

SAMENVATTING

Aanleiding

Naar aanleiding van signalen dat slachtoffers tegen hun wens in door Slachtofferhulp Nederland niet altijd worden doorverwezen naar gespecialiseerde hulp, heeft RegioPlan een verkennend onderzoek uitgevoerd naar de doorverwijzing vanuit Slachtofferhulp Nederland naar andere dienst- en hulpverlenende instanties. In het onderzoek is de verwijspprocedure in kaart gebracht en is een aantal aandachtspunten aan het licht gebracht.

Methode

Om de benodigde informatie te verzamelen hebben groepsgesprekken plaatsgevonden met vrijwilligers, teamleiders, een aantal trainers en een vertegenwoordiging van het management van Slachtofferhulp Nederland. In het onderzoek is niet gesproken met slachtoffers.

Resultaten

De gesprekken met teamleiders, vrijwilligers en management bieden geen aanknopingspunten om te veronderstellen dat er te weinig wordt doorverwezen.

Op een aantal punten wijken vrijwilligers en teamleiders echter af van het beleid. Daarnaast kent de doorverwijspprocedure een aantal aandachtspunten die zowel het proces van doorverwijzen als de registratie van doorverwijzen beïnvloeden.

Afwijkingen beleid

Definitie-
verschillen
doorverwijzen

Over wat doorverwijzing precies inhoudt, verschillen de meningen. Volgens het management van Slachtofferhulp Nederland is verwijzen zowel het begeleiden als niet-begeleiden doorverwijzen van een cliënt. Dit betekent dat ook het adviseren van een cliënt om gespecialiseerde hulp te zoeken onder verwijzen valt. De informatie in de verschillende beleidsdocumenten is hierover echter niet eenduidig. Daarbij worden verschillende termen gehanteerd voor dezelfde begrippen. Deze onduidelijkheid met betrekking tot de definitie van doorverwijzen, zien we terug in de praktijk. De ene vrijwilliger hanteert een engere definitie van verwijzen dan de andere.

Geen
eenduidige
registratie

Deze visieverschillen hebben invloed op de wijze waarop de verwijzing wordt geregistreerd: wat de ene vrijwilliger wel als verwijzing registreert, wordt door de andere vrijwilliger niet als zodanig geregistreerd. Omdat de registratie niet door alle teamleiders wordt gecontroleerd (en fouten niet altijd worden hersteld), leent de registratie zich niet voor het doen van uitspraken over het aantal doorverwijzingen.

Overleg
teamleider

Het beleid van Slachtofferhulp Nederland schrijft voor dat bij een (op handen zijnde) doorverwijzing, te allen tijde de teamleider dient te worden geconsulteerd. In de praktijk gebeurt dit echter meestal niet.

- Verwachtings-
management Een ander aspect waarbij wordt afgeweken van het beleid, heeft betrekking op het moment waarop de grenzen aan de dienstverlening kenbaar worden gemaakt. Volgens het beleid dient dit in een zo vroeg mogelijk stadium te gebeuren en bij voorkeur in het eerste gesprek. In de praktijk gebeurt dit vaak later, omdat vrijwilligers eerst een vertrouwensband met de cliënt willen opbouwen. Het is echter de vraag of dit bij ernstige situaties wenselijk is, omdat dan een snelle doorverwijzing juist dan van belang is.
- Check op
aankomst Ook de afsluiting verloopt niet altijd conform het beleid. Volgens het beleid moet altijd achteraf contact worden opgenomen met de cliënt om na te gaan of deze bij de betreffende instantie is gearriveerd. Hoewel de meeste vrijwilligers aangeven dit te doen, doet een deel dit nooit of slechts in bepaalde situaties.

Oorzaken afwijkingen van beleid

Onbekendheid van het beleid is een van de redenen voor het afwijken van het beleid. Het Handboek Diensten, waarin het meest recente beleid is beschreven, is niet in alle regio's geïmplementeerd en wordt dus ook niet gebruikt door alle vrijwilligers. Daarnaast wordt afgeweken van het beleid, omdat vrijwilligers en teamleiders verschillende interpretaties van en een individuele invulling aan het beleid geven, omdat vrijwilligers liever overleggen met collega-vrijwilligers of van mening zijn dat ze ervaren genoeg zijn om zelf de keuze te maken.

Aandachtspunten

- Bemoeilijkende
factoren In de praktijk kunnen zich verder nog omstandigheden voordoen die het doorverwijzingsproces bemoeilijken, zoals een afwerende houding van een cliënt ten opzichte van de doorverwijzing of het moeilijk kunnen loslaten van de cliënt. Hiervoor is in de trainingen veel aandacht, maar het blijft in de praktijk lastig.
- Kennis
sociale kaart In een aantal regio's schiet de kennis van de sociale kaart te kort. Hoewel dit in de praktijk niet tot problematische situaties leidt (omdat bij twijfel bijvoorbeeld altijd overleg kan plaatsvinden met de teamleider) is dit wel een aandachtspunt.
- (Voor)oordelen
instanties De verwijzing wordt daarnaast beïnvloed door het eigen oordeel van de hulpverlenende vrijwilliger of de cliënt over een bepaalde hulpverlenende instantie. Teamleiders proberen met sturing deze invloed zoveel mogelijk te beperken, maar kunnen hier niet altijd op toezien, omdat ze niet alle dossiers kennen.

Conclusie

Aanleiding voor dit onderzoek waren gegevens uit eerder onderzoek, waaruit bleek dat een deel van de slachtoffers tegen hun wens in niet is doorverwezen naar gespecialiseerde hulp. Dit gegeven werd door de gesprekspartners in het huidige onderzoek niet herkend; men denkt niet dat er sprake is van het ongewenst uitblijven van doorverwijzingen. Wat de verklaring is voor deze discrepantie wordt uit dit onderzoek niet duidelijk, maar er kan een aantal mogelijke oorzaken worden genoemd. Zo kan het zijn dat het slachtoffer een doorverwijzing niet als zodanig heeft ervaren, omdat hij zelf het initiatief heeft genomen, of dat hij het zich niet meer herinnert. Ook kan het zijn dat het

slachtoffer een doorverwijzing wenste, maar dat dit op grond van de klachten niet nodig was.

De gesprekken met teamleiders, vrijwilligers en management bieden geen aanknopingspunten om te veronderstellen dat er te weinig wordt doorverwezen. Een kanttekening hierbij is dat er op een aantal punten afgeweken wordt van het beleid, waarvan het de vraag is of dit wenselijk is. Daarbij is er een aantal situaties die om andere redenen (bijvoorbeeld omdat ze een goede doorverwijzing bemoeilijken) de aandacht verdienen. Een voorbeeld hiervan is het tekortschieten van de kennis van de sociale kaart.

