

# Casemanagement levensdelicten

Een evaluatie van het project

*'Voorziening voor nabestaanden van slachtoffers van levensdelicten'*

van Slachtofferhulp Nederland over de periode 2008 tot 2010

Anton van Wijk

Ilse van Leiden

Henk Ferwerda

# Case management levensdelicten

Een evaluatie van het project

*'Voorziening voor nabestaanden van slachtoffers van levensdelicten'*

van Slachtofferhulp Nederland over de periode 2008 tot 2010

Anton van Wijk

Ilse van Leiden

Henk Ferwerda



# Inhoudsopgave

	<b>Voorwoord</b>	<b>5</b>
<b>1.</b>	<b>Inleiding</b>	<b>7</b>
<b>2.</b>	<b>Opzet en uitvoering van het evaluatieonderzoek</b>	<b>9</b>
2.1	Organigram SHN	9
2.2	Monitoren van de projectorganisatie	9
2.3	Interviews met interne en externe respondenten	11
<b>3.</b>	<b>Resultaten</b>	<b>13</b>
3.1	Input	13
	3.1.1 <i>Doelstelling</i>	13
	3.1.2 <i>Doelgroep</i>	14
	3.1.3 <i>Profiel casemanager</i>	15
	3.1.4 <i>Contactmomenten</i>	18
	3.1.5 <i>Middelen</i>	19
	3.1.6 <i>Projectorganisatie</i>	21
	3.1.7 <i>Risicofactoren</i>	21
3.2	Throughput	22
	3.2.1 <i>Overlegvormen en -momenten</i>	22
	3.2.2 <i>Werkmethodiek</i>	23
	3.2.3 <i>Communicatie en samenwerking</i>	24
	3.2.4 <i>Contacten met doelgroep</i>	25
3.3	Output	27
	3.3.1 <i>Resultaten</i>	27
	3.3.2 <i>Tevredenheid</i>	29
<b>4</b>	<b>Samenvatting en conclusies</b>	<b>35</b>
4.1	Het onderzoek	35
4.2	De voorziening nabestaanden: kwaliteit, opzet en uitvoering	35
4.3	Beschouwing	38
	<b>Literatuur</b>	<b>41</b>
	<b>Bijlagen</b>	
	Bijlage 1 – Organigram SHN	43
	Bijlage 2 – Profiel casemanager	44
	Bijlage 3 – Logboeken casemanagers	47
	Bijlage 4 – Scores Kastelein (alleen eerste en laatste scores)	62



# Voorwoord

In dit rapport wordt verslag gedaan van het evaluatieonderzoek naar het project 'Voorziening voor nabestaanden van slachtoffers van levensdelicten' van Slachtofferhulp Nederland (SHN) in opdracht van het ministerie van Veiligheid & Justitie. Dit onderzoek liep van 2008-2010. Parallel aan dit onderzoek werd een langlopend onderzoek onder de nabestaanden zelf gehouden. Dat onderzoek door allerlei omstandigheden medio 2012 afgerond. Aanvankelijk was het de bedoeling dat er een integrale rapportage zou worden opgesteld. Op verzoek van de onderzoekers is in 2012 besloten om twee afzonderlijke rapportages op te stellen. Dit betekent dat de resultaten uit het onderhavige evaluatieonderzoek niet (meer) van toepassing hoeven te zijn op de huidige werkwijze van de medewerkers van SHN die met nabestaanden te maken hebben. Daarbij komt dat in 2010 de voorziening een structurele financiering heeft gekregen waarmee het projectmatige karakter ervan is komen te vervallen en ook de beslissing tot eventuele continuering van de voorziening op basis van de evaluatie niet meer relevant is.

*Anton van Wijk, Ilse van Leiden & Henk Ferwerda*  
Arnhem, 2012



# 1 Inleiding

Slachtoffers van misdrijven kunnen sedert de jaren tachtig van de vorige eeuw hulp en ondersteuning krijgen van Slachtofferhulp Nederland (SHN). Jaarlijks doen ruim 100.000 mensen een beroep op medewerkers van SHN. Medio 2000 blijkt het generieke aanbod van SHN tekort te schieten voor een specifieke groep, namelijk de nabestaanden van slachtoffers van levensdelicten (moord en doodslag). De ervaring met deze doelgroep leerde dat de geboden hulp door de vrijwilligers van SHN onvoldoende gestructureerd was en dat de afstemming met de ketenpartners beter kon. Daarnaast hadden niet alle SHN-medewerkers voldoende kennis over bijvoorbeeld rouwverwerking. Met name de lotgenotenorganisaties Stichting Aandacht Doet Spreken en de Vereniging Ouders van een Vermoord Kind hebben aangedrongen op de inzet van professionals door SHN om optimaal tegemoet te komen aan de behoeften van deze specifieke doelgroep.

In 2007 is de 'Voorziening voor nabestaanden van slachtoffers van levensdelicten' van start gegaan. Centraal in de nieuwe voorziening staat de casemanager. De casemanagers zijn professionele, betaalde medewerkers van SHN. Zij worden direct na een moord of doodslag ingezet om ervoor te zorgen dat nabestaanden de juiste hulp krijgen. Teneinde de voorziening vorm en inhoud te geven, is een projectorganisatie opgericht met als doel het casemanagement verder te ontwikkelen en te implementeren in de organisatie en werkwijze van SNH. Daarbij zou tevens aansluiting moeten worden gezocht bij andere instanties die beroepsmatig te maken hebben met deze doelgroep, waaronder de politie c.q. familiechercheurs. Het project is in 2007 in drie pilotregio's gestart en eind 2010 geëindigd.<sup>1</sup>

Aan Bureau Beke is gevraagd om een onderzoek naar de voorziening voor nabestaanden te doen dat bestaat uit twee op zichzelf staande delen en waarvan in afzonderlijke rapportages verslag wordt gedaan. Het eerste deel betreft onderhavige rapportage, waarin de evaluatie van de projectorganisatie centraal staat. Het tweede deel gaat inhoudelijk in op de behoeften en problemen van de nabestaanden, de ontwikkelingen daarin over de tijd gezien en de wijze waarop de casemanagers hulp en ondersteuning hebben geboden.<sup>2</sup>

## Probleemstelling

*In hoeverre is het project 'voorziening nabestaanden' adequaat opgezet en uitgevoerd?*



Rondom drie hoofdthema's (projectontwikkeling, samenwerking en kwaliteit) zijn de volgende onderzoeksvragen gesteld.

### 1) Projectontwikkeling

- a. Hoe verloopt de methodiekwontwikkeling binnen het project (het casemanagement)?
- b. Welke knelpunten en succesfactoren komen in de praktijk naar voren?
- c. Welke capaciteitsinzet en tijdsinvestering is nodig (per zaak)?
- d. Op welke wijze vindt registratie van welke gegevens plaats?
- e. Op welke wijze zijn knelpunten te tackelen en succesfactoren te benutten?

### 2) Samenwerking

- a. Hoe verloopt de interne samenwerking en afstemming van taken en rollen? (casemanagers en vrijwilligers)?
- b. Hoe verlopen de externe samenwerking en afstemming van taken en rollen (politie (familieonderzoekers), Openbaar Ministerie, gemeente, GGZ e.a.)?
- c. In hoeverre sluiten de taken en verantwoordelijkheden van samenwerkende partners op elkaar aan (is er sprake van overlap of juist hiaten)?

### 3) Kwaliteit

- a. Wat is de kwaliteit van de opzet en uitvoering van het project?
- b. In hoeverre is er voldoende kennis, kunde en ervaring aanwezig?
- c. Welke aspecten of activiteiten ontbreken in het project of krijgen onvoldoende aandacht en op welke wijze kunnen deze in het project geïmplementeerd worden?
- d. Hoe kan het project in de bestaande organisatie worden geïntegreerd (ingebed)?
- e. In hoeverre zijn de partners en nabestaanden tevreden over de voorziening?

### Eindnoten

1. Het gaat om de (samengevoegde) regio's Noord, Zuid West en Haaglanden.
2. Zie Van Wijk et al. (2013).

## 2 Opzet en uitvoering van het evaluatieonderzoek

In dit hoofdstuk worden de opzet en uitvoering van het evaluatieonderzoek beschreven. Als eerste komt het organigram van Slachtofferhulp Nederland (SHN) aan de orde waaruit de positie van de projectgroep binnen de gehele organisatie blijkt. Paragraaf twee gaat in op hoe de projectorganisatie is gemonitord, namelijk aan de hand van het model van Kastelein (1990), die verschillende fasen onderscheidt: *input*, *throughput* en *output*. Tot slot worden de interviews als onderzoeksmethode behandeld.

### 2.1 Organigram SHN

Het casemanagementteam c.q. de projectgroep ressorteert ten tijde van het onderzoek onder de algemeen directeur van SHN. Er is sprake van een centrale aansturing. Aanvankelijk maken vijf casemanagers deel uit van de projectgroep, samen met een projectleider en projectsecretaris. Tijdens het evaluatieonderzoek, dat van 2008 tot 2010 loopt,<sup>1</sup> hebben verschillende wijzigingen plaatsgevonden in de organisatie en inrichting van het project. Een van de belangrijkste is dat er in 2010 structurele financiering is toegezegd voor het casemanagement, waarmee het projectmatige karakter van de voorziening feitelijk is komen te vervallen (zie verder hoofdstuk 3). Vanaf die tijd zijn er in totaal vijftien nieuwe casemanagers geworven. De projectgroep is overigens tot eind 2011 in tact gehouden ten behoeve van het onderzoek onder de nabestaanden. Vanaf 2011 heeft SHN besloten om het casemanagement levensdelicten onder te brengen bij de regio's. Vanaf dat moment is de centrale aansturing overgegaan naar een decentrale aansturing door de regiodirecteuren (zie bijlage 1).

### 2.2 Monitoren van de projectorganisatie

Het monitoren van de projectorganisatie heeft systematisch plaatsgevonden aan de hand van het projectorganisatiemodel 'Modulair organiseren' van Kastelein (1990). Het model is empirisch onderzocht aan de hand van zeven grootschalige studies, waarbij in totaal 760 verschillende organisatievormen zijn onderzocht. Het model kent een specifieke toepassing voor projectorganisaties.<sup>2</sup> Het model bestaat uit drie onderdelen, te weten projectopgave, projectorganisatie en projecteffectiviteit (zie voor uitleg het tekstkader).

#### Het Kastelein-model

##### 1. Projectopgave (*input*)

Aard van probleemstelling of doelstelling. 'hard' d.w.z. het produceren van concrete, materiële producten, 'zacht' d.w.z. het verbeteren van abstractere zaken zoals kwaliteit, tevredenheid en behoeftebevrediging.

Projectomstandigheden. Hieronder vallen de minimumvoorwaarden (randvoorwaarden), risicofactoren (bedreigingen voor de effectiviteit van de projectorganisatie) en congruentievoorwaarden (afstand tussen doelstelling en projectinrichting) van een project.

### 2. Projectorganisatie (throughput)

Vaak is een projectorganisatie een voortvloeisel uit een al bestaande, blijvende organisatie waaruit een project voortkomt en uiteindelijk daarin ook weer oplost. De projectorganisatie bestaat uit de volgende onderdelen:

Projectstructuur: de opbouw van het project in termen van bestuur en overleg

Projectaanpak: gebezigde werkmethoden in een project; de methodiek of gehanteerde techniek

Projectinstrumentarium: middelen/instrumenten die de voortgang en beoogde effectiviteit van het project moeten bewaken. Te denken valt aan: fasering en planning, kwaliteitsbewaking en evaluatie en budgettering van personeelsinzet.

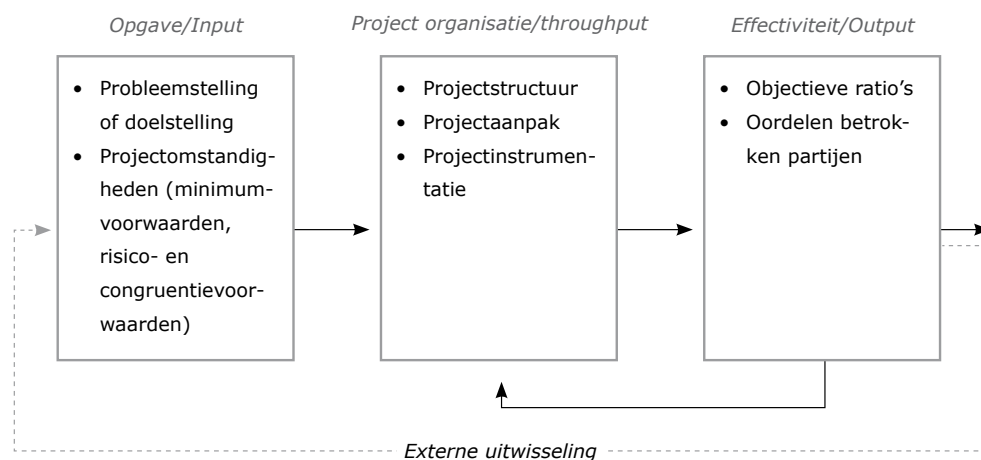
### 3. Project effectiviteit (output)

Objectieve ratio's: De verhoudingscijfers tussen wat men gepland of begroot heeft en wat werkelijk nodig is geweest in termen van (personeels)capaciteit en doorlooptijd. En de mate waarin feitelijk met het project behaald is wat er mee beoogd werd.

Oordelen betrokken partijen: niet alleen de opdrachtgever, maar alle projectleden, deskundigen en betrokkenen in het veld waar het project consequenties voor heeft.

De drie voornoemde onderdelen – *input*, *throughput* en *output* – hebben we ‘vertaald’ naar de situatie van het project van SHN. In twee opeenvolgende startbijeenkomsten met de projectgroep zijn alle onderwerpen uit het model doorgesproken. Met de informatie uit de startbijeenkomsten, de daaropvolgende projectgroepvergaderingen en overige documentatie is periodiek op zes momenten tijdens de projectduur het model ingevuld door de onderzoekers.<sup>3</sup>

De projectgroep is in de loop van de projectduur periodiek (officieel een maal per zes weken) bij elkaar gekomen om de stand van zaken in het project te bespreken en beslissingen te nemen over relevante onderwerpen met betrekking tot het project. De onderzoekers hebben twaalf maal een bijeenkomst van de projectgroep bijgewoond om op directe wijze kennis te nemen van het verloop van het project.<sup>4</sup> Daarnaast is er tweemaal een bijeenkomst van de klankbordgroep<sup>5</sup> bijgewoond en heeft tussentijds een tiental bijeenkomsten over het verloop van het project van de projectleiding plaatsgevonden. Daarnaast is gebruikgemaakt van visiedocumenten, notities, vergaderverslagen en schriftelijke vragen aan de projectgroepleden om het project te volgen. De schematische weergave van het model ziet er als volgt uit:



### 2.3 Interviews met interne en externe respondenten

Een onderdeel van de outputmeting heeft betrekking op tevredenheid van interne en externe respondenten met het casemanagement van SHN. Aan de leden van de projectgroep is gevraagd om een lijst met namen en contactgegevens aan te leveren van externe partijen waarmee zij in het kader van de voorziening hebben samengewerkt. De onderzoekers hebben in totaal 20 (telefonische) interviews gehouden. In elk interview zijn dezelfde vragen aan de orde gekomen; na afloop is een kort verslag gemaakt. In onderstaand schema staat hoeveel personen van welke organisatie zijn geïnterviewd.

Tabel 2.1 - Interviews respondenten

	aantal
Politie c.q. familierecherche	7
Teamleider SHN	5
Casemanagers	3 <sup>6</sup>
Lotgenotengroepen	3
Officier van Justitie	1
Gemeente	1
<b>totaal</b>	<b>20</b>

### Eindnoten

1. Het onderzoek onder de nabestaanden loopt tot en met juni 2012.
2. Het model is eerder (Faber & Van Nunen, 2002) gebruikt bij de evaluatie van projecten.
3. Per onderdeel zijn enkele onderwerpen benoemd, die de onderzoekers op basis van consensus hebben gewaardeerd met een plus- en minteken. Deze methode van scores is overgenomen uit Faber & Van Nunen (2002).  
Aan elke projectomstandigheid wordt een belang toegekend door de beoordelaars (laag, gemiddeld, hoog) en een score toegedicht (++ , + , +/- , - , --). Zie bijlage 4 voor de eerste en laatste score op het onderdeel *Input* en *Throughput*.
4. Verspreid over 2008, 2009 en 2010.
5. De klankbordgroep bestaat onder andere uit vertegenwoordigers van de lotgenotenorganisaties, informeert SHN en het ministerie over recente ontwikkelingen in het veld en laat zich informeren over de voortgang op het gebied van de dienstverlening van SHN.
6. Deze casemanagers zijn in 2012 geïnterviewd specifiek over de voor- en nadelen van de regionalisering van de voorziening.



# 3 Resultaten

Aan de hand van het model van Kastelein komt in dit hoofdstuk de evaluatie van de projectorganisatie aan de orde. Zoals in het vorige hoofdstuk beschreven, is in de periode maart 2008 tot en met december 2010 door de onderzoekers zesmaal een beoordeling gegeven over de stand van zaken in het project. Dit hoofdstuk is gebaseerd op documenten, verslagen, gesprekken met de projectgroep, interviews met externe partners en de informatie van de nabestaanden voor wat betreft de tevredenheid over de casemanagers. De evaluatie wordt beschreven in drie hoofdonderwerpen, die in de achtereenvolgende paragrafen aan de orde komen: *input*, *throughput* en *output*. Omwille van de leesbaarheid en het overzicht worden per onderwerp de startsituatie en de ontwikkeling op hoofdlijnen gedurende de periode van tweeënhalf jaar behandeld.

## 3.1 Input

Ten behoeve van dit evaluatieonderzoek zijn de volgende onderwerpen benoemd die als *input* gelden voor de projectorganisatie:

- Doelstelling
- Doelgroep
- Profiel casemanager
- Contactmomenten
- Middelen
- Positionering
- Projectorganisatie
- Risicofactoren

### 3.1.1 Doelstelling

Het eerste onderwerp betreft het doel van het project. Is het doel bij de projectorganisatie bekend, in hoeverre is het doel concreet en meetbaar? Bij de start van het project scoorde dit onderdeel in de optiek van de onderzoekers een onvoldoende, omdat de betreffende casemanagers geen gemeenschappelijke visie hadden op de doelstelling. Die doelstelling was bij de start erg breed geformuleerd, namelijk ‘het verbeteren van de dienstverlening aan nabestaanden van moord en doodslag’. Hieruit spreekt meer een visie dan een concrete doelstelling die moet worden bereikt met het project.

In de loop van het project is het doel steeds meer uitgekristalliseerd en uiteindelijk in het handboek voor de casemanagers verwoord als: *“Het tegemoet komen aan de wensen en behoeften van nabestaanden van slachtoffers van levensdelicten, zowel op psychosociaal, praktisch, als juridisch gebied, door de inzet van casemanagers (beroepskrachten), die als centraal aanspreekpunt de dienstverlening aan deze slachtoffers uitvoeren en waar nodig organiseren, coördineren, monitoren en evalueren”*.

In de oorspronkelijke projectaanvraag uit 2006 staat het anders geformuleerd, namelijk dat het project onder andere moet resulteren in *“een lager percentage nabestaanden van moord en doodslag dat ontevreden is met de dienstverlening van SHN en de wijze waarop hun zaak door het strafrechtelijke systeem is afgedaan in vergelijking met de situatie in de regio’s voorafgaand aan de implementatie van de voorziening”* (p. 3).

Weliswaar is het duidelijk op welke gebieden de casemanagers zich in hun dienstverlening richten (psychosociaal, praktisch en juridisch), het blijven weinig concrete en dus lastig meetbare activiteiten. Slachtofferhulp Nederland (SHN) is gedurende de looptijd van het project bezig geweest met het verder uitwerken en registreren van de werkzaamheden binnen het kader van voornoemde doelstelling (zie verderop). Kortom, het doel van het project c.q. de voorziening is in de loop der tijd duidelijker geworden, maar nog steeds niet goed meetbaar.

### 3.1.2 Doelgroep

De vraag in hoeverre de doelgroep van het project helder is, valt uiteen in het type zaak, de actualiteit ervan en de nabestaanden. Vanaf de start is het in elk geval op papier duidelijk dat de zaken betrekking moeten hebben op levensdelicten (moord en doodslag). Aanvankelijk was dat niet verder gespecificeerd. Ten tijde van het laatste meetmoment (december 2010) zijn de zaken gekoppeld aan een wetsartikel, zodat alle mogelijke juridische kwalificaties zijn benoemd (bijvoorbeeld doodslag, artikel 287, en moord, artikel 289 Wetboek van Strafrecht).

In het begin van het werk van de casemanagers zijn prangende vragen naar voren gekomen die direct raken aan de doelstelling van de voorziening. Een voorbeeld is de vraag wat te doen bij zelfmoord en liquidaties en wat als de nabestaanden familie zijn van de verdachte? Horen de nabestaanden van deze slachtoffers nu wel of niet tot de doelgroep van de casemanagers?

De praktijk blijkt soms weerbarstig ten aanzien van het type zaak dat de casemanager krijgt af te handelen. Enerzijds zijn er in de loop van het project zaken geweest die niet (direct) zijn te kwalificeren als levensdelicten. Hierbij kan de inzet van casemanagers worden genoemd bij zaken die vallen onder artikel 6 Wegenverkeerswet.<sup>1</sup> Anderzijds bieden de wetsartikelen in bepaalde gevallen niet genoeg houvast omdat de tenlastelegging ‘moord’ of ‘doodslag’ soms pas later in een zaak duidelijk wordt. Dat kan tot gevolg hebben dat een casemanager zaken krijgt die in eerste instantie door vrijwilligers zijn opgepakt omdat de juridische kwalificatie op dat moment nog niet aan de criteria van een levensdelict voldeed, zoals een verkeersdelict dat later een moordzaak blijkt te zijn. Bij vermoeden van een levensdelict (in eerste instantie bepaalt de politie dat) wordt altijd een casemanager ingezet. Mocht later blijken dat het bijvoorbeeld een zelfmoord is, dan gaat de casemanager weer van de zaak af en neemt een vrijwilliger of hulpverlener de begeleiding over.

Wat betreft de actualiteit van de zaken was bij aanvang van de voorziening nog onduidelijk of ook oude zaken in de voorziening moesten worden betrokken. Kon een nabestaande van een moord van drie jaar daarvoor nu ook gebruikmaken van een casemanager als daaraan behoefte was?

Die vraag is vrij snel in het traject negatief beantwoord: in beginsel komen alleen actuele zaken in aanmerking. Actueel betekent zo snel mogelijk na het delict. In 2009 is door het toenmalige ministerie van Justitie wel bepaald dat het casemanagement onder bepaalde omstandigheden ook oude zaken waarin sprake is van nieuwe ontwikkelingen moet oppakken, bijvoorbeeld als er een verdachte in een tot voordien onopgelost misdrijf wordt aangehouden. Ook nu roept de praktijk allerlei vragen op, bijvoorbeeld hoe de voorziening van het casemanagement moet omgaan met proefverloven van veroordeelden en TBS-gestelden, cassatiezaken die erg lang kunnen duren en

invrijheidsstelling van de veroordeelden. Formeel beleid, althans zoals weergegeven in het handboek, met betrekking tot deze kwesties is er nog niet.

#### **Intermezzo: De ontwikkeling van het handboek**

Vanaf de start van het project was het de bedoeling om het werk van de casemanager op schrift te stellen. De gehele voorziening voor nabestaanden kan als een 'project in ontwikkeling' worden beschouwd. Dat geldt ook voor het handboek c.q. de werkmethode. De projectgroep heeft onder meer op basis van de eerste ervaringen met de nabestaanden een aanzet gegeven tot het handboek. Die eerste versie is van maart 2008 en in de loop van de tijd steeds weer aangevuld en bijgesteld. De laatste versie die wij ten behoeve van dit hoofdstuk hebben geraadpleegd, dateert van december 2009. In februari 2011 is een volgende versie van het handboek gereedgekomen. Die versie hebben wij niet gebruikt voor dit onderzoek, omdat de onderzoeksperiode met betrekking tot de projectontwikkeling eindigde in december 2010. De laatste versie besteedt, in vergelijking met de versie ervoor, meer aandacht aan de interne en externe communicatie, de organisatie, het personeel en de communicatietechnologie.

In het gehele project is het duidelijk geweest dat de casemanager zich moet richten op de directe nabestaanden. Over wie hiertoe wel en niet gerekend moeten worden, is op papier in elk geval weinig discussie geweest. Waar in de eerste versie van het handboek (d.d. maart 2008) nog wordt gesproken over eerste- en tweedegraadsnabestaanden, staat in de latere versies eerste en tweede 'ring'. De eerste ring omvat partners, (pleeg)ouders, (pleeg)kinderen, broers en zussen, vaak degenen die direct de gevolgen ondergaan. De tweede ring betreft grootouders, kleinkinderen en overige familieleden. De casemanager richt zich op de eerste ring; een vrijwilliger van SHN op de tweede (en eventueel derde ring).<sup>2</sup> In de praktijk wijken de casemanagers wel eens van deze regel af. Het blijkt soms handig om ook een nabestaande buiten de eerste ring erbij te betrekken, bijvoorbeeld om iedereen dezelfde informatie te geven en om tegengestelde acties (van casemanager en vrijwilliger) te voorkomen.<sup>3</sup>

#### **3.1.3 Profiel casemanager**

De oorspronkelijke groep casemanagers bestonden uit vrouwen. De groep casemanagers anno 2012 bestaat uit 15 vrouwen en een man. Tien casemanagers zijn ouder dan 45 jaar, de overige zitten voornamelijk in de leeftijdscategorie 35-44 jaar.

Een onderdeel van de projectevaluatie is het profiel van de casemanager. Dat valt uiteen in de onderdelen competenties, takenpakket en bereikbaarheid.

##### *Competenties*

Het onderdeel competentie van de casemanager scoorde aan het begin van het project onvoldoende. Er was op voorhand niet precies duidelijk aan welke eisen de casemanagers moesten voldoen (mede vanwege de onduidelijkheid in het takenpakket; zie hierna), behalve dat er veel praktijkervaring (als teamleider bij SHN) werd gevraagd. In de loop van het project is duidelijker geworden wat het werk inhoudt en welke competenties de casemanagers daarvoor behoren te hebben. Anno 2010 is het competentieprofiel duidelijk omschreven en worden kandidaatcasemanagers daarop geselecteerd (zie bijlage 2 voor het profiel). Zo dient de casemanager te beschikken over een afgeronde HBO-opleiding en wordt er gekeken naar de belastbaarheid van de kandidaat, omdat de praktijk uitwijst dat het werk veel vergt van de persoon, wat zijn weerslag kan hebben op de privésituatie.



Een *assessment* voor de kandidaten is ervoor bedoeld om de zwakke punten in de competenties te identificeren.<sup>4</sup> Overigens wordt hieraan ten tijde van het project verder geen aandacht besteed in bijvoorbeeld de werkbegeleiding.

### *Takenpakket*

Wat precies de taken zijn van de casemanager is in de loop van het project steeds duidelijker geworden. In het begin was dit onvoldoende helder (zie ook bij 'doelstelling') en werd er ook verschillend gedacht over de taken. Grotendeels is die onduidelijkheid terug te voeren op de verschillende visies op het casemanagement (zie kader hierna).

#### **Visies op het casemanagement**

- het *makelaarsmodel* (zorgcoördinator) – dit model is bedoeld om verbindingen te leggen tussen zorgverleners onderling en tussen zorgverleners en cliënten;
- *clinical case management* (cliëntmentorschap) – in dit model verleent de casemanager zelf ook hulp;
- *assertive community treatment* (betreft outreachend werkende teams) – dit model is ontwikkeld voor complexe problemen; het overstijgt de reikwijdte van de eerdere modellen en gaat uit van multidisciplinaire teams. In de praktijk bestaan er flinke verschillen in de uitwerking als gevolg van aanpassing aan lokale situatie en de karakteristieken van de cliënten;
- *intensive case management* (bemoeizorg) – dit model is bedoeld voor cliënten met hoge zorgconsumptie; er wordt uitgegaan van een lage caseload bij de hulpverleners, *assertive outreach* en dienstverlening in de directe omgeving van de cliënt;
- *strengths model* – in dit model ligt de focus op individuele potenties in plaats van op pathologie; de cliënt bepaalt zelf in welke richting de samenwerking zich ontwikkelt; de sociale omgeving wordt gezien als een bron van steun; contacten met de hulpverlener vinden plaats buiten de kantoren van de zorginstelling;
- het *rehabilitatiemodel* – dit model komt overeen met het strengths model doordat het de uitgesproken behoeften en doelen van de cliënt boven die van het zorgsysteem stelt; in dit model ligt het accent op het leren van sociale vaardigheden opdat de cliënt zich maatschappelijk kan integreren.

*Bron: Handboek Voorziening nabestaanden maart 2008, p. 5; Mueser, Bond, Drake en Resnick (1998).*

In het project varieerden de opvattingen over de precieze taakhoud van een casemanager van uitsluitend het coördineren van de zorg tot het daadwerkelijk zelf hulpverlenen. In de praktijk werd hiermee ook verschillend omgegaan door de casemanagers en was er in feite een combinatie waarneembaar van de hiervoor genoemde modellen van de casemanagers (eclectische werkwijze). Gemeenschappelijk element in de werkwijzen is dat de cliënt centraal staat, ook wel door SHN het Cliënt Centraal Model genoemd. Bij de een lag de nadruk vooral op het coördineren en de contacten met andere instanties en bij de ander op emotionele ondersteuning. Gedurende het project is geleidelijk een beeld ontstaan van de taken van een casemanager, hoewel iedere casemanager eigen accenten blijft leggen.

Een ander voorbeeld van het veranderende denken over de taakhoud is dat de casemanagers in de toekomst ook slachtoffers van ernstige gewelds- en zedenzaken moeten gaan begeleiden, iets dat andere taken met zich mee zal brengen.<sup>5</sup>

### *Bereikbaarheid*

Het punt aangaande de bereikbaarheid van de casemanagers was aan het begin van het project onvoldoende uitgewerkt en onduidelijk voor de casemanagers. De regel was dat de casemanagers in de eerste fase van de opvang (moment van aanmelding tot vijf dagen erna) 24 uur per dag bereikbaar moesten zijn. Dit werd als een zware belasting ervaren, door zowel de organisatie als sommige casemanagers. De praktijk was dat iedere casemanager daar op een andere manier mee omging (wel of niet de telefoon uitzetten op bepaalde momenten). Pas aan het eind van het project (2010) is hierin enige helderheid gekomen, althans op papier. De regel is nu dat de nabestaanden altijd kunnen bellen, maar wel rekening moeten houden met tijden buiten kantooruren. Ingeval van nood kan de nabestaande een boodschap inspreken op de voicemail waarna de casemanager eventueel actie kan ondernemen. In de praktijk lijkt dit model goed werkbaar voor de casemanagers.

### *Positionering*

Bij de input van de voorziening voor de nabestaanden hoort ook de vraag aangaande de duidelijkheid over de positionering van de casemanagers binnen SHN en richting externe partners. De interne positie van de casemanagers levensdelicten is vanaf het begin helder en als goed beoordeeld door de onderzoekers. De casemanagers, deels werkzaam geweest in een regio als teamleider, zijn vanaf aanvang van het project centraal aangestuurd teneinde een uniforme werkwijze te ontwikkelen en te behouden. Gedurende het project hebben de directie en projectleiding het gevaar onderkend dat de projectgroep c.q. de casemanagers door hun specifieke werk, taken en, type zaken, de aansluiting met de organisatie en collega's in de regio's missen.

De casemanagers zijn binnen de organisatie 'elitetroepen'. Dit is door de projectleiding als een belangrijk aandachtspunt aangemerkt, omdat de casemanagers wel in de regio's werken en in zekere zin wederzijds afhankelijk zijn van teamleiders en vrijwilligers, die wel regionaal zijn georganiseerd. Zoals eerder opgemerkt, zijn er tijdens het project meer casemanagers aangesteld in verband met de landelijke uitrol. Deze nieuwe casemanagers worden centraal aangestuurd (bijvoorbeeld door werkinhoudelijke ondersteuning) en worden op regionaal niveau facilitair ondersteund. Er is veel gediscussieerd over de voor- en nadelen van een regionale dan wel centrale inbedding van het casemanagement. In 2010 is besloten om de uiteindelijke beslissing uit te stellen tot het einde van het jaar. De reden hiervoor is dat de pilot casemanagement ernstige gewelds- en zedenzaken dan afloopt en projectleiding en directie verwachten dat beide vormen van dienstverlening (levensdelicten en ernstige gewelds- en zedenzaken) moeten gaan samenvallen.

Begin 2011 werken de casemanagers onder verantwoordelijkheid van de regiodirecteuren. In de interviews komen voor- en nadelen van (de)centralisering aan de orde. Een overweging voor de keuze voor een regionale aansturing is dat de casemanagers er dan meer bij horen. Bij een decentralisering van de voorziening moet in elk geval een structuur worden bedacht voor het aanmelden van zaken. De verdeling van zaken via een centrale aanmeldpunt c.q. piket casemanager werkt nu naar tevredenheid van de projectgroep, zo blijkt uit interviews tijdens het project met allerlei betrokkenen.

Anno 2012 – de decentralisatie is dan inmiddels een feit – zijn de projectleiding EGZ en LD en enkele casemanagers die hierop zijn bevraagd niet geheel tevreden over de regionale inbedding en aansturing, die als gefragmenteerd wordt ervaren. De wens is om het gehele casemanagement (levensdelicten, geweld en zeden) weer centraal te organiseren, ook met het oog op het

landelijke, centraal aanmeldpunt dat inmiddels operationeel is en volgens de projectleiding EGZ naar tevredenheid werkt. De kwaliteitsbewaking krijgt op centraal niveau betere mogelijkheden dan op decentraal niveau, is de gedachte van de projectleiding en casemanagers.

De externe positionering heeft betrekking op de vraag in hoeverre externe samenwerkingspartners van de casemanagers kennis hebben van de voorziening en wat het dienstenaanbod van de casemanagers is. Bij de externe partners is vooral gekeken naar de familierechercheurs van de politie met wie de casemanagers nauw (moeten) samenwerken en naar het openbaar ministerie. Dit onderdeel was aan het begin van het project logischerwijs onvoldoende, want de voorziening moest nog landelijke bekendheid verwerven. In de loop van het project zijn diverse stappen ondernomen om die bekendheid te vergroten, onder meer door het geven van presentaties in de politiekorpsen. In de loop van het project is de positie van de casemanager voor de politie duidelijker geworden, met name de afbakening van ieders taken (die op bepaalde gebieden in elkaars verlengde liggen). Een informatiefolder over de voorziening heeft hieraan bijgedragen. De praktijk verloopt echter niet altijd vlekkeloos. Het komt voor dat de politie de nabestaande niet aanmeldt bij SHN en in feite al een voorselectie maakt. Vermoedelijk heeft dit te maken met de onbekendheid van de voorziening bij de betreffende politiefunctionaris. Bij de externe positionering moet zeker ook het zogenoemde Protocol Maatwerk worden genoemd. Dat is een geformaliseerd samenwerkingsverband tussen SHN, politie en OM. Het doel van het protocol is voorwaarden te scheppen voor een adequate omgang met en een optimale behartiging van de belangen van nabestaanden van slachtoffers van levensdelicten en slachtoffers van ernstige gewelds- en zedendelicten.<sup>6</sup> Aanvankelijk is het protocol in zes arrondissementen uitgevoerd, maar het krijgt volgens de betrokken instanties landelijk navolging vanwege het succes. Ook de casemanagers zijn enthousiast over de samenwerking met politie en OM. De externe positionering van de voorziening heeft in de loop van de pilot duidelijk zijn beslag gekregen.

#### **3.1.4 Contactmomenten**

Bij dit onderdeel gaat het om de intensiteit, duur en vorm van de contactmomenten tussen de casemanager en de nabestaanden en de vraag in hoeverre die helder zijn. Zowel de intensiteit als de vorm was vanaf het begin van het project afhankelijk van de behoeften van de nabestaanden (vraaggestuurd). Hierin is in de loop van de tijd weinig verandering gekomen. Door ervaring kunnen casemanagers nu wel beter een inschatting maken van het moment waarop, de intensiteit waarmee en de vorm waarin zij de contactmomenten met de nabestaanden inhoud geven. Door ervaring kunnen de casemanagers nu beter inschatten waar een nabestaande op welk moment behoefte aan heeft. Bijvoorbeeld dat een casemanager vooral in het begin een aantal persoonlijke bezoeken aflegt en later in overleg met de nabestaande kan volstaan met telefonisch contact. Het vraaggestuurd werken is weliswaar helder (nabestaande staat centraal), maar biedt tegelijkertijd weinig houvast voor de projectleiding om uniformiteit in de werkwijze en zicht op de werkzaamheden te verkrijgen. Bovendien geeft iedere casemanager haar/zijn eigen invulling aan de intensiteit en vorm van het contact met de nabestaande. De duur van het contact was aanvankelijk evenmin duidelijk. Hierin is vrij snel na de start enige duidelijkheid in gekomen, door de duur van het contact te beperken tot na het hoger beroep c.q. cassatie. Later is dat geconcretiseerd in een half jaar tot na het hoger beroep c.q. cassatie. Hierin is derhalve helderheid bereikt, maar onduidelijk blijven die zaken waarbij geen rechtszaak is geweest (verdachte is bijvoorbeeld overleden of onbekend) of oude zaken waarin nieuwe ontwikkelingen spelen (bijvoorbeeld proefverlof).

### 3.1.5 Middelen

De volgende middelen zijn onderscheiden en komen achtereenvolgens aan de orde: financiering, technische ondersteuning, backoffice, opleiding, begeleiding, gestandaardiseerde procedures, sociale kaart, communicatie en vrijwilligers.

De financiering voor het eventuele vervolg van de voorziening na de projectfase zou aanvankelijk afhankelijk zijn van de uitkomsten van onderhavig onderzoek. Al vrij snel werd er tot 2011 financiering toegezegd voor veertien FTE (achttien casemanagers). Eind 2010 werd bekend dat die voorlopige financiering structureel wordt.

De technische ondersteuning van de casemanagers was onvoldoende aan het begin van het project. Het betrof onder meer het ontbreken van navigatiesystemen, telefoons, laptops en toegang tot het netwerk van SHN vanuit huis. In de loop van het project zijn die middelen er wel gekomen.

De mate van tevredenheid over de apparatuur varieert bij de casemanagers.<sup>7</sup> Om efficiënter te kunnen werken, zouden de casemanagers in 2011 worden voorzien van pda's (*personal digital assistant*).

De backoffice heeft zowel een juridische als een emotionele en praktische component. SHN had voor de start van het project al een juridische afdeling waaraan medewerkers hun vragen konden stellen. Die backoffice werkt naar tevredenheid van de casemanagers. In geval van vragen (bijvoorbeeld over erfrecht) worden die snel en goed beantwoord door de backoffice. In de praktijk komt het ook voor dat casemanagers externe deskundigen, bijvoorbeeld notarissen, raadplegen.

Wat betreft de emotionele ondersteuning kunnen de casemanagers bij elkaar terecht. Tevens bieden periodieke supervisiemomenten met de teamleider daar gelegenheid voor. Ten tijde van het project is er geen voorziening met betrekking tot een periodieke '*mental check up*' van de casemanagers.

De praktische ondersteuning van de casemanagers door SHN is in het begin een zwak punt geweest. De casemanagers hebben al doende zelf oplossingen gevonden voor de geconstateerde problemen, al dan niet in samenspraak met de projectleiding.<sup>8</sup> Het rekening houden met culturele aspecten bij een zaak is bijvoorbeeld een belangrijk leerpunt voor de casemanagers. Zo heeft men ervaren dat het zinvol is de imam te betrekken in zaken met islamitische nabestaanden. De meer ervaren casemanagers fungeren in de loop van het project als vraagbaak voor de nieuwe lichte casemanagers.

Relevante opleidingen voor de casemanagers waren aan het begin niet helder, maar zijn later concreet ingevuld met allerlei relevante trainingen en cursussen.<sup>9</sup> In de loop van het project is mede op basis van de ervaringen in het project vorm en inhoud gegeven aan een opleiding tot casemanager. Die opleiding hebben de casemanagers uit de projectgroep nadien ook gevolgd. Er lijkt voldoende mogelijkheid te zijn om zich bij te scholen.<sup>10</sup>

Het punt van de begeleiding van de casemanagers is vanaf het begin goed geregeld. Naast de intervisie, die door de casemanagers zeer wordt gewaardeerd, krijgen zij individueel en groepsgewijs (werk)begeleiding door projectleiding en/of (later in het project) door de casemanagers die al wat meer ervaring hebben. Er zijn voor elke casemanager drie begeleidingsmomenten per zes weken.

De ontwikkeling van het handboek 'Casemanagement Nabestaanden' (kortweg het handboek) heeft een relatief lange aanloop gekend. In het handboek staat de visie op het casemanagement

beschreven, worden de taken van de casemanager, teamleider en vrijwilliger geduid en staat een overzicht van de verschillende fasen van de dienstverlening. Aanvankelijk handelden de casemanagers naar eigen inzicht. Een eerste versie van het handboek verscheen in maart 2008 en heeft sindsdien verschillende revisies gekend. De laatste versie is naar aanleiding van de ervaringen in de projectgroep in februari 2011 tot stand gekomen. Het is niet uitgesloten dat ook deze versie in een later stadium wordt geactualiseerd.

De beschikbaarheid van gestandaardiseerde protocollen en procedures specifiek voor de casemanagers scoorden in het begin onvoldoende. In het arbeidscontract van SHN staan wel enkele standaardbepalingen, zoals geheimhoudingsplicht. De projectleiding sprak destijds van een 'case koffer' waarin dergelijke gestandaardiseerde informatie direct voor de casemanager voorhanden zou moeten zijn. Hierover is verschillende keren gesproken, zonder tastbaar resultaat. Op het netwerk van SHN staat wel algemene documentatie. De informatie die de casemanagers voor zichzelf hebben verzameld en gedocumenteerd, zou opgenomen moeten worden in een database Sociale Kaart, zodat die informatie ook voor anderen beschikbaar komt. Tot op het eind van het project ontbreekt nog een standaard machtigingsformulier waarmee de nabestaanden de casemanager kunnen machtigen voor bijvoorbeeld het uitwisselen van persoonsgegevens.

Het voorgaande geldt in zekere zin ook voor een sociale kaart van Nederland die de casemanagers zou kunnen helpen bij het snel vinden van de relevante instanties en contactpersonen. Aanvankelijk was daaraan grote behoefte bij de casemanagers; een landelijke kaart is er niet gekomen in de vorm zoals bedoeld. Sommige casemanagers hebben al werkende weg zelf een regionale 'sociale kaart' gemaakt. Die kennis is echter voornamelijk bruikbaar voor de betreffende casemanager en niet direct toegankelijk voor de andere casemanagers. In december 2010 is er een landelijk overzicht beschikbaar gekomen van relevante instanties met contactgegevens.

De communicatieve ondersteuning ontbrak in het begin van het project. Hiermee wordt vooral bedoeld op een informatiefolder voor nabestaanden en externe samenwerkingspartners waarin de taken van de casemanager worden beschreven. Hier was bij de casemanagers grote behoefte aan. De folder is in februari/maart 2009 gereed gekomen. Daarnaast zijn er gedurende het gehele project verschillende presentaties over de voorziening door SHN gegeven.

De mogelijkheid tot het betrekken en inzetten van vrijwilligers bij het werk van de casemanagers was weliswaar medio 2008 op papier goed geregeld (vrijwilligers zouden worden ingezet bij nabestaanden uit de tweede en derde ring) maar in de praktijk bleek dit een lastig punt, zeker in het begin. Er werd bijvoorbeeld door een regionale teamleider in eerste instantie een vrijwilliger ingezet bij een levensdelict. Die vrijwilligers bleken onvoldoende gekwalificeerd voor het werk. De casemanagers die later in beeld kwamen, moesten soms verkeerd gelopen zaken herstellen.

Inmiddels hebben verschillende vrijwilligers een specifieke training gehad in hoe om te gaan met nabestaanden van slachtoffers van levensdelicten in de tweede en derde ring. De gescheiden taken en doelgroepen van de casemanagers en vrijwilligers en de centrale positionering van de casemanagers versus de regionale inbedding van de vrijwilligers leiden er mede toe dat beiden weinig tot geen contact met elkaar hebben, zelfs als casemanager en vrijwilliger in eenzelfde zaak werken. De casemanagers vinden dit soms een gemis omdat zij hierdoor het gevoel hebben geen goed overzicht van de zaak te hebben.<sup>11</sup>

### 3.1.6 Projectorganisatie

Twee vragen staan hierbij centraal, namelijk in hoeverre de projectorganisatie volledig is en of alle benodigde functies in de overlegmomenten zijn vertegenwoordigd. Beide kregen een positieve score mee aan het begin van het project. De projectgroep bestond uit vijf casemanagers, een projectsecretaris en een projectleider. Medio 2008 vertrok de projectsecretaris vanwege een andere werkkring. Die functie is een tijd niet opgevuld; de projectleider heeft getracht de lopende zaken zo goed mogelijk te regelen. Een van de consequenties van het vertrek van de projectsecretaris was dat de ontwikkeling van het handboek, dat al een moeizaam verloop kende, stagneerde. Begin 2009 werden twee casemanagers uit de projectgroep halftime vrijgemaakt voor projectondersteunende activiteiten. Die werkzaamheden moesten worden gecombineerd met hun lopende zaken.<sup>12</sup> Daarnaast kreeg de projectgroep administratieve ondersteuning van een secretaresse voor vier uur per week. Vanaf dat moment was het capaciteitsprobleem binnen de projectgroep opgelost. Alle relevante functies zijn op de verschillende overlegmomenten vertegenwoordigd; de projectgroep heeft hierin geen functies gemist.

### 3.1.7 Risicofactoren

Als risicofactoren voor de projectorganisatie zijn drie elementen van belang: helderheid over de duur van het project, de caseload en het registratiesysteem. De duur van het project is reeds ter sprake gekomen. In feite is dit geen risicofactor geweest voor de voorziening *an sich* omdat reeds in een vroeg stadium – en vooruitlopend op de resultaten van onderhavig onderzoek – structurele financiering werd toegezegd (ook voor nieuwe casemanagers). Het argument om dat te doen, was de dringende behoefte van de doelgroep aan professionele krachten. De projectleiding is van mening dat het bij *“nader inzien ook moeilijk is voor te stellen dat een project als dit drie jaar zou duren, terwijl nabestaanden rustig moeten afwachten”*.

Het punt betreffende de caseload van de casemanager scoorde in het begin en aan het eind van het project een onvoldoende. Van tevoren was niet vastgesteld hoeveel zaken c.q. nabestaanden de casemanagers maximaal konden begeleiden en ondersteunen. Een belangrijke reden hiervoor was dat nog niet precies duidelijk was hoeveel tijd de ondersteuning zou vergen. Dit hing ook samen met het ontbreken van registraties betreffende de aard en omvang van de dienstverlening op het niveau van de individuele casemanager (zie volgend punt). De projectleider is onvoldoende in staat geweest om de casemanagers ertoe te zetten hun zaken te registreren en door te geven.<sup>13</sup> Dit is herhaaldelijk onderwerp van gesprek geweest binnen het project. Tegelijkertijd hebben de casemanagers ook onvoldoende hun verantwoordelijkheid hieromtrent opgepakt. Het onderwerp ‘registratie’ is gedurende het project blijven steken in goede voornemens.

Het was op projectorganisatieniveau lange tijd niet duidelijk wat precies het aantal zaken per casemanager was. In 2010 is een overzicht gemaakt van het aantal zaken.<sup>14</sup> In elk geval maken de casemanagers structureel overuren, zo blijkt uit diverse bijgewoonde overleggen van de projectgroep, die ze moeilijk kunnen compenseren.<sup>15</sup> Gegeven het aantal casemanagers zou – bij benadering – een caseload kunnen worden vastgesteld. Dat is vooralsnog niet gebeurd. In geval van nieuwe zaken wordt centraal bepaald welke casemanager die te behandelen krijgt, waarbij rekening wordt gehouden met het aantal lopende zaken of privéomstandigheden.<sup>16</sup>

Vanaf het begin van het project heeft het ontbreken aan een goede en gebruikersvriendelijke registratiesystematiek voor de casemanagers; een systeem waarin zij op eenduidige wijze hun zaken

kunnen registreren, de aard van de dienstverlening, hoeveel tijd de ondersteuning heeft gekost et cetera. Aanvankelijk was het de bedoeling om de relevante gegevens in het bestaande systeem van SHN te registreren, maar het systeem was daarvoor onvoldoende geschikt. Het nieuwe systeem – DIVOS – is in september 2010 aangepast, maar heeft er nog niet toe geleid dat de casemanagers – een uitzondering daargelaten – hun zaken goed registreren. De oorzaak hiervoor ligt in het feit dat de casemanagers bepaalde informatie afgeschermd wilden hebben voor de andere SHN-medewerkers, door tijdgebrek<sup>17</sup> en vanwege de weerstand bij sommige casemanagers om alle activiteiten te registreren.

Het gevolg is – zoals gezegd – dat er nog geen duidelijk beeld is van de aard en intensiteit van de dienstverlening in relatie tot de tijd die de dienstverlening in beslag neemt. Het bepalen van de caseload wordt hierdoor bemoeilijkt, en is anno 2012 nog steeds niet geheel duidelijk.

Tenslotte kan de tijdsinvestering van de casemanager zelf als een risicofactor voor de voorziening worden beschouwd. Meerdere casemanagers hebben aangegeven dat het werk dermate veel van ze vergt, zeker de in zekere zin onbegrensde van hun taken, dat het geen baan is die onbeperkt is vol te houden. Een carrière als casemanager kan of moet volgens hen niet veel langer dan drie jaar duren. Er wordt dus een ‘opbrandrisico’ gesignaleerd waarmee in organisatorische termen (vraag versus aanbod) rekening moet worden gehouden.

### 3.2 Throughput

De *throughput* is geoperationaliseerd in de volgende vier hoofdonderwerpen:

- Overlegvormen en -momenten
- Werkmethodiek
- Interne , externe communicatie en samenwerking
- Contacten doelgroep

#### 3.2.1 Overlegvormen en -momenten

Bij de overlegvormen en -momenten is met name gekeken naar de frequentie, continuïteit en functionaliteit ervan. Genoemde elementen hangen overigens met elkaar samen. Vanuit de project-groep bezien, zijn er de volgende overlegvormen en -momenten.

<b>Projectgroep</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• bestaat uit projectleider, projectmedewerker, werkbegeleider, een regiodirecteur en de casemanagers van de eerste lichting<sup>18</sup></li> <li>• 1 x per 4 à 6 weken</li> </ul>
<b>Trio-overleg</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• bestaat uit projectleider, projectmedewerker en werkbegeleider</li> <li>• 1 x per 4 à 6 weken</li> </ul>
<b>Klankbordgroep</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• bestaat uit projectleider, projectmedewerker, beleidsmedewerker, vertegenwoordigers lotgenotenorganisaties, externe deskundige</li> <li>• 3 x per jaar; is inmiddels beëindigd</li> </ul>
<b>Werkbegeleiding</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• bestaat uit werkoverleg tussen casemanagers en werkbegeleider</li> <li>• 1 x per 6 weken plus individuele begeleiding 1 x per 3 weken, is feitelijk supervisie</li> </ul>
<b>Intervisie</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• bestaat uit overleg tussen intervisors en casemanagers</li> <li>• 1 x per 6 weken</li> </ul>

De frequentie van de diverse overlegmomenten is gedurende de gehele projectduur als goed beoordeeld, met als kanttekening dat het soms te veel tijd vergt van de casemanagers. Het bijwonen van een overleg kost tijd die soms, in de beleving van de casemanagers, ten koste gaat van de tijd voor de nabestaanden. Dat geldt met name voor de casemanagers met een deeltijdcontract. Weliswaar worden de overleggen over het algemeen als ‘functioneel’ ervaren (het is van meerwaarde voor het project en het werk van de casemanager), in de afweging van de belangen slaan casemanagers soms vergaderingen over, bijvoorbeeld om met een nabestaande naar een rechtszitting te gaan. De projectleiding ervoer de structurele afwezigheid dermate als een probleem dat er sinds eind 2010 een aanwezigheidsplicht geldt. Eventuele afwezigheid door andere afspraken dient vooraf te worden geaccordeerd. Hierbij wordt opgemerkt dat sommige casemanagers de overleggen niet altijd zinvol vinden en om die reden ervoor kiezen om het werk voor de nabestaande voor te laten gaan in plaats van het reizen en bijwonen van een overleg. Ter overweging zij vermeld dat vergaderingen ook op andere (minder tijdrovende) manieren kunnen worden gehouden, bijvoorbeeld via teleconferencing.

Een andere vraag is of de gemaakte afspraken tijdens de diverse overleggen, in het bijzonder van de projectgroep, voldoende navolging krijgen. Worden, met andere woorden, de gemaakte afspraken nagekomen? Deze vraag dient voor de periode aan het begin van het project negatief te worden beantwoord.

Veel zaken, waaronder de registratie van zaken, middelen voor de casemanagers (laptop, TomTom), aanleveren van zaken voor het onderzoek en de ontwikkeling van handboek en folder zijn in het begin niet adequaat opgepakt. Met de komst van de twee parttimers als projectondersteuning is hierin wel verbetering gekomen. Beiden houden zich vooral bezig met de praktische projectondersteuning, zodat de projectleiding zich meer kan richten op de beleidsmatige kant van het project (in samenhang met andere lopende projecten van SHN). Dat neemt niet weg dat sommige casemanagers niet tevreden zijn (zie verder bij ‘tevredenheid’).

### 3.2.2 Werkmethodiek

Bij dit onderwerp gaat het om de vraag in hoeverre de werkmethode compleet is, werkbaar voor de casemanagers en voldoende afgebakend van andere instanties en functies. De werkmethode bestond aanvankelijk uit het ‘standaard’ dienstverleningspakket van SHN. Dat werd als basis genomen. Praktijkervaringen van de casemanagers en inzichten opgedaan tijdens cursussen en trainingen hebben er mede toe geleid dat de methode is toegespitst op de specifieke doelgroep van de nabestaanden. Gedurende het gehele project is het handboek, in feite de schriftelijke weergave van de werkmethode, doorontwikkeld op basis van nieuwe inzichten, bijvoorbeeld hoe om te gaan met stressoren en de relatie met psychosociale ondersteuning. Het is aannemelijk dat het handboek in ontwikkeling blijft, zeker als de casemanagers levensdelicten ook andersoortige misdrijven krijgen aangeboden.

Het periodiek actualiseren van het handboek c.q. werkmethode (en de daaraan voorafgaande onderlinge discussies en uitwisseling van ervaringen) heeft het voor de casemanagers een werkbaar geheel gemaakt. De casemanagers hebben naar eigen zeggen “*het handboek tussen hun oren*” en slaan het erop na als de situatie daarom vraagt.

De vraag of de methode voldoende is afgebakend, is voornamelijk toegespitst op het werk en de methode van de familierechercheur vanwege de overeenkomsten en mogelijke overlap. In het begin werd een bepaalde mate van ‘concurrentie’ ervaren door de projectgroep (mede gevoed door de houding van de politie die in het casemanagement ten behoeve van nabestaanden van



levensdelicten ook een bepaalde mate van concurrentie zag). De onduidelijkheid in de afbakening had enerzijds te maken met een mogelijke overlap in taken, namelijk het informeren van de nabestaanden over de juridische kant van het misdrijf. Anderzijds had het met de praktische uitvoering te maken: op welk moment komt de casemanager in beeld bij de nabestaanden en in hoeverre trekt de casemanager gezamenlijk op met de familierechercheur? Door SHN c.q. de projectgroep is veel tijd gestoken in het informeren van de politiekorpsen over het werk van de casemanagers. De informatieverwerking werd vergemakkelijkt op het moment dat de folder beschikbaar kwam in maart 2009. De folder was derhalve om verschillende redenen van strategisch belang: voor de nabestaanden als toe- en voorlichting, maar zeker ook voor externe partners als de politie om het dienstenaanbod expliciet te maken. Complicerend was het gegeven dat feitelijk alle politieregio's, met elk een eigen invulling van het werk van de familierechercheurs, geïnformeerd moesten worden. Dit vergde veel tijd en inspanning die zich zeker op het eind van het project terugbetaalde in duidelijke afspraken tussen familierechercheurs en casemanagers.

De afbakening van de taken van de casemanagers, ten opzichte van die van de vrijwilligers van SHN, was duidelijk. Over bepaalde onderdelen werd wel discussie gevoerd, bijvoorbeeld wie de SSV (schriftelijke slachtofferverklaring moest opnemen), maar op papier waren de taken duidelijk. De uitvoering ervan vergde in de praktijk soms nog nader overleg tussen casemanager en vrijwilliger.

#### **Intermezzo: Wat doet een casemanager?**

Een casemanager beschikt over een HBO werk- en denkniveau richting sociaaljuridische en/of psychosociale dienstverlening en heeft trainingen gevolgd op gebied van psychosociale hulpverlening.<sup>19</sup> De casemanager neemt na een melding van een delict contact op met de nabestaanden voor een intakegesprek. Daarna volgt de onderzoeksfase (wat is de situatie waarin de nabestaanden zich bevinden?) en start de begeleiding. De casemanager fungeert als contactpersoon voor nabestaanden en onderhoudt contacten met justitie gedurende de rechtsgang. Verder regelt hij/zij de praktische zaken en ondersteunt nabestaanden tijdens het strafrechtelijke proces en bereidt hen hierop voor. De casemanager begeleidt nabestaanden bij de afspraak met de officier van Justitie en begeleidt hen naar de zitting en raadpleegt de helpdesk van SHN ingeval van ingewikkelde (juridische) problemen. Daarnaast neemt de casemanager deel aan het overleg tussen politie, OM en Slachtofferhulp Nederland inzake het casemanagement.

### **3.2.3 Communicatie en samenwerking**

Op papier lijkt dit duidelijk geregeld, maar in de praktijk is er ten tijde van het project tussen de casemanagers en vrijwilligers weinig tot geen communicatie over wie er op welk moment actief is in de tweede en derde ring. De casemanagers missen het contact met de vrijwilligers. In het handboek staat dat er overleg moet zijn (via de teamleider), maar in de praktijk is dit niet of nauwelijks het geval. De casemanagers ontberen overleg met de directe collega's in de regio om een meer regionaal beeld te hebben van elkaars werkzaamheden. Een en ander laat onverlet dat de casemanagers volgens het handboek ook regionale bijeenkomsten moeten bijwonen. De samenwerking met de teamleiders in de regio's gaat in de loop van het project steeds beter.

De externe communicatie en samenwerking met de familierechercheurs verloopt, na een wat moeizaam begin, over het algemeen goed. Zeker in de regio's waar het eerder genoemde Protocol Maatwerk van kracht is. In de praktijk blijkt het soms lastig dat er veel politiefunctionarissen zijn met een taakaccent familierecherche, die soms per toerbeurt zaken draaien en zodoende weinig ervaring kunnen opdoen met het samenwerken met de casemanagers. Hierdoor kan het gebeu-

ren dat de familierechercheur de nabestaande soms niet informeert over de eventuele rol van de casemanager. Het voorgaande geldt ook voor het OM, met name in de regio's waar het protocol niet van kracht is. In de overige gevallen hangt het af van de inzet van de casemanager die vaak actief contact zoekt met het OM rondom een zaak c.q. rechtszitting. In bepaalde gevallen zijn de contacten met het OM dermate goed dat een officier van justitie zelf contact opneemt met een casemanager rondom een zaak c.q. zitting.

De communicatie en samenwerking met andere dan hiervoor genoemde instanties blijken vanaf het begin van het project een moeizame aangelegenheid (zie ook 'sociale kaart'). In de loop van de tijd hebben de casemanagers de nodige ervaring en contacten opgegaan waar ze gebruik van maken. De folder is hierbij ondersteunend geweest. Desondanks, en dat geldt zeker voor grote instanties zoals het UWV, wisselen de contactpersonen regelmatig van baan met als gevolg dat de contacten telkens opnieuw moeten worden gelegd. Voor de casemanagers bemoeilijkt dit hun werk, omdat ze 'telkens opnieuw alles moeten uitleggen'. Kortom, de contacten met externe organisaties vergen continue aandacht en onderhoud.

### 3.2.4 Contacten met doelgroep

Bij dit onderdeel is gekeken naar de routing, frequentie, intensiteit, vorm, planmatigheid, uniformiteit en kwaliteit (sbewaking). De routing bleek in het begin van het project onduidelijk, zowel intern als extern, met name de vraag welke instantie of functionaris de zaken aanleverde bij het casemanagement. In het begin was er geen eenduidige en voor iedereen bekende routing. Dit is grotendeels terug te voeren op het gegeven dat het om een nieuwe voorziening ging die nog niet bekend was. De zaken werden soms wel, soms niet aangeleverd door de politie en teamleiders die vrijwilligers in plaats van een casemanager inzetten bij een levensdelict, waren hiervan het gevolg. Halverwege het project is er een landelijke piketregeling met centraal aanmeldtelefoonnummer gekomen waardoor de routing duidelijker is geworden. Het landelijke aanmeldnummer is door-deweeks bereikbaar van 9-17 u. Voor de overige tijden en dagen geldt een piketregeling onder de casemanagers.

De vraag of de frequentie van de contacten tussen casemanager en nabestaanden voldoende was, bleek vanzelfsprekend aan het begin van het project niet te beantwoorden. Datzelfde geldt in feite ook voor de intensiteit en vorm van het contact. De rode draad in het gehele project is dat de casemanagers in hun dienstverlening aansluiten bij de behoeften van de nabestaanden; vraaggestuurd in plaats van aanbodgestuurd werken. Dit betekent in de praktijk van het casemanagement in het ene geval dat de casemanager veel en langdurig contact heeft met de nabestaanden, veel administratief werk heeft, veel belt met instanties et cetera. In het andere geval houdt het in dat een casemanager voornamelijk telefonisch contact heeft met de nabestaande en op afstand zaken regelt. De ervaring is dat de casemanager meer werk heeft aan kleine families en alleenstaanden dan aan een groot (familie)netwerk bij de nabestaanden. In dat laatste geval vangen zij elkaar meer op en zijn ze minder afhankelijk van de casemanager. Uitgaande van het vraaggestuurde werken van de casemanagers en het gegeven dat zij de loop van de tijd steeds beter kunnen inschatten wat de behoeften zijn, is dit punt als positief aan te merken.<sup>20/21</sup> De casemanagers laten het vooral aan de behoefte van de nabestaande over op welk moment en in welke vorm de contacten plaatsvinden. Aan het begin van het project streven de casemanagers zo snel mogelijk een fysieke ontmoeting met de nabestaanden na.

De casemanagers bepalen op basis van de informatie van de nabestaanden de verdere dienstverlening, maar zetten dat niet op papier bij wijze van dienstverleningsplan of overeenkomst met de nabestaanden. Dit element van de werkwijze van de casemanagers is medio 2010 aan de orde geweest in de projectgroep. De casemanagers zouden planmatiger moeten werken, teneinde de controleerbaarheid en kwaliteit van de dienstverlening te kunnen vaststellen. Dit betekende niet dat de casemanagers niet planmatig werkten, maar ze maakten dat niet expliciet voor de nabestaanden en de organisatie. De casemanagers erkenden de noodzaak hiervan, maar vonden het tegelijkertijd een forse tijdsinvestering.

Begin 2011 heeft SHN zich beziggehouden met de ontwikkeling van een format voor een dienstverleningsplan en een formulier aan de hand waarvan de dienstverlening kan worden gemonitord en geëvalueerd. De wens tot het planmatiger werken, komt tevens voort uit de constatering dat de casemanagers weliswaar het handboek als leidraad voor hun dienstverlening hebben, maar daar een eigen invulling aan geven. Het gestandaardiseerder werken volgens het dienstverleningsplan zou dit zoveel mogelijk moeten voorkomen.

De verschillende overleggen van de projectgroep zijn mede bedoeld om uniformiteit in de werkwijze te bewaken.<sup>22</sup>

Tabel 3.1 - Overzicht logboek 1 & 2

	Logboek 1		Logboek 2	
	Initiatief SHN	Initiatief ander	Initiatief SHN	Initiatief ander
Huisbezoek bij nabestaande	15		6	
Contact (telefonisch/mail) nabestaanden	14	4	33	
Advies aan nabestaande gegeven	6		7	
Contact met SHN (o.a. backoffice)	6	3	1	3
Contact (telefonisch/mail) gemeente	1	3	6	1
Contact (telefonisch/schriftelijk) politie/gerechtelijke instantie	3	3	6	1
Telefonisch contact wijkagent/ wijkteam			5	
Contact (telefonisch/mail) omtrent woning (Woonstad/ SUW/ Bestuursdienst)			4	3
Telefonisch contact sociale zaken/ belastingdienst			2	2
Actie ondernomen (telefonisch/schriftelijk) CWI/UWV/CIS			13	6
Actie ondernomen FBNR/P.v.V. Fonds/SGM/SIB	6	8	4	5

#### Afkortingen

SHN: Slachtofferhulp Nederland  
 SUW: Stichting Uithuizer Woningbouw  
 CWI: Centrum voor Werk en Inkomen  
 UWV: Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen  
 CIS: Centraal Informatie Systeem  
 FBNR: Fonds Bijzondere Noden Rotterdam  
 P.v.V. fonds: Fonds slachtofferhulp  
 SGM: Schadefonds Geweldsmisdrijven  
 SIB: Slachtoffer in Beeld

### **Intermezzo: Analyse logboeken**

Aan een casemanager is gevraagd om een logboek bij te houden van twee zaken om zo een beeld te krijgen van de aard en omvang van de werkzaamheden. In de bijlage staan de twee geanonimiseerde logboeken en hierna een tabel met enkel kerngegevens. De eerste zaak loopt van januari 2009 tot en met april 2010 en de tweede van april 2009 tot maart 2011.<sup>23</sup> De duur van de begeleiding en ondersteuning belooft 1,5 – 2 jaar, maar uit andere zaken is bekend dat die periode langer kan zijn, bijvoorbeeld als er cassatie wordt aangekend of als het vooronderzoek erg lang duurt. Uit het overzicht komt onder meer naar voren dat er in zaak 1 meer huisbezoeken zijn afgelegd, terwijl bij zaak 2 het werk van de casemanager vooral gericht is op het contacteren van externe instanties, waaronder UWV en de contacten met de nabestaanden vaak per telefoon of email plaatsvinden. Uit de logboeken wordt duidelijk dat de casemanager in beide zaken vraaggestuurd werkt. Ze treedt op, afhankelijk van de specifieke vragen en behoeften van de nabestaanden.

### *Kwaliteitsbewaking*

De kwaliteit(sbewaking) van de dienstverlening van SNH in het algemeen is normaliter de taak van de kwaliteitsmanager van SHN. Deze functionaris maakte geen deel uit van de projectgroep. De reden was dat SHN onderhavig evaluatieonderzoek zou gebruiken om de kwaliteit van de dienstverlening – waar nodig – te verbeteren. Begin 2010 hebben de onderzoekers een bijeenkomst gehad met de projectgroep om de eerste bevindingen vanuit het onderzoek met hen te delen. Verschillende zaken zijn daarbij besproken, waaronder de werkbelasting c.q. continue bereikbaarheid van de casemanagers, het ontbreken van een schriftelijk begeleidingsplan en eigen evaluaties van de dienstverlening. De projectgroep houdt in het kader van de kwaliteit van de dienstverlening regelmatig themabijeenkomsten met externe deskundigen waarin kritisch naar de dienstverlening wordt gekeken. Een voorbeeld is de discussie hoe ver een casemanager moet of mag gaan in de emotionele ondersteuning van de nabestaanden. Dit naar aanleiding van een casemanager die met een nabestaande naar het politiebureau gaat om haar aldaar in een cel bij te staan bij een emotionele ontlasting. Tussen- en eindevaluaties, waarin het werk van de casemanager wordt beoordeeld in termen van de realisering van een begeleidingsplan in relatie tot de mate van tevredenheid bij de nabestaanden, moeten nog worden ontwikkeld en geïmplementeerd. Dit element van de projectorganisatie staat met andere woorden nog in de kinderschoenen en heeft geen concrete invulling gekregen gedurende het project. Dit punt hangt ook samen met de nog niet optimale registratie van de diensten door de casemanagers in het systeem van SHN.

## **3.3 Output**

Onder *output* worden de volgende twee elementen verstaan:<sup>24</sup>

- Resultaten
- Tevredenheid

### **3.3.1 Resultaten**

Zoals eerder vermeld, ontbreken concrete doelstellingen en goede registraties van activiteiten waardoor onderzoeksmatig niet inzichtelijk kan worden gemaakt of het project ook de beoogde doelstellingen heeft bereikt. Om die reden wordt bij dit onderdeel van de output gekeken naar de omvang en aard van de dienstverlening, de doorlooptijd en caseload. Naast de ontwikkeling van het handboek casemanagement is het duidelijkste resultaat in termen van meetbaarheid van het project het aantal zaken c.q. nabestaanden dat de casemanagers in de periode 2008-2010 hebben ondersteund met hun dienstverlening.<sup>25</sup> Ter vergelijking zijn ook de aantallen opgenomen van de nieuwe casemanagers (lichting 2 en 3).

Tabel 3.2 - Aantal zaken en nabestaanden per (groep) casemanager (2008-2010) 26

	Aantal zaken (gem.)	Aantal cliënten (gem.)
1e lichting (5 cm's)	84 (16.8)	126 (25.2)
2e lichting (6 cm's)	95 (15.8)	172 (28.7)
3e lichting (8 cm's)	124 (15.5)	224 (28.0)
<b>Totaal</b>	<b>303 (15.9)</b>	<b>522 (27.5)</b>

In de onderzoeksperiode hebben de casemanagers uit de projectgroep gemiddeld bijna zestien zaken van levensdelicten met 27 nabestaanden begeleid. De nieuwe lichtingen hebben gemiddeld minder zaken en meer nabestaanden. Een verklaring hiervoor is volgens de projectgroep dat de nieuwe casemanagers zich minder strikt houden aan de doelgroepgrenzen, met andere woorden meer nabestaanden begeleiden uit de tweede en derde ring.<sup>27</sup>

Een inhoudelijke beoordeling van de dienstverlening is op projectgroepniveau niet mogelijk, omdat er geen goede registraties zijn bijgehouden van de verschillende aspecten van de dienstverlening.<sup>28</sup> Het is tot op zekere hoogte wel mogelijk een kwalitatieve beschrijving te geven van deze diensten, zoals die zijn vastgelegd in de diverse documenten: emotionele, praktische en juridische ondersteuning.

In de bestudeerde documenten staat nergens uitgeschreven wat SHN onder emotionele ondersteuning verstaat. In een literatuurverkenning van de problematiek (Pemberton et al., 2006) staat dat nabestaanden van levensdelicten een intense en langdurige behoefte hebben aan emotionele ondersteuning. Doordat nabestaanden van levensdelicten vaak te maken hebben met de combinatie van rouw en trauma is er sprake van complexe problematiek die professionele hulp vergt (p. 11).

In de praktijk van het casemanagement bleek dat iedere casemanager daar haar/zijn eigen invulling aan gaf, afhankelijk van de behoeften van de nabestaanden en de mogelijkheden/grenzen van de casemanager. Om een eenvoudig voorbeeld te noemen: de ene casemanager slaat de arm om een nabestaande die hevig geëmotioneerd is, de ander heeft geen fysiek contact maar probeert verbaal de nabestaande te ondersteunen. De visie op de emotionele ondersteuning heeft in de loop van het project concreter vorm gekregen door informatie van externe (trauma)deskundigen. De emotionele ondersteuning wordt vanaf dat moment gezien als een rode draad door het hele proces heen, die – naast de arm om de schouder – indirect wordt bereikt doordat de casemanager stressbevorderende factoren, bijvoorbeeld de schuldenproblematiek, wegneemt van of oplost voor de nabestaanden. Door dergelijke stressoren weg te nemen, krijgen de nabestaanden eerder/meer kans om toe te komen aan rouwverwerking. Zolang er stresserende factoren zijn in het leven van de nabestaanden komen zij minder (snel) toe aan rouwverwerking.

De praktische ondersteuning bestaat, blijkens het literatuuroverzicht van Pemberton et al. (2006), uit het begeleiden van de nabestaanden in de contacten met de media, het regelen van de financiële problematiek (onder andere richting Schadefonds), kosten voor begrafenis en verhuizing en contacten richting scholen en werkgevers. In feite is deze vorm van ondersteuning een indirecte vorm van emotionele ondersteuning (zie hiervoor).

De juridische dienstverlening heeft onder meer betrekking op het informeren van nabestaanden over de strafrechtelijke procedure, van melding/aangifte tot en met eventueel cassatie. Daarnaast begeleiden de casemanagers de nabestaanden tijdens de gerechtelijke procedure en ondersteunen de contacten met justitie. Ook het ondersteunen bij het invullen van het voegingsformulier en

het opstellen van een schriftelijke slachtofferverklaring en het uitoefenen van spreekrecht kunnen hiertoe behoren (Handboek casemanagement, versie december 2009).

### 3.3.2 Tevredenheid

In hoeverre de externe en interne partners tevreden zijn over de voorziening is bepaald aan de hand van telefonische interviews met vertegenwoordigers van politie en OM, teamleiders van SHN en lotgenotengroepen. De leden van de projectgroep (casemanagers en projectleiding) is persoonlijk gevraagd naar hun tevredenheid over het project c.q. de voorziening. De mate van tevredenheid bij de doelgroep zelf, de nabestaanden, is bepaald door middel van vragenlijsten waarin zij een beoordeling konden geven (rapportcijfer) over de verschillende aspecten van het werk van de casemanager zoals zij die hebben meegemaakt.

#### *Politie en OM*

De vertegenwoordigers van de politie (familierechercheurs en TGO-leiders) en het OM zijn zonder uitzondering erg positief over de voorziening voor nabestaanden van slachtoffers van levensdelicten. Een van de respondenten formuleerde het aldus: *“Ik ben laaiend enthousiast over de casemanagers”*. In de interviews werd vaak een vergelijking gemaakt met de situatie voor het casemanagement toen er nog met vrijwilligers werd gewerkt. Casemanagers zijn in de optiek van deze respondenten professioneel en hebben veel kennis van zaken.

Dat is ook noodzakelijk, gezien de soms complexe problematiek waarmee ze te maken kunnen krijgen (en in feite ook de aanleiding van het project). Die problematiek overstijgt vaak het takenpakket van de familierechercheur. Het grote voordeel voor de politie is bovendien dat er een vast aanspreekpunt is in de persoon van de casemanager. Men ervaart het als een goede aanvulling op het werk van de familierechercheur. Een aantal van hen spreekt in dit verband over overlap (met name op het juridische vlak), maar vindt dat in de praktijk geen probleem. De regel is dat het voor de nabestaanden duidelijk is wie wat doet. Ook de nabestaanden zouden dat volgens de respondenten niet als probleem ervaren.

#### *SHN*

De gesproken teamleiders van SHN zijn eveneens positief over de voorziening voor de nabestaanden. De casemanagers als beroepskracht zijn professioneel in termen van kennis, ervaring en opleiding. Het werk van de casemanager is naar hun mening een grote meerwaarde voor de nabestaande. Een enkeling vindt het jammer dat zij zelf geen levensdelicten meer hebben en ziet het als een verschraving van zijn eigen werk (en dat van de vrijwilligers), maar kunnen de omschakeling van het inzetten van vrijwilligers naar professionals wel begrijpen.<sup>29</sup> De teamleiders plaatsen wel een aantal kanttekeningen die niet zozeer op de voorziening betrekking hebben, maar op de organisatie en communicatie. De teamleiders vinden het werk van de casemanager *“erg zwaar”* en hebben hun bedenkingen bij de belastbaarheid van de casemanager. *“Het lijkt mij niet vol te houden die 24/7 inzet, dat is ongezond. Als organisatie moet je daar goed naar kijken”*, aldus een van de teamleiders. Het andere punt is dat de casemanagers veelal solistisch werken en daardoor minder deel uitmaken van het team op regionaal niveau. Ze pleiten dan ook voor een positionering van de voorziening in de regio, de vorm die het uiteindelijk ook heeft gekregen en anno 2012 weer ter discussie staat.

### *Lotgenotengroepen*

De gesproken vertegenwoordigers van drie lotgenotengroepen (VVRS, VOVK en ADS) zijn over het algemeen positief over de voorziening voor de nabestaanden. Hun waardering, die mede is gebaseerd op ervaringen van hun leden, heeft betrekking op de professionaliteit van de casemanagers, het feit dat zij direct na het misdrijf bij de nabestaanden in beeld komen en dat zij hen bijstaan op emotioneel, juridisch en praktisch gebied.

Voor het bestaan van het casemanagement moesten de nabestaanden alles zelf uitzoeken, eventueel met vrijwilligers van SHN.<sup>30</sup> Belangrijk is wel dat er een klik moet zijn tussen casemanager en nabestaande. In de meeste gevallen is die er wel, in een incidenteel geval niet.

De suggestie van een lotgenotenvereniging is om vanuit SHN het werk van de casemanager tussentijds te evalueren bij de nabestaanden om bij een *mismatch* te kunnen ingrijpen, bijvoorbeeld door een andere casemanager in te zetten. Dit heeft zich een keer voorgedaan in de praktijk.

Een wens is verder dat er een direct contact komt tussen de lotgenotengroepen en casemanagers. Nu moet dat centraal – via de projectleiding – en dat vindt men omslachtig.

### *Projectleiding*

De projectleiding is over het algemeen erg tevreden over het verloop van het project. Als positieve punten noemen zij onder meer het enthousiasme van de casemanagers en de signalen dat de nabestaanden erg tevreden zijn. Daarnaast is men tevreden met het centrale aanmeldpunt, want via dit punt worden nieuwe zaken op een efficiënte wijze ontvangen, verwerkt en toegewezen waarmee een actueel overzicht wordt gecreëerd. Ook de waardering binnen en buiten de organisatie van SHN is groot. Ze kunnen eigenlijk geen zaken noemen waarover ze niet of minder tevreden zijn, behalve die zaken die inherent zijn aan het dagelijkse werk en een nieuw project. Als voorbeeld wordt de facilitering van de casemanagers genoemd en dat de inbedding van de casemanagers in de regio beter kan.

### *Casemanagers*

De drie van de vijf casemanagers uit de projectgroep die gereageerd hebben op de vragen maken een duidelijk onderscheid tussen de mate van tevredenheid in hun werk als casemanager, het functioneren binnen de organisatie van SHN in het algemeen en in de projectgroep in het bijzonder.<sup>31</sup> Ze zijn tevreden over het werk als casemanager. Het is zwaar, maar boeiend en uitdagend werk. Ze halen er veel voldoening uit en voelen zich door de nabestaanden en netwerkpartners gewaardeerd. De casemanagers hebben het ontwikkelen van het handboek als een positieve bezigheid ervaren; ze voelden zich serieus genomen en hadden het idee “*echt iets op poten te zetten*”, zeker in het begin van het project. Ze kijken in minder positieve termen terug op het verloop van het project in organisatorisch opzicht. De kritiek spitst zich in grote lijnen toe op de randvoorwaarden en communicatie. De casemanagers ervaren een grote werkdruk; er is sprake van structurele overschrijding van het aantal werkuren waarvoor de organisatie naar hun mening onvoldoende aandacht heeft.<sup>32</sup> De toerusting van de casemanagers (bijvoorbeeld ict-zaken, werkplek, carkit, werkprocedures) is in hun optiek onder de maat.

Aan bepaalde wensen wordt geen, deels of te laat gehoor gegeven.<sup>33</sup> De communicatie met de projectleiding verloopt evenmin naar tevredenheid. De casemanagers voelen zich door de projectleiding niet serieus genomen.<sup>34</sup> Er worden – ondanks herhaalde verzoeken – geen functionerings- en beoordelingsgesprekken gehouden, op mails en telefoontjes wordt niet altijd gereageerd

en ontwikkelingen in het project worden gebracht als mededeling.<sup>35</sup> De casemanagers ervaren dat zij onvoldoende inbreng hebben. Dat is vooral zo ervaren rondom de besluitvorming over het overgaan van een landelijke naar een regionale aansturing. Vrijwel alle casemanagers waren tegen het plan om terug te gaan naar de regio, zo blijkt uit aanvullende interviews.

### *Nabestaanden*

De nabestaanden hebben in de vragenlijst door middel van een cijfer de dienstverlening van de casemanager beoordeeld. Een deel van de nabestaanden is daarna nog eenmaal en sommigen tweemaal gevraagd om een waardering te geven.<sup>36</sup>

De nabestaanden geven de casemanagers zeer hoge waarderingen ten tijde van de eerste meting. Er worden veel negens en tiens gegeven. Op een enkele uitzondering na geven de nabestaanden in de tweede meting ook hoge cijfers.<sup>37</sup> De nabestaanden die ook aan de derde meting hebben deelgenomen, geven geen enkele onvoldoende en ook weer hoge cijfers.

### **Eindnoten**

1. Art. 6 WVV luidt: Het is een ieder die aan het verkeer deelneemt verboden zich zodanig te gedragen dat een aan zijn schuld te wijten verkeersongeval plaatsvindt waardoor een ander wordt gedood of waardoor een ander zwaar lichamelijk letsel wordt toegebracht of zodanig lichamelijk letsel dat daaruit tijdelijke ziekte of verhindering in de uitoefening van de normale bezigheden ontstaat.
2. Buurt- en klasgenoten zijn voorbeelden van de derde ring.
3. De eerste ring wordt in de praktijk ook wel bepaald door de personen die te maken krijgen met het 'complex aan gevolgen' van het misdrijf. Dit hoeven dus niet per se dezelfde personen te zijn als die in het handboek zijn omschreven als de eerste ring.
4. Het assessment werd georganiseerd nadat de kandidaat is aangenomen en is niet bedoeld als selectiemiddel. Het ging om het zicht krijgen op de zwakke en sterke kanten van de kandidaat waaraan verder aandacht zou worden besteed in de werkbegeleiding. Tegenwoordig wordt het assessment afgenomen als onderdeel van de werving- en selectieprocedure.
5. Wat precies onder 'ernstige geweldszaken' moeten worden verstaan, is ten tijde van het project niet duidelijk. Thans wordt gewerkt met een aantal wetsartikelen voor de bepaling van de ernstige gewelds- en zedenzaken. Het casemanagement Ernstige Gewelds- en Zedenzaken is vanaf 2011 reeds operationeel.
6. Dat gebeurt door het bevorderen van een goed op elkaar aansluitende aanpak in relatie tot de omgang met nabestaanden/slachtoffers door politie, justitie en SHN; een heldere set afspraken; inzicht geven in de taken van de functionarissen van politie, justitie en SHN, die omgaan met nabestaanden/slachtoffers (bron: Protocol Maatwerk, december 2010, p. 3). Opvallend is dat het protocol verder reikt dan de levensdelicten en ook betrekking heeft op andere ernstige feiten.
7. Een casemanager kan bijvoorbeeld niet vanuit huis werken omdat er geen ontvangst is. Bij aanvang van het project werd verondersteld dat de casemanagers vooral mobiel zouden moeten kunnen werken omdat ze veel onderweg zijn. Om die reden hebben zij een laptop gekregen. In de praktijk werken ze echter nu vooral thuis en dat levert bij sommigen verbindingproblemen op. SHN kent feitelijk ook geen thuiswerkbeleid en de voorzieningen zijn ingericht om op kantoor te werken. In de toekomst zullen de casemanagers vermoedelijk een keuze gaan krijgen tussen een *token* (verbindingssysteem met een apparaat om mee op het netwerk te kunnen) en een laptop. (zie ook bij onderwerp 'tevredenheid').
8. Zoals het ontwerpen van een sociale kaart.
9. Zoals 'begeleiding in het strafproces', 'voegen in het strafproces', 'spreekrecht en schriftelijke slachtofferverklaring', 'basiskennis erfrecht' en 'basiskennis familierecht'.
10. Een voorbeeld is dat de casemanagers een training hebben gevolgd hoe zij een fotoschouw moeten uitvoeren (in verband met de vliegtuigramp in Tripoli).
11. Hierin wordt voorzien middels het Casuskenmerk Divos, maar van deze mogelijkheid maken zowel teamleiders als casemanager geen (adequaat) gebruik.
12. Het aanbod van nieuwe zaken kon worden verdeeld over de nieuwe casemanagers.
13. Met veel moeite hebben de onderzoekers uiteindelijk een overzicht van de zaken per casemanager gekregen ten behoeve van het onderzoek. Met de komst van de extra projectondersteuning (in de persoon van een casemanager) is hierin verbetering gekomen.



14. Dat overzicht is primair bedoeld voor het centrale aanmeldpunt en niet voor het nader bepalen van de afzonderlijke activiteiten van de casemanager en de benodigde tijd (caseload). Er is door SHN een tijdschrijfformulier ontwikkeld maar die wordt door de casemanagers niet of nauwelijks ingevuld, omdat ze daar geen tijd voor (over) hebben.
15. Hier heeft SHN ten tijde van het project geen duidelijk beleid over. De ongeschreven regel is dat de meeruren gecompenseerd moeten worden met vrije tijd. In het geval van een casemanager die structureel al te veel uren maakt, is dit echter lastig.
16. Het komt voor dat door ingrijpende gebeurtenissen in de privésituatie van een casemanager (scheiding, overlijden dierbare) zij gedurende een bepaalde tijd geen nieuwe zaken meer krijgen (een 'time out') vanwege de extra emotionele belasting. Dit is in minimaal een geval gebeurd tijdens het project.
17. Het is een arbeidsintensieve klus om zaken in het systeem te registreren vanwege de gebruikersonvriendelijkheid en het feit dat de casemanagers alles zelf moeten doen (zij kunnen niets uitbesteden).
18. Hiermee worden de casemanagers uit de projectgroep bedoeld, niet de tweede en derde lichte casemanagers.
19. Zie bijlage 2 voor een uitgebreid profiel van de casemanager.
20. Uitgaan van een aanbodgestuurde dienstverlening levert uiteraard een andere waardering op.
21. De behoeften van de nabestaanden staan nog centraal, maar altijd bezien in relatie tot het misdrijf. De casemanagers zijn ervaren geworden in het afbakenen van hun taken. Er kunnen immers veel meer problemen zijn dan de casemanager aankant of waar hij/zij deskundig in is, dus is het belangrijk dit goed af te bakenen en in te schatten. Het eerste bezoek is belangrijk om een beeld te krijgen van welke problemen er zijn.
22. Het gegeven dat elke regio zijn eigen cultuur en werkwijze heeft, riep al voor de keuze voor de regionale aansturing de vraag op in hoeverre de uniformiteit van de werkwijze van de casemanagers gegarandeerd blijft als de dienstverlening op regionaal niveau wordt georganiseerd. In het kader van een lopend onderzoek naar het casemanagement voor ernstig gewelds- en zedenzaken (EGZ) dat door Bureau Beke wordt uitgevoerd in opdracht van SHN komt uit interviews met casemanagers levensdelicten en de projectleiding EGZ naar voren dat een regionale inbedding van het casemanagement meer nadelen dan voordelen kent. Een belangrijk knelpunt is de versnippering van de kennis en methodiek te zijn (dus de uniformiteit van de werkwijze is in het geding).
23. Vermoedelijk lopen de zaken nog langer door, want het logboek houdt abrupt op; er is geen formele afsluiting van het contact geweest volgens het logboek.
24. Is niet opgenomen in tabel 4, omdat dit element aan het eind van het project is vastgesteld.
25. Het overzicht heeft betrekking op de periode 1 april 2008 tot november 2010. Strikt genomen, mist er nog een maand in de registratie, maar aan het gemiddelde aantal zal dan weinig veranderen.
26. Opgeteld worden er in de tabel negentien casemanagers genoemd. Een van hen is uitgevallen en opgevolgd door een nieuwe casemanager, maar heeft wel zaken gedaan.
27. De genoemde aantallen zouden tevens de basis kunnen vormen voor het bepalen van de doorlooptijd van de zaken en de caseload voor de casemanagers. Dat is ten tijde van het project niet gebeurd. Gemiddeld hebben casemanager ongeveer tien zaken tegelijk in behandeling.
28. De informatie van de nabestaanden leent zich daar wel voor. Die gegevens staan in het volgende hoofdstuk.
29. Eenzelfde interne discussie zal er zijn wanneer de andere vormen van casemanagement worden ingevoerd (ernstige gewelds- en zedenzaken en op termijn wellicht ook verkeerszaken).
30. Over de inzet van vrijwilligers denken de lotgenoten wisselend. In elk geval is men van mening dat het goed is dat er professionals voor slachtoffers en nabestaanden van de ernstigere delicten worden ingezet.
31. De vijf casemanagers zijn individueel en schriftelijk benaderd om een aantal vragen te beantwoorden die niet of onvoldoende uit de overige informatiebronnen konden worden beantwoord. Het is niet duidelijk waarom de overige twee casemanagers, ondanks een herhaald verzoek, niet hebben gereageerd.
32. De regel is dat de casemanagers bij overuren die tijd later kunnen compenseren. Dit is een probleem omdat zij die tijd juist niet hebben. De projectleiding vindt de werkbelasting een belangrijk onderwerp, maar stelt dat het van belang is dat de casemanagers de grenzen moeten handhaven. Naar de inschatting van de projectleiding/ondersteuning kan de vraag met de huidige formatie beantwoord worden, wanneer volgens de regels/afspraken gewerkt wordt.
33. De projectleiding zegt hierover: *"Er is in de loop van het project veel gedoe geweest over de toerusting van de casemanagers. Voor een deel door de verschillende wensen van de casemanagers, voor een deel door diverse ontwikkelingen op ict-gebied bij SHN en voor een deel omdat het kennelijk gewoon lastig is. Met de mobiele telefoon (straks pda) en het navigatiesysteem gaat het goed. De laptop is nog steeds, ondanks de inspanningen van de afdeling ict, een probleem. Werken met een token lijkt een oplossing".*

34. Desgevraagd vindt de projectleiding dat de communicatie goed is (korte lijnen en open communicatie), behalve dat het op casusniveau wel iets beter kon. Binnen de projectgroep zijn de zaken volgens hen 'altijd goed opgepakt'.
35. In dit verband kan de taakverruiming van de casemanager naar gewelds- en zedenzaken worden genoemd. Die taakverruiming vinden ze niet allemaal positief.
36. In de eerste meting gaat het om maximaal (het aantal kan per item variëren) 56 (respondenten), in de tweede meting om maximaal 49 en in de derde meting om maximaal 22 nabestaanden.
37. Er is ten tijde van de eerste meting een (1) nabestaande die onvoldoendes geeft voor de verschillende onderdelen (algemeen oordeel, informatie verstrekking, psychische, praktische en juridische ondersteuning). Bij de tweede meting zijn er meer nabestaanden die een of meer onvoldoendes geven, namelijk zes. De achteruitgang c.q. lagere scores hebben onder andere betrekking op de juridische ondersteuning.



# 4 Samenvatting en conclusies

In de rapportage zijn de resultaten van het onderzoek beschreven, waarbij de volgende probleemstelling centraal stond: *In hoeverre is het project 'voorziening nabestaanden' adequaat opgezet en uitgevoerd?* Als eerste staan we kort stil bij de opzet en uitvoering van het onderzoek, gevolgd door een paragraaf over het project in termen van input, throughput en output. Daarna volgt een beschouwing van de bevindingen.

## 4.1 Het onderzoek

Het onderzoek naar het project 'voorziening voor nabestaanden' heeft primair een evaluatief karakter. Gedurende tweeënhalf jaar (juli 2007 - december 2010) is de projectorganisatie gevolgd door middel van het bijwonen van vergaderingen, bestuderen van relevante documenten en voeren van gesprekken met de projectorganisatieleden. Daarnaast zijn er telefonische interviews gehouden met twintig respondenten bij politie, OM, SHN en lotgenotengroepen. Door het gebruikmaken van verschillende bronnen over een lange tijd is een duidelijk beeld ontstaan van (het verloop van) de projectorganisatie.<sup>1</sup>

## 4.2 De voorziening nabestaanden: kwaliteit, opzet en uitvoering

Bij het evalueren van de projectorganisatie is het goed te bedenken dat de voorziening is gestart vanuit de ervaringen in de praktijk. Onder meer lotgenotengroepen hebben, gelet op hun specifieke behoeften, gepleit voor een professionele opvang en ondersteuning van nabestaanden van slachtoffers van levensdelicten. De start van de projectorganisatie viel in feite samen met de start van de voorziening. Met andere woorden, de projectorganisatie was een '*work in progress*'. Op basis van de ervaringen van de casemanagers is gedurende de projectduur vorm en inhoud gegeven aan de voorziening. Deze wijze van werken heeft onder meer tot gevolg dat essentiële elementen in de projectorganisatie zich gedurende de projectduur hebben ontwikkeld. In algemene zin heeft het project voldoende tijd en gelegenheid gehad om zich te ontwikkelen in de gewenste richting. Veel zaken die aan het begin nog onvoldoende scoorden, werden in de loop van de tijd verbeterd en aangepast. Niettemin zijn er verschillende zaken blijven liggen c.q. niet verhelderd in de *input*, *throughput* en *output* van de projectorganisatie.

### *Input*

Wat betreft de input van de projectorganisatie is de doelstelling van de voorziening in de loop van de tijd duidelijker omlind en afgebakend, maar blijft lastig meetbaar. Over de doelgroep van de voorziening is weinig discussie geweest, althans op papier.

In de praktijk blijken actuele ontwikkelingen of gebeurtenissen (nationale rampen, proefverloven TBS-gestelden et cetera) ten tijde van het project de nodige vragen op te roepen in hoeverre de casemanagers daarvoor kunnen worden ingezet en onder welke voorwaarden.

SHN wil het casemanagement bijvoorbeeld ook gaan inzetten voor geweldszaken zonder dodelijke afloop. In bepaalde gevallen wijken casemanagers ook van 'hun' doelgroep af omdat dat praktischer is.

Het profiel van de casemanager is in de loop van het project uitgekristalliseerd. Een assessment van de kandidaat-casemanagers wordt niet aangewend om de selectie beter te kunnen bepalen, maar later gebruikt om de zwakke plekken in de competenties te identificeren. Dit aspect krijgt overigens weinig tot geen aandacht in de werkbegeleiding. Er worden ten tijde van de projectduur evenmin functioneringsgesprekken gevoerd. Het takenpakket van de casemanager is geen statisch gegeven. Enerzijds kan de individuele casemanager een eigen invulling geven aan de taken. Anderzijds roepen 'nieuwe' doelgroepen ook weer vragen op over de taken (bijvoorbeeld een fotoshow voor nabestaanden van de Tripoli-ramp).

Aanvankelijk waren de casemanagers 24/7 bereikbaar voor de nabestaanden. Dit bleek een te grote belasting. Op het eind van het project is die bereikbaarheid – op papier – enigszins ingeperkt, want de casemanagers richten hun werk in naar eigen kunnen en wensen. Tot welk moment de contacten met de nabestaanden zich uitstrekken, is uiteindelijk wel bepaald, maar ook dat roept in de praktijk vragen op, zoals bij nieuwe ontwikkelingen in oude zaken.

De middelen ten dienste van de casemanagers zijn deels als positief aan te merken, bijvoorbeeld de backoffice van SHN, en de begeleidingsmomenten, deels als negatief in de zin van niet (goed) geregeld vanuit SHN (communicatiemiddelen, computer) en het zelf moeten uitzoeken (sociale kaart, standaardformulieren). Gaandeweg is er een opleiding tot casemanager levensdelicten ontwikkeld. Daarnaast hebben de casemanagers diverse trainingen, onder andere met betrekking tot rouwverwerking, gevolgd.

De inhoud van het Handboek Casemanagement is feitelijk continu in ontwikkeling geweest en de folder voor de externe communicatie (wat doen de casemanagers precies?) is met enige moeite halverwege het project tot stand gekomen. Mede daardoor is de externe positionering van de casemanager een hele tijd onduidelijk geweest, met name in relatie tot het werk van de familierechercheur van de politie. Hierin is veel tijd en energie geïnvesteerd door de projectmedewerkers. Met resultaat. Ook het Protocol Maatwerk draagt bij aan een duidelijkere positionering van de casemanagers ten opzichte van de politie en het OM. Over de interne positionering van de casemanagers is gedurende het project discussie geweest. Bij zowel een regionale als een centrale inbedding zijn voor- en nadelen te noemen. SHN heeft hierover ten tijde van het project nog geen definitieve beslissing genomen. Later is de voorziening regionaal ingebed en stond anno 2012 weer ter discussie; er wordt gepleit voor een centrale aansturing vanwege de uniformiteit en kwaliteit.

De projectorganisatie als geheel had in het traject te kampen met onderbezetting door vertrek van de projectsecretaris. Daardoor zijn er zaken minder snel opgepakt (o.a. folder en handboek). Met de komst van parttime projectondersteuning vanuit de casemanagers zijn die problemen grotendeels opgelost.

Ook het feit dat er niet (optimaal) gebruik wordt gemaakt van de registratiesystemen geldt als een risicofactor. Het is nog steeds niet duidelijk wat de caseload is van een casemanager in relatie tot zijn/haar werkdruk, mede omdat de activiteiten niet (goed) worden geregistreerd. Hierop is gedurende het project onvoldoende gestuurd.

### *Throughput*

De throughput van de projectorganisatie heeft onder meer betrekking op de verschillende overlegmomenten. Er zijn verschillende momenten waarop de projectgroep in wisselende samenstelling bij elkaar komt. Deze overleggen zijn in de optiek van de projectgroepleden weliswaar functioneel, tegelijkertijd kosten ze veel tijd van de casemanagers. Zij maken soms de afweging om een overlegmoment te laten schieten voor een contact met een nabestaande.

Aan de gemaakte afspraken tijdens de overlegmomenten is gedurende het project matig gehoor gegeven. Diverse zaken zijn blijven liggen of niet adequaat opgepakt (zoals registratie van zaken). Met de komst van extra projectondersteuning is hierin enige verbetering gekomen. De werkmethode is door de casemanagers in de praktijk ontwikkeld en heeft zijn beslag gekregen in het handboek. Hieraan is veel tijd en energie besteed. De methode zoals die er op het eind van het project (december 2010) ligt, is werkbaar en voldoende onderscheidend van het werk van de familierechercheur van de politie en de vrijwilligers van SHN. De verwachting is dat de methode zich blijft ontwikkelen, gegeven de 'nieuwe' doelgroepen en veranderende visies op de taak- en werkinhoud.

De samenwerking met de politie had in het begin van het project soms het karakter van 'concurrentie'. Dat is ten goede veranderd door allerlei communicatieactiviteiten (voorlichting, folder). De samenwerking met andere instanties dan de politie, bijvoorbeeld UWV of woningbouwverenigingen verliep moeizaam, zeker in het begin. De casemanagers moesten zich nog bekend- en waarmaken. Dat gaat in de loop van het project beter, maar die externe contacten vergen voortdurend onderhoud. Het in contact komen met de nabestaanden zelf is in de loop van het project verbeterd als er meer duidelijkheid komt over de verschillende routes van aanmelding en de latere instelling van een centraal meldpunt en een landelijke piketregeling.

De casemanagers werken voornamelijk vraag-/behoeftegestuurd. Het opstellen van een begeleidingsplan met de nabestaande is nog geen vaste praktijk. Evaluatie van het werk van de casemanagers in termen van doelrealisatie en tevredenheid moet nog worden ontwikkeld.

### *Output*

De output van de projectorganisatie slaat zowel op de meetbare resultaten als de tevredenheid. De enige meetbare resultaten betreffen de aantallen zaken en nabestaanden waarmee de casemanagers te maken hebben gehad. In de periode 2008-2010 hebben de casemanagers uit de projectgroep elk gemiddeld zeventien zaken met 25 nabestaanden behandeld. Vanwege het gebrek aan werkinhoudelijke registraties (wat hebben de casemanagers precies gedaan, hoeveel tijd kostte dat et cetera?) is het niet mogelijk om op een dieper niveau uitspraken te doen over activiteiten en uiteindelijk ook de caseload. De ondersteuning (= *output*) kan gericht zijn op emotionele ondersteuning en/of hulp bij juridische en/of praktische zaken. Het is met andere woorden niet duidelijk wanneer en in welke gevallen de casemanagers accenten leggen in hun dienstenaanbod. Hiermee wordt tegelijkertijd het tussentijds bijsturen van het dienstenaanbod ernstig bemoeilijkt alsook het bepalen van de mate waarin de gestelde doelen (als ze al worden vastgelegd) worden behaald.

In algemene zin zijn alle betrokkenen tevreden over de voorziening. Tevredenheid kan als maat voor de output worden aangemerkt. Onder de betrokkenen worden in de eerste plaats de nabestaanden verstaan, gevolgd door de projectgroep zelf, de teamleiders van SHN en de externe partners, zoals politie, OM en lotgenotengroepen.

De nabestaanden hebben in de vragenlijst aangegeven wat zij van de ondersteuning van de case-manager vonden. De waardering is ten tijde van de eerste meting erg hoog (veel negens en tiens). Bij de tweede meting zijn er zes nabestaanden die een of meer onvoldoendes geven, met name voor de juridische ondersteuning. Bij de derde meting wordt er geen enkele onvoldoende meer gegeven. Hieruit kan een grote mate van tevredenheid worden afgeleid.<sup>2</sup>

De projectleiding is over het algemeen tevreden over het verloop van het project. Men kan geen zaken noemen waarover men niet of minder tevreden is, behalve die zaken die inherent zijn aan het dagelijkse werk en een nieuw project. De drie casemanagers die gereageerd hebben op de schriftelijke vragenlijst zijn tevreden met het werk als casemanager. Het is zwaar, maar boeiend en uitdagend werk. Ze kijken echter in minder positieve termen terug op het verloop van het project in organisatorisch opzicht. Er is sprake van grote werkdruk, de toerusting is naar hun mening onvoldoende en ze hebben kritiek op de wijze waarop de projectleiding met de casemanagers is omgegaan.

De vijf teamleiders van SHN die zijn geïnterviewd, spreken eveneens in positieve termen over de voorziening. De casemanagers hebben een toegevoegde waarde voor de nabestaanden, gelet op hun kennis en ervaring. Kanttekeningen zijn volgens de teamleiders de zware emotionele belasting en het solistische karakter van het werk van de casemanager.

De zeven geïnterviewde vertegenwoordigers van de politie (familierechercheurs en TGO-leiders) en het OM zijn zonder uitzondering erg positief over de voorziening voor nabestaanden van levensdelicten. Men ziet in de casemanagers professionele krachten die een aanvullend diensten-aanbod hebben op de taak van de familierechercheurs. Ook de drie vertegenwoordigers van de lotgenotengroepen reageren positief op de voorziening voor de nabestaanden. De casemanager is volgens hen professioneel. De lotgenotengroepen benadrukken het belang van een 'klik' tussen de casemanager en de nabestaanden.

### **4.3 Beschouwing**

De vraag in hoeverre de voorziening nabestaanden adequaat is opgezet en uitgevoerd, verdient een genuanceerd antwoord.

De casemanagers hebben gedurende het project de methodiek geleidelijk handen en voeten gegeven en tegelijkertijd die methodiek tot uitvoering gebracht. Het is een work in progress geweest, waarbij zij niet altijd in voldoende mate zijn gefaciliteerd vanuit de projectorganisatie (geen functioneringsgesprekken, weinig praktische ondersteuning e.d.). Het enthousiasme van de casemanagers in de projectgroep is nadrukkelijk als een succesfactor te beschouwen voor de ontwikkeling van het casemanagement.

Ten tijde van het project, maar ook in de periode erna, blijft het onduidelijk wat de caseload van een casemanager kan/moet zijn, althans de organisatie heeft daar geen duidelijk beleid op ontwikkeld. Dit hangt – blijkens dit onderzoek – samen met een gebrekkige registratie van de activiteiten en tijdsbesteding van de casemanagers. Dit blijft een aandachtspunt, ook anno 2012 bij het EGZ-casemanagement.

De samenwerking met externe partners, in het bijzonder de politie c.q. familierechercheurs blijft echter voortdurend aandacht vragen, ook nu met de introductie van het EGZ-casemanagement. Nieuwe lichten politiefunctionarissen blijken niet altijd op de hoogte van wat SHN-

casemanagement kan betekenen voor slachtoffers en nabestaanden. Naast het blijvend investeren in de samenwerkingscontacten binnen het Protocol Maatwerk zou ook het breder bekend maken van het casemanagement binnen het politieonderwijs aanbevelenswaardig zijn.

Afgaande op de tevredenheid van externe en interne partners en nabestaanden over het casemanagement voorziet de ondersteuning en hulp door professionals zeker in een behoefte. De professionaliseringsslag die SHN maakt met het casemanagement verdient om die reden vervolg. Uit het onderzoek komt een belangrijk aandachtspunt naar voren, namelijk de (psychische) belasting van het werk van de casemanager. Het vraaggestuurde werken en de grote mate van bereikbaar zijn, brengen het gevaar met zich mee dat het werk van de casemanager onbegrensd wordt, met alle afbreukrisico's van dien. Naast oog voor de eventuele overbelasting van de casemanagers is het goed om een periodieke mental check up in te voeren, zoals dat bij de familierechercheurs van de politie ook gebeurt, omdat het werk emotioneel zwaar kan zijn. Dit vergt een goede monitoring van de mentale (en fysieke) gezondheid van de casemanagers, bijvoorbeeld door middel van periodieke intervisiebijeenkomsten waarin zowel aandacht is voor zaaksinhoudelijke aspecten als het algehele functioneren van de casemanager.

Weliswaar is het project afgelopen en is de voorziening ten tijde van het onderzoek reeds onderdeel geworden van het reguliere aanbod van SHN aan nabestaanden, de leermomenten die in dit project zijn opgedaan, kunnen ook nuttig zijn voor andere initiatieven van SHN. Anno 2012, terugkijkend op het project en de ontwikkelingen die erna zijn gekomen op het gebied van casemanagement, zoals casemanagers EGZ, een centraal aanmeldpunt voor alle casemanagementzaken en versteviging van het Protocol Maatwerk, is in elk geval duidelijk dat het casemanagement gebaat kan zijn bij een centraal monitoringssysteem om de uniformiteit van de werkwijze en eenheid in de methodiek te waarborgen. Dat is wenselijk voor de interne organisatie, voor de partners waarmee SHN samenwerkt (politie, OM) en niet in de laatste plaats voor de nabestaanden. Tegelijkertijd leert het onderzoek onder de nabestaanden zelf dat juist het leveren van maatwerk tegemoet komt aan de behoeften van de nabestaanden. Een te strak keurslijf kan op gespannen voet komen te staan met het bieden van maatwerk. Met andere woorden, de professionaliteit van de casemanagers moet voldoende tot uiting kunnen komen in de contacten met de nabestaanden waarbij het methodisch werken niet uit het oog moet worden verloren.

Tenslotte is van belang op te merken dat bij een centralisering van de casemanagers de aansluiting bij regionale SHN-structuren in ogenschouw moet worden genomen (samenwerking vrijwilligers, teamvergaderingen) zodat de casemanagers niet los van de regio opereren. Het is belangrijk dat SHN hier een duidelijke visie op ontwikkelt, waarbij ook de ervaringen en meningen van de casemanagers betrokken worden.

## Eindnoten

1. Over het onderzoek onder de nabestaanden zelf (hun problemen en de wijze waarop de casemanagers daarmee zijn omgaan) wordt afzonderlijk gerapporteerd. In 2013 wordt de eindrapportage van zowel het onderzoek onder de nabestaanden als onderhavige evaluatie gepubliceerd.
2. Zie verder ook het onderzoek onder de nabestaanden (Van Wijk et al., 2013).





# Literatuur

Faber, W. & A. van Nunen (2002) *Het ei van Columbo? Evaluatie van het project financieel rehercheren*. Oss: Faber organisatievernieuwing B.V.

Kastelein, J. (1990). *Modulair organiseren, tussen autonomie en centrale beheersing*. Groningen: Wolters-Noordhoff.

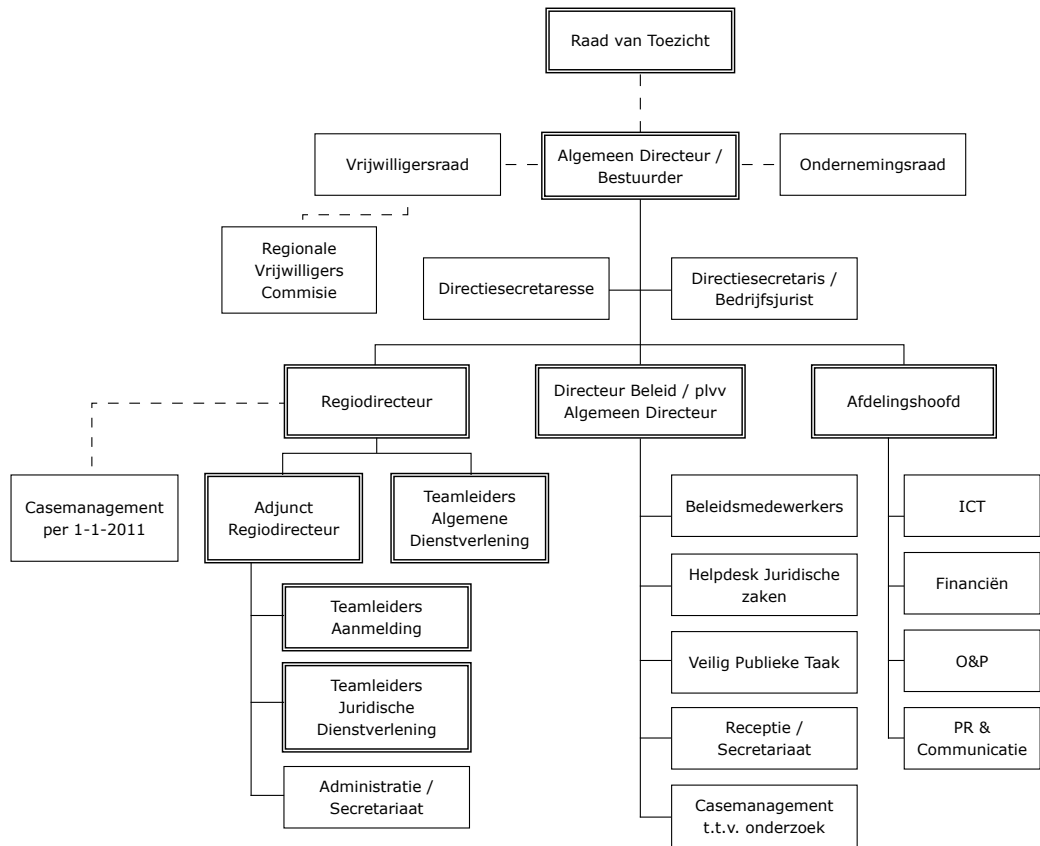
Mueser, K.T., G.R. Bond, R.E. Drake & S.G. Resnick (1998). Models of community care for severe mental illness: A review of research on case management. In: *Schizophrenia Bulletin*, 24 (1), 37-74.

Pemberton, A., I. Vande Walle & R. Dabekausen (2006). *Een verhaal apart: notitie fact findingonderzoek*. Utrecht: Slachtofferhulp Nederland.

Wijk, A.Ph. van, I. van Leiden & H. B. Ferwerda. (2013). *Over leven na de moord. Een onderzoek naar de gevolgen van moord en doodslag voor de nabestaanden van de slachtoffers en de ondersteuning door Slachtofferhulp Nederland*. Arnhem: Bureau Beke.



# Bijlage 1 - Organigram SHN



# Bijlage 2 - Profiel casemanager

Bron: handboek casemanagement nabestaanden levensdelicten

## Doel van de functie

Het verlenen van diensten aan nabestaanden van slachtoffers van moord en doodslag in de eerste ring (partners, (pleeg)ouders, (pleeg)kinderen en broers en zussen) binnen één van de zeven regio's in Nederland, teneinde hen op praktisch, juridisch en emotioneel gebied de benodigde ondersteuning te bieden.

## Organisatorische positie

De Casemanager ontvangt hiërarchisch leiding van de Regiodirecteur en functioneel van de Projectleider Casemanagement. De Casemanager geeft zelf geen leiding.

## Resultaatgebieden

1. Regie acute/eerste fase (0-5 dagen) voeren
  - Registreert de binnengekomen vraag (komt binnen via reguliere systeem, familierechercheur of piketdienst), en informeert de Regiodirecteur en het hoofdkantoor hierover;
  - Bepaalt het tijdstip van het eerste bezoek op basis van urgentie (acuut of volgende dag);
  - Voert met de nabestaanden het intakegesprek, zo nodig met de familierechercheur: Fungeert als contactpersoon voor de familierechercheur en voor de contactpersoon van het Openbaar Ministerie op basis van het protocol;
  - Activeert indien nodig de contacten met de netwerkpartners;
  - Voorziet de nabestaanden van urgente praktische (financiële en organisatorische) en emotionele hulp, en maakt afspraken met de nabestaanden over de taakverdeling.

*Resultaat: Regie tijdens opstartfase gevoerd, zodanig dat nabestaanden tijdens eerste 24/48 uur zijn opgevangen en van de benodigde begeleiding en ondersteuning zijn voorzien.*

2. Onderzoeksfase opstarten en begeleiden
  - Analyseert de situatie van de nabestaanden (sociale context, aard gebeurtenis etc.) en bepaalt de behoefte aan ondersteuning van de nabestaanden;
  - Stelt, op basis van behoeften nabestaanden, een plan van aanpak op en bespreekt deze samen met de familierechercheur en de nabestaanden;
  - Fungeert langdurig als contactpersoon voor nabestaanden: vervult de rol van vertrouwenspersoon;
  - Onderhoudt contacten met justitie gedurende de rechtsgang;
  - Regelt voorkomende praktische en organisatorische zaken (zoals aanspraak maken op begrafenisvergoeding, informatie over schadevergoedingsmogelijkheden en adviseert nabestaanden hierover);
  - Ondersteunt nabestaanden tijdens het strafrechtelijke proces; bereidt hen hierop voor, geeft uitleg over het strafrechtelijke proces, en begeleidt bij voeging, ssv en spreekrecht;
  - Begeleidt nabestaanden bij de afspraak met de officier van Justitie en begeleidt hen naar de zitting;

- Vervult een intermediaire functie tussen nabestaanden en externe partijen (politie, huisarts, uitkeringsinstanties, etc.);
- Begeleidt nabestaanden naar andere instanties;
- Bezoekt de pro forma zitting ter informatie van de nabestaanden en voor eigen informatievoorziening t.b.v. dienstverlening richting nabestaanden;
- Is betrokken bij de werving van gespecialiseerde vrijwilligers die door de teamleiders worden geworven;
- Neemt in voorkomende gevallen deel aan veiligheidsoverleg en preventie activiteiten op dat gebied, zoals PSHOR, psychosociale hulp, nazorg en rampen.
- Raadpleegt de helpdesk bij niet vaak voorkomende situaties/vragen;
- Bewaakt de dienstverlening en evalueert na afronding van de rechtszaak; maakt vervolgfspraken ten aanzien van de dienstverlening en bouwt de frequentie van het contact af.

*Resultaat: Onderzoeksfase opgestart en begeleid, zodanig dat op basis van het plan van aanpak de gerealiseerde hulpverleningsdoelstellingen zijn behaald.*

### 3. Dossiers bijhouden

- Rapporteert en archiveert de administratie van cliënten;
- Maakt na afloop van ieder gesprek een gespreksverslag en legt beslisnotities vast;
- Archiveert alle relevante en voorkomende stukken;
- Maakt een schriftelijk verslag van alle telefonische overleggen.

*Resultaat: Dossiers bijgehouden, zodanig dat deze correct, tijdig en actueel zijn opgenomen in de daartoe bestemde systemen.*

### 4. Contacten onderhouden

- Draagt zorg voor bekendheid en positionering van de organisatie bij (potentiële) netwerkpartners door middel van voorlichting, presentaties, bijeenkomsten;
- Neemt deel aan het driehoeksoverleg tussen politie, OM en Slachtofferhulp inzake het casemanagement.

*Resultaat: Contacten onderhouden, zodanig dat netwerkpartners op de hoogte zijn en blijven van de dienstverlening, en de organisatie stevig verankerd is.*

### 5. Dienstverlening optimaliseren

- Signaleert ontwikkelingen op het vakgebied of op de sociale kaart;
- Signaleert mogelijke knelpunten betreffende de directe hulpverlening en bespreekt deze;
- Houdt de eigen deskundigheid op peil;
- Neemt deel aan werkoverleg van het team, intervisie, persoonlijke werkbegeleiding en casuïstiekbespreking;

*Resultaat: Dienstverlening geoptimaliseerd, zodanig dat cliënten zo effectief en efficiënt mogelijk kunnen worden geholpen.*

## **Profiel van de functie**

### *Kennis*

- HBO werk- en denkniveau richting sociaaljuridische en/of psychosociale dienstverlening;
- Aanvullende trainingen op gebied psychosociale hulpverlening;
- Kennis van het brede werkveld van Slachtofferhulp;
- Kennis van de sociale kaart;
- Kennis van strafrecht en civiel recht.

### *Competenties*

- Sensitiviteit
- Inventiviteit en creativiteit
- Flexibiliteit
- Betrokkenheid
- Sociale en communicatieve vaardigheden
- Representativiteit
- Reflecterend vermogen

### *Bezwarende werkomstandigheden*

- Beschikbaarheid/bereikbaarheid gedurende 24 uur per dag voor nabestaanden tijdens de acute/eerste fase (0-5 dagen);
- Deelname aan de 24-uurs bereikbaarheidsdienst (conform het geldende rooster);
- Emotionele belasting.

## Bijlage 3 - Logboeken casemanagers

### Logboek 1:

*25-01-2009:* 's Ochtends contact opgenomen met SHN, nadat zij mijn voicemail hadden ingesproken. Zij hebben me gevraagd contact op te nemen met de teamleider van SHN in verband met een mogelijk familiedrama. Van de teamleider heb ik informatie over de situatie rondom de slachtoffers gekregen. De teamleider vraagt me contact op te nemen met het politiebureau.

De politie vroeg of ik naar het bureau kon komen. Voordat ik naar het bureau vertrek word ik weer gebeld door de teamleider van SHN. Ik krijg verdere informatie over de aanleiding van de misdaad. Ik adviseer positief op het verzoek om een bedrijfsopvangteam te regelen. Na het telefoontje van de teamleider word ik gebeld door de politie met informatie over de moeder van de verdachte. Ik adviseer om de crisisdienst voor mevrouw te bellen. Twee telefoontjes terug gekoppeld met mijn baas, tevens media aandacht besproken.

's Middags kom ik op het politiebureau. Ik krijg informatie over het familiedrama en over de huidige situatie. Dan ontmoet ik de moeder/oma van de slachtoffers. We vertrekken naar haar woning. We hebben onderweg een zus van mevrouw opgehaald. Eenmaal bij mevrouw thuis adviseer ik haar om de huisarts te bellen omdat zij medicijnen gebruikt en op leeftijd is. De huisarts arriveert snel en hij zal een dag later weer langs komen.

Ik heb de familie geadviseerd om op tijd te eten en drinken. Ik heb de dochter en zus geadviseerd om met elkaar te bespreken wie de telefoon beantwoordt en wie de aanloop in de gaten houdt. Ook de media aandacht is besproken. Ik heb folder met kaartje achtergelaten. Ik heb aangegeven dat ik de hele week bereikbaar ben. Rond 14.30 uur ben ik gegaan. Indien ik niets hoor bel ik morgen.

Op weg naar huis werd ik gebeld door politie met verzoek contact op te nemen met PSHOR. De gemeente zal vanavond een inloopavond organiseren voor de buurtbewoners. Ondersteuning van SHN is gewenst. Dit bericht heb ik kortgesloten met teamleider van SHN. Zij zal opvang verder regelen en contact opnemen met PSHOR. De teamleider vertelt verder dat de moeder van de verdachte professionele hulp zal krijgen.

Om 16.00 uur belt een andere teamleider van SHN met de mededeling dat een nieuwe zaak is binnengekomen waarbij een mogelijke link met het drama denkbaar is. Een collega neemt deze zaak op zich.

*26-01-2009:* Om 0.10 uur belt de zus/tante van de slachtoffers. De directeur van basisschool weet niet om te gaan met de opvang van de neefjes en nichtjes en de zus/tante van de slachtoffers. Ik heb toegezegd dat ik vanmorgen contact met de basisschooldirecteur zal opnemen en zal bespreken wat SHN voor hem kan betekenen.

Om 8.30 uur heb ik de basisschooldirecteur gebeld. We hebben afgesproken dat ik teamleider van SHN zal bellen met het verzoek hem te benaderen en een en ander door te spreken. Ik heb de teamleider gebeld. Ze gaat de basisschooldirecteur direct bellen en de hulpvraag oppakken.



Daarna heb ik de familie gebeld. Ze hebben niet veel nieuws kunnen vertellen. We hebben afgesproken dat ik morgen weer bel.

Ik heb mijn teamleider gesproken en kort teruggekoppeld. We hebben afgesproken dat we elkaar vanmiddag op politiebureau zien. Daar heb ik kennis gemaakt met de familierechercheurs. Samen hebben we het moment en wijze van confrontatie doorgesproken.

Daarna ben ik naar de familie gegaan en ik heb hen gevraagd vast na te denken over de uitvaart. De uitvaartpolis nog niet beschikbaar want p.d. is nog niet vrijgegeven. Ik heb met de familie afgesproken dat ik nog even langskom om bovengenoemde punten te bespreken.

Ik kreeg een telefoontje van PSHOR. Morgen opent de gemeente een geanonimiseerd condoleance register in het gemeentehuis. PSHOR spreekt waardering uit voor inzet SHN. Ik zal de familie, via een medewerker, op de hoogte brengen van het condoleanceregister.

*27-01-2009:* Teamleider van SHN is op de basisschool geweest en heeft met de directeur gesproken. Bijeenkomst van het team is als prettig ervaren.

De confrontatie heeft plaatsgevonden. Het lichaam van de verdachte is overgebracht naar een ander uitvaartcentrum.

Iemand van de gemeente belt. Morgenavond vindt in het gemeentehuis een bijeenkomst plaats. Gevraagd wordt om aanwezig te zijn. Ik heb aangegeven dat wij met twee personen aanwezig zijn. Ik heb de burgemeester geadviseerd om op korte termijn de nabestaanden te bezoeken.

*28-01-2009:* Uitnodiging bijeenkomst via mail ontvangen. Mijn teamleider en ik zullen een presentatie geven over 'rouwverwerking nu en in de toekomst'. Uit navraag blijkt dat er geen kant en klare presentatie is, dus ik maak er zelf één. De presentatie is goed verlopen.

*29-01-2009:* Telefoontje en mail ontvangen van de gemeente. Ze willen namen van de aanwezige SHN medewerkers tijdens de herdenkingsbijeenkomst. Mail naar teamleider doorgestuurd. Het antwoord van teamleidster doorgestuurd naar uitvaartcentrum.

Opnieuw telefoon van de gemeente. Op initiatief van enkele scholieren en buurtbewoners komt er een stille tocht. Er wordt verzocht om enkele SHN medewerkers. Ik zal dit met mijn teamleider bespreken en ik zal familie inlichten. Afgesproken dat ik de familie voorlopig met rust laat. Op verzoek van familie ben ik aanwezig tijdens de herdenkingsdienst. Ik ben voor hen telefonisch te bereiken.

*02-01-2009:* Aan de gemeente de namen doorgegeven van vrijwilligers die aanwezig zijn bij de stille tocht en bij de herdenkingsbijeenkomst.

*03-01-2009:* Stille tocht en herdenkingsdienst goed en zonder bijzonderheden verlopen. Volgens teamchef wil familie niet meer in de woning. Ik heb aangegeven nog even geen definitieve uitspraak te doen. Mogelijk dat familie nog verandert.

*08-02-2009:* Om 14.00 uur moeder/oma en zus/tante van de slachtoffers gebeld. Ik kreeg geen gehoor dus ik heb de voicemail ingesproken. Later belt zus/tante van de slachtoffers terug. Het huisbezoek is afgesproken voor 09-06-2009 om 10.00 uur.

*09-02-2009:* Tijdens het huisbezoek hebben we gepraat over vroeger. Vervolgafpraak gemaakt voor 15-06-2009 om 10.00 uur

*15-02-2009:* Tijdens het huisbezoek hebben we gepraat over het leven en dood. Ik heb schokschade uitgelegd en een SGM formulier achtergelaten. Dit zullen we bij volgende afspraak verder uitwerken. Vervolgafpraak gemaakt voor 30-06-2009 om 9.30 uur.

*30-02-2009:* Tijdens het huisbezoek zijn alleen zus/tante en moeder/oma van de slachtoffers aanwezig. Zus/tante van de slachtoffers is bezig met kosten inventarisatie t.b.v. SGM. Bij de volgende afspraak zal ik beide SGM formulieren innemen. Beiden familieleden geven aan dat ik op die bewuste maandag zus en tante had mogen vragen om weg te gaan en later terug te komen. Vonden hun aanwezigheid storend. Ik heb aangegeven dat het goed is dit te zeggen. Vervolgafpraak gemaakt op 11-08-2009 om 9.30 uur.

*07-03-2009:* Ik heb telefonisch contact met de moeder/oma van de slachtoffers. Ze vertelt dat het huis van de slachtoffers ontruimt is en dat ze vandaag naar de bank en de notaris geweest is. 's Avonds licht ik het beleidsteam hierover in.

*11-04-2009:* Tijdens het huisbezoek merk ik dat de vakantie beiden goed heeft gedaan. Ik heb aangegeven dat ik emotionele ondersteuning wil splitsen om beide de volle aandacht te geven. Ik heb de SGM formulier ingenomen wat betreft shockschade. Het SGM formulier over de aanvraagbegrafeniskosten heb ik achtergelaten. Ik heb geadviseerd om de notaris te vragen rekeningen van de slachtoffers te laten deblokken of rekeningen bij notaris te brengen.

*12-04-2009:* Ik heb afspraken gemaakt voor de huisbezoeken: moeder/oma op 18-08-2009 om 9.30 uur. Zus/tante op 01-09-2009 om 9.30 uur.

*18-04-2009:* Huisbezoek moeder/oma van de slachtoffers.  
Ik heb geadviseerd om iemand te zoeken waarmee ze goed kan praten, bijvoorbeeld een vriendin. Daarnaast heb ik geadviseerd om duidelijk te zijn naar andere dat ze liever geen verhalen over de verdachte hoort. Vervolgafpraak gemaakt op 08-09-2009 om 9.30 uur.

*08-04-2009:* Huisbezoek bij moeder/oma van de slachtoffers.  
Ik heb afspraak afgebeld i.v.m. ziekte. Vervolgafpraak gemaakt op 23-09-2009 om 9.30 uur.

*23-04-2009:* Huisbezoek moeder/oma van de slachtoffers.  
Gepraat over emoties en problemen met de uitvaartverzekering.

*06-05-2009:* Huisbezoek zus/tante van de slachtoffers. Gepraat over emoties, werk, probleem met verzekering uitvaart is opgelost. Vervolgafpraak gemaakt op 17-11-2009 om 9.30 uur.

*13-05-2009:* Huisbezoek bij moeder/oma van de slachtoffers. Ik heb de OvJ gebeld voor een nieuw gesprek met haar, hopelijk geeft dit meer helderheid en rust. Vervolgafspraak op 10-11-2009 om 9.30 uur. Ik heb het secretariaat van de OvJ gebeld. Ze bellen mij z.s.m. terug voor een datum. Ik heb moeder/oma hierover in kennis gesteld.

*15-05-2009:* Het secretariaat van de OvJ geeft door dat afspraak genoteerd staat voor woensdag 28-10-2009 om 11.00 uur. Deze afspraak heb ik doorgebeld naar familieleden.

*23-05-2009:* De beslissing van de SGM ontvangen. Familieleden telefonisch geïnformeerd over het bedrag.

*26-05-2009:* Bij het huisbezoek de SGM papieren meegenomen.

*18-06-2009:* Ik heb moeder/oma kort telefonisch gesproken maar het gesprek kwam niet uit. Ik zal volgende week terug bellen.

*21-06-2009:* Ik ben gevraagd door een collega om moeder/oma te bellen.

*30-06-2009:* Naar aanleiding van verzoek met moeder/oma van de slachtoffers gebeld. Gepraat over de kerstdagen en haar emoties.

*05-07-2009:* De SGM aanvragen worden verzorgd door een collega.

*07-07-2009:* De SGM aanvragen zijn verzonden door een collega.

*13-07-2009:* Telefonisch contact met moeder/oma van de slachtoffers. Huisbezoek is op dit moment niet nodig. Afspraak: telefonisch contact eind jan. Geagendeerd dinsdag 02-02-2010.

*14-07-2009:* Een ontvangstbevestiging van de SGM aanvragen ontvangen.

*28-07-2009:* Er is een verzoek vanuit de gemeente om een herdenking te organiseren één jaar na het misdrijf. Ik ga navraag doen bij de nabestaanden.

*03-08-2009:* Ik heb telefonisch contact met moeder/oma van de slachtoffers. Mevrouw heeft last van haar rug en maakt piepend geluid. Ik heb geadviseerd het aan te zien en anders langs de huisarts te gaan. Mevrouw geeft aan dat het met haar dochter slecht gaat en dat ze mogelijk professionele hulp nodig heeft. Afspraak huisbezoek gemaakt 16-02-2010 om 9.30 uur.

*16-08-2009:* Huisbezoek bij moeder/oma van de slachtoffers, ook zus/tante van de slachtoffers is aanwezig. Over emoties gepraat, herinneringen opgehaald. Onderzoek Beke besproken. Beiden willen hieraan meewerken. Volgende afspraak: 09-03-2010 om 09.30 uur.

*19-08-2009:* De toekenning van de SGM hebben we ontvangen. De aanvraag van de moeder/oma van de slachtoffers voor dochter en de kleinkinderen is goedgekeurd.

*23-08-2009:* Telefonisch contact met moeder/oma van slachtoffers over toekenning van SGM.

*26-08-2009:* Telefonisch contact met zus/tante van de slachtoffers. Ik heb telefoonnummer van twee psychologen doorgegeven die zij kan benaderen.

*09-09-2009:* Huisbezoek bij moeder/oma van de slachtoffers, ook zus/tante van de slachtoffers is aanwezig. Ik heb de kopieaanvragen SGM afgegeven. Daarnaast hebben we de restkosten notaris en containers besproken. Ik zal aanvraag P.v.V-fonds indienen. Mevrouw heeft rekening gekregen van vergunning grafmonument en onderhoudskosten graf. Ik zal hiervoor aanvraag indienen bij SGM. Zus/tante van de slachtoffers heeft a.s. donderdag eerste afspraak bij trauma psycholoog. Het verzoek om de herdenking besproken, maar ze willen geen aandacht. Nieuwe afspraak: 30-03-2010 om 13.00 uur. SGM aanvraag meenemen.

*26-11-2009:* Ik heb de aanvraag voor het P.v.V. fonds verzonden. Via fax bericht van het P.v.V. fonds ontvangen betreft tegemoetkoming in onkosten.

*02-12-2009:* Moeder/oma van de slachtoffers op de hoogte gebracht over tegemoetkoming.

*02-12-2009:* Ik heb de aanvraag voor de SGM verzonden.

*19-12-2009:* Huisbezoek bij moeder/oma van de slachtoffers. Gepraat over verdriet. Ze wil graag banden van de herdenkingsdienst van vorig jaar. Ik zal deze regelen. Vervolgafspraak op 01-06-2010.

*17-01-2010:* Moeder/oma van de slachtoffers belt. Schoonzus is gisteren overleden. Bedankt me hartelijk voor het luisteren en zal bellen als het niet gaat. Vandaag heb ik 2 x 2 dvd's ontvangen van de herdenkingsdienst.

*26-01-2010:* Ik heb SGM gebeld en de aanvraag ligt op de stapel. Momenteel erg druk maar kijkt naar bespoediging.

*01-02-2010:* Ik heb de beslissing over de aanvullende aanvraag SGM ontvangen. Uitkering is conform opgegeven bedrag.

*01-02-2010:* Huisbezoek bij moeder/oma van de slachtoffers, ook zus/tante van de slachtoffers is aanwezig. Ik heb de DVD overhandigd en de hoogte van de SGM uitkering doorgegeven. Vervolgafspraak op 07-07-2010 om 9.30 uur.

*07-02-2010:* Huisbezoek bij moeder/oma van de slachtoffers. Afsproken dat ik na mijn vakantie bel voor vervolgesprek en daarna mogelijk afsluit. Mevrouw wordt emotioneel en ze zegt veel aan mijn ondersteuning te hebben gehad.

*20-04-2010:* Afspraak voor een huisbezoek gemaakt op woensdag 08-09-2010 om 9.30 uur.

## Logboek 2

*16-04-2009:* Casemanager (CM) vraagt of ik een nieuwe zaak van hem overneem. Volgens afspraak zal hij mevrouw (partner van slachtoffer) straks bellen om overname kenbaar maken. CM belt terug met akkoord. We hebben afgesproken dat ik morgenochtend telefonisch contact met haar opneem.

*17-04-2009:* 's Ochtends mevrouw (partner van slachtoffer) gebeld. Voicemail ingesproken en later belt ze terug. Ze geeft aan hulp nodig te hebben bij verwerking. Mijn mobiele nummer doorgegeven en een huisbezoek afgesproken voor woensdag 22-04-2009 om 10.00 uur.

*22-04-2009:* Huisbezoek: vooral mevrouw laten vertellen over vroeger en hoe ze het slachtoffer heeft leren kennen.

*08-05-2009:* Huisbezoek: de ouders van mevrouw zijn een paar dagen bij haar geweest. Het gaat wat beter. Onduidelijkheid over woning/hypotheek. Met mevrouw afgesproken dat ik achterhaal hoe het CWI werkt, ik zal een OvJ gesprek regelen en bij volgende afspraak zal ik een SGM formulier meenemen.

*13-05-2009:* telefonisch contact met CWI (voorheen UWV) Mevrouw moet zich registreren als inwonende van gemeente. Daarna moet ze een aanvraag doen bij het CWI. Ik heb mevrouw gesproken, het gaat slecht met haar. Ze vertrouwt alleen haar ouders en mij nog. Iemand van het wijkteam gesproken. Zij willen meewerken aan urgentieverklaring m.b.t. andere woning.

*15-05-2009:* Mevrouw gebeld. Ze heeft op 13-05-2009 het CWI gebeld maar nog niets gehoord. Volgende week weer contact.

*19-05-2009:* Mevrouw gebeld, maar geen gehoor.

CIS gebeld. Mevrouw heeft antwoordformulier nog niet teruggestuurd. Verzoek OvJ gesprek moet schriftelijk aangevraagd worden. Ook dat CM contactpersoon is moet middels een brief.

*20-05-2009:* Telefoon van mevrouw gekregen. Ze is gefrustreerd over het feit dat ze weinig empathie heeft ondervonden bij het CWI. In verband met acute geldnood heb ik mevrouw verwezen naar de sociale dienst.

Ze heeft problemen met het betalen van de rekeningen. Van de politie heb ik nog niets vernomen over de urgentieverklaring. Ik heb met mevrouw afgesproken dat ik bij CWI en sociale dienst achterhaal hoe het zit. Ik zal ook de wijkagent bellen over de urgentieverklaring. Ik heb haar geadviseerd om alle rekeningen bij de notaris te leggen, geen handtekeningen te zetten of giften aan te nemen zonder eerst haar ouders, mij of de notaris te consulteren.

Vanmiddag heb ik de sociale dienst gebeld, maar ik kreeg geen gehoor. Daarna heb ik het CWI gebeld. Voor acute financiële nood wordt verwezen naar de sociale dienst. Vervolgens naar de wijkagent gebeld. Ze zijn bezig met een urgentieverklaring. Omdat er nog geen nieuws was, is er ook niet gebeld. Ze zegt toe morgen even met mevrouw (partner van het slachtoffer) te bellen. Als laatste heb ik mevrouw gebeld en het bovenstaande vertelt. Ik zal nog kijken naar een financieel noodfonds (FBNR).

27-05-2009: Mevrouw belt omdat alles haar te veel wordt. Afspraak van aankomende vrijdag wil ze verzetten naar een latere datum.

Ik heb nogmaals naar het noodfonds gebeld. Weer geen gehoor dus ik heb de voicemail ingesproken. Ik heb mevrouw gevraagd om het aanvraagformulier van het noodfonds zoveel mogelijk ingevuld en ondertekend naar mij toe te sturen. Aan het einde van de middag belt iemand van het FBNR en na overleg geeft zij aan dat de aanvraag de moeite waard is. Ik heb mevrouw gebeld en geadviseerd om het aanvraagformulier in te vullen en naar mij op te sturen.

09-06-2009: Mevrouw belt, haar telefoon was een aantal dagen afgesloten. Het door haar aan mij toegezonden aanvraagformulier FBNR is niet ontvangen. Huisbezoek afgesproken voor 11-06-2009 om 13.30 uur.

10-06-2009: Mevrouw gebeld, geen gehoor dus voicemail ingesproken. Daarna de wijkagent gebeld. Volgens haar heeft mevrouw een ander GSM nummer. Naar mevrouw gemaaild met het verzoek contact met mij op te nemen. Met CIS gebeld, zij hebben het antwoordformulier nog steeds niet ontvangen. Dit ga ik met mevrouw bespreken.

Aan het einde van de middag belt mevrouw terug. Zoon van slachtoffer wilde spullen ophalen in het huis. Ik heb geadviseerd om aan haar vader of zus te vragen bij dit gesprek aanwezig te zijn.

11-06-2009: Huisbezoek: mevrouw is verdrietig, moe en boos. Maandag komt de makelaar voor de verkoop van het huis.

*Ik heb de volgende zaken met haar besproken:*

- Het aanvraagformulier O.M. is teruggestuurd (behalve voegingsformulier).
- Gisteren heeft mevrouw een aanvraag WW en bijzondere bijstand verzonden. Ze heeft nog niets vernomen van CWI.
- Aanvraagformulier SGM laten ondertekenen i.v.m. aanvraag shockschade.
- Uitvaartonderneming gebeld voor toezending van een kopie van de uitvaartkosten i.v.m. aanvraag SGM.
- Mevrouw heeft gebeld met de wijkagent i.v.m. zijn toezegging urgentieverklaring woning. Hij heeft verteld dat hij morgen een afspraak heeft met de directeur van een woningbouwvereniging. Hij zal mevrouw met deze vereniging in contact brengen.
- Mevrouw zal, nogmaals, het aanvraagformulier FBNR met kopie legitimatiebewijs naar mij toesturen. Het vorige formulier heb ik niet ontvangen. Heb een aanvraagformulier bij me en bij haar achtergelaten. Ook de begeleidende brief aan haar laten lezen. Deze is, met een kleine wijziging, door haar akkoord bevonden.
- Ik heb het CWI gebeld en er wordt verteld dat mevrouw sinds 13-05-2009 staat geregistreerd bij de afdeling "werkbedrijf" als werkzoekende.

Ik heb de volgende afspraken met mevrouw gemaakt: ze belt mij als ze voor maandagmiddag nog niets van het CWI heeft gehoord en ze zorgt dat ik z.s.m. een kopie van haar

13-06-2009: Mevrouw belt, het gaat niet goed met haar. Ze heeft gister met iemand van het CWI gesproken. Ze werd erg boos over dit gesprek omdat ze haar geen WW-uitkering willen geven.

Gezien deze vreemde gang van zaken zal ik maandagochtend telefonisch contact opnemen met het CWI en om uitleg vragen.

*15-06-2009:* Geprobeerd om dezelfde mevrouw van het CWI te spreken maar dit is niet gelukt. Ik heb haar voicemail niet ingesproken omdat er geen naam wordt genoemd.

Ik heb het UWV gebeld en zij vertellen dat mevrouw nog geen uitkeringsaanvraag heeft gedaan; laat staan dat er een gesprek met een medewerker van UWV zou zijn geweest. Zij kent degene met wie mevrouw gesproken zou hebben niet. Mevrouw zal eerst haar dossier moeten ophalen en kan daarna een afspraak maken met een consulente. Ik word er niet veel wijzer van. Ze vraagt me terug te bellen als ik meer informatie heb.

Vervolgens heb ik iemand van Sociale Zaken en Werkgelegenheid gesproken. Ook zij kent degene met wie mevrouw gesproken zou hebben niet. Ik vraag naar een vrouw waarmee ik afgelopen vrijdag gesproken heb, zij belt mij later terug.

Kort daarna belt een vrouw van het CWI, zij zal vanmiddag bij mevrouw langs gaan. Een WW-uitkering gaat waarschijnlijk een ingewikkeld verhaal worden. Ik heb aan de vrouw van het CWI gevraagd of ze mij na het huisbezoek wil bellen.

Wanneer zij terug belt, zegt ze dat het gesprek goed is verlopen. Daarna belt mevrouw (partner van het slachtoffer) en ook zij beaamt dat het gesprek goed is verlopen.

*17-06-2009:* Ik heb het aanvraagformulier 'financiële bijdrage' van het FBNR per post verzonden.

*19-06-2009:* Mevrouw belt en vraagt of ik een begeleidend schrijven wil maken voor urgentieverklaring woningzoekende. Ik heb toegezegd dit z.s.m. te doen en ik heb het vandaag per post verzonden. Ook heb ik het aanvraagformulier schokschade SGM verzonden.

*22-06-2009:* Mevrouw belt en zij vertelt dat de gevraagde uitkering niet gelukt is. Er moet eerst een afwijzing zijn alvorens een volgende stap genomen kan worden. Mevrouw belt opnieuw. Ze heeft morgen een afspraak met een consulente van sociale zaken. Ik heb toegezegd dat ik met haar meega, ze stelt dit erg op prijs. Ik heb afgesproken dat ik haar thuis ophaal.

Ik ben gebeld door het FBNR. Ze hebben het aanvraagformulier ontvangen en besproken. Daarna met iemand gebeld van P.v.V. gesproken en de situatie uitgelegd. Hij vertelt dat ik voor acute nood mevrouw geld mag geven. Ik heb een medewerkster gevraagd om de ingevulde formulieren te faxen naar het P.v.V. fonds.

*23-06-2009:* Mevrouw belt omdat ze er helemaal doorheen zit. Ik adviseer haar om de vervangende huisarts te bellen. Later belt ze me terug en zegt ze de huisarts niet te hebben gebeld vanwege een stroomstoring. Een vrouw van het P.v.V. fonds meldt dat er geld overgemaakt wordt, dit wordt nog schriftelijk bevestigd. Dit heb ik telefonisch aan mevrouw bevestigd.

*24-06-2009:* Huisbezoek. Mevrouw is uitgeput. Ze gaat akkoord met het voorstel dat ik tijdelijk als contactpersoon voor haar fungeer tegenover instanties. Afspraak bij sociale zaken over re-integratie op de arbeidsmarkt.

25-06-2009: Ik word gebeld door een man van de afdeling ziekwet (UWV). Hij heeft aantal vragen waarvan ik de meeste kan ik beantwoorden. Hij belt morgen terug voor onbeantwoorde vragen. Ik heb mevrouw gebeld voor de overige vragen die ik niet kon beantwoorden. Afgesproken dat ik haar een paar dagen met rust laat en volgende week bel.

26-06-2009: Ik ben teruggebeld door het UWV over de overige vragen en ik heb deze beantwoord.

30-06-2009: Ik heb een brief van het UWV ontvangen met als onderwerp: vervolgspraak bevestiging ziekmelding. Daarnaast heb ik een afwijzing van het FBNR ontvangen. Ik heb mevrouw gebeld. Ze is bezig met het verwerken van het verdriet. Ik heb met haar afgesproken dat ik haar morgenavond bel. Tevens hebben we een afspraak voor een huisbezoek gemaakt voor 08-07-2009 om 13.00 uur.

01-07-2009: Ik heb een brief van het UWV ontvangen over "toekenning ziekwetuitkering". 's Avonds heb ik nog even telefonisch contact met mevrouw. Zij heeft de urn met as van haar partner opgehaald. We hebben afgesproken dat ik niet meer bel, tenzij er bijzonderheden zijn.

07-07-2009: Ik heb met het CIS gebeld. De proforma zitting is om 9.00 uur op 14-07-2009. Ik heb gevraagd om respons door te geven aan CIS. Ook heb ik mijn gsm nummer doorgegeven. Daarnaast heb ik een schriftelijk verzoek verzonden naar het O.M. voor een gesprek met de OvJ.

08-07-2009: Mevrouw belt het huisbezoek af omdat ze ernstige migraine heeft. Ik vraag of ik later in de week nog langs kan komen, maar dit zal niet lukken i.v.m. vakantie.

09-07-2009: In de ochtend met mevrouw gebeld. Het gaat weer wat beter met haar. Ze vertelt de woonurgentie verzonden te hebben. Later op de dag belt mevrouw terug om te vertellen over een klacht die ze gestuurd heeft naar het CWI, deze wordt eindelijk behandeld. Daarna belt de OvJ ook nog met een reactie op mijn verzoek. We hebben afgesproken dat het gesprek zal plaatsvinden vlak voor inhoudelijke behandeling. Tegen die tijd wordt mevrouw hierover geïnformeerd.

14-07-2009: Vandaag is de proforma zitting. Ik was op tijd bij het gerechtsgebouw, maar mevrouw zat vast in het verkeer. We hebben afgesproken dat als ze er 8.55 uur nog niet is, ik alvast naar binnen zal gaan. Ze was er nog niet en omdat de advocaat er ook nog niet was, heb ik mevrouw gebeld dat ze nog wel even tijd heeft. De verdacht was aanwezig tijdens de zitting. Daarom heb ik aangeraden om een vrijwilliger mee te nemen wanneer mevrouw naar de inhoudelijke zitting gaat. Twee bareigenaren gaven aan zich benadeeld te voelen door SHN. Zij waren niet op de hoogte van de shockschade die zij kunnen claimen. Ik heb hun namen doorgegeven aan SHN. In de middag ben ik gebeld door het UWV over de ziekmelding van mevrouw, omdat ik de contactpersoon ben. De man van het UWV zag in dat de ziekmelding nog wel even zou duren.

Ik heb een mail ontvangen van SHN over de slachtoffers/benadeelde die niet ingelicht zijn door SHN. Zij hebben een medewerker toegewezen gekregen. Daarna heb ik mevrouw gemaïld over een verslag van de zitting dat ik naar haar zal opsturen. Ook vertel ik haar over het telefoontje van het UWV. Mevrouw mailt direct terug over haar ervaring tijdens de zitting, het gesprek met de zoon van het slachtoffer en ze vraagt of ik weet of ze gewoon op vakantie kan gaan in verband



met haar ziekmelding bij het UWV. Ik reageer op de mail van mevrouw. Ik vertel haar wat over de regels bij het UWV en ik vraag of ze liever heeft dat ik contact opneem of dat ze het zelf wilt regelen. Mevrouw geeft aan dat ze het fijn vindt als ik dit met het UWV regel.

*21-07-2009:* Ik heb telefonisch contact gehad met het UWV. De gegevens van mevrouw zijn doorgegeven aan een ander bureau van het UWV omdat mevrouw bij dit kantoor in de buurt woont.

*21, 22, 23-07-2009:* Het UWV geprobeerd te bellen. Niemand neemt op dus ik heb maar weer gebeld naar de persoon van het vorige kantoor waar ik al eerder contact mee heb gehad. Deze man gaat proberen daar contact te krijgen en hij zal hen mijn nummer geven zodat ik terug gebeld word.

*23-07-2009:* Ik heb een dringend bericht op mijn voicemail dat ik het UVW met spoed terug moest bellen. Hij zou al een week pogingen hebben ondernomen ons te bereiken. Ik heb daar niets van gemerkt. Ik heb terug gebeld maar hij had geen tijd en ik had de gegevens niet volledig bij me omdat ik onderweg was naar een afspraak. We hebben afgesproken dat ik 24-07 terug zou bellen.

*24-07-2009:* Ik heb telefonisch contact gehad met UWV. Ze gaan akkoord met de vakantie. Hij vraagt om op 01-09-2009 contact op te nemen en om samen met hem een rapport over mevrouw samen te stellen. Zo hoeft mevrouw niet naar het kantoor te komen. Ik heb mevrouw gemaïld om het goede nieuws te vertellen.

*03-08-2009:* Mevrouw belt. We praten over de problemen die zij ervaart met inschrijven bij de gemeente, het vinden van een nieuwe woonruimte en haar vakantie. We hebben afgesproken dat ik a.s. donderdag nog even bel.

*04-08-2009:* Ik word gebeld door de gemeente. De vrouw van de gemeente is benieuwd of de wethouder al gereageerd heeft naar mevrouw toe. Ik heb haar bijgepraat. Ze geeft als tip om nabestaanden een tijdelijk huurcontract te laten opstellen. Ik geef dit aan mevrouw door. Ze is blij met de bemoeienis van SHN en waardeert onze organisatie. Ik zal direct mailen en vragen om een tijdelijk huurcontract van drie maanden.

*06-08-2009:* Ik heb een mail ontvangen met bescheiden van een man van de afdeling Wet Werk en Bijstand van de gemeente. Ik heb hem gebeld met vragen over de uitkering. Omdat hij niet alle benodigde gegevens van mevrouw had, wilde hij de uitkeringsaanvraag afwijzen. Ik spreek met hem af dat ik direct alle stukken mail. Problematisch is de mislukte inschrijving bij de gemeente. Dit ga ik regelen wanneer mevrouw terug is van vakantie.

*12-08-2009:* SUW (St. Urgentiebepaling Woningzoekenden) gebeld i.v.m. de status van het dossier woningurgentie. Een mevrouw van deze stichting geeft aan dat aanvraag op 21-07-2009 naar mevrouw is geretourneerd i.v.m. ontbreken jaargave 2008. Ze adviseert om Woonstad te bellen want daar ligt de aanvraag. Ik heb naar Woonstad gebeld, maar de aanvraag is teruggestuurd naar de SUW i.v.m. onvolledigheid. Wanneer dossier compleet is, wordt binnen 48 uur de aanvraag verzonden naar SUWR en dan wordt het binnen drie dagen in roulatie genomen.

Omdat de zaak weer vastloopt, heb ik de gemeente gebeld en gevraagd naar de wethouder 'Wonen en Ruimtelijke Ordening'. Door zomerreces is de wethouder beperkt bereikbaar, daarom heb ik de wethouder een mail gestuurd met daarin een terugbel verzoek.

*14-08-2009:* Ik heb nog steeds geen reactie van de wethouder ontvangen. Om die reden heb ik weer een mail gestuurd over de urgentieaanvraag. De wethouder reageert op de mail. Hij is nog met vakantie en het verzoek is neergelegd bij een man van de afdeling Bestuursdienst.

*18-08-2009:* Ik heb nog steeds geen reactie de man van Bestuursdienst. Daarom heb ik de gemeente weer gebeld. Ik krijg zijn voicemail, dus ik zal morgen een nieuwe poging doen. Ik heb een e-mail ontvangen van mevrouw vanuit Spanje. Het gaat niet lekker en verblijf, valt haar zwaarder dan verwacht. Ze twijfelt over het uitstrooien van de as.

*19-08-2009:* Ik heb nog steeds geen reactie de man van Bestuursdienst. Hij neemt ook nog steeds niet op. Ik heb een rechtstreeks nummer gekregen. Ik heb nog niet gebeld maar wel gemailld met terugbelverzoek. Het mailadres blijkt onjuist. De secretaresse meldt dat meneer met vakantie is dus ik heb weer een terugbelverzoek achter gelaten.

*25-08-2009:* Ik word eindelijk gebeld door de man van Bestuursdienst. Hij heeft de mail van wethouder niet ontvangen. Dit blijkt een adresseringsfout. Ik heb de mail nogmaals verzonden. Meneer zegt toe, na bestudering verzoek, deze week contact met mij op te nemen.

*27-08-2009:* Ik word gebeld door de wethouder. Hij heeft de situatie besproken met de man van Bestuursdienst. Ik word morgen gebeld door de man van Bestuursdienst over verdere afstemming.

*28-09-2009:* Ik heb telefonisch contact met de man van Bestuursdienst. Hij zal de situatie omtrent woningurgentie bespreken met de afdeling Stedenbouw en Volkshuisvesting. Hij belt mij woensdag of donderdag terug.

*31-08-2009:* Mevrouw is weer terug van vakantie, we hebben telefonisch contact gehad. We hebben gepraat over haar gemoedstoestand, de vakantie. We hebben een huisbezoek afgesproken op 10-09-2009. Ik heb haar geadviseerd om deze week kenteken deel 1 en deel 2 te kopiëren en zich te laten inschrijven op het juiste adres. Ik heb haar verteld over mijn contact met wethouder en de bestuursdienst.

*01-09-2009:* Ik heb de man van het UWV gebeld. Hij weet niet waar het over gaat. Hij kan zich in de verte wel iets herinneren, maar zonder BSN kan hij niets. Hij geeft aan dat een medisch controle moet worden opgestart. Afgesproken dat ik vrijdag terugbel voor inhoudelijke informatie. Ik heb de beslissing over de bedragen van het SGM ontvangen. Ik heb mevrouw telefonisch op de hoogte gesteld van de uitkeringsbedragen. Ik heb geadviseerd het geld apart te houden en geen emotionele aankopen te doen. Ik word door de wijkmanager gebeld. Hij wil mevrouw ontvangen en voor haar op zoek gaan naar een woning. Hij vraagt of ik bij het gesprek aanwezig kan zijn. We hebben een afspraak gemaakt voor 09-09-2009 om 10.00 uur.

*02-09-2009:* Ik heb telefonisch contact met de man van Bestuursdienst. We spreken af dat hij zich tijdelijk terughoudend opstelt en als er problemen voordoen, meld ik me weer. Ik word gebeld door de wijkmanager. Hij heeft nog wat aanvullende informatie nodig. Ik zal hem later terug bellen voor de antwoorden. Ik heb mevrouw gebeld om de afspraken door te geven.

*04-09-2009:* Ik heb de wijkmanager gebeld maar hij zit nog in de auto. Ik bel over een uur terug.

*09-09-2009:* We hebben een afspraak met Woonstad. Mevrouw heeft een woning toegewezen gekregen. We moeten nog wat dingen regelen met sociale- en belastingdienst.

*10-09-2009:* Mevrouw belt, een energiebedrijf staat voor de deur om haar af te sluiten.

*02-10-2009:* Mevrouw belt omdat ze het moeilijk vindt om afstand te doen van het huis waar ze met haar partner heeft gewoond. Ik heb geadviseerd om dit goed af te sluiten met bijvoorbeeld een ritueel. De huurtoeslag is aangevraagd. We hebben afgesproken om 05-10-2009 om 12.15 bij de rechtbank te zijn.

*05-10-2009:* Vandaag is de pro forma zitting. Mevrouw was met vier vriendinnen aanwezig. We hebben afgesproken dat we elkaar overmorgen even bellen.

*12-10-2009:* Mevrouw belt om te zeggen dat het goed met haar gaat. Ze heeft een ritueel bedacht om het goed af te sluiten. We hebben afgesproken dat we elkaar voorlopig telefonisch bijpraten en dat ik iemand ga benaderen voor SGM en SSV.

*20-10-2009:* Ik heb de naw-gegevens doorgegeven voor SSV en SGM.

*31-10-2009:* Mevrouw belt omdat ze vanavond voor het eerst in haar nieuwe woning slaapt. We hebben afgesproken dat ik volgende week contact opneem om een huisbezoek te plannen.

*03-11-2009:* Ik heb een mail van Beke Adviesgroep ontvangen. Het eerste gesprek zal plaats vinden op 17-11-2009. Ik heb mevrouw gebeld en uitleg gegeven over het gesprek met en ik heb een huisbezoek afspraak gemaakt voor 10-11-2009 om 13.00 uur.

*10-11-2009:* Huisbezoek in nieuwe flat. Het gaat naar omstandigheden goed met mevrouw.

*12-11-2009:* Mevrouw belt omdat haar uitkering blijkt te zijn stopgezet. Het UWV belt haar morgen terug.

*13-11-2009:* Mevrouw geeft door dat de uitkering weer is opgestart. Ik heb een adreswijziging doorgegeven aan het OM. De uitnodiging voor het OvJ gesprek is naar het verkeerde adres gegaan. Het OvJ gesprek zal plaats vinden op 04-12-2009 om 14.00.

*18-11-2009:* Mevrouw belt over hoe het nu gaat en over het gesprek met de onderzoekers van Beke.

Ik heb de datum van het OvJ gesprek doorgegeven. Gelet op feit dat ik niet kan zal ze iemand uit kennissenkring meenemen. We hebben afgesproken dat ik dag daarna zal bellen hoe het is geweest.

*15-11-2009:* Ik heb gebeld naar Parket voor de aanvangstijd pro forma zitting van morgen. Ik heb de tijd aan mevrouw laten weten.

*11-12-2009:* Ik heb mevrouw gebeld maar ik kreeg geen gehoor. Later in de middag heeft zij wel opgenomen. We hebben gepraat over vorderingen bij het UWV en het gesprek met de OvJ. De volgende pro forma zitting is op 16-12-2009. In verband met een andere afspraak kan ik niet aanwezig zijn dus mevrouw neemt een vriendin mee.

*18-12-2009:* Ik heb telefonisch contact gehad met mevrouw en er waren geen bijzonderheden.

*29-12-2009:* In verband met het overlijden van mijn vader heb ik een collega naar mevrouw laten bellen. Ze hebben gepraat over kerst en herinneringen opgehaald.

*13-01-2010:* Ik heb telefonisch contact gehad met mevrouw. Ze heeft een moeilijke periode achter de rug door de feestdagen. We hebben afgesproken om begin februari te bellen.

*03-02-2010:* Ik heb mevrouw gebeld, het gaat niet goed met haar. We hebben het over de inhoudelijke behandeling van de zaak. Aanwezigheid van de SHN is volgens mevrouw niet nodig. Ze vindt het wel fijn als de dag daarna even wordt gebeld door SHN. Mijn collega zal mevrouw de dag na de zitting bellen. We hebben afgesproken dat ik in de week na mijn vakantie bel.

*16-02-2010:* Er is door collega's meerdere malen naar mevrouw gebeld maar geen gehoor.

*19-02-2010:* Ik heb mevrouw gebeld. De inhoudelijke behandeling van de rechtszaak was heftig. Ze heeft naar haar huisarts gebeld met een hulpvraag omdat ze zichzelf erg slecht voelt. Woensdag 20-02-2010 om 13.30 uur is uitspraak. Een collega van mij zal haar begeleiden. Ik zal mevrouw woensdagmiddag bellen hoe het is gegaan. Nadat mevrouw de huisarts heeft bezocht, heb ik nog even contact gezocht.

*24-02-2010:* Ik heb telefonisch contact gehad met mevrouw. De uitspraak in de rechtszaak is: 15 jaar met tbs en dwangverpleging. Mevrouw is hier tevreden over. Ze verwacht van mij nu even niets. Mijn collega neemt volgende week contact met haar op voor de aanvraag van SGM.

*01-03-2010:* Mevrouw belt omdat ze boos is, na brief te hebben ontvangen van het CWI. Ze schijnt niet meer in aanmerking te komen voor uitkering. Een foutje van CWI. Ze heeft vanmiddag een gesprek met het CWI, waar een vriend mee naar toe gaat. Ik heb haar later in de middag teruggebeld maar ik kreeg geen gehoor.

*10-03-2010:* Ik heb mevrouw gebeld. Ze heeft een gesprek gehad met het CWI en dit heeft geresulteerd in een beschikking van een jaar waarin mevrouw met rust wordt gelaten. Het gaat niet goed met mevrouw. Ze heeft een hulp- en noodlijn die ze altijd kan bellen en dat heeft ze ook al

een aantal keer gedaan. Over 14 dagen heeft ze een intakegesprek bij hulpverlening. Ik spreek af dat ik haar daarna bel.

*02-04-2010:* Ik heb mevrouw gebeld. Het gaat redelijk met haar. Volgende week heeft ze haar 2e intake. Ik spreek af dat ik haar over 14 dagen weer zal bellen.

*15-04-2010:* Ik heb mevrouw gebeld maar kreeg geen gehoor dus ik heb de voicemail ingesproken.

*22-06-2010:* Mevrouw belt. Het gaat iets beter met haar. We hebben afgesproken dat ik na mijn vakantie, begin augustus bel voor een afspraak

*03-08-2010:* Ik heb mevrouw gesproken. Het gaat erg goed met haar. Ze gaat een opleiding volgen en vrijwilligerswerk doen. De therapie is succesvol afgerond. Ze zal mijn collega binnenkort benaderen voor SGM.

Ze heeft een positieve brief geschreven voor de dader en ze wilt graag dat de dader de brief leest. Ze vraagt mij zijn adres te achterhalen. We spreken af dat we een afsluitend gesprek voeren op 18-08-2010 om 10.00 uur.

*12-08-2010:* Een man van SIB belt in verband met de brief voor de verdachte. Ik zal deze man introduceren tijdens het huisbezoek op 18-08-2010.

*17-08-2010:* Mevrouw belt de afspraak af. We maken een nieuwe afspraak: 24-08-2010, 10.00 uur.

*23-08-2010:* Ik heb de afspraak afgebeld in verband met een crematie van een collega bij O.M. We maken een nieuwe afspraak: vrijdag 27-08-2010 om 10.30 uur.

*27-08-2010:* Ik ben de afspraak vergeten. We maken een nieuwe afspraak: 02-09-2010, 10.00 uur.

*02-09-2010:* Huisbezoek. Het gaat goed met mevrouw. Binnenkort wilt ze een afspraak maken met een collega voor de SGM aanvraag. SIB heeft brief voor de verdachte in ontvangst genomen en onderzocht wordt of de verdachte de brief wil accepteren. We hebben afgesproken dat ik haar op de hoogte hou wat betreft rechtsgang.

*15-10-2010:* SIB geeft door dat dader brief van mevrouw heeft geaccepteerd. Hij heeft spijt en wil gesprek met mevrouw. Verzoek wordt niet ingewilligd omdat mevrouw dit absoluut niet wil.

*18-01-2011:* Ik heb geprobeerd te achterhalen of er al informatie is over het hoger beroep, maar dit is niet gelukt.

*15-02-2011:* Ik heb gebeld met het Ressortparket, maar zonder enig resultaat.

*16-02-2011:* Ik krijg te horen dat de pro forma zitting op 06-01-2011 heeft plaatsgevonden. De nabestaande en slachtoffers zijn niet ingelicht. De volgende zittingsdatum is: 24-03-2011 om 14.36 uur. Ik heb geantwoord het op prijs te stellen als nabestaande in ieder geval worden geïnformeerd.

Mevrouw belt. De opleiding en stage gaan goed. Ik heb haar bijgepraat over het zittingsverloop. Ze wil weer contact met mijn collega over SGM. We hebben afgesproken dat ik mijn collega zal contacteren met het verzoek mevrouw te bellen. We spreken af dat ik haar bel als er nieuws van het OM is.

*02-03-2011:* Mevrouw belt omdat het niet goed met haar gaat. Ik heb geadviseerd om vandaag nog therapeut te bellen en om te vragen om consult. Ik heb haar in de middag terug gebeld. Ze krijgt een oproep voor een intakegesprek bij een therapeut. We hebben afgesproken dat ik begin volgende week weer bel.

## Bijlage 4 - Scores Kastelein (alleen eerste en laatste scores)

### INPUT

Thema	factor	Item	Score Maart 2008	Eindscore dec 2010
Doel	Bekendheid	Helderheid en bekendheid bij casemanagers	+/-	++
	Concreetheid	Mate van concreetheid	-	+
	Meetbaarheid	Mate van meetbaarheid	-	+-
<i>Algemeen oordeel doel</i>			-	+
Doelgroep (insluitingcriteria)	Zaak	Helderheid type misdrijf/zaak (wat?)	+	++
	Nabestaande	Helderheid type nabestaande (wie: familiegraad en verstandhouding)	+/-	+
	Actualiteit	Helderheid actualiteit (wanneer)	-	+
<i>Algemeen oordeel doelgroep insluiting</i>			+/-	+
Doelgroep (uitsluitingcriteria)	Zaak	Helderheid welke type misdrijf niet tot doelgroep behoort	+/-	+
	Nabestaande	Helderheid welke type nabestaande niet tot doelgroep behoort	+/-	+
	Actualiteit	Helderheid tijdsafbakening wanneer zaken/personen niet tot doelgroep behoren	-	+
<i>Algemeen oordeel doelgroep uitsluiting</i>			+/-	+
Functieprofiel casemanager	Beslissingsbevoegdheid	Helderheid over beslissingsbevoegdheid/ mandaat	+	+
	Bereikbaarheid	Helderheid over bereikbaarheid	--	+
	Competenties	Helderheid over competenties	-	+
	Takenpakket	Helderheid over takenpakket	--	+
	Selectiecriteria	Helderheid over selectiecriteria/ uitsluitingscriteria	-	+
	Positionering	Helderheid over positionering intern (SHN)	+	+
		Helderheid over positionering extern (andere partners in het veld)	--	+
<i>Algemeen oordeel positionering</i>			-	+
<i>Algemeen oordeel functieprofiel</i>			-	+
Profiel casemanagement	Intensiteit	Is er helderheid over de frequentie van de contactmomenten	-	+/-
	Duur	Is er helderheid over het aantal contactmomenten	-	+/-
	Vorm	Is er helderheid over de vorm van de contactmomenten (telefonisch, huisbezoek)	+/-	+
<i>Algemeen oordeel profiel casemanagement</i>			+/-	+/-

Middelen	Financiering	Is er voldoende financiering van casemanagers	++	++
	Technische ondersteuning	Is er sprake van praktische/technische ondersteuning (laptop, tomtom) voor casemanager	-	+/-
	BackOffice	Is er sprake van een backoffice juridische zaken voor de casemanagers	+	++
		Is er sprake van een backoffice praktische zaken voor de casemanagers	--	
		Is er sprake van een backoffice emotionele zaken voor de casemanagers	+	++
		Algemeen oordeel backoffice	-	++
	Opleiding	Is er sprake van een opleiding voor casemanagers	--	++
	Begeleiding	Is er sprake van begeleiding/supervisie voor/van casemanagers	+	++
	Gecodificeerde werkmethode	Is er een handboek met beschrijving inhoudelijke werkwijze casemanagement	--	++
		Is er een handboek met beschrijving procesmatige werkwijze casemanagement	--	++
	Gestandaardiseerde procedures en protocollen	Is er sprake van gestandaardiseerde geheimhoudings- en toestemmingsprocedures	-	-
		Is er sprake van gestandaardiseerde informatie-uitwisseling (bijv. conventen)	--	+/-
		Ligt er een ethisch protocol (bijv. hoe te handelen met opsporingsgevoelige informatie)	--	-
		Algemeen oordeel gestandaardiseerde procedures en protocollen	--	-
	Sociale kaart	Is er een sociale kaart van het netwerk	--	+/-
	Communicatieve ondersteuning	Is er communicatieve ondersteuning (bijv. informatiefolder over functie en taken van casemanager)	--	++
	Vrijwilligers	Is er voldoende capaciteit van vrijwilligers?	+	+
		Zijn de vrijwilligers voldoende gekwalificeerd?	-	+/-
		Algemeen oordeel vrijwilligers	+/-	+
		Algemeen oordeel middelen	-	++



Projectorganisatie (inhoudelijk)	Samenstelling	Is de projectorganisatie volledig of zijn er nog functies/eenheden onvoorzien ?	++	+
	Overlegvormen	Zijn alle functies vertegenwoordigd in een overlegvorm?	++	+
<i>Algemeen oordeel projectorganisatie</i>			++	+
Risicofactoren	Projectduur	Is er helderheid over de projectduur	+	+
	Caseload	Is er helderheid over de caseload in relatie tot het aantal fte?	--	-
	Mentale belasting	Wordt rekening gehouden met de mentale belasting	--	-
	Registratiesysteem	Hoe is het gesteld met de werkbaarheid van het registratiesysteem	--	-
		Hoe is het gesteld met de functionaliteit van het registratiesysteem	--	-
		Hoe is het gesteld met de toegankelijkheid van het registratiesysteem (online, vrijwilligers)?	--	+/-
		Hoe is het gesteld met de inbedding van het systeem in de SHN organisatie?	--	+/-
<i>Algemeen oordeel risicofactoren</i>			--	+/-

## THROUGHPUT

Thema	Factor	Item	Score maart 2008	Eindscore dec. 2010
Projectorganisatie (bestuurlijk)				
	Overlegfrequentie	Volstaat de frequentie waarmee de verschillende overlegvormen plaatsvinden	+	+/-
	Continuïteit	Is er voldoende continuïteit m.b.t. het plaatsvinden van de overlegvormen	+	+
		Is er voldoende continuïteit m.b.t. de aanwezigheid van personen tijdens de overlegvormen	+/-	+/-
<i>Algemeen oordeel continuïteit</i>			+/-	+/-
	Functionaliteit	voorziet de overlegvorm in haar functie waar ze oorspronkelijk voor bedoeld is (bijv. intervisiebijeenkomst bedoeld voor terugkoppeling voor casemanagers)	+	+
		Krijgen intern gemaakte afspraken/doelen voldoende navolging	-	+/-
<i>Algemeen oordeel functionaliteit</i>			+/-	+/-
<i>Algemeen oordeel projectorganisatie (bestuurlijk)</i>			+/-	+/-

Methodiek casemanagement (inhoudelijk)	Compleetheid	Is het casemanagement als methodiek volledig of mist men bepaalde diensten in de uitvoering	+	++
	Grenzen werkterrein	Zijn de grenzen van het werkterrein van het casemanagement goed afgebakend in de praktijk	--	+
	Werkbaarheid	Is het casemanagement voldoende werkbaar voor de uitvoerders of zijn er onduidelijkheden in de methodiek?	+/-	++
	Toepasbaarheid (doelgroep)	Is het casemanagement in de praktijk voldoende toepasbaar op de doelgroep	+	++
	Taakafbakening	Is er een heldere beschrijving/afbakening van de taken van vrijwilligers	--	+
		is er een heldere beschrijving/afbakening van de taken familierechercheurs	--	+
		Is er heldere beschrijving/afbakening ten aanzien van taken van externe partners in het veld	-	+
		Oordeel samenwerking inhoudelijk	-	+
		<i>Algemeen oordeel methodiek inhoudelijk</i>	+/-	+
Methodiek (Procesmatig)	Samenwerking intern	Hoe verloopt de samenwerking met vrijwilligers	+/-	+
		Hoe verloopt de samenwerking met familierechercheurs	-	++
	Samenwerking extern	Hoe verloopt de samenwerking met externe partners in het veld	-	+
		Oordeel samenwerking procesmatig	+/-	+
	Contact met doelgroep	Hoe verloopt de contactlegging met doelgroep	--	+
		Hoe verloopt de interne samenwerking (piketdienst) bij de contactlegging met doelgroep	--	++
		Hoe verloopt de externe samenwerking (politie & justitie) bij de contactlegging met doelgroep	-	+
	Frequentie contact	Is de frequentie van de contactmomenten voldoende	nog onbekend	+
	Intensiteit contact	Is de duur van de contactmomenten voldoende	nog onbekend	+
	Vorm contact	Is de vorm van de contactmomenten (telefonisch, huisbezoek) voldoende	nog onbekend	+
		Algemeen oordeel contact met doelgroep	+/-	+
	Fasering	Wordt er voldoende planmatig gewerkt?	--	-
	Uniformiteit	Hanteren de casemanagers dezelfde werkwijze bij de uitvoering van hun taken	--	+
	Kwaliteitsbewaking	Hoe verloopt de tussentijdse evaluatie	-	-
		<i>Algemeen oordeel methodiek procesmatig</i>	-	+



Rijkade 84  
6811 HD Arnhem  
tel 026 - 443 86 19  
fax 026 - 442 28 12

[info@beke.nl](mailto:info@beke.nl)  
[www.beke.nl](http://www.beke.nl)