

*nu is het genoeg.*

**Hoofdpijnen resultaat onderzoek publiekscommunicatie huiselijk geweld Hollands Midden  
(toolkit en gemeentewebsites)  
Willemijn Tholen, 18 januari 2011**

In 2010 zijn aan de ambtenaren huiselijk geweld van de gemeenten in Hollands Midden tussen februari en september 2010 vragen gesteld over het gebruik van de toolkit publiekscommunicatie huiselijk geweld. Daarnaast is onderzocht in hoeverre er informatie te vinden was over het steunpunt huiselijk geweld op de websites van de gemeenten en of deze volgens de onderzoeker toegankelijk was.

*Gebruik toolkit*

In Zuid-Holland Noord gebeurde het toolkitonderzoek telefonisch en indien dit niet lukt per email, in Midden Holland is vooral per email geënquêteerd. De volgende vragen zijn voorgelegd.

- 1) Wat vindt u van de toegezonden toolkit? Zat er voldoende informatie in, was het werkbaar?
- 2) Maakt u er gebruik van? Staat er bijvoorbeeld informatie op uw gemeentewebsite of hebt u het in een gemeentekrant- folder geplaatst?
- 3) Zijn hier reacties op gekomen?
- 4) Zijn de oude folders verwijderd?
- 5) Hebben jullie de afgelopen maanden nog speciale acties ondernomen waarvan wellicht andere gemeenten kunnen leren?
- 6) Hebben jullie geschikte plaatsen gevonden voor de brochures, anders vermeld dan in de toelichting? Wat werkt voor jullie en wat niet?
- 7) Wellicht is het nog niet gelukt om iets met de toegezonden toolkit te doen, kunt u misschien vertellen waar dit aan ligt (is de informatie ontoereikend/ niet werkbaar o.i.d.)?
- 8) Bent u van plan er nog iets mee te doen?
- 9) Zou u nog meer informatie willen hebben of heeft u nog ergens vragen over?

Het is mogelijk dat via de mail gegeven antwoorden soms incorrect zijn geïnterpreteerd. Als aangegeven werd dat er niets met de toolkit is gedaan, is bijvoorbeeld geïnterpreteerd dat de betreffende gemeenten geen brochures heeft verspreid, tenzij dat nadrukkelijk werd aangegeven. Er kwamen namelijk e-mails retour waarin niet consequent alle vragen zijn beantwoord.

De conclusies die uit de antwoorden (die tussen februari en juli 2010 zijn verzameld) kunnen worden getrokken:

Zuid-Holland Noord

Alle gemeenten uit Zuid-Holland Noord zijn bereikt.

Weinig tot niets met de toolkit gedaan:

- Voorschoten en Oegstgeest hebben geen gebruik van de toolkit gemaakt. Oegstgeest heeft de informatie aan de communicatieafdeling doorgegeven.
- Leiderdorp heeft de folders verspreid maar verder nog geen gebruik gemaakt van de toolkit; wil in de loop van 2010 nog wel ermee aan de slag gaan in samenwerking met de websiteredacteur.
- Noordwijk heeft er minimaal gebruik van gemaakt evenals Waddinxveen, alleen de folders zijn neergelegd bij de loketten.
- Noordwijkerhout heeft de informatie bij de communicatieafdeling neergelegd, de website wordt herzien.

- Katwijk heeft er nog niet iets mee gedaan, maar heeft veel concrete plannen gemaakt voor het gebruik van de toolkit en heeft ook plannen met de lokale TV.

Veel van de toolkit gebruik gemaakt:

- Rijnwoude en Alphen a/d Rijn zijn absolute koplopers, niet alleen hebben zij informatie op hun website gezet, ook hebben zij de brochures veelvuldig verspreid en informatie in lokale krantjes en de websites gezet.
- Zoeterwoude, Hillegom, Kaag en Braassem, Teylingen en Leiden hebben al informatie op de site geplaatst en hebben plannen verder nog stappen te ondernemen

Speciale acties ondernomen door gemeenten:

- Rijnwoude: Is met de wethouder door radio Rijnwoude geïnterviewd over het onderwerp huiselijk geweld. Rijnwoude heeft Elizabeth hun plan van aanpak rondom huiselijk geweld gestuurd. Andere gemeenten mogen dit hebben!
- Alphen a/d Rijn gaat een kalender maken waarbij structureel aandacht wordt gevraagd voor het onderwerp huiselijk geweld
- Katwijk heeft in de 2<sup>e</sup> helft van 2010 veel energie gestoken in de PR voor het steunpunt, o.a. aandacht op de lokale TV.

### Midden-Holland

Alle gemeenten, op Gouda na, zijn in Hollands Midden bereikt.

Weinig tot niets met de toolkit gedaan:

- Ouderkerk heeft nog niets ondernomen, wil dit wel doen in 2010
- Waddinxveen heeft enkel bij de balie folders geplaatst, door tijdgebrek nog niet aan meer acties toegekomen.
- Schoonhoven heeft de informatie doorgenomen, maar er is nog niets mee gedaan
- Bij de gemeente Reeuwijk staat het in de planning er iets mee te doen, ook Nederlek gaat na de zomervakantie aan de slag ermee in samenwerking met de afdeling Communicatie.
- Zuidplas is er in verband met de fusie niet aan toegekomen.

Veel van de toolkit gebruik gemaakt:

- Vlist, zowel op de gemeentesite als in de plaatselijke media. De folders worden structureel bij de informatiestand in het gemeentehuis neergelegd
- Boskoop heeft de folders ruim verspreid en heeft stukjes geplaatst in het gemeentenuws.
- Bodegraven heeft gebruik gemaakt van de folders en materiaal geplaatst op de website.
- Bergambacht: heeft niet veel foldermateriaal besteld, want er is weinig ruimte. Maar was wel heel enthousiast over de toolkit en geeft aan dat bewustwording/taboe doorbreken een belangrijk aandachtspunt moet blijven. Wil graag meer tips/materiaal om de verschillende doelgroepen te bereiken. .

Speciale acties ondernomen door gemeenten:

- Bergambacht: er is een gemeentedag georganiseerd waarin allerlei producten van de gemeente gepresenteerd werden zodat burgers kunnen zien waar ze mee bezig zijn en hoe verschillende dingen zijn geregeld. Ook huiselijk geweld is hier een onderwerp geweest en daarvoor heeft de gemeente dvd's gehuurd.
- Er is een kort interview met het SHG geweest op Radio Zuidplas naar aanleiding van conferentie Wat kun je doen op 23 november 2011 en er is een speciaal informatieblad uitgegeven "Campagne huiselijk geweld en kindermishandeling" dat in een pdf terug te vinden is op hun site."

### *Website onderzoek*

Daarnaast is onderzocht of op de websites van de gemeenten aandacht wordt besteed aan het onderwerp huiselijk geweld. Eerst werd via de zoekstructuur van de website geprobeerd informatie te vinden over huiselijk geweld en/of over het melden/advies vragen bij huiselijk geweld? Bij een aantal sites is deze informatie bijvoorbeeld te vinden via zorg & welzijn → volksgezondheid → huiselijk

geweld. Bij sommige sites lukte heel lastig en bij andere helemaal niet om via de zoekstructuur informatie over huiselijk geweld te vinden.

Via het trefwoorden huiselijk geweld, steunpunt of meldpunt kwam bij de meeste sites informatie boven tafel maar bij enkele andere werd geen informatie gevonden via trefwoorden. Een enkele site bood alleen informatie over het Steunpunt Huiselijk Geweld middels de op de website geplaatste Gemeentegids (voor zover de onderzoeker heeft kunnen vinden.)

De onderzoeker heeft sterren toegekend naar gelang de informatie goed/minder goed te vinden was.

#### *Website informatie*

3 sterren:

Zoeterwoude, Zuidplas, Voorschoten, Hillegom, Reeuwijk, Bergambacht en Rijnwoude hebben drie sterren gescoord. De informatie over (het steunpunt) huiselijk geweld was goed te vinden.

2 sterren:

Alphen aan den Rijn, Kaag en Braassem, Teylingen, Noordwijk, Leiden, Vlist en Katwijk hebben 2 sterren gescoord. Het duurde net wat langer om de informatie te vinden

1 ster:

Noordwijkerhout, Waddinxveen, Ouderkerk, Schoonhoven, Oegstgeest, Nieuwkoop, Bodegraven en Leiderdorp scoorden 1 ster. Er staat informatie over huiselijk geweld op de website, echter soms is deze niet te vinden via de boomstructuur (echter wel wanneer je de term huiselijk geweld intypt bij de zoekmachine), soms is er zo veel keuzemogelijkheid op de site, dat je vermoedelijk als burger niet weet waar je moet kijken.

Geen ster:

Lisse, Nederlek, Gouda en Boskoop scoorden geen ster. Er werd door de onderzoeker geen goede informatie gevonden.

#### *Nawoord en aanbevelingen*

Het onderzoek is al weer enkele maanden geleden uitgevoerd dus het mogelijk dat inmiddels nieuwe acties in het kader van de website of de toolkit zijn uitgevoerd. Desondanks is het zinvol om de resultaten naar de gemeenten te communiceren maar daar moet dan wel de relativering bij worden gemaakt dat de gegevens verouderd kunnen zijn.

Tussen de regels door kwam bij een aantal gemeenten aan de orde dat zij de verantwoordelijkheid om te communiceren over het onderwerp huiselijk geweld geheel bij de afdeling Communicatie neerleggen, sommigen gaven zelfs aan dat ze "afgeleerd" hadden er veel energie in te stoppen, ze hadden toch weinig invloed op wat die afdeling deed. Vanuit het beleidsonderwerp huiselijk geweld gezien is dit een slechte zaak. In andere gemeenten hebben de beleidsambtenaren juist veel sturingskracht over de communicatie en hun enthousiasme en inzet zorgden voor mooie en nieuwe communicatie-initiatieven.

Los van hoe de gemeenten nu "scoren" op hun publiekscommunicatie over huiselijk geweld, is het zinvol hen 2x per jaar te herinneren aan het belang van het aandacht besteden aan publiekscommunicatie in combinatie met een tip of een nieuw product. Een enkele gemeente vroeg daar zelfs uitdrukkelijk om in het onderzoek. Tips zouden bijvoorbeeld kunnen zijn:

- Dat er een landelijk nummer in gebruik is voor het Steunpunt Huiselijk Geweld namelijk 0900 1 26 26 26 (vooral in de regio Gouda staat er vaak nog het oude nummer (dat overigens nog wel in gebruik is, dus het kan geen kwaad.)
- Wijzen op het publieksfilmpje van het AMK op internet, hier zouden ze naar kunnen doorlinken.