

Ondersteuning bij geweld en  
intimidatie tegen politieke  
ambtsdragers en hun  
familieleden

## **Een onafhankelijke evaluatie van de Vertrouwenslijn**

Barneveld, 3 december 2010

Referentie: RK/mu/10.296

Auteur(s): R.P.Keizer

J.W.M. Hellendoorn

**Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties**

# Inhoudsopgave

<b>Voorwoord</b>	<b>3</b>
<b>Managementsamenvatting</b>	<b>4</b>
<b>2 Onderzoeksopzet en methoden</b>	<b>8</b>
De vier fasen van het onderzoek	8
Onderzoeksverantwoording	11
<b>3 Marktonderzoek en marktpositie</b>	<b>13</b>
De Vertrouwenslijn en haar doelgroep	13
Marktonderzoek naar omvang van de behoefte aan de dienstverlening van de Vertrouwenslijn	14
De marktpositie van de Vertrouwenslijn ten opzichte van alternatieve ondersteuning	21
Conclusies ten aanzien van omvang behoefte aan en positie van dienstverlening Vertrouwenslijn	28
<b>4 Evaluatie van de exploitatie van de Vertrouwenslijn</b>	<b>31</b>
<b>5 Conclusies en aanbevelingen</b>	<b>40</b>
De Vertrouwenslijn heeft een groep potentiële afnemers en is adequaat opgezet, maar bereikt haar doelgroep (nog) niet	40
Twee ontwikkelpaden	42
<b>A Geraadpleegde bronnen</b>	<b>45</b>
<b>B Betrokken personen</b>	<b>46</b>

## Voorwoord

In het najaar van 2007 kondigde de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) aan een meldpunt in te richten voor burgemeesters die geconfronteerd worden met geweld. De cijfers lieten op dat moment zien dat het geweld tegen functionarissen in de openbare sector toenam. De indruk bestaat dat niet alle incidenten werden gemeld. Het meldpunt dat de minister voor ogen had, moest de incidenten bespreekbaar maken en helderheid geven over hoe men in deze gevallen dient te handelen.

Het meldpunt is doorontwikkeld tot “de Vertrouwenslijn” en is sinds 1 oktober 2009 operationeel. Het ministerie van BZK heeft Stichting M. de opdracht gegeven de Vertrouwenslijn te exploiteren. De Vertrouwenslijn is een telefoonlijn waar politieke ambtsdragers en hun familieleden die te maken krijgen met bedreiging en geweld in vertrouwelijkheid ondersteuning kunnen vinden. De Vertrouwenslijn biedt ondersteuning aan haar doelgroep in de vorm van eerstelijnsopvang en doorverwijzing naar tweedelijnsopvang. De eerstelijnsopvang bestaat uit vertrouwelijke telefoongesprekken met ervaren vertrouwenspersonen die enerzijds een luisterend oor kunnen bieden en helpen de problematiek te verhelderen en anderzijds informatie kunnen verschaffen over welke maatregelen het beste genomen kunnen worden. De tweedelijnsopvang - die zoveel mogelijk aansluit bij bestaande structuren - wordt gevormd door inhouds- en ervaringsdeskundigen, die in staat zijn om de beller verder te begeleiden in het omgaan met de ongewenste situatie.

Al voor aanvang van de exploitatie van de Vertrouwenslijn is afgesproken dat de Vertrouwenslijn na één jaar door een onafhankelijke partij geëvalueerd zou worden. In september 2010 heeft het ministerie van BZK Significant de opdracht gegeven de Vertrouwenslijn te evalueren.

Deze rapportage vormt het verslag van de onafhankelijke evaluatie en is als volgt opgebouwd:

- (a) De rapportage begint met een managementsamenvatting waarin de belangrijkste bevindingen en conclusies zijn opgenomen;
- (b) Hoofdstuk 1 gaat in op de opzet van de evaluatie, de onderzoeksverantwoording, de onderzoeksvragen en de gehanteerde onderzoeksmethoden;
- (c) Hoofdstuk 2 gaat in op het marktonderzoek naar het aantal potentiële afnemers van de Vertrouwenslijn en de marktpositie van de Vertrouwenslijn;
- (d) Hoofdstuk 3 gaat in op de bevindingen van de evaluatie van de exploitatie van de Vertrouwenslijn door Stichting M.;
- (e) Hoofdstuk 4 bevat conclusies en aanbevelingen van het evaluatieonderzoek.

## **De Vertrouwenslijn: een meldpunt voor politieke ambtsdragers en hun familieleden**

I01 Sinds oktober 2009 kunnen politieke ambtsdragers en hun familieleden bij de Vertrouwenslijn terecht wanneer zijn te maken hebben met intimidatie of geweld. De telefonische hulplijn biedt discrete ondersteuning die varieert van een luisterend oor en het verhelderen van de problematiek tot het verkennen van de mogelijke maatregelen en het doorverwijzen naar andere (externe) vormen van ondersteuning.

## **De Vertrouwenslijn wordt tussentijds geëvalueerd**

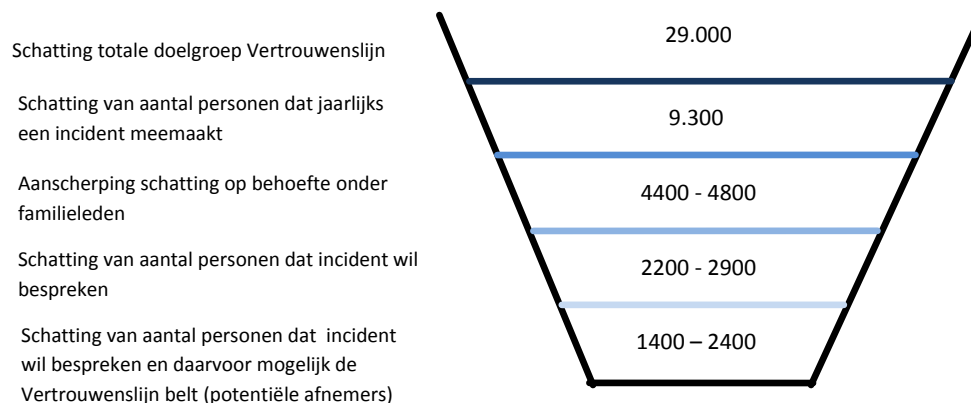
I02 Het ministerie van BZK heeft de opdracht voor de exploitatie van de Vertrouwenslijn door Stichting M. verstrekt voor een periode van twee jaar. Voor de Vertrouwenslijn van start ging is afgesproken dat de lijn na één jaar tussentijds geëvalueerd zou worden. In augustus 2010 heeft het ministerie van BZK Significant de opdracht gegeven om deze tussentijdse evaluatie uit te voeren. In de evaluatieopdracht is gevraagd om een beeld te schetsen van de volgende aspecten

- (a) Wat is het aantal potentiële afnemers van de Vertrouwenslijn?
- (b) Wat is de marktpositie van de Vertrouwenslijn ten opzichte van andere vormen van ondersteuning?
- (c) In hoeverre verloopt de exploitatie van de Vertrouwenslijn zoals beoogd?
- (d) Wat zijn aanbevelingen voor verbeteringen voor het tweede jaar van de Vertrouwenslijn?

I03 De evaluatie heeft plaatsgevonden in de maanden september tot en met december 2010.

## **Aantal potentiële afnemers van de vertrouwenslijn tussen de 1400 en 2400**

I04 Aan de hand van een scenario-analyse is een schatting gemaakt van het aantal potentiële afnemers van de Vertrouwenslijn. Deze schatting geeft een beeld van het aantal ambtsdragers en familieleden dat jaarlijks een incident meemaakt en overweegt de Vertrouwenslijn te bellen. De verschillende stappen van de scenario-analyse is op de volgende pagina in de vorm van een trechtermodel weergegeven.



I05 De genoemde schattingsintervallen geven geen directe voorspelling van het aantal personen dat ook daadwerkelijk belt in een jaar. Er zijn verschillende factoren – die ook in deze rapportage genoemd worden – die bepalend zijn voor de mate waarin de intentie om te bellen ook omgezet wordt in daadwerkelijke telefoontjes.

### **Vertrouwenslijn is een achtervang voor ambtsdragers en familieleden die nergens terecht kunnen**

I06 De ambtsdragers zoeken primair ondersteuning in hun eigen informele of formele netwerk (collega's, vakgenoten, belangenvereniging of politieke partij). Bij acuut gevaar wordt gebruikgemaakt van veiligheidsinstanties zoals de politie en de organisatiebeveiliging. Voor de situaties waarin het eigen netwerk van ambtsdragers niet meer functioneert of geschikt is, lijkt de Vertrouwenslijn een goed alternatief.

I07 Daarnaast wordt een andere vraag uit het veld duidelijk, namelijk de relatie tussen integriteit en veiligheid. De Vertrouwenslijn had als primair doel om te fungeren voor vraagstukken over veiligheid. Gaandeweg lijkt duidelijk te worden dat er ook een ander probleem wordt ervaren, namelijk de relatie met integriteit en intimidatie. Wanneer ambtsdragers als gevolg van intimidatie of bedreiging geen integere besluiten meer durven te nemen, dan lijkt dit nog vaak een moeilijk bespreekbaar onderwerp.

### **Potentiële afnemers weten de Vertrouwenslijn (nog) niet te vinden**

I08 In het eerste jaar weet de doelgroep de Vertrouwenslijn nog nauwelijks te vinden. De vertrouwenspersonen van de Vertrouwenslijn hebben zeven dossiers afgehandeld over actuele zaken. Inzake deze dossiers heeft de Vertrouwenslijn zowel eerstelijns- als tweedelijns-ondersteuning geboden. Daarnaast hebben de vertrouwenspersonen van de Vertrouwenslijn ook adviezen gegeven over twee voorvallen uit een eerdere periode.

## **De exploitatie van de Vertrouwenslijn is op hoofdlijnen uitgevoerd zoals beoogd**

I 09 De exploitatie van de Vertrouwenslijn door Stichting M. lijkt goed en professioneel georganiseerd. Het Plan van Aanpak van de Vertrouwenslijn is in grote lijnen uitgevoerd zoals gepresenteerd voor aanvang. In de financiële realisatie hebben enkele verschuivingen plaatsgevonden in gemaakte kosten. Deze kunnen vooral verklaard worden door het beperkte aantal afnemers. Hierdoor is er minder geïnvesteerd in extra personeel en meer in het vergroten van de bekendheid door extra marketing- en communicatieactiviteiten.

I 10 De Vertrouwenslijn heeft in het eerste jaar contacten gelegd met veel verschillende organisaties in het veld. Deze organisaties helpen de bekendheid met de Vertrouwenslijn te vergroten door ambtsdragers door te verwijzen naar de Vertrouwenslijn. Er zijn nog geen structurele samenwerkingsverbanden gesmeed met partnerorganisaties.

## **Focus verschuift van ondersteuning bij geweld naar ondersteuning bij bedreiging en integriteit**

I 11 De Vertrouwenslijn is opgezet met de intentie om ambtsdragers te ondersteunen wanneer zij geconfronteerd worden met ongewenst gedrag. Gedurende het jaar heeft de Vertrouwenslijn haar focus verschoven van ondersteuning bij geweld naar ondersteuning bij intimidatie. Voor de gevallen waarin geweld voorkomt, zijn goede kanalen van ondersteuning, zoals de politie en de organisatiebeveiliging, reeds beschikbaar. De meerwaarde van de Vertrouwenslijn ligt vooral op het vlak van onderwerpen die niet of moeilijk bespreekbaar zijn. Dit is het geval wanneer de integriteit van ambtsdragers door intimidatie in het gedrang komt.

## **Twee ontwikkelpaden voor het tweede jaar van de Vertrouwenslijn**

I 12 Op basis van de bevindingen en conclusies van de evaluatie worden in het onderzoeksrapport de volgende twee ontwikkelpaden geschetst:

- (i) Ontwikkelpad 1: Ongewijzigde koers met verhoogde inzet, bewustwording en focus;
- (ii) Ontwikkelpad 2: Herpositionering van de Vertrouwenslijn.

*Ontwikkelpad 1: ongewijzigde koers met verhoogde inzet, bewustwording en focus*

I 13 Een belangrijk uitgangspunt voor ontwikkelpad 1 is dat elk nieuw initiatief tijd nodig heeft om haar volle potentie waar te kunnen maken. Het eerste jaar heeft wel laten zien dat de Vertrouwenslijn niet vanzelf een groot aantal afnemers genereert en er dienen extra inspanningen te worden verricht. Deze extra inspanningen kunnen de volgende doelen dienen:

- (a) Het vergroten van de zichtbaarheid, waardoor de doelgroep de Vertrouwenslijn beter weet te vinden;
- (b) Het aangaan van meer structurele samenwerking met partners, waardoor:
  - (i) Er een laagdrempelige toegang ontstaat tot de Vertrouwenslijn;
  - (ii) Er meer informatie en een duidelijker beeld verspreid worden van de Vertrouwenslijn;
  - (iii) Er door frequent contact met de Vertrouwenslijn een beter bewustzijn ontstaat over de onderwerpen geweld, intimidatie en integriteit;
- (c) Het vergroten van het aantal contactmomenten met de doelgroep waardoor de doelgroep de Vertrouwenslijn beter weer te vinden;
- (d) Het stimuleren van bewustwording over de onderwerpen waardoor uiteindelijk ook de dienstverlening van de Vertrouwenslijn helder op de kaart komt te staan.

*Ontwikkelpad 2: Herpositionering van de Vertrouwenslijn*

I 14 Een belangrijk uitgangspunt voor ontwikkelpad 2 is niet zozeer het intensiveren van marketingactiviteiten, maar meer het kiezen van de juiste positionering te midden van andere vormen van ondersteuning die de doelgroep ter beschikking staat. Belangrijke aspecten die hier een rol spelen zijn:

- (a) Een helder beeld van de behoefte van de doelgroep waarin de ondersteuning van de Vertrouwenslijn moet voorzien;
- (b) Een beeld van de relevantie van de ondersteuning van de Vertrouwenslijn, niet alleen nu maar ook richting de toekomst;
- (c) Onderscheidend vermogen van de Vertrouwenslijn ten opzichte van andere partners en stakeholders rond de doelgroep;
- (d) Het uitlijnen van de positionering van de Vertrouwenslijn met de doelstellingen en concrete ambities van de Vertrouwenslijn;
- (e) De benodigde competenties om de gekozen (her)positionering in te vullen.

## 2 Onderzoekopzet en methoden

201 Dit hoofdstuk beschrijft de opzet van het evaluatieonderzoek. Tevens gaat dit hoofdstuk in op de onderzoeksvragen die in de evaluatie centraal hebben gestaan en de methoden die zijn gebruikt om de verschillende onderzoeksvragen te beantwoorden.

### **De vier fasen van het onderzoek**

202 De evaluatie van de Vertrouwenslijn heeft verschillende doelstellingen. Deze zijn inzicht verkrijgen in:

- (a) Het aantal potentiële afnemers van de Vertrouwenslijn;
- (b) De marktpositie van de Vertrouwenslijn ten opzichte van alternatieve vormen van ondersteuning;
- (c) De wijze waarop de exploitatie van de Vertrouwenslijn heeft plaatsgevonden en de resultaten die deze exploitatie heeft opgeleverd.

203 Om de verschillende doelstellingen te kunnen realiseren, is het onderzoek opgedeeld in de volgende vier fasen:

- (a) Fase 1: Marktonderzoek naar de omvang van de behoefte aan de dienstverlening van de Vertrouwenslijn;
- (b) Fase 2: Marktpositie van de Vertrouwenslijn ten opzichte van alternatieve ondersteuning;
- (c) Fase 3: Evaluatie van de exploitatie van de Vertrouwenslijn;
- (d) Fase 4: Rapportage en aanbevelingen.

204 Elke fase van het onderzoek is voorzien van eigen onderzoeksvragen met bijbehorende subvragen. De eerste twee fasen van het onderzoek zijn afgerond met een beknopt verslag en zijn input geweest voor een go/no-go-beslissing door de opdrachtgever die de volgende fasen van het onderzoek toestaat. Voor beide go/no-go-beslissingen is een 'go' afgegeven.

205 In de volgende paragrafen wordt per fase besproken welke onderzoeksvragen centraal stonden en welke methoden zijn toegepast.

### **Fase I: Marktonderzoek naar de omvang van de behoefte aan de dienstverlening van de Vertrouwenslijn**

206 De doelstelling van fase I van het evaluatieonderzoek is het maken van een inschatting van het aantal potentiële afnemers van de Vertrouwenslijn.



De centrale onderzoeksvraag van fase 1 was:

*Wat is het aantal potentiële afnemers van de Vertrouwenslijn?*

207 Op basis van een scenarioanalyse is een schatting gemaakt van het aantal potentiële afnemers van de Vertrouwenslijn. Voor de scenarioanalyse is aan de hand van beschikbare data gebruikgemaakt van de volgende methoden:

- (a) Deskresearch: er is gebruikgemaakt van bestaande rapporten en openbare databronnen<sup>1</sup> om te komen tot een schatting van de totale doelgroep van de Vertrouwenslijn;
- (b) Statistische analyse: aan de hand van beschrijvende statistiek op een bestaand databestand<sup>2</sup> zijn doelgroepen afgebakend.

## **Fase 2: De marktpositie van de Vertrouwenslijn ten opzichte van alternatieve ondersteuning**

208 De doelstelling van fase 2 is het verkrijgen van inzicht in de marktpositie van de Vertrouwenslijn. De centrale onderzoeksvraag in deze fase was:

*Wat is de marktpositie van de Vertrouwenslijn?*

209 De twee bijbehorende subvragen zijn:

- (a) Welke concurrerende mogelijkheden bestaan er voor de doelgroepen om eenzelfde dienst af te nemen en hoe staan deze in verhouding tot de Vertrouwenslijn?
- (b) Wat is de conclusie over de marktpositie gegeven het aantal potentiële afnemers en het aantal aanbieders?

210 Om de bovenstaande vragen te kunnen beantwoorden, is data verzameld aan de hand van de volgende dataverzamelmethode:

- (a) Kwantitatieve data-analyse op bestand van een reeds uitgevoerd onderzoek (zie voetnoot 2). In fase 2 is bekeken in hoeverre de doelgroep die in fase 1 in kaart is gebracht, nog verder aangescherpt kan worden;
- (b) Deskresearch naar (concurrerende) alternatieven voor de Vertrouwenslijn: waar en bij wie kunnen ambtsdragers en hun familieleden terecht voor ondersteuning als zij te maken hebben met een incident;

---

<sup>1</sup> Zie bijlage A voor een opsomming van gehanteerde bronnen.

<sup>2</sup> In opdracht van het ministerie van BZK is in de eerste helft van 2010 een onderzoek uitgevoerd onder Politieke ambtsdragers. De resultaten van dit onderzoek worden eind 2010 openbaar. Ten behoeve van deze evaluatie is het databestand van het onderzoek onder ambtsdragers gebruikt.

- (c) Telefonische interviews met politieke ambtsdragers. In deze interviews zijn ambtsdragers bevraagd over de wijze waarop men omgaat met ongewenst gedrag van burgers en op welke wijze de Vertrouwenslijn daarbij een goede ondersteuning biedt c.q. kan bieden. In totaal hebben 15 ambtsdragers deelgenomen:
- (i) 3 leden van Provinciale Staten;
  - (ii) 1 dijkgraaf;
  - (iii) 3 burgemeesters;
  - (iv) 4 wethouders;
  - (v) 4 leden van gemeenteraden.

### Fase 3: Evaluatie van de exploitatie van de Vertrouwenslijn

211 De doelstelling van fase 3 is het verkrijgen van inzicht in wat er in het kader van de exploitatie van de Vertrouwenslijn in het eerste jaar gedaan is. De centrale onderzoeksvraag in fase 3 was:

*Wat heeft de Vertrouwenslijn tot nu toe gedaan?*

212 Deze hoofdvraag is onderverdeeld in de volgende subvragen:

- (a) Is er, en zo ja hoe, uitvoering gegeven aan het Plan van Aanpak zoals dat bij aanvang van de Vertrouwenslijn is gepresenteerd?
- (b) Hoe zijn de gelden zoals genoemd in het Plan van Aanpak besteed?
- (c) Wat is de aard van de vragen en wat is de aard van de geleverde diensten?
- (d) Wat is het aantal geleverde diensten?
- (e) Hoeveel bestuurders hebben de Vertrouwenslijn gebeld?
- (f) Wat is de tevredenheid over de dienstverlening bij de afnemers?
- (g) Hoeveel tijd is er per categorie afnemers/soort vragen/case besteed?
- (h) Wat heeft Stichting M. met de verschillende cases gedaan en op welke manier wordt opgebouwde kennis en expertise aangewend?
- (i) Hoe gaat Stichting M. om met mediaberichtgeving: actief (bijvoorbeeld voortdurende media-analyse en daaropvolgende of afgestemde acties) of meer passief (kennisname en registratie van berichtgeving)?
- (j) Hoe heeft Stichting M. zich naar buiten toe geprofileerd sinds oktober 2009, ofwel welke marketingstrategie en communicatiemiddelen zijn ingezet?
- (k) In welke mate heeft Stichting M. haar partners betrokken (raadslid.nu, Interprovinciaal overleg (IPO), Nederlands Genootschap voor Burgemeesters (NGB), Wethoudersvereniging, Vereniging van Griffiers, politieke partijen, et cetera)?
- (l) Hoe ziet de financiële huishouding eruit in termen van tijdsbesteding en kosten van 2009/2010?

213 Om de bovenstaande vragen te kunnen beantwoorden, is data verzameld aan de hand van de volgende dataverzamelingmethoden:

- (a) Documentanalyse: aan de hand van informatie uit administratieve documenten en beleidsdocumenten en dossiers zijn onderzoeksvragen beantwoord<sup>3</sup>;
- (b) Diepte-interviews: in diepte-interviews met vier medewerkers van Stichting M. die betrokken zijn bij de exploitatie van de Vertrouwenslijn is zowel informatie uit de documentanalyse getoetst als aanvullende informatie vergaard.

#### **Fase 4: Rapportage en aanbevelingen**

214 De doelstelling van fase 4 is het formuleren van de aanbevelingen voor marketing en communicatie voor de toekomst. De centrale onderzoeksvraag was:

*Wat zijn op basis van onderzoeksfases 1, 2 en 3 de aanbevelingen op hoofdlijnen voor marketing en communicatie voor de toekomst?*

215 Op basis van de bevindingen uit de eerste drie onderzoeksfases is deze rapportage samengesteld en zijn aanbevelingen geformuleerd voor marketing- en communicatieactiviteiten. Deze aanbevelingen worden besproken in hoofdstuk 4 van deze rapportage.

#### **Onderzoeksverantwoording**

*Geraadpleegde externe informatiebronnen*

216 Voor deze evaluatie is veel gebruikgemaakt van externe bronnen. Een belangrijke informatiebron vormt het databestand van een onderzoek onder ambtsdragers dat in april 2010 in opdracht van het ministerie van BZK is uitgevoerd. Het ministerie van BZK heeft voor deze evaluatie het bestand ter beschikking gesteld. Dit bestand is voor verschillende analyses als vertrekpunt genomen. Het onderzoeksteam gaat ervan uit dat de data onder goede onderzoeksomstandigheden verzameld zijn.

217 Daarnaast zijn door middel van deskresearch aanvullende openbare bronnen aangeboord, zoals openbare onderzoeksrapporten en websites van relevante organisaties. In de rapportage worden alle gebruikte bronnen vermeld. In bijlage A zijn alle bronnen opgenomen.

---

<sup>3</sup> Zie bijlage A voor een overzicht van alle bestudeerde documenten.

### *Begeleiding van het onderzoek*

218 Deze evaluatie is uitgevoerd in opdracht van het ministerie van BZK. Naast begeleiding door de opdrachtgever, is ook een begeleidingscommissie betrokken waarin een vertegenwoordiging van de doelgroep van de Vertrouwenslijn zitting had. De betrokkenen vanuit de opdrachtgever en de begeleidingscommissie zijn genoemd in bijlage B.

## 3 Marktonderzoek en marktpositie

301 In de eerste twee fasen van de evaluatie zijn een marktonderzoek en een analyse van de marktpositie uitgevoerd en bieden daarmee inzicht in:

- (a) De mate waarin er behoefte bestaat aan de dienstverlening die de Vertrouwenslijn biedt. In fase 1 wordt een schatting gemaakt van het aantal personen dat jaarlijks een incident wil bespreken. Hierbij wordt nog geen onderscheid gemaakt tussen de Vertrouwenslijn en andere vormen van ondersteuning die de doelgroep tot haar beschikking heeft;
- (b) De mate waarin het waarschijnlijk is dat de doelgroep gebruikmaakt van de Vertrouwenslijn als zij te maken krijgt met intimidatie of geweld. In fase 2 wordt de schatting verder aangescherpt naar het aantal potentiële afnemers dat mogelijk de Vertrouwenslijn belt.

302 Omdat deze beide onderzoeksfasen zich richten op externe en omgevingsfactoren rondom de Vertrouwenslijn, worden de bevindingen van fase 1 en fase 2 in dit hoofdstuk gezamenlijk besproken.

### **De Vertrouwenslijn en haar doelgroep**

303 Het doel van de Vertrouwenslijn is openbaar bestuurders en politieke gezagdragers, die bij de uitoefening van hun ambt te maken hebben met ongewenst gedrag, vertrouwelijk toegang te geven tot relevante informatie en een netwerk van personen die hen kunnen bijstaan bij deze problematiek.

304 Tot de doelgroep van de Vertrouwenslijn behoren:

- (a) Burgemeesters;
- (b) Wethouders;
- (c) Leden van de Gemeenteraad;
- (d) Commissarissen van de Koningin;
- (e) Gedeputeerden;
- (f) Leden van de Provinciale Staten;
- (g) Voorzitters van Waterschappen;
- (h) Bestuursleden van Waterschappen;
- (i) Leden van de Eerste Kamer;
- (j) Leden van de Tweede Kamer;
- (k) Leden van het kabinet.

305 Ook de familieleden van de ambtsdragers kunnen gebruikmaken van de dienstverlening van de Vertrouwenslijn.

## **Marktonderzoek naar omvang van de behoefte aan de dienstverlening van de Vertrouwenslijn**

306 In deze beschrijving van de bevindingen van fase I wordt gekeken naar het aantal potentiële afnemers van de Vertrouwenslijn. Hierbij wordt geen onderscheid gemaakt tussen de Vertrouwenslijn en de verschillende alternatieve ondersteuningsvormen die de doelgroep ter beschikking heeft. In fase I van het onderzoek is een schatting gemaakt van de omvang van de doelgroep die behoefte heeft of zou kunnen hebben aan de ondersteuning die de Vertrouwenslijn biedt.

307 De Vertrouwenslijn is namelijk niet de enige plaats waar de ambtsdragers (en hun familie) deze ondersteuning kunnen vinden. De Vertrouwenslijn is een van de verschillende opties die de doelgroep ter beschikking heeft om ondersteuning te zoeken en te vinden. Enkele alternatieven zijn: de politie, collega-bestuurders binnen of buiten de eigen organisatie, leden van de eigen politieke partij of de professionele beroepsverenigingen (zoals het NGB, de Wethoudersvereniging of de Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (VNG)).

308 De positie van de Vertrouwenslijn ten opzichte van alternatieve vormen van ondersteuning komt in fase 2 van de evaluatie aan bod.

### **Een genuanceerd beeld aan de hand van scenario's**

309 Een genuanceerd beeld van het aantal potentiële afnemers van de Vertrouwenslijn komt tot stand door het consistent 'afpellen' van de doelgroep, totdat er een deelgroep overblijft waarvan het aannemelijk is dat zij daadwerkelijk contact kan opnemen met de Vertrouwenslijn. Om het aantal potentiële afnemers nader te schatten is – zoals reeds besproken in het vorige hoofdstuk – deskresearch uitgevoerd en hebben kwantitatieve data-analyses plaatsgevonden op een bestand van een onderzoek dat onder ambtsdragers heeft plaatsgevonden.

*Het gebruik van scenario's leidt tot een schattingsinterval met een onder- en bovengrens*

310 Er zijn vele factoren die bepalen of een slachtoffer behoefte heeft aan ondersteuning na een incident en of een slachtoffer wel of niet gebruikmaakt van de Vertrouwenslijn. Enkele factoren zijn:

- (a) De (gepercipieerde) ernst en aard van het incident;
- (b) De indruk die het incident op het slachtoffer heeft gemaakt;
- (c) De relatie tussen de dader en het slachtoffer;
- (d) De alternatieven die het slachtoffer tot zijn beschikking heeft;
- (e) De bekendheid met de Vertrouwenslijn.

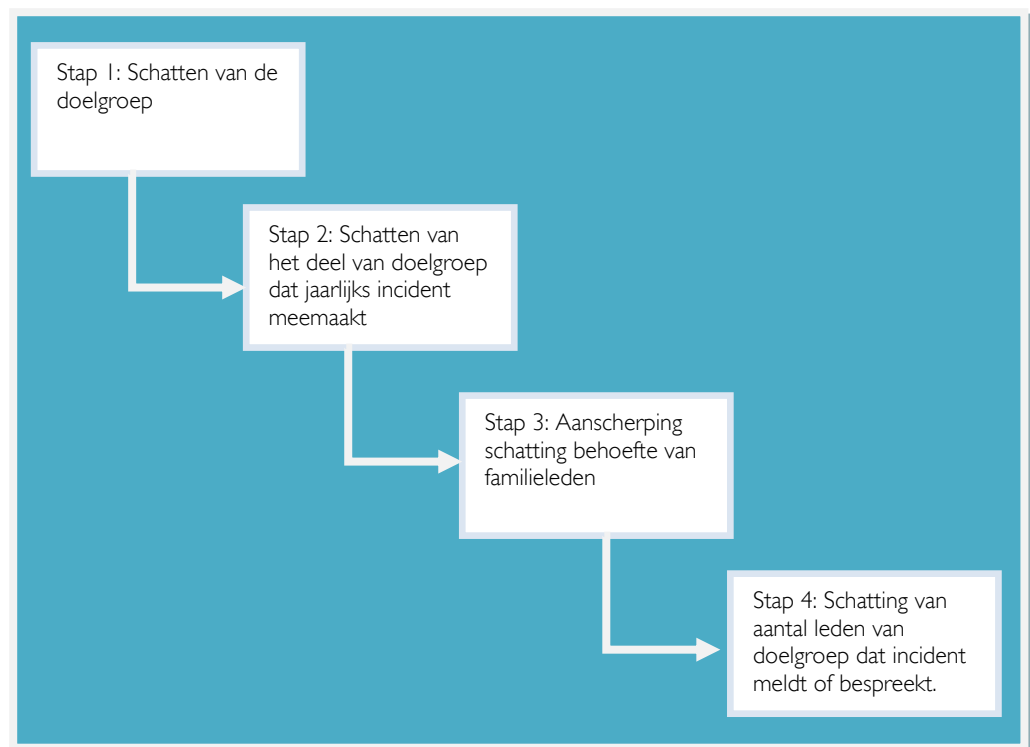
311 Om een schatting te doen die ruimte biedt waarin de bovengenoemde factoren het aantal potentiële afnemers doen af- of toenemen, wordt in deze analyse gebruikgemaakt van drie scenario's:

- (a) Scenario laag;
- (b) Scenario midden;
- (c) Scenario hoog.

312 In het eindresultaat vormt Scenario hoog een schatting van het maximaal aantal personen dat jaarlijks wil praten over een incident. Scenario laag vormt een schatting van het minimaal aantal potentiële afnemers van de Vertrouwenslijn. Scenario midden vormt een middenweg tussen Scenario hoog en Scenario laag. De scenario's zijn tot stand gekomen op basis van de op dit moment best, en binnen de mogelijkheden van dit onderzoek, beschikbare informatie.

*In vier stappen van doelgroep naar het aantal personen dat een incident wil bespreken*

313 De onderstaande figuur geeft schematisch weer aan de hand van welke stappen de scenarioanalyse heeft plaatsgevonden. De verschillende stappen worden in dit hoofdstuk aan de hand van de resultaten nader toegelicht.



Figuur 1: schematische weergave van de scenarioanalyse in vier stappen

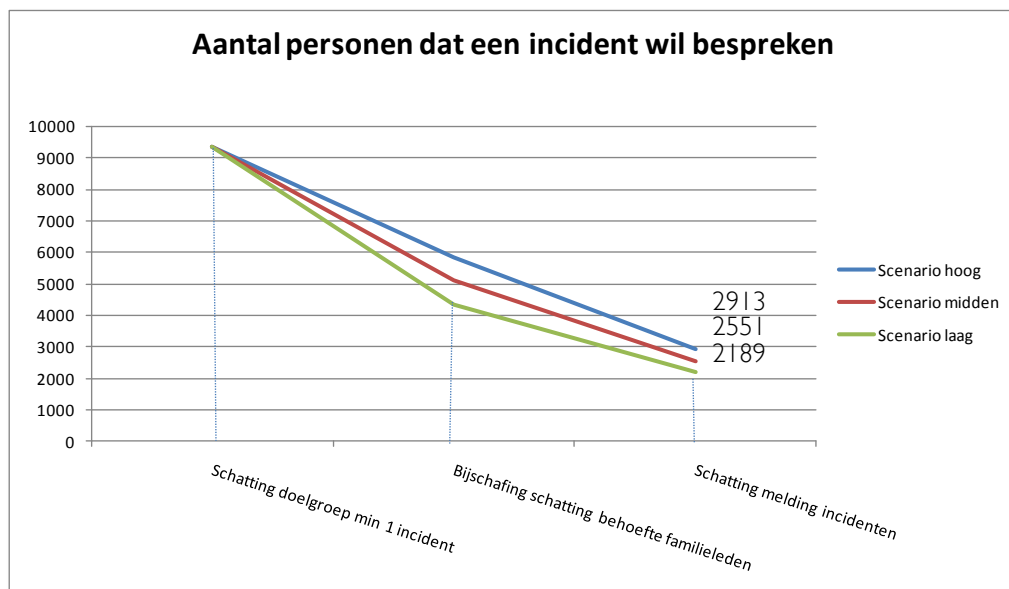
## Resultaten scenarioanalyse

314 De volgende paragrafen beschrijven de resultaten van de scenarioanalyse, zoals deze reeds is toegelicht. Hierbij wordt eerst ingegaan op de eindresultaten, vervolgens worden de vier tussenstappen afzonderlijk toegelicht.

*Een concrete schatting van het aantal personen van de Vertrouwenslijn dat een incident wil bespreken*

315 Figuur 1 - op de vorige pagina - laat zien dat in eerste instantie de totale doelgroep in kaart is gebracht. Vervolgens is van de totale doelgroep van ruim 29.214 personen de stap gemaakt naar het deel van de doelgroep dat jaarlijks een incident meemaakt; dit betreft ruim 9.349 personen. Figuur 2 laat vervolgens zien op welke wijze - via een tussenstap waarin de schatting wordt aangescherpt voor de behoefte van familieleden - een nadere schatting is gemaakt van het aantal personen dat een incident wil bespreken. Aan de hand van drie scenario's laat deze analyse zien dat het schattingsinterval ligt tussen 2.189 personen (Scenario laag) en 2.913 personen (Scenario hoog) die wil praten naar aanleiding van een incident.

316 Het genoemde interval geeft een schatting van het aantal mensen (binnen de doelgroep) dat jaarlijks een gesprekspartner zoekt, naar aanleiding van een incident dat zij hebben meegemaakt. In dit interval is nog niet meegenomen of personen kiezen voor de Vertrouwenslijn of voor een alternatieve vorm van ondersteuning. Deze stap is meegenomen in fase 2.



Figuur 2: de verschillende stappen in de scenarioanalyse



## Stap I: Een schatting van de totale doelgroep van de Vertrouwenslijn

317 Op basis van het rapport *Staat van het Bestuur 2010*<sup>4</sup> en openbare informatiebronnen<sup>5</sup> die via internet beschikbaar zijn, is een actueel overzicht opgesteld van de wijze waarop de doelgroep is opgebouwd. In dit overzicht is een onderscheid gemaakt tussen de verschillende functies die de ambtsdragers bekleeden. In de tabel op de volgende pagina zijn de functies en aantallen ambtsdragers in 2010 opgenomen.

Doelgroepen	# in 2010
Burgemeesters	434
Wethouders	1.873
Leden van gemeenteraden	9.343
Commissarissen van de koningin	12
Gedeputeerden	69
Statenleden	561
Voorzitters Waterschappen	26
Waterschapsbestuurders	709
Leden Tweede Kamer	150
Leden Eerste Kamer	75
Kabinet (o.b.v. Balkenende IV)	27
<b>Totaal</b>	<b>13.279</b>

Tabel I: overzicht van de omvang van de doelgroep

318 Het aantal van 13.279 ambtsdragers is gehanteerd als uitgangspunt voor de verdere berekeningen.

319 Ook de familieleden van ambtsdragers behoren tot de doelgroep van de Vertrouwenslijn. Op basis van de gemiddelde grootte van een Nederlands huishouden van 2,2<sup>6</sup> personen in 2010 bevat de totale doelgroep van de Vertrouwenslijn 29.214 personen<sup>78</sup>.

---

<sup>4</sup> *Staat van het Bestuur 2010*; ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2010.

<sup>5</sup> <http://www.nijksoverheid.nl/>.

<sup>6</sup> [www.cbs.nl](http://www.cbs.nl).

<sup>7</sup> Daarnaast is het een aanname dat de doelgroep voldoet aan het landelijke gemiddelde van een huishoudengrootte van 2,2.

<sup>8</sup> Wij gaan er uit praktische overwegingen vanuit dat met name de familieleden uit het huishouden van de ambtsdragers degenen zijn die beïnvloed raken door de incidenten.

De meest ruime inschatting van het aantal potentiële afnemers van de Vertrouwenslijn bedraagt 29.214 potentiële afnemers

320 In feite is de gehele doelgroep een potentiële afnemer van de Vertrouwenslijn. Wanneer zich binnen de doelgroep een ernstig incident voordoet - dat landelijke bekendheid krijgt - dan zou de totale doelgroep zich bedreigd kunnen voelen en behoefte kunnen krijgen aan ondersteuning door de Vertrouwenslijn. Omdat deze aanname weinig houvast biedt voor het maken van een realistische inschatting van het aantal afnemers, is het van belang om de doelgroep potentiële afnemers nader te duiden.

## Stap 2: Schatting aantal ambtsdragers en hun familieleden dat jaarlijks een incident meemaakt

321 Een belangrijke aanname in stap 2 is, dat vooral de ambtsdragers (en familieleden) die een incident meemaken, behoefte hebben aan ondersteuning. Op basis van het onderzoek onder ambtsdragers en op basis van de omvang van de doelgroep van de Vertrouwenslijn zoals deze in stap 1 is geschat, is een verdere schatting gemaakt dat jaarlijks in totaal 9.349 ambtsdragers en familieleden minimaal één incident meemaken. Deze 9.349 personen bestaan uit 4.249 ambtsdragers en 5.099 familieleden.

Doelgroepen	# in 2010	Doelgroep inclusief familieleden	Ervaring met minimaal één incident in afg. 12 mnd	
			%	#
		<i>obv gemiddeld gezin 2,2 pers bron: CBS</i>		
Burgemeesters	434	955	50%	477
Wethouders	1873	4121	51%	2102
Leden van gemeenteraden	9343	20555	29%	5961
Commissarissen der koningin	12	26	31%	8
Gedeputeerden	69	152	31%	47
Statenleden	561	1234	31%	383
Voorzitters Waterschappen	26	57	12%	7
Waterschapsbestuurders	709	1560	12%	187
Leden van Tweede Kamer	150	330	29%	96
Leden van Eerste Kamer	75	165	31%	51
Kabinet (obv Balkenende IV)	27	59	51%	30
<b>Totaal</b>	<b>13279</b>	<b>29214</b>		<b>9349</b>

Tabel 2: Schatting van het deel van de doelgroep dat in een jaar een incident meemaakt

322 Zoals eerder aangegeven betekent dit niet dat de ambtsdragers (en hun familieleden) die geen incident hebben meegemaakt, geen behoefte kunnen hebben aan ondersteuning door de Vertrouwenslijn. De omvang van de behoefte onder deze groep is alleen niet cijfermatig te onderbouwen of realistisch te schatten en wordt daarom hier verder niet meegenomen.

323 Op basis van het onderzoek onder ambtsdragers is geen informatie beschikbaar over de mate waarin leden van de Eerste en Tweede Kamer en leden van het kabinet te maken hebben met incidenten.

Om deze leden van de doelgroep wel te kunnen meenemen in de scenarioanalyse zijn de volgende aannames gemaakt:

- (a) Leden van het kabinet hebben een vergelijkbare positie en zichtbaarheid (en daarmee kwetsbaarheid voor incidenten) op rijksniveau als wethouders op gemeentelijk niveau. De percentages van de mate waarin wethouders met incidenten te maken hebben, worden daarom in deze analysestap ook toegepast voor de leden van het kabinet;
- (b) Leden van de Tweede Kamer hebben een vergelijkbare positie en zichtbaarheid (en daarmee kwetsbaarheid voor incidenten) op rijksniveau als leden van de gemeenteraad op gemeentelijk niveau. De percentages van de mate waarin leden van de gemeenteraad te maken hebben met incidenten, worden daarom in deze analysestap ook toegepast voor leden van de Tweede Kamer;
- (c) Leden van de Eerste Kamer hebben een vergelijkbare positie en zichtbaarheid (en daarmee kwetsbaarheid voor incidenten) op rijksniveau als leden van de Provinciale Staten op decentraal niveau. De percentages van de mate waarin leden van de Provinciale Staten te maken hebben met incidenten, worden daarom in deze analysestap ook toegepast voor leden van de Eerste Kamer.

324 Het is aannemelijk dat de werelden van het centraal en het decentraal bestuur van elkaar verschillen en dat daarmee ook de zichtbaarheid en de kwetsbaarheid voor incidenten van elkaar verschillen. Er is echter richting nodig om het Kabinet, de Eerste Kamer en de Tweede Kamer te kunnen meenemen in de schatting, waarbij gezegd moet worden dat de aantallen ambtsdragers hier dermate laag zijn, dat de aannames nauwelijks invloed hebben.

### **Stap 3: Aanscherping van schatting van behoefte van familieleden**

325 De meeste incidenten - waarmee ambtsdragers geconfronteerd worden - vinden plaats in de werksfeer. Er is geen informatie beschikbaar op basis waarvan kan worden geschat in hoeverre incidenten in de werksfeer ook leiden tot een behoefte aan ondersteuning bij familieleden. De invloed van incidenten in de werksfeer op familieleden is in deze analysestap daarom niet meegenomen.

326 Incidenten die in de privésfeer plaatsvinden of die direct tegen familieleden gericht zijn, kunnen diepe indruk maken op de betreffende familieleden. Om een schatting te maken van de mate waarin een incident in de privésfeer leidt tot ondersteuningsbehoefte bij familieleden, wordt gebruikgemaakt van drie scenario's:

- (a) Scenario hoog: alle familieleden die te maken kregen met een incident in de privésfeer hebben behoefte aan ondersteuning en worden meegenomen in de schatting;
- (b) Scenario midden: een deel van de - maar niet alle - familieleden die te maken kregen met een incident in de privésfeer heeft behoefte aan ondersteuning en worden meegenomen in de schatting;

- (c) Scenario laag: alleen de familieleden tegen wie een incident persoonlijk was gericht hebben behoefte aan ondersteuning en worden meegenomen in de schatting;

327 Uit analyses op het bestand van het onderzoek onder ambtsdragers in combinatie met analyses van de doelgroep zoals in stap 1 en 2 zijn uitgevoerd, blijkt dat 2% van de familieleden jaarlijks meemaakt dat een incident tegen henzelf is gericht en dat 29% van de familieleden jaarlijks een incident meemaakt dat in de privésfeer tegen de ambtsdrager gericht is. Als wij deze percentages doorvertalen volgens de scenario's - zoals geschetst in de vorige paragraaf - dan wordt de doelgroep van 9.349 ambtsdragers uit stap 2 bijgesteld tot:

- (a) 5.847 personen bestaande uit ambtsdragers en familieleden (voor Scenario hoog);
- (b) 5.102 personen bestaande uit ambtsdragers en familieleden (voor Scenario midden);
- (c) 4.357 personen bestaande uit ambtsdragers en familieleden (voor Scenario laag).

#### **Stap 4: Schatting van het aantal leden van de doelgroep dat een incident meldt of bespreekt**

328 In lang niet alle gevallen meldt de ambtsdrager het incident of bespreekt de ambtsdrager het incident met iemand. In veel van deze gevallen acht degene die geconfronteerd wordt met het ongewenste gedrag het incident niet ernstig genoeg om te melden (76% van degenen die incident niet meldt) of vindt men het incident bij het werk horen (41% van degenen die incident niet meldt), aldus het onderzoek onder ambtsdragers.

329 Dat deze incidenten niet gemeld worden betekent niet direct dat er geen ondersteuningsbehoefte bestaat of dat er niet sprake is van normoverschrijdend gedrag. Wel is de kans niet zo groot dat deze incidenten bij de Vertrouwenslijn terecht komen; de incidenten worden immers niet ernstig genoeg geacht, horen bij het werk of er men ervaart een drempel om een incident bespreekbaar te maken.

330 Op basis van analyses op het bestand van het onderzoek onder ambtsdragers komt naar voren in hoeverre de verschillende ambtsdragers die wel een incident hebben meegemaakt dit niet melden. Aan de hand van de aannames die ook in stap 3 zijn gehanteerd, zijn percentages gehanteerd om ook voor leden van de Eerste en Tweede Kamer en leden van het kabinet een inschatting te kunnen maken.

Doelgroepen	% incident gemeld wordt
Burgemeesters	75%
Wethouders	57%
Leden van gemeenteraden	47%
Commissarissen van de koningin	47%
Gedeputeerden	47%
Statenleden	47%
Voorzitters Waterschappen	23%
Waterschapsbestuurders	23%
Leden van Tweede Kamer	47%
Leden van Eerste Kamer	47%
Kabinet (o.b.v. Balkenende IV)	57%

Tabel 3: Schatting van het percentage incidenten dat per deelgroep gemeld wordt

331 Door de percentages - zoals deze in de tabel op de vorige pagina zijn weergegeven - door te rekenen komen wij tot de uiteindelijke schatting van deze scenarioanalyse:

- (a) Scenario hoog: 2.913 ambtsdragers en familieleden die minimaal één incident meemaken en dit ook melden of bespreken;
- (b) Scenario midden: 2.551 ambtsdragers en familieleden die minimaal één incident meemaken en dit ook melden of bespreken;
- (c) Scenario laag: 2.189 ambtsdragers en familieleden die minimaal één incident meemaken en dit ook melden of bespreken.

### **De marktpositie van de Vertrouwenslijn ten opzichte van alternatieve ondersteuning**

332 Om nu een schatting te maken van het aantal potentiële afnemers dat heeft aangegeven in het geval van een incident de Vertrouwenslijn te bellen, worden de scenario's en het schattingsinterval van fase I als uitgangspunt genomen. De volgende tabel geeft het aantal potentiële afnemers van de Vertrouwenslijn weer voor de drie verschillende scenario's zoals in fase I zijn beschreven. De aantallen in de onderstaande scenario's laten zien hoeveel ambtsdragers en familieleden jaarlijks te maken hebben met een incident en dit ergens willen melden of bespreken.

Scenario	Aantal personen dat een incident meemaakt en wil bespreken
Hoog	2.913
Midden	2.551
Laag	2.189

333 In fase 2 is het aantal potentiële afnemers - zoals hierboven weergegeven – geschetst door een schatting te maken van het aantal potentiële afnemers dat eventueel de Vertrouwenslijn belt wanneer zich een incident voordoet. Voor de drie Scenario's - hoog, midden en laag - is op basis van het bestand van het onderzoek onder ambtsdragers het percentage berekend van het aantal personen dat aangeeft in het geval van een incident contact op te nemen met de Vertrouwenslijn. De volgende tabel geeft per scenario weer welk aantal potentiële afnemers aangeeft de Vertrouwenslijn te bellen indien men geconfronteerd wordt met een incident.

334 Hierbij moet wel opgemerkt worden dat het aangeven van bereidheid om te bellen in een vragenlijst - op basis waarvan de schatting hier heeft plaatsgevonden - niet direct wil zeggen dat er ook daadwerkelijk gebeld wordt. Zoals eerder aangegeven, zijn er vele factoren die bepalen of iemand niet alleen de bereidheid en de behoefte heeft maar in een concrete situatie ook de telefoon pakt om de Vertrouwenslijn te bellen.

335 In het onderzoek onder ambtsdragers hebben ambtsdragers kunnen aangeven of zij denken:

- Zeker contact op te nemen met de Vertrouwenslijn in het geval van een incident;
- Mogelijk contact op te nemen met de Vertrouwenslijn in het geval van een incident;
- Zeker niet contact op te nemen met de Vertrouwenslijn in het geval van een incident;
- Onbekend of zij contact opnemen met de Vertrouwenslijn in het geval van een incident.

336 Om de vraag of mensen in een geval van een incident ook daadwerkelijk contact opnemen met de Vertrouwenslijn mee te nemen in de scenarioanalyse, zijn de drie scenario's als volgt opgesteld:

- Scenario hoog: zowel de mensen die aangeven zeker contact op te nemen als de mensen die aangeven mogelijk contact op te nemen met de Vertrouwenslijn zijn meegerekend en afgezet tegen de mensen die zeker weten niet te zullen bellen;
- Scenario midden: het gemiddelde tussen Scenario hoog en Scenario laag;
- Scenario laag: zowel de mensen die aangeven zeker contact op te nemen als de mensen die aangeven mogelijk contact op te nemen met de Vertrouwenslijn meegerekend en afgezet tegen de mensen die zeker weten niet te zullen bellen *en* de mensen van wie het onbekend is of zij wel of niet willen bellen.

337 Als een analyse op de data uit het onderzoek onder ambtsdragers wordt meegenomen in de scenarioanalyse zoals hierboven beschreven, dan leidt dat tot de percentages per scenario en de schatting van het aantal potentiële afnemers zoals weergegeven in de tabel op de volgende pagina.

Scenario	Gemiddeld % dat aangeeft Vertrouwenslijn te bellen	Aantal potentiële afnemers van de Vertrouwenslijn
Hoog	84%	2.446
Midden	74%	1.895
Laag	65%	1.414

*(Concurrerende) alternatieven voor de Vertrouwenslijn*

338 Door middel van deskresearch is in kaart gebracht welke verschillende ondersteuningsmogelijkheden een concurrerend alternatief kunnen vormen voor de Vertrouwenslijn. Uit deze inventarisatie komt een breed spectrum aan ondersteuningsmogelijkheden naar voren dat onder te verdelen is in de volgende categorieën:

- (a) Ondersteuning in de privéomgeving: dit betreft voornamelijk familie en vrienden;
- (b) Ondersteuning in de professionele omgeving: dit betreft collega-ambtsdragers/bestuurders, de beroepsvereniging (met name het NGB heeft al een ontwikkeld buddysysteem), de eigen politieke partij, maar ook de beveiligingsadviseur of vertrouwenspersoon van de eigen organisatie of de lokale politie kunnen ondersteuning bieden;
- (c) Telefonische (en al dan niet anonieme) ondersteuning: zoals bijvoorbeeld Sensor (een telefonische hulplijn die voor iedereen die een luisterend oor zoekt openstaat), Slachtofferhulp (verleent hulp aan slachtoffers van een misdrijf of verkeersongeluk), Stichting Korrelatie (hulp in het kader van gezondheid en welzijn) en De Kindertelefoon (ondersteuning voor kinderen tussen de 8 en 18 jaar).

339 Om de onderzoeksvragen van fase 2 goed te kunnen beantwoorden zijn vijftien interviews gehouden met ambtsdragers. In de interviews noemen de ambtsdragers alleen personen en instanties in de persoonlijke en professionele omgeving en de Vertrouwenslijn als reële optie om ondersteuning te zoeken en te vinden. In de verdere analyses in fase 2 wordt daarom vooral gekeken naar hoe de Vertrouwenslijn zich verhoudt tot de ondersteuningsmogelijkheden die de ambtsdragers in hun persoonlijke en professionele omgeving vinden. De positie van de Vertrouwenslijn ten opzichte van de organisaties zoals Sensor en Slachtofferhulp wordt hier niet

verder onderzocht. Het onderzoek onder ambtsdragers en de interviews in deze evaluatie wijzen er ook niet op dat deze alternatieven door de doelgroep gebruikt worden.

340 Wij merken op dat in het kader van deze evaluatie geen gesprekken zijn gevoerd met familieleden. In de interviews is wel naar voren gekomen dat familieleden last kunnen hebben van en beïnvloed worden door incidenten, maar er is geen informatie verkregen over de ondersteuningsmogelijkheden die de familieleden zoeken. Het is dus goed mogelijk dat een kind van een ambtsdrager beter bekend is met de mogelijkheid om De Kindertelefoon te bellen dan met de mogelijkheid om de Vertrouwenslijn te bellen. Aanvullend onderzoek naar ondersteuning voor familieleden zou daarom mogelijk waardevolle aanvullende informatie kunnen opleveren.

### **Wat bepaalt of een ambtsdrager of familielid ook daadwerkelijk de Vertrouwenslijn belt?**

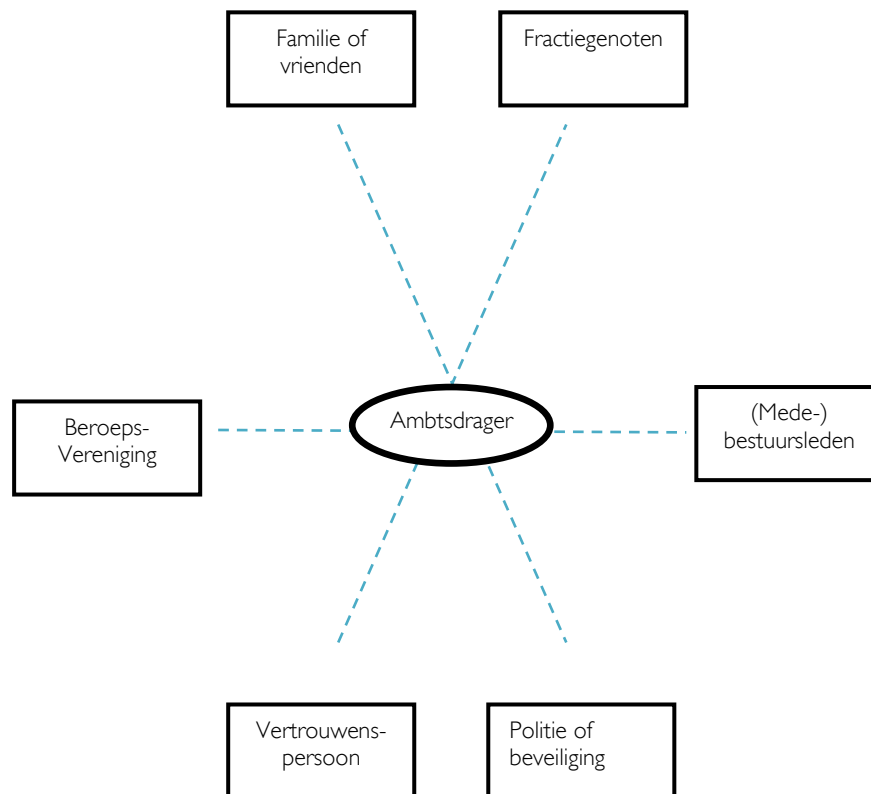
341 In de voorgaande paragrafen in dit hoofdstuk is een schatting gemaakt van het aantal potentiële afnemers van de Vertrouwenslijn. Vanwege een forse onzekerheidsfactor is deze schatting uitgedrukt als interval. Dit schattingsinterval geeft een beeld van het aantal personen dat mogelijk contact wil opnemen met de Vertrouwenslijn. Hiermee is echter nog niet gezegd dat in geval van een incident men ook daadwerkelijk contact opneemt met de Vertrouwenslijn. In de onderstaande paragrafen trachten wij een beeld te schetsen van de volgende aspecten:

- (a) De positie van de Vertrouwenslijn ten opzichte van andere vormen van ondersteuning die ambtsdragers zoeken;
- (b) De Vertrouwenslijn als achtervang voor personen voor wie het netwerk niet (meer) beschikbaar is;
- (c) De ondersteuning en dienstverlening die men bij de Vertrouwenslijn zoekt.

*De positie van de Vertrouwenslijn ten opzichte van andere vormen van ondersteuning die ambtsdragers zoeken*

342 Uit de interviews met de ambtsdragers komt naar voren dat wanneer men te maken krijgt met een incident men de eerste ondersteuning zoekt bij personen uit de eigen omgeving. Dit beeld wordt ondersteund door de resultaten van het onderzoek onder ambtsdragers. De meest genoemde reden om geen gebruik te maken van de Vertrouwenslijn is dat er voldoende alternatieven voorhanden zijn (aldus 75% van de deelnemers aan het onderzoek onder ambtsdragers die aangaven geen gebruik te zullen maken van de Vertrouwenslijn). Figuur 3 geeft weer welke personen uit de omgeving van ambtsdragers vaak genoemd worden.





Figuur 3: schematische weergave van persoonlijk netwerk van ambtsdragers

343 In verschillende interviews geven de ambtsdragers aan dat zij om uiteenlopende - vaak pragmatische - redenen als eerste ondersteuning zoeken bij personen of instanties dicht in de eigen omgeving:

- (a) Als er concrete beveiligingsmaatregelen getroffen moeten worden, nemen de ambtsdragers contact op met de politie of de beveiligingsadviseur van de eigen organisatie. Zeker wanneer het incident een strafbaar feit betreft, dan geven de geïnterviewden aan de politie in te schakelen en aangifte te doen. Het onderzoek onder ambtsdragers nuanceert de mate waarin men incidenten meldt en aangifte doet: gemiddeld doet slechts 18% aangifte;
- (b) Voor een goed en vertrouwelijk gesprek wenden de ambtsdragers zich over het algemeen tot fractiegenoten, medebestuursleden, collega's uit het veld of tot familie of vrienden.

344 In de interviews komen verschillende factoren steeds terug die invloed lijken te hebben op de mate waarin het persoonlijke netwerk (optimaal) functioneert en voldoende mogelijkheden biedt:

- (a) De mate van openheid van de cultuur: de ambtsdragers geven aan dat de cultuur binnen de organisatie een belangrijke factor is. Zo moet er een cultuur zijn waarin in 'besloten openheid' een vertrouwelijk gesprek gevoerd kan worden, aldus de ambtsdragers. Uit de interviews komt naar voren dat de mate waarin deze open cultuur bestaat en de mate waarin veiligheid een onderwerp is dat besproken wordt, zeer verschillend is. Sommige ambtsdragers geven zelf aan weinig gevoelig te zijn voor onfatsoenlijk gedrag en daarom ook niet snel behoefte hebben om iets bespreekbaar te maken. Door deze houding kan een cultuur ontstaan waarin ook collega-ambtsdragers niet snel geneigd zijn gevoelige onderwerpen te bespreken;
- (b) De karakteristieken van het ambt: in de interviews noemen de raadsleden en de wethouders dat de lijnen met mederaadsleden (vaak fractiegenoten) kort zijn en dat de relatie gelijkwaardig is, waardoor het eenvoudig is om elkaar te raadplegen in het geval een incident zich voordoet. Voor burgemeesters ligt dit iets anders, aangezien zij als 'burgervader' de top van de bestuurlijke piramide binnen de gemeente vormen en daarom binnen de gemeente niet altijd een geschikte (gelijkwaardige) gesprekspartner kunnen vinden. Burgemeesters zijn daarom eerder aangewezen op relaties en contacten met andere burgemeesters uit de regio of via het NGB;
- (c) De aard van een incident: een incident kan zo gevoelig of persoonlijk van aard zijn, dat een ambtsdrager het lastig vindt om een gesprekspartner in de eigen omgeving te vinden. Ook is het mogelijk dat een incident binnen het netwerk van de ambtsdrager plaatsvindt. Dit betekent dat mogelijk een deel van de gesprekspartners onderdeel van het probleem uitmaakt of op een andere manier niet meer te benaderen is. De aard van een incident kan ook zijn dat het inmiddels langer geleden is dat het incident plaatsvond en daarom moeilijker bespreekbaar is of niet meer serieus genomen wordt.

345 Uit de onderzoeksactiviteiten in fase 2 komt naar voren dat ambtsdragers vooral het eigen netwerk zien als een eerste toevluchtsoord. In de verschillende interviews komt wel een aantal keren naar voren dat men zich kan voorstellen de Vertrouwenslijn te bellen, wanneer in de eigen omgeving de gebruikelijk gesprekspartners geen optie zijn of wanneer aanvullende behoefte bestaat waarvan men verwacht dat de Vertrouwenslijn deze kan bieden. De tabel op de volgende pagina laat zien welke gesprekspartners gezocht worden door ambtsdragers die een incident meemaken.

<b>Gesprekspartner van ambtsdragers n.a.v. meest ernstige incident in de afgelopen 12 maanden</b>	
Collegabestuursleden	79%
Burgemeester	78%
Politie	61%
Commissaris van de Koningin	58%
Politieke partij	32%
Fractievoorzitter	32%
Wethouder	30%
Raadgriffier	27%
Vertrouwenspersoon binnen eigen organisatie	13%
Koepelorganisatie	15%

Tabel 4: Overzicht van top 10 gesprekspartners voor ambtsdragers<sup>9</sup>

301 Uit de interviews komen enkele treffende voorbeelden naar voren van situaties waarin ambtsdragers geen beroep kunnen doen op personen of instanties uit hun eigen netwerk:

- (a) Wanneer een incident al een tijd geleden heeft plaatsgevonden en ook de 'nazorg' is opgehouden. Dit betekent dat niet alleen incidenten die recent (in de afgelopen 12 maanden) hebben plaatsgevonden, maar dat ook oudere incidenten tot een actieve behoefte in het heden kunnen leiden;
- (b) Tegenwoordig zijn er veel kleine lokale partijen die met enkele zetels zitten hebben in de gemeenteraad. Deze kleine partijen hebben vaak minder dan de grote nationale partijen een grote fractie of een grote partijorganisatie die als vangnet kan dienen. Leden van deze kleine partijen hebben soms in mindere mate een ontwikkeld netwerk van collega's waar zij terecht kunnen;
- (c) Het is ook mogelijk dat zich incidenten voordoen tussen ambtsdragers. In deze gevallen liggen onderwerpen zeer gevoelig en kan het lastig zijn om incidenten met collega's te bespreken.

*De ondersteuning en dienstverlening die men bij de Vertrouwenslijn zoekt*

302 Als het gaat om de ondersteuning waarvoor men naar de Vertrouwenslijn zou bellen, dan bevestigen het onderzoek onder ambtsdragers en de telefonische interviews elkaar. Uit beide bronnen komt naar voren dat ambtsdragers met name de Vertrouwenslijn zouden bellen om praktische informatie te ontvangen over welke maatregelen in welke situaties het meest verstandig zijn. Een andere reden die meerdere malen genoemd wordt is dat ambtsdragers hopen

---

<sup>9</sup> In het onderzoek onder ambtsdragers is gevraagd met wie de ambtsdragers het meest ernstige incident van de afgelopen 12 maanden hebben besproken. Het overzicht is gebaseerd op de antwoorden op deze vragen.

een medeambtsdrager te spreken die ervaring heeft met vergelijkbare incidenten. Het NGB heeft bijvoorbeeld een buddysysteem georganiseerd, zodat burgemeesters altijd kunnen gebruikmaken van collegiale sparring en begeleiding.

303 Aan de ambtsdragers die in het kader van fase 2 zijn geïnterviewd is ook gevraagd op welke wijze de Vertrouwenslijn een goede aanvulling kan vormen op alternatieven die de meeste ambtsdragers reeds tot hun beschikking hebben. Op deze vragen komt een aantal mogelijkheden naar voren:

- (a) Achtervang: "Er moet altijd een plek zijn waar iemand - een ambtsdrager in dit geval - die in knel is gekomen, terecht kan";
- (b) Monitoring van het aantal en de aard van incidenten: Een aantal geïnterviewden achten het van belang dat er goed inzicht is in de omvang en de ernst van het probleem;
- (c) Proactieve houding: De Vertrouwenslijn zou ook - misschien mede op basis van de zojuist genoemde monitor - actief ambtsdragers kunnen benaderen die slachtoffer zijn geworden van een incident, om te checken in hoeverre de ambtsdrager niet met een onvervulde behoefte aan ondersteuning zit.

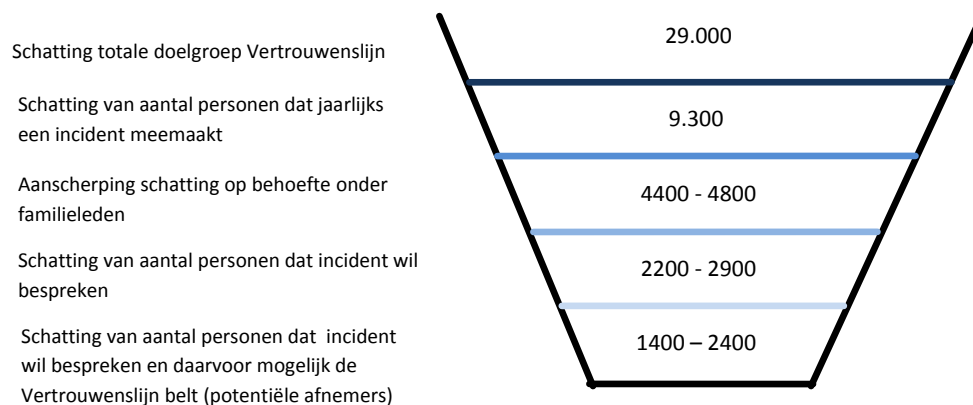
### **Conclusies ten aanzien van omvang behoefte aan en positie van dienstverlening Vertrouwenslijn**

*Het schattingsinterval van het aantal afnemers van de Vertrouwenslijn*

304 In fase 1 van deze evaluatie hebben wij een schattingsinterval opgesteld van het aantal leden van de doelgroep dat behoefte heeft aan ondersteuning. Dit betreft het aantal ambtsdragers en familieleden dat jaarlijks een incident meemaakt en hier over wil praten. Het schattingsinterval heeft een ondergrens van 2.200 en een bovengrens van 2.900.

305 Vervolgens is in fase 2 bekeken in hoeverre dit schattingsinterval verder aangescherpt kan worden door te schatting te maken van het aantal mensen dat aangeeft mogelijk te willen bellen wanneer zij een incident meemaken. Door middel van een aanscherping is het schattingsinterval bijgesteld naar een ondergrens van 1.400 en een bovengrens van 2.400. Dit betreft een groep van ambtsdragers en familieleden die jaarlijks een incident meemaken en ook mogelijk de Vertrouwenslijn bellen om hier over te praten (potentiële afnemers van de Vertrouwenslijn).

306 De onderstaande tabel laat zien hoe het schattingsinterval in fase 1 en 2 is opgebouwd.



Figuur 4 – Resultaten van de scenario-analyse weergegeven in een trechtermodel.

307 De bovenstaande figuur toont het schattingsinterval van het aantal potentiële afnemers van de Vertrouwenslijn. Er zijn echter vele factoren die bepalen of iemand uiteindelijk ook echt belt met de Vertrouwenslijn. Daarom is in fase 2 ook gekeken naar de positie van de Vertrouwenslijn ten opzichte van alternatieve ondersteuning die de doelgroep tot haar beschikking heeft.

*Inzicht in de alternatieven die de doelgroep heeft om ondersteuning te zoeken*

308 Er zijn alternatieve ondersteuningmogelijkheden gevonden, onder te verdelen in de categorieën:

- (a) Ondersteuning in de privéomgeving;
- (b) Ondersteuning in de professionele omgeving;
- (c) Telefonische (en al dan niet anonieme) ondersteuning.

309 In het kader van deze drie vormen van ondersteuning komen er drie belangrijke punten naar voren in de interviews met de ambtsdragers:

- (a) Men zoekt vooral ondersteuning in de privéomgeving of de professionele omgeving en nauwelijks telefonische (en al dan niet anonieme) ondersteuning;
- (b) De ambtsdragers geven aan dat de meeste incidenten in de eigen omgeving bespreekbaar gemaakt (moeten) kunnen worden of dat een incident zo ernstig dat al bijna vanzelf de politie ingeschakeld wordt;
- (c) Dat er te allen tijde een plek moet zijn voor mensen die niet meer in de eigen privé of professionele omgeving terecht kunnen.

*De positie van de Vertrouwenslijn ten opzichte van de gevonden alternatieven*

310 De resultaten van de eerste twee fasen van de evaluatie laten een beeld zien dat er een behoorlijke doelgroep van potentiële afnemers is. Dit betreft ambtsdragers en familieleden die behoefte hebben aan dienstverlening zoals die van de Vertrouwenslijn.

Een behoorlijk deel van deze potentiële afnemers geeft in een vragenlijst ook aan (mogelijk) contact op te nemen met de Vertrouwenslijn, wanneer de situatie daarom vraagt.

311 In fase 2 laten de bevindingen uit vijftien interviews echter ook zien dat ambtsdragers vooral ondersteuning zoeken in de privé- en professionele omgeving. Dit kan verklaren waarom de doelgroep niet massaal de Vertrouwenslijn belt, wanneer zich een incident voordoet.

## 4 Evaluatie van de exploitatie van de Vertrouwenslijn

401 Een centraal onderdeel van de evaluatie van de Vertrouwenslijn betreft de evaluatie van de exploitatie van de Vertrouwenslijn door Stichting M. Dit hoofdstuk van het onderzoeksrapport gaat in op de wijze waarop Stichting M. de exploitatie van de Vertrouwenslijn heeft vormgegeven en uitvoert. De hoofdvraag die hierbij beantwoord wordt is: Wat heeft de Vertrouwenslijn tot nu toe gedaan?

402 In de volgende paragrafen worden de verschillende subvragen - zoals benoemd in hoofdstuk I - beantwoord aan de hand van de volgende onderwerpen:

- (a) Het Plan van Aanpak;
- (b) De dienstverlening;
- (c) Marketing en communicatie;
- (d) Partners;
- (e) Financiën.

### **Plan van Aanpak is op hoofdlijnen uitgevoerd zoals beoogd**

403 De twee subvragen ten aanzien van het Plan van Aanpak zijn:

- (a) Is er, en zo ja hoe, uitvoering gegeven aan het Plan van Aanpak, zoals dat bij aanvang van de Vertrouwenslijn is gepresenteerd?
- (b) Hoe zijn de financiële middelen zoals benoemd in het Plan van Aanpak besteed?

404 In juli 2009 presenteert Stichting M. het Plan van Aanpak voor de Vertrouwenslijn. Dit Plan van Aanpak - tot stand gekomen in afstemming met het ministerie van BZK - vormt het uitgangspunt voor de exploitatie van de Vertrouwenslijn door Stichting M. en beschrijft de volgende activiteiten die opgezet dienen te worden:

- (a) De eerstelijnsopvang;
- (b) De tweedelijnsopvang;
- (c) Activiteiten algemeen.

405 Daarnaast beschrijft het Plan van Aanpak de communicatiestrategie waarvoor gekozen wordt, de aanpak die gehanteerd wordt om de Vertrouwenslijn op te zetten en de kosten die gemoeid zijn met de introductie en de exploitatie van de Vertrouwenslijn.

*Het Plan van Aanpak is op hoofdlijnen uitgevoerd zoals beoogd*

406 In de maanden voor 1 oktober 2009 heeft Stichting M. de voorbereidende werkzaamheden uitgevoerd om per 1 oktober 2009 de Vertrouwenslijn operationeel te laten zijn. Het Plan van Aanpak is opgesteld en afgestemd met het ministerie van BZK. De voornaamste voorbereidingsbezigdheden hebben bestaan uit het organiseren van de eerstelijns- en tweedelijns-dienstverlening en het voorbereiden van de introductiecampagne waarmee na de start van de Vertrouwenslijn de hele doelgroep benaderd en bereikt wordt. Sinds 1 oktober 2009 is de Vertrouwenslijn operationeel.

407 Stichting M. heeft de eerstelijns opvang georganiseerd in de vorm van vier vertrouwenspersonen die gedurende de openingstijden de Vertrouwenslijn bemensen. Alle vertrouwenspersonen zijn speciaal geselecteerd en hebben jarenlange ervaring met vergelijkbaar werk. Zij werken deels ook voor Meld Misdad Anoniem dat ook door Stichting M. wordt geëxploiteerd. Ter voorbereiding op de dienstverlening bij de Vertrouwenslijn hebben de vertrouwenspersonen een intensieve training gevolgd, gericht op het versterken van vaardigheden die nodig zijn voor het voeren van vertrouwelijke gesprekken.

408 Voor de tweedelijnsopvang heeft Stichting M. verschillende mogelijkheden georganiseerd. Het is zowel mogelijk om ervaringsdeskundigen in te schakelen (die de bellers collegiaal kunnen bijstaan), als een discrete verbinding te bieden met externe instanties zoals de politie. De betrokken ervaringsdeskundigen hebben ook de eerder genoemde training gevolgd, ter versterking van de vaardigheden die nodig zijn voor het voeren van vertrouwelijke gesprekken. Ook wordt in voorkomende gevallen een ervaren persoonlijke coach aanbevolen.

409 In paragraaf 412 wordt verder ingegaan op de eerstelijns- en tweedelijnsopvang die door de Vertrouwenslijn geboden wordt. Ook de algemene activiteiten die Stichting M. heeft uitgevoerd (en nog steeds uitvoert) in het kader van de organisatie en exploitatie van de Vertrouwenslijn worden in de volgende paragrafen besproken.

*De financiële middelen zijn op hoofdlijnen besteed zoals in Plan van Aanpak beschreven*

410 Stichting M. heeft de financiële middelen voor zowel de exploitatie van de Vertrouwenslijn als voor de introductiecampagne op hoofdlijnen besteed zoals beoogd. In de paragrafen 334 tot en met 336 wordt de benutting van financiële middelen verder toegelicht.



### *Conclusies ten aanzien van de uitvoering van het Plan van Aanpak*

411 De bevindingen ten aanzien van de wijze waarop het Plan van Aanpak is uitgevoerd, leiden tot de volgende conclusies:

- (a) Het Plan van Aanpak is in grote lijnen uitgevoerd zoals gepresenteerd voor aanvang van de Vertrouwenslijn;
- (b) Er hebben enkele verschuivingen plaatsgevonden in gemaakte kosten. Deze verschuivingen kunnen vooral verklaard worden door het beperkte aantal afnemers. Hierdoor is er minder geïnvesteerd in extra personeel en meer in het vergroten van de bekendheid door extra marketing- en communicatieactiviteiten.

## **Dienstverlening staat gereed**

### *Beschikbaarheid*

412 Hier beschrijven wij de hoofdlijnen van de werkwijze van Stichting M. in de uitvoering van de dienstverlening. Deze begint met de beschikbaarheid van de telefoonlijn, waarbij de volgende openingstijden worden gehanteerd: maandag t/m vrijdag van 14.00 tot 20.00 uur en zaterdag van 14.00 tot 18.00 uur. Daarnaast kan in dringende gevallen buiten openingstijden gebeld worden van maandag t/m zaterdag van 09.00 tot 23.00 uur. Op zondag is er geen bereikbaarheid. Gezien het aantal cases in het eerste jaar, is de huidige beschikbaarheid van de Vertrouwenslijn ruim voldoende.

### *Veiligheid*

413 Bij een binnenkomend verzoek wordt afgesproken of de beller direct in gesprek wil of dat een discreter moment en plaats gewenst is. De technische beveiliging van de telefoonlijnen is professioneel opgezet en vergelijkbaar met de techniek die wordt gehanteerd bij Meld Misdaad Anoniem. De beller is dus verzekerd van privacybescherming.

### *Aanpak*

414 De aanpak is gericht op vraaggericht handelen. Er is daarom ook geen omvangrijk protocollenboek. De medewerker moet in staat zijn om zorgvuldig en adequaat met de vraagstelling om te gaan. Doorgaans wordt eerst geluisterd naar de vraag en wordt deze zoveel mogelijk verduidelijkt, onder meer door toepassing van specifieke vraagtechnieken. Doorvragen is hierbij erg belangrijk. Vervolgens wordt er goed samengevat en eventueel advies gegeven over welke acties de beller zelf zou kunnen nemen. Tevens wordt zo nodig een aantal ondersteunende alternatieven geboden, bijvoorbeeld door inzet van de tweedelijnsmogelijkheden.

Er wordt met de beller afgesproken wat de verdere stappen zijn en wat de Vertrouwenslijn verder kan betekenen in dat traject.

415 Van de casus wordt dezelfde dag nog een digitaal dossier vastgelegd. Dit dossier is in een beveiligd systeem opgeslagen en kan alleen benaderd worden door de functionarissen met een toegekende autorisatie. Bij de vastlegging van het dossier wordt een script toegepast dat ervoor zorgt dat een aantal basisgegevens wordt opgeslagen. Niet in alle gevallen kan dit geheel worden ingevuld. Het kan voorkomen dat de beller niet alle gegevens wenst op te geven.

416 Bij inzet van tweedelijnsdeskundigen wordt door de primaire medewerker aan de behandelaar een mondelinge vertrouwelijke briefing gegeven. Dit wordt uitgevoerd op het kantoor van Stichting M. Na de eventuele actie(s) van een tweedelijnsdeskundige, wordt terugkoppeling gedaan en wordt alles in het dossier vastgelegd. Bij afronding van de casus wordt aan de beller gevraagd of de ondersteuning hiermee voldoende is geweest.

#### *Aantallen*

417 Bij het onderzoek naar de aantallen bellers en de daarbij voorkomende doelgroepen is gebleken dat er uiteindelijk tien afzonderlijke bellers zijn geweest in het afgelopen jaar. Daarvan bleken twee bellers een casus te hebben die reeds achter hen lag, maar zij wilden wel graag weten wat te doen bij herhaling. Een beller bleek een psychiatrische achtergrond te hebben en kan niet als doelgroep worden beschouwd. Er zijn zeven bellers geweest die beschouwd kunnen worden als doelgroep en die een reële en actuele vraag hadden. Hieronder waren geen familieleden van ambtsdragers. In enkele gevallen is een tweedelijnsdeskundige ingeschakeld. Stichting M. geeft aan dat de dossiers naar tevredenheid van de bellers zijn afgerond.

#### *Managementinformatie*

418 Vanuit de bekende aantallen en casuïstiek is nauwelijks relevante managementinformatie op te stellen en te beoordelen. Bijvoorbeeld hoeveel tijdbesteding per casus wordt waargenomen. Stichting M. geeft aan wel oog te hebben voor het belang van goede managementinformatie. Wanneer de aantallen telefoontjes toenemen, zal ook actief beleid worden gevoerd op de ontwikkeling van relevante managementinformatie.

#### *Conclusies ten aanzien van de organisatie van de dienstverlening*

419 De bevindingen ten aanzien van de wijze waarop de dienstverlening van de Vertrouwenslijn is georganiseerd, leiden tot de volgende conclusies:

- (a) Stichting M. heeft ruime openingstijden en een goede telefonische bereikbaarheid met voldoende bezetting;

- (b) Stichting M. heeft haar systemen zodanig beveiligd dat privacy van bellers is gewaarborgd;
- (c) Stichting M. heeft haar medewerkers voldoende opgeleid om in de eerstelijnsactiviteiten te kunnen opereren; Stichting M. heeft een netwerk opgebouwd om de deskundigheid van de tweedelijns in te roepen;
- (d) De werkwijze lijkt voor de medewerkers helder; zij worden in staat geacht vraaggericht, zorgvuldig en systematisch te kunnen handelen, ook zonder omvangrijke protocollen;
- (e) Stichting M. hanteert zorgvuldige dossieraanleg;
- (f) Er is nog slechts een beperkt aantal aangemelde vragen geweest, er zijn zeven dossiers over actuele zaken afgehandeld en over twee zaken uit voorliggende periodes is advies gegeven.

### **Marketing en communicatie worden actief opgepakt**

420 In het kader van media, marketing en communicatie zijn de volgende subvragen onderzocht:

- (a) Hoe gaat Stichting M. om met mediaberichtgeving: actief (bijvoorbeeld voortdurende media-analyse en daaropvolgende of afgestemde acties) of meer passief (kennisname en registratie van berichtgeving)?
- (b) Hoe heeft Stichting M. zich naar buiten toe geprofileerd sinds oktober 2009, ofwel welke marketingstrategie en communicatiemiddelen zijn ingezet?

#### *Communicatie- en marketingstrategie*

421 De Vertrouwenslijn kiest met betrekking tot berichtgeving in de media over geweld tegen ambtsdragers niet voor een actieve lijn. Dit betekent dat berichtgeving over geweld wel wordt verzameld, maar niet leidt tot concrete vervolgacties. In het interview met de verantwoordelijke medewerker van Stichting M. komt naar voren dat een actieve en directe benadering na een concrete case in de media niet past in de huidige strategie waarbij vertrouwelijkheid en discretie van belang zijn.

422 In het kader van de marketing en communicatie rondom de Vertrouwenslijn hanteert Stichting M. wel een actieve strategie. Hierbij wordt gekozen voor een persoonlijke benadering, waarin ook de bovengenoemde vertrouwelijkheid en discretie gewaarborgd zijn. De persoonlijke benadering wordt vormgegeven door te kiezen voor gerichte communicatiekanalen (niet zozeer landelijke dagbladen, vooral vakbladen) en persoonlijke contacten (op congressen en door middel van workshops). Daarnaast tracht Stichting M. de persoonlijke en gerichte communicatie te versterken door een website en folders die een natuurlijke en niet-commerciële uitstraling hebben.

#### *Communicatie- en marketingmiddelen*

423 Een substantieel onderdeel van de communicatie van de Vertrouwenslijn met de doelgroep heeft plaatsgevonden tijdens de introductie van de Vertrouwenslijn in 2009. Om de Vertrouwenslijn bij invoering goed op de kaart te zetten heeft Stichting M. een mailpack verzonden naar alle leden van de doelgroep. In dit mailpack is de doelgroep geïnformeerd over het bestaan en het doel van de Vertrouwenslijn.

424 Een half jaar na de introductie van de Vertrouwenslijn hebben de gemeenteraadsverkiezingen plaatsgevonden, waardoor een deel van de doelgroep is ververst. Na de verkiezingen in maart 2010 heeft een inhaalactie plaatsgevonden waarbij via een nieuwe mailing de nieuwe raadsleden en wethouders ook bereikt zijn.

425 Na de introductiecampagne heeft Stichting M. ook reguliere marketing- en communicatieactiviteiten uitgevoerd. Deze activiteiten hadden tot doel om de doelgroep zowel bewust te maken van het probleem van bedreiging, geweld en integriteit als van het bestaan van de Vertrouwenslijn. Stichting M. heeft ervoor gekozen om deze boodschap uit te dragen via organisaties die op enige wijze gelieerd zijn aan de doelgroep en via verschillende mediakanalen.

426 Voor het uitdragen van de boodschap van de Vertrouwenslijn gebruikt Stichting M. voornamelijk mediakanalen die specifiek gericht zijn op de doelgroep. In het eerste jaar zijn er vanuit de Vertrouwenslijn twee artikelen verschenen (in het VNG-blad en in Provincie) en hebben er drie interviews plaatsgevonden (tweemaal Radio 1, eenmaal Omroep Gelderland). In de pr-plannen die in juni 2010 met het ministerie van BZK zijn overlegd, wordt voorgesteld om ook de Volkskrant te benaderen, omdat verwacht wordt dat dit een goed kanaal is om familieleden van ambtsdragers te bereiken.

#### *Van bedreiging en geweld naar integriteit*

427 De insteek waarmee de Vertrouwenslijn is opgezet, is dat politieke ambtsdragers een steunpunt nodig hebben voor het geval dat zij geconfronteerd worden met geweld en intimidatie. Gedurende het eerste halfjaar heeft Stichting M. geconstateerd dat voor het beschermen van de lichamelijke veiligheid van betrokkenen vaak voldoende ondersteuningsmogelijkheden bestaan, bijvoorbeeld in de vorm van de politie of beveiliging. Voor de situatie waarin de bestuurlijke of politieke integriteit van betrokkenen in gevaar komt wanneer zij (of hun familieleden) bedreigd of geïntimideerd worden, bestaan in veel mindere mate ondersteuningsmogelijkheden. Daarnaast is het in gevaar komen van de integriteit - als gevolg van bedreiging - soms een moeilijk bespreekbaar onderwerp.

### *Conclusies ten aanzien van marketing en communicatie*

428 De bevindingen ten aanzien van de wijze waarop de marketing en communicatie rondom de Vertrouwenslijn worden uitgevoerd, leiden tot de volgende conclusies:

- (a) Stichting M. kiest voor een persoonlijke benadering via gerichte kanalen;
- (b) Stichting M. heeft contact gehad met veel koepelorganisaties, beroepsverenigingen en andere partnerorganisaties die goede ingangen hebben bij de doelgroep;
- (c) Stichting M. zet in op vergroting van de bekendheid met de Vertrouwenslijn door verspreiding van promotiemateriaal via de partnerorganisaties;
- (d) Daarnaast zet Stichting M. in op het bieden van laagdrempelige contacten met de Vertrouwenslijn door aanwezigheid op congressen en workshops.
- (e) Nog niet alle subgroepen van de doelgroep worden goed bereikt: in het eerste jaar heeft geen gerichte actie plaatsgevonden op het bereiken van de familieleden van de doelgroep. Daarnaast zijn lokale politici die niet lid zijn van een landelijke partij ook moeilijker te bereiken;
- (f) Door de timing van de introductiecampagne is het nodig geweest om na een halfjaar middels een inhaalactie ook nieuwe raadsleden door middel van een nieuwe mailing te benaderen;
- (g) Door de ervaringen en reacties uit de praktijk is de doelstelling van de Vertrouwenslijn in de communicatie ook bijgesteld met meer nadruk op integriteit dan voorheen.

### **Met de meeste partners zijn eerste contacten gelegd**

429 De subvraag met betrekking tot het betrekken van stakeholders en partners luidt:

- (a) In welke mate heeft Stichting M. haar partners betrokken?

430 Stichting M. heeft in het eerste jaar van de Vertrouwenslijn contact gehad met verschillende partners, zo blijkt uit het logboek van de Vertrouwenslijn waarin alle contactmomenten zijn vastgelegd. De partners zijn te verdelen in grofweg drie categorieën:

- (a) Politieke partijen: bijna alle landelijke partijen zijn benaderd in het eerste jaar. Alleen met de SP en PVV lijkt nog geen contact te zijn geweest;
- (b) Beroepsverenigingen: het betreft hier contacten met het NGB, de Wethoudersvereniging en raadslid.nu;
- (c) Overige partners: hieronder vallen partners die niet direct tot de doelgroep behoren maar die wel een sterke positie in het netwerk van de doelgroep hebben, zoals raadsgriffiers en provinciesecretarissen. Stichting M. heeft in het eerste jaar vooral veel contact gehad met raadsgriffiers.

431 Door middel van de contacten met de bovengenoemde partners verspreidt Stichting M. haar promotiemateriaal, om zo de bekendheid met de Vertrouwenslijn onder de doelgroep te vergroten. Daarnaast maakt Stichting M. afspraken met de partners dat de partners in voorkomende gevallen van geweld en intimidatie verwijst naar de Vertrouwenslijn. Uit zowel het logboek als het interview met de betrokken medewerker van Stichting M. komt naar voren dat er nog weinig structurele relaties zijn opgebouwd. Dit kan volgens betrokkenen voor een deel verklaard worden, doordat de verschillende partijen zich nog in een opstartfase bevinden en nog niet volledig volwassen en uitontwikkeld zijn. Een voorbeeld van een partner die nog volop in ontwikkeling is, betreft raadsid.nu. Het NGB heeft wel een actieve en uitgebreide vermelding over de Vertrouwenslijn op haar website opgenomen.

432 Daarnaast geeft Stichting M. in de gesprekken aan dat vooral de persoonlijke contacten met de doelgroep - die mogelijk zijn tijdens congressen en in workshops - een laagdrempelige ingang bieden voor de doelgroep.

*Conclusies ten aanzien van de wijze waarop partners benaderd en betrokken worden*

433 De bevindingen ten aanzien van de wijze waarop de partners benaderd en betrokken worden, leiden tot de volgende conclusies:

- (a) Stichting M. heeft met veel relevante organisaties in het veld één of meerdere malen contact gehad;
- (b) Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen het belang van de verschillende partnerorganisaties. In de strategie en benadering lijken alle organisaties even belangrijk of relevant. Door het ontbreken van een onderscheid is het ook niet mogelijk om een gericht onderscheid te maken in de boodschap die per (partner)organisatie uitgedragen wordt. Wel wordt gesteld dat de relatie met raadsgriffiers bijzondere aandacht verdient, omdat de griffiers vaak als een spin in het web van de gemeenten opereren.

### **Financiën op hoofdlijnen besteed zoals beoogd**

434 De bekostiging van de exploitatie door Stichting M. is geregeld door middel van een Subsidieovereenkomst met het ministerie van BZK. Stichting M. heeft ter onderbouwing (bij het Plan van Aanpak) een begroting opgesteld die zowel voorziet in activiteiten ten behoeve van de implementatie als de exploitatie. Het doel van het bestuderen van de financiële component van de exploitatie is om inzicht te krijgen in de mate waarin Stichting M. haar afspraken nakomt uit het Plan van Aanpak. Deze evaluatie geeft geen goed- of afkeurende stempel zoals dit middels een accountantscontrole wel wordt gegeven.

435 De kostenraming voor 2010 – vastgesteld in juli 2009 - is vergeleken met de kostenraming voor 2010 – vastgesteld in februari 2010 - (dus na een halfjaar operationeel te zijn) en een kostenraming tot en met oktober (dus na één jaar operationeel te zijn). Tussen de verschillende ramingen zitten enkele verschillen, die in interviews met betrokkenen elk een eigen verklaring bleken te hebben:

- (a) Door een misverstand over te berekenen btw-tarieven is in de oorspronkelijke kostenraming zoals opgenomen in het Plan van Aanpak niet in alle gevallen de btw op de juiste wijze meegenomen. In de kostenraming die Stichting M. in februari heeft vastgesteld en afgestemd met het ministerie van BZK zijn de btw-wijzigingen meegenomen. De verschuivingen als gevolg van nieuwe btw-berekeningen hebben het totaal van de kostenraming niet gewijzigd;
- (b) In 2010 heeft Stichting M. minder kosten gemaakt voor personeel en overhead dan vooraf geraamd. Dit komt onder andere doordat de werving minder kostbaar is geweest vanwege de inzet van medewerkers van Meld Misdaad Anoniem;
- (c) Daar staat tegenover dat de kosten voor marketing en communicatie navenant zijn gestegen.

436 De kostenraming voor de introductiecampagne zoals opgenomen in het Plan van Aanpak komt nagenoeg geheel overeen met de realisatie van kosten voor de introductiecampagne. Het interview met de betrokken functionaris heeft dit beeld verder bevestigd.

*Conclusies ten aanzien van de mate waarin financiële middelen zijn besteed zoals beoogd*

- (a) Stichting M. heeft de financiële plannen uit het Plan van Aanpak grotendeels conform afspraak gerealiseerd, ook na bijstelling van de btw-verrekeningsvraagstukken. Er heeft een lichte verschuiving plaatsgevonden van werving en overhead naar communicatie;
- (b) Stichting M. heeft de financiële planning ten aanzien van de introductiecampagne gerealiseerd.

## 5 Conclusies en aanbevelingen

501 In de vorige hoofdstukken hebben analyses plaatsgevonden en zijn (tussentijdse) conclusies getrokken. In dit hoofdstuk komen de bevindingen en conclusies van deze hoofdstukken samen. Het eerste deel van het hoofdstuk benoemt de conclusies zoals deze volgen uit de bevindingen en resultaten. Het tweede deel van het hoofdstuk gaat in op de consequenties die de onderzoekers daaraan verbinden en de aanbevelingen die zij doen.

### **De Vertrouwenslijn heeft een groep potentiële afnemers en is adequaat opgezet, maar bereikt haar doelgroep (nog) niet**

502 Wij constateren dat er een behoorlijk aantal potentiële afnemers is en dat de Vertrouwenslijn adequaat is opgezet. Daarnaast constateren wij ook dat de potentiële doelgroep de Vertrouwenslijn nog niet weet te vinden. Deze hoofdconclusie lichten wij toe aan de hand van de drie hoofdvragen van de eerste drie fasen:

- (a) Wat is het aantal potentiële afnemers van de Vertrouwenslijn?
- (b) Wat is de marktpositie van de Vertrouwenslijn?
- (c) Hoe is de exploitatie van de Vertrouwenslijn tot nu toe verlopen?

### **Wat is het aantal potentiële afnemers van de Vertrouwenslijn**

503 In deze evaluatie is een schatting gemaakt van het potentieel aantal afnemers van de Vertrouwenslijn. Geschat wordt dat tussen de 1.400 en 2.400 ambtsdragers en familieleden jaarlijks behoefte hebben aan ondersteuning naar aanleiding van een incident en mogelijk de Vertrouwenslijn willen bellen om hierover te praten. Er zijn vele factoren die bepalen of een persoon uiteindelijk ook echt naar de Vertrouwenslijn belt. Daarom is in fase 2 van het onderzoek gekeken naar de marktpositie van de Vertrouwenslijn ten opzichte van alternatieve vormen van ondersteuning.

### **Wat is de marktpositie van de Vertrouwenslijn?**

504 De doelgroep kent voldoende potentieel, maar wordt tot op heden nog niet voldoende bereikt. Dit is de waarneming die uit de interviews blijkt, waarin wel een "geholpen bekendheid" blijkt, maar ook uit de beleving van Stichting M., die nog erg weinig bellers heeft kunnen helpen. Er is een aantal mogelijke oorzaken voor deze onbekendheid te noemen:

- (a) Er is in maart 2010 door de gemeenteraadsverkiezingen een aanzienlijke mate van vervanging van ambtsdragers opgetreden. Een deel van de uitgevoerde pr-activiteiten heeft daarmee



- haar doel gemist. Benutting van het introductiebudget had hierin beter overwogen kunnen worden, want dit was vooraf in te schatten;
- (b) Het toezenden van flyers is in de omvangrijke inwerkperiode voor nieuwe raadsleden wellicht niet de meest effectieve methode om bekendheid te verkrijgen, zo blijkt uit de interviews met de raadsleden. Tevens is het een onderwerp waarover men wellicht pas nadenkt als het zich aandient;
  - (c) Ook is er geen actie geweest om de familieleden van de ambtsdragers op de hoogte te stellen van de Vertrouwenslijn. Dit is een aanzienlijk deel (meer dan 50%) van de potentiële doelgroep;
  - (d) Daarnaast heeft een voorziening als deze doorgaans tijd nodig om haar nut te tonen in de praktijk. Vergelijkbare voorzieningen zullen eenzelfde tendens laten zien van matige groei van bekendheid.

505 Uit de interviews met de ambtsdragers blijkt ook dat de meeste mensen primair ondersteuning zoeken in hun eigen informele of formele netwerk (collega's, vakgenoten, belangenvereniging of politieke partij). Bij werkelijk ernstig gevaar wordt veel meer gebruikgemaakt van instanties als politie en veiligheidsorganisaties. Wel ervaren sommige geïnterviewden onzekerheden na afloop van de hulpverlening die niet in voornoemde oplossingen worden opgepakt en waarin een wezenlijke vraag voor de Vertrouwenslijn resteert. Voor de situaties waarin het eigen netwerk van ambtsdragers niet meer functioneert of geschikt is, lijkt de Vertrouwenslijn een goed alternatief.

506 Daarnaast wordt een andere vraag uit het veld duidelijk, namelijk de relatie tussen integriteit en veiligheid. De Vertrouwenslijn had als primair doel om te fungeren voor vraagstukken over veiligheid. Gaandeweg lijkt duidelijk te worden dat er ook een ander probleem wordt ervaren, namelijk de relatie met integriteit en intimidatie. Wanneer ambtsdragers als gevolg van intimidatie of bedreiging geen integere besluiten meer durven te nemen, dan lijkt dit nog vaak een moeilijk bespreekbaar onderwerp.

### **Hoe is de exploitatie van de Vertrouwenslijn tot nu toe verlopen?**

507 Er is nog slechts een beperkt aantal aangemelde vragen geweest; er zijn zeven dossiers over actuele zaken afgehandeld en over twee zaken uit voorvallen in een voorliggende periode is advies gegeven.

508 De exploitatie van de Vertrouwenslijn door Stichting M. lijkt goed en professioneel georganiseerd. Het Plan van Aanpak van de Vertrouwenslijn is in grote lijnen uitgevoerd zoals gepresenteerd voor aanvang. In de financiële realisatie hebben enkele verschuivingen plaatsgevonden in gemaakte kosten. Deze kunnen vooral verklaard worden door het beperkte

aantal afnemers. Hierdoor is er minder geïnvesteerd in extra personeel en meer in het vergroten van de bekendheid door extra marketing- en communicatieactiviteiten.

509 De dienstverlening van de Vertrouwenslijn is adequaat en professioneel opgezet. Stichting M. heeft ruime openingstijden, een goede telefonische bereikbaarheid en voldoende bezetting. Stichting M. heeft haar medewerkers voldoende opgeleid om in de eerstelijnsactiviteiten te kunnen opereren en heeft een netwerk opgebouwd om de deskundigheid van tweedelijns in te roepen. Aandachtspunt is wel dat de registratie van cases in het dossier niet heel uitgebreid gestandaardiseerd is opgezet. Met weinig dossiers is dat niet erg, maar als er meer telefoontjes komen, dan wordt dat wel van belang, ook om de juiste managementinformatie te kunnen genereren.

## **Twee ontwikkelpaden**

510 Naast de hierboven beschreven conclusies, geven wij ook graag enkele aanbevelingen, die kunnen bijdragen aan een hoger rendement op de geleverde inspanning in het tweede jaar. Wij zien twee mogelijke ontwikkelpaden, die elk staan voor een eigen visie en een aantal concrete keuzes die gemaakt moeten worden. De twee ontwikkelpaden worden hieronder besproken.

### **Ontwikkelpad I: Ongewijzigde koers met verhoogde inzet, bewustwording en focus**

511 Het eerste ontwikkelpad ligt in lijn met de huidige koers van de Vertrouwenslijn. Dit ontwikkelpad gaat uit van het idee dat elk nieuw initiatief aanlooptijd nodig heeft om haar volle potentie te kunnen waarmaken. Het aantal behandelde cases is zeker aan de lage kant, maar hier kan na slechts één jaar nog geen definitief oordeel aan verbonden worden. Het is wel duidelijk dat het bestaan van de Vertrouwenslijn niet vanzelf een groot aantal afnemers genereert en daarom dient in het tweede jaar wel extra inspanning verricht te worden.

512 Wij zien hier de volgende mogelijkheden:

- (a) Meer zichtbaarheid: de zichtbaarheid van de Vertrouwenslijn kan en moet aanmerkelijk vergroot worden. Niet alleen voor de ambtsdragers, maar vooral voor de familieleden is de Vertrouwenslijn nu nagenoeg onzichtbaar. Door de mediaexposure van de Vertrouwenslijn aanzienlijk te vergroten, wordt ook de zichtbaarheid van de Vertrouwenslijn vergroot;
- (b) Meer structurele samenwerking met partners: in het eerste jaar heeft de Vertrouwenslijn veel contact gezocht met een groot aantal partners, zoals beroepsverenigingen, koepelorganisaties en politieke partijen. Tot nu toe lijken dit in de meeste gevallen eenmalige contacten te zijn geweest. In enkele gevallen heeft er vaker contact plaatsgevonden. Structurele samenwerking biedt de volgende voordelen:

- (i) Er ontstaat een laagdrempelige toegang van de Vertrouwenslijn tot haar doelgroep en andersom;
  - (ii) Er ontstaat voor de doelgroep een helder beeld over hoe de Vertrouwenslijn gepositioneerd is binnen het netwerk van andere organisaties;
  - (iii) Door frequent contact groeit het bewustzijn dat geweld, intimidatie en integriteit voortdurend aandacht behoeven;
- (c) Meer contactmomenten met de doelgroep: in het eerste jaar heeft de Vertrouwenslijn gemerkt dat één-op-één-contacten tijdens workshops een laagdrempelige manier zijn voor de doelgroep om contact te zoeken met de Vertrouwenslijn. Zeker als de doelgroep de Vertrouwenslijn niet automatisch weet te vinden, is het van groot belang dat de doelgroep in contact gebracht wordt met de Vertrouwenslijn;
- (d) Stimuleer bewustwording meer dan doorverwijzing: als men zich niet bewust is van het probleem, zal men ook niet snel door verwijzen. Hier geldt bewustwording van integriteit als probleem dus zowel voor de organisaties waarmee de Vertrouwenslijn contact heeft als voor de ambtsdragers en hun familieleden.

## Ontwikkelpad 2 Herpositionering van de Vertrouwenslijn

513 Het tweede ontwikkelpad focust niet zozeer op intensivering van marketingactiviteiten maar vooral op het kiezen van de juiste positionering van de Vertrouwenslijn. De evaluatie heeft laten zien dat de doelgroep vooral binnen het eigen netwerk zoekt naar ondersteuning. De vraag is in hoeverre het effectief en wenselijk is om de doelgroep te bewegen ondersteuning te zoeken buiten het eigen netwerk. Aan de hand van de volgende vijf positioneringscriteria kan een beeld geschetst worden van de positionering die voor de Vertrouwenslijn het meest geschikt is:

- (a) Relevantie voor de toekomst;
- (b) Relevantie voor de doelgroep;
- (c) Onderscheidend vermogen;
- (d) Waar te maken (met competenties);
- (e) In lijn met doelstellingen en ambities.

514 Dit ontwikkelpad schrijft niet één invulling van de criteria voor, maar geeft wel aan hoe aan de hand van de genoemde criteria tot een iets andere positionering van de Vertrouwenslijn gekomen kan worden.

515 Het is van belang om – voordat men overgaat tot een wijziging van de positionering van de Vertrouwenslijn – een helder beeld te krijgen van de specifieke behoeften van de doelgroep waarin de ondersteuning van de Vertrouwenslijn moet voorzien. Wanneer deze behoefte in kaart gebracht wordt, dient dit bij voorkeur te gebeuren in het licht van de alternatieve vormen van ondersteuning die de doelgroep reeds tot haar beschikking heeft. Mogelijke beelden die hierbij ontstaan bespreken wij in de volgende paragrafen.

516 Uit de evaluatie komt naar voren dat ambtsdragers zich vooral richten op het eigen netwerk als zij ondersteuning zoeken. Op dit moment zijn verschillende organisaties binnen het netwerk van ambtsdragers (zoals de Wethoudersvereniging en raadslid.nu) in volle ontwikkeling. Naar mate deze professionaliseringslag vordert, worden ook de netwerken sterker en professioneler. Het is de vraag aan welke positionering van de Vertrouwenslijn behoefte is op het moment dat de netwerken geprofessionaliseerd zijn (in de toekomst criterium 1). Het NGB heeft op dit moment al een buddysysteem dat op enkele vlakken voor burgemeesters de ondersteuning biedt zoals de Vertrouwenslijn dat ook doet of kan doen. In de toekomst is er wellicht behoefte aan een Vertrouwenslijn die de netwerken versterkt en aanvult, in plaats van een lijn die vooral zoveel mogelijk doorverwijzingen en bellers nastreeft. Het versterken kan plaatsvinden op het vlak van informatievoorziening, kennisdeling, bewustwording en cultuurverandering, maar misschien ook op het vlak van opleiding en training.

517 Er zullen altijd ambtsdragers en familieleden zijn die geen netwerk hebben of voor wie het netwerk niet functioneert, maar die wel behoefte hebben aan ondersteuning. Voor deze mensen zal de Vertrouwenslijn die een achtervang vormt altijd waardevol zijn (criterium 2).

518 Met betrekking tot het onderscheidend vermogen (criterium 3) van de Vertrouwenslijn concurreert de Vertrouwenslijn voornamelijk met de persoonlijke netwerken. De meeste leden van de doelgroep hebben voldoende gesprekspartners om niet altijd direct naar de Vertrouwenslijn te hoeven bellen. De Vertrouwenslijn heeft een onderscheidende positie en is wel een voor de handliggende gesprekspartner als de beller met niemand anders kan praten (bijvoorbeeld als het onderwerp in de taboesfeer ligt) of als er anders moeilijk aan de juiste informatie gekomen kan worden. Als het gaat om unieke informatie die (nog) alleen bij de Vertrouwenslijn te krijgen is, dan vergt dit wel dat er actief aan die informatie- of kennisopbouw gewerkt moet worden.

519 Voor welke positionering ook gekozen wordt, er zal altijd een afweging gemaakt moeten worden of de huidige competenties van de Vertrouwenslijn aansluiten bij de positionering die wordt gekozen en de dienstverlening die wordt geboden (criterium 4).

520 De vraag of de positionering aansluit bij en in lijn ligt met de doelstellingen is van wezenlijk belang. In feite ontwikkelt de Vertrouwenslijn in ontwikkelpad 2 zich tot een nichespeler die een expertfunctie vervult op het gebied van de professionele integriteit van politieke ambtsdragers. Vanuit deze positie draagt de Vertrouwenslijn vooral bij aan de oplossing door de netwerken van de ambtsdragers te ondersteunen in het bespreekbaar maken van dit thema binnen de eigen doelgroep. Een tweede functie blijft het exploiteren van de telefoonlijn die voor elk lid van de doelgroep beschikbaar moet blijven.

## A Geraadpleegde bronnen

### 1 Geïnterviewde personen:

- (a) 3 leden van Provinciale Staten;
- (b) 1 dijkgraaf;
- (c) 3 burgemeesters;
- (d) 4 wethouders;
- (e) 4 leden van gemeenteraden;
- (f) 4 medewerkers van Stichting M.;
- (g) 1 marketingadviseur.

### 2 Geraadpleegde documenten Stichting M.:

- (a) Accountantsverklaring KMPG jaarrekening 2009;
- (b) Communicatie met het ministerie van BZK;
- (c) Communicatiestrategie introductie Vertrouwenslijn;
- (d) Interne evaluatie Vertrouwenslijn;
- (e) Intern logboek Vertrouwenslijn;
- (f) Overzicht pr-activiteiten 2009-2010;
- (g) Overzicht begroting versus realisatie exploitatiekosten 2009-2010;
- (h) Overzicht begroting versus realisatie introductiecampagne;
- (i) Persplan introductie Vertrouwenslijn;
- (j) Persverklaringen Vertrouwenslijn;
- (k) Plan van Aanpak van Vertrouwenslijn;
- (l) Pr-strategie Vertrouwenslijn;
- (m) Q&A Vertrouwenslijn;
- (n) Verzamelde mediaberichtgeving over geweld tegen openbaar ambtsdragers.

### 3 Geraadpleegde openbare bronnen (geen uitputtende lijst):

- (a) *Staat van het Bestuur* 2010, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2010;
- (b) [www.cbs.nl](http://www.cbs.nl);
- (c) [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl);
- (d) [www.stichtingm.nl](http://www.stichtingm.nl);
- (e) [www.meldmisdadanoniem.nl](http://www.meldmisdadanoniem.nl);
- (f) [www.devertrouwenslijn.nl](http://www.devertrouwenslijn.nl);
- (g) [www.sensoor.nl](http://www.sensoor.nl);
- (h) [www.korrelatie.nl](http://www.korrelatie.nl);
- (i) [www.kindertelefoon.nl](http://www.kindertelefoon.nl).

## B Betrokken personen

### 1 Opdrachtgever:

- (a) Claudia Artz (ministerie van BZK);
- (b) Robbert Bakker (ministerie van BZK).

### 2 Begeleidingscommissie:

- (a) Hans Keuken (Wethoudersvereniging);
- (b) Nico van der Laan (Wethoudersvereniging);
- (c) Petra Tiel (raadslid.nu);
- (d) Henk Roijers (NGB);
- (e) Eelco Groenenboom (Vereniging van Griffiers);
- (f) Arjan van Gils (Vereniging van Gemeentesecretarissen);
- (g) Anke Dutman (ministerie van BZK).

### 3 Onderzoeksteam:

- (a) Reitse Keizer (Projectleider - Significant);
- (b) Hans Hellendoorn (Significant).