komt het volgens een respondent bij het Advies- en Steunpunt voor dat iemands telefoon is afgepakt of dat een persoon maar kort de mogelijkheid heeft te bellen. Dan is het volgens de geïnterviewden van belang dat voor het verhelderen van de hulpvraag naast een telefonisch gesprek ook een faco-to-facegesprek wordt gevoerd. Om een goed beeld te krijgen van de hulpvraag zou je volgens enkele respondenten in sommige gevallen naar een gezin toe moeten gaan, zodat je ziet met wie je te maken hebt en de sfeer kan proeven. Het voeren van face-to-face gesprekken en outreachend werken vallen echter niet binnen het takenpakket van het Advies- en Steunpunt. In het kader van huiselijk geweld zou het volgens enkele respondenten goed zijn als de betrokken partijen outreachende werkers hebben die buiten kantooruren bij mensen thuis langs kunnen gaan.

### **Vraag en aanbod**

Vanwege de toenemende vraag is het volgens meerdere respondenten van belang het hulpverleningsaanbod blijvend in de gaten te houden; is er voldoende en is het gevarieerd genoeg? Door de geïnterviewden worden enkele doelgroepen genoemd waarvoor het huidige aanbod niet toereikend is of waarbij knelpunten worden ervaren.

Het komt wel eens voor dat het Advies- en Steunpunt bij een hulpvraag iemand niet kan doorverwijzen omdat het aanbod niet voldoet. Als voorbeeld wordt door een respondent ouderenmishandeling genoemd waarbij de omgeving signaleert en hulp vraagt en de oudere om wie het gaat hulp mijdt. Volgens de geïnterviewde is er in zo'n geval behoefte aan een hulpverlener die de tijd heeft om gedurende langere tijd met regelmaat bij zo iemand langs te gaan. Met de huidige capaciteit bij de instellingen is dit echter niet mogelijk. Volgens enkele respondenten is er momenteel te weinig tijd en capaciteit om voldoende aandacht te kunnen besteden aan ouderen bij wie er sprake is van huiselijk geweld. In de nieuwe aanwijzing huiselijk geweld die per 1 augustus 2008 van kracht is, wordt ouderenmishandeling expliciet genoemd. Om deze groep te kunnen bereiken en helpen zal er in de toekomst meer aandacht aan moeten worden besteed.

In een visiedocument dat in augustus 2008 door de ketenpartners is opgesteld wordt genoemd dat seksueel geweld extra aandacht behoeft. Gebleken is dat slachtoffers van seksueel geweld niet die hulpverlening krijgen aangeboden zoals deze is geregeld voor huiselijk geweld. Het Advies- en Steunpunt zou volgens een geïnterviewde willen dat seksueel geweld ook de stempel huiselijk geweld krijgt, waardoor slachtoffers ook hulp aangeboden krijgen.

Door een respondent bij het Advies- en Steunpunt wordt opgemerkt dat het soms erg lastig is om een opvangplek te vinden. Zowel bij de opvang van vrouwen als van mannen, is er sprake van een capaciteitsprobleem. Ook is het volgens enkele geïnterviewden moeilijk om voor mensen met een lichtverstandelijke beperking hulpverlening of opvang te vinden. Vaak is een verstandelijke beperking een contra-indicatie.

Daarnaast zijn er volgens enkele geïnterviewden wachtlijsten bij de psycho-educatiegroepen voor kinderen. Het nieuwe hulpaanbod voor pubers, de groep "Herrie in huis", wordt overigens gezien als een positieve aanvulling.

#### *Plegers*

Meerderjarige plegers die bij hun ouder(s) wonen worden door enkele respondenten een lastige groep genoemd om hulp aan te verlenen. Het Advies- en Steunpunt werkt sinds kort nauw samen met het Veiligheidshuis. Hiermee is er een extra mogelijkheid gekomen om plegers aan te pakken, of om invloed uit te oefenen op de aanpak van de plegers. Als nadelig effect heeft het volgens een respondent dat het extra tijd kost die het Advies- en Steunpunt momenteel niet heeft. Ook de minderjarige plegers zijn een punt van aandacht. De forensische psychiatrie is bezig om hiervoor een aanbod te ontwikkelen. Een respondent geeft aan dat het goed zou zijn ook voor de ouders van minderjarige plegers hulpaanbod te ontwikkelen.

Door meerdere respondenten worden zorgen geuit over de op handen zijnde dader uithuisplaatsing. Volgens hen zijn gemeenten er nu nog niet op toegerust om binnen korte tijd de hulpverlening op gang te brengen.

## 4.2 Eerste Hulp Bij Huiselijk Geweld

De werkwijze Eerste Hulp Bij Huiselijk Geweld is een samenwerkingsverband van politie, Justitie, reclassering en hulpverlening zoals het maatschappelijk werk, Bureau Slachtofferhulp, Vrouwenopvang, Ambulante Forensische Psychiatrie en Bureau Jeugdzorg/AMK. 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 vervolgens 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 een Eerste Hulp Bij Huiselijk Geweld traject. 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 gefaxt. De politie en de Vroeghulp van de Reclassering regelen de ondertekening van de instemmingsformulieren. De Reclassering voert een quickscan uit en verwijst de pleger naar de Ambulante Forensische Psychiatrie (AFP) of de Verslavingszorg Noord Nederland (VNN). Het Advies- en Steunpunt zorgt er vervolgens voor dat de benodigde gegevens worden doorgestuurd naar maatschappelijk werk, de AFP en het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling (AMK). De regie en coördinatie bij het uitzetten van het hulpaanbod Eerste Hulp Bij Huiselijk Geweld komt op deze wijze bij één centraal punt, het Advies- en Steunpunt te liggen.<sup>1</sup> Slachtoffers krijgen hulp van het maatschappelijk werk, plegers krijgen hulp van de reclassering en AFP (en zonodig VNN) en als er kinderen bij betrokken zijn wordt de door de politie opgemaakte zorgmelding over de kinderen naar het AMK gestuurd.

Door de geïnterviewden wordt aangegeven dat de systeemaanpak van Eerste Hulp Bij Huiselijk Geweld goed verloopt. Wat bijna alle geïnterviewden echter als knelpunt noemen zijn de onvolledig ingevulde formulieren die door de politie worden aangeleverd. Het moeten opvragen van alle ontbrekende gegevens kost het Advies- en Steunpunt veel extra werk. Over dit knelpunt zijn al gesprekken gevoerd door de betrokken partijen; er wordt bij de politie gewerkt aan verbetering. De afspraak is nu dat het Advies- en Steunpunt wekelijks onvolledige zaken naar de politie mailt. Op deze wijze blijft de verantwoordelijkheid bij de politie liggen.

Een ander aandachtspunt is volgens meerdere geïnterviewden de vrijblijvendheid van de hulp aan plegers. Meerdere respondenten geven aan dat daders vaak niet reageren op een uitnodiging van de forensische psychiatrie ('no-show'). Hier zou meer aandacht aan moeten worden besteed. Bij geen reactie wordt er door de AFP (meerdere malen) achteraan gebeld en nogmaals een brief gestuurd. Meer mogelijkheden heeft de AFP niet. De motiverende gesprekken die de AFP voert kosten overigens de nodige tijd. Deze tijd wordt niet vergoed, aangezien het geen onderdeel van de behandeling vormt. Een knelpunt bij de behandeling van de plegers is de behandellocatie: deze is altijd in Leeuwarden. Plegers elders uit Friesland (waaronder de eilanden) moeten dan ook de tijd en mogelijkheden hebben om zich naar Leeuwarden te verplaatsen. Om hieraan enigszins tegemoet te komen wordt binnenkort gestart met een avondbehandeling. Een ander aspect dat een rol kan spelen bij de hoge 'no-show' aantallen betreft de onduidelijkheid in hoeverre het al dan niet

---

<sup>1</sup> Fier Fryslân (2007): Fier in Fryslân, feiten en cijfers 2006. Fier Fryslân, Leeuwarden.

deelnemen aan de behandeling meespeelt in de afweging van het Openbaar Ministerie. Ook bij de AFP zelf is vaak niet bekend of deelname aan de behandeling heeft geleid tot een mildere strafeis door het OM.

### **4.3 Sociale teams**

In heel Friesland zijn in 2008 in totaal 22 sociale teams actief. 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 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 zoals Bureau Jeugdzorg, de reclassering en AFP. Er worden afspraken gemaakt over de rol- en taakverdeling en er wordt een probleemeigenaar aangewezen.

### **4.4 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.<sup>2</sup> Uit de gesprekken blijkt, net als in 2007, 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 die aandacht en soms een speciale aanpak behoeven. Daarnaast moeten nieuwe medewerkers worden ingewerkt en bijgeschoold.

Betrokken instellingen die niet tot de kernpartners behoren, ontberen volgens de geïnterviewden nogal eens de kennis over huiselijk geweld en de gevolgen ervan. Een respondent geeft echter aan dat het maar de vraag is of instellingen ook geheel op de hoogte moeten zijn. Zolang de instellingen elkaar weten te vinden en gebruik maken van elkaars expertise hoeft dit geen probleem te zijn. Op het moment dat het bijvoorbeeld over verslaving én geweld gaat, kunnen de partijen met elkaar om tafel gaan om samen te kijken wat er moet gebeuren. Een positief punt is volgens een geïnterviewde dat sommige organisaties voor huiselijk geweld aandachtsfunctionarissen hebben aangesteld.

Wat betreft de benodigde formatie wordt, net als in 2007, door de respondenten opgemerkt dat deze bij meerdere betrokken instellingen niet voldoende blijkt. De capaciteitsproblemen dreigen door een toename van het aantal meldingen bij het Advies- en Steunpunt alleen maar groter te worden. Hier zou volgens de respondenten meer op moeten worden ingespeeld, aangezien de verwachting is dat het aantal meldingen alleen maar verder stijgt. Volgens meerdere geïnterviewden is er gezien de werkdruk momenteel onvoldoende menskracht bij het Advies- en Steunpunt. Hierbij wordt opgemerkt dat het nu (nog) niet wordt gemerkt in de kwaliteit van het werk, maar dat hier wel voor wordt gevreesd. Het team wordt kwetsbaar genoemd; met een relatief kleine groep mensen moet een frontoffice

---

<sup>2</sup> zie noot 1

en de hele ketenaanpak worden gerealiseerd. De gemeente heeft volgens een geïnterviewde onlangs toegezegd dat er extra middelen beschikbaar komen, waardoor er een extra kracht zou kunnen worden aangenomen. Door een respondent wordt nog opgemerkt dat er bij het Advies- en Steunpunt nu heel veel kennis en kunde is bij een beperkt aantal personen. Ook dit maakt het Advies- en Steunpunt kwetsbaar.

Het succes van de ASHG's en de aanpak Eerste Hulp Bij Huiselijk Geweld in de noordelijke drie provincies in combinatie met ontoereikende bezetting heeft het Advies- en Steunpunt doen besluiten om een petitie aan de tweede kamer aan te bieden. In de tweede helft van 2008 heeft Fier Fryslân besloten om (ongedekt) iemand aan te stellen, vooruitlopend op de middelen van beschermd en weerbaar in 2009.

## 4.5 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.

Vanwege de toenemende vraag is het volgens meerdere respondenten van belang het hulpverleningsaanbod blijvend in de gaten te houden. Bij het Advies- en Steunpunt komt het wel eens voor dat bij een hulpvraag iemand niet kan worden doorverwijzen omdat het aanbod niet voldoet. Er wordt opgemerkt dat er bij de opvang van zowel vrouwen als mannen sprake is van een capaciteitsprobleem. Tevens zijn er volgens enkele geïnterviewden wachtlijsten bij de psycho-educatiegroepen voor kinderen. Daarnaast merken enkele respondenten op dat het moeilijk is om voor mensen met een lichtverstandelijke beperking hulpverlening of opvang te vinden. Meerderjarige en minderjarige plegers die bij hun ouder(s) wonen, worden ook lastige groepen genoemd om hulp aan te verlenen. Daarnaast is er momenteel te weinig tijd en capaciteit om specifiek aandacht te kunnen besteden aan ouderen en allochtonen bij wie er sprake is van huiselijk geweld.

Door de geïnterviewden wordt aangegeven dat de systeemaanpak van eerste hulp bij huiselijk geweld goed verloopt. Wat bijna alle geïnterviewden echter als knelpunt noemen zijn de onvolledig ingevulde formulieren die door de politie worden aangeleverd. Een ander aandachtspunt is volgens meerdere geïnterviewden de vrijblijvendheid van de hulp aan plegers.

De meerderheid van de respondenten merkt op dat zij de verwijzers voldoende deskundig vindt en dat er bij hen voldoende inzicht is in de problematiek. Het Advies- en Steunpunt streeft ernaar zoveel mogelijk aan warme overdracht te doen, dat is het uitgangspunt. Vanwege de hoeveelheid werk en de beperkte capaciteit is dit echter niet altijd mogelijk. Hoe de verwijzing door het Advies- en Steunpunt precies verloopt is mede afhankelijk van degene die wordt doorverwezen. Welke hulp een beller precies nodig heeft is niet altijd goed te bepalen aan de hand van (enkel) een telefoongesprek. Soms wordt, bij bijvoorbeeld allochtonen, pas duidelijk wat er speelt tijdens een face-to-face gesprek of bij het zien van de



thuissituatie. Het voeren van face-to-face gesprekken en outreachend werken vallen echter niet binnen het takenpakket van het Advies- en Steunpunt.

Uit de gesprekken blijkt, even als in 2007, dat op het gebied van huiselijk geweld voldoende deskundigheid is bij de kernpartners, maar dat bij deze instellingen voortdurend behoefte zal blijven aan bijscholing. De betrokkenen krijgen namelijk steeds met nieuwe doelgroepen en ontwikkelingen te maken die aandacht en soms een speciale aanpak behoeven. Wat betreft de benodigde formatie wordt even als in 2007 door de respondenten opgemerkt dat deze bij meerdere betrokken instellingen niet voldoende blijkt. De capaciteitsproblemen dreigen door een toename van het aantal meldingen bij het Advies- en Steunpunt alleen maar groter te worden. Hier zou volgens de respondenten meer op moeten worden ingespeeld, aangezien de verwachting is dat het aantal meldingen alleen verder zal stijgen.



## 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.

Uit de evaluatie van 2007 is gebleken dat de respondenten in het algemeen tevreden zijn over de samenwerking tussen de verschillende instellingen. Genoemd werd dat steeds moet worden bekeken wat de doelen en prioriteiten zouden moeten zijn en wat dit betekent voor de gehanteerde werkwijze. Uit de gesprekken is destijds naar voren gekomen dat het Advies- en Steunpunt zelf heel duidelijk haar centrale rol moet profileren; terugkoppeling door de hulpverlenende instellingen naar het Advies- en Steunpunt is van groot belang. Ook aan feedback en afstemming tussen de verschillende organisaties in Friesland binnen de aanpak Eerste Hulp Bij Huiselijk Geweld moet blijvend worden gewerkt.

Tijdens de evaluatie in 2007 is verder naar voren gekomen 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.

Hieronder worden eerst recente ontwikkelingen en vervolgens de kwaliteit van de samenwerking en de uitvoeringsregie in de evaluatie van 2008 besproken.

### 5.1 Recente ontwikkelingen

Op het gebied van de aanpak van huiselijk geweld zijn er het afgelopen jaar in Friesland drie belangrijke nieuwe ontwikkelingen geweest. Ten eerste is er door de reclassering gestart met Vroeghulp. Daarnaast is er in Friesland sinds januari 2008 het Veiligheidshuis, waar de aanpak van huiselijk geweld belangrijk onderdeel van uitmaakt. De derde ontwikkeling is het visiedocument dat is opgesteld door de kernpartners van de aanpak Eerste Hulp Bij Huiselijk Geweld. Deze drie ontwikkelingen worden in deze paragraaf besproken. Daarnaast wordt sinds eind 2007 het AMK standaard ingeschakeld als er kinderen in het gezin aanwezig zijn.

#### **Vroeghulp**

Sinds begin 2008 vindt er door de reclassering Vroeghulp plaats. Verdachten van het plegen van huiselijk geweld worden bij de reclassering aangemeld via de reclasseringsbalie, het Advies- en Steunpunt of de politie. De reclassering voert vervolgens een quickscan uit waarin wordt gekeken wie de verdachte is, wat er is gebeurd, wat de achtergronden zijn en of er sprake is van middelengebruik. Het gesprek duurt een uur tot anderhalf uur. Het streven is om verdachten van huiselijk geweld binnen een week te spreken. Met de quickscan wordt een indicatie gegeven van het recidivegevaar. Na de quickscan stuurt de reclassering de pleger door naar de AFP. Indien er sprake is van verslaving wordt de pleger (tevens) doorverwezen naar de ambulante zorg van VNN.

Door de invoering van Vroeghulp heeft de reclassering er een specifieke doelgroep bij gekregen. Het contact tussen de reclassering en de verdachten vindt al vroeg in het proces plaats, waarbij er vaak nog sprake is van heftige emoties. Enkele respondenten bij de reclassering geven aan dat het soms lastig is om deze doelgroep op een zodanige wijze te benaderen, dat zij bereid zijn gebruik te gaan maken van de hulpverlening. Geopperd wordt dat het Advies- en Steunpunt zorgt voor deskundigheidsbevordering, aangezien zij wat betreft het benaderen van deze doelgroep meer kennis en kunde in huis heeft.

Een respondent die werkzaam is bij Vroeghulp merkt op bij onduidelijkheden contact op te nemen met de reclasseringsbalie en niet met het Advies- en Steunpunt. Daarnaast heeft deze geïnterviewde bij vragen ook veel contact met het Veiligheidshuis. Een medewerkster van maatschappelijk werk geeft aan dat haar sinds de komst van de Vroeghulp af en toe niet duidelijk is wat de status is van een huiselijk geweldzaak: ligt het nog bij de reclassering of al bij de AFP? Een respondent bij de AFP geeft aan dat de Vroeghulp het proces vertraagt. De vragen die de reclassering stelt worden later opnieuw gesteld bij de AFP. De Vroeghulp zorgt volgens de geïnterviewde niet voor een soepeler verloop. Ook zijn de plegers niet gemotiveerder dan voorheen.

### **Veiligheidshuis**

In het Veiligheidshuis werken gemeenten, jeugd- en zorginstellingen, politie en justitie samen in de aanpak van criminaliteit en overlast. Tezamen vormen de instellingen het Veiligheidshuis Fryslân. Het Veiligheidshuis zorgt voor een goede koppeling tussen strafrecht, preventie en zorg. Het Veiligheidshuis Fryslân rust op drie pijlers: een persoonsgerichte aanpak van meerderjarige veelplegers, jeugd, daders van huiselijk geweld, criminele en overlastgevende Antillianen, ex-gedetineerden (nazorg) en overlastgevende personen; een gebiedsgerichte aanpak; en de ontwikkeling van een kennis- en expertisecentrum.

Sinds begin 2008 zijn de voornaamste instellingen op het gebied van veiligheid gevestigd in één gang van het Leeuwarder gerechtsgebouw. Het betreft het Openbaar Ministerie; de Regiopolitie Fryslân; de Raad voor de Kinderbescherming; de reclasseringsorganisaties; de Gemeente Leeuwarden; de Dienst Justitiële Inrichtingen (flexplek); en GGZ Friesland (flexplek). De genoemde organisaties vormen de 'binnenring' en werken samen met organisaties in de 'buitenring', zoals de sociale teams en het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld.<sup>1</sup>

### **Visiedocument**

In augustus 2008 is een visiedocument opgesteld door de 12 organisaties die de kern vormen van het samenwerkingsverband Eerste Hulp Bij Huiselijk Geweld: politie, OM, de reclassering, het maatschappelijk werk, het AMK/Bureau Jeugdzorg, de Ambulante Forensische Psychiatrie (AFP)/GGZ, Verslavingszorg Noord Nederland (VNN), Slachtofferhulp en het Advies en Steunpunt Huiselijk Geweld (ASHG)/Fier Fryslân. Zij beschrijven in dit document hun ideeën en visie op de aanpak van huiselijk geweld in Friesland.

---

<sup>1</sup> [www.om.nl](http://www.om.nl)

## 5.2 Kwaliteit samenwerking

De respondenten geven aan dat de samenwerking over het algemeen goed verloopt. Deze wordt volgens hen ook steeds beter. De betrokken partijen kennen elkaar en weten elkaar te vinden, vooral binnen de aanpak Eerste Hulp Bij Huiselijk Geweld is dit het geval. Doordat er bij de structurele overleggen (kernpartnersoverleg, werkgroepen) veelal sprake is van een vaste groep mensen hebben de verschillende partijen elkaar beter leren kennen. De stap om elkaar even te bellen voor overleg is hierdoor ook veel kleiner geworden. Volgens de geïnterviewden vindt er naast de structurele overleggen dan ook veel ad-hoc overleg plaats. Ook maken de organisaties steeds meer gebruik van elkaars expertise.

Voor het behoud van een goede samenwerking is het volgens enkele respondenten van belang dat betrokken partijen bij onduidelijkheden of dingen die niet goed lopen contact met elkaar opnemen. Een ieder heeft hierin zijn eigen verantwoordelijkheid. Een goed verloop van de samenwerking vereist volgens enkele geïnterviewden eigen initiatief en geen afwachtende houding. Belangrijk is ook dat de partijen elkaar op de hoogte (blijven) houden van (veranderingen in) de werkwijze binnen de organisaties. Tevens moet voor anderen steeds duidelijk zijn wie het aanspreekpunt is binnen een organisatie. Een knelpunt dat in 2007 door meerdere respondenten is genoemd, is de bereikbaarheid van de (contactpersonen bij de) instellingen. Destijds is naar voren gekomen dat de contactpersonen bij de instellingen vaak lastig telefonisch bereikbaar zijn. Dit jaar geeft slechts een enkeling aan dat de bereikbaarheid af en toe lastig is. Dit loopt volgens respondenten steeds beter. Inmiddels is helder wie er vanuit welke organisatie in de overleggen zit en kan men elkaar, doordat meer gebruik wordt gemaakt van e-mail, snel bereiken.

In 2007 werd de privacyregelgeving door meerder respondenten een knelpunt genoemd in de samenwerking. De geïnterviewden noemen dit in 2008 nagenoeg niet meer als obstakel. Dat het soms afhankelijk is van de betreffende medewerker of de privacyregelgeving een belemmering is, is volgens enkele respondenten bij meerdere organisaties nog wel eens het geval. Dit is vooral zo als men te maken heeft met een nieuwe medewerker. De verschillende partijen leren elkaar door het samenwerken echter steeds beter kennen, waardoor de uitwisseling van gegevens over het algemeen goed verloopt. In de samenwerking met de GGZ is volgens een respondent de privacyregelgeving nog wel een knelpunt. Hierdoor stopt de nodige informatie-uitwisseling wel eens. Wat de gegevens-uitwisseling en de privacy betreft zouden tussen de GGZ en het Advies- en Steunpunt nog goede afspraken moeten worden gemaakt.

Enkele geïnterviewde gemeenteambtenaren geven aan behoefte te hebben aan meer informatie over het verloop van de aanpak van huiselijk geweld in de eigen gemeente. Een andere gemeenteambtenaar merkt op dat door formatieproblemen en druk vanuit de bovenlaag partijen zich vaak enkel richten op hun kernactiviteiten. Hierdoor blijven sommige hulpvragen liggen omdat niemand de verantwoordelijkheid op zich neemt/kan nemen.

### **Eerste Hulp Bij Huiselijk Geweld**

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 merken net als in 2007 op blij te zijn 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. Uit de gesprekken blijkt ook dat de respondenten positief zijn over het functioneren van de werkgroepen.

Hierna worden enkele specifieke door geïnterviewden genoemde aandachts- en knelpunten en verbeteringen in de aanpak Eerste Hulp Bij Huiselijk Geweld weergegeven.

#### *AFP*

Een geïnterviewde medewerker van de AFP geeft aan dat ‘het viergesprek’ eerder plaats zou moeten vinden. Het viergesprek is een gesprek tussen maatschappelijk werk, AFP, slachtoffer en dader. Een andere respondent merkt op dat de samenwerking tussen de AFP en het AMK ten opzichte van vorig jaar is verbeterd. De samenwerking wordt zelfs zeer goed genoemd.

#### *AMK*

Volgens een geïnterviewde werken maatschappelijk werk en AMK ook steeds beter samen. Deze respondent merkt op dat het maatschappelijk werk voorheen zelf nog onderzoek moest doen naar het kind in een gezin met huiselijk geweld. Tegenwoordig doet AMK in alle gevallen onderzoek en geeft het maatschappelijk werk vervolgens advies. Dit wordt ervaren als een verbetering in de samenwerking. Een andere respondent, werkzaam bij het maatschappelijk werk, merkt echter wel op dat voor haar onduidelijk is wat precies de rol is van het AMK, wat van hen verwacht kan worden. Bij huiselijk geweldzaken wordt door het AMK vaak vrijblijvend advies gegeven, alleen in ernstige gevallen is er sprake van dwang. Volgens de respondent komt hulpverlening op vrijwillige basis vaak niet op gang.

Een geïnterviewde, werkzaam bij het AMK, merkt op dat vaker dan voorheen andere partijen zelf contact opnemen met het AMK. Dit komt mede doordat na het onderzoek van het AMK de verantwoordelijkheid meer bij de hulpverlening wordt gelegd om bij zorgen melding te doen bij het AMK. Het AMK wordt ook vaker geïnformeerd bij een goed verloop van de hulpverlening, maar deze terugkoppeling mag volgens een medewerker nog vaker plaatsvinden.

Het AMK heeft om personeeltechnische redenen een tijdje niet in de werkgroepen gezeten, maar sinds augustus 2008 zit in elke werkgroep weer een medewerker van het AMK.

#### *Politie*

Door meerdere respondenten is opgemerkt dat de politie in het afgelopen jaar zaken nogal eens onvolledig (of helemaal niet) heeft aangeleverd. Dit levert het Advies- en Steunpunt veel extra werk op. Hierover zijn inmiddels de nodige gesprekken gevoerd tussen politie en Advies- en Steunpunt. De afspraak is nu dat het Advies- en Steunpunt wekelijks onvolledige zaken naar de politie mailt. De verantwoordelijke aldaar zorgt dan dat de gegevens worden aangevuld.

#### *Reclassering*

Een geïnterviewde, werkzaam in de hulpverlening, geeft aan dat de rol van de reclassering haar niet geheel duidelijk is. Hoe de reclassering zich precies verhoudt tot het Advies- en Steunpunt is haar niet helder. Volgens een andere respondent die werkzaam is binnen de hulpverlening, is de reclassering nogal eens afwezig tijdens werkgroepoverleggen. Als reden wordt door de geïnterviewde genoemd dat de prioriteiten van de reclassering elders liggen, vooral als gevolg van onvoldoende mankracht. Een respondent die werkzaam is bij de reclassering merkt op dat de reclassering veel andere taken heeft naast haar betrokkenheid bij de aanpak van huiselijk geweld. Deelname aan de aanpak neemt bij de reclassering momenteel een te groot deel van de beschikbare tijd in beslag. De geïnterviewde geeft aan dat gekeken gaat worden hoe dit anders kan, waarbij het de vraag is of de huidige werkwijze wel behouden kan blijven.

Enkele respondenten die bij de reclassering werken merken op soms terugkoppeling te missen. Over het verdere verloop na doorverwijzen van een cliënt tasten zij af en toe in het duister.

Voor een medewerker is het echter nuttig te weten of een doorverwijzing goed is verlopen. Vooral de gebrekkige terugkoppeling vanuit het Veiligheidshuis wordt genoemd. Er is tijdelijk wel sprake geweest van feedback, maar dit is gestopt vanwege privacyregelingen. Van de AFP krijgt de reclassering vaak wel te horen hoe een zaak is verlopen. Een respondent, werkzaam bij maatschappelijk werk, geeft aan graag op de hoogte gesteld te willen worden wat in het eerste gesprek tussen reclassering en verdachte is besproken. De respondent ziet hier ook een rol in voor het Advies- en Steunpunt die immers de coördinatie doet.

### **Sociale teams**

Als men binnen het sociaal team te maken krijgt met huiselijk geweld, dan wordt dit in principe kortgesloten met het Advies- en Steunpunt. Dit gebeurt volgens enkele respondenten echter nog niet consequent door ieder sociaal team. Bij een ingewikkelde zaak met huiselijk geweld, gaat het Advies- en Steunpunt naar het sociaal team overleg om samen tot een goed advies te komen. Het Advies- en Steunpunt wordt ook wel door een voorzitter van een sociaal team gebeld met de uitnodiging meer informatie te geven over huiselijk geweld. Indien het Advies- en Steunpunt te maken krijgt met een zaak waarin er sprake is van meervoudige problematiek, dan wordt contact opgenomen met het betreffende sociaal team. Vervolgens wordt afgesproken of de zaak bij het Advies- en Steunpunt blijft, of dat het wordt overgedragen aan het sociale team.

De sociale teams en het Advies- en Steunpunt weten elkaar volgens de respondenten beter te vinden dan in 2007. Het Advies- en Steunpunt heeft echter te maken met 22 sociale teams met een uiteen lopende werkwijze, waardoor de mate van contact verschilt. De frequentie en het verloop van het contact hangt samen met wie voorzitter is van een sociaal team. Ook is de samenwerking afhankelijk van de betrokkenheid van deelnemers van een sociaal team bij de werkgroepen Eerste Hulp Bij Huiselijk Geweld. Dit laatste vergemakkelijkt de informatie-uitwisseling.

Enkele respondenten geven aan dat de afspraken tussen het Advies- en Steunpunt en de sociale teams herijkt zouden moeten worden. Aangezien het om 22 verschillende teams gaat is het van belang dat steeds helder is wat de gemaakte afspraken zijn. Een geïnterviewde merkt op dat een modus van samenwerken gevonden moet worden, zodat verschillende overleggen niet onafhankelijk van elkaar met hetzelfde gezin bezig zijn.

Door een andere geïnterviewde wordt opgemerkt dat het Advies- en Steunpunt in Smallerland bezig is om de ketenaanpak te verbinden aan het centrum van jeugd en gezin en het sociale team. Wanneer dit goed werkt, kan het vervolgens als voorbeeld dienen voor andere gemeenten, aldus de geïnterviewde.

## **5.3 Uitvoeringsregie**

Daar waar meerdere organisaties bij de hulpverlening betrokken zijn, moet 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 goede banen te leiden. 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. In het kader van de aanpak Eerste Hulp Bij Huiselijk Geweld wordt per politiedistrict in werkgroepen casuïstiek besproken en de verdere aanpak doorgenomen.<sup>2</sup>

Sinds kort is er tevens wekelijks een justitieel casusoverleg huiselijk geweld met justitie, de reclassering, politie, het Advies- en Steunpunt, AMK en de sociale teams. Het zogenoemde casusoverleg is de rode draad in de persoonsgerichte aanpak. Dit zorgt ervoor dat de gehele aanpak van zorg en repressie goed kan worden gemonitord. Hierdoor is snel duidelijk of er bijvoorbeeld andere hulp samengesteld moet worden of dat een verdachte nog niet is aangemeld. Dit wordt vervolgens op de agenda gezet, waarna bij een volgend overleg wordt nagegaan wat er is gebeurd op het gebied van hulpverlening en dergelijke.

### **Procesregiegroep**

De procesregiegroep bestaat uit een Dagelijks Bestuur en een Algemeen Bestuur. Het Dagelijks Bestuur wordt het Kernpartnersoverleg genoemd; het Algemeen Bestuur is de zogenoemde Stuurgroep Ketenaanpak Huiselijk Geweld.

#### *Kernpartnersoverleg*

Aan het kernpartnersoverleg nemen de volgende instellingen deel: Fier Fryslân, de politie (twee jeugdcoördinatoren), AFP, AMK en instellingen voor maatschappelijk werk. Daarnaast is de reclassering af en toe ook aanwezig. Een respondent bij de politie merkt op het jammer te vinden dat de reclassering heeft aangegeven minder vaak aanwezig te zullen zijn. Door verandering van prioriteiten zal de reclassering ongeveer één keer per half jaar het overleg bijwonen. Tot voor kort waren van alle instellingen voor maatschappelijk werk in Friesland, vertegenwoordigers aanwezig in het kernpartnersoverleg. Een geïnterviewde die werkzaam is bij een instelling voor maatschappelijk werk geeft aan dat onlangs is besloten dat dit wordt teruggebracht naar één vertegenwoordiger die optreedt namens alle maatschappelijk werkinstellingen. Deze vertegenwoordiger koppelt de informatie terug naar de vier instellingen.

Het kernpartnersoverleg vindt één keer in de zes weken plaats. Deze frequentie is volgens de respondenten voldoende. Tijdens de bijeenkomst worden zaken op elkaar afgestemd. Door de betrokken instellingen worden tijdens het overleg knelpunten aangedragen en besproken. Tijdens de evaluatie in 2007 merkten enkele respondenten nog op dat in het kernpartnersoverleg te vaak individuele gevallen werden besproken. Dit is volgens de geïnterviewden nu niet meer het geval. Uit de gesprekken komt naar voren dat het kernpartnersoverleg als zinvol en belangrijk wordt ervaren en goed verloopt. De geïnterviewden zijn te spreken over de deelname van de betrokken partijen. Het zijn in principe veelal dezelfde vertegenwoordigers van de instellingen die bij het overleg aanwezig zijn. Dit is een verbetering ten opzichte van 2007.

#### *Stuurgroep*

De Stuurgroep komt in principe twee keer per jaar bij elkaar. Aan de zogeheten Stuurgroep Ketenaanpak Huiselijk Geweld nemen de uitvoerende organisaties, de GGD en een vertegenwoordiger van de centrumgemeente Leeuwarden deel. Afgelopen jaar zijn ook andere Friese gemeenten gevraagd deel te nemen aan de Stuurgroep. Huiselijk geweld is immers niet alleen de verantwoordelijkheid van een centrumgemeente. Op dit moment maken vier gemeenten deel uit van de Stuurgroep. Aan de Stuurgroep nemen nu ook meer

---

<sup>2</sup> Bajema, C. (2006): Huiselijk geweld: een Friese aanpak. Beleidsvisie van de Friese gemeenten 2006-2009. Gemeente Leeuwarden, Leeuwarden.



directeuren van uitvoerende organisaties deel. Hierdoor kunnen makkelijker beslissingen worden genomen. Een goed punt is volgens een respondent dat de twee coördinatoren van de sociale teams bij de GGD, ook in de stuurgroep huiselijk geweld zitten.

Tijdens de evaluatie in 2008 is door geïnterviewde betrokkenen aangegeven dat duidelijk moet worden wat de functie van de stuurgroep precies is en hoe deze het beste vorm kan worden gegeven. Enkele geïnterviewden merken op dat hen nog steeds niet helder is wat de functie, taken en toegevoegde waarde zijn van de Stuurgroep. Door een respondent wordt opgemerkt dat het vormgeven van de stuurgroep sinds 2007 op de agenda staat. Momenteel wordt volgens geïnterviewden bij Fier Fryslân hard gewerkt aan het vormgeven van de Stuurgroep.

### **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. In de werkgroepen vindt eens in de zes weken afstemming plaats ten aanzien van het hulpaanbod aan de dader, het slachtoffer en de eventuele kinderen.

De coördinator van de werkgroepen verstuurt onder meer de agenda en zorgt voor bijgewerkte casuïstieklijsten. Een week voor de vergadering wordt de agenda gemaild met daarin alle zaken. De betrokken partijen kijken dan wat bij hen de stand van zaken is rondom de betreffende casussen. In principe worden alle casussen besproken tijdens het overleg. De praktijk heeft echter uitgewezen dat dit meestal niet haalbaar is. Nu is afgesproken dat de betrokken partijen zaken die zij graag willen bespreken van tevoren doorgeven. Ook de zaken die volgens hen zijn afgerond worden vooraf doorgegeven. De voorzitter stelt vervolgens de prioriteiten en geeft aan wat daarnaast buiten de vergadering nog besproken moet worden. Hiaten die worden gesignaleerd in het hulpaanbod of in de aanpak van huiselijk geweld, worden teruggekoppeld naar het kernpartnersoverleg.

De geïnterviewden geven aan zeer te spreken te zijn over de wijze waarop de bijeenkomsten worden voorgezeten. Sinds ongeveer een jaar is er een notuliste aangesteld die bij elke vergadering aanwezig is. Dit is volgens meerdere respondenten een grote aanwinst. Zij geven tevens aan dat de besprekingen het afgelopen jaar efficiënter zijn geworden. Enkele respondenten merken op te waarderen dat tijdens de bijeenkomsten door de voorzitter ook recente ontwikkelingen rondom huiselijk geweld worden genoemd. Het gaan dan bijvoorbeeld om wijzigingen op het gebied van wetgeving.

## **5.4 Resumé**

Doelen voor 2008:

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

De respondenten geven aan dat de samenwerking over het algemeen goed verloopt. Deze lijkt ook steeds beter te worden. De betrokken partijen kennen elkaar en weten elkaar te vinden, vooral binnen de aanpak Eerste Hulp Bij Huiselijk Geweld is dit het geval. Volgens de geïnterviewden vindt er naast de structurele overleggen ook veel ad-hoc overleg plaats. Ook wordt meer dan voorheen gebruik gemaakt van elkaars expertise. Dit kan volgens de

geïnterviewden echter nog altijd beter. 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 merken op tevreden te zijn met de coördinerende taak van het Advies- en Steunpunt, waardoor de hulpverlening efficiënter verloopt.

In 2007 werd de privacyregelgeving door meerder respondenten een knelpunt genoemd in de samenwerking. In de evaluatie van 2008 noemen de geïnterviewden dit nagenoeg niet meer als obstakel. Een ander knelpunt dat in de evaluatie van 2007 door meerdere respondenten is genoemd, is de bereikbaarheid van de (contactpersonen bij de) instellingen. In 2008 geeft nog slechts een enkeling aan dat de bereikbaarheid af en toe lastig is.

De sociale teams en het Advies- en Steunpunt weten elkaar volgens de respondenten beter te vinden dan in 2007. Het Advies- en Steunpunt heeft echter te maken met 22 sociale teams met een uiteen lopende werkwijze, waardoor de mate van contact verschilt.

## 6. SAMENVATTING EN CONCLUSIES

In de tweede helft van 2008 heeft een tweede 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, evenals in 2007, 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, Fier Fryslân, de politie, de reclassering, het Advies en Meldpunt Kindermishandeling (AMK), de Ambulante Forensische Psychiatrie (AFP) 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?

- In 2007 werd de registratiewijze van het Advies- en Steunpunt voor verbetering vatbaar geacht. Sinds juli 2007 wordt gebruik gemaakt van een nieuw registratieformulier. Vanaf 1 januari 2009 wordt door het Advies- en Steunpunt gewerkt met een nieuw registratieprogramma.
- Vanwege wisselingen in formulieren en inconsequenties in het registreren kunnen geen betrouwbare uitspraken worden gedaan over (het verloop in) het aantal meldingen.

- Er kunnen momenteel nog geen uitspraken worden gedaan over de werkbaarheid en informatiemogelijkheden van het nieuwe programma. De eerste ervaringen die zijn opgedaan in de testperiode zijn volgens Fier Fryslân positief.

### Monitoring hulpverlening backoffice

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

- De wijze waarop de hulpverlening wordt gemonitord hangt onder meer samen met de beide functies van het Advies- en Steunpunt: de steunpuntfunctie en de functie van coördinator van de aanpak Eerste Hulp Bij Huiselijk Geweld. Alleen binnen deze laatste functie heeft het Advies- en Steunpunt de opdracht de hulpverlening te monitoren.
- Het zicht op de hulpverlening binnen de werkwijze Eerste Hulp Bij Huiselijk Geweld wordt door de respondenten als voldoende beoordeeld, vooral dankzij de informatie-uitwisseling tijdens de werkgroepbijeenkomsten.
- Het uitgangspunt bij doorverwijzing is een warme overdracht. Dit houdt in dat het Advies- en Steunpunt (telefonisch) contact heeft met de instelling over de doorverwijzing. Vanwege de beperkte capaciteit is dit echter niet altijd mogelijk.
- Het Advies- en Steunpunt streeft tevens naar een follow-up, waarbij na verloop van tijd contact wordt opgenomen met een cliënt en/of hulpverleningsinstelling over de voortgang. Daarnaast wordt ook aan hulpverleningsinstellingen gevraagd om terugkoppeling. In de praktijk lukt dit echter (nog) niet altijd.

## 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?

- Er hebben enkele activiteiten plaatsgevonden (campagnes, nieuwe folders, theatervoorstelling), waardoor de bekendheid bij zowel professionele betrokkenen als het algemene publiek verder is toegenomen.
- De precieze werkwijze en rol van het Advies- en Steunpunt en de aanpak Eerste Hulp Bij Huiselijk Geweld is overigens nog niet bij alle schilpartners (met name signaleerders) bekend.
- Het eerder in de geweldscyclus kunnen bereiken van slachtoffers en daders is nog niet gerealiseerd.
- Twee jaar geleden heeft het Advies- en Steunpunt aangegeven zich niet op specifieke doelgroepen te richten. Er is te weinig tijd en capaciteit om voldoende aandacht te kunnen besteden aan het bereiken van bijvoorbeeld allochtonen en ouderen c.q.

bejaarden. Wel zijn er afgelopen jaar twee themabijeenkomsten geweest voor allochtone doelgroepen.

### Aantal meldingen

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

- Vanwege wisselingen in formulieren en inconsequenties in het registreren kunnen geen betrouwbare uitspraken worden gedaan over (het verloop in) het aantal meldingen. Wel kan worden gesproken over een minimumaantal contacten dat er is geweest.
- In het eerste halfjaar van 2007 zijn er minimaal 572 eerste contacten geregistreerd, terwijl het in de tweede helft van 2007 en het eerste halfjaar van 2008 gaat om respectievelijk minimaal 736 en minimaal 945 geregistreerde eerste contacten. Het gaat zowel om telefonische als om overige contacten.

## 6.3 Beschikbaarheid aanbod

Bij de beschikbaarheid van het 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?

- Sommige hulpvragen kunnen, vanwege het ontbreken van een adequaat aanbod, niet worden doorverwezen.
- Bij opvang van zowel vrouwen als mannen komen capaciteitsproblemen voor.
- Hulp voor slachtoffers en daders met een lichtverstandelijke beperking is moeilijk te verkrijgen. Daarnaast zijn bij de psycho-educatiegroepen voor kinderen wachtlijsten. Tevens is er te weinig tijd en capaciteit om specifiek aandacht te kunnen besteden aan ouderen en allochtonen.
- De systeemaanpak verloopt goed.
- Vanwege de toenemende vraag moet het hulpaanbod (hoeveelheid en soort) goed in de gaten worden gehouden.

## 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?

- Over het algemeen wordt de deskundigheid van front- en backoffice door de geïnterviewden als voldoende beoordeeld. Dit neemt niet weg dat zich nog steeds personeelwisselingen voordoen, waardoor ook expertise verloren gaat. Ook de veranderende doelgroepen vragen om deskundigheidsbevordering.
- Vanwege de beperkte capaciteit is een warme overdracht niet altijd mogelijk.
- De geïnterviewden, werkzaam binnen de hulpverlening en de reclassering, geven aan behoefte te hebben aan nog meer terugkoppeling.
- De capaciteitsproblemen bij de verschillende instellingen wordt in 2008 als groter knelpunt ervaren dan in 2007.

## 6.4 Communicatie

De communicatie heeft betrekking op de communicatie tussen het Advies- en Steunpunt (de frontoffice) en de backoffice. De backoffice wordt onder meer gevormd door (de betrokkenen bij) de aanpak 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?

- De samenwerking verloopt volgens de respondenten over het algemeen goed. De betrokkenen weten elkaar te vinden.
- De coördinerende taak van het Advies- en Steunpunt wordt gewaardeerd. De hulpverlening verloopt er volgens de geïnterviewden efficiënter door.
- De bereikbaarheid en de privacyreglementen worden, in tegenstelling tot 2007, niet meer als een groot knelpunt ervaren door de betrokkenen.
- De sociale teams en het Advies- en Steunpunt weten elkaar volgens de geïnterviewden beter te vinden dan in 2007.

## **6.5 Ten slotte**

Uit de evaluatie van 2008 komt naar voren dat het Advies- en Steunpunt op meerdere vlakken is verbeterd ten opzichte van 2007. De geïnterviewden zijn in het algemeen positief over het functioneren van het Advies- en Steunpunt. Meerdere knelpunten uit de evaluatie van 2007 zijn dat nu niet meer of zijn het afgelopen jaar aanzienlijk verbeterd.

Toch worden ook dit jaar door de geïnterviewden nog enkele knelpunten c.q. verbeterpunten genoemd. Bovenal wordt de zorg uitgesproken over de huidige capaciteit in relatie tot het toenemende aantal meldingen. Gezien de voortdurende stijging van het aantal meldingen, de veranderende doelgroepen en daarmee samenhangende nieuwe hulpvragen en de komst van het tijdelijk huisverbod zal de druk op het Advies- en Steunpunt (en overige betrokken partijen) alleen maar toenemen. Daarnaast zal het komende jaar duidelijk moeten worden in hoeverre met het nieuwe registratieprogramma eindelijk een goede procesregistratie kan gaan plaatsvinden.





## **BIJLAGE 1 AFKORTINGEN**

AFP	Ambulante Forensische Psychiatrie
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
OCTO	‘Registratiesysteem’
OM	Openbaar Ministerie
REGAS	‘Registratiesysteem Vrouwenopvang’
RN	Reclassering Nederland
VNN	Verslavingszorg Noord Nederland
VWS	Volksgezondheid Welzijn en Sport

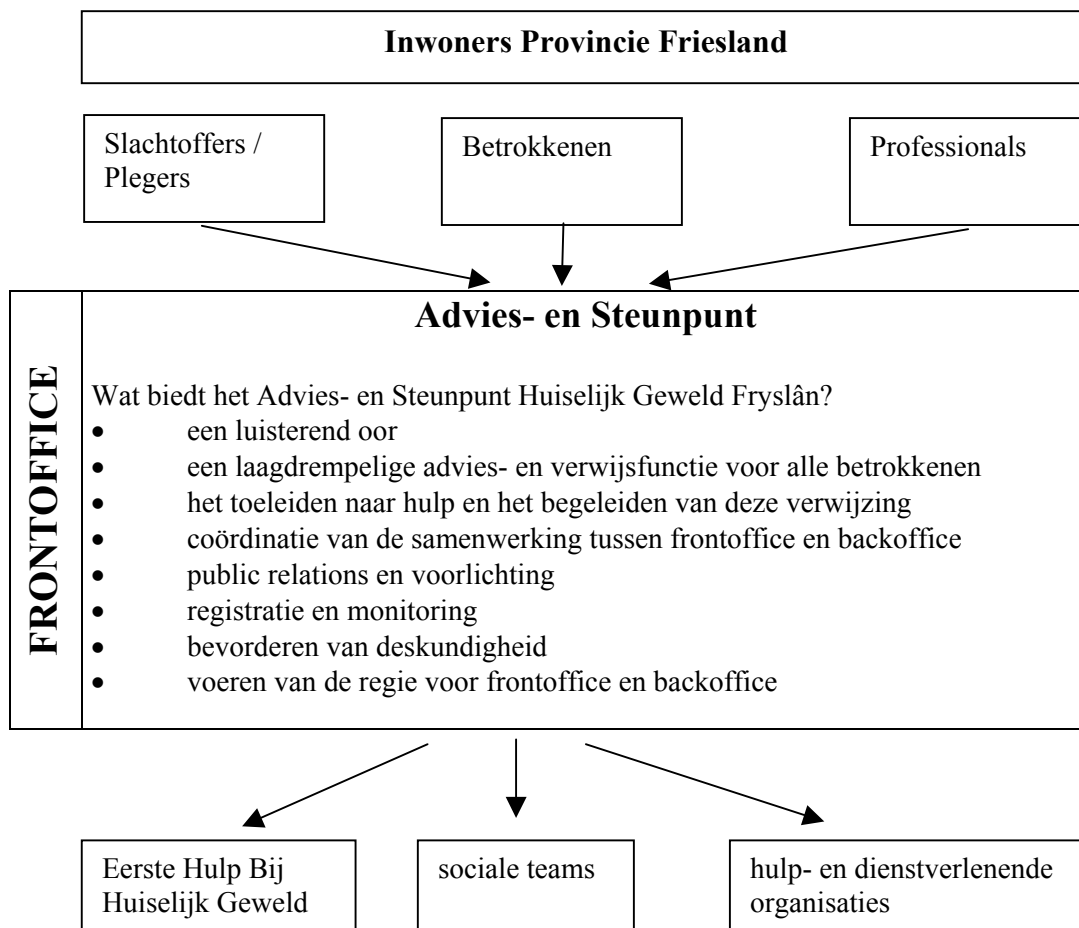


## BIJLAGE 2 WERKWIJZE ADVIES- EN STEUNPUNT<sup>1</sup>

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, zeven 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



<sup>1</sup> 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 (AFP), Fier Fryslân, Hulp en Welzijn Leeuwarden, Openbaar Ministerie (OM), Politie Friesland en Stichting Maatschappelijk Werk Friesland. Het Algemeen Bestuur is de zogenoemde Stuurgroep Ketenaanpak Huiselijk Geweld.

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. In het kader van 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 Maatschappelijk 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.

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 aanwezig 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.

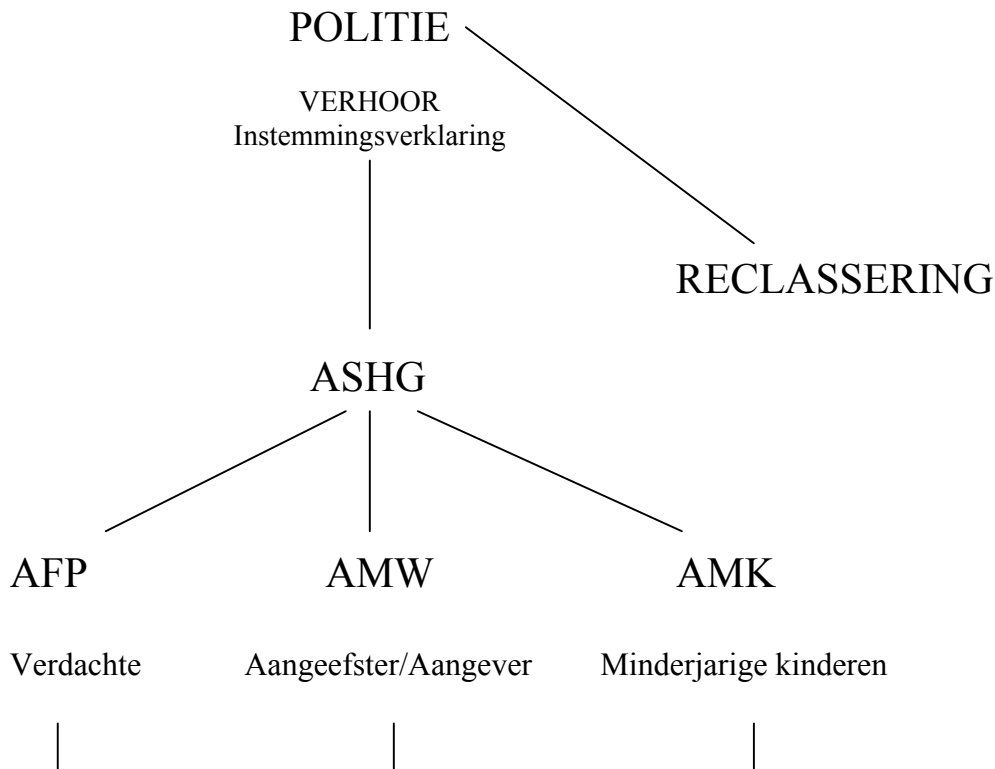
De werkwijze van de sociale teams is als volgt: Het sociaal team ontvangt meldingen vanuit de verschillende instellingen en bespreekt de meervoudige problemen. Op basis van deze bespreking worden afspraken gemaakt over de rol- en taakverdeling; er wordt een probleemeigenaar aangewezen en de te bereiken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



## BIJLAGE 3 SCHEMA'S AFP

In deze bijlage worden twee schema's die van de AFP (Ambulante Forensische Psychiatrie) zijn verkregen weergegeven. Het gaat om het behandeltraject en het justitieel traject.

### Behandeltraject:

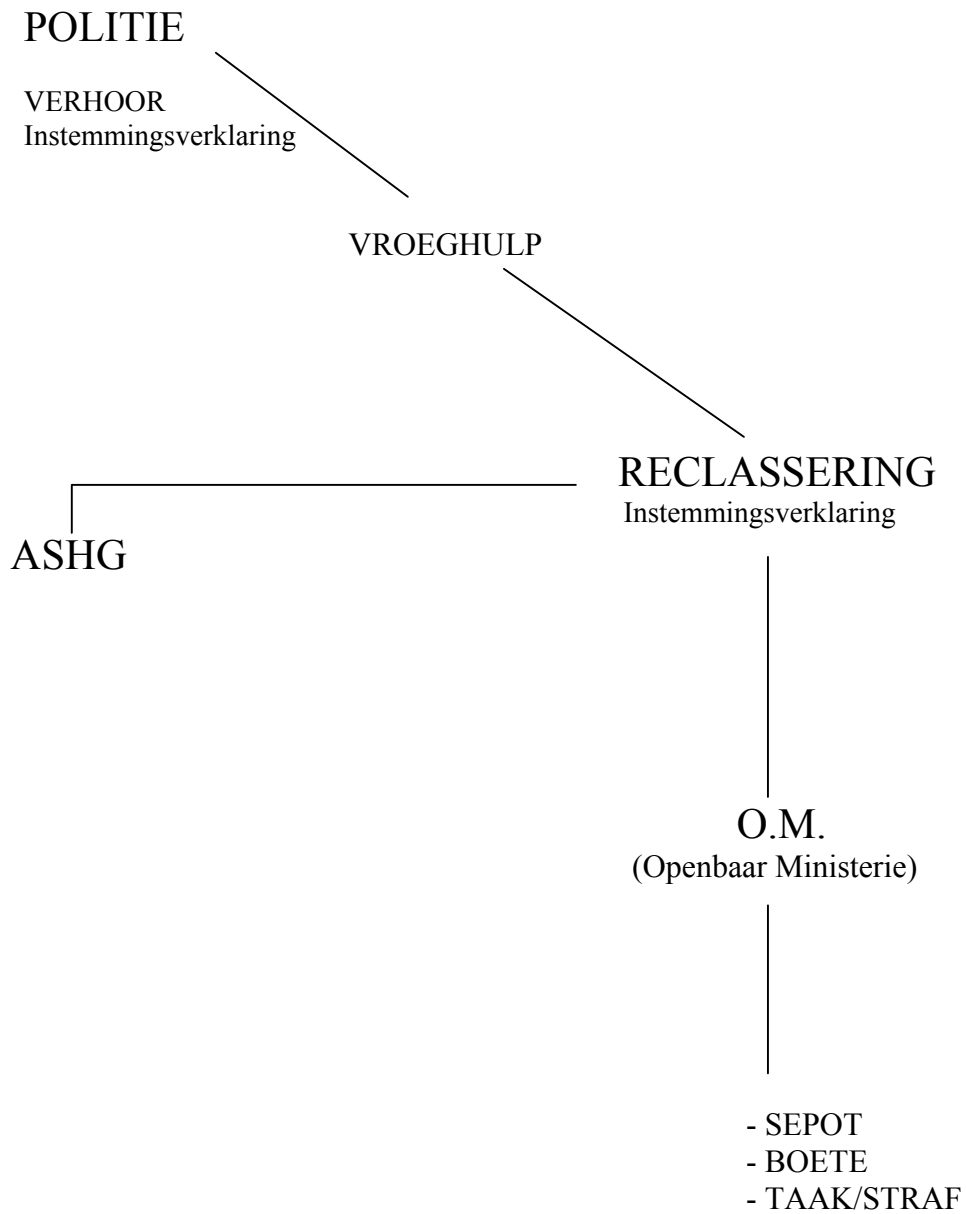


### AFP:

- intakegesprek
- intake psychiater (diagnostiek/verzekering)
- zeven maal groepsbijeenkomst
- zo nodig individueel gesprek
- één maal Viergesprek (AFP, AMW, verdachte en aangever/aangeefster)

Zo nodig overleg/terugkoppeling reclassering en/of ASHG, eventueel aan AMK  
Na volledig doorlopen traject wordt ASHG ingeschakeld.

**Justitieel traject:**





## 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 tweeënehalf jaar. De Gemeente Leeuwarden heeft vorig jaar een evaluatie laten uitvoeren van het ASHG en wil dit jaar deze evaluatie graag herhalen. Onderzoeks- en adviesbureau INTRAVAL heeft hiertoe, evenals vorig jaar, 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? Daarbij wordt tevens ingegaan op de veranderingen die zich het afgelopen jaar hebben voorgedaan, alsmede op de knelpunten en mogelijke oplossingen hiervoor. Om de vragen 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 medio 2007?
- Zijn er knelpunten wat betreft de bekendheid van het ASHG Fryslân? Zijn alle beoogde doelgroepen (slachtoffers, daders, omstanders en professionals) even goed op de hoogte? Hoe is de verdeling naar aanmelders?
- Zijn schilpartners in de hulpverlening en allochtone en oudere slachtoffers en daders van huiselijk geweld beter op de hoogte van het ASHG Fryslân dan medio 2007?
- Hoeveel meldingen zijn er tot nu toe geweest bij het ASHG Fryslân? Hoe heeft zich dit ontwikkeld sinds medio 2007?
- Hoe is de verdeling naar het alleen aanhoren van een melding, het geven van advies en het doorverwijzen?
- Is er voldoende menskracht?
- 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 sprake van een warme overdracht?
- 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?
- Hebben zich het afgelopen jaar veranderingen voorgedaan in de rol van de sociale teams?

#### **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 er een hulpaanbod voor daders en slachtoffers met een psychiatrische problematiek?
- In hoeverre is een systeemaanpak ontwikkeld en gerealiseerd?
- Welke knelpunten doen zich voor in het hulpaanbod? Hoe kunnen deze worden opgelost?
- Zijn de verschillende partners in het hulpverleningsproces goed bereikbaar?
- 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?
- Hebben de overleg- en samenwerkingspartners voldoende mandaat?
- 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?
- Op welke wijze registreert het ASHG Fryslân de meldingen die binnenkomen in de frontoffice? Is verbetering wenselijk/mogelijk?
- In hoeverre wordt de registratie van het ASHG Fryslân als betrouwbaar beoordeeld door de direct betrokkenen?
- Hoeveel meldingen en doorverwijzingen zijn er het afgelopen jaar geweest bij het ASHG Fryslân? Hoe heeft zich dit ontwikkeld sinds medio 2007? 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?

