

**Een
Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld
opzetten**

een praktisch stappenplan

TransAct, februari 2005

Colofon

Tekst Silvia Cox
Redactie Nonja Meintser



Landelijk expertisecentrum

- aanpak huiselijk geweld
- aanpak seksueel geweld
- vraagstukken rond sekse en etniciteit.

TransAct biedt:

- kennis en methodieontwikkeling
- beleidsanalyse en agendering
- training en advies

TransAct richt zich op beroepskrachten, zoals beleidsmakers, managers, opleiders, artsen en hulpverleners in de zorg- en welzijnsector. Daarnaast wordt ondersteuning geboden aan professionals die werkzaam zijn bij o.a. politie, het openbaar ministerie, de reclassering en de Raad voor de Kinderbescherming.

Adres:

Postbus 1413, 3500 BK Utrecht
t: 030 - 232 65 00
f: 030 - 232 65 55
e: algemeen@transact.nl
www.transact.nl

Bureau Training en Advies
030 - 234 09 33
training-advies@transact.nl

Bestellen

www.transact.nl of distributie@transact.nl

© TransAct 2005

Overname van teksten is toegestaan met bronvermelding

Inhoudsopgave

Voorwoord	4
Inleiding	6
Stap 1. Voorbereiding.....	8
Stap 2: Plan van Aanpak	12
Stap 3: De backoffice	16
Stap 4. Inrichting van de frontoffice	19
Stap 5. Aansluiting tussen frontoffice en backoffice garanderen	22
Stap 6. Opening van het advies- en steunpunt huiselijk geweld.....	25
Literatuur	28
Internetsites over de aanpak van huiselijk geweld.....	28

Voorwoord

De aanpak van huiselijk geweld is volop in ontwikkeling. Een advies- en steunpunt vormt een belangrijk onderdeel van het huiselijk geweldbeleid, omdat zo'n regionaal of lokaal 'loket' als het ware de vooruitgeschoven post ('frontoffice') vormt van een sluitende aanpak. En niet alleen is het advies- en steunpunt de helpdesk waar slachtoffers, plegers, professionals en getuigen van huiselijk geweld terecht kunnen voor advies en hulp, maar het fungeert figuurlijk gesproken ook als de voordeur naar het achterliggende samenwerkingsnetwerk van politie, justitie, hulpverlening en preventie.

De ontwikkeling van advies- en steunpunten huiselijk geweld (ASHG's) is, mede door de Tijdelijke Stimuleringsregeling ASHG's van het ministerie van VWS, in een stroomversnelling gekomen. Alle centrumgemeenten (35) hebben inmiddels een beroep gedaan op deze maatregel en treffen de voorbereidingen voor het opzetten of uitbreiden van een advies- en steunpunt in hun regio. Daarnaast is een klein aantal niet-centrumgemeenten bezig met de opzet van een ASHG.

Deze brochure beoogt een concreet hulpmiddel te zijn bij het opzetten of uitbreiden van een ASHG, door alle te nemen acties en besluiten op een rij te zetten en randvoorwaarden, keuzemogelijkheden, tips en praktijkervaringen te beschrijven. U krijgt dus geen blauwdruk, maar wel informatie die nuttig kan zijn bij het opzetten van een op de regionale situatie toegesneden laagdrempelig loket waar slachtoffers, plegers, professionals en getuigen van huiselijk geweld terecht kunnen voor advies en hulp.

De brochure maakt deel uit van een breder ondersteuningsaanbod van TransAct, bestaande uit advies en consultatie alsmede intervisie voor coördinatoren en projectleiders ASHG's. Het is sterk aan te bevelen om het gebruik van de brochure te koppelen aan consultatie en/of intervisie gericht op het opzetten of uitbreiden van een advies- en steunpunt.

De brochure en het aanvullende ondersteuningsaanbod zijn bedoeld voor degenen die een rol spelen in de praktische opzet en inrichting van een ASHG. Dat kunnen zijn: de gemeentelijke regisseur huiselijk geweld of de specifiek voor het opzetten van een adviespunt aangewezen ambtenaar, de coördinator huiselijk geweldbeleid en de projectleider advies- en steunpunt.

Daarnaast heeft TransAct een training ontwikkeld voor zowel de medewerkers van de front- als de backoffice om hen beter toe te rusten voor hun taken.

Er wordt in deze brochure niet diep ingegaan op het fenomeen huiselijk geweld; verondersteld wordt dat deze kennis al aanwezig is. Voor zover er behoefte is aan achtergrondinformatie, verwijzen we naar de volgende publicaties:

- *De nota Privé Geweld - Publieke Zaak en de voortgangsrapportages*
- *Tijdelijke Stimuleringsregeling ASHG's*
- *Handreiking aanpak huiselijk geweld – 55 vragen over de rol van de gemeente*
- *Quickscan Zonder Drempels*
- *Toolkit Publiekscampagne Huiselijk Geweld*

(zie voor meer gegevens over deze publicaties de literatuur- en websiteverwijzingen achterin deze brochure).

We gebruiken hier de officiële, door de landelijke overheid gebruikte, benaming Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld of de afkorting ASHG. Naar verwachting zullen ook de meeste

nu al bestaande loketfuncties, doorgaans meldpunt of meld- en steunpunt huiselijk geweld geheten, de officiële naam gaan gebruiken.

We willen hierbij het ministerie van VWS bedanken voor de mogelijkheid om deze brochure te schrijven en gratis te verspreiden onder de doelgroep. We bedanken de gemeenten die ons een kijkje in de keuken lieten nemen.

Tenslotte spreken we de hoop uit dat we u met deze brochure een bruikbaar steuntje in de rug geven bij uw inspanningen om tot een goed functionerend ASHG in uw regio of gemeente te komen.

Veel succes!

TransAct

Inleiding

Opbouw van deze brochure

Het nieuw opzetten of uitbreiden van een ASHG is een complex project met veel verschillende actoren en aspecten. Hier wordt dit proces onderverdeeld in zes stappen (de paragrafen 1 tot en met 6), die elk worden toegelicht en geïllustreerd met praktijkvoorbeelden. In deze inleiding wordt -kort- het kader geschetst waar de opzet van een advies- en steunpunt deel van uitmaakt. Achterin is een checklist opgenomen waarmee u in één oogopslag kunt zien of alle nodige acties zijn uitgevoerd. De brochure wordt afgesloten met literatuur- en websiteverwijzingen.

Voor wie?

De brochure is bedoeld als hulpmiddel voor degenen die een taak hebben bij het opzetten of uitbreiden van een (regionaal) ASHG, zoals gemeenteambtenaren die namens de gemeente de regietaak hebben en projectleiders die de daadwerkelijke inrichting van het advies- en steunpunt tot taak hebben.

Beleidskader

Het kabinet heeft in de beleidsnota *Privé Geweld - Publieke Zaak* (zie literatuuropgave) het kader voor het Nederlandse huiselijk geweldbeleid beschreven. Het gaat daarbij om een integrale aanpak van huiselijk geweld, waarbinnen politie en justitie, hulpverlening en preventie, in samenwerking met elkaar het probleem aanpakken. Een landelijk dekkend net van ASHG's vormt een hoeksteen van dat beleid. De regierol als het gaat om de advies- en steunpunten en het huiselijk geweldbeleid als geheel, ligt bij de gemeenten. Daarnaast bevat het Grote Steden Beleid (GSB) ook een kader voor een effectieve aanpak van huiselijk geweld. In het *Landelijk Beleidskader Grotestedenbeleid 2005 – 2009* geldt 'de aanwezigheid van een ASHG' als een van de indicatoren voor een effectieve aanpak van het probleem. (De andere twee indicatoren zijn 'de aanwezigheid van een convenant/arrangement tussen alle lokale partijen die zijn betrokken bij de aanpak van huiselijk geweld' en 'de registratie van de eerste melding én vervolgmeldingen van huiselijk geweld').

De Tijdelijke Stimuleringsregeling ASHG's van het ministerie van VWS (gepubliceerd in juli 2004) is van direct belang en voorziet erin dat centrumgemeenten vrouwenopvang (35) onder voorwaarden in de periode 2004 – 2007 een bijdrage ontvangen ten behoeve van de opzet of uitbreiding van een ASHG. Het is daarbij nadrukkelijk de bedoeling dat het advies- en steunpunt een regionale functie krijgt, hetgeen overleg en samenwerking vereist tussen de centrumgemeente en de andere gemeenten die deel uitmaken van de betreffende regio. Deze bijdrage wordt na 2007 voortgezet.

De stimuleringsregeling geldt zowel voor het nieuw opzetten van een advies- en steunpunt als voor het uitbreiden van een bestaand punt. Bij uitbreiding gaat het ofwel om verbreding op inhoudelijk gebied (bijvoorbeeld van een steunpunt gericht op geweld tussen partners naar een steunpunt dat het gehele spectrum van huiselijk geweld omvat, zoals in Groningen de bedoeling is), of om uitbreiding van het werkgebied (van lokaal naar regionaal bijvoorbeeld, wat Utrecht doet), of om uitbreiding in functies (naast een coördinator bijvoorbeeld ook een casemanager, zoals de wens is in Zuid-Limburg).

De verplichtingen voor gemeenten die voortvloeien uit de Wet Collectieve Preventie Volksgezondheid (WCPV) zijn direct van belang voor de opzet of uitbreiding van een ASHG.

(Zie voor meer informatie over het beleidskader: Handreiking aanpak huiselijk geweld – 55 vragen over de rol van de gemeente).

Aan welke voorwaarden moet een advies- en steunpunt voldoen

De gangbare opvatting over wat een ASHG moet zijn, is dat het steunpunt als 'frontoffice' fungeert, met daarachter - figuurlijk gesproken - een 'backoffice' die bestaat uit lokale en/of regionale samenwerkingsverbanden van politie, justitie en hulpverlening. Er moet een beroep op het advies- en steunpunt gedaan kunnen worden door slachtoffers, plegers, professionals en andere betrokkenen. Er moet meer geboden worden dan alleen melden. De medewerkers moeten informatie kunnen geven, een adviesgesprek kunnen voeren, kunnen motiveren tot het ondernemen van stappen om het geweld te stoppen en adequaat kunnen doorverwijzen naar meer gespecialiseerde hulp of opvang. Daartoe moet de 'backoffice' goed georganiseerd zijn. Tenslotte moet het ASHG haar activiteiten afstemmen met soortgelijke adviespunten zoals het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling.

De eerdergenoemde tijdelijke stimuleringsregeling van het ministerie van VWS noemt de volgende voorwaarden:

- Het advies- en steunpunt staat open voor iedere persoon die in aanraking komt met huiselijk geweld.
- Het is gericht op de hele regio die bij de centrumgemeente hoort.
- Het heeft schriftelijke samenwerkings- en doorverwijsafspraken met relevante organisaties en instellingen; in geval van kindermishandeling wordt doorverwezen naar het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling in de betreffende provincie of regio.
- Het voorziet in een registratie van contacten en doorverwijzingen.
- De oprichting en uitbreiding van de advies- en steunpunten zijn vóór 1 januari 2006 voltooid.

Stap 1. Voorbereiding

Inleiding

Gemeenten hebben de regierol als het gaat om de aanpak van huiselijk geweld. De centrumgemeenten die een meerjarige uitkering ontvangen op basis van de Tijdelijke Stimuleringsregeling ASHG's, hebben de verantwoordelijkheid dat er een ASHG in de regio totstandkomt. Toegespitst op het inrichten van een ASHG, omvat deze rol de volgende taken:

- Politiek en bestuurlijk initiatief nemen om tot een regionaal functionerend advies- en steunpunt te komen.
- Een beleidskader formuleren en kennis vergaren die relevant is voor de opzet van het advies- en steunpunt.
- Zorgen voor regionaal draagvlak en (regionale) middelen voor de oprichting van het advies- en steunpunt.
- Contact en samenwerking initiëren en/of stroomlijnen tussen alle betrokken partijen in de regio.
- Formuleren van een plan van aanpak om tot een goed functionerend advies- en steunpunt te komen, en toezien op een goede uitvoering van het plan van aanpak.

(Zie voor meer informatie over de regierol: Handreiking aanpak huiselijk geweld – 55 vragen over de rol van de gemeente)

De voorbereiding

De voorbereidingsfase omvat een aantal acties:

Actie 1: Politiek en bestuurlijk draagvlak verkrijgen

De (centrum)gemeente moet tijd en capaciteit vrijmaken om de inrichting van een ASHG voor te bereiden. Daarvoor is commitment nodig van de bestuurders en de gemeenteraad van de (centrum)gemeente. De aangewezen ambtenaar of ambtenaren (de 'regisseur') gaat vervolgens namens de gemeente uitvoering geven aan de hierboven genoemde regietaken.

Actie 2: Draagvlak onder regiogemeenten verkrijgen

Om tot een *regionaal* ASHG te kunnen komen, is draagvlak nodig onder de regiogemeenten. Dat vereist veel tact, onderhandelingsvaardigheden en doorzettingsvermogen. De centrumgemeente moet niet eigenstandig en vanuit een machtspositie opereren en de regiogemeenten moeten zich zakelijk opstellen tegenover de centrumgemeente en de voordelen van een regionaal ASHG onderkennen.

Actie 3: Een beleidskader formuleren

Het ASHG vormt een onderdeel van een brede aanpak van huiselijk geweld. Beschreven moet worden wat de functie en de plaats is van het advies- en steunpunt in de brede aanpak en wat de verbanden zijn tussen het advies- en steunpunt en de andere onderdelen van het huiselijk geweldbeleid. Doorgaans wordt in de beleidsnotitie ook het benoemen van een projectleider opgenomen, die het plan van aanpak maakt.

Wat als er al een lokaal ASHG is?

In een aantal regio's zijn al (lokale) meldpunten of steunpunten huiselijk geweld werkzaam. Als het mogelijk is, kan zo'n lokaal advies- en steunpunt uitgebreid worden tot een regionaal ASHG. Daarvoor is meestal niet alleen uitbreiding van het werkgebied nodig, maar ook verandering en/of uitbreiding van de bereikbaarheid, de toegankelijkheid, de deskundigheid van de medewerkers, de taken en de dienstverlening van het ASHG.

Als uitbreiding van het lokale adviespunt naar regionaal adviespunt niet haalbaar is, verdient het aanbeveling om in elk geval wel vanuit de bestaande infrastructuur te werken aan een nieuw, regionaal ASHG.

Hoofdzaak is dat het netwerk van ASHG's de hele regio dekt en dat burgers goed geïnformeerd worden over waar zij voor wat terecht kunnen. Let wel: als er inderdaad gekozen wordt voor meerdere ASHG's binnen één regio, dan kunnen er complicaties ontstaan bij de inrichting van de backoffice. Verschillende backoffice-organisaties zullen dan met meerdere frontoffices (en daarmee dus met meerdere gemeentelijke samenwerkingsverbanden) afspraken moeten maken en samen moeten werken. Dit kan alleen goed gaan als de afspraken vrijwel uniform zijn.

Actie 4: In kaart brengen van betrokken organisaties en samenwerkingsverbanden

Het is goed om tijdig in kaart te brengen welke organisaties, samenwerkingsverbanden en eventuele andere adviespunten relevant zijn voor de opzet/uitbreiding en het functioneren van een regionaal ASHG. Relevant betekent in dit verband: belangrijk met het oog op de financiering van het adviespunt of belangrijk met het oog op het goed gaan functioneren van het adviespunt. In veel regio's waar reeds samenwerkingsverbanden huiselijk geweld functioneren is een dergelijk overzicht betrekkelijk eenvoudig op te stellen.

Een inventarisatie van relevante actoren zou het volgende lijstje kunnen opleveren:

- Advies- en Meldpunt Kindermishandeling
- Andere relevante meldpunten
- Blijf van mijn Lijf / Vrouwenopvang
- Bureau Jeugdzorg/gezinsvoogdij
- Cliëntvertegenwoordigers
- FIOM
- Forensische Polikliniek, plegtherapie
- GGD
- (Jeugd)-GGZ
- Koepel voor kinderopvang
- Kraamzorg
- Maatschappelijke Dienstverlening
- Openbaar ministerie
- Politie
- Provincie
- Raad voor de Kinderbescherming
- Reclassering
- Regionale/Districtshuisartsenvereniging
- Samenwerkingsverband seksueel geweld
- Slachtofferhulp
- Steunpunt Minderheden
- Thuiszorgorganisaties
- Verslavingszorg
- Woningbouwcoöperaties
- Ziekenhuis
- Zorgkantoor

De inventarisatie wordt gevolgd door een actuele analyse van de bestaande praktijk - hoe functioneren de verschillende samenwerkingsverbanden en organisaties, wat is hun werkgebied, wie zijn hun doelgroepen, wat zijn de knelpunten, welke rol kunnen zij spelen bij het op te richten advies- en steunpunt of in de backoffice, etcetera.

Actie 4 wordt afgesloten met een beschrijving van de beoogde backoffice van het advies- en steunpunt.

Het resultaat van de inventarisatie kan opgenomen worden in het hierboven genoemde beleidskader of in een aparte beleidsnotitie.

Actie 5: De beoogde frontoffice beschrijven

Het is aan te bevelen om al in een vroeg stadium globaal te formuleren wat de doelstellingen, doelgroepen en taken zijn van het op te zetten advies- en steunpunt. In een latere fase kunnen deze uitgebreid en/of beperkt en/of nader gespecificeerd worden.

Als leidraad voor het formuleren van doelstellingen etcetera kunnen de volgende voorbeelden dienen. Een aantal taken vloeit voort uit de Tijdelijke Stimuleringsregeling ASHG's.

Mogelijke doelstellingen:

- Het bieden van een laagdrempelige advies- en verwijzfunctie voor alle bij huiselijk geweld betrokken personen en organisaties.
- Het bevorderen van de deskundigheid bij derden over het onderwerp huiselijk geweld, via het geven van informatie en voorlichting.
- Het bijdragen aan het - eerder - stoppen van acuut huiselijk geweld door slachtoffers een laagdrempelige toegang tot melding en ondersteuning te bieden.
- Het geweld laten stoppen bij vrouwen die thuis gevaar lopen, zonder dat zij daarbij het huis moeten verlaten.
- Het stoppen van herhalingsgeweld door daders bij nieuwe slachtoffers.
- Het vergroten van het zicht op de omvang van huiselijk geweld door registratie.

Mogelijke taken:

- Het ASHG brengt volwassenen, waaronder ouderen, die slachtoffer zijn van geweld in de thuissituatie in contact met een specifiek hulpaanbod voor mishandelde volwassenen of voor mishandelde ouderen.
- Het ASHG draagt er zorg voor dat kinderen die slachtoffer zijn van mishandeling of die getuige zijn van geweld in contact komen met een specifiek op hun problematiek toegesneden hulpaanbod.
- Het ASHG draagt er zorg voor dat in situaties waarin sprake is van acute dreiging snel en adequaat wordt ingegrepen (bijvoorbeeld door de politie of door contactlegging met de vrouwenopvang).
- Het ASHG draagt er zorg voor dat plegers van geweld in contact komen met een specifiek hulpaanbod voor plegers van geweld.
- Het ASHG onderzoekt of naast de gemelde volwassenen ook anderen slachtoffer zijn van geweld in het gezin.
- Het ASHG wijst slachtoffers met nadruk op de mogelijkheid om aangifte te doen van het geweld bij de politie, en informeert hen omtrent de wijze waarop dat moet en wat de mogelijke gevolgen zijn van aangifte.
- Het ASHG maakt afspraken over samenwerking en afstemming met het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling.
- Het ASHG maakt afspraken over samenwerking met politie, justitie en hulpverlening; een voorwaarde voor deelname aan het samenhangend hulpaanbod is dat de betrokken organisaties schriftelijk instemmen met de werkwijze en met de wijze waarop informatie wordt uitgewisseld tussen instanties en beroepskrachten.

(Grotendeels overgenomen uit het 'model handelingsprotocol & randvoorwaarden zorgprogramma's, behorend bij de nota Privé Geweld – Publieke Zaak).

Mogelijke doelgroepen:

- Slachtoffers van huiselijk geweld
- Plegers van huiselijk geweld
- Getuigen, met name de kinderen uit het betreffende gezin
- Omstanders, zoals burens en familieleden
- Professionals, zoals leerkrachten, maatschappelijk werkers, huisartsen.

Hiermee is stap 1 – de voorbereiding – afgerond.

Resultaat van stap 1: Optimale voorbereiding van de realisatie van een (regionaal) ASHG.

Stap 2: Plan van Aanpak

Inleiding

In stap 1 zijn de voorbereidende werkzaamheden verricht om een aantal knopen door te kunnen hakken en vervolgens een Plan van Aanpak op te stellen.

Actie 1: De positionering van het ASHG

De gemeente moet besluiten waar het advies- en steunpunt als frontoffice wordt gevestigd. Gekozen kan worden voor een zelfstandige vestiging of voor aanhaking bij een bestaande organisatie. In de praktijk gebeurt het laatstgenoemde het meest.

Als voor aanhaking gekozen wordt, is de volgende vraag: bij welke organisatie?

Criteria die bij die keuze een rol kunnen spelen, zijn:

- Heeft de organisatie ervaring met en kennis over het fenomeen huiselijk geweld?
- Heeft de organisatie (of een deel ervan) een 'neutrale' uitstraling?
- Wordt een 24-uurs bereikbaarheid nodig geacht en is deze te realiseren?
- Is de organisatie laagdrempelig?
- Heeft de organisatie haar administratieve processen goed op orde?
- Heeft de organisatie een goed deskundigheidsbevorderingsbeleid?
- Heeft de organisatie een solide financiële basis?

De ervaring tot nu toe leert dat de meeste gemeenten kiezen voor aanhaking bij een GGD, de vrouwenopvang of het AMW. Een andere optie is aanhaking bij het OGGZ-meldpunt. Het sterkste punt van de vrouwenopvang is de kennis en ervaring met huiselijk geweld, het sterkste punt van de GGD is de neutrale uitstraling. Het AMW zit daar tussenin. Bij aanhaking bij een OGGZ-meldpunt vergt de deskundigheid van de medewerkers specifieke aandacht.

De GGD'en hebben onlangs een handreiking gepubliceerd waarin wordt aangegeven hoe een ASHG bij de GGD kan worden aangehaakt (*Handreiking Aanpak en preventie van huiselijk geweld voor GGD'en; zie literatuuropgave*). Voor meer informatie over aanhaking bij een vrouwenopvang moet men te rade gaan bij gemeenten als Groningen, Den Haag en Amsterdam. In de laatstgenoemde gemeente is besloten het ASHG bij de Vrouwenopvang onder te brengen. Dit met het oog op de daar aanwezige expertise. De vrouwenopvang was in 1990 al gestart met een centraal telefonisch meldpunt, dat een aantal jaren later werd uitgebreid met een telefonische hulplijn. Ook Groningen heeft besloten tot aanhaking bij de vrouwenopvang.

In de gemeente Tiel worden voorbereidingen getroffen om een ASHG onder te brengen bij het OGGZ-meldpunt. Tijdens een brede conferentie met alle regionaal werkende ketenpartners is dit voorstel besproken. Daarna werd de Tijdelijke Stimuleringsregeling ASHG's van kracht. Omdat de gemeente Tiel onder de regio van centrumgemeente Nijmegen valt en er ook in Nijmegen initiatieven worden ondernomen om een ASHG in te richten, worden nu beide initiatieven gestroomlijnd. Als eerste actie is er een gemeenschappelijke projectleider aangesteld.

Let op: Bij welke organisatie het ASHG ook wordt aangehaakt, de verdeling van taken en verantwoordelijkheden tussen die organisatie en de gemeente moet duidelijk zijn. Er is met andere woorden dus een heldere bestuursopdracht nodig. Standaard is dat de organisatie waar het ASHG bij wordt aangehaakt, verantwoordelijk is voor de totstandkoming of uitbreiding van het advies- en steunpunt, en dat de gemeente eindverantwoordelijk blijft voor de randvoorwaarden en de verantwoording tegenover subsidieverstrekkers.

Actie 2: Projectstructuur

Als er al een projectstructuur huiselijk geweld is – en dat is in de meeste grotere gemeenten het geval – dan kan de opzet en/of uitbreiding van een ASHG het best hier worden ondergebracht, bijvoorbeeld door een Werkgroep ASHG toe te voegen en een projectleider ASHG aan te stellen.

Als er nog geen projectstructuur huiselijk geweld is, dan moet deze alsnog opgezet worden. Ervan uitgaande dat er een projectleider ASHG wordt aangesteld, zal de gemeente vervolgens de taken en verantwoordelijkheden van de projectleider dienen vast te stellen en de afbakening daarvan ten opzichte van de taken en verantwoordelijkheden van de regisseur.

Het is gebruikelijk dat de projectleider verantwoordelijk wordt gesteld voor de opzet van het advies- en steunpunt, d.w.z. voor de inrichting van de frontoffice en de daarbij behorende backoffice. De projectleider legt verantwoordelijkheid af aan de regisseur, en dus de (centrum)gemeente die de eindverantwoordelijkheid draagt voor de oprichting van het ASHG.

De regisseur is verantwoordelijk voor het vervullen van de randvoorwaarden die betrekking hebben op de politieke besluitvorming, de financiering, de afstemming binnen de verschillende betrokken beleidssectoren en de verantwoording van middelen aan de lokale overheid en aan het Rijk.

Actie 3: Plan van Aanpak

Doorgaans maakt de projectleider een Plan van Aanpak, waarin alle activiteiten staan die moeten leiden tot het succesvol functioneren van het ASHG. Het Plan van Aanpak is geen statisch document; al doende zal het plan voortdurend aangepast moeten worden.

Als basis voor het plan kunnen de tijdens de voorbereidingsfase (stap 1) geschreven beleidsnotitie(s), besluiten en acties gebruikt worden.

In een Plan van Aanpak komen in ieder geval aan de orde:

- a. Doelstellingen en taken van het ASHG
- b. Doelgroepen
- c. De coördinatie van het ASHG
- d. Deelnemende organisaties
- e. Tijdsplanning
- f. Financiering
- g. Communicatie en pr
- h. Registratie
- i. Privacy
- j. Monitoring en evaluatie.

Ad a. Doelstellingen en taken

Mogelijk voldoen in deze fase de in stap 1 – de voorbereidingsfase – geformuleerde doelstellingen en taken nog, maar misschien ook niet en is bijstelling of aanvulling nodig.

Mogelijke aanvullende doelstellingen zijn bijvoorbeeld:

- Het acute geweld laten stoppen bij slachtoffers thuis, zonder dat zij daarbij het huis moeten verlaten.
- Het stoppen van herhalingsgeweld door plegers bij nieuwe slachtoffers.
- Het vergroten van het zicht op de omvang van huiselijk geweld door registratie.

Ad b. Doelgroepen

Aan de in stap 1 omschreven doelgroepen kan, uit het oogpunt van uniformiteit, het best vastgehouden worden. Wel kunnen desgewenst accenten aangebracht worden. Men kan er bijvoorbeeld voor kiezen om extra aandacht te besteden aan kinderen als getuige van geweld tussen hun ouders of aan ouderen die mishandeld worden door een familielid. Ook kan men ervoor kiezen om extra te investeren in het bereiken van plegers of in het bereiken van allochtone slachtoffers.

(Zie voor methoden om (ook) allochtone groepen te bereiken, het Mozaïek Handboek, zie literatuuropgave).

Ad c. De coördinatie van de frontoffice

Het is aan te raden, en usance, om een coördinator aan te stellen die verantwoordelijk is voor de aansturing van de frontoffice en die fungeert als schakel tussen frontoffice en backoffice. De coördinator is ook hét 'gezicht naar buiten'. De mogelijke taken van de coördinator worden in stap 4 beschreven.

Ad d. Participerende organisaties

Bij stap 2 is een overzicht gegeven van alle mogelijke organisaties die betrokken kunnen worden bij de inrichting van het ASHG. Hier, in het Plan van Aanpak, moeten de organisaties genoemd worden die daadwerkelijk betrokken worden bij het ASHG (de ketenpartners). Ook kan hier opgenomen worden wat er per organisatie nodig is om ze hun taak ten opzichte van het ASHG goed te laten uitvoeren.

Ad e. Tijdsplanning

Het is belangrijk om een reële tijdsplanning te maken. Vooral het bijeenbrengen van alle beoogde betrokken organisaties, het creëren van regionaal draagvlak en het bevorderen van samenwerking en afstemming tussen alle partijen is een tijdrovende klus. Daarnaast zijn er nogal wat activiteiten die een gedegen voorbereiding eisen, zoals het opstellen van een privacyprotocol, afspraken rondom registratie en het invullen van hiaten in het hulpverleningsaanbod.

Het is belangrijk dat er voor de start van het ASHG goede afspraken met de beoogde backoffice-organisaties zijn gemaakt over verwijzing, beschikbaarheid van hulp en samenwerking. Aan de andere kant is het niet nodig om het ASHG pas te openen als alle afspraken en activiteiten zijn uitgevoerd, op papier gezet en geaccordeerd. Een aantal activiteiten kan beter pas al werkend uitgevoerd worden.

Ad f. Financieringsbronnen

De centrumgemeenten ontvangen van het ministerie van VWS, voor kosten die gemaakt worden tussen 1 oktober 2004 en 31 december 2007, onder voorwaarden middelen voor de oprichting of uitbreiding van een ASHG. De bijdrage is maximaal zestig procent van de benodigde middelen tot een bepaald maximum. Voor de overige veertig procent zal de centrumgemeente zelf moeten zorgen. Deze veertig procent kan uit de eigen kas komen, uit financiële bijdragen van regiogemeenten en de provincie, of uit GSB-gelden.

(Zie de Handreiking Aanpak Huiselijk Geweld voor mogelijke andere financieringsbronnen).

Verder moet rekening gehouden worden met de voorwaarden van de genoemde tijdelijke stimuleringsregeling van VWS. De opzet of uitbreiding van het ASHG dient vóór 1 januari 2006 te zijn gerealiseerd. Vanaf 2006 mogen de middelen alleen voor de exploitatiekosten worden aangewend. Om het functioneren van het ASHG na 2005 te waarborgen, dienen gemeenten dus in een vroeg stadium de financiering na 2005 van het ASHG te regelen.

g. Communicatie en pr

In het plan van aanpak moet staan hoe het publiek wordt geïnformeerd over het nieuwe of vernieuwde ASHG. Verder zijn informatie, communicatie en pr gedurende het gehele traject nodig, vanaf de voorbereiding tot de opening, en daarna. De *Toolkit voor Publiekscampagnes voor Huiselijk Geweld* van het ministerie van Justitie, te downloaden van www.huiselijkgeweld.nl, verschaft bruikbaar materiaal voor voorlichtingsactiviteiten.

h. Registratie

Registratie is nodig, met de volgende oogmerken:

1. Om informatie te krijgen over de cliënt, noodzakelijk voor doorverwijzing.
2. Om informatie te krijgen over het functioneren van het ASHG
3. Om informatie te krijgen over de aard en omvang van huiselijk geweld in de regio

4. Om informatie te krijgen over de effecten van gevoerde beleid, zoals voorlichtingscampagnes en extra investeringen om bepaalde doelgroepen te bereiken
5. Om informatie te krijgen over het aantal eerste en vervolgmeldingen huiselijk geweld, in het kader van het Grote Steden Beleid.

Een probleem is dat bijna elke organisatie een eigen manier van registreren heeft. Koppeling en afstemming van de registratiegegevens stuiten op tal van beperkingen. Wel kan het lukken om tot een eenvoudige gezamenlijke registratie te komen, waarbij bijvoorbeeld aangesloten kan worden bij de wijze waarop er door de politie wordt geregistreerd.

i. Privacy

De meeste organisaties die een aandeel leveren in het hulpaanbod hebben te maken met het beroepsgeheim. Dit betekent dat er niet zonder toestemming van cliënten gegevens mogen worden doorgegeven aan andere instanties. In de praktijk blijkt het beroepsgeheim niet zo'n belemmering te zijn dat er helemaal geen informatie over cliënten gedeeld kan worden.

(In de brochure 'Spelregels voor samenwerkingsverbanden huiselijk geweld' staat hierover meer informatie; zie literatuuropgave).

j. Interne en externe monitoring en evaluatie

In het plan van aanpak dient duidelijk te worden aangegeven wanneer en hoe de uitvoering van voorgenomen activiteiten intern wordt gecontroleerd en geëvalueerd. Doorgaans is dat een taak voor de projectleider.

Daarnaast is externe monitoring en evaluatie nodig. De gemeente kan bijvoorbeeld besluiten om in de periodieke Gezondheidsenquête, de Politiemonitor, de Jeugdmonitor en/of de GSB-monitor vragen op te nemen over het ASHG. Ook kan onderzocht worden hoe het mensen is vergaan die via het ASHG doorverwezen zijn naar de backoffice. Verder is het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid bezig met de ontwikkeling van een lokale vrouwenveiligheidsindex. Deze index bevat vragen naar huiselijk geweld, en kan ook worden gebruikt - zelfstandig of als onderdeel van een of meer andere monitorinstrumenten. De uitkomsten van interne en externe monitoring en evaluatie kunnen veel inzicht geven in het functioneren van het ASHG, mede in relatie tot het functioneren van de backoffice, en input leveren voor nieuw beleid.

Hiermee is stap 2 afgerond.

Resultaat van stap 2: een concreet, uitvoerbaar Plan van Aanpak.

Stap 3: De backoffice

Draagvlak onder (regio)partners – gemeenten in de regio en backoffice-organisaties – is een basisvoorwaarde voor succes van het ASHG. Daar moet veel energie, creativiteit en doorzettingsvermogen in gestoken worden. Vervolgens moet de bereidheid tot samenwerking vastgelegd worden.

Actie 1: Draagvlak vergroten of behouden onder regiogemeenten

Waarom, als het goed is, al in de voorbereidingsfase gewerkt is - commitment van de regiogemeenten voor het gezamenlijk inrichten van een regionaal ASHG - moet in deze fase geconsolideerd worden. Idealiter wordt in deze fase overeengekomen dat er een regionaal ASHG komt dat door alle gemeenten in de regio gezamenlijk gefinancierd wordt.

Actie 2: Draagvlak vergroten of behouden onder backoffice-organisaties

Een (regionaal) ASHG is een frontoffice, waarbij de backoffice bestaat uit regionale en lokale samenwerkingsverbanden van politie-, justitie- en hulpverleningsorganisaties. Het succes van het ASHG als frontoffice staat of valt met een goede backoffice en een efficiënte en effectieve samenwerking tussen front- en backoffice. Er moet daarom ruim tijd en energie gestoken worden in het motiveren en betrekken van de beoogde backoffice-organisaties bij het initiatief tot het inrichten van een advies- en steunpunt.

(Voor de belangrijkste partners in de backoffice is een taakomschrijving opgenomen in het Model Handelingsprotocol & Randvoorwaarden Zorgprogramma's; zie literatuuropgave).

Actie 3: Partners bijeenbrengen

Als er voldoende draagvlak is onder de regiogemeenten en regionale backoffice-organisaties, kan er toegewerkt worden naar samenwerkingsafspraken. De (centrum)gemeente kan bijvoorbeeld een bijeenkomst organiseren voor de samenwerkende gemeenten en ketenpartners, waar de eerder gemaakte inventarisatie van samenwerkingsverbanden, afstemmingsnetwerken en overlegstructuren gecompleteerd kan worden en waar mogelijke capaciteitsproblemen, knelpunten en hiaten in het aanbod vastgesteld kunnen worden.

Actie 4: Afspraken vastleggen

De volgende fase is het vastleggen van de bereidheid tot samenwerking bij backoffice-organisaties. Afhankelijk van de relatie die de gemeente heeft met een ketenpartner, zal sprake zijn van een of meer convenanten, (prestatie)contracten e.d. Het behouden van of vergroten van draagvlak is hierbij uiteraard ook weer zeer belangrijk. Het blijkt in de praktijk goed te werken om alle betrokken partijen medeverantwoordelijk te maken voor de gehele backoffice en frontoffice van het ASHG.

In een samenwerkingsovereenkomst of convenant worden afspraken tussen organisaties vastgelegd. Een samenwerkingsovereenkomst of convenant heeft geen juridische consequenties. De ondertekenaars kunnen elkaar echter wel gemakkelijker aanspreken op het niet naleven van de afspraken. Daarnaast zorgt een samenwerkingsovereenkomst of convenant ervoor dat er overeenstemming is over de resultaten die gezamenlijk moeten worden behaald. Het is belangrijk om er alleen die zaken in op te nemen die niet reeds als reguliere taken gelden.

In een samenwerkingsovereenkomst of convenant huiselijk geweld kan worden vastgelegd:

- Een overzicht van de organisaties die deel uitmaken van de frontoffice en backoffice.
- De afspraak dat er een snelle en adequate verwijzing van het ASHG naar de betrokken ketenpartners wordt gerealiseerd.

- De afspraak dat er gezamenlijk wordt gezorgd voor een sluitende keten van preventie, hulpaanbod en repressieve maatregelen.
- De afspraak dat een protocol wordt gemaakt over de aanpak van huiselijk geweld binnen alle betrokken organisaties.
- Garantieafspraken, waardoor er na verwijzing snel een adequaat hulpaanbod beschikbaar is.
- Sluitende afspraken over wat te doen in het geval van een acute geweldsituatie.
- Sluitende afspraken over de handelingswijze en doorverwijzing naar het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling, als er kinderen bij betrokken zijn.

Er wordt ook wel eens afgesproken dat alle betrokken organisaties een aandachtsfunctionaris huiselijk geweld aanstellen. De politie en het Openbaar Ministerie hebben al per regio vaste aanspreekpersonen.

Met het ondertekenen van een convenant is het goed functioneren van het ASHG weer een stap dichterbij gezet. Om die reden kan het goed zijn om aan deze gelegenheid een feestelijk tintje te geven.

Actie 5: Een sluitende ketenaanpak vastleggen

Op basis van de resultaten van de vorige acties bepalen de samenwerkende partijen hoe de keten van informatie, voorlichting, preventie, hulpverlening en repressie voor de gehele regio concreet moet worden ingevuld. Voor lacunes en knelpunten in de ketenaanpak worden oplossingen gezocht en vastgelegd.

Actie 6: Garantieafspraken maken

Het is goed om garantieafspraken te maken met de verschillende betrokken ketenpartners over het beschikbare hulpverleningsaanbod. Er kan bijvoorbeeld vastgelegd worden dat een bepaald deel van het hulpaanbod met voorrang aan slachtoffers van huiselijk geweld beschikbaar wordt gesteld. Daarnaast is het aan te raden dat er schriftelijke afspraken komen over de wijze waarop de verwijzing en terugkoppeling zullen plaatsvinden. Verder kunnen er afspraken worden gemaakt over de termijn waarbinnen een hulpaanbod moet zijn gedaan.

Den Haag en Delft

In Den Haag zijn garantieafspraken gemaakt met het algemeen maatschappelijk werk en de geestelijke gezondheidszorg. Hierin staat dat beide partijen binnen twee werkdagen contact opnemen met een cliënt die wordt doorverwezen vanuit het ASHG. De hulpvraag wordt dan vastgesteld. Afhankelijk van de hulpvraag zal binnen veertien dagen na het eerste cliëntcontact worden gestart met een adequaat hulpverleningstraject.

In Delft hebben de participerende instellingen zich verplicht om binnen een week na verwijzing vanuit het ASHG een eerste 'face to face' contact met de cliënt te hebben. Zo spoedig mogelijk daarna wordt gestart met de hulpverlening. Voor deze cliënten geldt een eventuele wachtlijst niet.

Actie 7: Afspraken vastleggen over veiligheid

Het kan voorkomen dat bellers naar het advies- en steunpunt op dat moment mishandeld worden of acuut bedreigd worden met geweld. Voor deze situaties is een protocol nodig met in ieder geval de politie en de vrouwenopvang, zodat het advies- en steunpunt actief zorg kan dragen voor ondersteuning naar een veilige situatie. Ook voor situaties waarin door burens of anderen een acute reële dreiging of mishandeling wordt gemeld, moet een handelingsprotocol opgesteld worden.

Actie 8: Afspraken over registratie en monitoring

Vastgelegd moet worden dat de betrokken organisaties instemmen met de overeengekomen werkwijze en de manier waarop informatie wordt uitgewisseld tussen instanties en beroepskrachten.

Actie9: Inhoudelijke uitgangspunten formuleren

Naast organisatorische en financiële zaken, moet ook de visie, de inhoud van de ketenzorg, besproken en vastgelegd worden. De meeste bestaande meld- of steunpunten huiselijk geweld gaan uit van een systeemgerichte benadering van het probleem, waarbij huiselijk geweld opgevat en behandeld wordt als een probleem dat het hele gezin betreft. Als het slachtoffer zich meldt bij het ASHG, wordt haar of hem hulp geboden, maar zal er ook aandacht uitgaan naar eventuele kinderen (als getuigen en/of als medeslachtoffers) en de pleger(s). Bij interventies om het geweld te stoppen en de geweldsspiraal tussen slachtoffer en pleger te doorbreken, is er oog voor ieders rol binnen het gezin. De ketenaanpak ligt in het verlengde van deze visie en aanpak. Vaak wordt ook het cliëntgericht werken vanuit een diversiteitsperspectief opgenomen in de visie en aanpak, om er de aandacht op te vestigen dat hulp aan moet sluiten bij de leeftijdsfase, sekse, sociaal-economische status, etnisch-culturele achtergrond en persoonlijke hulpwensen van de cliënt (m/v).

(In de Inventarisatie Methodieken Huiselijk Geweld van TransAct staan methodieken beschreven die gericht zijn op slachtoffers en plegers van huiselijk geweld; zie literatuuropgave).

Hiermee is stap 3 afgerond.

Resultaat van stap 3: Bereidheid tot samenwerking is vastgelegd.

Stap 4. Inrichting van de frontoffice

Nu de positionering van het ASHG bepaald is, de relatie tussen de (centrum)gemeente en andere regiogemeenten duidelijk is en de backoffice georganiseerd is, kan gestart worden met het inrichten van het eigenlijke ASHG: de frontoffice.

Actie 1. Randvoorwaarden herformuleren

De in eerdere fases geformuleerde randvoorwaarden zullen in deze fase waarschijnlijk specifiek en definitiever geformuleerd kunnen worden. Dan gaat het om voorwaarden m.b.t. bereikbaarheid, toegankelijkheid, bemensing, deskundigheid van de medewerkers, registratie e.d.

Actie 2. De dienstverlening formuleren

Wat voor de randvoorwaarden geldt, geldt ook voor de dienstverlening van het ASHG. In deze fase kan het aanbod van het ASHG preciezer en definitiever vastgelegd worden. Vragen die beantwoord moeten worden, zijn onder andere: Hoe vaak en hoe lang is het ASHG telefonisch bereikbaar? Wie zitten er bij de telefoon? Wat wordt er geregeld voor de tijden dat het AMHG niet bereikbaar is? Zijn er mogelijkheden voor eerste face to face contacten, en zo ja, waar? Behoren casemanagement en trajectbegeleiding ook tot de diensten die aangeboden worden? In hoeverre werkt het ASHG ook outreachend? Hoeveel en wat gaat men doen aan preventie of zijn dat taken voor het samenwerkingsverband? Wat omvat het aanbod aan: 1. slachtoffers, 2. plegers, 3. getuigen en omstanders, 4. professionals. Zijn er bepaalde aandachtsgroepen en zo ja, welke?
(Over de -wenselijke- taken en bevoegdheden van een casemanager huiselijk geweld geeft TransAct begin 2005 een publicatie uit).

Delft

Vanuit het advies- en steunpunt in Delft wordt de mogelijkheid van huisbezoek aangeboden, verzorgd door het algemeen maatschappelijk werk.

Haaglanden

Het ASHG van de gemeente Haaglanden is aangehaakt bij de Stichting Vrouwenopvang. Bij het advies- en steunpunt is ook trajectbegeleiding ondergebracht. De taken van de trajectbegeleiders zijn:

- verstrekken van informatie en advies aan slachtoffers, plegers, getuigen en overige betrokkenen bij huiselijk geweld, intermediairs en professionals;
- inventarisatiegesprekken houden, bij voorkeur telefonisch;
- actieve begeleiding van een cliënt naar de juiste hulpverleningsinstelling;
- controleren of de cliënten op de juiste wijze zijn aangekomen bij de desbetreffende hulpverleningsinstellingen (binnen drie weken);
- na vier maanden contact opnemen met de desbetreffende hulpverleningsinstelling over de voortgang van het aangeboden hulpverleningstraject;
- zoeken naar een casemanager als er al hulpverlening plaatsvindt binnen het systeem van de cliënt (één van de betreffende instellingen);
- registreren van meldingen en informatie- en adviesvragen (naar welke instelling is de cliënt verwezen, welke instelling treedt op als casemanager, resultaten doorverwijzing).

Er zal in de werkwijze van het ASHG sprake zijn van een generalistisch intake team, waarbij elke intaker van de Stichting Vrouwenopvang ook in staat is om het ASHG volgens de handelingsprotocollen te laten functioneren. Het reguliere takenpakket van deze intake team en de taken van de trajectbegeleiders worden integraal in één functie geschoven. De operationele verantwoordelijkheid ligt bij de Stichting Vrouwenopvang.

Uit het onderzoek naar bestaande meld- en adviespunten dat in juni 2000 is verricht door Stichting Alexander, komen de volgende succes- en faalfactoren naar voren als het gaat om de dienstverlening.

Succesfactoren:

Laagdrempeligheid (met name slachtoffers van huiselijk geweld worden alleen bereikt als het adviespunt goed bekend is, eenvoudig te benaderen is, ook anoniem benaderd kan worden voor hulp).

Brede doelgroep (door het adviespunt open te stellen voor slachtoffers, plegers, omstanders en professionals kan het een centrale functie vervullen in de aanpak van huiselijk geweld).

Breed aanbod (telefonisch én face to face contact; informatie, advies, steun én doorverwijzing).

Garantieafspraken wat betreft vervolghulpverlening (een cliënt die bij een adviespunt aanklopt en vervolghulpverlening nodig heeft, moet die ook op een redelijke termijn kunnen krijgen).

Afgestemd zijn op eigen regio/werkgebied (bevolkingsopbouw, kenmerken van de regio, structuur en cultuur van de hulpverlening in de regio etcetera).

De centrale functies – informeren, adviseren en verwijzen – *goed vormgeven*.

Meertaligheid als dat nodig is (naast Nederlands, Turks en Arabisch bijvoorbeeld).

Deskundigheid over huiselijk geweld en crisisinterventie.

Faalfactoren:

Ontbreken van een – goed functionerende – backoffice (men mag geen ‘voor deur’ openen als daarachter niet een goed ingerichte en functionerende backoffice functioneert).

Gebrek aan structurele middelen (slechts tijdelijke financiering hebben of onvoldoende structurele middelen, hindert of vertraagt het primaire proces van het adviespunt).

Meerdere intakes (de ‘intakes’ van het adviespunt gelden tot dusverre alleen voor de adviespunten, in het geval van vervolghulpverlening moeten cliënten weer opnieuw hun verhaal vertellen; in samenwerkingsafspraken tussen adviespunten en hulpverleningsinstellingen moet bekeken worden of intakeprocedures beter op elkaar afgestemd kunnen worden dan nu het geval is).

Wisselende adviseurs (de 24-uurs bereikbaarheid van een adviespunt vereist een grote pool van medewerkers, hetgeen betekent dat cliënten die een tweede keer bellen zelden of nooit dezelfde persoon als de eerste keer krijgen, hetgeen minder plezierig is voor de cliënt; ook maakt een grote pool van medewerkers het snel opbouwen van specifieke deskundigheid moeilijker).

Antwoordapparaat (het werken met een antwoordapparaat vermindert de laagdrempeligheid van het adviespunt; een aantal cliënten zal het contact met het adviespunt verbreken in het geval van een antwoordapparaat in plaats van een persoon. Terugbellen door het ASHG na het inspreken van een berichtje kan problemen opleveren in de thuissituatie).

Actie 3: Een coördinator aanstellen

Het is aan te bevelen een procesmanager of coördinator van het ASHG aan te stellen, die belast wordt met de organisatie van de frontoffice.

Deze functie omvat doorgaans de volgende taken:

- De dagelijkse coördinatie van het ASHG.
- De schakel tussen ASHG en participerende organisaties vormen.
- Het onderhouden van de samenwerkingsafspraken.
- Het vertalen van informatie uit het registratiesysteem in beleidsinitiatieven.
- Het fungeren als aanspreekpunt voor het ASHG op beleidsniveau.
- Het signaleren van hiaten en knelpunten in de hulpverlening en het adviseren over mogelijke oplossingen.
- Het evalueren van het functioneren van het ASHG.

- Het coördineren van casuïstiekoverleg.
- Het onderhouden van netwerken en het volgen van landelijke ontwikkelingen.
- Het verzorgen van de pr van het ASHG.

Actie 4: Een telefoonnummer bepalen

Het ASHG heeft een eigen telefoonnummer nodig, ook als het is aangehaakt bij een bestaande organisatie. Vanwege de regionale functie is het beter om niet voor een lokaal netnummer te kiezen, maar voor een 0800- of 0900-nummer. Aan de andere kant scheidt een 0800- of een 0900-nummer enige afstand, hetgeen de drempel om te bellen waarschijnlijk wat verhoogt.

Een 0800-nummer is gratis, en vormt dus minder een drempel dan een 0900-nummer dat geld kost.

Maar met een 0800-nummer zijn de kosten voor het ASHG hoger.

Wanneer het ASHG bij een bestaande organisatie is aangehaakt, moeten er extra voorzieningen komen voor de telefonisten, zoals hulpmiddelen om te bepalen of een beller het telefoonnummer van het ASHG heeft gebeld of het nummer van de 'moeder-organisatie' en extra telefoontraining.

Actie 5: Bereikbaarheid vastleggen en voorwaarden regelen

Nu moet vastgelegd worden hoe het ASHG telefonisch bereikbaar is en of het ook fysiek bereikbaar is en gedurende welke tijden. Als de laatste optie gekozen wordt, moet er een geschikte plek geregeld worden voor face to face gesprekken. Als dat kan, kies dan voor de mogelijkheid om op meerdere locaties gesprekken te bieden, bijvoorbeeld (ook) in een wijkcentrum, buurthuis, vrouwengezondheidscentrum of consultatiebureau.

Vervolgens moet het aantal medewerkers en hun benodigde deskundigheden vastgelegd worden. En daarna de procedures voor registratie, directe afhandeling en verwijzing van hulp- of adviesvragen.

(Wat betreft de benodigde deskundigheden en de bevordering daarvan - TransAct heeft een scholingsaanbod ontwikkeld dat per 2005 beschikbaar is).

Den Haag

In Den Haag wordt na kantoortijd doorgeschakeld naar de Stichting Spoedhulp. Op basis van gegevens uit Haarlem en Dordrecht heeft de gemeente een schatting gemaakt van het aantal telefoontjes dat door Stichting Spoedhulp zal worden ontvangen. Men gaat uit van maximaal vijf meldingen per dag. Voor één jaar zijn productafspraken met de Stichting Spoedhulp gemaakt. Tussentijds vindt evaluatie plaats. Na één jaar zal worden bekeken of, en onder welke voorwaarden, dit contract gaat worden verlengd.

Hiermee is stap 5 afgerond.

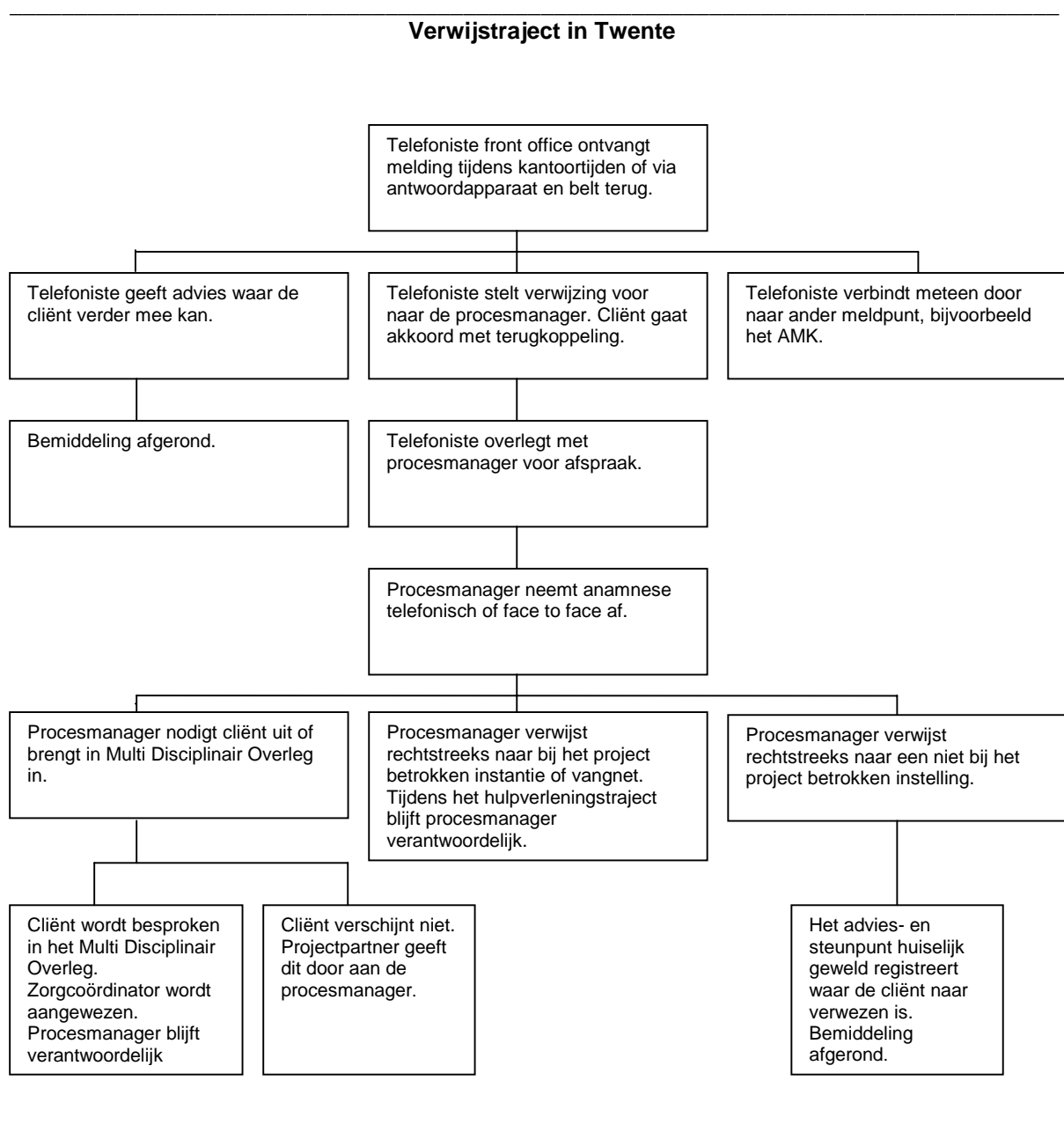
Resultaat van stap 5: De inrichting van de frontoffice is vastgelegd.

Stap 5. Aansluiting tussen frontoffice en backoffice garanderen

Het is van cruciaal belang voor het functioneren van het ASHG dat de backoffice goed aansluit op de frontoffice. Als er een coördinator is aangesteld, is het bij uitstek een taak voor haar/hem om daarvoor te zorgen.

Actie 1: Duidelijke, werkbare procedures ontwikkelen en vastleggen

Een voorbeeld van hoe zo'n procedure er uit kan zien, is 'het verwijstraject' dat Twente heeft opgesteld om adequate afhandeling, doorverwijzing of hulpverlening te garanderen.



Te ondernemen actie:

.....
.....
.....
.....

Cliënt	Woonplaats	Leeftijd	Gezins-samenstelling	Land van herkomst	Ingebracht op	Afgesloten op	Resultaat / Verwijzing

Actie 4: Een veiligheidsprotocol opstellen (zie stap 3, actie 7)

Actie 5: Afspraken maken over periodieke bijstelling op basis van evaluatie.

Geëvalueerd moet worden of bijvoorbeeld de doorverwijzingen goed lopen, of de klanten tevreden zijn, etcetera. Op basis van de uitkomsten van de evaluatie moet vastgesteld worden wat verbeterd kan worden.

Hiermee is stap 5 afgerond.

Resultaat van stap 5: Voorwaarden voor aansluiting frontoffice - backoffice geschapen.

Stap 6. Opening van het advies- en steunpunt huiselijk geweld

“De bel kan pas op de deur als het huis is gebouwd!”, aldus burgemeester Ton van Blaricum bij ondertekening van het Startconvenant Huiselijk Geweld Gooi- en Vechtstreek, juni 2004. Met andere woorden: als de frontoffice is ingericht en de noodzakelijke samenwerkingsafspraken met de backoffice-organisaties zijn gemaakt, dan pas kan het ASHG geopend worden.

Actie 1: Brede bekendheid geven aan de opening

Een gedegen aanpak houdt in dat er een communicatie- en pr-plan gemaakt wordt met daarin alle activiteiten rondom de opening van het ASHG. Het plan moet ruim vóór de opening klaar zijn en ook de uitvoering moet ruim tevoren starten. Pr-campagnes kunnen ook gefaseerd worden uitgevoerd. Zo gaat de gemeente Den Bosch twee campagnes uitvoeren: één over bewustwording (het agenderen van het probleem van huiselijk geweld) en later één die de start introduceert van het ASHG en het publiek informeert waar het met wat voor hulpvragen naartoe kan.

Mogelijke activiteiten rond de opening van het ASHG zijn:

- Posters laten maken en ophangen in het werkgebied van het ASHG met bijvoorbeeld de boodschap dat huiselijk geweld NIET normaal is en met informatie over het ASHG.
- Folders laten maken met informatie over het ASHG en deze toesturen aan alle professionals en intermediairs in de regio die beroepshalve met huiselijk geweld in aanraking komen.
- Informatiemateriaal over huiselijk geweld en over het ASHG neerleggen op plaatsen waar veel burgers komen, zoals het gemeentehuis, buurthuizen, bibliotheken. In de regio Zaanstreek-Waterland heeft men bijvoorbeeld bierviltjes met opdruk neergelegd in de café's.
- Artikelen (laten) schrijven over het ASHG voor dagbladen en/of huis-aan-huisbladen of een interview 'regelen'.
- Bewerkstelligen dat de lokale televisie- en/of radiostations berichten over de opening van het ASHG.
- Gebruik maken van de moderne communicatietechnologie; in Dordrecht is bijvoorbeeld middels sms'jes informatie over de opening van het advies- en steunpunt als een olievlek verspreid.

(Het ministerie van Justitie heeft een Toolkit Publiekscampagne voor Huiselijk Geweld ontwikkeld waarmee gemeenten hun eigen campagne rondom de aanpak van huiselijk geweld kunnen samenstellen. Aan de hand van bestaande succesvolle campagnes en een interactieve communicatiewijzer kunnen gemeenten zelf de invulling van hun campagne bepalen. De communicatiewijzer geeft advies op maat, na het beantwoorden van enkele vragen over eerdere ervaringen met communicatie op dit gebied, het communicatiedoel en de wijze van benadering (voorzichtig of confronterend). Kijk op www.aanpakhuiselijkgeweld.nl)

Checklist

Stap 1. Voorbereiding

- Is er een lokale/regionale aanpak van huiselijk geweld?
- Valt de opzet en/of uitbreiding van het ASHG binnen dit beleid?
- Zo nee, is er dan een (nieuw) beleidskader voor de opzet van het ASHG geformuleerd waarin de beoogde frontoffice en backoffice worden beschreven?
- Hebben gemeentebestuur en -raad zich gecommitteerd aan het opzetten en/of uitbreiden van een regionaal functionerend advies- en steunpunt?
- Is er ambtelijke capaciteit vrijgemaakt voor het invullen van de regisseursfunctie?
- Is zowel het gezondheids/welzijnsbeleid als het veiligheidsbeleid bij de opzet betrokken?
- Zijn alle gemeenten uit de regio in een vroeg stadium bij het initiatief betrokken?
- Is er voldoende aandacht besteed aan het creëren van draagvlak bij alle betrokken gemeenten?
- Zijn alle mogelijke samenwerkingspartners in beeld gebracht?
- Zijn er al een of meer lokale ASHG's in de regio?
- Zijn alle overige advies-, steun- en meldpunten in de regio in kaart gebracht?

Stap 2. Plan van Aanpak

- Is duidelijk waar het ASHG gevestigd wordt – als zelfstandige nieuwe organisatie of aangehaakt bij een bestaande organisatie?
- Is er een projectstructuur rond de opzet van het advies- en steunpunt?
- Is er een Plan van Aanpak?
- Is er een verantwoordelijke voor de uitvoering van het Plan van Aanpak?
- Is er een reële tijdsplanning opgesteld?
- Is er een toereikend budget?
- Hoe wordt geregistreerd, zodat uitwisseling van gegevens tussen de verschillende betrokken organisaties mogelijk is?
- Is er een privacyprotocol?
- Op welke wijze vindt monitoring van het functioneren van het ASHG plaats?

Stap 3. De backoffice

- Is er voldoende draagvlak onder regiogemeenten en beoogde backoffice-organisaties?
- Zijn er samenwerkingsafspraken met de regiogemeenten en backoffice-organisaties gemaakt?
- Is de beoogde sluitende keten van voorlichting, preventie, hulpverlening en repressie in beeld gebracht? Wat ontbreekt? Wat zijn daarvoor de oplossingsrichtingen?
- Zijn er garantieafspraken gemaakt met alle ketenpartners?
- Zijn er gezamenlijke inhoudelijke uitgangspunten (visie), organisatorische voorwaarden en financiële afspraken voor de inrichting van het ASHG geformuleerd?
-

Stap 4. Inrichting van de frontoffice

- Is er een coördinator of procesmanager aangesteld?
- Is er een telefoonnummer?
- Is de bereikbaarheid vastgelegd en zijn de voorwaarden geregeld?
- Zijn de eerder geformuleerde randvoorwaarden geactualiseerd?
- Is de eerder geformuleerde dienstverlening van het ASHG geactualiseerd?

Stap 5. Aansluiting tussen frontoffice en backoffice

- Zijn er duidelijke werkprocedures ontwikkeld en vastgelegd?
- Worden er casuïstiekbesprekingen georganiseerd met de ketenpartners?

- Zijn er afspraken gemaakt met de ketenpartners over hun taken en verantwoordelijkheden in het casuïstiekoverleg?

Stap 6. Opening van het ASHG.

- Is de organisatie van de backoffice al goed genoeg om de eerste meldingen te kunnen verwerken?
- Is er een communicatie- en pr-beleid geformuleerd en is er een verantwoordelijke voor de uitvoering daarvan?
- Is aan alle doelgroepen gedacht?
- Worden alle relevante middelen (media, eigen producten zoals posters en folders, acties etcetera) ingezet?

Literatuur

Alexander, Stichting, *Zonder drempels, Quickscan Advies- en steunpunten huiselijk geweld 2004*. Amsterdam, Stichting Alexander i.o.v. ministerie van VWS, 2004.

Assen, N. en E. Kingma, *Aanpak Huiselijk geweld*. Den Haag, VNG-SGBO, 2003.

Baeten P., *Model-handelingsprotocol en randvoorwaarden zorgprogramma's*. Utrecht, NIZW, 2002.

Baeten, P. en L. Janssen, *Spelregels voor samenwerkingsverbanden huiselijk geweld*. Utrecht, NIZW, 2003.

Bos, C. en N. van Zanden, *Huiselijk geweld in Drenthe*. Assen, GGD Drenthe, 2004.

Cense, M, P.Nieuwenhuisen, T. Pauli, B. Steenberg, *Mozaïek handboek*. Utrecht, TransAct, 2004.

Gurp, van, L. *De Veilige gemeente, handreiking voor gemeenten die beleid willen gaan maken over seksueel en huiselijk geweld*. Utrecht, TransAct, 2000.

Heijkoop, C., K. Jonker, N. Meintser, *Handreiking aanpak huiselijk geweld*. VNG, Den Haag, 2004.

Kok, E., *Inventarisatie Methodieken Huiselijk Geweld*. TransAct NIZW, Utrecht, 2004.

Ministerie van Justitie, *Privé Geweld – Publieke Zaak. Een nota over de gezamenlijke aanpak van huiselijk geweld*. Den Haag, april 2002.

Ministerie van Justitie, *Privé Geweld – Publieke Zaak. Voortgangsberichten over de aanpak van huiselijk geweld*. Den Haag, oktober 2003 en december 2004.

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, *Tijdelijke stimuleringsregeling advies- en steunpunten huiselijk geweld*. Den Haag, juli 2004.

Vink, R., *Aanpak en preventie van huiselijk geweld, een handreiking voor GGD'en*. Utrecht, GGD Nederland, 2004.

Internetsites over de aanpak van huiselijk geweld

www.huiselijkgeweld.nl

www.aanpakhuiselijkgeweld.nl

www.kindermishandeling.nl

www.amk-nederland.nl

www.seksueelgeweld.nl