

# Opschakelen in de keten

Naar een effectievere werkwijze van de aanpak van huiselijk geweld  
in de regio Kennemerland

Rapportage mei 2012

Bureau **Beke**



# Opschakelen in de keten

Naar een effectievere werkwijze van de  
aanpak van huiselijk geweld in de regio  
Kennemerland

Rapportage mei 2012

Bureau **Beke**

**In opdracht van**

Gemeente Haarlem

**Omslagontwerp**

M. Grotens

**Met medewerking van**

Karin Tijhof

Antoon Smulders

**ISBN/EAN**

978-90-75116-78-6

**Kuppens, J. en Ferwerda, H.**

Opschakelen in de keten. Naar een effectievere werkwijze van de aanpak van huiselijk geweld in de regio Kennemerland

© Bureau Beke (Arnhem), 2012

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteurs.

No part of this publication may be reproduced in any form by print, photo print or other means without written permission from the authors.

## Inhoudsopgave

1	Achtergrond	1
	1.1 De onderzoeksopdracht	1
	1.2 Methoden van onderzoek	2
	1.2.1 Procesonderzoek	2
	1.2.2 Cijfermatig onderzoek	3
	1.2.3 Onderzoek naar de klanttevredenheid	5
2	De ketenprocessen in de onderzochte ketens	7
	2.1 De ketenoverleggen huiselijk geweld in Kennemerland	7
	2.2 Het Justitieel Casus Overleg (JCO)	9
	2.3 De drie Casusoverleggen Zorg	9
	2.4 Factoren die van invloed zijn op de casusoverleggen	11
	2.5 Tussenbeschouwing op de bevindingen in dit hoofdstuk en ketensuggesties	12
3	Incident, doorverwijzing, intake en doorlooptijd	15
	3.1 Historisch overzicht in aantallen	15
	3.2 Inzoomen op de doorverwijzingen in 2011	16
	3.3 Recidive in het licht van effectiviteit	19
	3.4 De intake en doorlooptijd in Central Station	21
	3.5 Tussenbeschouwing	22
4	Klanttevredenheid	25
5	Onderzoeksopdracht en stuurgroepsuggesties	27
	Literatuurlijst	33
	Bijlage 1: geïnterviewden	35
	Bijlage 2: de Ketenscan	37
	Bijlage 3: enquête klanttevredenheidsonderzoek	41
	Bijlage 4: Format casuïstiekoverleg Huiselijk Geweld	43



# 1 Achtergrond

In 2010 is het Convenant 'Een vuist tegen huiselijk geweld in Kennemerland' getekend. Via dit convenant werken zorg- en strafrechtelijke partners samen om huiselijk geweld te voorkomen of, als het zich voordoet, te stoppen. Het unieke aan de aanpak is dat een groot aantal partners, professionals, vrijwilligers en burgers, bij de aanpak betrokken is. Daarbij gelden de volgende uitgangspunten:

- Huiselijk geweld en herhaling van huiselijk geweld moet zoveel mogelijk worden voorkomen;
- Huiselijk geweld moet zo snel mogelijk stoppen;
- Hulpverlening bestaat uit een aanpak gericht op de aard van het geweld en kenmerken van plegers en slachtoffers;
- Nazorg betekent herstellen van of leren leven met de schade ten gevolge van huiselijk geweld.

Het doel van de aanpak is tweeledig, namelijk gericht op de hoofdpersonen van het geweld en gericht op een effectievere aanpak. Wat het eerste betreft, moeten slachtoffers, plegers en getuigen van huiselijk geweld direct en adequaat geholpen worden. Dit betekent dat zij eerder hulp en begeleiding zoeken, maar ook dat zij weten waar ze hulp kunnen krijgen.

Wat de effectievere aanpak betreft, gaat het om twee punten: een effectievere ketenaanpak in de periode 2008-2011 en een effectievere preventie en signalering van huiselijk geweld in diezelfde periode.

## 1.1 De onderzoeksopdracht

Door de opdrachtgever is de onderzoeksopdracht als volgt omschreven:

1. Beschrijving van de ketensamenwerking huiselijk geweld;
2. Voorstellen voor ketenafspraken (actiepunten, smart geformuleerd en wellicht afrekenbaar);
3. Methodiek voor centrumgemeente Haarlem om meer regie en sturing uit te kunnen oefenen;
4. Opzetten van een monitoringsysteem van de ketenafspraken;
5. Onderzoek naar effectiviteit van de keten;
6. Onderzoek naar de klanttevredenheid van klanten (professionals, slachtoffers en plegers) uit de keten van huiselijk geweld.

De onderzoeksuitvraag is op te delen in een proces-, een effect- en een klanttevredenheidsonderzoek. De eerste vier onderdelen van de opdracht zijn procesmatig van aard en betrekkelijk eenduidig geformuleerd. Dat laatste geldt tevens voor punt zes, de klanttevredenheid van betrokkenen in de huiselijkgeweldketen. Onderzoek naar de effectiviteit van de keten, punt vijf, verdient nog enige toelichting. Dit punt heeft betrekking op de eerder vermelde dubbele doelstelling: de effectievere ketenaanpak over de jaren 2008-2011 en een effectievere preventie en signalering van huiselijk geweld.

De eerste doelstelling is gericht op de professionele partners in de huiselijkgeweldketen. De tweede doelstelling is vanuit het perspectief van zowel de professional als het slachtoffer, de pleger en de omstander te belichten. Met dit laatste 'dubbele' perspectief hebben we in de methoden van onderzoek (zie paragraaf 1.2) rekening gehouden.

Voor het onderzoek is kennis op zowel procesmatig als cijfermatig terrein noodzakelijk. Bovendien vereist de wens om klanttevredenheidsonderzoek de nodige achtergrondkennis, bijvoorbeeld over de mogelijkheid om slachtoffers en plegers te benaderen. Gezien de betrekkelijk korte duur van het onderzoek en de breedte van de onderzoeksopdracht, is het daarnaast belangrijk om meerdere onderzoekshandelingen tegelijkertijd en met meerdere onderzoekers uit te voeren. In het volgende hoofdstuk gaan we daar via het toelichten van het onderzoeksontwerp dieper op in.

## **1.2 Methoden van onderzoek**

Het onderzoek behelst een proces- en een cijfermatig deel. Procesmatig gaat het om het in beeld brengen van de (samenwerkings)verbanden tussen de professionele partners in de keten en welke methodieken en systemen hiervoor ondersteunend kunnen zijn. Daarnaast bestaat de wens om de effectiviteit van de keten op cijfermateriaal te baseren. Ook gaat het om de klanttevredenheid van professionals, slachtoffers, plegers en omstanders. In ons onderzoeksontwerp splitsen we het klanttevredenheidsonderzoek op: de tevredenheid onder de professionals nemen we mee in het procesonderzoek en de tevredenheid onder slachtoffers in de cijfermatige benadering (via een enquête).

### **1.2.1 Procesonderzoek**

Via het procesonderzoek geven we invulling aan de volgende onderzoeksopdrachten:

1. Beschrijving van de ketensamenwerking huiselijk geweld;
2. Voorstellen voor ketenafspraken (smart geformuleerd en wellicht afrekenbaar);
3. Methodiek voor centrumgemeente Haarlem om meer regie en sturing uit te kunnen oefenen;
4. Opzetten van een monitoringsysteem van de ketenafspraken

Dit voeren we uit door middel van een zogenaamde 'Ketengarage'. Dit is een door Bureau Beke uitgevoerde methodiek om samenwerkingsketens onder de loep te nemen. De meerwaarde daarvan is dat een keten niet zozeer vanuit de papieren situatie belicht wordt, maar vanuit observaties en de ervaring en mening van de bij de keten betrokken praktijkpartners zelf. Daarbij komen zowel succesfactoren als knelpunten in de keten aan bod, om uiteindelijk toe te werken naar praktische suggesties om de keten te optimaliseren. Een Ketengarage stelt zich hooguit als doel om bij te sturen; niet het ombouwen van de keten staat voorop, maar het *finetunen* ervan. Daarvoor zijn ter informatie de meest relevante (beleids)stukken van Kennemerland bestudeerd,



interviews met ketenpartners gehouden (zie bijlage 1), ketenoverleggen bijgewoond en een ketenscan (een enquête onder alle ketenpartners, zie bijlage 2) uitgevoerd. De bevindingen hieruit zijn teruggekoppeld naar de opdrachtgever om te kijken of het beeld uit de ketenscan herkend wordt. Vervolgens worden concrete suggesties gedaan om de keten te optimaliseren. Deze acties kunnen zowel een praktijkgericht als een strategisch-beleidsmatig karakter hebben.

### 1.2.2 Cijfermatig onderzoek

In de onderzoeksopdracht resteren nog twee punten:

5. Onderzoek naar effectiviteit van de keten;
6. Onderzoek naar de klanttevredenheid van klanten (professionals, slachtoffers en plegers) uit de keten van huiselijk geweld.

In het door ons voorgestelde onderzoek maken we van meerdere cijfermatige bronnen gebruik om de door de opdrachtgever gebruikte term 'aantoonbare effectiviteit' te operationaliseren. We gaan daarbij in ieder geval uit van aantoonbare effectiviteit binnen de periode 2008-2012, dus zonder een vergelijking met cijfers van voor die periode te maken. Navraag levert namelijk het inzicht op dat cijfers van voor die periode nog niet goed geregistreerd werden.

De basis voor de effectiviteitsanalyse ligt voor ons bij het bedrijfsprocessensysteem BVH van de politie, de meest actuele huiselijk geweldcijfers over 2011 die door de huiselijkgeweldmedewerker van de politie geregistreerd zijn en de registratie in het systeem *Central Station* van het Steunpunt Huiselijk Geweld Kennemerland.

#### BVH-cijfers

Sinds 2009 is BVH operationeel, als opvolger van de tot dan toe gebruikte drie systemen X-Pol, BPS en Genesys. Huiselijk geweld wordt via een speciale huiselijkgeweldcode in BVH geregistreerd. Het blijkt dat de overgang van de oude bedrijfsprocessensystemen naar BVH niet zonder problemen is verlopen. Voor de huiselijkgeweldcijfers levert dit in de praktijk een trendbreuk in aantallen geregistreerde incidenten op. Deels is deze breuk verklaarbaar (de huiselijkgeweldcode is abusievelijk niet aan het incident gehangen), maar deels ook onverklaarbaar. In het laatste geval bestaat het vermoeden dat een incident niet in BVH is opgenomen.<sup>1</sup>

Het gebruiken van BVH-cijfers als enige bron voor de effectiviteit van de aanpak van huiselijk geweld is daarmee niet afdoende. Een toename in aantallen huiselijkgeweldregistraties kan bijvoorbeeld ook toe te wijzen

---

1. Dit wordt veroorzaakt door het zogenaamde 'tussenbakverschijnsel': incidenten worden 'geparkeerd' in een tussenbak, met de bedoeling dat de politiefunctionaris deze binnen een aantal dagen verwerkt in BVH. Zo niet, dan 'verdwijnt' de melding automatisch uit de tussenbak en is het incident niet geregistreerd.

zijn aan andere dan in de ketenaanpak gelegen feiten. Een grotere meldingsbereidheid bij slachtoffers is hiervan een voorbeeld.

#### Geregisteerde incidenten 2011 door de politie

Sinds januari 2011 worden de huiselijkgeweldincidenten bij de politieregio Kennemerland door een medewerker structureel uit BVH 'getild' en doorverwezen naar het SHG. De politiemedewerker kijkt daarbij niet alleen naar BVH-incidenten met een huiselijkgeweldcode, maar breder. Incidenten die in eerste instantie niet direct met huiselijk geweld te maken hebben, worden ook gelezen en eventueel geboekstaafd als huiselijk geweld. Het gaat dan bijvoorbeeld om het vernielen van een auto; na het lezen van de melding blijkt het een stalkende ex te zijn die de auto bekrast heeft.

#### Geregisteerde personen in *Central Station*

Voor de jaren 2009, 2010 en 2011 is in *Central Station* het aantal aangeelde plegers en slachtoffers geregistreerd. Voor het jaar 2010 kijken we naar de ontwikkeling in doorlooptijd (van eerste aanmelding tot het afsluiten van de melding).

#### De 'breedteanalyse'

De hiervoor beschreven drie bronnen vormen voor ons de basis voor de zogenaamde 'breedteanalyse'. Het gaat daarbij om het vergelijken van drie trendmatige ontwikkelingen uit de drie registratiebronnen, vooral als het gaat om aantallen en doorlooptijden. Centraal daarbij staat de vraag of de trends in registraties dezelfde richting uit wijzen en hoe deze trend te interpreteren is. De basale resultaten uit BVH worden gerelateerd aan de doorverwijzingen van de politie richting het SHG. Een hypothese die we bijvoorbeeld toetsen, is dat een efficiëntere werkwijze leidt tot een kortere doorlooptijd van de politie richting het SHG. We toetsen deze hypothese dan op basis van alle, ruim 2.500, doorverwijzingen in 2011.

#### De 'diepteanalyse'

Deze analyse voeren we uit via twee sporen. Ten eerste stellen we voor om, met name als het gaat om effectievere preventie en signalering van huiselijk geweld, een persoonsanalyse uit te voeren. Het gaat dan om een geanonimiseerde koppeling tussen de groep in 2010 geregisteerde plegers en slachtoffers in *Central Station* met de BVH-incidenten van de politie. Voor de ongeveer 640 personen die in 2010 in *Central Station* geregistreerd staan, is gekeken of na hun registratie bij het SHG nog huiselijk geweldfeiten op hun naam terechtkomen. Ook dit beschouwen we als één van de ma-

ten voor 'aantoonbare effectiviteit', door te kijken wat eventuele (kortetermijn)effecten van een aanmelding op de recidive zijn.<sup>2</sup>

#### Geen procesmatige dossieranalyse

Met nadruk onderzoeken wij de procesmatige aspecten van de ketenaanpak niet via de registraties van de politie en het SHG. Uit ervaring weten we namelijk dat aangelegde dossiers voornamelijk cliëntgericht zijn, niet ketenpartnergericht. Met andere woorden: in de dossiers komt weinig tot geen informatie voor waaruit de (problemen met de) effectiviteit van de keten blijken. Bovendien zullen ketenpartners in de dossiers geen opmerkingen plaatsen over het functioneren van andere ketenpartners.

#### 1.2.3 Onderzoek naar de klanttevredenheid

De klanttevredenheid van de professionals is via de eerdergenoemde ketenscan onderzocht. Klanttevredenheid onder slachtoffers en plegers van huiselijk geweld is, zo weten we uit ervaring, lastiger te onderzoeken vanwege de grote non-respons onder deze groepen. In het algemeen is de respons van burgerenquêtes al laag, laat staan enquêtes die betrekking hebben op een gevoelig onderwerp zoals huiselijk geweld. Bovendien is nooit met zekerheid te stellen of de anonieme invuller een echte pleger of slachtoffer is. Daarnaast moet een enquête onder zeer veel personen uitgezet worden om een enigszins acceptabele respons (in aantallen) onder plegers en slachtoffers te krijgen.

We hebben daarom voor een kleinschaliger alternatief gekozen om een eerste beeld te krijgen van klanttevredenheid. De personen die voor een gesprek bij het SHG zijn langsgesproken, is verzocht om een vragenlijst in te vullen. Bewust hebben we dit de crisismedewerkers van het SHG laten doen, om de anonimiteit van de slachtoffers en plegers te waarborgen. Zodra een persoon heeft toegestemd, heeft de crisismedewerker van het SHG de vragenlijst voorgelegd (zie bijlage 3 voor de vragenlijst). Uiteindelijk heeft dit geresulteerd in twintig ingevulde vragenlijsten, waardoor dit onderdeel het karakter van een kwalitatieve exercitie heeft.

Gezien de gevoeligheid van een huiselijkgeweldsituatie zijn geen personen benaderd die in het (verre) verleden te maken hebben gehad met huiselijk geweld, maar alleen personen die vanaf de start van het onderzoek bij het SHG terecht zijn gekomen.

---

2. Omdat recidiveonderzoek bij voorkeur bekeken wordt over een periode van meerdere jaren, kan het dus voorkomen dat van sommige personen die recent huiselijk geweld gepleegd hebben alleen kortetermijneffecten te bepalen zijn. Door de korte looptijd van het onderzoek is dus per definitie sprake van onderrapportage in recidive.



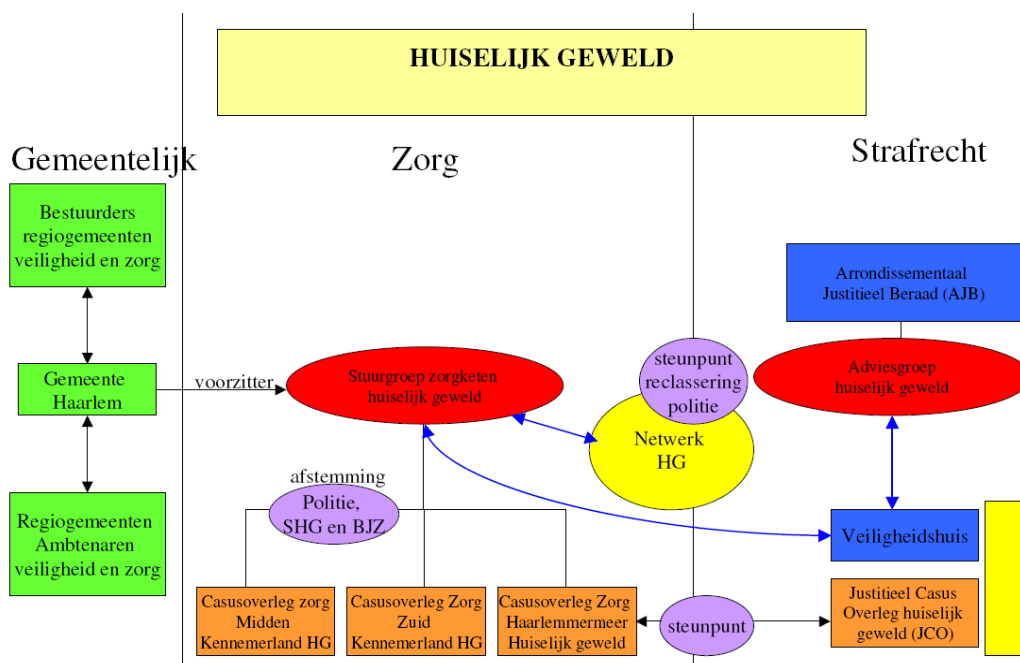
## 2 De ketenprocessen in de onderzochte ketens

In dit hoofdstuk komen de bevindingen uit de observaties, de interviews en de ketenscan aan bod. De bevindingen hebben betrekking op diverse onderdelen van de keten, zoals de regie, het aandragen van casussen, registratie, overbodige en gemiste ketenpartners en achtervang voor uitvallende ketenpartners. Voordat dit gebeurt, schetsen we kort de keten waar het om gaat en welke ketenoverleggen in het onderzoek participeren.

### 2.1 De ketenoverleggen huiselijk geweld in Kennemerland

In onderstaande figuur 2.1 staat de structuur van de vier ketenoverleggen schematisch weergegeven.

**Figuur 2.1:** structuur ketenoverleggen huiselijk geweld in Kennemerland



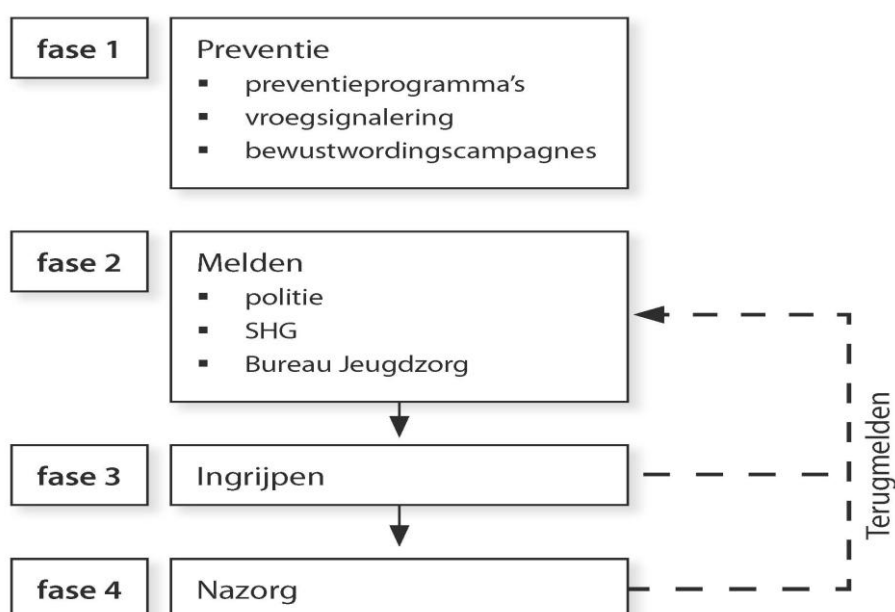
Bron: gemeente Haarlem

De structuur is grofweg opgebouwd uit een beleidsmatig niveau, met vertegenwoordigers uit meerdere instanties die grotendeels ook zitting nemen in de casusoverleggen zelf, een facilitair niveau, waarin bijvoorbeeld de afstemming tussen politie, SHG en BJJ is geregeld en huisvesting voor het Veiligheidshuis, en het casusniveau met de drie Casusoverleggen Zorg en het Justitieel Casus Overleg (JCO).<sup>3</sup>

3. De drie Zorgmeldingenoverleg, voor kinderen, blijven in deze rapportage buiten beschouwing.

Op een meer abstract niveau is de huiselijkgeweldketen in Kennemerland ideaaltypisch als volgt te typeren:

**Figuur 2.2:** ideaaltypische huiselijkgeweldketen



In fase 1 is strikt genomen nog geen sprake van concreet huiselijk geweld. In deze preventiefase kan zowel van landelijk als van lokaal preventiemateriaal gebruik gemaakt worden. Wanneer huiselijk geweld aan de orde is, is het idealiter van belang dat fase 2, 3 en 4 doorlopen worden. Na de meldfase wordt besloten om strafrechtelijk, civielrechtelijk of bestuursrechtelijk te interveniëren. Dit betekent overigens niet, dat dit ook altijd tot een vervolg- of hulpverleningstraject leidt, bijvoorbeeld in het geval van een pleger en een slachtoffer die tegenstrijdige verklaringen afleggen zodat de zaak geseponneerd wordt.

Essentieel in een ideaaltypische keten is dat de resultaten uit fase 3 en 4 gemonitord en teruggekoppeld worden. Op die manier blijft inzichtelijk hoe een zaak door de keten is opgepakt en wat daarvan voor de toekomst te leren is. Om te bepalen of de huiselijkgeweldketen in Kennemerland effectief is, zal in het laatste hoofdstuk bekeken worden of de keten, op basis van de onderzoeksbevindingen, voldoet aan dit ideaaltypisch model.

Vanwege het karakter van een Ketenscan heeft onderhavige rapportage alleen betrekking op de drie Casusoverleggen Zorg en het JCO. In de volgende deelparagraaf (paragraaf 2.2) gaan we dieper in op de bevindingen rond het JCO-onderzoek, in paragraaf 2.3 volgen de uitkomsten van het onderzoek bij de Casusoverleggen Zorg.

## 2.2 Het Justitieel Casus Overleg (JCO)

Om een beeld te krijgen van de aandachtspunten in het JCO is er een casusoverleg bijgewoond, is een vijftal interviews gehouden met vertegenwoordigers in het justitieel casusoverleg en er is een Ketenscan uitgezet onder alle leden van het justitieel casusoverleg.<sup>4</sup> Een belangrijk punt om te vermelden, is dat het JCO een nog betrekkelijk jonge keten is van ruim anderhalf jaar oud. Zoals gebruikelijk in een jonge keten zijn er nog aspecten die moeten worden bijgestuurd, zoals het privacyconvenant. Omdat dit punt al voldoende aandacht krijgt, benoemen we dat niet als aandachtspunt. Wel zijn er op andere terreinen aandachtspunten die mogelijk enige stroomlijning verdienen:

- Soms worden zaken te vroeg voor het JCO ingediend, nog voordat duidelijk is hoe het geweld afloopt;
- Er bestaat een ambigu gevoel over het delen van informatie; enerzijds is er het besef dat delen mag, zelfs door het opzoeken van grenzen (zolang de belangen van de cliënt centraal staan). Anderzijds bestaat de angst dat er te veel gedeeld wordt, vooral met partners die zelf geen informatie 'brengen', maar alleen 'halen';
- Het nieuwe registratiesysteem GCOS (Geïntegreerd Casus Overleg Systeem) heeft aanvankelijk voor enige onrust onder de ketenpartners gezorgd. Aanvankelijk moesten ketenpartners, bijvoorbeeld de politie, het Steunpunt Huiselijk Geweld en de reclassering, nog dubbel registreren (in hun eigen systemen en in GCOS). Inmiddels is er een sterke verbeteringsslag doorgevoerd, waardoor de betrokken partners op hun werkplek kunnen inloggen en informatie over casussen kunnen invoeren;
- Slachtofferhulp Nederland voegt als ketenpartner weinig toe aan het ketenoverleg. Bovendien bestaat er twijfel over het delen van privacygevoelige informatie met deze ketenpartner;
- De achtervang (vervanging bij ziekte en afwezigheid) bij niet alle ketenpartners is optimaal geregeld. Centraal moet staan dat in ieder geval het aanleveren van casussen en relevante dossierinformatie gegarandeerd blijft.

## 2.3 De drie Casusoverleggen Zorg

Voor een actueel beeld van de drie Casusoverleggen Zorg hebben we de casusoverleggen in Haarlemmermeer (Hoofddorp) en Zuid-Kennemerland (Haarlem) bijgewoond. De ketenscan is onder de ketenpartners van de drie Casusoverleggen Zorg verspreid. Daarnaast hebben de interviews de nodige informatie over de drie Casusoverleggen opgeleverd.

Een belangrijke constatering is dat de drie casusoverleggen niet uniform werken. Dit geldt voor de ketenpartners, hun achtervang, de rol van de ketenregisseur, het aanleveren en afvoeren van casussen, de registratie ervan en het meenemen van

---

4. Zie voor de Ketenscan bijlage 1.

huisverboden. Grotendeels komt dit voort uit de 'leeftijd' van de casusoverleggen; het Casusoverleg Zorg in Haarlemmermeer bestaat aan de ene kant al zeer lang (ruim elf jaar) met een aantal personen die elkaar al zeer lang kennen, terwijl het Casusoverleg Zorg in Zuid-Kennemerland ongeveer anderhalf jaar geleden opnieuw is opgestart, met veel nieuwelingen. Midden-Kennemerland zit daar tussenin.

Vooral in de overleggen in Zuid- en Midden-Kennemerland worden partners (genoemd worden: Brijder, GGZ en Bureau Jeugdzorg) gemist. In Zuid-Kennemerland worden ook overbodige partners genoemd (JGZ-arts en een advocaat). Van deze laatste kernpartner hebben we zelf tijdens de observatie ervaren dat er voornamelijk sprake is van informatie 'halen', maar dat er vanuit privacy-oogpunt geen sprake is van 'brengen'.

Ten tijde van dit onderzoek was de aanwezigheid van de politie in Zuid-Kennemerland een aandachtspunt; door wisselingen bij de politie kon niet altijd een functionaris aanwezig zijn.

Ook is de invulling van de rol van de ketenregie in Zuid-Kennemerland voor verbetering vatbaar, waarbij naar onze mening bij voorkeur de werkwijze van Haarlemmermeer gekopieerd zou moeten worden. In onze optiek is een ketenregisseur de stuurman aan boord en worden hulpverleningsacties tijdens het casusoverleg onder de ketenpartners uitgezet.

Wat betreft het aanleveren van casussen ontstaat er in Zuid-Kennemerland een tweeledig probleem: de criteria voor het inbrengen van casussen zijn niet duidelijk genoeg, waardoor het tweede probleem, te weinig casussen, ontstaat. Volgens enkele geïnterviewden ligt de oorzaak deels bij de nog korte periode dat het overleg in Zuid-Kennemerland loopt. In Haarlemmermeer en Midden-Kennemerland werkt dit beter, juist doordat de criteria bij de partners beter 'tussen de oren' zitten. Overigens zijn dat ook de casusoverleggen die al gedurende lange tijd goed opereren en, wat Haarlemmermeer betreft, met weinig wisselingen in bezetting te maken hebben gehad.

Ook voor het afvoeren van casussen in het casusoverleg bestaan geen uniforme criteria voor de drie Casusoverleggen Zorg. Omschrijvingen als 'een zaak is nog niet uitgekristalliseerd' of '... heeft de casus opgenomen', zijn genoemd als redenen om een casus te blijven volgen in of af te voeren uit het overleg.

In de registratie van de casussen is gedurende het onderzoek verbetering gekomen door het gebruik van een format. Dit is een format in Word, wat door een secretariael medewerker van het SHG wordt geactualiseerd (zie bijlage 4). Van meerdere kanten wordt opgemerkt dat de secretariael medewerker te weinig uren heeft om het werk voor de drie casusoverleggen uit te voeren.<sup>5</sup> Het aanleveren van casusmateriaal gebeurt in hetzelfde Wordbestand, wat volgens betrokkenen extra tijd kost, ook omdat een casus niet uit een registratiesysteem gekopieerd en geplakt kan worden, maar

---

5. Dit is niet het enige werk van de secretariael medewerker. In het volgende hoofdstuk gaan we dieper in op een andere taak, namelijk het pre-screenen van de doorverwijzingen vanuit de politie, in 2011 ongeveer 2.500 stuks.



moet worden samengevat. Dit vergt dus lees-, interpretatie- en schrijftijd. Gesuggereerd is daarom, dat het SHG-registratiesysteem *Central Station* in de toekomst deze functie gaat overnemen, waardoor casusmateriaal automatisch overgeheveld kan worden voor het casusoverleg.

Een huisverbodcasus wordt op het moment meegenomen in Haarlemmermeer en Midden-Kennemerland, niet in Zuid-Kennemerland. Volgens de meeste betrokkenen zouden deze casussen altijd meegenomen moeten worden in het casusoverleg.

In de Ketenscan heeft een aantal respondenten nog de volgende knelpunten benoemd:

**Aandachtspunten die uit de interviews naar voren komen:**

- Soms worden mensen niet direct naar de goede instantie gestuurd. Een voorbeeld is dat iemand eerst in het reclasseringstraject zit, terwijl deze persoon eigenlijk naar De Waag gestuurd had moeten worden;
- Het SHG krijgt veel casussen aangeleverd door de politie, de pre-screening staat daardoor onder druk, mede door betrekkelijk weinig secretariële ondersteuningsuren;
- Opstartprobleem: medewerkers SHG moeten ingewerkt worden;
- Beperkte financiering, terwijl het aantal aangeleverde casussen toeneemt;
- Politie die geen zorgmelding maakt;
- Partners die niet genoeg zijn ingewerkt.

**2.4 Factoren die van invloed zijn op de casusoverleggen**

De aanpak van huiselijk geweld binnen de regio Kennemerland staat niet op zichzelf, maar heeft ook te maken met landelijke ontwikkelingen. Tijdens het onderzoek zijn de volgende ontwikkelingen benoemd die gevolgen kunnen hebben voor deze aanpak:

- De Wet Meldcode: via deze wet wordt een handvat aan professionals gegeven hoe te handelen wanneer zij geconfronteerd worden met slachtoffers van geweld. Het doel van de verplichting voor een meldcode is dat sneller en adequater wordt ingegrepen bij vermoedens van huiselijk geweld en kindermishandeling. Nog onvoldoende duidelijk is welke invloed dit op de aanpak van huiselijk geweld in Kennemerland heeft;
- Bezuinigingen/herstructureringen bij diverse partners: het gaat dan met name om eventuele bezuinigingen bij Bureau Jeugdzorg en de overstap naar de landelijke politie. Nog onduidelijk is of dit definitief gaat plaatsvinden en welke gevolgen dit heeft voor de mate waarin fte gereserveerd blijft voor de huiselijkgeweldtaak.

## 2.5 Tussenbeschouwing op de bevindingen in dit hoofdstuk en ketensuggesties

Eerder is door Kuppens en Ferwerda (2010) onderzoek verricht naar huiselijk geweldketens. De bevindingen uit die onderzoek zijn samen te vatten in de volgende punten:

- Aan iedere keten zit een bepaald optimum aan partners. Te veel partners zorgen voor versplintering, minder besluitvaardigheid en diffuus ketenoverleg. Met te weinig partners kan de hulpverlening tekortschieten;
- Een goede afstemming tussen de strafrechtelijke keten en de zorgketen bevordert de ketensamenwerking;
- Goede borging binnen deelnemende organisaties is essentieel. Opvolging bij ziekte of het beëindigen van de huiselijkgeweldtaak van een partner moet geregeld zijn;
- De capaciteit en kwaliteit van de hulpverlening moeten ingesteld zijn op pieken en dalen in de hulpvraag;
- Een huiselijkgeweldketen dient minimaal concreet casusoverleg te bevatten;
- De doorzettingsmacht van de projectleiding naar de deelnemende partners moet goed geregeld zijn en door de partners geaccepteerd worden;
- Registratie en monitoring verdienen bij alle ketenpartners aandacht; lege vlekken in de registratie moeten zoveel mogelijk voorkomen worden;
- Een regisseur met mandaat dat door alle partners wordt erkend, bevordert de huiselijkgeweldketen;
- Korte lijnen tussen de partners bevorderen het uitwisselen van informatie.

Een groot gedeelte van deze punten is ook van toepassing op de onderzochte casusoverleggen in Kennemerland en het JCO. Voor deze regio zien we een aantal *quick wins* die de drie Casusoverleggen Zorg, en daarmee de aanpak van huiselijk geweld, versterken. Ten eerste gaat het dan om het uniformeren van de werkwijzen. Dit bestaat voornamelijk uit het vastleggen en uitvoeren van de criteria voor het aanleveren en afvoeren van casussen, een eenduidige stijl van werken door de ketenregisseur en een digitaal casusregistratiesysteem dat aansluit op *Central Station*.

Een lastiger, maar niet minder essentieel, tweede punt is het kritisch kijken naar de inbreng van partners in het ketenoverleg en het werven van partners die gemist worden. Er blijken partners in het Casusoverleg Zorg geen actieve inbreng te hebben; afscheid nemen van de partner, is dan de meest logische stap. Het werven van partners die gemist worden, bijvoorbeeld de GGZ, is bij voorkeur een taak die op beleidsmatig-tactisch niveau geïnitieerd kan worden.

Gerelateerd aan de betrekkelijk korte looptijd van het JCO kan geconcludeerd worden dat deze keten goed loopt. Natuurlijk zijn er zaken die optimaler kunnen, maar de intentie van het JCO lijkt tot op heden ook daarop gericht te zijn geweest.

Door respondenten zijn de volgende suggesties gedaan om de huiselijkgeweldketen in Kennemerland te versterken:

- De overlegvormen verminderen; nu zijn er nog veel soorten, waardoor de vormen weinig op elkaar afgestemd zijn. De overlegvormen moeten nog meer van de cliënt uitgaan; nu moeten cliënten zich aanpassen aan het hulpaanbod, maar dat levert steeds meer zorgmijders op.
- De drie Casusoverleggen Zorg samenvoegen tot één overleg.
- Pre-screenen van een zaak zou goed zijn, vooral bij het JCO. Soms komt een zaak strafrechtelijk niet rond en dan hebben partners het idee dat ze het voorbereidende werk voor niets hebben gedaan.
- Voor alle drie de Casusoverleggen Zorg het casusformat van Haarlemmermeer overnemen.
- Criteria om een casus in het casusoverleg in te brengen en er vervolgens weer af te halen, zijn niet overal duidelijk. Deze criteria moeten beschreven en gebruikt worden.
- Per casus een casushouder aanwijzen.
- Registratie en monitoring verdienen bij alle ketenpartners aandacht; lege vlekken in de registratie moeten zoveel mogelijk voorkomen worden. Nu voor het JCO GCOS toegankelijk wordt voor de meeste partners, lijkt het snel invoeren en delen van informatie gemakkelijker te zijn geworden. Voor de Casusoverleggen Zorg kan *Central Station* mogelijk uitkomst bieden als daar een casusregistratiemodule aan gekoppeld wordt.
- Goede borging binnen deelnemende organisaties is essentieel. Opvolging bij ziekte/vakantie of het beëindigen van de huiselijkgeweldtaak van een partner moet standaard geregeld zijn.



### 3 Incident, doorverwijzing, intake en doorlooptijd

In dit hoofdstuk gaan we dieper in op de huiselijk geweldcijfers. Het betreft dan in BVH geregistreerde incidenten, doorverwijzingen vanuit de politie naar het SHG, een verdiepingsslag op personen die in 2010 zijn doorverwezen naar het SHG en een analyse van de doorlooptijden in 2010 die in *Central Station* geregistreerd zijn.

Een aandachtspunt bij de doorverwijzingen van de politie naar het SHG is, dat de registratie van meldingen en doorverwijzingen in 2011 aan een verandering onderhevig is geweest. Omdat er voor 2011 een nieuwe politiefunctionaris belast is met het scannen in BVH op huiselijk geweld, is de werkwijze van signaleren en doorverwijzen 'breder' geworden. De functionaris kijkt in dagrapporten en COGNOS-rapporten<sup>6</sup> en kijkt daarin niet alleen of het gaat om een incident met de meldcode Huiselijk Geweld, maar ook naar incidenten die mogelijk een verband met huiselijk geweld kunnen hebben. In een interview is als voorbeeld het bekrassen van een auto genoemd. Deze zal in BVH als 'vernietiging', zonder huiselijk geweldcode, terechtkomen, maar de functionaris 'trekt' deze in zijn eigen schaduwsysteem (excelformat). Wat de gevolgen hiervan zijn, valt in het hiernavolgende onderdeel te lezen.

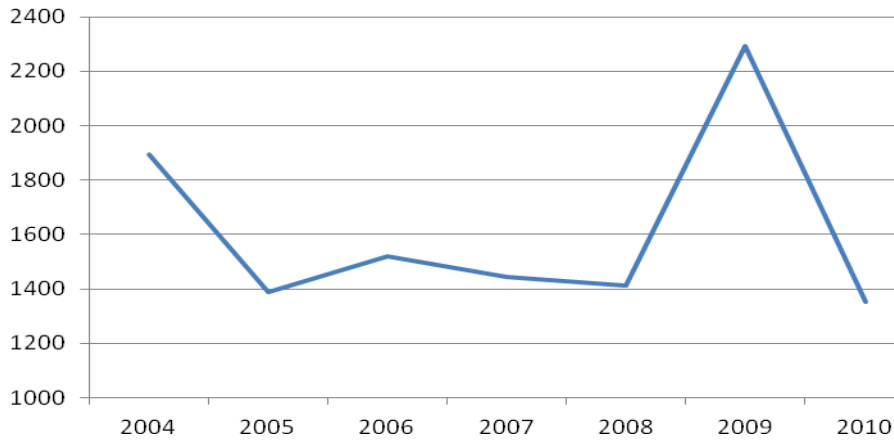
#### 3.1 Historisch overzicht in aantallen

Voor een aantallenoverzicht zijn twee kengetallen relevant: het aantal huiselijkgeweldregistraties bij de politie en het aantal doorverwijzingen vanuit de politie naar het SHG.

Wat het eerste betreft: voor Huiselijk Geweld & de Politietaak, een onderdeel van de politie, voert Bureau Beke jaarlijks de telling van het geregistreerde aantal huiselijkgeweldzaken in de politiesystemen uit.<sup>7</sup> Voor politieregio Kennemerland gaat het om de volgende aantallen registraties:

---

6. BVH is een informatiesysteem dat politieagenten gebruiken ter ondersteuning van hun handhavingstaken. Met dit systeem kunnen bijvoorbeeld meldingen worden geregistreerd, aangiftes worden verwerkt en incidenten worden afgehandeld. De applicatie COGNOS levert rapportages op over het voldoen aan serviceniveauovereenkomsten. Het gaat dan vooral om interne, maandelijkse performancerapportages, incidentrapportages en verantwoordingsrapportages over de kosten.  
7. Zie voor een overzicht van deze rapporten de literatuurlijst.

**Figuur 3.1:** aantal huiselijkgeweldregistraties per jaar

Bij de aantallen in 2010 moet opgemerkt worden dat dit een schatting op basis van het aantal huiselijkgeweldregistraties in één week betreft en ze dus niet betrouwbaar zijn.<sup>8</sup> Wel is het sterk gestegen aantal registraties in 2009 interessant. Omdat de toentertijd betrokken politiefunctaris niet meer als huiselijkgeweldcoördinator werkzaam is, is het voor ons niet mogelijk om naar de oorzaken van deze stijging te vragen.

Een tweede kengetal dat met het vorige te maken heeft, is het aantal doorverwijzingen vanuit de politie naar het SGH. In 2010 zijn dat er 520 geweest, voor 2011 werden 3.000 stuks genoemd.<sup>9</sup> Analoog aan dit veel grotere aantal doorverwijzingen zal het aantal huiselijkgeweldregistraties bij de politie in 2011 ook sterk stijgen.

### 3.2 Inzoomen op de doorverwijzingen in 2011

Van de politiefunctaris van de regiopolitie Kennemerland zijn de doorverwijzingen naar het SHG in 2011 ontvangen. In totaal zijn over 2011 2.535 doorverwijzingen ontvangen. Na een eerste analyse resteren nog 2.441 doorverwijzingen omdat:

- 63 zaken dubbel geregistreerd zijn (twee feiten in één zaak);<sup>10</sup>
- 1 zaak driedubbel geregistreerd is (drie feiten in één zaak);<sup>11</sup>
- er geen informatie vermeld is (13 keer);
- het geen huiselijk geweldzaak is (14 keer);<sup>12</sup>
- het eerdergerelateerd geweld betreft (2 keer).

8. In dat jaar is specifiek voor deze extrapolatiemethode gekozen.

9. Bron: interview met de politiefunctaris en 'Politie Kennemerland acht keer per dag in touw met huiselijk geweld' op [www.huiselijkgeweld.nl](http://www.huiselijkgeweld.nl) van 12 december 2011.

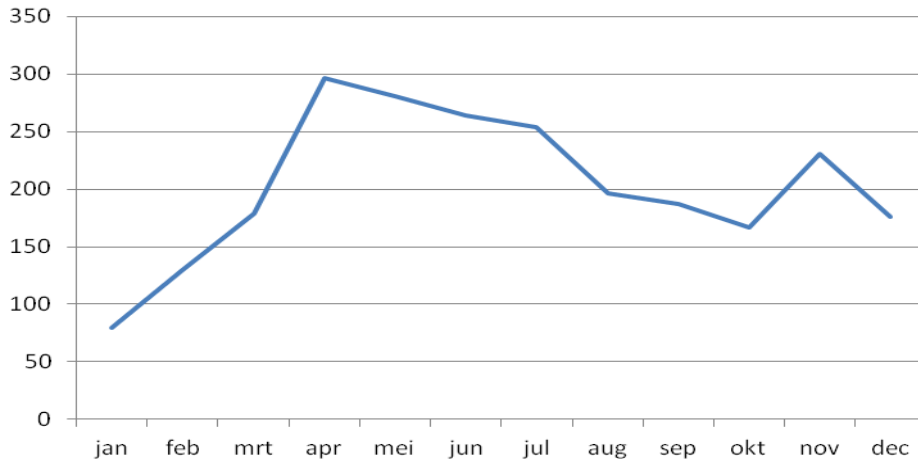
10. Uit de verdere analyses is steeds het lichtste delict verwijderd.

11. Uit de verdere analyses zijn de lichtste twee delicten verwijderd.

12. Het gaat dan bijvoorbeeld om 'Geen HG, kinderen in conflict in schoolbus, niet naar SHG' of 'Vrouw door het lint, Amerikanen op doorreis, geen SHG'.

Op maandniveau is het volgende aantal doorverwijzingen gerealiseerd:

**Figuur 3.2:** aantal doorverwijzingen per maand in 2011



#### **Aard van de doorverwijzingen**

De 2.441 doorverwijzingen zijn gelezen en naar aard van het huiselijk geweld gerubriceerd in een analyseschema. Daaraan zijn ook de aantallen te koppelen. Dit levert het volgende overzicht op:

- Huiselijke twist: 1.021;
- Mishandeling/openlijk geweld tegen personen: 536;
- Stalking/Aware/ex-partner: 456;
- Bedreiging: 264;
- Vernieling/zaaksbeschadiging: 79;
- Zedenmisdrijf: 46;
- Huisvredebreuk: 14;
- Moord/doodslag: 8;
- Vrijheidsberoving: 6;
- Fraude: 4;
- Verkeersdelict: 2;
- Brandstichting: 1;
- Diefstal uit auto/huis/garage/van voertuig: 1;
- Drugs-/drankoverlast: 1;
- Geluidsoverlast: 1;
- Kinderporno: 1.

De politiefunctionaris merkt in een interview op dat hij met de 'brede' zoektocht naar huiselijkgeweldregistraties naar eigen verwachting 95 procent van deze registraties kan traceren en vervolgens doorverwijzen naar het SHG. Dit neemt niet weg, dat bij de politie het vermoeden bestaat dat dit aantal doorverwijzingen slechts een deel is

van het werkelijk aantal incidenten huiselijk geweld in Kennemerland; huiselijk geweld blijft deels achter de voordeur verborgen, zoals ook uit eerder onderzoek (onder andere Van der Veen en Bogaerts, 2010) bekend is.

Interessant is wel om te zien dat deze 'brede' zoektocht van de politiefunctaris ook doorverwijzingen oplevert vanuit een hoek die op het eerste oog weinig met huiselijk geweld te maken hebben, zoals fraude en verkeersdelicten.

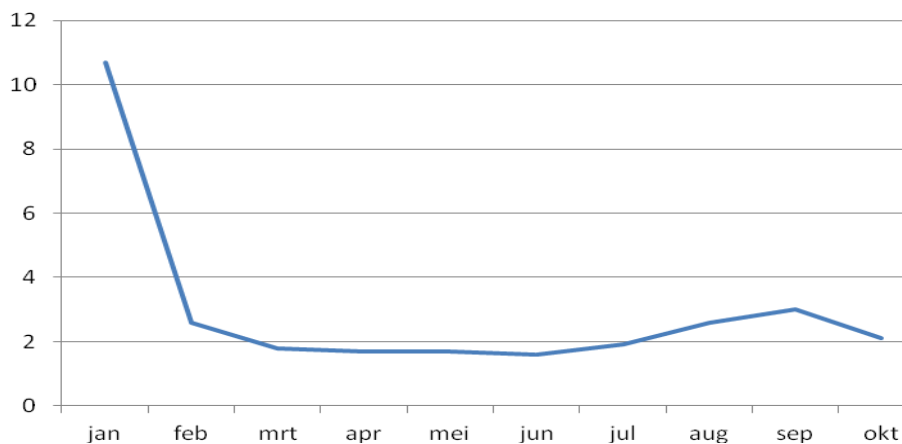
### Efficiency van de doorverwijzingen

De huiselijkgeweldketen in Kennemerland heeft sinds 2011 te maken met een forse toename in het aantal doorverwijzingen richting het SHG. Of het al eerder vermelde aantal van acht doorverwijzingen per dag in de toekomst wordt gehaald, is op grond van de aantallen tot en met oktober 2011 nog de vraag, maar de 520 doorverwijzingen in 2010 en de minimaal 2.500 in 2011 betekenen een evidente toename.

Op basis van de aangeleverde informatie hebben we inzicht in het aantal dagen dat tussen de registratie en de doorverwijzing naar het SHG ligt. Ruim de helft (58 procent) wordt de dag na registratie doorverwezen, 36 procent binnen een week en drie procent binnen drie weken. Bij een (1) procent duurt het langer dan drie weken. In negen gevallen (0,4 procent) is de registratie nog diezelfde dag doorverwezen naar het SHG.

Een mogelijke effectiviteitshypothese is dat, omdat de doorverwijsperiode van de politie naar het SGH in tijd korter wordt, de effectiviteit van de aanpak toeneemt. Gezien de resultaten in onderstaande figuur vindt deze hypothese gedeeltelijk bevestiging: de doorverwijsperiode neemt in het begin van het jaar sterk af, maar blijft nu rond het aantal van twee dagen hangen.

**Figuur 3.3:** gemiddeld doorverwijsperiode per maand in 2011 (in dagen)



Volgens de politie is het optimum in doorverwijsperiode nu ook bereikt; daags na de registratie van het incident wordt het door de politiefunctaris gelezen en doorver-



wezen, het weekend en vakanties uitgezonderd. Wat het laatste betreft wreekt ook hier zich het ontbreken van back up voor de politiefunctionaris.

### 3.3 Recidive in het licht van effectiviteit

In een recente publicatie van de VNG wordt aangegeven dat het meten van het effect van de interventies bij huiselijk geweld eigenlijk alleen om het bepalen van de recidive gaat (VNG, 2011). In recidiveonderzoek wordt doorgaans gewerkt met een periode van één jaar mogelijke recidivetijd (onder andere Wartna et al., 2011). Om deze recidiveperiode aan te houden, zijn de personen die in 2010 als slachtoffer of pleger in *Central Station* geregistreerd zijn in het politiesysteem BVH opgezocht. Daarbij is gekeken of deze personen na hun datum van registratie in *Central Station* nogmaals voorkomen in BVH.<sup>13</sup>

In de registratie van het SHG staan voor 2010 639 personen geregistreerd. Na een eerste analyse blijkt dat 40 personen dubbel geregistreerd staan, waardoor er 619 overblijven. Van deze 619 personen is voor 114 personen in BVH geen match op basis van achternaam en geboortedatum gevonden. Dit betekent dat we voor 505 personen hebben geanalyseerd of zij na hun aanmelding in 2010 wederom met de politie in aanraking zijn geweest vanwege een huiselijkgeweldincident. Het blijkt dat ruim een derde (34,3 procent, 173 personen) wederom met de politie in aanraking is geweest. Het aantal maal dat dit is gebeurd, varieert tussen een en zeven keer. In tabel 3.1 staat de frequentieverdeling:

**Tabel 3.1:** aantal maal herhaald politiecontact vanwege huiselijk geweld (in aantal en procent)

Aantal herhaalde contacten	Aantal personen	Percentage
Nul keer	332	65,7
Een keer	94	18,6
Twee keer	40	7,9
Drie keer	16	3,2
Vier keer	15	3,0
Vijf keer	5	1,0
Zes keer	1	0,2
Zeven keer	2	0,4
<b>Totaal</b>	<b>505</b>	<b>100,0</b>

13. Strikt genomen, staan in BVH incidenten waarbij nog geen sprake is van veroordelingen. De Recidivemonitor maakt wel gebruik van veroordelingen. We willen nogmaals wijzen op de onder-rapportage die in BVH voorkomt als het gaat om incidenten, waaronder huiselijk geweld.

De 173 personen zijn te linken aan 327 huiselijkgeweldincidenten. Daarbij gaat het voornamelijk om ruzie/twist (54,1 procent), eenvoudige mishandeling (16,2 procent), bedreiging (11,3 procent), geweld (4,6 procent) en vernieling (4,3 procent). In de resterende gevallen (9,5 procent) gaat het om stalking, geluidsoverlast, verkrachting, diefstal, huisvredebreuk en onttrekking van een kind aan het ouderlijk gezag.<sup>14</sup>

Een nadere analyse van de 327 incidenten wijst op het diffuse karakter van huiselijk geweld, want bij een derde van de incidenten (33,8 procent) is onduidelijk wie slachtoffer dan wel plegger van het incident is. Daarnaast is in de helft (50,0 procent) van de incidenten de geregistreerde slachtoffer en in bijna de rest (14,7 procent) plegger.<sup>15</sup>

Dit diffuse karakter van huiselijk geweld wordt nog eens versterkt door de constatering dat van de personen die na hun SHG-registratie nog met de politie in aanraking komen 15,6 procent alleen als slachtoffer te betitelen is en 3,8 procent als plegger; voor de rest is de rol van slachtoffer/plegger onduidelijk of per situatie verschillend.

Ten slotte maakt een analyse van incidenten het automatisch ook mogelijk om 'tussen de regels' door te lezen als het gaat om de haalbaarheid om huiselijk geweld terug te dringen via een interventie door politie, SHG en hulpverlening. Getuige de incidenten blijft huiselijk geweld bij uitstek een fenomeen dat vanuit het oogpunt van effectiviteit moeilijk stuurbaar is. We beschrijven de bevindingen puntsgewijs:

- Vaak is huiselijk geweld tweezijdig, dus het is in ieder geval voor de politie lastig in beeld te krijgen wie plegger en slachtoffer is, als deze onderverdeling al gemaakt kan worden;
- Regelmatig draait een incident om een stalker die maar terug blijft komen en het slachtoffer lastig blijft vallen. Dit blijkt moeilijk bewijsbaar voor het slachtoffer;
- Slechts in een enkel geval is een preventief huisverbod opgelegd, terwijl dit naar onze mening veel vaker had kunnen gebeuren. Het huisverbod zit ook bij de politie in Kennemerland nog te veel in een strafrechtelijke hoek; de politie zou, indachtig de wet, meer preventieve huisverboden op kunnen leggen;
- Soms lijkt het op valselijke beschuldigingen, waarbij als *counteractie* door de benadeelde partij ook aangifte wordt gedaan;
- Regelmatig wens tot intrekken aangifte, maar de politie doet dit niet en verwijst naar OM: daar een brief naartoe sturen;
- Mutaties met daarin mishandeling worden regelmatig geboekt op huiselijke twist of ruzie.
- Veel conflicten ontstaan vanwege een naderende of net voltooide echtscheiding, financiële problemen of drank- en drugsgebruik.

---

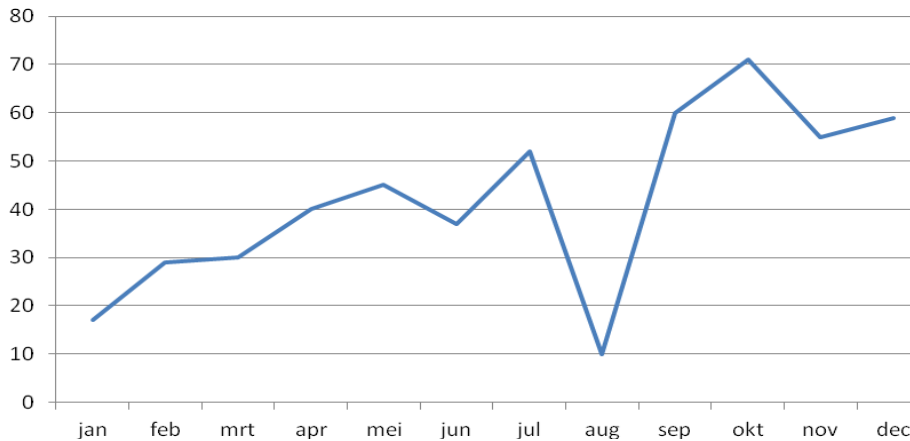
14. Een klein aantal incidenten, zes stuks, valt daarnaast onder 'overige meldingen'. Deze vallen ook onder de 9,5 procent.

15. Er is ook een vierde categorie, namelijk de getuige (1,6 procent).

### 3.4 De intake en doorlooptijd in Central Station

Een laatste analyse betreft de intake en de doorlooptijden van huiselijkgeweldtrajecten bij het SHG in 2010.<sup>16</sup> Een eerste onderdeel betreft een overzicht van de maand van aanmelding van de 505 personen die ook in de BVH-analyse zijn betrokken:

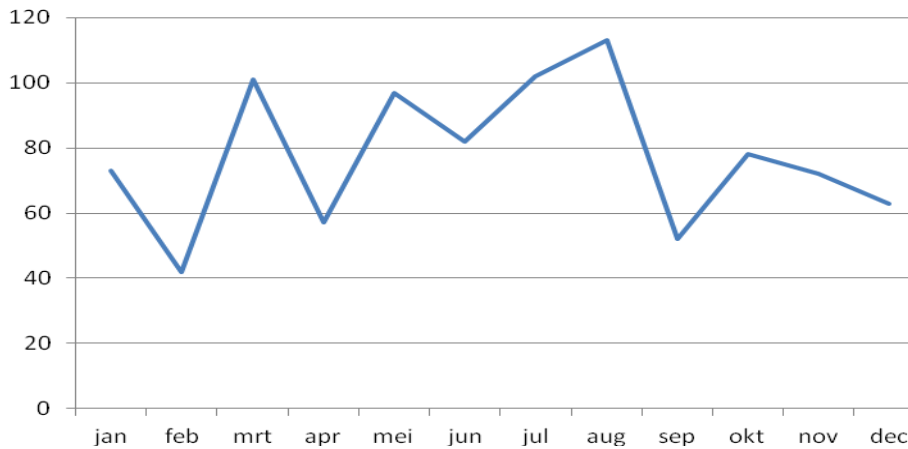
**Figuur 3.4:** aantallen aangemelde personen per maand bij het SHG in 2010



Grosso modo vertoont het aantal aanmeldingen een stijgende lijn door het jaar heen. Opvallend is daarbij wel de sterke daling gedurende de maand augustus, vanwege de zomervakantie. Niet uitgesloten is dat de daaropvolgende stijging in de twee maanden daarna mede door de zomerdip in augustus veroorzaakt wordt. Hier ligt dus een aandachtspunt als het gaat om de efficiëntie van de aanmeldingen; vereist huiselijk geweld ook in de zomer een constante mogelijkheid tot intake vanwege een vakantie-dip?

Daarnaast zijn de doorlooptijden berekend door te kijken naar de datum van aanmelding en afmelding. De volgende figuur geeft een overzicht van het gemiddeld aantal dagen per maand van aanmelding:

16. De doorlooptijden van 2011 zijn niet ontvangen, dus een vergelijking in jaren is niet mogelijk gebleken.

**Figuur 3.5:** aantallen aangemelde personen per maand bij het SHG in 2010

De doorlooptijden fluctueren per maand. Gezien de terugval in intakes in augustus (zie figuur 3.4) lijkt het niet onlogisch dat die maand de langste gemiddelde doorlooptijd heeft. Vanuit een effectiviteitsgedachte zou een steeds lagere doorlooptijd verwacht mogen worden, maar daarvan lijkt in 2010 nog geen sprake.

### 3.5 Tussenbeschouwing

Voor de opdrachtgever is de efficiency van de huiselijkgeweldketen en de optimalisering daarvan een belangrijk aandachtspunt. Naar onze mening staat het verhogen van de efficiency los van het aantal doorverwijzingen richting het SHG; deze aantallen zijn een gegeven en getuigen in ieder geval van een verhoogde inzet van de politie, hetgeen een positief punt is.

Let wel: het gaat om de efficiency rond de registraties van huiselijk geweld die bij de politie terechtkomen. Het aantal huiselijk geweldincidenten zal in werkelijkheid hoger liggen, maar dat aantal is door de bij huiselijk geweld betrokken instanties lastig te beïnvloeden.<sup>17</sup>

Mogelijk is er nog wel winst te behalen in de doorverwijsperiode vanuit de politie naar het SHG. Niet uitgesloten is dat nog meer en nog snellere doorverwijzingen vanuit de politie de werkzaamheden bij het SHG onder druk zet. Nu al wordt aangegeven dat het verhoogde aantal doorverwijzingen zou moeten leiden tot meer dan de acht huidige crisismedewerkers. Dit is een plausibele aanname als er op alle doorverwijzingen actie ondernomen moet worden vanuit het SHG.

Vanwege de stormachtige ontwikkeling in het aantal doorverwijzingen in 2011 en de ontbrekende informatie over de doorverwijzingen 2010 lijkt het meer voor de hand te liggen om vooral de doorverwijzingen in 2011 te volgen. In de huidige registratie in *Central Station* kan nog gekeken worden hoe de doorverwijzing bij het SHG is verlo-

17. Hooguit is de meldingsbereidheid te stimuleren via al bestaande overheids campagnes.

pen. Gezien de ontbrekende terugkoppeling vanuit hulpverleningsinstanties in *Central Station* zijn geen uitspraken te doen over de efficiency van het verloop van de huise-  
lijkgeweldzaak bij deze instanties.<sup>18</sup>

Als daadwerkelijk blijkt dat het aantal doorverwijzingen de SHG-capaciteit overstijgt, zal overwogen moeten worden om passende maatregelen te treffen. Te denken valt dan bijvoorbeeld aan:

- Meer crisismedewerkers;
- Meer (administratieve) ondersteuning bij de pre-screening.

Wanneer effectiviteit van de aanpak wordt geoperationaliseerd richting het aantal personen dat na een aanmelding bij het SHG weer in de politieregistratie terechtkomt vanwege huiselijk geweld, dan kan de uitkomst van onderhavig onderzoek als nulmeting gelden; 173 personen (34,3) procent komen binnen de onderzoeksperiode weer in beeld bij de politie.<sup>19</sup> Om de werkelijke effectiviteit van de ketenaanpak te bepalen, zal bij voorkeur in de komende jaren eveneens op dit percentage geanalyseerd worden.

Wat de aantallen aanmeldingen en doorlooptijden betreft, is er bij het SHG in ieder geval nog een effectiviteitswinst in de zomermaand augustus te behalen; het is aan te bevelen om voor 2011 te kijken of dit beeld inmiddels bijgesteld kan worden.

---

18. Een aanbeveling zou kunnen zijn om deze doorstroominformatie wel in *Central Station* op te nemen. Dit vereist wel samenwerking met en terugkoppeling vanuit de hulpverleningsinstanties.

19. De onderzoeksperiode verschilt per cliënt, aangezien de aanmelddatum bij het SHG in geheel 2010 kan zijn geweest.



## 4 Klanttevredenheid

Een laatste onderdeel van het onderzoek betreft de klanttevredenheid van cliënten van het SHG. We hebben in hoofdstuk 1 al aangegeven bewust voor een benadering van cliënten via de crisismedewerkers te kiezen.

Naast de cliënten die aan het bureau van de crisismedewerkers komen, bellen de crisismedewerkers ook mensen op wanneer er vanuit de politie een doorverwijzing bij het SHG is terechtgekomen. Bewust is ervoor gekozen om deze 'belcliënten' niet in het klanttevredenheidsonderzoek mee te nemen, en wel vanwege de volgende redenen:

- Belcliënten zou een vragenlijst per post of mail toegestuurd moeten worden, maar om eventuele conflicten met huisgenoten tegen te gaan, zien we hiervan af.
- De kans op een hoge non-respons is groot;
- Het is niet de verantwoordelijkheid van de crisismedewerker om een cliënt telefonisch te overtuigen van het meewerken aan een klanttevredenheidsonderzoek; aangenomen wordt dat dit bij een face-to-facegesprek gemakkelijker verloopt.

In totaal hebben twintig cliënten van het SHG een klanttevredenheidsvragenlijst (zie bijlage 3) ingevuld. Dit lage aantal betekent dat de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek in het geheel niet representatief zijn; veeleer moet het beschouwd worden als een eerste aanzet tot het optimaliseren van het hulpaanbod richting de cliënt.

Oorspronkelijk is op iedere klanttevredenheidsvragenlijst achteraf door de crisismedewerker aangegeven of het een huisverbodzaak betreft en wat de rol van de cliënt in het huiselijkgeweldincident (pleger, slachtoffer, pleger/slachtoffer of getuige) is. Gezien het lage responsaantal is een opdeling in deze subcategorieën geen optie; we rapporteren met andere woorden over de gehele groep van twintig cliënten als geheel.

### **Melding bij de politie**

Hierover bestaat bij de cliënten een positief beeld: niemand is het oneens met de stellingen 'de politie nam mijn melding direct serieus' en 'ik ben tevreden over de afhandeling van de melding door de politie'. Met de eerste stelling zijn vijftien cliënten en de tweede stelling dertien cliënten het eens.

### **Bejegening van de politie ter plekke**

Ook hier zijn de meeste cliënten het eens met de stellingen, hoewel ook een enkeling (maximaal drie cliënten) het oneens is met de stellingen 'na aankomst van de politie was er direct minder spanning', 'de politie had oog voor iedereen, pleger, slachtoffer, en omstanders', 'de politie inventariseerde de situatie correct' en 'de politie handelde op de juiste manier'.

**Intake en vervolgesprek(ken) door het SHG**

Bijna alle cliënten zijn het eens met de stellingen 'ik ben tevreden over de bereikbaarheid van het SHG', 'de SHG-medewerker luisterde goed naar mijn verhaal', 'de SHG-medewerker verduidelijkte de vervolgstappen goed', 'ik kon mijn verhaal goed vertellen in de gesprekken bij het SHG' en 'de SHG-medewerker luisterde tijdens de gesprekken goed'. Niemand is het oneens met de stellingen en hooguit één cliënt stelt zich bij drie van deze vijf stellingen neutraal op.

**Informatie, advies en doorverwijzing door het SHG**

Ook in deze stellingenreeks is de teneur onder de cliënten positief, hoewel wat minder dan in de vorige reeks. Twee cliënten zijn het oneens met de stelling dat de ontvangen informatie nuttig was. Daarnaast zijn twaalf cliënten tevreden omdat direct hulpverlening is gestart, terwijl dit bij vijf personen niet van toepassing was.



## 5 Onderzoeksopdracht en stuurgroepsuggesties

Dit hoofdstuk valt te beschouwen als inputhoofdstuk voor de stuurgroep. Het sluitstuk van een Ketengarage is namelijk dat er beslissingen worden genomen over gesuggerede verbeteringen van de huiselijkgeweldketens. Daarnaast worden op basis van het onderzoek suggesties gedaan om de keten effectiever te maken. Per definitie zal een keten effectiever worden als de processen in de keten beter op elkaar aansluiten. We gebruiken daarbij de zes punten uit de onderzoeksopdracht als leidraad.

### **-1- De ketensamenwerking huiselijk geweld**

In de ketengarage zijn vier huiselijkgeweldketens bestudeerd, een Justitieel Casusoverleg (JCO) en drie Casusoverleggen Zorg. Het JCO is betrekkelijk kort geleden ingevoerd, waardoor sprake is van een keten die nog enkele opstartdrempels moet overwinnen. Het gaat dan met name om de registratie in GCOS, hoewel de afstemming hierin al in een vergevorderd stadium is, het moment van aandragen van een casus, de vrees voor het delen van privacygevoelige informatie en de daarmee samenhangende rol van Slachtofferhulp Nederland. Ook de back-up bij ketenpartners na eventuele ziekte of (vakantie)afwezigheid is een belangrijk punt.

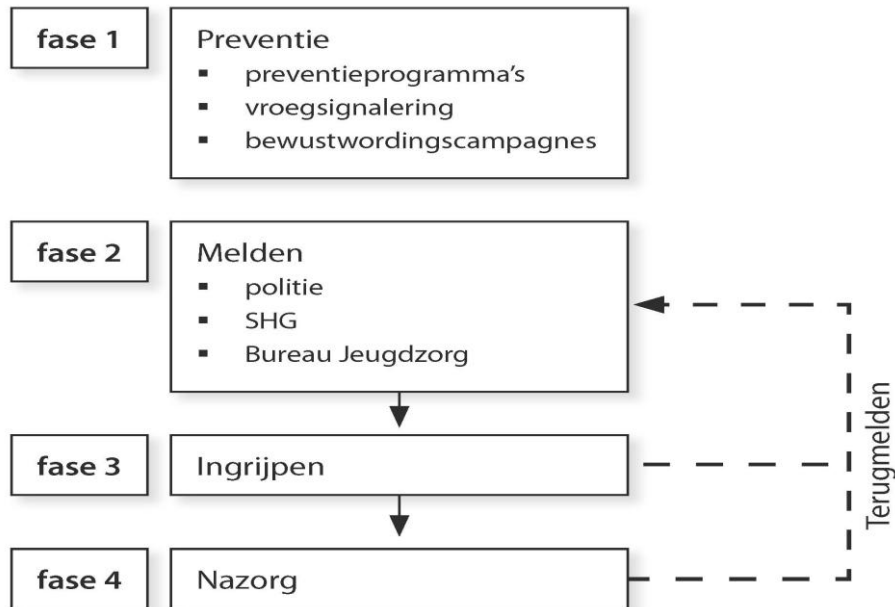
De drie bestudeerde Casusoverleggen Zorg verschillen sterk van elkaar als het gaat om de werkwijze. Het casusoverleg in Haarlemmermeer en, in iets mindere mate, Midden-Kennemerland verlopen goed, maar vooral het overleg in Zuid-Kennemerland dient verbeterd te worden. Bij voorkeur wordt het stramien dat in Haarlemmermeer gebruikt wordt, overgenomen door Zuid-Kennemerland. Het gaat dan bijvoorbeeld om een strakkere regievoering, een substantiëlere aanvoer van casusmateriaal, uniforme criteria om casussen aan te leveren en weer af te voeren en het meenemen van huisverbodzaken.

De registratie van casussen zal geoptimaliseerd worden als hiervoor voor alledrie de casusoverleggen een nog te ontwerpen module in *Central Station*, het registratiesysteem van het SHG, wordt gebruikt. Dit zal de administratieve afwerking (inkloppen van casussen en het notuleren van de casusoverleggen) effectiever maken. Pas nadat *Central Station* hierin voorziet, moet nader beschouwd worden of de vaker gehoorde suggestie dat bij het SHG meer administratieve ondersteuning nodig is, gehonoreerd moet worden.

**-2, 3 en 4- Voorstellen voor ketenafspraken, een mogelijk monitoringssysteem hiervoor en een methodiek voor centrumgemeente Haarlem om meer sturing uit te oefenen**

Eerder is al aangegeven dat een ideaaltypische huiselijkgeweldketen er als volgt uitziet:

**Figuur 5.1:** ideaaltypische huiselijkgeweldketen



Voor de regiovoerder zijn fasen 1 en 2 betrekkelijk inzichtelijk, mede door de vernieuwingen die sinds 2011 zijn doorgevoerd. Het gaat dan met name om de doorverwijzingen vanuit de politie en de verbeterde registratie in Central Station bij het SHG. Toch blijven fasen 3 en 4 voor de regiovoerder betrekkelijk onzichtbaar, juist omdat er geen monitoring en terugkoppeling van de resultaten plaatsvindt.

Aangezien de ketenafspraken in Kennemerland steeds meer gedigitaliseerd worden in *Central Station*, voorzien wij voor dit systeem een centrale rol als het gaat om de monitoring van ketenafspraken. Op basis van eerdere ervaringen met huiselijkgeweldketens heeft het niet onze voorkeur om een afzonderlijk monitoringssysteem op te zetten, maar juist aan te haken bij hetgeen er al ligt.

Naar onze mening moeten op casusniveau de volgende aspecten minimaal opgenomen zijn in een periodiek aan te leveren monitor voor de gemeente Haarlem, gevoed vanuit *Central Station*:

- Datum registratie incident politie;
- Datum doorverwijzing politie naar SHG;
- Datum intakegesprek bij SHG;
- Datum doorverwijzing naar hulpverleningsinstantie (indien van toepassing);
- Eerdere contacten van het slachtoffer met het SHG;
- Eerder contacten van de pleger met het SHG;
- Is door de hulpverleningsinstantie het resultaat teruggekoppeld;
- Indien 'ja' op de vorige vraag: wat is het resultaat van de hulpverlening;
- Eventuele knelpunten in de hulpverlening;

#### **-5- De effectiviteit van de keten**

Het onderzoek levert de constatering op dat vooral de huiselijkgeweldketen in Zuid-Kennemerland effectiever kan, maar ook moet. De andere drie ketens (het JCO en de Casusoverleggen Zorg in Haarlemmermeer en Midden-Kennemerland) lopen redelijk goed tot goed, mede ook gezien de soms lage leeftijd van een keten. Overigens blijft het voor deze drie ketens belangrijk om alert te blijven op nieuwe ontwikkelingen en bedreigingen, zoals de wet Meldcode, maar ook bezuinigingen en herstructureringen bij ketenpartners. Uit de interviews komt naar voren dat dit laatste zeker niet uitgesloten is. Indien dit gebeurt, zal dit uitwerking hebben op de effectiviteit van de keten.

Op basis van het onderzoek komen de volgende suggesties naar voren voor een effectievere keten:

- Slachtofferhulp Nederland hooguit als schilpartner, niet als kernpartner meenemen in het JCO. Op momenten dat informatie nodig is van Slachtofferhulp Nederland, kunnen ze worden uitgenodigd voor deelname aan het JCO;
- Casussen en notulen invoeren in *Central Station*;
- De werkwijze van casusoverleg Zuid-Kennemerland aanpassen. Daarvoor kritisch kijken naar de noodzaak van de aanwezigheid van bepaalde ketenpartners. Bovendien moeten huisverboden standaard worden meegenomen in het casusoverleg.
- Er worden enkele partners in de Casusoverleggen Zorg gemist. Enkele voorbeelden hiervan zijn Brijder, GGZ en Bureau Jeugdzorg. Sommige overleggen beschikken over een of meerdere van deze partners, anderen niet. Hier ligt bij uitstek een rol voor het beleidsmatig-strategisch niveau.

In het onderzoek is de effectiviteit van de keten ook cijfermatig benaderd. Uit de analyses van registraties bij de politie en in *Central Station* blijkt ten eerste dat huiselijk

geweld voor ruim eenderde van de cliënten niet stopt na een contact bij het SHG; recidive na het SHG-contact blijft voorkomen. Gezien de aard van sommige huiselijkgeweldzaken is dit ook teveel gevraagd, aangezien sommige conflicten al van langere duur blijken te zijn en gepaard gaan met alcohol- en drugsgebruik. Ook zijn relatieproblemen, vaak veroorzaakt door een (toekomstige) scheiding, een regelmatig terugkerende reden voor problemen.

Het aantal doorverwijzingen vanuit de politie is sinds 2011 sterk toegenomen. Niet uitgesloten is dat het aantal doorverwijzingen in 2012 richting de 3.000 zal gaan. Tot op heden blijkt het voor het SHG nog mogelijk om de doorverwijzingen verwerkt te krijgen op basis van enkele basale criteria die vanuit de secretariële ondersteuning tot een eerste schifting van urgente zaken leiden. Dit lijkt op zich te werken; de vraag is dan ook of een uitgebreidere pre-screening zal leiden tot meer effectiviteit. Wij denken dat dit niet automatisch zal gebeuren.

Er lijkt bij het SHG sprake van een vakantieluwe periode als het gaat om de aanmeldingen in augustus. Mogelijk kan hierin verbetering optreden als rekening gehouden wordt met het spreiden van vakanties of het regelen van achtervang. De constante stroom in aanmeldingen en de afhandeling daarvan wordt dan mogelijk beter gegarandeerd.

Een laatste aspect is de suggestie dat de drie Casusoverleggen Zorg vanwege de effectiviteit zouden moeten worden samengevoegd tot één overleg. Wij zijn hier niet voor, omdat we hebben gemerkt dat de lokale binding in de drie gebieden essentieel is. Als voorbeeld is aangegeven dat een hulpverlener sneller bij iemand op bezoek kan gaan, mede omdat er door drie overleggen meer instanties betrokken zijn bij het voorkomen van huiselijk geweld. De mogelijkheid bestaat dat schaalvergroting van het overleg zal leiden tot minder hulpverleningsinstanties met betrokken medewerkers die 'met hun poten in de grond' staan. De snelheid waarmee hulpverlenende instanties daadwerkelijk contact hebben met een slachtoffer en/of plegger staat daarbij terecht voorop als het gaat om effectiviteit van de keten.

#### **-6- Klanttevredenheid van klanten (professionals, slachtoffers en plegers)**

Impliciet vormen de gesuggereerde verbeteringen in de Ketengarage een weerspiegeling van de klanttevredenheid van de professionals. De bevindingen uit het klanttevredenheidsonderzoek van slachtoffers en plegers, ten slotte, kunnen als een van de informatiebronnen dienen voor een toekomstige monitoring van de tevredenheid van cliënten. Dit laatste natuurlijk als dit gewenst is.

Wat betreft de klanttevredenheid zijn cliënten die een gesprek aangaan bij het SHG bijna allemaal tevreden over de bereikbaarheid van het SHG en de rol van de SHG-

medewerker. Dit klanttevredenheidsonderzoek geeft echter geen zicht op de tevredenheid van potentiële cliënten die telefonisch benaderd worden door de SHG-medewerker. Zelf zien wij, weliswaar op basis van onze basale onderzoeksresultaten, geen aanleiding om de klanttevredenheid van cliënten over het SHG nauwlettend te monitoren.



## Literatuurlijst

Ferwerda, H. *Huiselijk geweld: de voordeur op een kier. Omvang, aard en achtergronden in 2004 op basis van landelijke politiecijfers*. Dordrecht: Schefferdrukkerij, 2004.

Ferwerda, H. *Binnen zonder kloppen. Omvang, aard en achtergronden van huiselijk geweld in 2005 op basis van landelijke politiecijfers*. Dordrecht: Schefferdrukkerij, 2006.

Ferwerda, H. *Met de deur in huis. Omvang, aard en achtergronden van huiselijk geweld in 2006 op basis van landelijke politiecijfers*. Arnhem: Bureau Beke, 2007.

Ferwerda, H. *Huiselijk geweld gemeten. Cijfers 2007*. Arnhem: Bureau Beke, 2008.

Ferwerda, H. *Dossieronderzoek Huiselijk Geweld 2010: inzoomen op 1296 incidenten*. Arnhem: Bureau Beke, 2010.

Kuppens, J. en Ferwerda, H. *Resultaten van Ketengarages*. Powerpointpresentatie. Arnhem: Bureau Beke, 2010.

Veen, H.C.J. van der en Bogaerts, S. *Huiselijk geweld in Nederland. Overkoepelend synthesesrapport van het vangst-hervangst-, slachtoffer- en daderonderzoek 2007-2010. Onderzoek en beleid nr. 288*. Den Haag: Ministerie van Justitie/WODC, 2010.

VNG. *De volgende stap. Handreiking voor de versterking van de regierol van centrumgemeenten bij de aanpak van huiselijk geweld*. Den Haag: VNG, 2011.

Wartna, B., Blom, M. en Tollenaar, N. *De WODC-Recidivemonitor. 4e, herziene versie. Memorandum 2011-3*. Den Haag, WODC, 2011.





## Bijlage 1: geïnterviewden

<b>Naam</b>	<b>Instantie</b>
Dhr. Vermeulen	Politieregio Kennemerland
Mevr. Van der Kooij	Gemeente Haarlem
Mevr. Velthuizen	Steunpunt Huiselijk Geweld Kennemerland
Mevr. Evers	Steunpunt Huiselijk Geweld Kennemerland
Mevr. Galy	Steunpunt Huiselijk Geweld Kennemerland
Mevr. Van Barlingen	Openbaar Ministerie Haarlem
Dhr. Rijlaarsdam	Reclassering Nederland
Mevr. Zandt	GGD Kennemerland



## Bijlage 2: de Ketenscan

Voor het onderzoek van Bureau Beke wordt aan alle deelnemers van het casusoverleg gevraagd om hun visie te geven op de gang van zaken in het overleg. Om een globaal beeld te krijgen van succesfactoren en aandachtspunten worden acht ketenkwesties aangedragen.

Wilt u aangeven of u het eens of oneens bent met de afzonderlijke items binnen deze kwesties? U kunt dit doen door een kruisje (x) te plaatsen in het desbetreffende vak. Nadat u de onderdelen van de ketenkwestie heeft beoordeeld, is het mogelijk om ter nuancering en aanvulling commentaar te leveren.

Het invullen van de deze scan vergt ongeveer tien minuten. De scan zal anoniem worden verwerkt en in een volgend casusoverleg worden gepresenteerd. Nadat u hem heeft opgeslagen, kunt u hem mailen naar [j.kuppens@beke.nl](mailto:j.kuppens@beke.nl).

Mocht u nadere informatie willen, dan kunt u ook telefonisch contact opnemen met:

Jos Kuppens  
Bureau Beke  
026-4438619

-1- Ketenpartners	Eens	Oneens
<i>De juiste organisaties zitten aan tafel</i>		
<i>Er zitten te veel partners aan tafel</i>		
<i>Er zitten te weinig partners aan tafel</i>		
<i>Mandaat van partners om slagvaardig op te kunnen treden is goed</i>		
<i>Er zitten partners aan tafel die een te geringe bijdrage leveren aan het integrale proces</i>		
<i>Er zitten partners aan tafel die een te dominante positie hebben (machtsongelijkheid)</i>		
Commentaar:		

-2- Continuïteit in de keten	Eens	Oneens
<i>De partners zijn altijd aanwezig</i>		
<i>De aanwezigheid van partners is voldoende voor een effectief proces</i>		
<i>Afwezigheid van partners vertraagt het proces</i>		
<i>Deelnemers hebben structurele vervangers bij afwezigheid</i>		
<i>Wisselende afvaardiging vanuit deelnemende organisaties frustreert het proces</i>		
<i>Het casusoverleg wordt qua personele bezetting niet voldoende ondersteund door de achterliggende organisaties</i>		
<i>Het casusoverleg wordt qua inhoudelijke invulling niet voldoende gesteund door de achterliggende organisaties</i>		
Commentaar:		

-3- Ketendenken	Eens	Oneens
<i>Alle partners onderschrijven nadrukkelijk het uitgangspunt van het overleg: een integrale aanpak is effectiever bij het bestrijden van huiselijk geweld</i>		
<i>De achterliggende organisatiecultuur (bijvoorbeeld hulpverlening versus straf) belemmert de gemeenschappelijke ketengedachte en houdt eilandjes binnen het casusoverleg keten in stand</i>		
<i>Alle partners schuiven individuele organisatiebelangen opzij ten behoeve van de ketenaanpak</i>		
Commentaar:		

-4- Ketenregie	Eens	Oneens
<i>Het is duidelijk wie binnen het casusoverleg de ketenregisseur is</i>		
<i>Het is duidelijk wie op beleidsmatig niveau (bij gemeente Haarlem) de ketenregisseur is</i>		
<i>De ketenregisseur in het casusoverleg heeft voldoende mandaat om het proces binnen de keten aan te sturen</i>		
<i>De ketenregisseur in het casusoverleg heeft een heldere opdracht die richting geeft aan zijn/haar handelen</i>		
<i>De ketenregisseur in het casusoverleg heeft voldoende mandaat om achterliggende ketenorganisaties aan te sturen</i>		
<i>De beleidsmatig ketenregisseur heeft voldoende mandaat om het huiselijk geweldproces in de regio aan te sturen</i>		
Commentaar:		

-5- Werkwijze/structuur van de keten	Eens	Oneens
<i>Helder</i>		
<i>Effectief</i>		
<i>Traag</i>		
<i>Flexibel</i>		
<i>De afhandeling van het huisverbod door het SHG (sinds juli 2011) kan de procedure versnellen</i>		
Commentaar:		

-6- Ketenafspraken	Eens	Oneens
<i>Ketenpartners houden zich aan gemaakte inspanningsafspraken</i>		
<i>Ketenpartners houden zich aan gemaakte termijnafspraken</i>		
<i>Ketenorganisaties houden zich aan gemaakte vertrouwelijkheidsafspraken</i>		
<i>Ketenorganisaties houden zich aan gemaakte autorisatieafspraken voor de registratie en informatie-uitwisseling</i>		
<i>Het uitwisselen van informatie werkt in het ketenoverleg goed</i>		
Commentaar:		

-7- Ketencommunicatie (intern en extern)	Eens	Oneens
<i>De samenwerking in het casusoverleg bevordert het 'kortelijnen-contact'</i>		
<i>Ketenpartners hebben inzicht in procedures en werkprocessen bij collega-ketenorganisaties</i>		
<i>Achterliggende organisaties zijn goed op de hoogte van de gang van zaken in het casusoverleg</i>		
<i>Het lokaal bestuur is goed op de hoogte van de gang van zaken in het casusoverleg</i>		
<i>Het heeft nut om de lokale burgerij te informeren over de ketenaanpak in het casusoverleg</i>		
Commentaar:		

-8- Ketenresultaat	Eens	Oneens
<i>De plegers van huiselijk geweld worden effectiever begeleid als gevolg van de samenwerkingsinitiatieven tussen de partners</i>		
<i>De slachtoffers van huiselijk geweld worden effectiever begeleid als gevolg van de samenwerkingsinitiatieven tussen de partners</i>		
<i>De samenwerking binnen de keten heeft een spin off ten opzichte van andere casusoverleggen in de regio</i>		
<i>Het huisverbod houdt de huiselijk geweldpleger hooguit wat langer van het slachtoffer vandaan</i>		
<i>Het huisverbod draagt extra bij aan de behandeling van de huiselijk geweldpleger</i>		
Commentaar:		

Overige aandachtspunten in het casusoverleg zijn:
Overige succesfactoren in het casusoverleg zijn:

**Hartelijk dank voor het invullen van de vragenlijst!**







## Bijlage 4: Format casuïstiekoverleg Huiselijk Geweld

Dit is een Worddocument met daarin een tabel. De tabel kent de volgende kolommen:

Datum melding  
Namen cliëntsysteem, Pleger/slachtoffer  
Getuige? (P/S/G)  
Postcode en woonplaats  
Geboortedatum  
Naam /org. inbrenger  
Reden van inbreng  
Aanwezige hulpverlening  
Advies/ Afspraken Casushouder  
Huisverbod?  
Aangifte?

Op rijniveau worden alle individuele casussen geplaatst.