

Hoe effectief zijn de **casusoverleggen binnen Veiligheidshuizen**? Onderzoekers van de Avans Hogeschool hielden de **aanpak van huiselijk geweld** in Brabantse Veiligheidshuizen tegen het licht. En presenteren **vier voorwaarden voor effectief casusoverleg**.

Illustratie: Hans Sprangers



De aanpak van huiselijk geweld in Brabantse Veiligheidshuizen

WITTE VLEKKEN IN CASUSOVERLEGGEN

door **Bas Vogelvang, Henk Hulsen, Robin Christiaan van Halderen en Collin Hoogeveen**

De auteurs zijn werkzaam bij het Expertisecentrum Veiligheid van de Avans Hogeschool.

Ondanks het brede draagvlak lijken Veiligheidshuizen zich nog steeds te moeten bewijzen tegenover hun financiers en zelfs tegenover de deelnemende organisaties. Hoe komt het toch dat het zo lastig is om de effectiviteit van Veiligheidshuizen – en het casusoverleg in het bijzonder – aan te tonen? Die kwestie heeft geleid tot de vraag van het onderzoek dat in dit artikel wordt besproken: welke factoren in

en rondom de casusoverleggen huiselijk geweld binnen de Veiligheidshuizen in de provincie Noord-Brabant bevorderen of belemmeren de effectiviteit van deze overleggen? Het onderzoek is uitgevoerd tussen 2010 en 2012 in zeven Brabantse Veiligheidshuizen in opdracht van de gemeente 's-Hertogenbosch en de provincie Noord-Brabant. De opdracht was zeer specifiek: richt het onderzoek op de percepties en ervaringen van 'effectief handelen' bij de deelnemers en andere direct betrokkenen bij het casusoverleg. Daarbij viel de keuze op het zorgoverleg huiselijk geweld, omdat dit casusoverleg in alle Veiligheidshuizen aanwezig is en bekend staat als een complex overleg.

SCHILLEN

Het onderzoek kent twee uitgangspunten (figuur 1). Allereerst is erkend dat het casusoverleg in een Veiligheidshuis niet op zichzelf staat. Het Veiligheidshuis is een onderdeel van verschillende ketens en wordt aangestuurd en beïnvloed vanuit diverse contexten. In het onderzoek is de omgeving ingedeeld in vier zogenaamde schillen. Het casusoverleg bevindt zich in het centrum (schil 1) met daaromheen het Veiligheidshuis (schil 2). Vervolgens kennen we de interne omgeving van de moederorganisaties (schil 3) en ten slotte de beleidsmatige en politieke contexten (schil 4). Ten tweede is in dit onderzoek bij het bestuderen van effectiviteit gebruikgemaakt van methoden uit handelingsonderzoek, oftewel wat Sjaak Kohnraad in zijn oratie *action research* noemt. Dat betekent dat de beleving van de deelnemers aan het casusoverleg het begin- en eindpunt van het onderzoek is. Onderzoeksvragen zijn dan bijvoorbeeld: Wat zien zij als effectiviteit? Als zij concrete verbeteringen nastreven om effectiever te zijn, wat komen zij dan tegen en wat kunnen wij daar van leren?

Het onderzoek is onderverdeeld in twee fasen en vond plaats in vier Veiligheidshuizen. De drie andere Veiligheidshuizen in Noord-Brabant fungeerden als kennispartners: zij gaven tussentijds reacties op de resultaten. In de eerste fase zijn in de vier onderzochte Veiligheidshuizen intakegesprekken gevoerd met een kernteam. In deze intake zijn speerpunten benoemd voor observaties tijdens het casusoverleg huiselijk geweld. Vervolgens hebben onderzoekers observaties uitgevoerd, waarbij zij naast de speerpunten ook eigen observatiepunten volgden. De onderzoekers registreerden onder meer: Welke doelen heeft het overleg? Wat is de doelgroep precies? Hoe vult de voorzitter zijn rol in? Hoe vindt besluitvorming plaats? Welk gebruik maken professionals van wetenschappelijke kennis over de aanpak van huiselijk geweld? De observaties zijn gevolgd door een nagesprek waarin de observatoren feedback gaven. Dit leidde tot een verbeterplan. Met ondersteuning van de onderzoekers hebben de deelnemers aan het casusoverleg vervolgens geprobeerd het plan te realiseren in schil 1, 2 en 3.

Daarvoor werden acties ingezet zoals extra overleggen, aangepaste regels en nieuwe afspraken. In de tweede fase van het onderzoek zijn de interviews en observaties herhaald. Er is teruggeblikt op de resultaten van het verbeterplan en er is gesproken over de redenen dat verbeterpunten wel of niet gerealiseerd zijn. Op die manier is uiteindelijk een lijst opgesteld van bevorderende en belemmerende factoren voor een effectief casusoverleg (tabel 1).

ZICHT

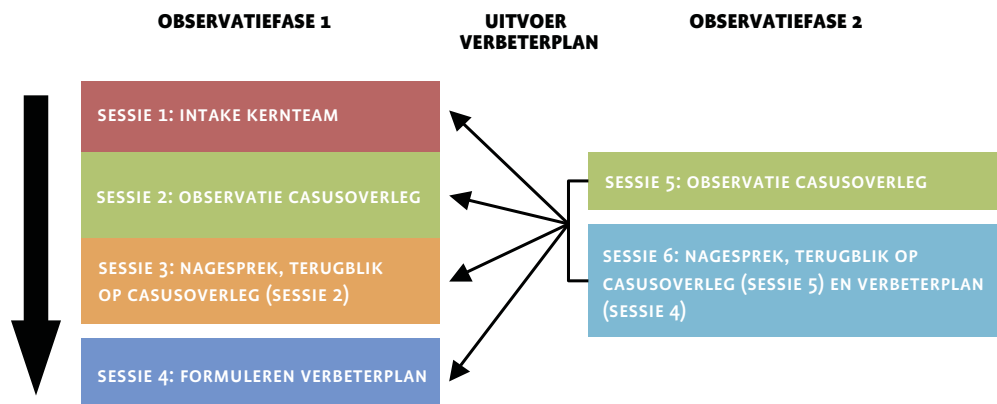
Het voert voor de omvang van dit artikel te ver om alle verbeterpunten en de realisatie daarvan te beschrijven. We focussen op één verbeterpunt dat cruciaal is om een effectief casusoverleg te realiseren: monitoring, dat wil zeggen het krijgen en behouden van zicht op behaalde resultaten.

Het Veiligheidshuis zet processen in gang zonder ze af te sluiten

Mogelijke indicatoren van de effectiviteit van het casusoverleg huiselijk geweld zijn onder andere het eerder stoppen van huiselijk geweld, het verbeteren van begeleiding aan slachtoffers, en het bevorderen van de ontwikkeling van bedreigde kinderen. Als casusoverleggen (schil 1) of Veiligheidshuizen (schil 2) willen vaststellen of de besluiten en afspraken in het casusoverleg positief bijdragen aan deze doelen, hebben zij informatie nodig. Die informatie hebben zij nu niet of onvoldoende, blijkt uit ons onderzoek. De informatie komt vanuit de moederorganisaties niet bij de casusoverleggen terecht, of de moederorganisatie heeft deze informatie zelf ook niet. Het Veiligheidshuis zet dus processen in gang zonder ze formeel af te (kunnen) sluiten of bij te (kunnen) stellen. In vaktermen: de procesbeheersing (de cyclus van *plan, do, check, act*, PDCA) binnen het netwerk is nog onvoldoende ontwikkeld.

>>

Figuur 1 > Onderzoeksofzet

**BESTE VRIEND**

Hoe komt het dat de procesbeheersing in vrijwel alle onderzochte Veiligheidshuizen te wensen overlaat? Mogelijk heeft het te maken met de zware vertegenwoordiging van de zorgsector in de Veiligheidshuizen, en denken of handelen deze partners nog onvoldoende in termen van PDCA. Daarmee is de focus in de moederorganisaties lang blijven liggen op het uitvoerende werk en is de regel- en beheersfactor – die van oudsher niet de beste vriend is van praktijkprofessionals – onderontwikkeld gebleven. De moederorganisaties en ook het casusoverleg hebben hierin dus niet voorzien. Het ligt in de lijn der verwachting dat vanuit landelijke top-downsturing een meer beheers- en bedrijfsmatige manier van werken wordt ontwikkeld (schil 4). Maar dat is niet gebeurd, omdat men op dat niveau in macro-termen over Veiligheidshuizen lijkt te denken. Het gevolg is dat de problematiek van procesbeheersing op mesoniveau, namelijk binnen het Veiligheidshuis (schil 2), is blijven liggen. Monitoring is zodoende een witte vlek in de wereld van Veiligheidshuizen.

De vraag is dan wie verantwoordelijk is voor het inrichten van de procesbeheersing. Het onderzoek suggereert dat de verantwoordelijkheid ligt bij de moederorganisaties, die daarbij gestimuleerd moeten worden door de eindverantwoordelijke van het regionale netwerk, namelijk de centrumgemeente(n).

Deelnemers aan het casusoverleg krijgen onvoldoende steun voor hun activiteiten

Op basis van de gemaakte verbeterplannen – en de ervaringen met de uitvoering ervan – is een overzicht gemaakt van bevorderende en belemmerende factoren voor de effectiviteit van het casusoverleg huiselijk geweld (tabel 1). Deze lijst omvat meer aandachtspunten dan het verbeteren van monitoring.

Hoewel niet alle aandachtspunten van toepassing zijn op elk van de onderzochte Veiligheidshuizen, is de tabel wel nuttig als algemene checklist. Met deze lijst kunnen deelnemers en andere betrokkenen bij casusoverleggen huiselijk geweld nagaan of zij voldoende in staat zijn en in staat worden gesteld om effectief te handelen.

TWIJFELS

De deelnemers aan ons onderzoek onderstrepen dat het casusoverleg huiselijk geweld eraan bijdraagt om de doelstellingen van de Veiligheidshuizen te behalen. Ze hebben vertrouwen in hun aanpak en zien die aanpak gesteund door een groot aantal bevorderende factoren. De procesbeheersing (de PDCA-cyclus) binnen het netwerk

Tabel 1 > Bevorderende en belemmerende factoren voor het casusoverleg zorg huiselijk geweld (per schil)

BEVORDEREND

- Gezamenlijke besluitvorming zorgt voor draagvlak en betrokkenheid (schil 1)
- Sturende rol van de voorzitter (schil 1)
- Gedreven deelnemers die cliëntgericht werken (schil 1)
- Apart overleg voor complexe casussen (schil 1)
- Facilitering door het Veiligheidshuis wat betreft locatie, documentatie, werkprocessen (schil 2)
- Bestuurlijke basis: documenten voor uniforme werkwijze en werkprocessen en duidelijke taken- en rollenbeschrijving (schil 2)
- Belangrijke netwerkende rol van de politie (schillen 2 en 3)
- Steunpunt Huiselijk Geweld: natuurlijke regisseur en contactpunt centrumgemeente (schil 3)
- De PDCA-cyclus wordt bevorderd door het werken met een methode voor integrale jeugdbescherming (schillen 1, 2 en 3)

BELEMMEREND

- Onzekerheid en onduidelijkheid over privacy (schil 1)
- Onduidelijke of ontbrekende SMART-doelen op het niveau van casusoverleg (schil 1)
- Onvoldoende selectiecriteria, inputvereisten voor bespreking en afspraakregistratie (schil 2)
- Tijdsgebrek nodigt niet uit tot een reflexieve houding bij de deelnemers (schil 3)
- Moederorganisaties meten resultaten niet en verantwoordt zich niet (schil 3)
- Vertrek van het OM uit het zorgoverleg huiselijk geweld heeft het vertrouwen in het OM en het Veiligheidshuis beschadigd (schil 3)
- De PDCA-cyclus ontbreekt: het Veiligheidshuis zet processen in gang zonder ze formeel te meten (schillen 1, 2 en 3)
- Centrumgemeenten en landelijke platforms zorgen niet alleen voor ondersteuning maar ook voor turbulentie en verstoring (schil 4)

blijft echter nog onvoldoende ontwikkeld. De moederorganisaties lijken niet in staat om de resultaten te laten zien van plannen die in het kader van het Veiligheidshuis tot stand komen. Bovendien ziet een deel van de moederorganisaties het casusoverleg in het ('externe') Veiligheidshuis nog onvoldoende als een onderdeel van de interne organisatie en eigen hulpverleningsprocessen. Er spelen ook twijfels: een deel van de deelnemende organisaties is (nog) niet volledig overtuigd van de meerwaarde van deelname aan het casusoverleg in (schil 3). In reactie daarop stellen stakeholders in beleid en politiek (schil 4) vragen over effectiviteit: wat leveren alle investeringen in het Veiligheidshuis ons eigenlijk op? De deelnemers aan het casusoverleg worden op deze manier geconfronteerd met onvoldoende steun voor hun activiteiten en met een turbulente omgeving die hun werk bemoeilijkt.

De crux ligt in het moment waarop beleid en politiek (schil 4) de effectiviteitsvraag aan de Veiligheidshuizen mogen stellen. Dat kan pas als de moederorganisaties de informatiepositie binnen het Veiligheidshuis in hun regio op orde hebben. En als zij hun commitment hebben getoond.

Het onderzoek in de Brabantse Veiligheidshuizen concludeert dat er vier essentiële voorwaarden zijn voor effectief casusoverleg voor de aanpak van huiselijk geweld. De eerste voorwaarde is dat de direct én indirect bij het casusoverleg betrokken organisaties hun verantwoordelijkheid nemen en voor het netwerk verantwoording afleggen over de inspanningen om huiselijk geweld aan te pakken. De eenvoudigste manier om dat te doen is door een regisseur aan te stellen die werkt met de PDCA-systematiek. Het Veiligheidshuis houdt daarbij toezicht en rapporteert. De tweede voorwaarde is dat moederorganisaties casussen voorzien van een specifieke en passende tijdvergoeding. Ten derde is het van belang dat Veiligheidshuizen de overstap maken naar verregaande samenwerking en daarbij gezamenlijk verantwoordelijkheid nemen en verantwoording afleggen. In Noord-Brabant is hierbij een belangrijke rol weggelegd voor het overlegplatform van Brabantse Veiligheidshuizen. Ten slotte zou de overheid – de (centrum)gemeenten in het bijzonder – moeten komen met langetermijnbeleid en kaders. Zo geven zij de Veiligheidshuizen meer duidelijkheid en zekerheid. <<

De overheid moet komen met langetermijnbeleid