



STEUNPUNT
HUISELIJK GEWELD
 groningen



rijksuniversiteit
 groningen

Eerder Af Op Meldingen

*Een beleidsreconstructie van en onderzoek naar de werking van een
pilot project voor de aanpak van huiselijk geweld*

Naam	Ellen Kooistra
Studentnummer	s1824732
Datum	november 2013
Universiteit	Rijksuniversiteit Groningen
Opleiding	Sociologie, Master Criminaliteit en Veiligheid
Begeleider	dr. L. Heyse
Referent	prof. dr. R. Veenstra

Samenvatting

In november 2011 is het pilot project *Eerder Af Op Meldingen* (EAOM) gestart. Het doel van het programma is om *eerder* en *effectiever* hulp aan te bieden aan *meer* betrokkenen bij huiselijk geweld en zodoende huiselijk geweld terug te dringen. Deze scriptie bestaat uit drie delen. In het eerste deel is een reconstructie van het beleid omtrent EAOM gedaan met behulp van *realistische evaluatie* en het bijbehorende CMO-model (Pawson & Tilley, 1997). Hierbij zijn niet alleen de verwachte resultaten gereconstrueerd maar ook de mechanismen die deze resultaten naar verwachting bewerkstelligen en de omstandigheden die van invloed zijn op de werking van EAOM.

In de beleidsreconstructie zijn vijf veranderingen geformuleerd die zijn ingevoerd met de start van EAOM en die naar verwachting een bijdrage leveren aan het verbeteren van de aanpak van huiselijk geweld. De eerste verandering is *Voorbijgaan aan het instemmingformulier* en zorgt naar verwachting voor hulp aanbieden aan *meer* betrokkenen. Met het voorbijgaan aan het instemmingformulier wordt bedoeld dat betrokkenen niet meer toestemming hoeven te geven voor de uitwisseling van gegevens tussen hulpverleningsinstanties. De tweede verandering is *Bespreken van cases binnen 24 uur* en zorgt naar verwachting voor het *eerder* hulp aanbieden aan betrokkenen. Elke ochtend voorafgaande aan het dagelijks casusoverleg worden alle huiselijk geweldcases van de afgelopen 24 uur uit het politiesysteem gehaald. De derde verandering is *Ketensamenwerking tussen Steunpunt Huiselijk Geweld (SHG), Veiligheidshuis Groningen en politie*. Deze organisaties hebben samen het project opgezet en houden dagelijks een casusoverleg waarin ze huiselijk geweldcases bespreken en beslissingen maken over de meest passende interventie. De vierde verandering is *Inzet van één of twee partijen*. Hiermee wordt bedoeld dat in het hulpverleningstraject bij EAOM ervoor gekozen kan worden om één of twee hulpverleningsinstanties in te zetten (bijvoorbeeld alleen voor het slachtoffer) in plaats van drie (één voor het slachtoffer, één voor de pleger en één voor eventuele kinderen). De vijfde verandering is *Standaardisering van de werkwijze bij EAOM*. Hiermee wordt het gebruik van een risicotaxatie-instrument, een interventielijst en kleurcodes bedoeld. De laatste drie veranderingen zorgen naar verwachting voor het *effectiever* bieden van hulp aan betrokkenen.

In het tweede deel van deze scriptie wordt de methode van onderzoek naar de werking van EAOM uiteengezet. Voor dit onderzoek zijn beleidsdocumenten geanalyseerd, cijfers van de politie en het SHG vergeleken en zijn semigestructureerde interviews met projectleden en

professionals rondom EAOM geanalyseerd. Voor het analyseren van de veranderingen *Ketensamenwerking* en *Standaardisering* is literatuuronderzoek gedaan. Zodoende is een overzicht gemaakt van de condities van een succesvolle ketensamenwerking en de voor- en nadelen van standaardisering. Op basis hiervan zijn de interviewfragmenten over ketensamenwerking en standaardisering gestructureerd geanalyseerd met de *top-down* methode.

Het derde deel van deze scriptie bestaat uit de resultaten van het onderzoek naar de werking van EAOM en de conclusie en discussie van het onderzoek. Uit het onderzoek komt naar voren dat EAOM er waarschijnlijk aan bijdraagt om *eerder* hulp aan te bieden aan *meer* betrokkenen bij huiselijk geweld. Niet zeker is of EAOM bijdraagt aan het *effectiever* hulp aanbieden aan betrokkenen bij huiselijk geweld. Er is een aantal kanttekeningen geplaatst door de geïnterviewden, vooral bij de *Inzet van één of twee partijen* en *Standaardisering*. De onderwerpen afstemming, coördinatie en overlap van werkzaamheden (voor *Inzet één of twee partijen*) en toepasbaarheid van interventielijst en kleurcodes (voor *Standaardisering*) zijn door geïnterviewden genoemd als knelpunten.

Met de bevindingen kunnen verbeteringen aangebracht worden in EAOM om zodoende de aanpak van huiselijk geweld te verbeteren. Door het toepassen van *Realistische evaluatie* en het CMO-model is meer duidelijkheid verkregen over het toepassen van deze methoden op programma's als EAOM. Ook zijn door literatuuronderzoek de condities van *Ketensamenwerking* en de voor- en nadelen van *Standaardisering* overzichtelijk gemaakt.

Voorwoord

Huiselijk geweld is een veelvoorkomend probleem in Nederland en van grote invloed op zowel de slachtoffers als de plegers ervan. Na drie jaren theoretische informatie verzameld te hebben over het onderzoeken van onderwerpen die ver van me af stonden, brak met de start van mijn stage bij het Steunpunt Huiselijk Geweld en Veiligheidshuis Groningen een langverwachte periode aan. Eindelijk, de praktijk! Voor mij is de combinatie van praktijk en theorie, namelijk stage en scriptie, zeer waardevol gebleken. Ik heb mogen meekijken bij de overleggen van hulpverleners over gezinnen waarin huiselijk geweld speelt en mogen praten met deze hulpverleners die zo veel meer midden in de praktijk staan dan ikzelf. Ik heb als theoretisch onderbouwd persoon geprobeerd de mening van de mensen in de praktijk zo goed mogelijk te verwoorden. Door het verschil tussen praktijk en theorie is het naar mijn mening bijna onvermijdelijk dat niet iedere geïnterviewde in deze scriptie zijn of haar eigen mening terug kan vinden. Toch hoop ik met deze scriptie een duidelijke en overzichtelijke weergave te geven van de mening van de geïnterviewden over Eerder Af Op Meldingen. Voor de tijd en energie die het geven van hun mening de geïnterviewden gekost heeft wil ik mijn hartelijke dank uitspreken. Ook de begeleiders vanuit stage wil ik bedanken voor hun feedback en de verduidelijkende gesprekken over het onderwerp van deze scriptie. Als laatste wil ik mijn begeleidster Liesbet Heyse bedanken, die samen met mij een soort onderzoek heeft ontrafeld waar wij beide niet bekend mee waren. Ik geloof dat het uiteindelijk gelukt is.

Ik wens u veel leesplezier,

.....

Groningen, 31 oktober 2013

Inhoudsopgave

Samenvatting.....	2
Voorwoord.....	4
Inhoudsopgave	5
Afkortingen	9
I. Inleiding	10
1.1 Aanleiding	10
1.2 Onderzoeksvragen	11
1.2.1 Eerste en tweede onderzoeksvraag.....	11
1.2.2 Derde onderzoeksvraag.....	12
1.3 Maatschappelijke en wetenschappelijke relevantie.....	12
1.4 Leeswijzer	14
DEEL I: Beleidsreconstructie EAOM.....	15
Hoofdstuk II: Beleidsreconstructie via realistisch evalueren.....	15
2.1 Verantwoording keuze voor realistische evaluatie.....	15
2.1.1 CMO-model	16
2.1.2 Model gebruikt voor EAOM	17
2.2 Methoden van onderzoek beleidsreconstructie	17
2.2.1 Informatiebronnen.....	18
2.2.2 Reconstructie van problemen en verwachtingen	19
2.2.3 Betrouwbaarheid en geldigheid.....	19
Hoofdstuk III: beleidsreconstructie van Eerder Af Op Meldingen	21
3.1 Situatie vooraf aan de invoering van EAOM	21
3.1.1 Gereconstrueerd probleem 1: Onvoldoende inzicht in huiselijk geweldsincidenten	21
3.1.2 CMO-model: bestaande model.....	23
3.2 Beschrijving EAOM globaal.....	23
3.3 De veranderingen met EAOM.....	24



3.3.1 Instemmingformulier	25
3.3.2 Bespreking van de cases binnen 24 uur.....	26
3.3.3 Inzet één of twee partijen.....	26
3.3.4 Ketensamenwerking politie, SHG en Veiligheidshuis	27
3.3.5 Standaardisering	27
3.3.6 Situatie EAOM in CMO-model (veranderingsmodel).....	28
DEEL II: Onderzoek werking EAOM.....	31
Hoofdstuk IV: Conditie ketensamenwerking en voor- en nadelen van standaardisering	31
4.1 Ketensamenwerking	31
4.1.1 Definitie keten.....	31
4.1.2 Actoren in ketensamenwerking	32
4.1.3 Fasen in ketensamenwerking.....	32
4.2 Conditie voor succes of falen van ketensamenwerking per fase	35
4.2.1 Lering trekken.....	35
4.2.2 Doelen bepalen.....	37
4.2.3 Praktisch samenwerken	38
4.2.4 Structureren.....	40
4.2.5 Verbreden en verdiepen.....	42
4.3 Standaardisering	43
4.3.1 Definitie gestandaardiseerde werkwijzen en procedures.....	44
4.3.2 Voordelen van standaardisering	44
4.3.3 Knelpunten van standaardisering.....	45
Hoofdstuk V: Methoden van onderzoek werking EAOM.....	49
5.1 Keuze voor kwantitatief onderzoek.....	49
5.2 Keuze voor kwalitatief onderzoek.....	49
5.2.1 Keuze voor semigestructureerde interviews	50
5.3 Onderzoeksgroep.....	51
5.4 Opzet semigestructureerde interviews	52

5.5 Analysemethode	53
5.5.1 <i>Bottom-up analyse</i>	54
5.5.2 <i>Top-down analyse</i>	55
5.6 Betrouwbaarheid en geldigheid.....	56
5.6.1 <i>Geldigheid</i>	56
5.6.2 <i>Betrouwbaarheid</i>	56
Hoofdstuk VI: Resultaten effect EAOM en condities voor succes	58
6.1 Voorbijgaan aan het instemmingformulier	58
6.1.1 <i>Kwantitatieve resultaten voorbij gaan instemmingformulier</i>	58
6.1.2 <i>Kwalitatieve resultaten voorbijgaan instemmingformulier</i>	61
6.1.3 <i>Conclusie</i>	66
6.2 Bespreking van de cases binnen 24 uur	66
6.2.1 <i>Voordelen bespreking van cases binnen 24 uur</i>	67
6.2.2 <i>Aandachtspunten bespreking van cases binnen 24 uur</i>	68
6.2.3 <i>Conclusie</i>	69
6.3 Inzet één of twee partijen	69
6.3.1 <i>Inzet van één of twee partijen verbetering</i>	70
6.3.2 <i>Coördinatie</i>	71
6.3.3 <i>Overlap van werkzaamheden</i>	72
6.3.4 <i>Conclusie</i>	73
6.4 Ketensamenwerking politie, SHG en Veiligheidshuis	74
6.4.1 <i>Beschikbare informatie</i>	74
6.4.2 <i>Conditie ketensamenwerking</i>	75
6.4.3 <i>Fase 1: Lering trekken</i>	76
6.4.4 <i>Fase 2: Doelen bepalen</i>	78
6.4.5 <i>Fase 3: Praktisch samenwerken</i>	81
6.4.6 <i>Overige onderwerpen</i>	83
6.4.7 <i>Fasen van EAOM</i>	84

6.4.8 Conclusie	86
6.5 Standaardisering	86
6.5.1 Interventielijst: duidelijkheid.....	87
6.5.2 Interventielijst: botsing met uitvoering.....	87
6.5.3 Kleurcodes: toepasbaarheid.....	88
6.5.4 Kleurcodes: professionaliteit.....	89
6.5.5 Conclusie	90
6.6 Conclusie effect EAOM	90
DEEL III: Conclusie	92
Hoofdstuk VII: Conclusie en discussie.....	92
7.1 Inleiding	92
7.2 Conclusie samenvatting.....	92
7.3 Discussie.....	93
7.3.1 Bevindingen	93
7.3.3 Suggesties voor vervolgonderzoek.....	98
7.3.4 Aanbevelingen	98
7.3.5 Wetenschappelijke en maatschappelijke relevantie	99
Literatuurlijst	101
Bijlagen.....	104
Bijlage 1: E-mail: Uitnodiging interview EAOM voor professionals.....	104
Bijlage 2: Interview professionals & projectleden	106
Bijlage 3: Codeerschema ketensamenwerking.....	109
Bijlage 4: Codeerschema standaardisering	111
Bijlage 5: Interventielijst.....	112
Bijlage 6: Codeerschema ketensamenwerking.....	113
Bijlage 7: Codeerschema standaardisering	115

Afkortingen

AFPN	Ambulante Forensische Psychiatrie Noord-Nederland
BJZ	Bureau Jeugdzorg
CMO	Context Mechanism Outcome
EAOM	Eerder Af Op Meldingen
MJD	Maatschappelijke Juridische Dienstverlening
OGGz	Openbare Geestelijke Gezondheidszorg
OM	Openbaar Ministerie
SHG	Steunpunt Huiselijk Geweld
VNN	Verslavingszorg Noord-Nederland

I. Inleiding

1.1 Aanleiding

In 2011 werd de provincie Groningen opgeschrikt door een viertal huiselijk geweldsincidenten met dodelijke afloop. Na onderzoek werd duidelijk dat de gezinnen allen bekend waren bij de politie maar slechts één gezin was bekend bij het Steunpunt Huiselijk Geweld (SHG). Dit werd gezien als alarmerend, omdat bij aanmelding bij het SHG een hulpverleningstraject in gang kan worden gezet voor de betrokkenen bij het huiselijk geweld (pleger, slachtoffer en eventuele kinderen). Als een gezin bekend is bij de politie maar niet bij het SHG, is het mogelijk dat een hulpverleningstraject niet wordt opgestart.

De vier huiselijk geweldsincidenten met dodelijke afloop zijn één van de aanleidingen geweest voor herziening van de aanpak van huiselijk geweld in de stad Groningen. Een andere invloedrijke factor was het aantal huiselijk geweld cases dat bekend is bij de politie in vergelijking met het aantal huiselijk geweld cases dat bekend is bij het SHG. In 2009 zijn 1200 meldingen van huiselijk geweld gedaan bij de politie in de stad Groningen maar slechts 248 gezinnen zijn aangemeld bij het SHG. In 2010 zijn 1148 meldingen van huiselijk geweld gedaan bij de politie en slechts 246 gezinnen aangemeld bij het SHG (ASHG, 2011a). Een deel van dit verschil kan verklaard worden doordat meerdere meldingen voor één casus binnenkomen bij de politie terwijl dit bij het SHG niet het geval is. Maar daarmee kan niet het hele verschil verklaard worden.

Naar aanleiding van de huiselijk geweldsincidenten met dodelijke afloop en het verschil tussen het aantal aanmeldingen bij politie en SHG heeft de gemeente Groningen besloten tot een nieuwe aanpak van huiselijk geweld. Dit heeft geresulteerd in de implementatie van het pilot project Eerder Af Op Meldingen (EAOM). Zes maanden lang zijn alle meldingen van huiselijk geweld die binnenkwamen bij de politie besproken in een casusoverleg tussen verschillende partijen die betrokken zijn bij de aanpak van huiselijk geweld. In deze scriptie worden de resultaten van het onderzoek naar de werking van EAOM weergegeven.

1.2 Onderzoeksvragen

Deze scriptie bevat de resultaten van de evaluatie van EAOM. Er is getracht antwoord te geven op drie onderzoeksvragen:

1. Wat is de bestaande aanpak van huiselijk geweld in de gemeente Groningen en welke punten daarvan worden als knelpunten ervaren?
2. Welke veranderingen in de aanpak van huiselijk geweld zijn ingevoerd met EAOM en wat zijn de verwachtingen voor EAOM?
3. In hoeverre draagt EAOM bij aan de aanpak van huiselijk geweld?

1.2.1 Eerste en tweede onderzoeksvraag

Het beantwoorden van de eerste en tweede deelvraag wordt gedaan door een beleidsreconstructie te maken van de situatie voorafgaande aan de invoering van EAOM (de bestaande situatie) en de verwachtingen voor EAOM. Dit wordt gedaan met de methode *Realistic Evaluation* oftewel *Realistische evaluatie* (Pawson & Tilley, 1997). De centrale vraag bij *Realistische evaluatie* is: “Wat werkt, voor wie en in welke omstandigheden?” (Pawson & Tilley, 1997: 85). Niet alleen de uitkomst van een interventie, maar ook de mechanismen (*wat werkt?*) en de context (*voor wie en in welke omstandigheden?*) zijn belangrijk om een duidelijk en volledig beeld te krijgen van de werking van een programma. De reconstructie van de *bestaande situatie* en de verwachtingen voor EAOM zal gemaakt worden aan de hand van een CMO-model (*Context, Mechanism, Outcome* model), dat onderdeel is van *Realistische evaluatie*. Bij de toepassing van het CMO-model op de *bestaande situatie* wordt onderzocht welke onderdelen van de bestaande aanpak als knelpunten worden ervaren.

Om het CMO-model in te vullen met de verwachtingen voor EAOM is op verschillende manieren informatie verzameld over het project. Ten eerste is gekeken naar beleidsstukken die voorafgaande aan de start van EAOM opgesteld zijn. Ten tweede zijn vragen gesteld aan de projectleider, de ketenmanager van het Veiligheidshuis en projectleden van EAOM.

1.2.2 Derde onderzoeksvraag

Voor het beantwoorden van de derde deelvraag wordt de vraag gesteld of het pilot project het mogelijk maakt om *eerder* en *effectiever* hulp te bieden aan *meer* betrokkenen bij huiselijk geweld.

Voor de beantwoording van de derde onderzoeksvraag is onder andere kwantitatief onderzoek gedaan. Hierbij is een vergelijking gemaakt tussen het aantal cases in de situatie voorafgaande aan EAOM en het aantal cases in de situatie tijdens EAOM. Verder zijn interviews gehouden met de acht leden van het projectteam en met vijf professionals die de interventies uitvoeren en direct contact hebben met betrokkenen bij huiselijk geweld¹. Hierbij is gevraagd naar de vijf veranderingen die gereconstrueerd zijn in de beleidsreconstructie en is ruimte gelaten voor andere onderwerpen. Voor de analyse van de veranderingen *Ketensamenwerking* en *Standaardisering* is literatuuronderzoek gedaan. Met het literatuuronderzoek is overzichtelijk gemaakt aan welke condities deze twee veranderingen moeten voldoen om EAOM succesvol te maken. Op basis van dit overzicht zijn de interviewfragmenten waarin *Ketensamenwerking* en *Standaardisering* naar voren komen geanalyseerd.

1.3 Maatschappelijke en wetenschappelijke relevantie

De maatschappelijke relevantie van deze scriptie is dat het een bijdrage kan leveren aan de aanpak van huiselijk geweld. Huiselijk geweld is geweld dat gepleegd wordt door een persoon uit de huiselijke of familiekring van het slachtoffer (MOVISIE, 2011). De term ‘huiselijk’ heeft geen betrekking op de plaats van het geweld, maar op de relatie tussen slachtoffer en dader. Uit onderzoek komt naar voren dat meer dan de helft van de Nederlandse bevolking op enig moment te maken heeft gehad met een vervelend incident in de huiselijke kring (Van der Veen & Bogaerts, 2010). Voor de periode van 2005 tot 2010 geldt dat 23% van de Nederlandse bevolking te maken heeft gehad met een incident in de huiselijke kring (Van der Veen & Bogaerts, 2010). In de periode 2005 tot 2010 is negen procent van de Nederlandse bevolking slachtoffer geweest van huiselijk geweld. Bij slechts twee van de negen procent was sprake van een eenmalig incident (Van der Veen & Bogaerts, 2010).

¹ De gehele uitgetypte geanonimiseerde interviews zijn opvraagbaar via volgend e-mailadres: l.heyse@rug.nl

Niet alleen vrouwen, maar ook mannen zijn slachtoffer van huiselijk geweld. Wel is de meerderheid van de daders mannelijk (Van der Zee, 2011). Mannen zijn vaker slachtoffer van geweld door een familielid terwijl vrouwen vaker slachtoffer zijn van geweld door een (ex-)partner (Van der Zee, 2011). De gevolgen van huiselijk geweld zijn van grote invloed op het leven van zowel de dader als het slachtoffer (o.a. Van der Veen & Bogaerts, 2010; MOVISIE, 2011).

De slachtoffers ondervinden vaak relationele, emotionele, professionele en fysieke gevolgen van het huiselijk geweld. Zij gaan namelijk vaker scheiden (wanneer de dader van het huiselijk geweld hun partner of echtgenoot is), voelen zich angstig, neerslachtig en onzeker, verliezen soms hun baan en hebben grotere kans op blijvend letsel dan mensen die geen slachtoffer zijn van huiselijk geweld (Van der Veen & Bogaerts, 2010). Het huiselijk geweld kan er ook aan bijdragen dat slachtoffers meer moeite hebben met intimiteit en seksualiteit en minder vertrouwen hebben in zichzelf en anderen (Van der Veen & Bogaerts, 2010). Ook voor de plegers van huiselijk geweld heeft het geweld gevolgen. Een breuk met hun partner is het meest voorkomende gevolg. Verder kunnen plegers negatiever over zichzelf gaan denken en heeft het huiselijk geweld vaak invloed op hun sociale leven (verlies van vrienden en/of familie) (Van der Knaap, El Idrissi & Bogaerts, 2010).

Vanwege de gevolgen en de omvang van huiselijk geweld is het belangrijk dat manieren gevonden worden om de aanpak van huiselijk geweld te verbeteren. De werkwijze van EAOM is wellicht een bruikbare methode om escalatie en herhaling van huiselijk geweld te verminderen of zelfs te voorkomen. Door deze methode te evalueren kan een bijdrage geleverd worden aan het verbeteren van de aanpak van huiselijk geweld. De uitkomst van de evaluatie zal ook van belang zijn voor de gemeente Groningen, de opdrachtgever van het pilot project. Indien de evaluatie positieve resultaten oplevert, zal wellicht de werkwijze van EAOM definitief worden ingevoerd in de stad en eventueel in de provincie Groningen en mogelijk ook elders. Wanneer de uitkomst niet volledig positief is kunnen wellicht beleidsaanpassingen gedaan worden om de aanpak van huiselijk geweld te verbeteren.

De wetenschappelijke relevantie van deze scriptie is dat de toepassingsmogelijkheden van *Realistische evaluatie* onderzocht worden. Al eerder is de theorie van *Realistische evaluatie* toegepast op interventies in de zorg of criminaliteit (o.a. Byng, Norman & Redfern, 2005). Door onderzoek naar de werking van EAOM kan onderzocht worden of *Realistische evaluatie* en het CMO-model bruikbare methoden zijn om programma's als EAOM te

evalueren. Verder is in deze scriptie voor het analyseren van de interviews gebruik gemaakt van literatuur over ketensamenwerking en standaardisering van middelen. De toepasbaarheid van de condities van ketensamenwerking (Van Delden, 2009) en van de voor- en nadelen van standaardisering kan in deze scriptie onderzocht worden.

1.4 Leeswijzer

De opbouw van deze scriptie is als volgt. Als eerste wordt uiteengezet op welke manier *Realistische evaluatie* en het CMO-model gebruikt kunnen worden voor de reconstructie van de *bestaande situatie* rondom de aanpak van huiselijk geweld en de verwachtingen voor EAOM (hoofdstuk 2). In het derde hoofdstuk wordt het CMO-model ingevuld met de vergaarde kennis over de *bestaande situatie* en over EAOM en wordt tevens de methode van onderzoek voor de beleidsconstructie beschreven. In het vierde hoofdstuk worden twee onderdelen van EAOM uitgelicht; ketensamenwerking en standaardisering. Van deze onderdelen wordt beschreven onder welke condities ketensamenwerking een succesvolle werking heeft en wat de voor- en nadelen van standaardisering zijn. Dit wordt gebruikt bij de analyse van de beleidsdocumenten van EAOM en de interviews. De methoden van onderzoek naar de werking van EAOM worden uiteengezet in het vijfde hoofdstuk. De resultaten van het onderzoek naar de werking van EAOM worden weergegeven in het zesde hoofdstuk. Ten slotte wordt in het zevende hoofdstuk het antwoord op de twee onderzoeksvragen samengevat, wordt het onderzoek bediscussieerd en wordt de relevantie ervan gegeven.

DEEL I: Beleidsreconstructie EAOM

Hoofdstuk II: Beleidsreconstructie via realistisch evalueren

2.1 Verantwoording keuze voor realistische evaluatie

Om inzicht te krijgen in de werkwijze en de uitkomst van EAOM is een beleidsreconstructie gemaakt. De methode die hiervoor gebruikt is, is de methode van *Realistische evaluatie*. De keuze voor deze methode zal in dit hoofdstuk toegelicht worden.

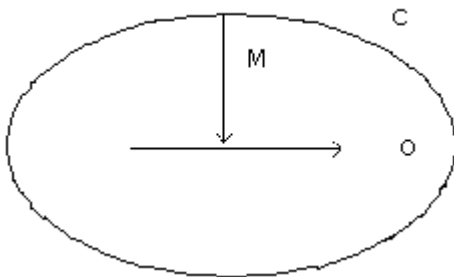
Het onderzoeken van een programma of interventie kan op verschillende manieren gedaan worden. Allereerst kan er een keuze gemaakt worden voor experimentele evaluatie of *Realistische evaluatie* (Pawson & Tilley, 1997). In experimenteel onderzoek verzamelen onderzoekers informatie over een interventie of programma door een vergelijking te maken tussen een experimentele en de controle groep (Swanborn, 1999). Het effect van de interventie op een situatie Y wordt gemeten door de interventie wel op de effectgroep toe te passen, maar niet op de controlegroep. Hierbij is het van belang om de invloed van andere factoren dan de interventie zoveel mogelijk te beperken. Als er na het uitvoeren van de interventie dan een verandering optreedt, kan met meer zekerheid gezegd worden dat de interventie een effect heeft op de situatie omdat er geen andere oorzaken kunnen zijn voor een verandering in situatie Y dan de interventie. Bij deze methode draait het om de vraag ‘Wat werkt?’. Hierbij gaat het niet om het achterhalen van de manier waarop een interventie werkt, maar om het effect van de interventie (Scriven, 1994). Deze methode wordt ook wel een *black box* methode genoemd.

Voor deze scriptie gaat de voorkeur uit naar een zogenoemde *white box* of *clear box* methode, waarbij niet alleen gekeken wordt naar de uitkomst van een programma, maar ook naar de manier waarop de uitkomst tot stand komt (Scriven, 1994). Een voorbeeld van een *white box* methode is *Realistische evaluatie* (Pawson & Tilley, 1997). Pawson en Tilley (1997) hebben de methode *Realistische evaluatie* uitgewerkt en zijn van mening dat het experimentele onderzoek voorbijgaat aan de essentie van de interventie, namelijk het mechanisme dat ervoor zorgt dat de interventie tot de gewenste uitkomst leidt. Volgens Pawson en Tilley (1997) kan een causaal verband tussen interventie en uitkomst alleen plaatsvinden wanneer de omstandigheden dit toelaten. Daarom wordt niet alleen naar het effect van de interventie op de uitkomst gekeken, maar ook naar de manier waarop een

interventie een bepaald effect bereikt en welke factoren van invloed zijn op de samenhang tussen interventie en uitkomst. *Realistische evaluatie* legt dus de nadruk op het openen van de *black box* in plaats van de input en output van de *black box*.

2.1.1 CMO-model

Het model dat ontworpen is voor *Realistische evaluatie* is het CMO-model. In dit model is de vraag "Wat werkt voor wie in welke omstandigheden?" duidelijk zichtbaar. Het CMO-model bevat namelijk drie componenten; uitkomst (*outcome*, O), mechanisme (*mechanism*, M) en context (*context*, C) (zie ook figuur 1).



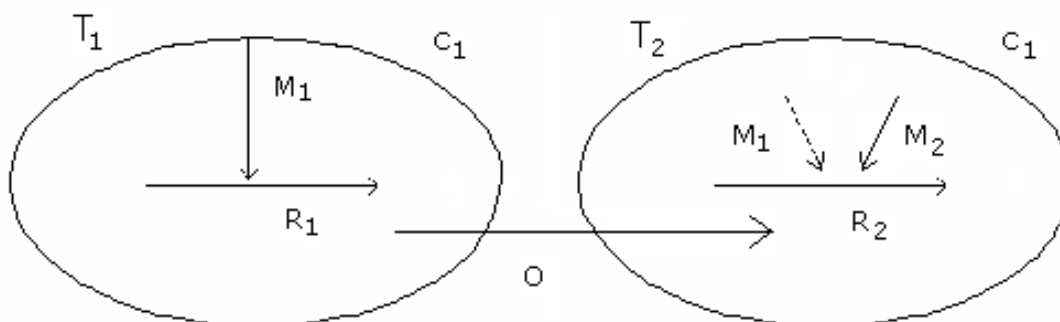
Figuur 1: CMO-model standaard

Voor het meten van het effect van een programma wordt gekeken naar alle drie de componenten van het model. De mechanismen van een programma zijn de antwoorden op de vraag 'Wat is het aan een programma dat werkt?'. Het mechanisme van een programma kan worden vergeleken met het mechanisme in een klok. Wanneer enkel gekeken wordt naar de buitenkant van de klok kan men wel het effect van de constructie binnenin de klok waarnemen, maar de klok kan pas begrepen worden wanneer de constructie binnenin de klok wordt waargenomen. De theorie van *Realistische evaluatie* stelt dat het niet het programma zelf is dat werkt, maar dat het programma in werking gezet wordt door de mogelijkheden die het programma vanuit de context krijgt (Pawson & Tilley, 1997).

De context van een programma zijn de omstandigheden waarin een programma de meeste kans van slagen heeft. Bij de context van een programma gaat het om het antwoord op de vragen "voor wie?" en "in welke omstandigheden?" (Pawson en Tilley, 1997). De context refereert niet alleen naar de letterlijke omgeving van een programma, maar ook naar de verschillende groepen personen waarop het programma een wisselende uitwerking heeft.

2.1.2 Model gebruikt voor EAOM

Het model dat gebruikt wordt voor dit onderzoek is een afgeleide van het standaard CMO-model (Pawson & Tilley, 1997). Dit model laat de invoering van een nieuw programma zien (zie ook figuur 2). Het idee bij dit model is dat verschillende mechanismen (samen M_2) getriggerd wordt door onderdelen van een nieuw programma. In dit CMO-model wordt de uitkomst van het programma Regulariteit (R) genoemd. De uitkomst van het bestaande programma is R_1 en de uitkomst van het nieuwe programma is R_2 . De mechanismen die getriggerd zijn door de invoering van het nieuwe programma (M_2) verdrijven in de gewenste situatie de bestaande mechanismen die een invloed hebben op situatie R_1 . De verandering van situatie R_1 naar situatie R_2 is het verschil tussen de werking van het oude programma en de werking van het nieuwe programma en dit is het onderwerp van onderzoek (*Outcome, O*). Voor de context is het van belang dat gekeken wordt of de context de implementatie van het nieuwe programma mogelijk maakt. De vraag ‘Voor wie en in welke omstandigheden heeft het programma de gewenste uitkomst?’ staat centraal. Wanneer het programma voor bepaalde personen of onder bepaalde omstandigheden niet geschikt is, zijn de nieuwe mechanismen niet in staat om een nieuwe uitkomst te produceren. Hierdoor kan de uitkomst van het nieuwe programma niet anders zijn dan de uitkomst van het bestaande programma en betekent de implementatie van een nieuw programma geen verbetering.



Figuur 2: De succesvolle implementatie van een nieuw programma

2.2 Methoden van onderzoek beleidsreconstructie

Het CMO-model is gebruikt als basis voor de reconstructie van de situatie voorafgaande aan EAOM (de bestaande situatie) en de verwachtingen voor EAOM. Voor het toepassen van het CMO-model op de situatie van EAOM is het boek van Pawson & Tilley (1997) over

Realistische evaluatie bestudeerd. Daarnaast is gebruik gemaakt van een sociologiescriptie (Damman, 2012). In deze scriptie wordt gebruik gemaakt van het CMO-model om de veronderstellingen voor het te onderzoeken beleid te ordenen. Damman (2012) heeft in haar onderzoek een reconstructie gemaakt van de problemen die de aanleiding van nieuw beleid waren. Daarnaast heeft zij een reconstructie van het beleid gemaakt door de mechanismen, context en uitkomst van beleid te onderscheiden en deze in het CMO-model in te vullen. Zodoende kreeg zij een overzichtelijk beeld van de werking van het beleid.

De methode van Damman (2012) is aangepast en toegepast op de casus EAOM. Er is voor de reconstructie van EAOM als volgt te werk gegaan: allereerst zijn documenten over EAOM en notulen van gesprekken over EAOM verzameld. Daarna zijn de delen van de stukken en notulen die inzicht gaven in de werking van EAOM geanalyseerd. Gezocht is naar verwachtingen over het resultaat van EAOM, de aanleiding voor EAOM en het verwachte en gewenste proces van EAOM. Uiteindelijk zijn de mechanismen, uitkomst en context van elkaar gescheiden en is het CMO-model hiermee ingevuld.

2.2.1 Informatiebronnen

Voor het reconstrueren van de *bestaande situatie* is gebruik gemaakt van beleidsbronnen en zijn gesprekken gevoerd. De beleidsbronnen die gebruikt zijn, zijn een beschrijving van de aanpak huiselijk geweld voor alle betrokken partijen “Het protocol 1^e hulp bij huiselijk geweld Groningen” (Geen auteur, 2003) en een beschrijving van de aanpak huiselijk geweld voor het SHG (ASHG, 2011b). Verder zijn gesprekken gevoerd met een aantal medewerkers van het SHG, de projectleider van EAOM, twee ketenregisseurs van het SHG en een projectlid van EAOM vanuit de politie over de *bestaande situatie*. De documenten zijn doorgelezen en op basis van de gesprekken met bovenstaande personen is besloten welke delen tezamen een goede samenvatting vormen van de *bestaande situatie*. Op basis van de gesprekken met bovenstaande personen is verder verduidelijking verkregen over de *bestaande situatie*.

Voor het reconstrueren van de *verwachtingen voor EAOM* is gebruik gemaakt van twee verschillende informatiebronnen, namelijk beleidsstukken en gesprekken over EAOM. De eerste bron bestaat uit beleidsstukken die opgesteld zijn voorafgaande aan EAOM. Eén van de beleidsstukken is het uitvoeringsplan, waarin onder meer de aanleiding voor EAOM, de projectdoelen en de werkwijze omschreven worden (ASHG, 2011a). Een ander beleidsstuk is de projectaanvraag. De projectaanvraag is een verantwoording richting

gemeente en financiers van de verwachtingen voor EAOM en de problemen die ten grondslag liggen aan de verandering van de aanpak van huiselijk geweld (ASHG, 2011b).

De tweede bron waar gebruik van is gemaakt voor de reconstructie van de verwachtingen voor EAOM zijn gesprekken die gevoerd zijn met verschillende betrokkenen bij EAOM. Dit zijn onder andere de projectleider van EAOM, de manager van het Veiligheidshuis Groningen, een ketenregisseur bij het SHG, een projectlid van EAOM vanuit het SHG en een projectlid van EAOM vanuit de politie. Vooral met de projectleider en de manager van het Veiligheidshuis is gepraat over de verwachtingen voor EAOM na het voeren van gesprekken over de onderzoeksvragen. Beiden zijn nauw betrokken geweest bij de implementatie van EAOM en bij het verloop van het project. Voor informatie over de precieze werking van specifieke onderdelen van EAOM zijn gesprekken gevoerd met de andere bovengenoemde personen.

2.2.2 Reconstructie van problemen en verwachtingen

De eerste stap bij het reconstrueren van het beleid omtrent EAOM was het formuleren van de problemen die de aanleiding zijn geweest voor de opzet van EAOM. Dit is gedaan door te kijken naar de probleemschets voor EAOM in de beleidsstukken. Verder zijn onvolkomenheden en onduidelijkheden over de aanleiding van EAOM aangevuld en opgehelderd door gesprekken met projectleden, de projectleider en de ketenmanager van het Veiligheidshuis. Uiteindelijk is één hoofdprobleem gereconstrueerd en twee nevenproblemen.

De tweede stap bij het reconstrueren van het beleid omtrent de opzet van EAOM was het formuleren van de verwachtingen voor EAOM. Dit is gedaan door te kijken naar de doelen voor EAOM die geformuleerd zijn in de beleidsstukken. Voor sommige doelen was tevens uiteengezet op welke manier de doelen naar verwachting bereikt zouden worden om zodoende de verwachte mechanismen helder te krijgen. Wanneer niet voldoende informatie uit de stukken verkregen kon worden zijn vragen gesteld aan betrokkenen bij EAOM. Uiteindelijk kon het CMO-model volledig ingevuld worden.

2.2.3 Betrouwbaarheid en geldigheid

Om de betrouwbaarheid van de beleidsreconstructie te verhogen is zo veel mogelijk informatie verzameld over de bestaande en nieuwe situatie. Door de hoeveelheid informatie te verhogen, is de kans kleiner gemaakt dat het CMO-model onjuist of onvolledig is ingevuld. Verder is het CMO-model ingevuld aan de hand van informatie uit het boek *Realistic*

Evaluation (Pawson & Tilley, 1997) en is de invulling gecontroleerd met de studie van Damman (2012).

Om de geldigheid van de beleidsreconstructie te verhogen is triangulatie gebruikt. Dit houdt in dat gebruik gemaakt is van verschillende bronnen die elkaars resultaten kunnen ondersteunen (Baarda, De Goede & Van der Meer-Middelburg, 1996). Ten eerste zijn de beleidsstukken geanalyseerd die zijn opgesteld voorafgaande aan EAOM. Ten tweede zijn gesprekken gevoerd met de projectleden van EAOM en ten derde zijn gesprekken gevoerd met de projectleider van EAOM en de ketenmanager van het Veiligheidshuis om de opgestelde verwachtingen aan te passen aan de hand van hun aanwijzingen.

Hoofdstuk III: beleidsreconstructie van Eerder Af Op Meldingen

In dit hoofdstuk wordt een antwoord gegeven op de eerste en tweede onderzoeksvraag:

1. Wat is de bestaande aanpak van huiselijk geweld in de gemeente Groningen en welke punten daarvan worden als knelpunten ervaren?
2. Welke veranderingen in de aanpak van huiselijk geweld zijn ingevoerd met EAOM en wat zijn de verwachtingen voor EAOM?

3.1 Situatie vooraf aan de invoering van EAOM

In de situatie voorafgaande aan de invoering van EAOM werd na de politiemelding van huiselijk geweld het huiselijk geweldstraject vaak begonnen met het instemmingformulier. De politie vroeg instemming aan (één van) de meerderjarige betrokkenen tijdens het verhoor van de pleger, het opnemen van de aangifte van het slachtoffer of wanneer de wijkagent of hulpverlener bij de betrokkenen langsging. De hulpverleningsinstanties vroegen bij het eerste gesprek om het tekenen van het formulier zodat zij de casus eventueel konden doorsturen naar andere (meer relevante) hulpverleningsinstanties. Het instemmingformulier werd vervolgens doorgestuurd naar het SHG, waar de SHG-coördinator de casus analyseerde. De SHG-coördinator controleerde of alle informatie aanwezig was, of de betrokkenen al bekend waren bij het ASHG en stuurde de casus met eventuele aanvullende informatie door naar een Openbare Geestelijke Gezondheidszorgcoördinator (OGGz-coördinator). Vervolgens zorgde de OGGz-coördinator ervoor dat alle betrokken hulpverleningsinstanties op de hoogte raakten en hij/zij hield ook controle over de voortgang van het hulpverleningstraject.

3.1.1 Gereconstrueerd probleem 1: Onvoldoende inzicht in huiselijk geweldsincidenten

Het overkoepelende probleem dat geconstateerd is in de situatie voorafgaande aan EAOM is dat er onvoldoende inzicht is in de huiselijk geweldsincidenten (ASHG, 2011a). Dit probleem valt onder te verdelen in twee aparte problemen .

Gereconstrueerd probleem 1a: Onvoldoende cases bekend bij het SHG

Het eerste deelprobleem dat gereconstrueerd is, is dat onvoldoende huiselijk geweldzaken bekend zijn bij het SHG wanneer gekeken wordt naar het aantal meldingen van huiselijk geweld bij de politie. Van de meldingen die binnenkomen bij de politie wordt ongeveer

twintig procent doorverwezen naar het SHG (ASHG, 2011a). De belangrijkste verwachte oorzaak van dit probleem is het gebruik van het instemmingformulier (ASHG, 2011a). Een zaak wordt doorgestuurd naar het SHG indien het instemmingformulier is getekend door (één van) de meerderjarige betrokkenen bij het huiselijk geweld. Als het instemmingformulier niet wordt getekend, wordt wel een melding gemaakt bij de politie, maar is de kans groter dat geen hulpverleningstraject opgestart wordt omdat de casus niet bij het SHG wordt gemeld. Het instemmingformulier kan om meerdere redenen niet getekend worden, maar de verwachting is dat het instemmingformulier vooral niet getekend wordt om er een hoge drempel is voor betrokkenen bij huiselijk geweld om om hulp te vragen.

Gereconstrueerd probleem 1b: Onvoldoende inzicht in aard en ernst van de situatie door gebrek aan informatie

Het tweede deelprobleem dat gereconstrueerd is in de situatie voorafgaande aan EAOM is dat onvoldoende inzicht bestaat in de aard en ernst van huiselijk geweldsincidenten. Hiermee wordt bedoeld dat bij het SHG te weinig informatie bekend is over de betrokkenen en de situatie om de meest geschikte interventie toe te passen. Hiervoor zijn naar verwachting twee oorzaken.

De eerste verwachte oorzaak is het gebrek aan verbinding tussen de risicofactoren in een huiselijk geweldscasus en de mogelijke interventies voor een huiselijk geweldscasus. Hiermee wordt bedoeld dat er onvoldoende overzicht is van de kennis van de factoren die de ernst van de situatie bepalen; de risicofactoren. Daardoor is de kans groter dat de situatie niet helemaal goed wordt ingeschat (ASHG, 2011a). Een voorbeeld van een risicofactor is de betrokkenheid van kinderen bij een huiselijk geweldssituatie; Wanneer een kind betrokken is (als slachtoffer of getuige) is de ernst van de situatie hoger dan in een gelijke situatie zonder betrokkenheid van kinderen. Door een gebrek aan overzicht van de risicofactoren kan een interventie gekozen worden die niet de meest effectieve interventie is in de huiselijk geweldssituatie. De keuze voor een interventie wordt verder bemoeilijkt door een gebrek aan overzicht van de interventies. Hierdoor is de kans groter dat een hulpverlener besluit tot een interventie terwijl hij/zij een meer passende interventie over het hoofd ziet (ASHG, 2011a).

De tweede verwachte oorzaak is de afstand tussen de verschillende partijen bij huiselijk geweld (ASHG, 2011a). In de situatie voorafgaande aan EAOM waren de betrokken partijen in een opeenvolgende reeks aan elkaar verbonden. De partijen kwamen niet bijeen voor het overbrengen van informatie, maar de informatie werd van de politie naar het SHG

gestuurd, die het doorstuurde naar de OGGz, die vervolgens de beslissing maakte of er aanvullende informatie opgevraagd diende te worden bij andere hulpverleningsinstanties. De verwachting is dat door deze werkwijze minder informatie voorhanden is op het moment dat de uiteindelijke beslissing tot hulpverlening gemaakt moet worden dan bij het casusoverleg van EAOM (Gesprek, 16 mei 2012).

3.1.2 CMO-model: bestaande model

Het CMO-model dat gebruikt is in dit onderzoek kent twee delen. Het eerste deel is de *bestaande aanpak* van huiselijk geweld (aanpak voorafgaande aan EAOM) inclusief de componenten die in de bestaande aanpak als knelpunten ervaren worden (zie figuur 3, pagina 30).

In de bestaande aanpak zitten vier componenten, namelijk tijd (T_1), context (C_1), mechanismen (M_1) en regulariteit (R_1) (zie ook figuur 3). De tijd staat in dit geval voor de periode voor de invoering van EAOM in november 2011. De context bevat het ‘voor wie?’ en ‘in welke omstandigheden?’ van het CMO-model. Het onderdeel ‘voor wie?’ slaat terug op de betrokkenen voor wie het programma bedoeld is. Het onderdeel ‘in welke omstandigheden?’ heeft betrekking op de politieke, economische, sociale omstandigheden tijdens de periode voorafgaande aan de invoering van EAOM die van invloed zijn op het slagen of falen van EAOM (C_1). Uit de beleidsdocumenten komt naar voren dat door de huiselijk geweldsincidenten met dodelijke afloop in de gemeente Groningen, er vragen zijn ontstaan over de bestaande aanpak van huiselijk geweld. De aanpak wordt niet meer geschikt geacht voor alle betrokkenen bij huiselijk geweld (‘voor wie?’) en de politieke omstandigheden zijn minder gunstig geworden omdat er ontevredenheid is over de aanpak (‘in welke omstandigheden?’). De gemeente Groningen heeft de werking van de aanpak van huiselijk geweld als onvoldoende ervaren en heeft op basis daarvan besloten tot de ontwikkeling van EAOM.

3.2 Beschrijving EAOM globaal

Het onderwerp van dit evaluatieonderzoek is de werking van het pilot project EAOM. De aanleiding hiervoor waren vier huiselijk geweldsincidenten met dodelijke afloop in de provincie Groningen waarbij slechts één van de gezinnen bekend was bij het SHG (ASHG, 2011a).

In de opdracht voor een beleidsverandering lag de nadruk op dusdanige verbetering van de aanpak van huiselijk geweld dat incidenten als bovenstaande voor zover mogelijk voorkomen kunnen worden. Het resultaat is de opzet van het pilot project EAOM (ASHG, 2011a).

EAOM is een pilot project waarbij voor de duur van zes maanden elke werkdag alle huiselijk geweldsincidenten die bij de politie binnenkomen worden behandeld in een dagelijks casusoverleg (behalve zaterdag en zondag). De partijen die standaard aan dit casusoverleg deelnemen zijn het SHG, de politie en het Veiligheidshuis Groningen. Het SHG is een kenniscentrum dat door het ophalen, ontwikkelen en doorgeven van expertise een bijdrage probeert te leveren aan de vermindering van geweld in afhankelijkheidsrelaties (toevluchtsoord.nl). Het Veiligheidshuis is een regionaal samenwerkingsverband tussen justitiële partners, zorginstellingen en gemeenten. Zij streeft naar vermindering van gevoelens van onveiligheid, criminaliteit en overlast. In de casusoverleggen wordt het incident besproken, de ernst en aard van het geweld, de opbouw van het gezinssysteem, het eventueel bekend zijn van gezin(-sleden) bij politie, justitie en/of hulpverlening, het risico op verdere escalatie of herhaling en de veiligheid van alle betrokkenen. Uiteindelijk wordt een interventie en een kleurcode (groen, geel, oranje of rood, olopend in ernst en kans op recidive) gekozen, waarbij het uitgangspunt is dat waar mogelijk gebruik wordt gemaakt van de bestaande trajecten die reeds zijn uitgezet door ketenpartners of andere hulpverleningsinstanties (ASHG, 2011a).

3.3 De veranderingen met EAOM

Met de start van EAOM werd een aantal veranderingen ingevoerd ter bevordering van de aanpak van huiselijk geweld. Een aantal van deze veranderingen werd ingevoerd om de ervaren knelpunten te verhelpen en een aantal veranderingen werd ingevoerd om de aanpak efficiënter te laten verlopen. In deze paragraaf worden de veranderingen stuk voor stuk beschreven. Hierbij wordt voor alle veranderingen beschreven wat het verwachte effect van de verandering is en welk mechanisme daaraan ten grondslag ligt (*Hoe kan de verandering het verwachte effect bewerkstelligen?*). In tabel 1 worden de verwachtingen voor de veranderingen van EAOM overzichtelijk weergegeven.

Tabel 1: Veranderingen met de verwachte resultaten

Verandering	Verwacht resultaat
Voorbijgaan instemmingformulier	Meer
Binnen 24 uur bespreken	Eerder
Ketensamenwerking	Effectiever
Inzet één of twee partijen	Effectiever
Standaardisering	Effectiever

3.3.1 Instemmingformulier

De eerste verandering die is ingevoerd met de start van EAOM is het voorbijgaan aan het instemmingformulier. In de *bestaande situatie* was het instemmingformulier van grote invloed omdat zonder het tekenen van instemming niet automatisch een hulpverleningstraject werd opgezet. Met de implementatie van EAOM is afgesproken om voorbij te gaan aan het instemmingformulier. Elke casus die bij de politie binnen komt wordt besproken in het casusoverleg, ongeacht of (één van) de betrokkenen het instemmingformulier hebben getekend (ASHG, 2011a).

Assumptie: Door voorbij te gaan aan het instemmingformulier kan aan *meer* betrokkenen bij huiselijk geweld hulp aangeboden worden (Gesprek, 16 mei 2012) (zie tabel 1).

Mechanisme (Hoe zorgt voorbijgaan aan het instemmingformulier voor hulp aan meer cliënten?): Het voorbijgaan aan het instemmingformulier zorgt er naar verwachting voor dat bij betrokkenen een drempel wordt weggenomen om hulp te vragen. Betrokkenen bij huiselijk geweld kunnen om verschillende redenen het instemmingformulier niet tekenen. Zij kunnen bijvoorbeeld vanwege angst of wantrouwen weigeren te tekenen, en juist deze betrokkenen zouden wellicht geholpen kunnen worden door hulp aangeboden te krijgen zonder dat naar hun instemming gevraagd wordt (Gesprek, 16 mei 2012). Verder kan ook door menselijke fouten of onzorgvuldigheden vergeten worden een instemmingformulier te (laten) tekenen of op te sturen naar het SHG. Met het afschaffen van het instemmingformulier wordt naar verwachting angst of wantrouwen weggenomen en wordt de kans op menselijke fouten in bovenstaande zin verkleind.

3.3.2 Bespreking van de cases binnen 24 uur

Een andere verandering is dat alle incidenten van huiselijk geweld die bekend zijn bij de politie binnen 24 uur na het incident besproken worden. Voorheen werden de meldingen vanuit de politie doorgestuurd naar het SHG en stuurde het SHG de meldingen door naar de OGGz (ASHG, 2011a). Alleen over urgente cases werd binnen 24 uur na het incident overleg gepleegd. Tijdens het pilot project EAOM worden alle aan huiselijk geweld gerelateerde meldingen die bij de politie binnenkomen de volgende ochtend besproken bij het casusoverleg.

Assumptie: Door het dagelijks overleg kan *eerder* hulp aangeboden worden aan betrokkenen bij huiselijk geweld (zie ook tabel 1).

Mechanisme (Hoe leidt het dagelijks bespreken van de cases tot het eerder aanbieden van hulp?): Door het bespreken van de cases binnen 24 uur na het incident kunnen eerder interventies ingezet kunnen worden in een huiselijk geweldscasus (ASHG, 2011a). Daardoor kan een hulpverleningstraject eerder opgestart worden. Met EAOM wordt beoogd om binnen 24 uur de casus te bespreken en binnen 48 uur een interventie uit te zetten.

3.3.3 Inzet één of twee partijen

De derde verandering is het aanbieden van hulp door één of twee partijen in plaats van drie partijen. In de bestaande aanpak kon men kiezen uit twee opties. De eerste was het inzetten van geen enkele hulpverleningsinstantie en de tweede was het inzetten van de drie-sporen-aanpak. De drie-sporen-aanpak is een aanpak waarbij voor alle drie de betrokken partijen, namelijk pleger, slachtoffer en eventueel kind(eren), een hulpverleningsinstantie wordt ingezet. Deze hulpverleningsinstanties waren over het algemeen de Ambulante Forensische Psychiatrie Noord-Nederland (AFPN) voor de pleger, de Maatschappelijke Juridische Dienstverlening (MJD) voor het slachtoffer en kindhulpverlening voor het kind of de kinderen. Deze aanpak wordt als onvoldoende effectief ervaren omdat te weinig gekeken wordt naar de specifieke hulp die betrokkenen nodig hebben.

Assumptie: Door de inzet van één of twee partijen kan *effectiever* hulp aangeboden worden aan betrokkenen bij huiselijk geweld (zie tabel 1).

Mechanisme (Hoe leidt de inzet van één of twee partijen tot het effectiever aanbieden van hulp?): De verwachting is gebaseerd op het idee dat de hulp beter afgestemd kan worden op datgene dat de betrokkenen nodig hebben. De hulp kan beter afgestemd worden, omdat er

gekozen kan worden uit meerdere opties in plaats van uit één optie (Gesprek, 16 mei 2012; ASHG, 2011a). In sommige cases is het mogelijk dat alleen het slachtoffer baat heeft bij hulp of dat het gezin gebaat is bij een gezamenlijke behandeling door één hulpverleningsinstantie.

3.3.4 Ketensamenwerking politie, SHG en Veiligheidshuis

Een derde verandering is dat politie, SHG en het Veiligheidshuis gezamenlijk een interventie uitzetten en gezamenlijk de cases die binnenkomen bespreken. De politie zoekt uit welke cases huiselijk geweldscases zijn en stuurt deze voordat zij naar het casusoverleg gaat op naar de andere aanwezigen bij het casusoverleg. Er kan dan voorafgaande aan het casusoverleg gekeken worden of de betrokkenen bij het huiselijk geweld bekend zijn bij politie, het Openbaar Ministerie (OM), Reclassering, de AFPN of SHG. Zodoende is bij aanvang van het casusoverleg de meeste informatie over de betrokkenen in de casus beschikbaar (ASHG, 2011a).

Assumptie: Door de dagelijkse samenwerking van politie, SHG en Veiligheidshuis kan *effectiever* hulp aangeboden worden aan betrokkenen bij huiselijk geweld (zie tabel 1).

Mechanisme (Hoe leidt dagelijkse samenwerking tot effectiever aanbieden van hulp?): Naar verwachting leidt de dagelijkse samenwerking tussen politie, SHG en Veiligheidshuis tot het effectiever hulp kunnen aanbieden omdat meerdere partijen samenkomen en daardoor meer informatie gelijktijdig beschikbaar is (Gesprek, 10 april 2012). Met meer informatie kan een meer volledig besluit genomen worden over de interventie die het meest effectief is in een bepaalde casus omdat de projectleden meer weten van de achtergrond van de mensen, het justitiële verleden en de bestaande hulpverlening.

3.3.5 Standaardisering

De laatste verandering is dat tijdens EAOM gewerkt wordt met gestandaardiseerde middelen, namelijk een interventielijst en kleurcodes. Tevens is tijdens het pilot project gewerkt aan de ontwikkeling van een risicotaxatie-instrument. De interventielijst is een overzicht van alle interventies die ingezet kunnen worden in de aanpak van huiselijk geweld (zie bijlage 5, pagina 112). Hierbij moet gedacht worden aan interventies als ‘Directe hulp, er op af’, ‘Nader politieonderzoek ten behoeve van vervolging door OM’ en ‘Vrouw naar opvang’. De kleurcodes geven de ernst en aard van het incident aan. Wanneer een casus de code Rood krijgt is het een urgente casus en moet direct actie ondernomen worden, terwijl de code

Groen aangeeft dat de situatie niet urgent is en weinig tot geen actie ondernomen hoeft te worden. Hieronder volgen de kenmerken van de kleurcodes:

- Code groen: geen ernstige feitelijkheden, geen herhalingsdreiging, geen kinderen betrokken = geen actie maar slechts registratie van incident
- Code geel: geen ernstige feitelijkheden, geringe zorg voor mogelijke dreiging op escalatie of herhaling, geen kinderen betrokken = actie m.n. gericht op informatie verstrekking / zorgen en betrokkenheid tonen richting betrokkenen.
- Code oranje: ernstige feitelijkheden en/of zorg voor escalatie of herhaling en/of de dreiging is onvoorspelbaar = actie/actieve doorverwijzing m.n. gericht op daadwerkelijk accepteren en aangaan van (hulpverlenings-)traject.
- Code rood: zeer ernstige feitelijkheden en/of onmiddellijke dreiging op escalatie en herhaling met groot veiligheidsrisico = direct interveniëren/actie m.n. gericht op direct waarborgen van veiligheid en ruimte creëren voor interventies/acties/(hulpverlenings-)traject.

Assumptie: Door het gebruik van de gestandaardiseerde middelen kunnen de leden van EAOM-team *effectiever* hulp bieden aan betrokkenen bij huiselijk geweld (zie tabel 1).

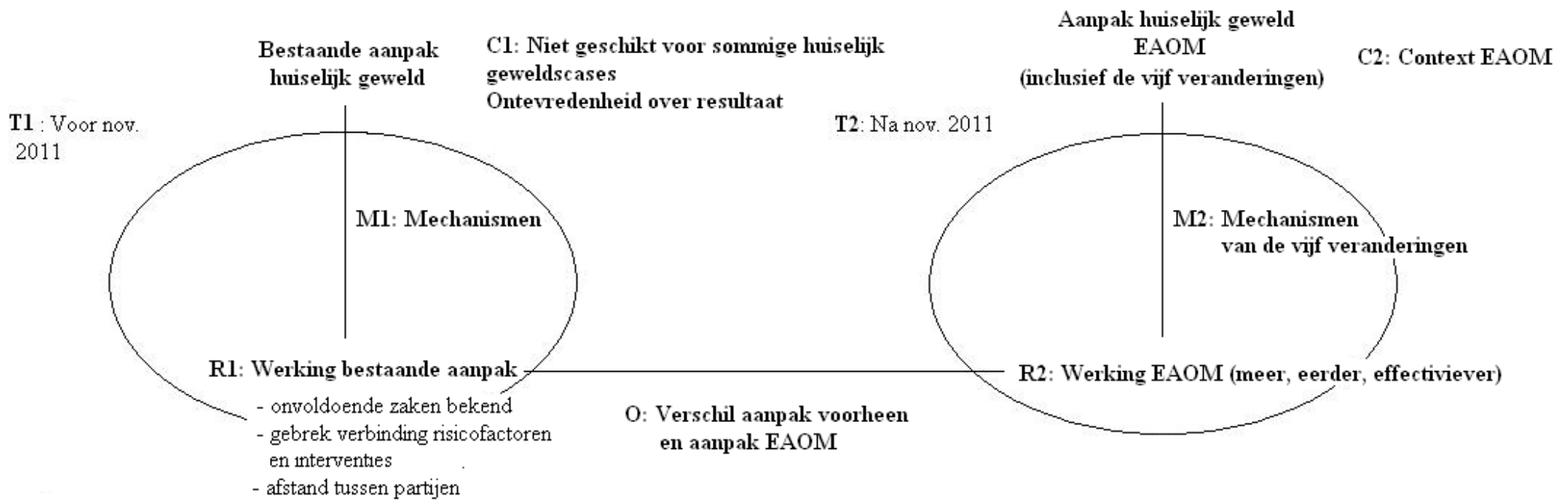
Mechanisme (Hoe leidt de standaardisering van het proces tot het effectiever aanbieden van hulp?): Het standaardiseren van de mogelijkheden (interventielijst) en de urgentie (kleurcodes) van de cases leidt naar verwachting tot een effectiever hulpaanbod omdat de projectleden met de interventielijst een beter overzicht hebben van de mogelijkheden tot interveniëren. De kleurcodes zijn gekoppeld aan de interventielijst en geven de urgentie aan van een casus, waardoor de keuze voor een interventie meer gestructureerd en eenduidig gemaakt kan worden. Verder zorgt naar verwachting het gebruik van een risico taxatie-instrument ervoor dat een zorgvuldige en volledige inschatting gemaakt kan worden van het risico op herhaling en escalatie van het huiselijk geweld. Dit wordt verwacht omdat risicoverhogende factoren minder snel vergeten worden wanneer bij iedere casus het risicotaxatie-instrument ingevuld wordt (Gesprek, 16 mei 2012).

3.3.6 Situatie EAOM in CMO-model (veranderingsmodel)

Het tweede deel van het gebruikte CMO-model is het veranderingsmodel en beschrijft EAOM, inclusief de mechanismen en de context die van invloed zijn op de uitkomst van EAOM. Het veranderingsmodel bevat zes componenten, namelijk tijd (T_2), context (C_2),

veranderingsmechanismen (M_2), bestaande mechanismen (M_1), regulariteit (R_2) en uitkomst (O) (zie ook figuur 3).

De tijd (T_2) staat voor de periode tussen de invoering van EAOM en het einde van het pilot project. De context (C_2) zal duidelijk worden na het onderzoeken van het effect van EAOM. De veranderingsmechanismen (M_2) die in het veranderingsprogramma van invloed zijn, zijn de mechanismen voor de veranderingen (besproken in paragraaf 3.4). De bestaande mechanismen (M_1) worden, indien het programma EAOM werkt, vervangen of verdreven door de veranderingsmechanismen. De regulariteit (R_2) staat in het veranderingsprogramma voor de werking van EAOM, ofwel het bieden van hulp aan betrokkenen bij huiselijk geweld, waarin de componenten *effectiever*, *eerder* en *meer* naar voren komen. De laatste component is Uitkomst (*Outcome*, O). De bedoeling is dat EAOM ervoor zorgt dat de regulariteit in het veranderingsprogramma (R_2) hoger is dan in het bestaande programma (R_1), dus dat *effectiever* en *eerder* hulp aangeboden wordt aan *meer* betrokkenen bij huiselijk geweld dan voorafgaande aan EAOM. Om dit te onderzoeken wordt gekeken naar het verschil in uitkomst tussen het bestaande programma en het veranderingsprogramma.



Figuur 3: CMO-model bestaande situatie (links) en veranderde situatie (rechts)

DEEL II: Onderzoek werking EAOM

Hoofdstuk IV: Conditie ketensamenwerking en voor- en nadelen van standaardisering

In dit hoofdstuk wordt geprobeerd een antwoord te krijgen op de derde onderzoeksvraag:

In hoeverre draagt EAOM bij aan de aanpak van huiselijk geweld?

Over *Ketensamenwerking* en *Standaardisering* is reeds literatuur en bestaand onderzoek beschikbaar. Zodoende is over deze twee veranderingen in EAOM bruikbare informatie voorhanden waaruit condities voor succes kunnen worden afgeleid. Daarom is voor deze veranderingen gebruik gemaakt van deze literatuur om de interviewfragmenten te analyseren die betrekking hadden op *Ketensamenwerking* en *Standaardisering*. Hiervoor is een overzicht gemaakt van de condities die bijdragen aan het succes of falen van ketensamenwerking. Ook voor de verandering *Standaardisering* zijn de voor- en nadelen uit de literatuur verkregen. In dit hoofdstuk zullen eerst de condities voor de werking van ketensamenwerking besproken worden en daarna de voor- en nadelen van de werking van standaardisering.

4.1 Ketensamenwerking

De samenwerking tussen SHG, politie en Veiligheidshuis kan worden aangeduid als *Ketensamenwerking*. Het mechanisme dat er naar verwachting voor zorgt dat *Ketensamenwerking* meewerkt aan de werking van EAOM is dat meer informatie beschikbaar is omdat meerdere partijen samenkomen. Hierdoor kunnen de projectleden een meer volledig besluit nemen over de interventie en zodoende wordt de aanpak van huiselijk geweld naar verwachting effectiever.

4.1.1 Definitie keten

Een keten is een samenhangend geheel van processen, dat gericht is op het voortbrengen van een product of dienst (Korsten, n.d.). Ketensamenwerking is een samenwerkingsverband tussen partijen die zowel zelfstandig als afhankelijk van elkaar functioneren omdat ze een reeks handelingen uitvoeren, gericht op een specifiek doel dat zij ieder voor zich niet kunnen bereiken (Van der Aa, Beemer, Konijn, Van Roost, De Ruigh-Horstmanshof, 2003: 7). De relatie die de organisaties aangaan heeft een duurzaam karakter en is daarom gericht op de

lange termijn (Van Duivenboden, Van Twist, Veldhuizen & In 't Veld, 2000). Daarom is het van belang dat de organisaties tot een goede afstemming komen wat hun diverse wensen betreft. In een keten is geen centraal gezag, er is geen organisatie die meer macht heeft dan de anderen (Korsten, n.d.). Alle deelnemende organisaties zijn zelfstandig en werken toch samen (Van der Aa et al., 2003).

4.1.2 Actoren in ketensamenwerking

Er zijn verschillende actoren in de ketensamenwerking die van invloed zijn op het slagen of falen van de samenwerking, namelijk; De overheid, bestuurders, managers en uitvoerenden (o.a.: Van Delden, 2009; Van der Aa et al., 2003). De overheid is vaak opdrachtgever, financier en soms beleidsmaker. De bestuurders van de organisaties zijn de leidinggevendenden van de organisaties in de ketensamenwerking. Zij nemen beslissingen over zaken die hun eigen organisatie aangaan en overleggen met de bestuurders van andere organisaties in de keten. De managers in de organisaties hebben enerzijds contact met de uitvoerenden als aanspreekpunt voor ervaren problemen en anderzijds geven zij informatie over de voortgang van de samenwerking door aan de bestuurders en overheid. De managers hebben invloed op de taakverdeling van de uitvoerenden, de aanpassing van werkprocedures en zijn zelf afhankelijk van de bestuurders. De belangrijkste taak van de manager is het structureren van het samenwerkingsverband (Van Delden, 2009: 133). De ketenregisseur wordt meestal aangesteld na een periode van voorbereiden en afstemmen. Een ketenregisseur is een persoon die leiding geeft aan de uitvoerenden maar niet hun werkgever is (Van Delden, 2009). Hij is de onderhandelaar tussen de uitvoerenden en de partnerorganisaties en probeert alle betrokkenen tevreden te houden (Van Delden, 2009). De professionals in de ketensamenwerking zijn de uitvoerenden. Zij hebben nauw contact met elkaar en nemen beslissingen over de cliënten. De burgers ten slotte zijn de cliënten maar soms ook familie van de cliënten die getroffen kunnen worden door beslissingen vanuit de ketensamenwerking (Van der Aa et al., 2003).

4.1.3 Fasen in ketensamenwerking

Het samenbrengen van organisaties tot een keten verloopt in fasen. Er zijn meerdere auteurs die tot een fasering van de ontwikkeling van ketensamenwerking gekomen zijn (o.a. Van Delden, 2009; Van Duivenboden et al., 2000). Van Delden (2009) heeft een fasering ontworpen die condities beschrijft per fase. De ketensamenwerking doorloopt vijf fasen

waarbij elke fase een aantal condities bevat die kans op een succesvolle ketensamenwerking groter of kleiner maken. De fasering van Van Delden (2009) besteedt aandacht aan de start van een samenwerking en daarnaast aan het proces van aanpassen en verbeteren. De fasering van Duivenboden en collega's (2000) bevat vier fasen, waarbij de eerste drie fasen ingaan op de start van de samenwerking. Om te onderzoeken of de aanpak van EAOM geschikt is voor de aanpak van huiselijk geweld is het nodig dat niet alleen de start van de samenwerking onderzocht wordt, maar ook het verdere verloop van de samenwerking. Daarom is in deze scriptie gekozen voor de fasering van Van Delden (2009).

Volgens Van Delden (2009) bestaat het ontwikkelingsverloop van een keten uit vijf fasen. De kans op een succesvolle samenwerking wordt groter naarmate een keten meer fasen succesvol doorlopen heeft (Van Delden, 2009). De eerste fase in het ontwikkelingsverloop van een keten is *Lering trekken*. Voorafgaande aan de ketensamenwerking is meestal al sprake van samenwerking tussen (een aantal van) de ketenpartners, maar vaak voltrekt zich een gebeurtenis waardoor de bestaande samenwerking niet meer voldoet en een nieuwe samenwerkingsvorm gewenst is die gebaseerd is op de bestaande vorm. De tweede fase in het ontwikkelingsverloop is *Doelen bepalen*. In deze fase komen de ketenpartners bijeen om te bespreken wat het doel van de samenwerking is: "*Op welke punten willen we verbetering zien en hoe werken we daar naartoe?*" (Van Delden, 2009: 32).

Nadat in de eerste en tweede fase het voorbereidende werk is verricht, trachten de ketenpartners in de derde fase de ideeën en doelen in praktijk te brengen. Dit is de fase *Praktisch samenwerken*. De fase *Structureren* is de vierde fase, waarin de samenwerking structuur krijgt. In deze fase maken de ketenpartners afspraken over de werkwijze binnen de keten. De derde en de vierde fase horen bij elkaar, zoals ook de eerste en de tweede fase. Tussen de vierde en de laatste fase ligt, net als tussen de tweede en derde fase, een nadrukkelijke scheidslijn. In de vijfde fase, *Verbreden en verdiepen*, wordt de samenwerking tussen de organisaties volledig gemaakt. In deze fase proberen de ketenpartners op alle vlakken overeenstemming te krijgen en de samenwerking zover mogelijk te laten doordringen in de verschillende organisaties. Hiervoor is het ook nodig dat er veranderingen aangebracht worden in de eigen organisaties.

Elke fase bevat een aantal condities dat invloed heeft op het succes of falen van een keten. Ook de actoren in de ketensamenwerking zijn van invloed op het succes of het falen van de samenwerking. Allereerst zullen in de tekst hieronder de actoren die een rol spelen bij

ketensamenwerking beschreven worden. Daarna worden de vijf fasen beschreven met de condities en actoren die in die fase van invloed zijn (zie ook tabel 2).

Tabel 2: *Conditie van ketensamenwerking in de vijf fasen*

	Fasen				
	Lering trekken	Doelen bepalen	Praktisch samenwerken	Structureren	Verbreden en verdiepen
Invloed-rijke actoren	Overheid Bestuurders	Bestuurders Overheid	Uitvoerenden	Managers	Overheid en bestuurders
Conditie	Bestaande samenwerking	Praktijk leidt de bestuurders	Motivatie uitvoerenden (ruimte vanuit organisaties)	Structuur aanbrengen	Vervlechting van de organisaties
	Besef van urgentie	Alle doelen verwerkt in gezamenlijk doel	Relatie merkbaar in praktijk	Aanstellen keten-regisseur	Werkzaam registratiesysteem
	Initiatief en regie van de nabije overheid	Duidelijke taakverdeling	Vaardigheden van de uitvoerenden	Feedback en sancties geven	Gevorderde vervlechting
	Overheid schept optimale context	Effectief methodiek			
	(Extra) subsidie	Bestuurlijke bereidheid en kracht			
	Gezamenlijke voorbereiding en draagvlak				
Alle relevante partners vanaf het begin betrokken					

4.2 Conditie voor succes of falen van ketensamenwerking per fase

4.2.1 Lering trekken

In de eerste fase spelen vaak de bestuurders en vooral de overheid de meest invloedrijke rol (Van Delden, 2009). In eerste instantie hebben alle actoren invloed door het geven van input, maar wanneer beslissingen genomen moeten worden en conclusies getrokken moeten worden over de inrichting en het doel van de samenwerking zijn meestal bestuurders en de overheid de doorslaggevende actoren (Van Delden, 2009).

Een van de condities is *initiatief en regie van de nabije overheid*. De nabije overheid (dit kan het Rijk zijn, maar ook de Provincie of Gemeente) is niet actief in de overleggen tussen de partners wanneer het om de uitvoering van de plannen gaat (Konijn & Van Spijker, 2005). De rol van de nabije overheid is om "...een optimale context te scheppen voor de [...] ketenpartners" (Konijn & Van Spijker, 2005: 19). De overheid is meestal ook de opdrachtgever bij een ketensamenwerking en heeft als taak om op een hoger niveau de ketensamenwerking in te passen in de omgeving. Een andere taak voor de opdrachtgever is het scheppen van ruimte voor ketenpartners zodat zij aan de opdracht kunnen voldoen. Ook kijkt de opdrachtgever naar de vraag vanuit de cliënten. Wanneer de opdrachtgever haar taken goed uitvoert zal dit bijdragen aan een goed verloop van de ketensamenwerking en aan de inbedding van de ketensamenwerking in haar omgeving (Van der Aa et al., 2003).

Voordat de organisaties een ketensamenwerking aangaan, is meestal al sprake van *bestaande (een incidentele) samenwerking* tussen de organisaties. De ketenpartners overleggen vaak al over de problemen die zij ervaren en de verbetering die men nastreeft. Omdat de partners elkaar al kennen, is er een basis van vertrouwen die essentieel is voor een succesvolle samenwerking (Foster-Fishman, Berkowitz, Lounsbury, Jacobsen & Allen, 2001; Duivenboden et al., 2000). Het is eenvoudiger om voort te bouwen op bestaande verbanden dan om nieuwe verbanden te starten. Als er geen bestaande samenwerking is of er zelfs wrijving is tussen de ketenpartners kan dit een groot obstakel zijn voor de ketensamenwerking (Gray, 2006). Compromissen worden dan moeilijker gesloten omdat er minder vertrouwen is in de ketenpartners en de uitvoerenden zich meer verbonden voelen met de moederorganisatie dan met de andere uitvoerenden in de keten.

Voor het succesvol verlopen van de samenwerking is het verder van belang dat de partners het besef hebben dat de samenwerking die zij aangaan van belang is (Van der Aa et

al., 2003, Van Steden, De Groot & Boutellier, 2012). De tweede conditie is zodoende: *beseef van urgentie*. Het besef van urgentie brengt de partners in de keten in beweging en stimuleert de partners om de samenwerking aan te gaan en te onderhouden. Een onderwerp is bijvoorbeeld urgent wanneer het een veelvoorkomend onderwerp in de media is of wanneer het bestuurlijke prioriteit heeft (Van der Aa et al., 2003).

Een *optimale context* voor de ketensamenwerking kan gecreëerd worden door de overheid. Voor een optimale context is het onder andere belangrijk dat de partners afhankelijk van elkaar zijn zodat zij gedwongen worden om samen te werken. De overheid kan de partners afhankelijk van elkaar maken zodat zij niet in hun eigen belang handelen, maar in het belang van de ketensamenwerking. Eén van de manieren waarop de overheid dit kan proberen te bereiken is door een organisatie die verzuimt mee te werken (door bijvoorbeeld onvoldoende uren vrij te maken voor de ketensamenwerking) de gemaakte kosten zelf te laten betalen (Konijn & Van Spijker, 2005). Zodoende is de motivatie voor ketenpartners om gezamenlijk bij te dragen aan de ketensamenwerking groter. Voor een succesvolle keten is het belangrijk dat de overheid een duidelijke rol heeft en dat duidelijk is waarin de overheid zeggenschap heeft en waarin zij de partners ruimte geeft. Het is niet bevorderlijk voor de ketensamenwerking wanneer de overheid een plan maakt en de uitvoering vervolgens bij de partners legt zonder verdere begeleiding.

Voor een succesvolle ketensamenwerking is het ook nodig dat (*extra*) *subsidie* verschaft wordt. De subsidieverschaffers van ketensamenwerking zijn meestal overheden (Van der Aa et al., 2003). Zij zijn meestal ook de opdrachtgever. Het is hun taak om toezicht te houden op de kwaliteit en de doelmatigheid van het product van de keten, zodat de subsidie goed besteed wordt. Verder is de kans groter dat de ketenpartners samenwerken wanneer subsidie gegeven wordt aan de keten als geheel in plaats van aan de afzonderlijke organisaties (Van der Aa et al., 2003).

De volgende conditie is *gezamenlijke voorbereiding en draagvlak door de ketenpartners*. Het is van belang dat de partners allen gemotiveerd zijn om tot een succesvolle samenwerking te komen en dat er overeenstemming is over de reden van de ketensamenwerking (Bakker, 2009; Van Delden, 2009). Verder is het van belang dat de partners een gemeenschappelijk doel hebben waarvan zij weten dat ze het individueel niet kunnen realiseren. Dat maakt hen afhankelijk van elkaar en zorgt ervoor dat de partners blijven zoeken naar manieren om samen te werken (Van der Aa et al., 2003).

De kans op een succesvolle ketensamenwerking wordt ten slotte vergroot wanneer *alle relevante partners vanaf het begin betrokken* zijn en inspraak hebben in de beslissingen die in het begin genomen worden (Van Delden, 2009). Relevante ketenpartners zijn die partners die van toegevoegde waarde zijn voor de dienstverlening aan de cliënt. Hoe meer verschillende ketenpartners om de tafel zitten, des te groter de kans dat de noodzakelijke vaardigheden voor een succesvolle samenwerking aanwezig zijn (Foster-Fishman et al., 2001). Wanneer er teveel personen om de tafel zitten, wordt het moeilijker om een goede balans te vinden tussen de partners. Het is daarom belangrijk dat er niet te veel mensen deelnemen, maar dat wel alle benodigde vaardigheden aanwezig zijn. Vaak hebben de uitvoerenden in de keten persoonlijk contact met elkaar en zijn de partners snel bereikt.

4.2.2 Doelen bepalen

In de fase *Doelen bepalen* worden de plannen van de eerste fase concreet gemaakt. De ketenpartners verdelen de taken en zetten afspraken op papier (Van Delden, 2009). In deze fase blijft de invloed van de overheid en de bestuurders groot, maar de invloed van de bestuurders wordt groter en die van de overheid kleiner. De bestuurders gaan zich bezighouden met de inhoudelijke keuzes die gemaakt moeten worden, zoals het afstemmen van de taken. Vaak worden managers en soms ook de uitvoerenden gevraagd naar informatie uit het werkveld om te zorgen dat de bestuurders realistische afspraken maken. Voor een succesvolle ketensamenwerking is het belangrijk dat *bestuurders zich laten leiden door de praktijk* van de uitvoerenden en managers. Wanneer dit gebeurt, is de kans groter dat de plannen en doelen die geformuleerd worden realiseerbaar zijn in de praktijk (Van Delden, 2009).

Verder is het van belang dat alle ketenpartners hun *doelen kunnen verwerken in het gezamenlijke doel*, of dat hun doelen niet in tegenspraak zijn met de gezamenlijke doelen (Van Delden, 2009). De doelen moeten concreet en realistisch zijn. Wanneer een doel niet realistisch is, kan het project uitmonden in een teleurstellend en duur experiment. Een doel is niet concreet wanneer zij niet op zichzelf staat maar een verzameling is van de activiteiten van de verschillende ketenpartners (Van Delden, 2009). De doelen zorgen voor een begrenzing van de samenwerking, zodat deze overzichtelijk en realiseerbaar wordt. Ook laten de doelen zien op welk vlak de ketensamenwerking zorgt voor een voordeel in vergelijking met de huidige samenwerking. Wat ook belangrijk is bij het bepalen van doelen is de vraag vanuit de cliënt. De cliënt behoort centraal te staan bij het vaststellen van de doelen (Konijn

& Van Spijker, 2005). Inspraak door de cliënt is gewenst, zodat zij hun ervaringen kunnen delen en aan kunnen geven waar knelpunten liggen (Van der Aa et al., 2003). Ten slotte is het van belang dat er duidelijke afspraken gemaakt worden over de taken en inzet van elke partner. Wanneer elke ketenpartner bijdraagt ‘vanuit eigen taak en kracht’ (Van Delden, 2009: 76) kunnen alle activiteiten worden afgehandeld en loopt men elkaar niet voor de voeten. Wanneer de taakbeschrijving en de rolverdeling duidelijk is, is de kans groter dat de samenwerking in stand blijft en effectief is (Foster-Fisman, 2001). Bij de taakverdeling is het wel van belang de autonomie van de organisaties niet te ver in te perken. Het is niet de bedoeling dat een nieuwe organisatie ontstaat waarin flexibiliteit en dynamiek geen ruimte krijgen (Van der Aa et al., 2003).

Het kan verder van belang zijn om afspraken te maken over praktische dingen. Dit wordt vormgegeven in een *effectief ontwerp of methodiek* (Van Delden, 2009). Met een goed ontwerp krijgen de ketenpartners een duidelijk beeld van de samenwerking in de praktijk. Het bevat afspraken over bijvoorbeeld het uitwisselen van gegevens, en daarmee de privacyproblematiek, en over de kosten van het project. Dit ontwerp zorgt ervoor dat de uitvoerenden een richtlijn hebben wanneer zij starten met de samenwerking zodat zij zich niet met de praktische problemen hoeven bezig te houden maar alleen met de uitvoering.

Ten slotte is *bestuurlijke bereidheid en kracht* van belang in de tweede fase. Voor een succesvolle ketensamenwerking is het van belang dat de bestuurders en managers boven de uitvoerenden dezelfde betrokkenheid en bereidheid tonen als de uitvoerenden, hoewel op een andere manier. De taak van bestuurders en managers is het overleggen met leidinggevendenden van andere ketenorganisaties en het nemen van beslissingen over bijvoorbeeld werkprocessen. Om de ketensamenwerking succesvol te laten verlopen is het nodig dat bestuurders en managers indien nodig het belang van hun eigen organisatie ondergeschikt achten aan het belang van de ketensamenwerking (Van der Aa et al., 2003). Zo raken de ketenpartners meer op elkaar afgestemd en wordt de samenwerking efficiënter. Een voorbeeld hiervan is beslissingen nemen als er verschillen zijn tussen de partners in de manier waarop cliënten worden benaderd (Van Delden, 2009).

4.2.3 Praktisch samenwerken

In de fase *Praktisch samenwerken* worden de ideeën die geformeerd zijn in de eerste en tweede fase omgezet naar de praktijk (Van Delden, 2009). Er wordt een team van uitvoerenden samengesteld en de uitvoerenden komen bij elkaar ‘om de elementaire

werkprocessen gestalte te geven' (Van Delden, 2009: 96). In deze fase kunnen de ketenpartners tegen meerdere problemen oplopen. Ten eerste kan blijken dat de doelen die vastgesteld zijn niet passen binnen de samenwerking. Zij kunnen niet concreet genoeg of juist teveel in een bepaalde richting geformuleerd zijn, maar ook teveel op één ketenpartner gericht zijn. Ten slotte kan de nieuwe samenwerking botsen met oude samenwerkingsverbanden. Contacten die er al waren moeten gereorganiseerd worden en dit kan leiden tot weerstand bij oude partners.

In deze fase is het van belang dat de uitvoerenden met *enthousiasme* aan het werk gaan en dit enthousiasme behouden om de samenwerking succesvol te laten verlopen (Van Steden, De Groot & Boutellier, 2012). De rol van de uitvoerenden is erg belangrijk in deze fase van de ketensamenwerking. Wanneer zij actief samenwerken en onderzoeken wat de mogelijkheden zijn is de kans groter dat de samenwerking succesvol is. Wanneer de moederorganisaties ruimte geven aan de uitvoerenden, kunnen zij zelfstandig hun werk doen en de mogelijkheden onderzoeken (Van Delden, 2009; Van Steden, De Groot & Boutellier, 2012). Als de uitvoerenden niet het mandaat krijgen van hun meerderen, is de kans groter dat zij zich meer identificeren met hun moederorganisatie en minder met het samenwerkingsverband (Van Delden, 2009). Het is uiteraard niet nodig of effectief om de band met de moederorganisatie te verbreken. Het is namelijk van belang dat de uitvoerenden steun vanuit de moederorganisatie krijgen en ervaren. Wanneer de moederorganisatie voldoende steun en ruimte geeft, is de kans minder groot dat de uitvoerende de indruk krijgt te moeten kiezen tussen het samenwerkingsverband en de moederorganisatie (Van Delden, 2009). De managers hebben hierbij een belangrijke rol, omdat zij beslissen over de werkprocedures en dus over de ruimte die uitvoerenden krijgen. Het is belangrijk dat de manager overleg pleegt met managers van de andere organisaties zodat de uitvoerenden zich hier niet mee bezig hoeven te houden (Van Delden, 2009).

Het is verder van belang dat de relatie die de ketenpartners aangaan, ook *in de praktijk bij de uitvoerenden merkbaar* is. Hiervoor is het nodig dat de uitvoerenden elkaars taal leren spreken en elkaars werkwijze leren kennen. Wanneer de uitvoerenden ook buiten de bijeenkomsten overleggen met elkaar, is de kans groter dat de afzonderlijke uitvoerenden samen een team worden en de samenwerking effectiever wordt (Van Delden, 2009).

De *vaardigheden en de houding van de uitvoerenden* kunnen ook invloed hebben op de effectiviteit van de samenwerking (Foster-Fishman et al., 2001; Gray, 2006; Van Delden,

2009). In deze fase krijgt men een duidelijk beeld van de vaardigheden en de houding van de uitvoerenden en kan men eventueel besluiten om een persoon te vervangen. Een belangrijke vaardigheid is dat uitvoerenden in staat zijn tot samenwerking. Dit betekent dat de uitvoerenden het nut en de waarde van de samenwerking inzien, geloven dat de opbrengsten van deelnemen zwaarder wegen dan de kosten en dat zij positief zijn over het project of een band hebben met het probleem, over de andere ketenpartners en hun eigen rol in de samenwerking (Foster-Fishman et al., 2001). Verder is het belangrijk dat de uitvoerenden verder kijken dan hun eigen organisatie. Wanneer zij een brede blik houden kunnen zij afwijken van de standaard werkwijzen en zodoende de meest passende werkmethode voor de keten vinden (Van Delden, 2009). Dit vraagt om enthousiasme, creativiteit, inzet en stressbestendigheid. Wanneer de uitvoerenden niet de benodigde vaardigheden hebben zullen zij niet in staat zijn de problemen die zich aandoen op te lossen en het samenwerkingsproces te verbeteren. Zodoende zullen zij niet in staat zijn de samenwerking te verdiepen (Foster-Fishman et al., 2001; Gray, 2006; Van Delden, 2009).

4.2.4 Structureren

De vierde fase is *Structureren*. In deze fase laten de uitvoerenden de pioniersfase achter zich en richten zij zich op het organiseren en stroomlijnen van de ketensamenwerking (Van Delden, 2009). De ketenpartners hebben nu de ruimte om de samenwerking naar het volgende niveau te brengen. Dit is vooral een taak van de managers van de ketenorganisaties. De uitvoerenden krijgen ruimte voor het geven van input over ervaren problemen en verbeteringen en de managers zorgen voor de uitvoering van de verbeteringen.

Er is een aantal knelpunten en barrières die in de vierde fase kunnen optreden. Ten eerste is het lastig om grip te krijgen op de vele werkprocessen in de samenwerking. De uitvoerenden zijn dan niet in staat om met elkaar te beslissen over werkprocessen en hebben hulp nodig vanuit de moederorganisaties. Hierbij kan het bijvoorbeeld gaan om het afstemmen van de behandeling van de cliënt die langs (bijna) alle organisaties komt. Ten tweede kunnen de organisaties achter de uitvoerenden een obstakel vormen wanneer zij na een eerste intensieve fase keuzes maken die tegen de belangen van de ketensamenwerking ingaan. Hierbij kan het bijvoorbeeld gaan om bezuinigingen en zich terugtrekken uit de samenwerking zonder voor vervanging te zorgen, maar ook om verminderde aandacht door de uitvoerende minder ruimte te geven voor het werk in de ketensamenwerking (Van Delden, 2009). In het proces van de ketensamenwerking kan verder irritatie ontstaan omdat er onder

de uitvoerenden niet één persoon is die leiding geeft. Daarom wordt in deze fase meestal een ketenregisseur of een ketenmanagement aangewezen, hoewel dit ook tijdens de praktische uitvoering of in een voorbereidende fase kan gebeuren. De afwezigheid van een ketenregisseur wordt meestal ervaren als een gebrek aan daadkracht omdat er niet één persoon is die de knopen doorhakt (Van Delden, 2009). De kans op een succesvolle ketensamenwerking wordt groter wanneer de managers en ketenregisseur een nauwe relatie onderhouden.

Er is een aantal condities dat de kans op een succesvolle ketensamenwerking vergroot. De eerste conditie is het *aanbrengen van structuur*. Wanneer bepaalde zaken geregeld zijn, ontstaat structuur in de ketensamenwerking. De taakverdeling is één van deze zaken. In de vierde fase hebben de ketenpartners een helder beeld van de werkwijzen en daarom kunnen zij de taakverdeling die in de tweede fase gemaakt is, preciseren (Van Delden, 2009). Ook is er een helder beeld van de gegeven ruimte en de benodigde ruimte die uitvoerenden krijgen vanuit de organisatie. Het is belangrijk dat de uitvoerenden de ruimte die vanuit de organisaties gegeven is behouden, omdat zij zo hun werkwijze op elkaar kunnen blijven afstemmen (Van der Aa et al., 2003). Ten slotte kan een overlegstructuur opgezet worden voor de afstemming tussen de verschillende sturingsniveaus. De overlegstructuur kan bestaan uit vaste bijeenkomsten waarin de verschillende sturingsniveaus overleggen over beleid, beheer en uitvoering (Van Delden, 2009).

Ketenregisseurs zijn verantwoordelijk voor het aanvoeren van de uitvoerenden in hun taken (Korsten, n.d.). Een goede ketenregisseur beschikt over het algemeen over bepaalde eigenschappen naast de kwaliteiten die men doorgaans nodig heeft als leidinggevende. Eén van eigenschappen is het hebben van politieke competenties. Ketensamenwerking is een non-hiërarchische samenwerking en zodoende kan een dominante ketenregisseur weerstand oproepen bij de uitvoerenden. Andere vaardigheden van een ketenregisseur die nodig zijn voor een goede samenwerking zijn communicatieve vaardigheden, het vergemakkelijken van de bijeenkomsten, onderhandelingen tussen de uitvoerenden in goede banen leiden en contacten starten en onderhouden met de omgeving (Roussos & Fawcett, 2000; Konijn & Slegh, 2003).

Als laatste is het voor een succesvolle ketensamenwerking van belang dat *feedback en sancties* gegeven worden. Het kan effectief zijn om de ketensamenwerking constant kritisch te bekijken en om de ketenpartners regelmatig feedback te laten geven aan elkaar. Het geven

van feedback kan eraan bijdragen dat de verschillende ketenpartners zich houden aan gemaakte afspraken, zoals de taakverdeling (Van Delden, 2009).

Verder kan het uiteindelijke doel van de samenwerking dusdanig abstract en in de toekomst gelegen zijn, dat de ketenpartners niet kunnen overzien of zij op een bepaald moment nog steeds gezamenlijk naar het uiteindelijke doel toewerken. Daarom kunnen *tussentijdse doelen* opgesteld worden. Het opstellen van tussentijdse doelen kan helpen om de positie in de ontwikkeling naar het uiteindelijke doel in te schatten en zodoende de vooruitgang van de ketensamenwerking in de gaten te houden (Roussos & Fawcett, 2000). Het in kunnen schatten van de geboekte vooruitgang is eveneens een goede stimulans voor het enthousiasme van betrokkenen (Roussos & Fawcett, 2000). Het opstellen van tussentijdse doelen kan tevens zorgen voor meer inzicht in meer effectievere werkwijzen (Roussos & Fawcett, 2000). Wanneer blijkt dat er zaken mis gaan in de taakverdeling kunnen deze gecorrigeerd worden. Wanneer alle ketenpartners op de hoogte zijn van de correcties is de kans kleiner dat een sfeer van teveel vrijblijvendheid ontstaat. Door het informeren van de ketenpartners blijven zij scherp en kunnen zij eerder problemen oplossen (Van Delden, 2009).

4.2.5 *Verbreden en verdiepen*

De laatste fase is *Verbreden en verdiepen*. Het samenwerkingsverband wordt in deze fase meestal verbreed; andere organisaties worden toegevoegd en de samenwerking wordt uitgebreid naar alle besturingsniveaus. Deze fase kunnen de ketenpartners pas ingaan wanneer er sprake is van een goed functionerend samenwerkingsteam. Het kan een lange tijd duren voordat een samenwerkingsverband goed genoeg functioneert (Van Delden, 2009). In deze laatste fase komen de overheid en bestuurders meer op de voorgrond. De overheid als opdrachtgever wil graag de resultaten van de samenwerking zien. De overheid gebruikt deze resultaten voor beleidsvoering in soortgelijke samenwerkingsverbanden. De overheid en bestuurders krijgen in de fase *Verbreden en verdiepen* meer invloed, maar de uitvoerenden, ketenregisseurs en managers kunnen meer invloed uitoefenen dan in de eerste fase omdat zij meer een team vormen. De beïnvloeding is dus meer gespreid over alle actoren (Van Delden, 2009). Een valkuil hierbij is dat zoveel actoren invloed uitoefenen dat men niet tot een gezamenlijke uitkomst komt. In de laatste fase komen twee condities voor een succesvolle samenwerking naar voren.

De eerste conditie is de *vervlechting van organisaties*. Wanneer de ketenpartners niet alleen samenwerken in de overleggen die ze voeren, maar ook de werkwijze in eigen organisaties op elkaar aanpassen, is er sprake van vervlechting van organisaties. Deze afstemming is lastig, omdat organisaties veelal autonoom willen blijven. Inhoudelijk gaat het om de afstemming van werkprocessen, maar ook bijvoorbeeld om het koppelen van registratiesystemen zodat informatie-uitwisseling plaats kan vinden.

Het uitwisselen van informatie is van groot belang voor het slagen van de samenwerking (Bakker, 2009). Wanneer de ketensamenwerking in de laatste fase gekomen is, is het vertrouwen in elkaar groter dan aan het begin van de samenwerking. Hoe meer vertrouwen er is tussen de ketenpartners, hoe soepeler de informatie-uitwisseling verloopt (Bakker, 2009). Een *goed registratiesysteem* is toegankelijk voor verschillende partijen, ook voor de collega's die niet direct in aan het casusoverleg deelnemen. De brede toegankelijkheid verkleint de kans dat personen dezelfde acties ondernemen. Verder is het belangrijk voor de stabiliteit van de ketensamenwerking dat er een vast team bestaat. Te veel wisseling van personen kan leiden tot verlies van kennis en vertrouwen (Bakker, 2009).

De derde conditie is *gevorderde vervlechting*. Wanneer vervlechting zorgt voor een efficiënter werkproces, kan men streven naar gevorderde vervlechting om een effect in de samenleving merkbaar te maken. Om op de lange termijn een succesvolle ketensamenwerking tot stand te brengen, is het nodig dat personeel op alle niveaus meewerken aan de samenwerking. Dit betekent dat uitvoerenden, maar ook bestuurders en managers contact houden met elkaar. De verschillen tussen de organisaties kunnen in de laatste fase onder de loep genomen worden en de ketenpartners kunnen kijken welke zaken voor problemen zorgen en hoe zij de problemen kunnen oplossen (Van Delden, 2009).

4.3 Standaardisering

Standaardisering is één van de veranderingen die is ingevoerd met EAOM. De verwachting voor deze verandering is dat het zorgt voor meer overzicht van de mogelijkheden tot interveniëren en voor een meer volledige en zorgvuldige inschatting van het risico op herhaling en escalatie van huiselijk geweld. Verwacht wordt dat deze verandering bijdraagt aan het *effectiever* bieden van hulp aan betrokkenen bij huiselijk geweld. Uit de literatuur komt echter naar voren dat het succesvol standaardiseren van een werkwijze niet altijd leidt tot een betere uitkomst. In deze paragraaf worden de voordelen van standaardisering

genoemd. Vervolgens worden de condities en tevens de nadelen van standaardisering uiteengezet (zie ook tabel 3).

4.3.1 Definitie gestandaardiseerde werkwijzen en procedures

Gestandaardiseerde werkwijzen en procedures zijn voorschriften of regels die in de praktijk van beoefenaren worden gehanteerd (Huitsing-Kampinga, 2007). Gestandaardiseerde werkwijzen en procedures zijn meestal gedragsovereenkomsten, ze geven aan hoe iets gedaan moet worden. Het kan hierbij gaan om afspraken over of het standaardiseren van werkprotocollen, richtlijnen, standaarden, gedragsregels en sturingsindicatoren (Huitsing-Kampinga, 2007). Omdat de standaardisering in EAOM inhoudt dat werkprocessen gestandaardiseerd worden, is de volgende definitie het meest van toepassing:

Gestandaardiseerde werkwijzen en procedures is het standaardiseren van werkprocessen zodat meerdere medewerkers weten welke werkzaamheden op wat voor wijze verricht moeten worden (geformuleerd op basis van: Arbeidsrechter.nl, n.d.).

Tabel 3: Voor- en nadelen van standaardisering

Voordelen standaardisering	Nadelen standaardisering
Afstemming	Verhoging van de foutvraag
Overzicht	Werkwijze lastig toe te passen in praktijk
Efficiënter door opdeling proces	Verminderd enthousiasme professionals
Minder tijd en professionaliteit nodig	

4.3.2 Voordelen van standaardisering

Veel organisaties gebruiken in enige vorm of mate standaardisering omdat dit naar verwachting een aantal voordelen oplevert. Eén van de verwachte voordelen van standaardisering is dat het werk van meerdere werknemers, soms van verschillende organisaties, op elkaar afgestemd kan worden (Arbeidsrechter.nl, n.d.; Mathijssen, 1995). Door te standaardiseren worden in gelijke situatie dezelfde handelingen uitgevoerd en hebben gelijke situaties naar verwachting dezelfde uitkomst. Hierdoor wordt de complexiteit in organisaties of tussen organisaties overzichtelijk gemaakt (Arbeidsrechter.nl, n.d.).

Een ander voordeel van standaardisering is dat duidelijk wordt welke stappen in welke situaties ondernomen moeten worden. Zo krijgen professionals een duidelijk beeld van wat hen te doen staat en hebben zij een overzicht van de keuzemogelijkheden, waardoor de keuze voor de meest passende mogelijkheid makkelijker wordt gemaakt (Mathijssen, 1995).

Ook brengt het opdelen van het werkproces als voordeel mee dat voor elke handeling een vaste werkwijze is opgesteld. Professionals hoeven als het ware niet meer na te denken over wat zij moeten doen, maar kunnen de procedure volgen die voor de betreffende situatie opgesteld is (Heffron, 1989). Omdat het voor professionals minder tijd vergt om te beslissen welke handeling passend is in de situatie, kan tijd bespaard worden (Mathijssen, 1995; Liker en Convis, 2012). In een organisatie met gestandaardiseerde werkwijzen wordt de professionaliteit die vereist is voor een handeling zo klein mogelijk gemaakt (Heffron, 1989). Elke handeling wordt zo eenvoudig gemaakt, dat professionals weinig kennis en opleiding nodig hebben. Zo zijn professionals gemakkelijk vervangbaar en minder duur (Liker & Convis, 2012). Omdat professionals snel vervangbaar zijn, omdat minder hoog opgeleide professionals nodig zijn en omdat professionals sneller beslissingen kunnen maken kan het werk efficiënter verlopen (Arbeidsrechter.nl, n.d.; Liker & Convis, 2012). Wanneer efficiënter gewerkt wordt, worden ook minder kosten gemaakt en kan ook op financieel vlak winst geboekt worden (Arbeidsrechter.nl, n.d.).

4.3.3 Knelpunten van standaardisering

Meerdere onderzoekers zijn van mening dat standaardisering voordelen op kan leveren voor organisaties (o.a.: Heffron, 1989; Mathijssen, 1995; Liker & Convis, 2012). Toch zijn onderzoekers het niet altijd eens over het algehele nut van standaardisering. Standaardisering als middel om de efficiëntie in een organisatie te verhogen werd allereerst vooral in productieorganisaties² gebruikt (Felser, 2011). De voordelen in de productieorganisaties waren groot en het effect was in veel gevallen duidelijk merkbaar. Onderzoekers wijzen er echter op dat standaardisering in een dienstverleningsorganisatie, zoals organisaties betrokken bij EAOM, niet op dezelfde manier gebruikt kan worden als in organisaties in het bedrijfsleven en dat daarom in de dienstverlening niet dezelfde voordelen gelden (Felser, 2011). In het artikel van Felser (2011) stellen de onderzoekers dat "...verandering in de

² Productieorganisaties zijn organisaties die eerder tastbare producten leveren, terwijl dienstverlenende organisaties eerder activiteiten produceren (Felser, 2010).

dienstverlening alleen kans van slagen heeft als dat gebaseerd is op diepgaande kennis van het werk” (Felser, 2011: 17). Met verandering bedoelen zij verandering in gedrag die nodig is om standaardisering werkzaam te maken.

In deze paragraaf zal worden aangegeven welke nadelen van standaardisering door onderzoekers worden gegeven.

Verhoging van de foutvraag

Door Felser (2011) wordt aangegeven dat standaardisering in de dienstverlening niet op dezelfde manier toegepast kan worden als in de productieorganisaties omdat de zogenaamde *foutvraag* in de dienstverlening problemen kan geven. De *foutvraag* is het geheel van vragen van klanten die terugkomen wanneer de organisatie hun vragen verkeerd of niet heeft afgehandeld (Felser, 2011). Volgens voorstanders van standaardisering kan een werkproces verbeterd worden wanneer door standaardisering de verschillen tussen de werkwijzen zo klein mogelijk gemaakt wordt (Liker & Convis, 2012). Hiermee wordt bedoeld dat voor elke vraag die een klant kan hebben een standaard antwoord aangemaakt wordt en dat alle werknemers de vragen op gelijke manieren afhandelen. Maar door Felser (2011) wordt genoemd dat de variëteit van vragen van klanten in de dienstverlening niet vergelijkbaar is met de variëteit in productieorganisaties. Het oplossen van de vragen die gesteld worden omdat eerdere vragen niet of verkeerd zijn afgehandeld kost meer tijd dan het afhandelen van reguliere vragen die klanten stellen en daarom wordt in de dienstverlening geprobeerd de *foutvraag* zo klein mogelijk te houden (Felser, 2011). Doordat voor vragen een gestandaardiseerd antwoord wordt gecreëerd, wordt de kans groter dat vragen niet of onvoldoende afgehandeld worden groter en daarmee ook de kans op ontevredenheid bij cliënten (Felser, 2011). Daardoor stijgt de kans op een hogere *foutvraag*. Standaardisering betekent dan verlies van tijd omdat vragen meerdere keren behandeld worden (Felser, 2011).

Werkwijze lastig toe te passen in praktijk

Een andere reden waarom standaardisering niet op dezelfde manier in de dienstverlening toegepast kan worden als in productieorganisaties, is de botsing met de uitvoering door professionals. Wanneer in een organisatie de werkprocessen worden gestandaardiseerd, wordt geprobeerd de invloed van niet-gestandaardiseerde zaken zo klein mogelijk te maken (bijvoorbeeld het verschil in handelingen tussen professionals). Dit betekent dat de

professionals de gestandaardiseerde werkwijze zo precies mogelijk behoren te volgen. Deze werkwijze kan om meerdere redenen botsen met de uitvoering door de professionals.

Wanneer een gestandaardiseerde werkwijze wordt geïmplementeerd op basis van kennis over soortgelijke werkwijzen die gemiddeld genomen effectief zijn bevonden, wordt verwacht dat de werkwijze in de praktijk ook effectief is (Rovers, 2012). In onderzoek naar de effectiviteit van gestandaardiseerde werkwijzen wordt de context vaak buiten beschouwing gelaten (Rovers, 2012). Hierdoor ondervinden professionals vaak problemen met het toepassen van de werkwijze in een concrete situatie met concrete doelgroepen (Rovers, 2012). Dit probleem kan opgelost worden door advies van professionals te vragen en mee te nemen bij het opstellen van beleid omtrent standaardisering. Verder kunnen de toepasbaarheid en werkbaarheid van de gestandaardiseerde werkwijzen verhoogd worden door een goede afbakening van het onderwerp van standaardisatie en het formuleren van een duidelijk doel (Dronkers & Van Rossum, 2009).

Door verschillen tussen professionals kunnen zij de gestandaardiseerde werkwijze op verschillende manieren toepassen. Dit is het gebruik van informele regels (Van der Veen, 1995). Het gevaar hiervan is dat de uitvoering ondoorzichtig wordt voor de leidinggevenden maar ook voor professionals zelf (Van der Veen, 1995). Verder kan door het gebruik van informele regels de werkwijze steeds verder afwijken van de bedoelde gestandaardiseerde werkwijze. Dit zorgt ervoor dat de werkwijze niet meer de werkwijze is die op basis van wetenschappelijk onderzoek effectief is bevonden. Een ander gevolg van de vermindering van de eenduidigheid van beleid is dat controleproblemen kunnen ontstaan (Van der Veen, 1995). Door de opdeling van het werkproces neemt het aantal zaken dat gecontroleerd moet worden toe. Bij gebruik van informele regels is het voor controleurs lastig om tot een algemeen oordeel te komen (Van der Veen, 1995). Dit kan gevolgen hebben voor de kwaliteit van de gestandaardiseerde werkwijzen.

Verminderd enthousiasme professionals

Het is voor het beoogde effect van de standaardisatie in de dienstverlening verder van belang dat de professionals enthousiast zijn over de gestandaardiseerde werkwijze (Dronkers en Van Rossum, 2009; Rovers, 2012; Nauta, Manders & Hulshof, 2007). Het enthousiasme van de professional kan over het algemeen verminderen wanneer standaardisering wordt geïmplementeerd zonder overleg met de professionals (Dronkers & Van Rossum, 2009). De professionals kunnen dan het idee krijgen dat hun deskundigheid onderschikt is aan de

gestandaardiseerde werkwijze, waardoor zij zich ondergewaardeerd voelen. Ook kunnen de professionals een passieve houding aannemen, omdat zijzelf niet meer de beslissingen hoeven te nemen, maar hun werkwijze voor hen uitgestippeld is. Wanneer de professionals deze houding aannemen wordt de kans kleiner dat zij er in slagen de werkwijze in de praktijk te laten werken (Arbeidsrechter.nl, n. d.).

Het enthousiasme van professionals kan verder verminderen wanneer zij in een spagaathouding terecht komen door tegenstrijdige wensen van zowel burgers als overheid en managers (Tonkens, 2003). Wanneer professionals de gestandaardiseerde werkwijze volgen en zich zakelijk opstellen, kunnen zij zich tekort voelen schieten tegenover de cliënt, omdat voor een professional een cliënt meer betekent dan een willekeurig persoon in een massa. Wanneer professionals afwijken van de gestandaardiseerde werkwijzen en de cliënt centraal stellen, stellen zij zich naar het idee van de bedenkers van de werkwijze niet professioneel en zakelijk op (Tonkens, 2003).

Het enthousiasme van de professionals kan onder andere behouden worden wanneer zij betrokken worden bij de ontwikkeling van de standaardisatie. Dit kan door bijvoorbeeld interactieve onderwijsbijeenkomsten te organiseren waarin aandacht gegeven wordt aan de praktijk van de gestandaardiseerde werkwijzen (Nauta, Manders & Hulshof, 2007). Verder wordt het enthousiasme van de professionals behouden wanneer de personen die de standaardisatie opstellen geloofwaardig zijn (Nauta, Manders & Hulshof, 2007). Een persoon zonder kennis van het werkveld zal minder geloofwaardig worden gevonden dan een persoon met kennis van de context van de standaardisering.

Hoofdstuk V: Methoden van onderzoek werking EAOM

In dit hoofdstuk wordt beschreven welke onderzoeksmethoden gebruikt zijn voor de beantwoording van de tweede onderzoeksvraag. De onderzoeksmethoden voor de beantwoording van de eerste onderzoeksvraag zijn uitgebreid omschreven in paragraaf 2.2 (pagina 17). De tweede onderzoeksvraag is: *Draagt EAOM bij aan de aanpak van huiselijk geweld en hoe draagt EAOM wel en/of niet bij aan de aanpak van huiselijk geweld?* Voor de beantwoording van de tweede en derde onderzoeksvraag is zowel beschrijvend kwantitatief als kwalitatief onderzoek gedaan. In dit hoofdstuk worden beide methoden en het gebruik ervan uiteengezet.

5.1 Keuze voor kwantitatief onderzoek

Er is gebruik gemaakt van kwantitatief onderzoek voor het onderzoeken van twee veranderingen, namelijk het *Voorbijgaan aan het instemmingformulier* en de *Ketensamenwerking tussen politie, SHG en Veiligheidshuis*. Voor het onderzoeken van de verandering *Voorbijgaan aan het instemmingformulier* is gebruik gemaakt van kwantitatief onderzoek omdat cijfers beschikbaar waren die informatie gaven over het effect van deze verandering. Hiervoor is gebruik gemaakt van het registratiesysteem VISII, waarin het aantal besproken cases bij EAOM en gegevens over de betrokkenen in de cases zijn bijgehouden. Verder is gebruik gemaakt van het registratiesysteem CRM (Customer Relation Manager), dat gebruikt wordt bij de registratie van cases bij het SHG.

5.2 Keuze voor kwalitatief onderzoek

Het kwalitatieve onderzoek is vooral gebruikt voor het onderzoeken van het proces van EAOM. Er is gekozen voor kwalitatief onderzoek omdat de opdrachtgevers en andere betrokkenen niet enkel in het resultaat van EAOM geïnteresseerd zijn, maar ook in de werking ervan. EAOM is gestart als project, zodat gekeken kon worden welke onderdelen van EAOM werkzaam waren en welke niet. Het doen van kwalitatief onderzoek sloot hier goed bij aan, omdat dit meer de mogelijkheid biedt om de werking van het programma te onderzoeken in plaats van enkel het resultaat (Pawson & Tilley, 1997). Omdat EAOM een nieuw programma was en zich in de testfase bevond, was het van belang dat onderzoek

gedaan werd naar zoveel mogelijk aspecten die invloed zouden kunnen hebben op de werking van EAOM. Daarom is gekozen voor het onderzoeken van EAOM met behulp van *Realistisch Evalueren*.

Het onderwerp van onderzoek was de werking van EAOM; het proces. Voor inzicht in de werking was het nodig dat informatie verkregen werd die gedetailleerd genoeg was om een duidelijk beeld te geven van de verschillende onderdelen van EAOM (Pawson & Tilley, 1997). Aangezien de projectleden dagelijks de verschillende onderdelen van EAOM ervoeren, zijn zij naar verwachting de meest informatierijke bron voor het onderzoek naar de werking van EAOM. Daarom zijn interviews gehouden met alle projectleden. Om informatie te verkrijgen over de implementatie van EAOM in de huidige werkwijze bij huiselijk geweld zijn ook interviews gehouden met professionals van organisaties die betrokken zijn bij de aanpak van huiselijk geweld en zodoende te maken hebben of krijgen met EAOM. Aan deze professionals is ook gevraagd naar hun mening over de werking van de verschillende onderdelen van EAOM.

Voor *Ketensamenwerking* is naast informatie uit de interviews, tevens informatie verkregen uit beleidsdocumenten die opgesteld zijn voor de implementatie van EAOM. In deze documenten werd informatie gegeven dat gebruikt is om te onderzoeken aan welke condities van Van Delden (2009) de samenwerking voor EAOM voldaan is. De beleidsdocumenten zijn het uitvoeringsplan (ASHG, 2011a) en de projectaanvraag voor EAOM (ASHG, 2011a).

5.2.1 Keuze voor semigestructureerde interviews

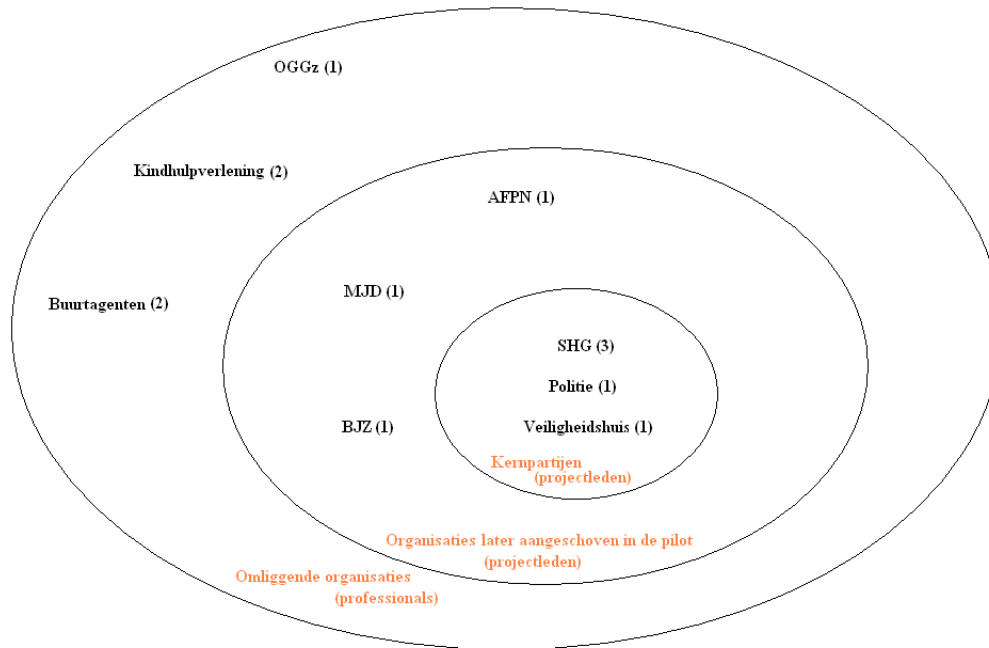
Bij het kwalitatief onderzoeken met behulp van Realistisch Evalueren wordt belang gehecht aan het onderzoeken van hetgeen het effect van EAOM stimuleert of demotiveert (de mechanismen) en hetgeen op deze stimulatie of demotivatie van invloed is (contextfactoren). Omdat voor de onderzoekster en de betrokkenen bij het project van tevoren niet voldoende duidelijk was welke factoren van invloed zouden kunnen zijn, is gekozen voor het afnemen van semigestructureerde bij de projectleden en betrokken professionals. Semigestructureerde interviews zijn interviews waarbij verschillende onderwerpen aan bod komen, maar geen specifieke vragen geformuleerd zijn om aan de geïnterviewden voor te leggen (Baarda, De Goede & Teunissen, 2005). Dit houdt in dat voor elk onderwerp een beginvraag geformuleerd is en dat daarna gevarieerd kan worden in de mate waarin de interviewer moet doorgaan op het onderwerp door het stellen van open vragen (Baarda, De Goede &

Teunissen, 2005). De open vragen zorgen ervoor dat geïnterviewden niet in een bepaalde richting gestuurd worden en daarmee is de kans groter dat effecten en mechanismen genoemd worden waaraan de onderzoeker niet heeft gedacht (Baarda, De Goede & Teunissen, 2005). De onderwerpen zorgen ervoor dat de belangrijkste onderwerpen aan bod komen tijdens de interviews.

5.3 Onderzoeksgroep

De geïnterviewde personen waren allen werkzaam in of rondom het project EAOM. In totaal zijn vijftien mensen benaderd voor het afnemen van een interview. De geïnterviewden zijn benaderd middels een e-mail, waarin hen informatie gegeven werd over het project en over het interview (zie bijlage 1, pagina 104). De projectleden zijn benaderd met een andere e-mail dan de professionals en de meeste projectleden zijn tevens persoonlijk benaderd om een afspraak te maken. Eerst zijn dertien personen benaderd. Hiervan hebben elf personen toegezegd. Voor de twee personen (beide professionals) die niet toegezegd of niet gereageerd hebben op de mail of latere mails zijn twee andere personen benaderd uit dezelfde organisatie als de betreffende personen. In totaal zijn 13 mensen geïnterviewd; zes vrouwen en zeven mannen.

De keuze voor de geïnterviewde professionals is tot stand gekomen in overleg met de projectleden. Aan de projectleden is gevraagd welke personen het meeste betrokken zijn met EAOM. De projectleden hebben elk vanuit hun eigen organisatie (Politie, Veiligheidshuis en SHG, MJD, BJZ en AFPN) een aantal mensen aangedragen en daarnaast suggesties gedaan voor mensen uit andere organisaties betrokken bij EAOM. Er zijn professionals benaderd die kortere tijd aangeschoven zaten bij EAOM, zij worden in het vervolg van dit onderzoek aangeduid als projectleden. Verder zijn professionals benaderd die te maken hebben met EAOM via de cases die behandeld worden. De eerste groep bevat een medewerker van de AFPN, een medewerker van Bureau Jeugdzorg (BJZ) en een medewerker van de MJD. De tweede groep bevat een professional van de OGGz, twee wijkagenten, een professional van MJD en een professional van Kindhulpverlening. Zie figuur 4 voor een grafische weergave van de geïnterviewde projectleden en professionals.



Figuur 4: Geïnterviewde projectleden en professionals

5.4 Opzet semigestructureerde interviews

De interviews zijn opgezet na gesprekken met de ketenmanager van het Veiligheidshuis en met de projectleider van EAOM vanuit het SHG. Er is overlegd over de onderwerpen die van belang zijn voor het beantwoorden van mijn en hun onderzoeksvraag en op basis daarvan zijn vragen samengesteld voor het interview.

Het interview begon met een introductie van de kant van de interviewer (zie voor het hele interview bijlage 2, pagina 106). De geïnterviewde werd welkom geheten en bedankt voor zijn/haar komst en vervolgens werd de reden van het interview gegeven. Daarna is de structuur van het interview uitgelegd. Er is uitgelegd dat het interview een open interview is en dat alle informatie die de geïnterviewde wil geven relevant is of kan zijn. Vervolgens is uitleg gegeven over het opnemen van het interview en is gevraagd of de geïnterviewde bezwaar heeft tegen de opname. Verder is gevraagd op welke manier de geïnterviewde wilde dat zijn/haar anonimiteit gewaarborgd zou worden. Aan het einde van de introductie is gelegenheid gegeven tot het stellen van vragen.

Allereerst is gevraagd wat de geïnterviewde zou antwoorden op de vraag: “Wat is EAOM?”. Hierop volgde de vraag of de geïnterviewde het idee had dat de communicatie over EAOM voldoende was. Deze vragen zijn gesteld om erachter te komen of de geïnterviewden EAOM kennen en wat het beeld is van EAOM. De volgende vraag was een

algemene vraag naar de mening van de geïnterviewde over de werkwijze van EAOM en een vraag over het ervaren van een effect van EAOM.

Het interview is verder opgebouwd aan de hand van de veranderingen die zijn aangebracht met EAOM, namelijk het *Voorbijgaan aan het instemmingformulier*, *Bespreken van cases binnen 24 uur*, *Samenwerking tussen SHG*, *Veiligheidshuis en politie* en *Gebruik van de gestandaardiseerde werkwijze*. Eerst is gevraagd of de geïnterviewde de veranderingen herkende. Daarna is per verandering gevraagd naar de mening van de geïnterviewde over de verandering. Per verandering wilde ik graag informatie hebben over het eventuele ervaren effect van de verandering, over het mechanisme dat het effect bewerkstelligd heeft, over de context van de verandering en over de mening van de geïnterviewde over de invoering van de verandering als reguliere werkwijze. Ook is nog specifiek gevraagd naar de positieve punten en verbeterpunten van EAOM.

Na de vragen over de veranderingen is gevraagd naar de mening van de geïnterviewde over de context van EAOM. Er is gevraagd: “Hoe kijkt u aan tegen de invoering van EAOM met betrekking tot de omliggende organisaties?”. Deze vraag is gesteld om erachter te komen of in de omliggende organisaties zaken spelen die de werking van EAOM tegen kunnen gaan. Aan het einde van elk interview zijn drie specifieke vragen gesteld. De geïnterviewden konden antwoord geven op een schaal van 1 tot en met 5, waarbij 1 stond voor “Volledig mee oneens”, 3 voor “Niet mee eens / niet mee oneens” en 5 voor “Volledig mee eens”. De vragen waren de volgende:

- 1) Er wordt aan meer betrokkenen bij huiselijk geweld hulp aangeboden dan voor EAOM.
- 2) Er is sprake van een effectievere werkwijze dan voor de invoering van EAOM.
- 3) Er wordt eerder hulp aangeboden aan betrokkenen bij huiselijk geweld dan voor EAOM.

Aan het einde van het interview is ruimte gegeven voor vragen en aanvullende opmerkingen. Verder werd de geïnterviewde bedankt voor zijn/haar tijd en informatie. Hiermee werd het interview afgesloten.

5.5 Analysemethode

Alle interviews zijn opgenomen en daarna volledig uitgetypt. Hierna zijn de interviews voorbereid voor de analyse. De analyse is op twee manieren uitgevoerd, namelijk van tekst naar labeling naar analyse (bottom-up analyse) en van labels naar tekst naar analyse (top-down analyse). Bottom-up analyse is een methode waarbij de tekst gelabeld wordt en met

behulp van de labels een samenvatting gegeven wordt van de mening van de geïnterviewden. Deze methode is toegepast op de gehele tekst van alle interviews.

Bij top-down analyse wordt gebruik gemaakt van bestaande labels die voor deze scriptie opgesteld zijn op basis van de literatuur over ketensamenwerking en standaardisering. Hierbij wordt in de interviews gezocht naar stukken tekst die bij de labels passen. Voor het gebruik van de top-down analyse is eerst met de bottom-up analyse onderzocht welke fragmenten het label ‘ketensamenwerking’ en ‘standaardisering’ kregen. Deze stukken tekst zijn apart gezet en later top-down geanalyseerd. De toepassing van de twee methoden staat hieronder meer uitgebreid beschreven.

5.5.1 Bottom-up analyse

Voor de eerste methode zijn allereerst vijf interviews geselecteerd. Bij het maken van een selectie is uit zoveel mogelijk verschillende organisaties een geïnterviewde gekozen, om de kans te vergroten dat de onderwerpen die besproken zijn in de selectie representatief zijn voor de onderwerpen die besproken zijn in alle interviews. Alle handelingen die tijdens de labeling op de geselecteerde interviews uitgevoerd zijn, hebben als doel om uiteindelijk tot een labeling te komen die geldt voor alle interviews. Met de labeling kunnen verbanden gevonden worden en kunnen algemene uitspraken gedaan worden over de mening van professionals of projectleden over de werking van EAOM.

Op basis van de geselecteerde vijf interviews is een eerste opzet gemaakt voor de labeling van alle interviews. Daarvoor zijn eerst de stukken tekst verwijderd die niet te maken hebben met het onderzoeksonderwerp, bijvoorbeeld tekst over de vakantie van een geïnterviewde. Hierna zijn de geselecteerde interviews gefragmenteerd. De fragmentatie van een interview is een opdeling van het interview in stukken tekst (Baarda, De Goede & Teunissen, 2005). Deze opdeling kan gemaakt worden op basis van woorden, zinnen, fragmenten of thema's. Voor deze analyse is gekozen voor een opdeling op basis van fragmenten. Fragmenteren in thema's is te algemeen voor deze analyse en het onderzoek draait niet om de manier waarop mensen zaken typeren (fragmenteren op basis van woorden). Het fragmenteren op basis van zinnen is geschikt, maar omdat in de interviews vaak meerdere zinnen gewijd worden aan één onderwerp, is uiteindelijk gekozen voor het fragmenteren van de interviews op basis van fragmenten. Elk fragment gaat daarbij om één onderwerp. Zo worden de interviews overzichtelijk en vergelijkbaar met elkaar (Baarda, De Goede & Teunissen, 2005).

Na de fragmentatie van de interviews is aan elk fragment één of meerdere labels toegekend. Een label is een minimale samenvatting van één of een paar woorden van een fragment (Baarda, De Goede & Teunissen, 2005). De labels geven aan waar het fragment over gaat en kunnen later gebruikt worden om fragmenten aan elkaar te koppelen en te vergelijken. Na de eerste labeling is gekeken of labels bij elkaar passen (zoals ‘Instemmingformulier barrière’ en ‘Instemmingformulier drempel’) en of labels te concreet (zoals ‘Communicatie instemmingformulier niet voldoende’) of te abstract (zoals ‘Inzet één of twee partijen’) waren. Deze labels zijn aangepast. Na de labeling van de geselecteerde interviews zijn de andere interviews gelabeld met de labels die bij de selectie zijn opgesteld. Voor de fragmenten waarbij geen passend label gevonden kon worden zijn nieuwe labels geformuleerd. Voor de nieuwe labels is opnieuw gekeken of zij samengevoegd konden worden en is gekeken of zij te concreet of abstract waren.

Na de labeling van de interviews zijn de stukken met dezelfde labels samengevoegd. Daarna is per onderwerp (waaronder meerdere labels kunnen vallen) opgeschreven wat de mening van de geïnterviewden over het betreffende onderwerp. Er is geprobeerd een algemeen beeld te schetsen van de mening van de geïnterviewden over de onderwerpen maar ook de meningen die een uitzondering vormden zijn zoveel mogelijk opgeschreven. Zo is een zo volledig mogelijk beeld geschetst van de mening van de geïnterviewden over de verschillende onderwerpen.

5.5.2 Top-down analyse

Na de bottom-up analyse zijn de fragmenten met het label ‘ketensamenwerking’ en ‘standaardisering’ nogmaals geanalyseerd met een top-down methode. Daarvoor zijn eerst de condities en voor- en nadelen die geformuleerd zijn na literatuuronderzoek omgezet in labels. Voor elke conditie is een kleine samenvatting geformuleerd en is een aantal termen opgesteld die het makkelijker konden maken om een label aan een fragment te geven (zie bijlage 3, pagina 109). Daarna is een codeerschema gemaakt waarin overzichtelijk gemaakt werd welke geïnterviewde welke condities genoemd heeft (zie bijlage 6, pagina 113). De fragmenten die niet onder de opgestelde labels geplaatst konden worden zijn apart gezet en later bottom-up geanalyseerd (hierbij gaat het om slechts één fragment). De fragmenten met dezelfde labels zijn samengevoegd. Daarna is op volgorde van condities weergegeven wat over de condities gezegd is. Hierbij werd er vooral op gelet of de geïnterviewde aangaf of de conditie aanwezig was of niet. Voor de voor- en nadelen van de standaardisering is dezelfde methode toegepast

(zie bijlage 4, pagina 111, codeerschema bijlage 7, pagina 115). Hierbij is gekeken welke voordelen en welke nadelen de geïnterviewden toekennen aan de gestandaardiseerde werkwijze.

5.6 Betrouwbaarheid en geldigheid

5.6.1 Geldigheid

De geldigheid van een kwalitatief onderzoek met interviews kan getoetst worden door het toetsen van de labeling. De labeling is geldig, wanneer de labeling niet alleen opgaat voor de interviews waarop de labeling gebaseerd is, maar ook opgaat voor de andere interviews. Om dit te toetsen kan de (voorlopige) labeling toegepast worden op een aantal andere interviews. Wanneer de fragmenten van alle interviews passen binnen het labelingssysteem, kan gesteld worden dat de labeling geldig is voor het onderzoek. Wanneer één of meerdere fragmenten niet binnen het labelingssysteem passen, moet de labeling aangepast worden. In dit onderzoek is de labeling eerst toegepast op een selectie van interviews. Daarna is de labeling toegepast op alle interviews. Hieruit bleek dat de labeling voor de geselecteerde interviews niet voldoende uitgebreid was om alle fragmenten van alle interviews te labelen. Daarom is de labeling aangepast. Zodoende is gewerkt aan de verhoging van de geldigheid van de labeling.

De kans op een geldig onderzoek kan verder verhoogd worden door gebruik te maken van ondersteunende bronnen (Baarda, De Goede & Van der Meer-Middelburg, 1996). Daarom is in het onderzoek naar de werking van EAOM kwantitatief onderzoek gedaan naar het *Voorbijgaan aan het instemmingformulier*. Ook is documentonderzoek gedaan bij het analyseren van de condities van *Ketensamenwerking*. Verder is geprobeerd zoveel mogelijk verschillende personen te interviewen, om een volledig beeld te krijgen van de mening van betrokkenen bij EAOM.

5.6.2 Betrouwbaarheid

Voor de betrouwbaarheid van kwalitatief onderzoek is het belangrijk dat de invloed van de toeval zo klein mogelijk gehouden wordt (Baarda, De Goede & Teunissen, 2005). De toeval kan te maken hebben met de geïnterviewde, de interviewer en de interviewsituatie (Baarda, De Goede & Van der Meer-Middelburg, 1996). De invloed van de interviewer is voor dit onderzoek gereduceerd door een geluidsopname te maken van alle gesprekken. Hierdoor is interpretatie van de interviewer op het moment van het interview door het maken van

aantekeningen kleiner gemaakt. Hierdoor konden de volledige en niet aangepaste interviews geanalyseerd worden en niet de aantekeningen die al onderhevig kunnen zijn aan interpretaties. Hiermee is de kans kleiner gemaakt dat de interviewer zijn conclusies zou baseren op onjuiste aannames die gemaakt zijn tijdens het maken van aantekeningen van de interviews.

De misvattingen die een onderzoeker kan hebben kunnen worden gecorrigeerd door een andere onderzoeker (een selectie van) de interviews te laten analyseren. Voor dit onderzoek was hiervoor geen tijd of persoon beschikbaar. Het is daarom mogelijk dat aannames gedaan zijn die niet volledig op objectief beoordelingsvermogen berusten. Hoewel de projectleider en ketenmanager van het Veiligheidshuis de interviews niet hebben gezien, hebben zij wel de resultaten van het onderzoeksrapport kritisch bekeken en aanpassingen voorgesteld. Dit heeft wellicht de kans op onjuiste of onvolledige aannames verkleind.

Hoofdstuk VI: Resultaten effect EAOM en condities voor succes

In dit hoofdstuk worden de resultaten weergegeven van het kwantitatieve en kwalitatieve onderzoek naar de werking van het project EAOM. De resultaten van de analyse van de vijf veranderingen van EAOM worden besproken. Dit zijn *Voorbijgaan aan het instemmingformulier*, *Bespreking van cases binnen 24 uur*, *Inzet van één of twee partijen*, *Ketensamenwerking tussen politie, SHG en Veiligheidshuis* en *Standaardisering*. Alle veranderingen zijn geanalyseerd door middel van kwalitatief onderzoek. Het *Voorbijgaan aan het instemmingformulier* en *Ketensamenwerking* is geanalyseerd middels kwalitatief en kwantitatief onderzoek. Over de veranderingen *Ketensamenwerking* en *Standaardisering* zijn alleen vragen gesteld aan de projectleden, omdat de professionals geen kennis hadden over de interne processen bij EAOM.

6.1 Voorbijgaan aan het instemmingformulier

Allereerst bespreken we het effect van het voorbijgaan aan het instemmingformulier. Het voorbijgaan aan het instemmingformulier betekent dat bij het casusoverleg van EAOM alle cases besproken worden, ongeacht of (één van) de betrokkenen bij het huiselijk geweld het instemmingformulier getekend hebben. De verwachting bij deze verandering was dat door voorbij te gaan aan het instemmingformulier, aan meer betrokkenen bij huiselijk geweld hulp aangeboden kan worden.

6.1.1 Kwantitatieve resultaten voorbij gaan instemmingformulier

Omdat alleen de hulpverleners bij EAOM ervan op de hoogte waren dat men voorbij ging aan het instemmingformulier, zijn de organisaties om EAOM heen doorgedaan met de reguliere werkwijze van voor EAOM. Dit betekent dat hulpverleners buiten EAOM doorgingen met het motiveren van mensen tot tekenen van het instemmingformulier, terwijl bij EAOM alle cases besproken werden, ook de cases zonder instemmingformulier. Doordat beide werkwijze tegelijkertijd werden toegepast is het nu mogelijk om een vergelijking te maken tussen de reguliere werkwijze en de werkwijze van EAOM. Zodoende kan onderzocht worden of het voorbijgaan aan het instemmingformulier tot resultaat heeft dat aan meer mensen hulp aangeboden kan worden. Omdat alle aanmeldingen van betrokkenen van huiselijk geweld via de politie bij het SHG binnenkomen, zijn deze aanmeldingen als referentiekader genomen.

Door het aantal aanmeldingen bij het SHG en het aantal besproken cases bij EAOM met elkaar te vergelijken, wordt duidelijk dat door voorbij te gaan aan het instemmingformulier meer cases gezien worden door hulpverlening dan wanneer men werkt via de reguliere werkwijze. In tabel 4 is te zien dat in de periode van januari tot en met juni 2012 104 cases zijn aangemeld bij het SHG via de reguliere route. Dit betekent dat in 104 cases (één van) de betrokkenen het instemmingformulier getekend hebben en zodoende hulp aangeboden hebben gekregen. Door voorbij te gaan aan het instemmingformulier zijn in de periode januari tot en met juni 2012 345 cases besproken bij het casusoverleg van EAOM. Dit zijn 241 cases meer dan via de reguliere route binnen zijn gekomen bij het SHG. Hieruit kan afgeleid worden dat door voorbij te gaan aan het instemmingformulier, in meer cases hulpverlening aangeboden wordt dan wanneer niet voorbij gegaan wordt aan het instemmingformulier.

Tabel 4 : Aantal aanmeldingen bij het SHG en het aantal besproken cases bij EAOM januari t/m juni 2012. Bron: CRM en Vis2***

1^e half jaar 2012	Aanmeldingen / Besproken casuïstiek
SHG (reguliere werkwijze)	104
EAOM (veranderde werkwijze)	345

* CRM = Customer Relation Manager. Dit is het registratiesysteem dat gebruikt wordt bij het SHG.

** VIS2 is het registratiesysteem dat gebruikt wordt bij EAOM

De cases die bij EAOM besproken worden zijn soms cases waarbij de hulpverlening in het gezin betrokken is omdat al eerder sprake is geweest van huiselijk geweld. Bij een gezin waar hulpverlening al betrokken is wordt meestal niet nogmaals het instemmingformulier getekend. Dit kan een vertekend beeld geven van de vergelijking tussen het aantal cases dat besproken is bij EAOM en het aantal aanmeldingen bij het SHG. De cases die besproken zijn bij EAOM zijn allemaal geregistreerd in VIS2, een registratiesysteem van het OM. Van een gedeelte van de cases is een meer uitgebreide registratie gedaan, over onder andere of er actieve hulpverlening is of niet en of het instemmingformulier in een casus getekend is of niet. Uit de registratie over de hulpverlening komt naar voren dat van de 219 cases die uitgebreid geregistreerd zijn tussen januari en juni 2012, in slechts 90 cases hulpverlening al actief was (zie tabel 5). Dit betekent dat door voorbij te gaan aan het instemmingformulier en alle politiemeldingen te bespreken, in 129 cases hulpverlening aangeboden is aan betrokkenen die nog geen hulp hadden.

Tabel 5 : Aantal EAOM-cases waarin hulpverlening actief was van januari 2012 tot en met juni 2012. Bron: VIS2*

Hulpverlening	Aantal cases
Actieve hulpverlening	90
Geen actieve hulpverlening	129
Onbekend	126
Totaal	345

* VIS2 is het registratiesysteem dat gebruikt wordt bij EAOM

Omdat alle incidenten van huiselijk geweld uit het politiesysteem worden gehaald en besproken worden bij EAOM, worden ook de cases besproken waarbij (één van) de betrokkenen het instemmingformulier al getekend hebben. Uit de kwantitatieve data komt naar voren dat het instemmingformulier in 48 cases die besproken zijn bij EAOM al getekend was door het slachtoffer en in 34 cases door de pleger (zie tabel 6). In 317 cases had het slachtoffer nog geen instemmingformulier getekend en in 330 cases had de dader geen instemmingformulier getekend. Hierbij moet vermeld worden dat bij een aantal cases het instemmingformulier later alsnog is getekend, bijvoorbeeld als het slachtoffer alsnog aangifte heeft gedaan na het tijdstip waarop de casus bij EAOM besproken is. Toch kan gesteld worden dat er een groot aantal betrokkenen is die het instemmingformulier niet tekenen en daardoor via de reguliere werkwijze geen hulp aangeboden krijgen. Wanneer voorbij gegaan wordt aan het instemmingformulier zoals gedaan wordt bij EAOM kunnen deze mensen alsnog benaderd worden en gemotiveerd worden tot aanvaarden van hulpverlening.

Tabel 6: Aantal EAOM-cases waarin het instemmingformulier wel of niet getekend is door het slachtoffer en/of door de dader van januari 2012 tot en met juni 2012. Bron: VIS2*

Casus met IF getekend	Door slachtoffer	Door pleger
Ja	48	34
Nee	317	330
Onbekend	21	22
Totaal	386	386

* VIS2 is het registratiesysteem dat gebruikt wordt bij EAOM

6.1.2 Kwalitatieve resultaten voorbijgaan instemmingformulier

De verwachting voor het *Voorbijgaan aan het instemmingformulier* was dat hiermee een barrière weggenomen wordt en zodoende aan meer betrokkenen hulp aangeboden kan worden. Het instemmingformulier vormt naar verwachting in de reguliere werkwijze een barrière voor het verlenen van hulp op twee manieren. Ten eerste vormt het instemmingformulier naar verwachting een barrière omdat professionals vergeten te vragen om instemming van de betrokkenen. De casus wordt dan niet naar het SHG gestuurd en de betrokkenen krijgen daardoor over het algemeen geen hulp aangeboden. De tweede manier waarop het instemmingformulier een barrière vormt is omdat mensen uit angst en wantrouwen het formulier niet tekenen, terwijl ze wel hulp zouden willen. In de praktijk is het instemmingformulier namelijk een startpunt voor de hulpverlening. Wanneer een slachtoffer zich bedreigd voelt door zijn/haar partner is het mogelijk dat hij/zij het formulier niet tekent uit angst voor de consequenties.

Instemmingformulier als barrière

Wat de verwachting dat het instemmingformulier een barrière vormt omdat professionals het vergeten betreft, komt uit de interviews naar voren dat professionals inderdaad niet altijd een instemmingformulier bij zich hebben wanneer zij langsgaan bij betrokkenen bij huiselijk geweld. Maar ook komt naar voren dat zij dan vaak de volgende dag langsgaan om alsnog het formulier te laten tekenen. Dat professionals een dag later bij betrokkenen langsgaan heeft volgens hen geen invloed op de bereidheid van mensen om te tekenen. Verder geven twee professionals aan dat ook wanneer betrokkenen niet het instemmingformulier tekenen, en de situatie dusdanig ernstig is, zij alsnog contact opnemen met het SHG.

Ten aanzien van de tweede verwachting komt uit de interviews naar voren dat er inderdaad betrokkenen zijn die wel hulp willen, maar het instemmingformulier niet tekenen. Maar door een professional en projectlid is aangegeven dat angst voor de partner waarschijnlijk niet de reden is, omdat huiselijk geweld meestal niet eenzijdig is. Omdat bij niet-eenzijdig geweld geen sprake is van onderdrukking van de ene partner door de andere, is het niet waarschijnlijk dat een slachtoffer weigert te tekenen uit angst voor zijn/haar partner. Wat het wantrouwen van betrokkenen ten opzichte van de uitwisseling van gegevens betreft stellen een professional en een projectlid dat hulpverleningsorganisatie BJZ de enige organisatie is waarover betrokkenen vragen stellen voordat zij tekenen, vanwege angst om de

voogdij over hun kinderen te verliezen. Maar de geïnterviewden geven aan dat met een duidelijke uitleg de zorgen van de mensen meestal kunnen worden weggenomen en dat dit niet de reden is waarom betrokkenen het formulier niet tekenen.

Eén van de professionals heeft gezegd dat de meeste betrokkenen waarschijnlijk geen hulp willen omdat zij gewend zijn geraakt aan het geweld en de controle over hun leven niet willen verliezen, maar uit de interviews komt niet eenduidig een reden voor het niet tekenen van het instemmingformulier naar voren.

Voordelen voorbijgaan aan het instemmingformulier

Uit de interviews komt naar voren dat het laten tekenen van het instemmingformulier veel tijd en energie kost van hulpverleners. Volgens één van de projectleden wordt ook teveel waarde gehecht aan het formulier. Dit wordt ondersteund door uitspraken van twee professionals. Volgens hen is het instemmingformulier bedoeld als formulier voor de uitwisseling van gegevens tussen hulpverleningsinstanties en niet als instemming voor hulp, maar wordt het wel als zodanig gebruikt. Daardoor wordt meer energie gestoken in het verkrijgen van instemming dan in het verlenen van hulp aan betrokkenen. Twee professionals geven aan dat het genoeg is wanneer betrokkenen zeggen dat zij hulp willen en dat daarvoor geen handtekening nodig is.

Daarnaast vinden twee professionals dat het instemmingformulier een verkeerd beeld kan geven van de motivatie van de betrokkene tot hulpverlening. Wanneer betrokkenen niet tekenen worden cases vaak niet verder in behandeling genomen, terwijl betrokkenen soms wel hulp willen. Bij EAOM wordt voorbij gegaan aan het instemmingformulier en is het de bedoeling dat alle betrokkenen hulp aangeboden krijgen, of zij instemming gegeven hebben of niet. Hierover zijn alle geïnterviewden positief.

“Ik merk ook dat de werkwijze die er was, dat die ook maakte dat je niet heel hard hoefde te lopen. Je kon altijd zeggen; Ja, maar ik heb geen instemmingformulier gehad, ze willen niks. Dat is niet waar. Want als iemand geen instemmingformulier tekent wil dat niet zeggen dat iemand niet wil.”

- Projectlid 4

Eén van de geïnterviewden geeft verder aan dat wanneer hulpverlening aanwezig is in een gezin, het instemmingformulier er bij nieuwe huiselijk geweldsincidenten voor zorgt dat

informatie over die incidenten onvoldoende bekend is bij hulpverleners. Als betrokkenen namelijk al hulpverlening krijgen, wordt bij een nieuw incident het formulier niet opnieuw getekend. In zulke gevallen wordt niet altijd een melding gedaan vanuit de politie naar het SHG of andere hulpverleningsinstanties van het nieuwe incident, waardoor hulpverleners hiervan niet op de hoogte zijn. In dat geval zijn zij afhankelijk van de informatie die hen gegeven wordt door betrokkenen zelf. Met de werkwijze van EAOM worden alle incidenten en politiebemoeienissen zichtbaar voor de hulpverleners. Hiermee krijgen hulpverleners volgens twee geïnterviewden meer zicht op processen die zich herhalen.

“Want ik kan me ook heel goed voorstellen dat een zaak die eind 2011 bij hen [hulpverleners] in de bak terecht is gekomen en waar ze een hele tijd niets over gehoord hebben en waar ze nu wel gewoon de mutaties van krijgen van; Hé joh, dat gezin, daar ben ik coördinator van, dat is prettig om te weten dat dit weer gebeurd is want hij is niet met de fax [via het politie of SHG] binnengekomen.”

- Projectlid 2

In de interviews wordt aangegeven dat voorbijgaan aan het instemmingformulier inderdaad helpt om meer mensen te bereiken. Vooral de projectleden geven aan dat zij nu bij mensen langs kunnen gaan of hen kunnen bellen om te vragen of ze hulp willen in plaats van te moeten wachten tot de betrokkene(n) gemotiveerd zijn tot het tekenen van het formulier. Dit vergroot de kans dat betrokkenen hulpverlening aannemen, omdat het weigeren te tekenen van een instemmingformulier makkelijker is dan het weigeren van hulpverlening wanneer men persoonlijk contact heeft met een hulpverlener, aldus meerdere geïnterviewden. De meeste professionals spreken slechts hun verwachtingen hierover uit, omdat zij nog weinig praktijkervaring hebben met het voorbijgaan aan het instemmingformulier. De professionals die wel praktijkervaring hebben met het voorbijgaan aan het instemmingformulier geven aan dat het een positieve invloed heeft op de motivatie van mensen voor het aanvaarden van hulp.

Want ze hebben dan, met zo'n instemmingformulier, nog de keuze om na te denken. En nu niet omdat je dus al wat gaat doen. En dat kan helpen.

- Projectlid 5

Een ander voordeel van het voorbijgaan aan het instemmingformulier is dat hulpverleners eerder contact kunnen opnemen met betrokkenen. Zij hoeven niet te wachten tot de politie het formulier heeft laten tekenen, het gefaxt heeft naar het SHG en ze hoeven niet te wachten tot het SHG de casus heeft doorgestuurd naar het OGGz, die de cases uitzet naar hulpverleningsinstanties. Een groot deel van de projectleden en de professionals heeft genoemd dat hoe eerder na het incident hulpverleners contact opnemen met betrokkenen, hoe groter de kans is dat zij hulpverlening aanvaarden. De geïnterviewden ervaren dat vlak na het incident betrokkenen meer open staan voor hulpverlening dan bijvoorbeeld een week later.

Nadelen voorbijgaan aan het instemmingformulier

In de interviews zijn naast de voordelen van voorbijgaan aan het instemmingformulier ook een aantal nadelen genoemd. Ten eerste is door een projectlid en een professional genoemd dat het instemmingformulier zorgt voor duidelijkheid. Hoewel betrokkenen met het instemmingformulier in theorie geen instemming voor hulp geven, wordt het in de praktijk toch vaak op die manier gebruikt. In de praktijk is het instemmingformulier daardoor een duidelijk teken geworden dat de betrokkenen de aangeboden hulp aanvaarden.

Vanuit het project en kindhulpverlening komt een nadeel met betrekking tot de kinderen naar voren. Het instemmingformulier geeft namelijk duidelijkheid over de persoon die het instemmingformulier getekend heeft. Voorbijgaan aan het instemmingformulier kan problemen opleveren wanneer men toestemming wil van de ouders om met de kinderen te praten, en alleen het slachtoffer het formulier getekend heeft. Wanneer de pleger niet weet dat zijn/haar partner aangifte wil doen tegen hem/haar is het niet wenselijk dat kindhulpverleners toestemming gaan vragen aan de pleger om met de kinderen te praten. Zonder instemmingformulier weten hulpverleners niet wie van de twee betrokken ouders zij kunnen benaderen.

Een ander nadeel van voorbijgaan aan het instemmingformulier is dat hulpverleners geen document meer hebben waarnaar zij kunnen verwijzen als zij bij mensen op de stoep staan. Wanneer betrokkenen eerder weigerden om mee te werken, konden hulpverleners verwijzen naar het tekenen voor instemming en mensen zo motiveren om toch mee te werken. Een mogelijk alternatief hiervoor is dat buurtagenten betrokkenen ervan op de hoogte stellen dat zij hulpverleningsinstanties gaan inschakelen. Zodoende weten betrokkenen dat zij hulpverleners kunnen verwachten en dat informatie over hen uitgewisseld wordt. Het bezoek van de hulpverleners komt op die manier niet volledig onverwachts en

betrokkenen hoeven dan niet terug te schrikken. Eventueel kunnen ze na een gesprek met de hulpverleners nog hulp weigeren. Deze oplossing is aangedragen door zowel één van de buurtagenten als andere geïnterviewden.

“Dat zou dan voor mij nog een beetje de meerwaarde zijn, dat je iets hebt, een soort document, ondanks dat het dan puur is voor uitwisseling van gegevens, maar dat je kan zeggen; toen dacht u er zo over. Je hebt even wat meer basis om aan de slag te gaan.”

- Projectlid 8

Een laatste nadeel van voorbijgaan aan het instemmingformulier dat genoemd is door vijf van de geïnterviewden is de bescherming van de privacy van betrokkenen. Het doel van het instemmingformulier is om toestemming te vragen tot uitwisseling van de gegevens van de betrokkenen. De geïnterviewden die genoemd hebben dat door het instemmingformulier de privacy van betrokkenen gewaarborgd wordt hebben allen aangegeven dat zij de privacy van mensen belangrijk vinden, maar dat dit niet boven de veiligheid van de betrokkenen mag worden gesteld. Daarom geven zij aan dat er een alternatief moet komen om de privacy van betrokkenen te waarborgen.

Punten van aandacht

Er is een aantal punten door de geïnterviewden genoemd waarop gelet moet worden wanneer in de toekomst definitief voorbij wordt gegaan aan het instemmingformulier. Ten eerste is door een viertal projectleden benoemd dat er door het voorbijgaan aan het instemmingformulier overlap in werk is tussen het OGGz en EAOM. Wanneer EAOM binnen 24 uur hulpverleners naar betrokkenen laat gaan, en OGGz een dag later de informatie over een casus binnenkrijgt, kunnen voor één casus meerdere hulpverleners ingezet worden. Een aangedragen oplossing voor dit probleem is dat OGGz de notulen krijgt van de casusoverleggen van EAOM of dat een persoon van de OGGz deelneemt aan de casusoverleggen.

Een tweede punt van aandacht is communicatie over de verandering *Vorbijgaan aan het instemmingformulier*. Uit de interviews is gebleken dat niet alle organisaties vanaf het begin op de hoogte waren van de bedoeling van EAOM over het formulier. De projectleden vanuit MJD, AFPN en BJZ geven aan dat zij op de hoogte gesteld werden toen zij gevraagd werden om bij de casusoverleggen aan te schuiven. Eén van de geïnterviewde buurtagenten

had niet van EAOM gehoord totdat hij benaderd is voor het interview. De andere buurtagent heeft aangegeven dat hij één van de weinigen in zijn basiseenheid is die op de hoogte is van EAOM. Door het gebrek aan kennis over EOAM is in veel cases waarin hulpverleners zijn ingezet alsnog gevraagd naar het instemmingformulier. Een goede communicatie over het voorbijgaan aan het instemmingformulier is voor de toekomst gewenst.

6.1.3 Conclusie

De verwachting voor *Voorbijgaan aan het instemmingformulier* was dat hulp aangeboden kan worden aan *meer* betrokkenen bij huiselijk geweld. Uit de kwantitatieve data komt naar voren dat inderdaad aan meer betrokkenen hulp aangeboden is. Uit de interviews komt naar voren dat de meeste geïnterviewden het instemmingformulier zien als obstakel voor het verlenen van hulp en dat zij verwachten dat door voorbij te gaan aan het instemmingformulier aan meer betrokkenen hulp aangeboden kan worden. Wel moet volgens de geïnterviewden geprobeerd worden om de voordelen die het instemmingformulier bracht, in stand te houden. Dit zijn de duidelijkheid die het formulier gaf, het referentiekader dat houvast bood bij het benaderen van betrokkenen en de bescherming van de privacy van betrokkenen.

6.2 Bespreking van de cases binnen 24 uur

De verwachting voor het effect van het bespreken van cases binnen 24 uur nadat het geweldsincident zich heeft voorgedaan, was dat door het dagelijkse overleg *eerder* hulp aangeboden kan worden aan betrokkenen bij huiselijk geweld. Het mechanisme dat dit effect in werking zou zetten is dat projectleden binnen 24 uur na het geweldsincident acties uit kunnen zetten naar hulpverleners en dat hulpverleners daardoor eerder bij de betrokkenen kunnen zijn om hulp aan te bieden. Het woord 'eerder' is in deze context tweeledig; Ten eerste betekent het dat betrokkenen eerder in de huiselijk geweldscyclus hulp aangeboden krijgen, oftewel dat de werkwijze van EAOM de kans groter maakt dat hulpverleners herhaling van geweld of verergering van huiselijk geweld kunnen voorkomen. Ten tweede betekent het dat hulpverleners binnen twee dagen contact kunnen hebben met betrokkenen in plaats van bijvoorbeeld binnen een week. Beide betekenissen worden besproken.

6.2.1 Voordelen bespreking van cases binnen 24 uur

Hulpverlening eerder aanwezig in geweldscyclus

Vijf projectleden geven aan dat het dagelijks bespreken van cases, in combinatie met het voorbijgaan aan het instemmingformulier, eraan bijdraagt dat hulpverleners herhaling of verergering van huiselijk geweld kunnen voorkomen. Vier projectleden geven aan dat het bellen naar en langsgaan bij mensen eraan bijdraagt om mensen meer bewust te maken van de gevolgen van huiselijk geweld. In de gesprekken met mensen kunnen hulpverleners benadrukken dat het gedrag niet normaal is. Verder kunnen hulpverleners de betrokkenen informeren over de mogelijkheden van hulpverlening en over de hulpverleningsinstantie waartoe zij zich kunnen wenden. Doordat betrokkenen zich bewust worden van de ernst van de situatie en doordat duidelijk wordt gemaakt dat huiselijk geweld niet normaal is, is de kans groter dat betrokkenen bij een volgend incident hulp vragen. Door de uitleg over de mogelijkheden en over de hulpverleningsinstantie die gebeld kan worden, weten betrokkenen waar zij heen kunnen gaan voor hulp.

“Wat ik er mooi aan vind is dat je misschien dat fysieke geweld voor kan zijn. Door mensen te informeren dat er hulp mogelijk is en dat je iets kunt inzetten. Dat ze zich daar ook bewust van worden.”

- Projectlid 1

Hulpverlening eerder aanwezig na huiselijk geweldsincident

Over de tweede betekenis van ‘eerder hulp aan kunnen bieden aan betrokkenen’ hebben vier projectleden en twee professionals gezegd dat door het dagelijks casusoverleg, hulpverleners sneller na het geweldsincident contact hebben met betrokkenen. Doordat hulpverleners sneller contact hebben met betrokkenen, is de kans groter dat betrokkenen een hulpverleningstraject ingaan. Vier geïnterviewden geven aan dat vlak na het incident de emoties van de betrokkenen nog volop aanwezig zijn, dat zij nog goed weten hoe zij het incident ervaren hebben en dat de wil groter is om een einde te maken aan het geweld. Wanneer hulpverleners een week later of meerdere weken later naar betrokkenen toegaan, is het incident vaak gebagatelliseerd en hebben de pleger en slachtoffer hun ruzie bijgelegd. Verder kunnen hulpverleners refereren naar een incident van een dag of een paar dagen

geleden. Dit werkt volgens drie geïnterviewden beter dan wanneer men moet refereren naar een incident van een paar weken geleden.

“Omdat op het moment dat het incident nog vers is en de emoties nog rauw en heftig, je eerder ingangen krijgt bij mensen als je belt daarover en zijn ze geneigd om sneller hulp te accepteren. Wacht je een week, dan zijn de meeste deuren alweer dicht en dan hoeven ze geen begeleiding”

- Projectlid 3

6.2.2 Aandachtspunten bespreking van cases binnen 24 uur

Aantal casusoverleggen

Het bespreken van de huiselijk geweldsincidenten binnen 24 uur nadat de incidenten hebben plaatsgevonden, vergt volgens vijf projectleden veel tijd en energie. Een drietal projectleden geeft aan dat vijf casusoverleggen per week teruggebracht kunnen worden naar drie casusoverleggen. Hiervoor worden meerdere redenen aangedragen. Tijdens het project was de druk op de projectleden naar eigen zeggen hoog en kwamen zij vaak niet toe aan het afmaken van hun taken. Daarom is gezegd dat wanneer men terug gaat naar drie casusoverleggen, de dagen tussen de casusoverleggen goed besteed kunnen worden aan uitvoeren van de taken die in de casusoverleggen opgelegd worden. Een ander argument is dat wanneer een situatie dusdanig ernstig is dat onmiddellijke actie vereist is, de politie professioneel genoeg is om onmiddellijk actie te ondernemen. Eén van de projectleden geeft als tegenargument dat wanneer er niet binnen 24 uur contact is met betrokkenen, sommigen minder bereid zullen zijn om hulpverlening te aanvaarden.

“Als de politie het zo zorgelijk vindt wat daar gebeurt, dan neem ik aan dat ze niet wachten zo van; Nou morgen is EAOM, gaan we het dan wel even bespreken. Onze ervaring is dat de politie dan toch direct belt met ons.”

- Projectlid 5

Overlap buurtagenten

De politie heeft een bijzondere rol als het gaat om het dagelijkse casusoverleg. Na gesprekken met buurtagenten en één van de projectleden is duidelijk geworden dat

buurtagenten een soortgelijke screening van de huiselijk geweldsincidenten doen als bij EAOM wordt gedaan. Elke ochtend lezen de buurtagenten het zogenaamde dagrapport door, waarin alle incidenten in hun eigen wijk staan van de afgelopen 24 uur. Eén van de projectleden en de geïnterviewde buurtagenten zijn het niet eens met de verwachting dat de werkwijze van EAOM ervoor zorgt dat hulpverleners eerder contact hebben met betrokkenen, omdat de buurtagent de incidenten ongeveer tegelijkertijd analyseert. Eén van de professionals stelt dat de hulpverleningsrol waarin de buurtagent zich bevindt ook een valkuil kan zijn. De buurtagenten hebben namelijk wel kennis van huiselijk geweld maar zijn geen hulpverleners. Daarom zouden buurtagenten het analyseren van cases wellicht beter aan hulpverleners kunnen overlaten. Er zijn blijkbaar verschillende meningen over de rol van de politie als hulpverlener. Duidelijk wordt wel dat de politie een bijzondere rol heeft in het hulpverleningstraject, omdat zij vooraan staat in het proces. Zij ziet de cases op hetzelfde moment als de projectleden van EAOM.

“Feitelijk doe je dan denk ik dingen dubbel. Want ik als buurtagent lees ’s morgens die meldingen ook. Gaat het via het casusoverleg elke dag, dan komt dat ook wel, maar wanneer komt het bij mij?”

- Professional 4

6.2.3 Conclusie

De bespreking van cases binnen 24 uur na het huiselijk geweldsincident zorgt er naar verwachting voor dat *eerder* hulp aangeboden kon worden aan betrokkenen bij huiselijk geweld. De meeste geïnterviewden geven aan dat door de bespreking van de cases binnen 24 uur eerder in de geweldscyclus en sneller na het incident contact gekregen kan worden met betrokkenen en daarmee eerder hulp geboden kan worden aan betrokkenen bij huiselijk geweld. De verbeterpunten hierbij zijn dat wellicht te veel casusoverleggen worden gehouden en de overlap met werk van buurtagenten.

6.3 Inzet één of twee partijen

De verwachting voor de verandering *Inzet één of twee partijen* was dat effectiever hulp aangeboden kan worden aan betrokkenen bij huiselijk geweld. Het mechanisme dat dit effect in werking zou stellen is dat door niet standaard drie hulpverleningsinstanties in te schakelen,

voorbij gegaan zou worden aan de logheid van het traject. Door voorbij te gaan aan de logheid zou hulpverlening sneller aangeboden kunnen worden. Verder kan doordat men kan kiezen voor één, twee of drie hulpverleningsinstanties, de hulpverlening afgestemd worden op de situatie van de betrokkenen.

Tijdens en na het afnemen van de interviews werd duidelijk dat de verandering *Inzet van één of twee partijen* niet duidelijk was voor de onderzoekster en sommige geïnterviewden. Ten eerste was het niet duidelijk omdat de onderzoekster in de veronderstelling was dat de inzet van één of twee partijen betekende dat slechts één of twee van de drie partijen (namelijk pleger, slachtoffer en kinderen) hulp aangeboden kreeg. Gaandeweg werd duidelijk dat het niet gaat om de betrokkenen, maar om de hulpverleningsinstanties. Wanneer slechts één instantie wordt ingezet betekent dit niet dat slechts één partij wordt ingezet. De MJD kan namelijk hulp verlenen aan zowel het slachtoffer als de pleger. Ook werd pas na het afnemen van de interviews duidelijk dat kindhulpverleners nooit alleen ingezet worden, maar altijd samen met de MJD.

Verder werd door de geïnterviewden zeer verschillend gereageerd op de vraag over de inzet van één of twee partijen. Hierdoor werd duidelijk dat ook voor de geïnterviewden de verandering *Inzet van één of twee partijen* niet volledig duidelijk was. Dit geldt vooral voor de professionals, voor de projectleden was de situatie duidelijker. Dit is begrijpelijk, omdat de professionals de cases krijgen aangereikt en niet besluiten welke hulpverleningsinstantie de cases moet oppakken. Omdat de situatie en daarmee de vraag in het interview niet duidelijk waren voor de geïnterviewden, zijn de gegeven antwoorden moeilijk verenigbaar. Toch is een aantal punten uit de interviews naar voren gekomen. Als eerste wordt besproken of de inzet van één of twee partijen door de geïnterviewden als een positieve verandering wordt beschouwd. Daarna wordt beschreven wat door geïnterviewden gezegd is over de onderwerpen coördinatie en overlap van werkzaamheden.

6.3.1 Inzet van één of twee partijen verbetering

Door drie geïnterviewde projectleden is gezegd dat het huiselijk geweldtraject in de werkwijze voor EAOM geen verkeerde werkwijze was. Door één van deze geïnterviewden wordt genoemd dat het soms wel een ietwat zwart-witte werkwijze was omdat het leek alsof het de enige optie was. Een andere geïnterviewde gaf aan dat het voor sommige cases niet nodig is dat direct actie ondernomen wordt en dat het dus geen probleem is dat sommige cases een aantal dagen blijven liggen. Verder noemde hij/zij dat de OGGz pas een paar

maanden de taak van huiselijk geweldcoördinator op zich genomen heeft en daarom zich nog verder moet ontwikkelen. Dan zal het traject naar verwachting minder traag verlopen. Verder gaf één van de geïnterviewden aan dat de bestaande werkwijze voor de politie geen verkeerde werkwijze was. Omdat buurtagenten veel contact hebben met hulpverleningsinstanties en weten wie zij moeten benaderen, was voor hen de bestaande werkwijze goed werkbaar.

Een andere geïnterviewde heeft aangegeven dat het bestaande huiselijk geweldstraject beperkend was. Hij/zij gaf aan dat het bestaande traject voorbij ging aan het doel, namelijk het helpen van mensen. Verder gaf hij/zij aan dat het traject ervoor zorgde dat de verschillende hulpverleningsinstanties zich beperkten tot hun eigen doelgroep en niet verder keken dan dat. Een tweede geïnterviewd projectlid gaf aan dat de mogelijkheid om een casus direct uit te zetten naar de MJD of AFPN meerwaarde heeft voor de werkwijze in de aanpak van huiselijk geweld.

De meningen over de noodzakelijkheid van het veranderen van het hulpverleningstraject lopen blijkbaar uiteen. Meerdere geïnterviewden geven aan dat de bestaande werkwijze geen problemen opleverde, andere geïnterviewden geven aan dat zij blij zijn met de mogelijkheid tot de inzet van één of twee partijen. Duidelijk wordt wel dat op het vlak van coördinatie en afstemming mogelijkheid tot verbetering is. Deze onderwerpen worden hieronder besproken.

“Dus op zich de weg die we bewandelden was niet verkeerd, denk ik. Alleen het werd soms wel heel erg zwart-wit ingezet, denk ik.”

- Projectlid 1

“Ja, daar ben ik erg voor. Dat is gewoon maatwerk. En het doel is niet om dat driesporen-beleid uit te voeren. Het doel is om die mensen te helpen.”

- Projectlid 4

6.3.2 Coördinatie

Door vier geïnterviewden is het onderwerp coördinatie aangeroerd. Eén van de geïnterviewden gaf aan dat het belangrijk is dat de coördinator (de OGGz) op de hoogte gesteld wordt van de beslissingen die genomen worden bij EAOM. Zodoende kan overleg gepleegd worden wanneer in eerste instantie alleen de MJD en kindhulpverlening zijn

ingezet, maar ook hulpverlening vanuit de AFPN nodig is. Verder gaven de drie andere geïnterviewden aan dat zij coördinatie over de cases missen in de werkwijze van EAOM. Tijdens de casusoverleggen wordt niet gekeken welke interventies de vorige keren ingezet zijn. Zodoende is het mogelijk dat telkens dezelfde of niet-aansluitende interventies gekozen worden. Wanneer de ene keer de MJD ingezet wordt en de andere keer de AFPN, is het mogelijk dat betrokkenen bij huiselijk geweld op verschillende manieren benaderd worden. Dit is niet effectief voor de oplossing van het geweld. Wanneer de cases doorgestuurd worden naar de OGGz, heeft deze zicht op de cases en kan zij een besluit nemen dat gebaseerd is op de behandelgeschiedenis van de betrokkenen. Een andere oplossing is dat tijdens EAOM rekening gehouden wordt met de behandelgeschiedenis van de betrokkenen. Dit is echter moeizaam, omdat men bij EAOM geen inzicht heeft in het effect van de gekozen interventies omdat er geen inzicht is in het registratiesysteem van de betrokken hulpverleningsinstanties.

“De persoon die het coördineert, die moet ook bij EAOM zitten en weten wat wordt gedaan door MJD en AFPN. En ik neem dan weer contact op met die persoon en zeg: ‘Dit is wat ik geprobeerd heb, en dit is gelukt of dat is niet gelukt’. Dan kunnen zij [van OGGz] dat ook bijhouden.”

- Professional 6

6.3.3 Overlap van werkzaamheden

Door vier geïnterviewden is genoemd dat door de huidige werkwijze van EAOM de kans op overlap van werkzaamheden groot is. Door drie geïnterviewden wordt de overlap van werk met de OGGz genoemd. Een casus kan bijvoorbeeld vanuit EAOM aan de MJD overgedragen worden. Op hetzelfde moment wordt wellicht een instemmingformulier getekend tijdens een verhoor of aangifte van betrokkenen. Doordat het instemmingformulier wordt getekend, wordt de casus doorgestuurd naar het SHG, die de casus doorstuurt naar de OGGz. Wanneer de OGGz de casus overdraagt aan de MJD terwijl ook vanuit EAOM de casus aan de MJD is overgedragen, is er overlap van werkzaamheden.

Door een medewerker van de politie wordt de overlap van het werk van EAOM met werk van andere hulpverleningsinstanties en met name met het werk van de politie genoemd. De geïnterviewde noemt dat vanuit EAOM andere organisaties niet ingelicht worden over

beslissingen die gemaakt worden tijdens de casusoverleggen. Omdat een medewerker van de MJD en een medewerker van de AFPN aanwezig zijn bij de casusoverleggen, is het inlichten van deze organisaties relatief eenvoudig. Maar deze geïnterviewde stelt dat de buurtagenten soms niet weten dat er hulpverlening in een gezin zit. Omdat de buurtagenten zelf ook actief zijn in het motiveren van mensen tot hulpverlening is het belangrijk dat zij weten of en welke hulp aanwezig is in het gezin. Zodoende wordt de kans kleiner dat zij hetzelfde werk doen als hulpverleners. Verder geeft de geïnterviewde aan dat het uiteraard ook de taak van de politie is om hulpverleningsinstanties in te lichten over de acties die zij uitvoeren.

“Maar dat moet dus nog beter op elkaar afgestemd worden. Vanmorgen ook, dan krijg je [naam projectlid] die zegt; “Dan hebben we een casus ’s morgens besproken en dan wordt er een lijn uitgestippeld en dan word ik daarna door het OGGz gebeld of ik dat en dat en dat even wil doen.” Die gaan dan ook nog eens een keer bedenken wat ‘ie moet doen. Nou ja dat is dus niet goed bedacht. Omdat EAOM nog niet wist dat er een instemmingformulier getekend was en die zaak toch opgepakt heeft.”

- Professional 3

6.3.4 Conclusie

De inzet van één of twee partijen zorgt er naar verwachting voor dat *effectiever* hulp aangeboden kan worden aan betrokkenen bij huiselijk geweld. Er was onduidelijkheid, vooral bij de professionals, over de betekenis van de verandering. Door slechts twee geïnterviewden is aangegeven dat de inzet van één of twee partijen een verbetering is ten opzichte van de bestaande aanpak. Verder is gezegd dat aandacht geschonken moet worden aan de afstemming en coördinatie en dat opgepast moet worden voor overlap van werkzaamheden.

6.4 Ketensamenwerking politie, SHG en Veiligheidshuis

De verwachting voor het effect van de ketensamenwerking in de casusoverleggen van EAOM was dat op een effectievere manier hulp aangeboden kon worden aan betrokkenen bij huiselijk geweld. Het mechanisme dat dit effect in werking zou stellen is dat meer informatie over de betrokkenen en hun achtergrond beschikbaar is, omdat meerdere partijen samenkomen. Op basis daarvan zou een interventie gekozen kunnen worden die goed passend is bij de casus. In de interviews is gevraagd naar de mening van de acht projectleden hierover. Verder is op basis van literatuuronderzoek een opsomming gemaakt van de condities voor een succesvolle ketensamenwerking. De interviews zijn daarna geanalyseerd aan de hand van de condities. In deze paragraaf zullen we eerst uiteenzetten in hoeverre de verwachting voor de ketensamenwerking strookt met de uitspraken van geïnterviewden. Daarna wordt uiteengezet in hoeverre de ketensamenwerking van EAOM voldoet aan de condities voor een succesvolle ketensamenwerking. Voor het onderzoeken van de verandering *Ketensamenwerking* zijn alleen vragen gesteld aan de projectleden, vanwege hun aanwezigheid bij de casusoverleggen.

6.4.1 Beschikbare informatie

Vijf van de acht projectleden hebben zich uitgesproken over de informatie die beschikbaar is in de casusoverleggen. Alle vijf projectleden hebben aangegeven dat er inderdaad meer informatie over de betrokkenen beschikbaar is door de samenwerking in EAOM. De beschikbaarheid van de informatie over betrokkenen is volgens projectleden op twee manieren positief, namelijk voor de inschatting van de ernst van de situatie en voor de benadering van betrokkenen.

Inschatting van de ernst van de situatie

Volgens vijf projectleden is de informatie ten eerste nuttig voor het kiezen van de juiste interventie. De projectleden kunnen een nauwkeurigere inschatting maken van de ernst van de situatie en weten welke trajecten betrokkenen al hebben doorlopen. Op basis daarvan kunnen zij een interventie kiezen die past bij de situatie en het verleden van de betrokkenen.

“En je hebt rapportages, je hebt een beeld van het gesprek wat Reclassering met iemand heeft gevoerd, dan weet je of iemand een alcohol- of drugsverslaving heeft

of dat iemand dakloos is. Daar worden ook gewoon dingen in genoemd die belangrijk kunnen zijn.”

- Projectlid 1

Gerichte benadering

De beschikbaarheid van informatie over betrokkenen is volgens vijf projectleden tevens positief, omdat hulpverleners de betrokkenen gerichter kunnen benaderen. Door de beschikbare informatie weet men of de betrokkenen al eerder benaderd zijn. Ook weten hulpverleners welke trajecten betrokkenen al doorlopen hebben en soms kunnen hulpverleners weten waarom betrokkenen niet gemotiveerd zijn. Wanneer zij contact hebben met betrokkenen kunnen zij refereren naar vorige incidenten, ook als een betrokkene aangeeft dat het ‘allemaal wel mee valt’.

“Want ik denk dat je daardoor beter kan inzetten wat je strategie is van; Wie kan je benaderen en hoe kan je benaderen of wie kan je daarvoor inzetten. Het maakt wel verschil of iemand nooit voorkomt in een systeem of dat iemand 10 keer voorkomt in een systeem, dan word je benadering anders.”

- Projectlid 5

Eén van de projectleden heeft aangegeven dat hij/zij de informatie tijdens het casusoverleg nuttig vindt om een interventie te kiezen, maar dat hij/zij de informatie na het casusoverleg niet verder gebruikt. Hierbij moet gezegd worden dat hij/zij geen uitvoerende is en geen persoonlijk contact heeft met betrokkenen bij huiselijk geweld.

Verder is door twee geïnterviewden aangegeven dat wanneer de partijen die later en/of tijdelijk zijn aangeschoven bij EAOM (MJD, AFPN en BJZ) ook toegang zouden hebben tot hun eigen registratiesystemen, nog meer informatie over betrokkenen beschikbaar zou zijn. Hierbij wordt de MJD genoemd als organisatie met informatie over de meeste betrokkenen.

6.4.2 Conditie ketensamenwerking

Het onderzoek naar de ketensamenwerking van EAOM is voor een deel gedaan door te kijken of en hoe de condities voor een succesvolle ketensamenwerking genoemd zijn in de interviews. Verder is literatuuronderzoek gedaan in de documenten die opgesteld zijn voor de

start van EAOM. Hierin is gezocht naar condities uit het schema van ketensamenwerking. In de documenten is vooral informatie gevonden over condities uit de eerste twee fasen. De condities die in de interviews en/of documenten naar voren zijn gekomen zijn dik gedrukt. De kleuren geven aan in hoeverre de condities als belemmerend of bevorderend zijn ervaren.

Tabel 7: De gevonden problemen, condities en invloedrijke actoren in de vijf fasen

Fasen	Lering trekken	Doelen bepalen	Praktisch samenwerken	Structureren	Verbreden en verdiepen
Invloedrijke actoren	Overheid Bestuurders	Bestuurders Overheid	Uitvoerenden	Managers	Overheid en bestuurders
Conditie	<ul style="list-style-type: none"> - Besef van urgentie - Initiatief en regie van de nabije overheid - Overheid schept optimale context - (Extra) subsidie - Gezamenlijke voorbereiding en draagvlak - Alle relevante partners vanaf het begin betrokken 	<ul style="list-style-type: none"> - Praktijk leidt de bestuurders - Alle doelen verwerkt in gezamenlijk doel - Duidelijke taakverdeling - Effectief methodiek - Bestuurlijke bereidheid en kracht 	<ul style="list-style-type: none"> - Motivatie uitvoerenden (ruimte vanuit organisaties) - Relatie merkbaar in praktijk - Vaardigheden van de uitvoerenden 	<ul style="list-style-type: none"> - Structuur aanbrenge - Aanstellen ketenregisseur - Feedback en sancties geven - Tussentijdse doelen 	<ul style="list-style-type: none"> - Vervlechting van de organisaties - Werkzaam registratiesysteem - Gevorderde vervlechting

* De grijze condities zijn niet gevonden in de interviews en/of beleidsdocumenten. Groene condities zijn benoemd als bevorderende condities, blauwe als bevorderend en belemmerend, paarse als bevorderend met verbeterpunten en rode als belemmerend met pluspunten.

6.4.3 Fase 1: Lering trekken

Uit de interviews en documentanalyse zijn de volgende condities naar voren gekomen: *Besef van urgentie*, *Gezamenlijke voorbereiding en draagvlak* en *Alle relevante partners vanaf het begin betrokken*.

Besef van urgentie

Over de conditie *Besef van urgentie* is eerder geschreven dat een onderwerp urgent is wanneer het een veelvoorkomend onderwerp is in de media of wanneer het bestuurlijke

prioriteit heeft (Van Delden, 2009). Uit de stukken die geschreven zijn voor EAOM komt naar voren dat de aanpak van huiselijk geweld bestuurlijke prioriteit heeft omdat burgemeester Rehwinkel van Groningen verzocht heeft tot de start van een project tegen huiselijk geweld (ASHG, 2011a). Of de partijen beseft hebben van de urgentie van het onderwerp komt niet duidelijk naar voren uit de stukken. Wel wordt duidelijk dat de partijen die gaan samenwerken beseft hebben van het belang van hun samenwerking. Dit wordt duidelijk door het initiatief dat genomen is door politie, Veiligheidshuis en SHG om het project te starten (ASHG, 2011a).

Gezamenlijke voorbereiding en draagvlak

Over de conditie *Gezamenlijke voorbereiding en draagvlak* is eerder geschreven dat gezamenlijk draagvlak gestimuleerd kan worden door een gemeenschappelijke taak te hebben die men niet onafhankelijk van elkaar kan uitvoeren (Van Delden, 2009). Uit de beleidsstukken komt naar voren dat de drie partijen die het project begonnen zijn, afhankelijk van elkaar zijn om het project te laten verlopen zoals gepland is. Tijdens de casusoverleggen is aanwezigheid van de drie partijen namelijk nodig voor de informatie en het kiezen van een interventie. Het projectteam kan niet goed opereren zonder compleet te zijn en zodoende kan de conclusie getrokken worden dat de partners door hun afhankelijkheid van elkaar gemotiveerd worden om samen te werken.

Alle relevante partners vanaf het begin betrokken

Over de conditie *Alle relevante partners vanaf het begin betrokken* is eerder geschreven dat een partner relevant is wanneer zij van toegevoegde waarde is voor de dienstverlening aan een cliënt (Van Delden, 2009). Uit de stukken komt naar voren dat gekeken is naar de organisaties die de informatie kunnen leveren die nodig is om de meest passende interventie voor een casus te kiezen. In de stukken wordt aangegeven dat het nodig is dat de projectleden toegang hebben tot informatie van zowel justitiële als hulpverleningsinstellingen en dat daarom de politie, het Veiligheidshuis en het SHG de relevante partners vormen. De politie heeft namelijk informatie over het incident en kan navraag doen naar de betrokken bij buurtagenten. Het Veiligheidshuis heeft informatie vanuit het OM en Reclassering Nederland over de justitiële achtergrond van de betrokkenen. Het SHG heeft informatie over hulpverleningsinstanties die betrokken zijn in het gezin (ASHG, 2011a). Verder staat in de stukken dat partijen die zijdelings met EAOM te maken hebben een voorlichtingsbrief

moeten krijgen en de partijen die direct met EAOM te maken hebben een informatiebrief. Zodoende zouden alle partners op de hoogte zijn van de werkwijze van EAOM.

Tijdens EAOM zijn de AFPN, MJD en BJZ (tijdelijk) aangeschoven bij de casusoverleggen. De medewerker van BJZ is slechts een aantal keren aanwezig geweest bij EAOM. De projectleden geven aan dat zij, naast de politie, SHG en Veiligheidshuis, vooral de MJD maar ook de AFPN belangrijke partijen vinden om mee samen te werken. Dit is om de informatie die de MJD en AFPN hebben over betrokkenen, maar ook omdat cases direct met de MJD en AFPN meegegeven kan worden na het casusoverleg. Zodoende kan sneller hulp geboden worden aan betrokkenen. In de interviews is aangegeven dat dagelijkse aanwezigheid van BJZ niet noodzakelijk is, maar dat samenwerking (op afstand) met BJZ zeker ten goede zou komen aan de aanpak van huiselijk geweld.

Deze drie partijen zijn niet vanaf het begin betrokken bij de samenwerking en de zij hebben weinig informatie gekregen over de werkwijze van EAOM. De projectleden die BJZ, MJD en AFPN vertegenwoordigen, wisten pas wat EAOM was toen zij gevraagd werden om aan de casusoverleggen deel te nemen. Hierdoor was er volgens één van de geïnterviewden soms overlap in werkzaamheden tussen EAOM en andere hulpverleningsinstanties. Door de aanwezigheid van MJD, AFPN en in mindere mate BJZ is de communicatie met en de kennis van EAOM verbeterd, maar andere organisaties (zoals Verslavingszorg Noord-Nederland, MEE Groningen, Accare) zijn nog steeds niet op de hoogte van de werkwijze van EAOM.

“Want die miste ik wel een beetje. En waarom ik die miste. De MJD is zo’n grote organisatie en die zijn zo vaak die al bij probleem gezinnen betrokken. En die hebben ook gewoon werkers in huis die gespecialiseerd zijn in huiselijk geweld.”

- Projectlid 8

6.4.4 Fase 2: Doelen bepalen

In deze fase komen de volgende condities naar voren; *Alle doelen verwerkt in gezamenlijk doel, Duidelijke taakverdeling, effectief methodiek en Bestuurlijke bereidheid en kracht.*

Alle doelen verwerkt in gezamenlijk doel

Over de conditie *Alle doelen verwerkt in een gezamenlijk doel* is informatie uit de beleidsstukken gehaald. De hoofdoelen die hierin opgesteld zijn, zijn onderverdeeld in nevendoelelen. Sommige nevendoelelen zijn concreet, zoals het ontwikkelen van een kort en

betrouwbaar risico-inventarisatie-instrument, en maken het makkelijker om te toetsen of aan de doelen wordt voldaan door de ketenpartners. Andere doelen zijn minder concreet, zoals het verkrijgen van inzicht in de aard en ernst van huiselijk geweldsincidenten om toekomstig beleid te ontwikkelen (ASHG, 2011a).

Duidelijke taakverdeling

Voor een succesvolle ketensamenwerking is het belangrijk dat duidelijke afspraken gemaakt worden over de taken en inzet van iedere ketenpartner en dat de partners bijdragen vanuit eigen taak en kracht (Van Delden, 2009). De taakverdeling van de partners bij EAOM staat duidelijk beschreven in de beleidsstukken en iedere partner heeft een taak die aansluit bij zijn/haar organisatie. De politie heeft als taak om alle incidenten die te maken hebben met huiselijk geweld mee te brengen naar de casusoverleggen. Het SHG onderzoekt of een gezin bekend is bij diverse hulpverleningsinstellingen en vanuit het Veiligheidshuis wordt onderzocht of een gezin bekend is bij justitiële partners van het Veiligheidshuis, zoals de Reclassering en het OM (ASHG, 2011a).

In vijf interviews is de taakverdeling naar voren gekomen. Hieruit komt naar voren dat veel taken duidelijk zijn, maar dat op een aantal vlakken ruimte is voor verbetering. De taakverdeling tijdens de casusoverleggen is duidelijk, hoewel één van de projectleden aangeeft dat wanneer de politie 's morgens voor het casusoverleg de informatie over de cases uitgezocht kan hebben, dat tijds winst op zou kunnen leveren. Over de taakverdeling in de uitvoering geven twee projectleden aan dat één organisatie zou moeten bellen naar de betrokkene. Tijdens het project hebben vaak hulpverleners vanuit het SHG gebeld met betrokkenen voor advies en motivatie van betrokkenen. Volgens twee geïnterviewden zou het efficiënter zijn wanneer de betrokkenen gebeld worden door hulpverleners vanuit de MJD en AFPN, omdat deze hulpverleners de betrokkenen ook in behandeling kunnen nemen. Wanneer betrokkenen gebeld worden door degene die hen ook in behandeling neemt, hoeven betrokkenen ook niet twee keer te vertellen wat er aan de hand is.

“Ik vind ook dat alle mensen die bij EAOM worden besproken direct gebeld moeten worden door een uitvoerende hulpverlening en niet door het telefonisch steunpunt [SHG].

Het is zo omslachtig als ze eerst iemand anders aan de telefoon krijgen, en dan weer iemand anders en dan weer iemand anders.”

- Projectlid 6

Effectief methodiek en Werkzaam registratiesysteem

Een volgende conditie voor een succesvolle ketensamenwerking is het hebben van een effectieve methodiek. In de methodiek staan afspraken die te maken hebben met praktische zaken en zorgt ervoor dat uitvoerenden zich bij de start van de samenwerking volledig kunnen richten op de uitvoering en samenwerking en zich niet bezig hoeven te houden met praktisch problemen. Deze conditie wordt besproken in samenhang met de conditie *Werkzaam registratiesysteem*, omdat de condities gezamenlijk benoemd zijn in de interviews.

Uit de interviews komt een aantal zaken naar voren waaruit blijkt dat de projectleden zich niet enkel met de uitvoering en samenwerking konden bezighouden, maar ook met praktische problemen. Hierbij moet genoemd worden dat de start van de samenwerking plaatsvond in een pilot project, waarbij het doel is om te onderzoeken wat de mogelijkheden zijn en daarop in te spelen. De zaken die naar voren kwamen uit de interviews zijn de coördinatie over de cases, selectie van cases door de politie en privacy.

De coördinatie van de cases is door drie geïnterviewden genoemd. Zij hebben aangegeven dat het niet effectief is dat niemand controleert hoe acties uitpakken, nadat deze besproken zijn bij het casusoverleg. Volgens één van de geïnterviewden is dit deels het resultaat van het ontbreken van een werkzaam registratiesysteem. De projectleden vanuit MDJ, AFPN en BJZ hebben geen toegang tot het systeem en kunnen zodoende niet eenvoudig laten weten welke stappen ondernomen zijn in welke cases. Wanneer dit wel zou kunnen, zouden alle projectleden meer overzicht hebben over de ontwikkeling van cases.

Met de selectie door de politie wordt het selecteren van de cases bedoeld die besproken worden bij de casusoverleggen van EAOM. Iedere morgen voor het casusoverleg zoekt het projectlid vanuit de politie alle aan huiselijk geweld gerelateerde cases uit het politiesysteem. Daarbij wordt gezocht op de periode vanaf het vorige casusoverleg tot aan heden. Maar mutaties die geregistreerd staan op de datum van het incident maar pas later zijn opgemaakt, worden niet uit het systeem gehaald. Hierdoor kan het gebeuren dat cases niet uit het systeem gehaald worden en niet besproken worden bij het casusoverleg.

Over privacy is door één van de projectleden aangegeven dat er geen duidelijke afspraken gemaakt zijn over de privacy van de betrokkenen. Er wordt persoonlijke informatie uitgewisseld over betrokkenen, maar het is niet duidelijk in hoeverre projectleden dit naar

buiten mogen brengen. Dit heeft ook te maken met het voorbijgaan aan het instemmingformulier.

“Ik denk dat wij vanuit de politie, Steunpunt en vanuit alle betrokken instanties best kritisch mogen kijken van; Wat delen wij, wat mogen we delen maar wat mogen wij ook meenemen in de interventies die wij gaan uitzetten, naar bijvoorbeeld het slachtoffer?”

- Projectlid 2

Bestuurlijke bereidheid en kracht

Deze conditie wordt in de derde fase besproken in samenhang met de conditie *Motivatie uitvoerenden*, omdat de bestuurlijke bereidheid van organisaties om ruimte te geven aan uitvoerenden volgens een aantal geïnterviewden van invloed is geweest op hun motivatie.

6.4.5 Fase 3: Praktisch samenwerken

Uit deze fase komen twee condities naar voren, namelijk *Motivatie uitvoerenden* en *Relatie merkbaar in praktijk*. De conditie *Motivatie uitvoerenden* is aangevuld met de conditie *Bestuurlijke bereidheid en kracht*.

Motivatie uitvoerenden en Bestuurlijke bereidheid en kracht

Voor een succesvolle ketensamenwerking is het van belang dat uitvoerenden met enthousiasme aan het werk gaan en dit enthousiasme kunnen vasthouden (Van Steden, De Groot en Boutellier, 2012). Het enthousiasme van de uitvoerenden is grotendeels afhankelijk van de ruimte die vanuit de moederorganisaties aan hen gegeven wordt (Van Delden, 2009). Twee geïnterviewden geven aan dat de projectleden allen enthousiast zijn en dat zij hetzelfde doel nastreven. Uit de interviews blijkt ook dat de projectleden zoeken naar mogelijkheden om de samenwerking succesvol te maken, bijvoorbeeld door de MJD en AFPN te vragen deel te nemen aan de casusoverleggen. Uit de interviews blijkt verder dat het enthousiasme van de projectleden door een aantal dingen getemperd wordt. Ten eerste wordt door twee projectleden genoemd dat het tijd en energie kost om bij de casusoverleggen aanwezig te zijn. Eén van de geïnterviewden geeft aan dat het lijkt alsof hoe meer moeite het de projectleden kost om bij de casusoverleggen aanwezig te zijn, hoe meer afstand zij van het project proberen te nemen. De geïnterviewde geeft verder aan dat er op dat moment meerdere projectleden zijn die achterlopen met het uitvoeren van hun taken.

Twee uitvoerende projectleden geven aan dat zij inderdaad niet aan het uitvoeren van de taken toekomen, omdat zij te weinig uren hebben voor het afhandelen van de acties van EAOM en niet weten of zij prioriteit moeten geven aan de EAOM-taken of aan de taken van hun eigen organisaties. Zij zeggen dat wanneer zij meer uren zouden krijgen of wanneer een tijdstip ingepland zou worden voor het uitvoeren van de acties van EAOM, ze meer taken kunnen uitvoeren.

Verder is door twee projectleden genoemd dat het enthousiasme van de uitvoerenden getemperd wordt doordat leidinggevendenden vanuit hun moederorganisaties niet accuraat hebben ingespeeld op vragen om aanpassingen vanuit EAOM. Een voorbeeld hiervan is het aantal keren casusoverleg per week. Toen duidelijk werd dat op woensdag en vrijdag weinig cases besproken werden is vanuit de projectleden geopperd om terug te gaan naar drie keer casusoverleg in de week. Volgens één van de projectleden was er weerstand tegen vanuit de leidinggevendenden omdat dit niet de werkwijze was die van te voren bedacht was. Dit heeft wellicht te maken met de conditie *Bestuurlijke bereidheid en kracht*, omdat vanuit de leiding niet voldoende bereidheid was tot verandering. Uit de interviews kan opgemaakt worden dat de bestuurlijke bereidheid en kracht wel aanwezig was, maar niet altijd even sterk.

“Wij hebben bijvoorbeeld uiteindelijk vanuit EAOM zeggen, op woensdag hebben we wel contact, we filteren wel maar we zitten niet fysiek in het VHH. [...] Dat werd niet als prettig ervaren, omdat dat wel de afspraak was dat er dagelijks een overleg zou zijn. Nou, en dat vind ik gewoon jammer.

- Projectlid 2

Relatie merkbaar in praktijk

Het is verder voor een succesvolle ketensamenwerking van belang dat de relatie tussen de ketenpartners ook merkbaar is in de praktijk. Wanneer uitvoerenden ook buiten de bijeenkomsten met elkaar overleggen, dan is de kans groter dat zij een team vormen en dat de samenwerking effectiever wordt (Van Delden, 2009). Over deze condities is door de twee projectleden vanuit de MJD en de AFPN een mening gegeven. Zij geven verschillende signalen over de samenwerking buiten de casusoverleggen. Het ene projectlid geeft aan dat tijdens de casusoverleggen afspraken gemaakt kunnen worden met andere projectleden voor het bezoeken van betrokkenen. Dit zou betekenen dat de ketensamenwerking ook buiten de casusoverleggen merkbaar is. Het andere projectlid geeft echter aan dat het goed is dat de

projectleden bijeenkomen bij de casusoverleggen, maar dat hij/zij het jammer vindt dat na de overleggen de projectleden hun eigen weg gaan.

Door meerdere projectleden, onder andere het projectlid vanuit de politie, en door één van de geïnterviewde buurtagenten is genoemd dat er te weinig contact is met de buurtagent bij contacteren van betrokkenen. Naarmate het project vorderde is meer contact gezocht met buurtagenten, maar in geringe mate. Als oplossing is genoemd dat de notulen van de casusoverleggen met de buurtagenten gedeeld worden. Zodoende wordt de kans verkleind dat buurtagenten en hulpverleners langs elkaar heen werken.

“Ja, ik vind het effectief. En je kan ook gelijk afspreken met de samenwerkingspartners [...] van; Kunnen we er samen naartoe?”

- Projectlid 6

“Eigenlijk gingen we daar bij elkaar zitten, om de schotten wat weg te halen. En dan ging ik hier weer in mijn eentje bellen. Toen dacht ik; Dit is ook geen handige aanpak, want je moet ook de uitvoering samen gaan doen.”

- Projectlid 7

6.4.6 Overige onderwerpen

De meeste fragmenten uit de interviews waren gerelateerd aan condities van ketensamenwerking of zijn vermeld bij een passend andere conditie. De overige fragmenten over ketensamenwerking hebben uiteenlopende onderwerpen. Er is bijvoorbeeld door één van de geïnterviewden gezegd dat EAOM niet voldoende aansluiting zoekt bij de doelgroep. Hij/zij noemde dat de betrokkenen bij huiselijk geweld vaak verslavingsproblemen hebben en (enigszins) zwakbegaafd zijn. Omdat de hulpverleningsinstanties die deze mensen als doelgroep hebben (zoals VNN en Stichting MEE) niet aangesloten zijn bij EAOM, stelt de geïnterviewde dat het aanbod van EAOM niet aansluit bij de praktijk. Het gevolg hiervan is volgens de geïnterviewde dat gewerkt wordt met minder effectieve interventies.

Een andere geïnterviewde heeft genoemd dat wellicht een time-out genomen moet worden (ten tijde van de afloop van de projectfase van EAOM). Zodoende zou gekeken kunnen worden naar de oorspronkelijke doelen van EAOM en zouden deze eventueel aangepast kunnen worden. De geïnterviewde twijfelt of de betrokkenen bij EAOM een

duidelijk doel voor ogen hebben en of er grondig genoeg nagedacht is over de acties die ondernomen worden na de projectfase van EAOM.

De aanleiding voor de verandering van de aanpak van huiselijk geweld waren vier huiselijk geweldsincidenten met dodelijke afloop. EAOM is opgezet met het doel om incidenten als deze te voorkomen. In twee interviews is aangegeven dat wellicht een aantal incidenten voorkomen kan worden, maar dat het niet mogelijk is alle incidenten met dodelijke afloop te voorkomen. De reden hiervoor is dat niet alle gezinnen waarin geweld met dodelijke afloop voorkomt al bekend zijn bij hulpverleningsinstanties of politie.

“Kun je het ook altijd voorkomen? Dat denk ik dus niet. Ik denk niet dat je dit soort dingen altijd kunt voorkomen. Hoe ernstig het ook is. Volgens mij kun je niet voorkomen dat er familiedrama's gebeuren.”

- Projectlid 4

6.4.7 Fasen van EAOM

Uit de interviews is gebleken dat de ketensamenwerking van de partijen betrokken bij EAOM, zich waarschijnlijk vlak voor of aan het begin van de vierde fase bevindt.

De eerste fase is doorlopen voordat het project daadwerkelijk van start is gegaan. In deze fase (*Lering trekken*) voelen de organisaties de noodzaak om samen een probleem aan te pakken (Van Delden, 2009). Bij de partners van EAOM is het besef van urgentie gegroeid om de aanpak van huiselijk geweld te veranderen zodat huiselijk geweld met dodelijke afloop voorkomen kon worden. Daarom hebben de partners elkaar opgezocht en hebben zij de problemen overzichtelijk gemaakt.

Hiermee zijn zij de tweede fase in gegaan; *Doelen bepalen*. In deze fase worden voorstellen geformuleerd en documenten opgesteld (Van Delden, 2009: 90). Dit komt ook naar voren uit de beleidsstukken van EAOM; De betrokken organisaties hebben de problemen, doelen en verwachtingen voor een vernieuwde aanpak van huiselijk geweld besproken en overzichtelijk gemaakt (ASHG, 2011a en ASHG, 2011b).

Nadat doelen gesteld en afspraken gemaakt zijn, kan het samenwerkingsverband doorgaan naar de derde fase; *Praktisch samenwerken*. De organisaties gaan in deze fase over tot actie (Van Delden, 2009). Dit is gebeurd toen EAOM in november 2011 van start is gegaan met dagelijkse casusoverleggen tussen de drie ketenpartners. De belangrijkste

conditie in deze fase is het “..*praktisch samenspel van uitvoerende professionals, waarbij het vooral gaat om het ontwikkelen van een gezamenlijk werkproces en teamopbouw*” (Van Delden, 2009: 96). In de acht maanden van de projectfase van EAOM hebben de projectleden gezamenlijk gewerkt aan de ontwikkeling van het proces en het team. Door een tweetal projectleden is in de interviews genoemd dat de samenwerking goed verloopt en dat de projectleden goed op elkaar ingespeeld zijn. Ook is uit de interviews duidelijk geworden dat de casusoverleggen soepeler verlopen dan aan het begin van de projectfase.

De vierde fase is *Structureren*. In deze fase wordt gewerkt aan de efficiëntie van het werkproces. Hiertoe wordt geprobeerd een passende structuur te vinden voor de samenwerking (Van Delden, 2009). Er kan pas begonnen worden aan de vierde fase, wanneer de partners zodanig op elkaar ingespeeld zijn dat zij als een team (onafhankelijk van de moederorganisaties) plannen maken voor het verbeteren van de efficiëntie en effectiviteit van hun samenwerking (Van Delden, 2009). In het geval van EAOM is duidelijk geworden dat de projectleden werken aan de ontwikkeling van de efficiëntie en effectiviteit van EAOM. Dit is duidelijk geworden doordat bijvoorbeeld gezamenlijk besloten is om werknemers van AFPN, MJD en BJZ te vragen deel te nemen aan de casusoverleggen. Verder is het registratiesysteem dat gebruikt wordt om de huiselijk geweldcases te registreren verbeterd en is gewerkt aan de ontwikkeling van het risico taxatie-instrument. Daarnaast zijn meerdere evaluatiemomenten gepland om de ontwikkeling van EAOM te bespreken en te verbeteren en is gesproken over het inzetten van een ketenregisseur.

In de vijfde fase (*Verbreden en verdiepen*) worden de samenwerkingsverbanden verbreed naar organisaties rondom de bestaande ketensamenwerking. Het gaat hierbij om het verdiepen van de samenwerking door samenwerkingsverbanden door te voeren tot in de kern van de organisaties. Dit betekent bijvoorbeeld dat informatiesystemen gekoppeld worden en financiële afspraken gemaakt worden (Van Delden, 2009). In het geval van EAOM zijn de organisaties nog niet zover dat zij de samenwerking in EAOM door laten werken naar samenwerking op alle fronten van hun eigen organisaties. Daarover is in de interviews, beleidsdocumenten of gesprekken niets naar voren gekomen.

Omdat de projectleden op elkaar ingespeeld lijken te zijn en zich bezighouden met verdere ontwikkeling van de aanpak van huiselijk geweld en omdat de moederorganisaties nog niet werken aan een bredere of diepere samenwerking, lijkt de samenwerking tussen partners van EAOM zich ongeveer aan het begin van de vierde fase te bevinden.

6.4.8 Conclusie

De verwachting voor de verandering *Ketensamenwerking* was dat op een effectievere manier hulp geboden kan worden aan betrokkenen bij huiselijk geweld. Uit het onderzoek komt naar voren dat zoals verwacht meer informatie beschikbaar is over betrokkenen, dat daarom een meer passende interventie gekozen kan worden en dat daarom op een effectievere manier hulp geboden kan worden aan betrokkenen. Van de condities die genoemd zijn is één conditie benoemd als bevorderende conditie, drie als bevorderend met verbeterpunten en vijf condities zijn benoemd als zowel bevorderend als belemmerend (zie tabel 7). Hieruit kan opgemaakt worden dat de condities over het algemeen als redelijk bevorderend benoemd worden en dat bij meerdere condities ruimte is voor verbetering. De andere onderwerpen die genoemd zijn in de interviews (uiteengezet in paragraaf 6.4.7) zijn allen verbeterpunten voor de ketensamenwerking in EAOM. Over het algemeen is duidelijk geworden dat de ketensamenwerking zich waarschijnlijk aan het begin van de vierde fase (*Structureren*) bevindt en zich blijkbaar goed ontwikkeld heeft in de afgelopen maanden. Concluderend kan gesteld worden dat de ketensamenwerking in EAOM lijkt bij te dragen aan het *effectiever* bieden van hulp aan betrokkenen bij huiselijk geweld, hoewel op sommige gebieden ruimte is voor verbetering.

6.5 Standaardisering

De verwachting voor de gestandaardiseerde werkwijze is dat effectiever hulp aangeboden kan worden aan betrokkenen bij huiselijk geweld. Daartoe is gebruik gemaakt van een risico taxatie-instrument, een interventielijst en kleurcodes. Het risico taxatie-instrument is tijdens het project ontwikkeld maar onvoldoende gebruikt om een mening erover te kunnen vormen. Daarom is het instrument niet als onderwerp in de interviews opgenomen. De interventielijst geeft een overzicht van de mogelijkheden tot interveniëren zodat de meest passende interventie voor een casus gevonden kan worden. De kleurcodes geven de urgentie van een casus aan. Uit de literatuur is een schema geformeerd met daarin de factoren die invloed hebben op de werking of het falen van een gestandaardiseerde werkwijze. De interviews zijn geanalyseerd met behulp van deze factoren.

Over de gestandaardiseerde middelen zijn alleen vragen gesteld aan de projectleden en niet aan de professionals, omdat de professionals hiermee niet gewerkt hebben en zodoende waarschijnlijk geen kennis hebben over de gestandaardiseerde middelen.

6.5.1 Interventielijst: duidelijkheid

De eerste factor waarover geïnterviewden zich hebben uitgesproken is de duidelijkheid van de interventielijst. De verwachting voor de interventielijst was dat zij duidelijkheid en een goed overzicht zou geven van de interventies. Twee projectleden hebben aangegeven dat de lijst inderdaad een overzicht geeft van de mogelijkheden tot interveniëren, maar dat dit alleen in het begin verhelderend was. Naarmate het project vorderde kenden de projectleden de interventies en was de lijst niet meer nodig. Twee andere geïnterviewden geven aan dat de lijst een overzicht geeft van de mogelijkheden, maar dat deze niet gebruikt wordt omdat men eerst kijkt wat nodig is voor een casus en daarna pas het nummer van de bijpassende interventie opzoekt. Twee van de projectleden hebben aangegeven dat de interventielijst wellicht meer van belang is voor managers dan voor uitvoerenden, omdat managers belang hebben bij een overzicht van het aantal keren dat interventies ingezet worden.

Verder hebben drie projectleden aangegeven dat de interventielijst beperkend is en daarom niet aansluit bij de praktijk. Zij geven aan dat zij eerst bespreken wat zij willen doen met een casus en daarna zoeken welke interventie van de lijst daarbij hoort. Maar niet altijd passen de handelingen die bedacht zijn binnen de interventies van de lijst. Volgens één van de geïnterviewden is de interventielijst teveel gericht op het SHG, die betrokkenen informeert en belt, terwijl het gericht zou moeten zijn op de MJD en AFPN, die gericht zijn op het bieden van hulp.

“Je weet toch meteen dat je moet bellen? Daar kom je toch niet op met een interventielijst? Ik snap wel dat het fijn is voor subsidiegevers en voor directeuren om te weten hoe vaak iemand belt. En dat je er dan aan verbindt hoeveel uur je moet inzetten. Maar volgens mij moet je iemand die belt daar zo weinig mogelijk mee lastig vallen.”

- Projectlid 4

6.5.2 Interventielijst: botsing met uitvoering

De tweede factor waarover meerdere geïnterviewden zich hebben uitgesproken is de botsing met de uitvoering door de professionals. Hiermee wordt de aansluiting van de theoretische gestandaardiseerde werkwijze bij de praktische uitvoering bedoeld. Professionals proberen een theoretische werkwijze toe te passen in de praktijk. Wanneer de werkwijze om enige redenen niet goed toepasbaar is, zullen zij door iets van de standaard werkwijze af te wijken en

informele regels te volgen, proberen de werkwijze toch toe te passen. Dit zorgt voor een minder eenduidige werkwijze. Door geïnterviewden is aangegeven dat zowel de interventielijst als de kleurcodes niet volledig toepasbaar zijn in de praktijk. Wat de interventielijst betreft wordt hiervoor een aantal redenen genoemd.

Ten eerste is er een aantal interventies dat volgens geïnterviewden niet gebruikt kan worden vanwege de overlap met taken van andere hulpverleners. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om de interventie *Aanvragen van de B-safer*. De B-safer is een instrument om in te schatten hoe groot de kans is dat een pleger nogmaals huiselijk geweld pleegt. Door één van de geïnterviewden is aangegeven dat deze interventie een taak is van de politie of Reclassering Nederland en niet van EAOM. Die organisaties zijn professioneel genoeg om zelf in te schatten of het nodig is dat betrokkenen gescreend worden op de kans op recidive. Hetzelfde probleem wordt genoemd met interventies als *Alsnog opmaken RiHG* (Risicotaxatie-instrument Huiselijk Geweld) en *Slachtoffer naar TVO* (Toevluchtsoord, opvanghuis voor slachtoffers van huiselijk geweld). Omdat geïnterviewden sommige interventies niet passend vinden gaan zij niet de afgesproken procedure, maar informele regels volgen. Zij doen dit bijvoorbeeld door niet contact op te nemen met de buurtagent maar in het systeem te zoeken naar rapporten van buurtagenten over contact met de betrokkenen.

“En ja, opname TVO. Wij bepalen niet hoor. Ik heb telefonisch steunpunt jarenlang gedaan en ik zou tot aan het plafond zitten als iemand zou bellen van EAOM van; Er komt nu iemand naar TVO. Ik denk dan; Nee, want degene die op telefonisch steunpunt zit bepaalt, of luistert naar het verhaal en kijkt of het nodig is of iemand naar TVO moet of niet. Dat het is niet vanuit een EAOM te bepalen.”

- Projectlid 1

6.5.3 Kleurcodes: toepasbaarheid

Van de vijf projectleden die gesproken hebben over de toepasbaarheid van kleurcodes geven zij alle vijf aan dat zij moeite hebben de kleurcodes toe te passen in de praktijk. Zij stellen dat de betekenis van de kleurcodes niet eenduidig is, omdat bijvoorbeeld een incident ernstig is, maar de dreiging niet groot is omdat de pleger is aangehouden en meegenomen door de politie. Wanneer dan de code *Rood* aan een incident gegeven wordt, is deze even urgent als

een casus met code *Groen*. Verder geven de geïnterviewden aan dat wanneer de situatie zo ernstig is dat onmiddellijke actie vereist is, het de taak is van de politie om de slachtoffers in veiligheid te brengen. Volgens de geïnterviewden is de politie daartoe goed in staat. Bij de andere cases is het voor het motiveren van de betrokkenen wel van belang dat zo snel mogelijk contact met hen opgenomen wordt, maar niet voor hun veiligheid. Wat de veiligheid betreft verschillen de cases volgens de geïnterviewden niet veel van elkaar. De kleurcode heeft daarom weinig invloed op het handelen van de hulpverleners. Met alle betrokkenen moet contact opgenomen worden en omdat de meest urgente cases opgepakt worden door de politie, zijn de andere cases gelijkwaardig in die zin dat het belangrijk is om de betrokkenen te contacteren voordat zij de situatie gebagatelliseerd hebben.

“Ik hang er een Code Rood aan, omdat wij van mening zijn tijdens het overleg; Ja die kinderen, het is best ernstig, hier moet wel wat gebeuren. Maar dat zijn ook wel vaak, volgens mij, de huiselijk geweld zaken waarbij de dader vastzit in het cellencomplex. Dus die dreiging is er op dat moment niet meer.”

- Projectlid 2

6.5.4 Kleurcodes: professionaliteit

Over de kleurcodes geven twee projectleden verder aan dat de hulpverleners professioneel genoeg zijn om te weten of een casus urgent is of niet. Dit wordt besproken bij het casusoverleg en daarna nemen hulpverleners de casus mee in het in behandeling te nemen of de casus wordt overgedragen aan een andere hulpverlener. Wanneer hulpverleners een casus meenemen weten zij hoe ernstig de situatie is omdat zij deze net besproken hebben. Wanneer de casus overgedragen wordt zijn de hulpverleners die de casus krijgen professioneel genoeg om de urgentie van de casus in te schatten en te weten hoe zij moeten handelen.

“En de kleurcodes, ik zie het zelf niet als een meerwaarde omdat je met professionals om tafel zit en omdat iedereen echt wel weet wat ‘ie leest. Iedereen leest echt wel tussen de regels door en weet heus wel wanneer het wel of niet gevaarlijk is. En als dat niet zo is; je praat erover met elkaar.”

- Projectlid 1

6.5.5 Conclusie

De verwachting voor de standaardisatie van de werkwijze bij EAOM was dat *effectiever* hulp aangeboden kan worden aan betrokkenen bij huiselijk geweld. Ook voor deze verandering zijn condities geformuleerd waarna de interviews zijn geanalyseerd. Meerdere geïnterviewde projectleden hebben aangegeven dat de interventielijst wel duidelijkheid geeft, maar niet toepasbaar is in de praktijk. Over de kleurcodes geven zij aan dat het moeilijk toepasbaar is in de praktijk en niet nodig is omdat de projectleden professioneel genoeg zijn om de urgentie van een casus in te schatten. Gesteld kan worden dat de standaardisering van middelen niet of weinig lijkt bij te dragen aan het effectiever hulp bieden aan betrokkenen bij huiselijk geweld.

6.6 Conclusie effect EAOM

De vijf verandering van EAOM, namelijk *Voorbijgaan aan het instemmingformulier*, *Bespreking van de cases binnen 24 uur*, *Inzet van één of twee partijen*, *Ketensamenwerking* en *Standaardisering*, hadden als doel om *eerder* en *effectiever* hulp te bieden aan *meer* betrokkenen bij huiselijk geweld. Volgens het onderzoek van deze scriptie zijn de doelen *meer* en *eerder* behaald, met een paar verbeterpunten. Het onderwerp *effectiever* is wat de verandering *Ketensamenwerking* betreft behaald, maar wat *Inzet één of twee partijen* en *Standaardisering* betreft is het doel (nog) niet behaald.

Dit komt overeen met de bevindingen van de stellingen die voorgelegd zijn aan alle geïnterviewden over of EAOM ervoor zorgt dat *eerder* en *effectiever* hulp geboden kan worden aan *meer* betrokkenen bij huiselijk geweld (zie tabel 8). Eén van de geïnterviewden geeft aan het met de stelling van *eerder* en *effectiever* volledig oneens te zijn. De andere geïnterviewden geven allen aan dat zij het niet eens en niet oneens zijn, mee eens of volledig mee eens zijn met de stellingen over *eerder*, *effectiever* en *meer*. Met de stellingen over *eerder* en *meer* zijn de meeste geïnterviewden het eens of volledig eens. Over de stelling over *effectiever* zijn de meeste geïnterviewden het niet eens en niet oneens. Over deze stelling zijn zij blijkbaar minder zeker dan over de andere twee stellingen, dit komt overeen met de uitspraken in de interviews en bevindingen in de beleidsdocumenten.

Tabel 8: Stelling eerder, effectiever en meer van alle geïnterviewden

	Eerder	Effectiever	Meer	Totaal
Volledig oneens	1	1		2
Oneens				
Niet eens, niet oneens	2	5	1	8
Eens	5	3	7	15
Volledig eens	4	2	5	11
Weet niet	1	1		2
Totaal	13	12	13	

DEEL III: Conclusie

Hoofdstuk VII: Conclusie en discussie

7.1 Inleiding

Dit hoofdstuk bevat de conclusie van het onderzoek naar het pilot project Eerder Af Op Meldingen. Allereerst wordt een samenvatting van de resultaten gegeven. Daarna worden opmerkelijke bevindingen beschreven. Vervolgens worden suggesties voor vervolgonderzoek gegeven. Hierna worden aanbevelingen gedaan en wordt de wetenschappelijke en maatschappelijke relevantie van het onderzoek beschreven.

7.2 Conclusie samenvatting

Aanleiding voor de start van EAOM waren vier huiselijk geweldsincidenten met dodelijke afloop in de provincie Groningen. De gezinnen waarin deze incidenten plaatsvonden waren bekend bij politie, maar niet bij hulpverleningsinstanties. Het doel van EAOM was om *eerder* en *effectiever* hulp te bieden aan *meer* betrokkenen bij huiselijk geweld. In deze scriptie is onderzocht in hoeverre dit doel behaald is.

Voor het onderzoeken van de werking van het programma is allereerst een reconstructie gemaakt van de aanleiding, de werking en de verwachtingen voor EAOM. Deze reconstructie is gemaakt met behulp van *Realistisch Evalueren* en het bijbehorende CMO-model. Deze methode tracht niet alleen de effecten van een programma te achterhalen, maar ook de mechanismen en context die de uitkomsten van een programma beïnvloeden. Uit de reconstructie kwam naar voren dat er vijf veranderingen zijn ingevoerd met de start van EAOM, namelijk: *Voorbijgaan aan het instemmingformulier*, *Bespreking van de casus binnen 24 uur na het incident*, *Inzet van één of twee partijen*, *Ketensamenwerking tussen politie, SHG en Veiligheidshuis* en *Standaardisering van de werkwijze bij EAOM*.

Na de beleidsreconstructie is de werking van EAOM onderzocht door interviews te houden met de projectleden van EAOM en professionals rondom het project. In de semigestructureerde interviews is gevraagd naar de mening van de geïnterviewden over de vijf veranderingen maar is ook ruimte gelaten voor opmerkingen over andere onderdelen van EAOM. Voor de analyse van de veranderingen *Ketensamenwerking* en *Standaardisering* is een literatuurstudie gedaan om een overzicht te krijgen van de condities en voor- en nadelen

van de veranderingen. Voor de verandering *Ketensamenwerking* is tevens gebruik gemaakt van beleidsdocumenten die opgesteld zijn voor de invoering van EAOM.

Uit de interviews, kwantitatieve data en analyse van beleidsstukken komt naar voren dat EAOM er waarschijnlijk aan bijdraagt dat *eerder* hulp geboden wordt aan *meer* betrokkenen bij huiselijk geweld. Over de verwachting dat EAOM ervoor zorgt dat *effectiever* hulp geboden wordt aan betrokkenen bij huiselijk geweld zijn de resultaten enigszins positief. De verandering *Ketensamenwerking* draagt bij aan het effectiever maken van de hulp voor betrokkenen. De veranderingen *Inzet één of twee partijen* en *Standaardisering* lijken weinig bij te dragen. De onderwerpen afstemming, coördinatie en overlap van werkzaamheden (voor *Inzet één of twee partijen*) en toepasbaarheid van interventielijst en kleurcodes (voor *Standaardisering*) zijn door geïnterviewden genoemd als knelpunten.

7.3 Discussie

In deze paragraaf wordt gereflecteerd op de beleidsreconstructie en het onderzoek naar de werking van EAOM. Eerst worden opmerkelijke bevindingen van het onderzoek uiteengezet.

7.3.1 Bevindingen

Doelgroep EAOM

De aanleiding voor de opzet van EAOM waren vier huiselijk geweldsincidenten met dodelijke afloop, waarbij alle cases bekend waren bij de politie, maar slechts één casus bekend was bij hulpverleningsinstanties. EAOM is opgezet om soortgelijke incidenten in de toekomst te voorkomen. Uit de resultaten blijkt dat er aanwijzingen zijn dat EAOM eraan bijdraagt dat *eerder* hulp geboden kan worden aan *meer* betrokkenen. Dit geeft aanleiding te denken dat EAOM ervoor kan zorgen dat huiselijk geweldsincidenten met dodelijke afloop worden voorkomen. Maar door geïnterviewden is aangegeven dat zij het niet mogelijk achten alle huiselijk geweldsincidenten met dodelijke afloop te voorkomen. De literatuur onderschrijft dit. In de literatuur wordt onderscheid gemaakt tussen verschillende vormen van huiselijk geweld, namelijk extreem huiselijk geweld, cyclisch huiselijk geweld en plotseling huiselijk geweld (Beke & Bottenberg, 2003). Extreem huiselijk geweld is excessief en aanhoudend geweld. De dader is vaak bekend bij de politie vanwege andere (gewelds-) incidenten. Cyclisch huiselijk geweld is herhaald huiselijk geweld, waarbij het gezin soms

perioden beleeft zonder huiselijk geweld en soms perioden met huiselijk geweld. De plotselinge vorm van huiselijk geweld is een vorm waarbij sprake is van een eenmalig incident. De oorzaak hiervoor is meestal externe spanning, die de dader niet goed op een non-fysieke manier kan uiten.

In een diepteonderzoek met tien cases van huiselijk geweld met dodelijke afloop wordt ongeveer de helft van de cases in de categorie ‘cyclisch huiselijk geweld’ geplaatst (Nieuwenhuis & Ferwerda, 2010). Dit betekent dat door de aanpak van EAOM eerder in de cyclus ingegrepen kan worden en escalatie (in het uiterste geval met dodelijke afloop) voorkomen kan worden. Maar in het onderzoek worden ook drie cases in de categorie ‘plotseling huiselijk geweld’ geplaatst, hoewel niet zonder de opmerking te maken dat het niet om uitgesproken plotseling geweld gaat omdat er wel enige sprake is van een huiselijk geweld-achtergrond (Nieuwenhuis & Ferwerda, 2010). Dit betekent dat in een aantal huiselijk geweldcases met dodelijke afloop, het excessieve geweld dusdanig plotseling optreedt, dat het onwaarschijnlijk is dat hulpverleners hierop verdacht zijn.

Verder is beschreven dat ruim de helft van de daders veroordeeld is voor ‘doodslag’, dus het opzettelijk doden van iemand zonder vooropgezet plan. Dit betekent dat de rechter in ruim de helft van de cases waarin een dader veroordeeld is, heeft erkend dat de dader de misdaad niet van te voren gepland heeft en blijkbaar in een opwelling gehandeld heeft (Nieuwenhuis & Ferwerda, 2010). Dit geeft aan dat veel huiselijk geweldcases met dodelijke afloop het gevolg zijn van geweld dat uit de hand gelopen is; de dader had zich niet van tevoren het doel gesteld om het slachtoffer te vermoorden.

Beide bevindingen ondersteunen de uitspraken van de twee geïnterviewden, namelijk dat EAOM niet alle huiselijk geweldsincidenten met dodelijke afloop kan voorkomen. Dit geeft antwoord op de vraag van het CMO-model: “*Wat werkt voor wie in welke omstandigheden?*” (Pawson & Tilley, 1997). Voor de cases waarin geweld met dodelijk afloop plotseling voorkomt (‘plotseling huiselijk geweld’) en waarin het gezin nog niet bekend is bij politie, is EAOM wellicht minder geschikt.

Communicatie Inzet van één of twee partijen

De verandering *Inzet van één of twee partijen* was voor veel geïnterviewden onduidelijk. Dit kan te maken hebben met communicatie. De verandering *Inzet van één of twee partijen* is namelijk alleen merkbaar voor de projectleden. De organisaties die de cases krijgen aangereikt (na EAOM) weten niet dat zij als enige de cases krijgen en de politie (voor

EAOM) weet niet waarheen de cases gebracht worden. Zodoende merken de professionals in de praktijk weinig van de verandering. Aangezien de communicatie over EAOM niet soepel is gelopen (zie paragraaf 6.1.2) hebben de professionals ook niet via EAOM informatie gekregen over de verandering. Daarom is het mogelijk dat professionals wel kennis hebben van de andere veranderingen waarover zij geïnterviewd zijn, maar niet over *Inzet van één of twee partijen*.

Meer problemen aangepakt dan verwoord in de beleidsdocumenten

De twee problemen die met de implementatie van EAOM opgelost zouden worden was dat er onvoldoende cases bekend waren bij het SHG en dat er onvoldoende inzicht was in de aard en ernst van de cases door gebrek aan informatie. De aangedragen oplossing voor het eerste probleem was het voorbijgaan aan het instemmingformulier, waardoor bij het SHG meer cases zouden binnenkomen. Voor het tweede probleem was het ten eerste de standaardisering van de werkwijze waardoor een effectievere verbinding gemaakt zou worden tussen risicofactoren en interventies. Ten tweede was de oplossing de ketensamenwerking, waardoor de afstand tussen de partijen verkleind zou worden en men meer informatie zou hebben over de cases. Deze drie oplossingen zijn geformuleerd als drie van de vijf veranderingen; *Voorbijgaan instemmingformulier*, *Ketensamenwerking* en *Standaardisering*. De overige twee veranderingen, *Binnen 24 uur bespreken van de cases* en *Inzet van één of twee partijen*, zijn niet genoemd als oplossing voor een probleem, maar wel ingevoerd als verandering. Blijkbaar waren er meer problemen dan beschreven zijn in de beleidsdocumenten of helpen de laatstgenoemde veranderingen ook mee aan het oplossen van de gereconstrueerde problemen.

Fasering ketensamenwerking

De condities in de vijf fasen beschreven door Van Delden (2009) zijn gebruikt in deze scriptie voor het analyseren van de interviewfragmenten over ketensamenwerking. In deze paragraaf worden de bevindingen van het gebruik van de fasering beschreven.

De fasering is bruikbaar gebleken omdat de condities die uiteengezet zijn een goede basis vormden om de interviews te analyseren. Ook konden bijna alle fragmenten binnen de kaders van de fasering geplaatst worden. De fasering omvat blijkbaar voldoende aspecten om de analyse van een programma als EAOM mogelijk te maken. De fasering is ook breed

genoeg om de gehele ontwikkeling van een programma te kunnen volgen, aangezien condities uit bijna alle fasen naar voren gekomen zijn.

Over een aantal condities is niet gesproken in de interviews (zie ook tabel 7, pagina 76). Dit heeft waarschijnlijk meerdere redenen. Ten eerste is het waarschijnlijk dat de geïnterviewden niet gesproken hebben over sommige condities omdat het onderwerp voor hen van geen belang is, zoals de conditie *Overheid schept optimale context*. Ten tweede is in de interviews niet naar de condities gevraagd is, maar is geprobeerd het interview zo open mogelijk te houden. Hierdoor is het waarschijnlijk dat het gesprek geen aanleiding gaf om sommige condities te noemen. Een laatste reden dat over een aantal condities uit de laatste twee fasen niet gesproken omdat de samenwerking zich waarschijnlijk nog niet ontwikkeld heeft tot deze fasen. Hierbij gaat het om de volgende condities; *Structuur aanbrengen*, *Aanstellen van een ketenregisseur*, *Feedback en sancties geven*, *Vervlechting van de organisaties* en *Gevorderde vervlechting*.

Soms is het lastig om de fasen van elkaar te scheiden. Sommige condities van de vierde fase komen namelijk (deels) overeen met condities uit de eerste, tweede en derde fasen (Van Delden, 2009). In de vierde fase wordt namelijk structuur aangebracht aan de samenwerking tot dan toe. Zodoende wordt bijvoorbeeld aandacht besteed aan een duidelijke taakverdeling (net als in de tweede fase) en aan het motiveren van uitvoerenden (net als in de derde fase). Hierdoor is het moeilijk om te kunnen bepalen in welke fase een programma als EAOM zich bevindt. Hier staat tegenover dat het niet kunnen bepalen van de ontwikkelingsfase van EAOM niet van invloed is op de analyse van de werking van EAOM. De fasen lijken meer een leidraad te zijn voor de lezer dan van belang voor het analyseren van de werking van een programma als EAOM.

Realistisch evalueren en het CMO-model

De verwachtingen voor de werking en de werking van EAOM zijn geanalyseerd met behulp van *Realistisch evalueren* en het CMO-model. Voor het reconstrueren van de verwachtingen voor EAOM is het CMO-model bruikbaar gebleken, vanwege de brede *out of the box*-benadering ervan. Met het CMO-model kon besloten worden op welke manier de werking onderzocht moest worden om een zo volledig mogelijk beeld ervan te schetsen. Het model is ervaren als een ingewikkeld model in die zin dat de beschrijving van de mechanismen zodanig abstract is dat moeilijk te beoordelen is welke aspecten van EAOM de mechanismen zijn. Het model is waarschijnlijk abstract beschreven zodat het geschikt is voor de analyse

van uiteenlopende programma's, maar dit maakt het meer ingewikkeld om het model toe te passen in een concrete situatie.

Voor de analyse van de werking van EAOM was het model zeer geschikt, omdat hierdoor niet alleen gekeken is naar de uitspraken en teksten over het effect van EAOM, maar ook naar de condities die voor een goede of minder goede werking van EAOM zorgen. Voor deze scriptie is vooral gekeken naar de mechanismen van EAOM en minder naar de context (*voor wie en in welke omstandigheden werkt EAOM?*), omdat EAOM zich in de ontwikkelingsfase bevond en ook de beleidsmakers zich meer focusten op de werking dan op de context. Toch zijn er bevindingen gedaan die aanleiding geven tot antwoorden op de vraag vanuit de context van het CMO-model. Door de analyse van beleidsdocumenten is duidelijk geworden dat er bij de organisaties die betrokken zijn bij EAOM bereidheid bestaat voor meewerking aan de implementatie van EAOM. Voor een succesvolle implementatie van een programma als EAOM is het belangrijk dat de politieke omstandigheden gunstig zijn (Van Delden, 2009). Door de medewerking van de betrokken organisaties is de kans groter dat EAOM succesvol wordt geïmplementeerd.

Communicatie EAOM

Een andere bevinding ten aanzien van de context van EAOM is de communicatie met organisaties rondom EAOM. Meerdere organisaties hebben aangegeven dat de communicatie over EAOM onvoldoende is geweest (zie ook paragraaf 6.1.2: *Punten van aandacht* en 6.4.3: *Alle relevante partners vanaf het begin betrokken*). Buurtagenten hebben bijvoorbeeld aangegeven dat zij graag op de hoogte gehouden willen worden over acties die ondernomen worden ten aanzien van personen in hun wijk, omdat zij medeverantwoordelijk zijn voor de rust en veiligheid in hun wijk. Doordat niet voldoende informatie gegeven is over EAOM, hebben organisaties zich niet kunnen voorbereiden op de vernieuwde werkwijze. Hierdoor is het mogelijk dat EAOM soepeler zou verlopen dan wanneer de communicatie uitgebreider was geweest en de organisaties kennis hadden gehad over EAOM.

Methodologische kanttekening

Omdat dit onderzoek niet alleen gedaan is als afstudeeropdracht voor de Rijksuniversiteit Groningen maar ook in opdracht van het SHG en Veiligheidshuis, was enige haast geboden met het afnemen van de interviews. Hierdoor is van tevoren minder informatie over de besproken onderwerpen in de interviews verzameld dan mogelijk was. Wanneer meer

informatie verzameld was over bijvoorbeeld de condities van ketensamenwerking en de inzet van één of twee partijen, hadden explicietere en duidelijkere vragen gesteld kunnen worden. Hierdoor was wellicht meer informatie naar boven gekomen over de werking van EAOM.

7.3.3 Suggesties voor vervolgonderzoek

Eén van de onderdelen van EAOM is de ketensamenwerking tussen SHG, Veiligheidshuis, politie en eventuele andere instanties zoals de MJD, AFPN en BJZ. Het onderzoek naar de werking van EAOM is verricht in de ontwikkelingsfase van EAOM. De interviews geven reden om aan te nemen dat de ketensamenwerking zich in de derde fase (namelijk *Praktisch samenwerken*) bevindt en wellicht zich voldoende heeft ontwikkeld om de vierde fase (namelijk *Structureren*) in te gaan. Aangezien de ontwikkeling van EOAM voort zal gaan, zal ook de ketensamenwerking veranderen. In vervolgonderzoek kan wellicht gekeken worden of EAOM nog steeds voldoet aan de condities voor een succesvolle samenwerking.

Verder is het voor onderzoek waarin gebruik gemaakt wordt van de condities van Van Delden (2009) belangrijk te bedenken dat voor een aantal condities kennis nodig is, die uitvoerenden wellicht niet bezitten. Dit is bijvoorbeeld kennis over de steun van de overheid aan de samenwerking en kennis over (extra) subsidie. Wellicht kan in vervolgonderzoek naast de projectleden en professionals die geïnterviewd zijn, aanvullende informatie verkregen worden bij leidinggevendenden.

7.3.4 Aanbevelingen

Door de geïnterviewden is een aantal aanbevelingen gedaan met betrekking tot de ontwikkeling van EAOM. Ten eerste is door beide buurtagenten en meerdere andere geïnterviewden aangegeven dat de rol van de politie anders is dan de rol van andere hulpverleningsinstanties, omdat de buurtagenten opereren voordat een casus bij EAOM wordt besproken. Zodoende is het volgens de geïnterviewden belangrijk dat buurtagenten op de hoogte gehouden worden van beslissingen die genomen worden tijdens het casusoverleg. Door één van de geïnterviewden is geopperd om notulen van de casusoverleggen te delen met de buurtagenten. Ook is aangegeven dat het belangrijk is dat buurtagenten de projectleden van EAOM op de hoogte stellen van hun handelen.

Over de verandering *Inzet één of twee partijen* is genoemd dat hierdoor de kans op overlap van werkzaamheden met de OGGz groter wordt. De geïnterviewden hebben hierover

twee oplossingen aangedragen. De notulen van de casuoverleggen kunnen doorgestuurd worden naar de OGGz of een persoon van de OGGz kan deelnemen aan de casuoverleggen.

Over de verandering *Voorbijgaan aan het instemmingformulier* is aangegeven dat de voordelen van het instemmingformulier in stand gehouden moeten worden. Hierbij is de bescherming van privacy van betrokkenen genoemd. Eén van de oplossingen die de geïnterviewden aangedragen hebben is dat professionals beëdigd worden zodat informatie binnen de hulpverleningsinstanties blijft. Voor de hulpverleningsinstanties waarbij het om meer persoonlijke en privacygevoelige informatie gaat, zoals informatie over psychische aandoeningen en verslavingen, zou wel een instemmingformulier getekend kunnen worden.

7.3.5 Wetenschappelijke en maatschappelijke relevantie

De wetenschappelijke relevantie die voorafgaande aan dit onderzoek is geformuleerd is dat de toepassingsmogelijkheden van *Realistische evaluatie* en het gebruik van het CMO-model onderzocht kan worden. Het voordeel van het gebruik van *Realistische evaluatie* en het CMO-model is dat niet alleen gekeken wordt naar het resultaat van een programma als EAOM, maar ook naar de werking ervan. Voor EAOM was dit een voordeel, omdat het programma zich in de ontwikkelingsfase bevond. Zodoende kunnen eenvoudig aanpassingen gedaan worden die uit het onderzoek naar voren zijn gekomen. Verder werden de opdrachtgevers door de vragen over de verwachtingen voor EAOM gedwongen na te denken over de mechanismen en context van EAOM. *Realistische evaluatie* zou daarom wellicht niet alleen geschikt zijn voor het onderzoek van programma's als EAOM, maar ook gebruikt kunnen worden bij het opstellen van soortgelijke programma's.

Het gebruik van de fasering voor ketensamenwerking en de condities voor standaardisering is een andere reden voor de wetenschappelijke relevantie van deze scriptie. De fasering voor ketensamenwerking is getoetst door het toe te passen op een concreet programma. Zodoende zijn knelpunten en pluspunten van het gebruik van de fasering naar voren gekomen. Voor het toetsen van de verandering *Standaardisering* is een literatuurstudie gedaan om de condities voor een succesvolle standaardisering te vinden. Dit heeft geresulteerd in een uiteenzetting van de belangrijkste condities voor het invoeren van een gestandaardiseerde werkwijze in een programma als EAOM.

De maatschappelijke relevantie die geformuleerd is voorafgaande aan het onderzoek is dat het een bijdrage kan leveren aan de aanpak van huiselijk geweld. EAOM is een nieuw programma. Door het onderzoek naar de werking van EAOM is een aantal positieve punten

van EAOM naar voren gekomen, zoals het dagelijks casusoverleg en het voorbijgaan aan het instemmingformulier. Ook is een aantal kanttekeningen geplaatst bij bijvoorbeeld de *Standaardisering van de werkwijze van EAOM* en de *Inzet van één of twee partijen*. Omdat EAOM zich in de ontwikkelingsfase bevindt, kunnen de kanttekeningen meegenomen worden in het vervolg van EAOM. Het programma kan verbeterd worden, waardoor de aanpak van huiselijk geweld verbeterd wordt. Zodoende kan dit onderzoek een bijdrage leveren aan de verbetering van de aanpak van huiselijk geweld.

Literatuurlijst

- Aa, A. H. E., van der, Beemer, F. A., Konijn, T. P. J., Roost, M. A. R., van, Ruigh-Horstmanshof, H. de. (2003). *Ruimte voor regie: Handreiking voor ketenregie in het openbaar bestuur*. Rijswijk: Quantas.
- Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld Groningen (2011a). *Huiselijk geweld, snellere analyse en actie: Een pilot project in de stad Groningen, projectaanvraag*.
- Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld Groningen (2011b). *Nieuwe werkwijze Groninger aanpak van (huiselijk) geweld in afhankelijkheidsrelaties, implementatieplan STAD*.
- Baarda, D. B., Goede, M. P. M., de & Meer, A. G. E. van der. (1996). *Open interviews: Praktische handleiding voor het voorbereiden en afnemen van open interviews*. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers b.v.
- Baarda, D. B., Goede, M. P. M., de & Teunissen, J. (2005). *Basisboek kwalitatief onderzoek*. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers b.v.
- Bakker, G. D. (2009). *Van goede wil en samenwerking: Een onderzoek naar samenwerking in de aanpak van meerderjarige veelplegers*. Den Haag: Nicis Institute.
- Beke, B.M.W.A. & Bottenberg, M. (2003). *De vele gezichten van huiselijk geweld. Aard, omvang en achtergronden*. Amsterdam: SWP
- Byng, R., Norman, I., & Redfern, S. (2005). Using realistic evaluation to evaluate a practice-level intervention to improve primary healthcare for patients with long-term mental illness. *Evaluation*, 11(1), 69-93.
- Damman, M. (2012). *Met Stip op één? Vergelijking van beleidsalternatieven die in Groningen en in de regio Trynwâlden zijn ingezet om passende ondersteuning voor zelfstandig wonende ouderen en mensen met een beperking te realiseren*. Groningen: Rijksuniversiteit Groningen, Sociologie.
- Delden, P., van. (2009). *Samenwerking in de publieke dienstverlening: Ontwikkelingsverloop en resultaten*. Delft/Zutphen: Uitgeverij Eburon.
- Dronkers, F. & Rossum, J., van. (2009). *Contouren van richtlijnontwikkeling jeugdzorg: Eindrapport van het Project Voorbereiding Richtlijnontwikkeling Jeugdzorg*. Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut.
- Duivenboden, H., van, Twist, M., van, Veldhuizen, M. & Veld, R., in 't. (2000). *Ketenmanagement in de publieke sector*. Utrecht: Lemma Uitgeverij.
- Felser, C. (2011). In dienstverlening begint ontwerpen bij begrijpen. *Management en Organisaties*, 3, 17 – 34.
- Fleuren, M. A. H. & Jong, O. R. W., de. (2006). *Basisvoorwaarden voor implementatie en borging van de standaarden Jeugdgezondheidszorg*. Leiden: Preventie en Zorg.
- Foster-Fishman, P. G., Berkowitz, S. L., Lounsbury, D. W., Jacobsen, S., & Allen, N. A. (2001). Building collaborative capacity in community coalitions: A review and integrative framework. *American Journal of Community Psychology*, 29 (2), 241-261.
- Gray, B. (2006). The process of partnership construction: Anticipating obstacles and enhancing the likelihood of successful partnerships for sustainable development. In: Glasbergen, P., Biermann, F. & Mol, A. P. J. (ed.). *Partnerships, governance and sustainable development: Reflections on theory and practice*. Cheltenham: Edward Elgar Publishing Limited.
- Heffron, F. (1989). *Organization theory and public organizations: The political connection*. US: Pearson education.

- Huitsing-Kampinga, N. J. (2007). *Protocollering in lerende ketens: Op zoek naar verband tussen protocollering en lerend vermogen binnen ketens*. Enschede: Universiteit Twente, Vakgroep Bedrijf, Bestuur en Technologie.
- Knaap, L. M., van der, Idrissi, F., el & Bogaerts, S. (2010). *Daders van huiselijk geweld. Onderzoek en beleid*. Meppel: Boom Juridische Uitgevers.
- Konijn, T. P. J. & Spijker, W., van. (2005). *Doen of laten? De rol van het Rijk bij ketenvorming*. Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Den Haag.
- Korsten, A. F. A. (n.d.). Samenwerken in keten en ketenmanagement: *Organisatiekanteling en samenwerking ten behoeve van betere overheidsdienstverlening*.
- Liker, J. K. & Convis, G. L. (2012). *The Toyota way to lean leadership: Achieving and sustaining excellence through leadership development*. New York: McGraw-Hill.
- Mathijssen, E. (1995). *Methodiek maatschappelijk werk en dienstverlening*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Nauta, N., Manders, J., & Hulshof, C. (2007). Werken met professionele richtlijnen: Ervaringen uit de bedrijfsgezondheidszorg. *Psychopraxis*, 9, 59-62.
- Nieuwenhuis, A. & Ferwerda, H. (2010). *Tot de dood ons scheidt: Een onderzoek naar de omvang en kenmerken van moord en doodslag in huiselijke kring*. Ede: GVO Drukkers & Vormgevers b.v.
- Pawson, R. & Tilley, N. (1997). *Realistic Evaluation*. London: SAGE.
- Roussos, S. T. & Fawcett, S. B. (2000). A review of collaborative partnerships as a strategy for improving community health. *Annual Reviews Public Health*, 21, 360-402.
- Rovers, B. (2012). De bijrol voor professionals in *evidence-based* criminaliteitspreventie. In: Scheepmaker, M. P. C. (ed.) *Justitiële verkenningen: Professionals en protocollering*. (pp. 9-23). Den Haag: Boom Lemma uitgevers.
- Scriven, M. (1994). The fine line between evaluation and explanation. *Evaluation Practice*, 15, 1, 521-524.
- Steden, R., van, Groot, I., de & Boutellier, H. (2012). Veel dynamiek, weinig slagvaardigheid: Een studie naar de praktijk van lokale veiligheidsnetwerken. *Bestuurskunde*, 2, 60-70.
- Tonkens, E. (2003). *Mondige burgers, getemde professionals: Marktwerving en professionaliteit in de publieke sector*. Amsterdam: Uitgeverij van Gennep.
- Veen, R., van der. (1995). De taal van het beleid: Precisering en verdere categorisering van beleid; wegen naar een houdbare verzorgingsstaat? In: Aarts, L., Jong, P. de, Veen, R. van der, Wagenaar, H. (1995). *Het bedrijf van de verzorgingsstaat: Naar nieuwe verhoudingen tussen staat, markt en burger* (pp. 80-98). Amsterdam: Uitgeverij Boom Lemma.
- Veen, H.C.J., van der & Bogaerts, S. (2010). *Huiselijk geweld in Nederland: overkoepelend syntheserapport van het vangst-hervangst-, slachtoffer- en daderonderzoek 2007-2010*. Den Haag: WODC.

Elektronische bestanden

- Arbeidsrechter (n.d.). *Personeelsmanagement: Standaardisatie*. Verkregen op 13-03-2012 via <http://www.arbeidsrechter.nl/standaardisatie-formalisatie-personeel-standaardiseren>
- Konijn, T. & Slegh, H. (n.d.). *De sterkste schakel. Professionalisering van ketenregisseurs*. Geraadpleegd op 7 maart 2013 via: <http://www.publiekdomein.nl/download/004.a.pdf>
- Movisie (2011). *Huiselijk geweld: Aard en omvang, gevolgen, hulpverlening en aanpak*. *Factsheet*, verkregen op 20-03-2012, via

http://www.huiselijkgeweld.nl/doc/feiten/factsheet_movisie_mei_2011_website.pdf
Rijksoverheid (n.d.). Aanpak huiselijk geweld. Geraadpleegd op 23 maart 2012 via
<http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huiselijk-geweld/aanpak-huiselijk-geweld>.

Bijlagen

Bijlage 1: E-mail: Uitnodiging interview EAOM voor professionals

Geachte mevrouw / meneer [naam geadresseerde],

Vanuit uw functie en de aanpak huiselijk geweld heeft u het afgelopen half jaar te maken gehad met het project “Eerder Af Op Meldingen”. Een werkwijze waarbij vanuit de pilot in de stad Groningen het doel is om meer, eerder en effectiever te reageren op politiemeldingen van huiselijk geweld. Ik ben studente Sociologie en doe een onderzoek naar de werking van deze pilot. In deze mail zet ik uiteen waarom ik graag uw ervaringen met de pilot zou willen horen.

Vanaf november 2011 is er dagelijks een casuoverleg huiselijk geweld gehouden met de naam “Eerder Af Op Meldingen” (EAOM) in het Veiligheidshuis Groningen. In dit casuoverleg worden de huiselijk geweldsincidenten die in de voorgaande 24 uur hebben plaatsgevonden gescreend en besproken. Hierbij zijn politie, Veiligheidshuis, Steunpunt Huiselijk Geweld en sinds kort ook Maatschappelijke Juridische Dienstverlening vertegenwoordigd. Het doel van deze pilot is om te kijken of door dit dagelijks overleg hulpverlening effectiever eerder aangeboden kan worden aan meer betrokkenen bij huiselijk geweld. In de bijlage vindt u meer informatie over de opzet, doelstelling en proces van de pilot.

Omdat de uitkomst van deze pilot de eventuele invoering van een nieuwe werkwijze is, ben ik vanaf februari van start gegaan met het doen van onderzoek naar de werking van EAOM. Ik doe dit vanuit de opdrachtgevers Steunpunt Huiselijk Geweld en het Veiligheidshuis Groningen en als afstudeeropdracht vanuit mijn studie Sociologie aan de Rijksuniversiteit Groningen. Om een goed onderzoek te doen, wil ik de projectleden van het EAOM-team gaan interviewen om naar hun mening te vragen over de werking van de pilot en de ervaren effecten ervan. Maar uiteraard is het van groot belang om daarbij ook de ervaring van politiefunctionarissen en hulpverleners in mee te nemen. Via de projectleden van het EAOM-team kwam ik aan uw naam en e-mailadres. Mijn vraag is daarom: Zou ik u mogen interviewen over hulpverlening vanuit [betreffende organisatie] in het algemeen en over de werking van Eerder Af Op Meldingen in het bijzonder? Het is hierbij niet belangrijk dat u de pilot door en door kent, want ook de mate van kennis over de pilot EAOM kan een waardevolle uitkomst zijn van het onderzoek.

Ik wil graag de interviews van 11 juni t/m 29 juni gaan houden, ik ben van maandag tot en met donderdag beschikbaar (behalve op maandag 25 juni) en graag zou ik van u horen of en wanneer u tijd hebt om geïnterviewd te worden. Het zal een open interview zijn en ongeveer 1,5 tot 2 uur in beslag nemen. Voor meer informatie of voor een afspraak kunt u mij mailen op dit e-mailadres en u kunt mij ook altijd bellen op onderstaand telefoonnummer. Als u zelf niet in de gelegenheid bent om mee te werken, zou u mij dan de naam en e-mailadres van een collega willen en kunnen sturen die misschien wel in de gelegenheid is?

Ik hoop dat u uw verhaal wilt doen, het zou een prachtige bijdrage zijn voor het onderzoek en de eventuele invoering van Eerder Af Op Meldingen.

Met vriendelijke groeten,

Ellen Kooistra
Afstudeerstudente Steunpunt Huiselijk Geweld

Bijlage 2: Interview professionals & projectleden

Inleiding

Goedemorgen / -middag,
[voorstellen]

Ten eerste bedankt dat u gekomen bent en tijd hebt vrijgemaakt hiervoor. Ik zal eerst even uitleg geven over de gang van zaken et cetera en dan kunt u nog vragen stellen als u die heeft. Daarna zullen we beginnen met het interview.

Het doel van dit interview is, zoals ik in de mail ook aangaf, om er achter te komen wat de mensen die direct, namelijk de projectleden, en indirect, namelijk uzelf als professional, vinden van het project Eerder Af Op Meldingen.

EAOM is een project dat begonnen is in november 2011. De aanleiding van deze pilot zijn 5 moorden die gepleegd zijn in de provincie Groningen, waarvan er slechts één bekend was bij hulpverleningsinstanties, terwijl de zaken wel allemaal bekend waren bij de politie.

Naar aanleiding daarvan is de pilot opgestart. Het is nu ongeveer 7 maanden bezig en ik ben de afgelopen maanden bezig geweest met het onderzoek doen naar de werking van deze nieuwe werkwijze. Ik doe dit als afstudeeropdracht bij de studie Sociologie aan de RuG en heb vanuit het SHG deze opdracht gekregen.

Het doel is zoals gezegd het uitzoeken van de ervaring met en de mening over EAOM van professionals en projectleden. Dit bedoel ik in de breedste zin van het woord, dus uw mening over EAOM wat betreft de effecten ervan, maar ook de samenwerking met de omgeving et cetera.

Dit is een open interview. Dat betekent dat ik niet een lijst met vragen heb die ik af zal gaan en waarbij u kunt kiezen uit allerlei categorieën maar ik heb een aantal onderwerpen waar ik graag uw mening over zou horen en we zullen dit lijstje bij langs gaan. Er zit dus niet echt één structuur in het interview, omdat het goed mogelijk is dat er factoren zijn die wel van invloed zijn op de werking van EAOM maar die ik niet in de peiling heb. Vandaar dat ik eigenlijk bij alle vragen graag alle informatie wil die u me kan geven; de informatie waarvan u denkt dat het relevant is voor het onderzoek maar ook informatie waarbij u niet zo zeker bent van de relevantie voor het onderzoek. In het interview zal ik daarom eerst een onderwerp ter sprake brengen en daarna vooral doorvragen en details vragen.

Ik wil dit gesprek graag opnemen, omdat het voor mij lastig is om alle informatie mee te schrijven. Het gesprek typ ik uit maar dit komt niet in het rapport van het SHG terecht. Wel wil ik het graag toevoegen als bijlage bij mijn scriptie, maar deze wordt alleen gelezen door mijn twee begeleiders van de RuG en alleen na aanvraag door een eventuele ander. Mijn vraag is of u het hiermee eens bent, mag ik van u dit gesprek opnemen?

Verder is er nog de kwestie van anonimiteit. Ik kan uw anonimiteit volledig waarborgen, door alle interviews een nummer te geven en die zo in de tekst vermelden, maar ik kan ook aangeven dat het om een werknemer van een organisatie gaat, dan kan ik wel de organisatie noemen maar niet uw naam. De vraag is wat u het meest prettig vindt.

Er is aan het einde van het interview ook nog wel gelegenheid om vragen te stellen, maar als u nu al vragen hebt dan hoor ik het graag.

INTERVIEW

- Datum
- Begintijd interview
- Eindtijd interview
- Naam/code respondent
- Geslacht respondent
- Organisatie respondent
- Aantal jaren werkzaam
- Taak/functie in de organisatie

VRAGEN

Er zijn een aantal onderwerpen waar ik het graag met u over wil hebben en waarover ik graag uw mening zou willen horen. Het zijn open vragen, ik wil graag alle informatie hebben die u kunt geven, en ik hoor het graag als u de vraag niet helemaal begrijpt of als u het antwoord niet weet.

EAOM

- Als iemand u zou vragen; “Wat is EAOM”, wat zou u dan antwoorden?
 - o Hebt u het idee dat de communicatie over EAOM, het bekendmaken ervan, voldoende was?

Mening over en ervaring met EAOM

- Algemeen: Wat is uw mening over EAOM , werkwijze dat EAOM is en merkt u hier überhaupt iets van?

Mening over verschillende onderdelen van EAOM

- Dit zijn de 4 veranderingen, herkent u dit en mist u nog iets?
- Voorbijgaan aan het instemmingformulier (*meer*)
- Politie meldingen binnen 24u besproken (*eerder*)
- Taxatie instrument, interventielijst en kleurcodes (*effectiever*) (*over dit deel zijn alleen vragen gesteld aan de professionals*)
 - o Interventielijst
 - o Kleurcodes
- Dagelijkse samenwerking SHG, VHH, politie (*effectiever*)
- Inzet van delen van het huiselijk geweldstraject (*effectiever*)

Vragen die ik graag beantwoord wil hebben bij elke verandering zijn:

1. Probleem: Vinden de professionals de problemen die geformuleerd zijn voor aanvang van deze pilot zelf ook een probleem? *Wat denkt u dat de reden is voor de invoering van deze verandering?*
2. Pilot: Hebben de professionals het gevoel dat de verandering ook een effect heeft? *Merkt u iets van deze verandering?*

3. Mechanismen: Waarom heeft de verandering een positief/negatief/geen effect?
 - a. Zijn er ook juist negatieve/positieve zaken?
4. Context: Werkt het in alle gevallen en situaties?
5. Toekomst: Is de verandering een verbetering in die zin dat het ingevoerd moet worden als reguliere werkwijze? *Hoe denkt u over het definitief invoeren van deze verandering?*

Relatie organisatie met EAOM (vragen over algemene werking van EAOM)

1. Op welke manier heeft u en uw organisatie te maken met EAOM?
2. Wat is uw mening over de waarde van EAOM als toevoeging aan de bestaande manier van werken?
3. Zijn er ook zaken in uw organisatie die een obstakel (zouden kunnen) vormen voor EAOM?
4. Ziet u ook zaken in andere organisaties die een obstakel (zouden kunnen) vormen voor EAOM?

SPECIFIEKE VRAGEN

De doelstelling van EAOM is om effectiever en eerder hulp te bieden aan meer betrokkenen bij huiselijk geweld. Daarom wil ik u als laatste nog drie stelling voorleggen, deze mag u beantwoorden door u positie aan te geven op een schaal van 1 t/m 5, waar bij

1 = Volledig mee oneens

5 = Volledig mee eens

3 = Niet mee eens / niet mee oneens

In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling (schaal 1 t/m 5):

1. Er krijgen wordt aan meer betrokkenen bij huiselijk geweld hulp aangeboden dan voor EAOM.
2. Er is sprake van een effectievere werkwijze dan voor de invoering van EAOM.
3. Er wordt eerder hulp geboden aan betrokkenen bij huiselijk geweld dan voor EAOM.

Dit waren mijn laatste vragen.

En hebt u misschien nog vragen voor mij of aanvullende opmerkingen? Ik ben ook wel benieuwd hoe u het interview vond gaan.

Hartelijk bedankt voor uw tijd en voor de informatie!

Bijlage 3: Codeerschema ketensamenwerking

Nr.	Conditie	Termen	Definitie
	Lering trekken		Eerste fase, overheid en bestuurders grote rol.
1.1	Bestaande samenwerking	Bestaand vertrouwen Eerdere samenwerking	Samenwerking die er al is voorafgaande aan de (structurele) samenwerking → Vertrouwen
1.2	Besef van urgentie	Belang van samenwerking	Besef dat samenwerking van belang is → stimuleert
1.3	Initiatief en regie van de nabije overheid		Steunende rol vanuit gemeente.
1.4	Overheid schept optimale context	Zelfstandige ontwikkeling	Schept ruimte om samenwerking aan te gaan en zorgt voor afhankelijkheid tussen partijen. Is ook onpartijdig en botst niet met ketensamenwerking.
1.5	(Extra) subsidie	Financiële steun Loon	Financiële steun vanuit overheid of opdrachtgever. Financiële steun aan ketensamenwerking ipv één partij is meer stimulerend voor samenwerking
1.6	Gezamenlijke voorbereiding en draagvlak van organisaties	Organisaties gemotiveerd Overeenstemming Gezamenlijk doel	Alle partijen gemotiveerd en overeenstemming over reden van samenwerking. Gezamenlijk doel helpt.
1.7	Alle relevante partners vanaf het begin betrokken	Partijen bij casusoverleg Aantal partijen	Allen betrokken en inspraak in beslissingen in het begin. Relevant wanneer toegevoegde waarde voor dienstverlening aan cliënt. Niet te veel, niet te weinig partijen aan tafel.
	Doelen bepalen		Bestuurders gaan taken afstemmen, laten zich leiden door praktijk.
2.1	Praktijk leidt de bestuurders	Rol van bestuurders Beleid gebaseerd op praktijk	Beleid is gebaseerd op praktijk van de uitvoerenden en managers. Anders kans op niet-realiseerbaarheid.
2.2	Alle doelen verwerkt in gezamenlijk doel	Alle partijen inspraak Cliënt centraal Doelen realistisch Doelen concreet	Alle partijen inspraak in de doelen. Doelen niet in tegenspraak met gezamenlijke doelen. Ze moeten realistisch en concreet zijn. Bij doelbepaling is vraag vanuit de cliënt ook belangrijk.
2.3	Duidelijke taakverdeling	Duidelijke taken Taken verdeeld Geen overlap	Duidelijk wie wat doet. Alle partijen werken vanuit eigen taak en kracht. Alles wordt afgehandeld en geen overlap.
2.4	Effectief methodiek	Draaiboek Werkwijze Afspraken Gegevensuitwisseling	Afspraken over praktische dingen en daar een soort draaiboek van maken. Afspraken over privacy, gegevensuitwisseling etc.
2.5	Bestuurlijke bereidheid en kracht	Betrokkenheid bovenaf Overleg met leiding Eigenbelang vs. ketenbelang	Bestuurders en managers (projectleider) betrokken en gemotiveerd. Bestuurders & managers overleggen met leidinggevendenden van andere partijen en nemen beslissingen over werkprocessen etc. Eigenbelang ondergeschikt aan ketenbelang.
	Praktisch samenwerken		Ideeën omgezet in praktijk. Team van uitvoerenden gaat werkprocessen gestalte geven. Moederorganisaties moeten steun geven.
3.1	Motivatie uitvoerenden (ruimte vanuit organisaties)	Actief Enthousiasme Zelfstandig (ruimte) Verbinding met keten / moederorganisatie	Enthousiasme, actief samenwerken. Ruimte vanuit moederorganisaties om zelfstandig een samenwerkingsvorm te vinden. Identificatie met keten of met eigen organisatie? Belangrijke rol voor managers (geven ruimte en nemen taken uit handen van uitvoerenden door te overleggen met andere managers)
3.2	Relatie merkbaar in praktijk	Begrip tussen partijen in casusoverleg Zelfde taal	Zelfde vaktermen/taal. Helpt wanneer uitvoerenden ook buiten bijeenkomsten overleggen met elkaar.
3.3	Vaardigheden van de	Samenwerken	Samenwerken (positief over samenwerking en eigen rol). Brede

	uitvoerenden	Pioniershouding (zoeken beste werkwijze) Enthousiast, creatief, inzet, stressbestendig	blik, afwijken van standaard werkwijzen en zoeken naar beste werkwijze. Enthousiasme, creativiteit, inzet, stressbestendigheid.
	Structureren		Organiseren en stroomlijnen van de samenwerking. Managers doen dit, uitvoerenden geven input.
4.1	Structuur aanbrenge	Precieze taakverdeling	Taakverdeling preciseren, moet duidelijk zijn. Ruimte vanuit de organisatie blijft. Eventueel overlegstructuur voor beleid, beheer en uitvoering.
4.2	Aanstellen ketenregisseur	Communicatief soepel Leiding geven in casuoverleg Contact met omgeving / leidinggevend	Voeren uitvoerenden aan. Zit tussen managers en uitvoerenden in. Heeft het overzicht in casuoverleg. Vaardigheden: communicatie, soepel laten verlopen van bijeenkomsten, onderhandelen tussen uitvoerenden leiden, contact houden met omgeving.
4.3	Feedback en sancties geven	Tussentijdse doelen Nakomen afspraken Controle Evaluatie Aanpassingen	Feedback zorgt voor helderheid & nakomen afspraken. Constant kritische blik en aanpassingen. Tussentijdse doelen die men telkens kan evalueren kunnen helpen. Partners ook op hoogte houden van aanpassingen.
	Verbreden en verdiepen		Samenwerking uitgebreid naar alle sturingsniveaus. Kan pas bij goed functioneren van ketensamenwerking. Resultaten van samenwerking worden zichtbaar (wordt ook gevraagd).
5.1	Vervlechting van de organisaties	Afstemming binnen moederorganisaties Registratiesystemen koppelen	Werkwijze in eigen organisaties ook aanpassen. Afstemmen van werkprocessen, koppelen van registratiesystemen.
5.2	Werkzaam registratiesysteem	Bereikbaar systeem Duidelijk systeem (voor iedereen)	Hoe meer vertrouwen, hoe soepeler informatie-uitwisseling. Handig voor collega's buiten overleg. Verkleint kans op dubbel werk.
5.3	Gevorderde vervlechting	Samenwerking op alle niveaus Oplossing van problemen door verschillen	Personeel op alle niveaus werken mee aan samenwerking. Kijken naar verschillen tussen ketenpartners en de problemen daardoor oplossen.

Bijlage 4: Codeerschema standaardisering**Standaardisering**

Nr.	Conditie	Termen	Definitie
1	Afstemming	Samenwerken Dezelfde uitkomst in dezelfde situaties	Kan een positief gevolg zijn van standaardisering. Afstemming van het werk van meerdere werknemers/verschillende organisaties → in gelijke omstandigheden worden dezelfde handelingen uitgevoerd en hebben gelijke situaties dezelfde uitkomst.
2	Duidelijkheid	Overzicht van de interventies	Duidelijk beeld van welke stappen in welke situatie. Overzicht van de mogelijkheden. Elke handeling wordt zo eenvoudig mogelijk gemaakt.
3	Foutvraag	Meerdere mensen doen zelfde werk	Er wordt door meerdere mensen aan dezelfde cases gewerkt → kans op fouten groter
4	Toepasbaarheid	Aansluiting bij praktijk/cases	Professionals ervaren problemen met toepassen van abstracte interventies in een concrete situatie. Het formuleren van een duidelijk doel kan hierbij helpen
5	Leesbaarheid	Inzicht in werking	De mate van helderheid van de gestandaardiseerde werkwijze. Is het instrument duidelijk voor de uitvoerenden? Afbakening van het onderwerp van standaardisatie kan hierbij helpen.
6	Informele regels	Werken om gestandaardiseerde werkwijze om	Door invloed van uitvoerenden kunnen informele regels gevolgd worden in plaats van de standaardisatie. Daardoor kunnen controleproblemen ontstaan en kan werkwijze steeds verder afwijken van bedoelde werkwijze.
7	Controleproblemen		Door standaardisatie wordt werkproces opgedeeld, kan moeilijk worden om tot een algemeen oordeel te komen. (meer managers probleem)
8	Enthousiasme uitvoerenden	Positief over pilot Positief over werkwijze Positief over samenwerking	Uitvoerenden moeten enthousiast zijn voor een positieve werking van de gestandaardiseerde werkwijze. Enthousiasme kan verminderen door onvoldoende overleg met uitvoerenden. Kan ook verminderen als zij zich tekort geschoten voelen tegenover de cliënt (geen persoonlijke aandacht).
9	Geloofwaardigheid opstellers standaardisatie	Kennis van werkveld	Standaardisering moet gebaseerd zijn op de praktijk/kennis van het werkveld om het geloofwaardig te maken. Als het niet geloofwaardig is zullen de uitvoerenden de standaardisatie minder serieus nemen.

Bijlage 5: Interventielijst**Interventie**

1. Vrouw naar opvang /time out
 2. Alsnog opmaken RIHG (norm. procedure van hulp na huisverbod volgt, SHG is casemanager)
 3. Inwerking stellen van het stelsel van Bewaken en Beschermen
 4. Directe hulp, er op af (optie politie of team huisverbod MJD)
 5. Bij twijfel inzicht in pleger recidive (kans op herhaling en escalatie) --> aanvragen van B-safer onderzoek door RN
 6. Nader politieonderzoek (ten behoeve van vervolging OM)
 7. Tel. contact met alle betrokkenen (ASHG) (doel motivatie hulp en doorverwijzing)
 8. Doorverwijzing bestaande hulpverlening (d.w.z. hulp die al in gezin aanwezig)
 9. Doorverwijzing o.b. van bestaande aanpak 1e Hulp bij HG, doorverwijzing OGGz-netwerk.
 10. Doorverwijzing OGGz-netwerk bij geen contact krijgen met betrokkenen
 11. Doorverwijzen naar gespecialiseerde hulp (VNN, Lentis, AFPN)
 12. Bezoek buurtagent en/of AMW die bekend zijn met gezin
 13. Inschakelen Slachtofferhulp Nederland
 14. Geen actie, alleen de melding registreren
 15. Geen actie, is al voldoende actie ondernomen/opgestart voor casusoverleg (Huisverbod etc.)
 16. Overdracht ander casusoverleg/ zorgnetwerk/ vangnet
- M. Meer informatie ophalen om al dan niet interventie op te baseren
A. Anders (zo min mogelijk gebruiken)

Totaal aantal uitgezette interventies

Bijlage 6: Codeerschema ketensamenwerking

Schema ketensamenwerking

Interview	Conditie																				
	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	3.1	3.2	3.3	4.1	4.2	4.3	5.1	5.2	5.3
1		2				2	2			2	2		2/3	1					1		
2										1	3		3	1				1			
3								1		2			1							1	
4	1					1	2	1	2			3	2			1					
5							1				2		3					1			
6							5			5			1	3	1						
7						1					2			4	1						
8							2			3	2		1	1							
9																					
10																					
11										1											
12							2														
13																					

- 1.1 bestaande samenwerking
- 1.2 besef van urgentie
- 1.3 initiatief en regie van de nabije overheid
- 1.4 overheid schept optimale context
- 1.5 (extra) subsidie
- 1.6 gezamenlijke voorbereiding en draagvlak van de organisaties
- 1.7 alle relevante partners vanaf het begin betrokken
- 2.1 praktijk leidt de bestuurders
- 2.2 alle doelen verwerkt in gezamenlijk doel
- 2.3 duidelijke taakverdeling
- 2.4 effectief methodiek
- 2.5 bestuurlijke bereidheid en kracht
- 3.1 motivatie (ruimte vanuit organisaties)
- 3.2 relatie merkbaar in de praktijk
- 3.3 vaardigheden van de uitvoerenden
- 4.1 structuur aanbrengen
- 4.2 aanstellen ketenregisseur
- 4.3 feedback en sancties geven
- 5.1 vervlechting van de organisaties
- 5.2 werkzaam registratiesysteem
- 5.3 gevorderde vervlechting

Bijlage 7: Codeerschema standaardisering

Interview	Conditie								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1				6		2		2	
2		1		4		2			
3				3					
4		1		3				1	1
5		1		2	1				
6				2	1	1			
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									

- 1 afstemming
- 2 duidelijkheid / overzicht
- 3 foutvraag
- 4 toepasbaarheid
- 5 leesbaarheid
- 6 informele regels
- 7 controleproblemen
- 8 enthousiasme uitvoerenden
- 9 geloofwaardigheid opstellers standaardisatie

Extra labels:

Professionaliteit (geïnterviewde 2)