

# Zonder drempels

## Quickscan Advies- en Steunpunten Huiselijk Geweld 2004

ALEXANDER

jongeren actief in onderzoek en beleid

Amsterdam, juni 2004  
Stichting *Alexander*

# Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding</b>	4
<b>2. Succes- en risicofactoren</b>	6
2.1 Succesfactoren	6
2.2 Risicofactoren	8
<b>3. Vraagstelling en onderzoeksopzet</b>	9
3.1 Vraagstelling	9
3.2 Doelstelling	9
3.3 Onderzoeksopzet en uitvoering	9
<b>4. Resultaten van de zeven advies- en steunpunten huiselijk geweld</b>	12
4.1 Korte algemene beschouwing	12
4.2 Oprichting en ontwikkeling	13
4.3 Doelstelling van de advies- en steunpunten	14
4.4 Doelgroep	16
4.5 Waarom bellen de doelgroepen met het advies- en steunpunt?	16
4.6 Werkwijze	17
4.7 Bereikbaarheid	18
4.8 Aanhaking en inbedding	21
4.9 Werkgebied	21
4.10 Personeel	22
4.11 Registratie	24
4.12 Convenanten en samenwerkingsafspraken	25
4.13 Bevoegdheden	28
4.14 Financiering	28
4.15 Panelgesprekken met vrouwen in de vrouwenopvang	29
4.16 Succesfactoren en knelpunten	32
<b>5. Aanbevelingen voor advies- en steunpunten huiselijk geweld</b>	33
<b>Bijlagen</b>	
Bijlage 1: Vragenlijst telefonische interviews	36
Bijlage 2: Beschrijvingen van de zeven advies- en steunpunten huiselijk geweld	40
Bijlage 3: Pannelidraad panels in de vrouwenopvang	47

# 1. Inleiding

In dit verslag zijn de resultaten weergegeven van een quickscan van zeven advies- en steunpunten huiselijk geweld. Tijdens de uitvoering bleek het onderzoeksmateriaal veel en diepgaande informatie op te leveren, méér dan voor het verrichten van een quickscan gebruikelijk is. De zeven advies- en steunpunten bleken zeer bereid om hun verhaal te laten beschrijven. Het onderwerp huiselijk geweld is veel omvattend: het raakt! Dit geldt voor medewerkers van de advies- en steunpunten, de betrokken vrouwen die wij in de vrouwenopvang hebben gesproken en ook voor de medewerkers van stichting *Alexander*. Alle bevindingen zijn meegenomen in het verslag. De feitelijke gegevens van de zeven advies- en steunpunten huiselijk geweld zijn puntsgewijs per instelling beschreven in de bijlagen, en u vindt in het verslag de bredere resultaten van het onderzoek weergegeven.

Naast de informatie van de advies- en steunpunten zelf, zijn ook de ervaringen en ideeën van een groep gebruikers van de advies- en steunpunten beschreven. De vrouwen - die momenteel allen gebruik maken van de vrouwenopvang - waren openhartig over hun ervaring met huiselijk geweld én hun ervaring met een advies- en steunpunt. Deze openheid riep veel waardering op en leidde tot boeiende en intensieve panelgesprekken. Het perspectief, de beleving en de adviezen van een deel van de doelgroep zelf is van essentieel belang om de onderzoeksvragen goed te kunnen beantwoorden.

Het kabinet vindt dat huiselijk geweld altijd onaanvaardbaar is. Ook is geconstateerd dat de overheid een taak heeft in het verzekeren van de veiligheid van iedere burger. Het kabinet wil het beleid voor de (gezamenlijke) aanpak van huiselijk geweld dan ook specifiek maken en intensiveren. Met de nota *'Privé geweld-Publieke zaak'*<sup>1</sup> gaf het kabinet aan welke concrete acties de rijksoverheid en landelijke organisaties daartoe genomen hebben of (gaan) nemen. De nota heeft ook aangetoond dat extra inzet nodig is om bewustwording en een intensievere aanpak van huiselijk geweld te stimuleren.

Huiselijk geweld is een verzamelterm voor diverse vormen van geweld, die zich voordoen tussen mensen die in relationeel of gezinsverband samenleven. Het ministerie van Justitie hanteert voor de term huiselijk geweld de volgende definitie:

*Geweld dat door iemand uit de huiselijke kring van het slachtoffer is gepleegd. Onder geweld wordt aantasting van de persoonlijke integriteit verstaan met daarbij een onderscheid tussen psychisch en lichamelijk (waaronder seksueel) geweld. De huiselijke kring van het slachtoffer bestaat uit (ex)partners, gezinsleden, familieleden en huisvrienden. Het begrip 'huiselijk' betreft hier de relatie tussen dader en slachtoffer en niet de 'locatie'  
(Privé Geweld-Publieke Zaak, april 2002).*

Om huiselijk geweld aan te kunnen pakken is meer nodig dan alleen opvang van het slachtoffer en het strafrechtelijk vervolgen van de dader. Het eerder signaleren en aanpakken van geweldssituaties kan escalaties voorkomen. Diverse (recente) nota's, onderzoeken en ontwikkelingen<sup>2</sup> laten zien dat er op het gebied van huiselijk geweld veel wordt samengewerkt. Uit de *'Inventarisatie stand van zaken huiselijk geweld'*<sup>3</sup> van december 2003 blijkt dat advies- en steunpunten huiselijk geweld worden opgericht. Ook blijkt dat organisaties verbonden zijn aan convenanten en protocollen om samenhang rond huiselijk geweld gestalte te geven.

In december 2003 is de eerste inventarisatie van de stand van zaken huiselijk geweld in opdracht van het ministerie van Justitie uitgevoerd. Hierin werden door de 37 (groot) stedelijke respondenten elf advies- en

---

<sup>1</sup> *Privé geweld-Publieke zaak*. Een nota over de gezamenlijke aanpak van huiselijk geweld. Ministerie van Justitie, april 2002  
<sup>2</sup> zie o.a. Aanwijzing Huiselijk Geweld, College van procureurs-generaal Openbaar Ministerie (maart, 2003), Aanpak huiselijk geweld, VNG (2003), Spelregels voor samenwerkingsverbanden huiselijk geweld, NIZW (november 2003), De pleger het huis uit, Verwey-Jonker Instituut (januari, 2003).

<sup>3</sup> Lier, L. van, Vedder, A., & Kors, F. (2003). *Inventarisatie stand van zaken aanpak huiselijk geweld 2003. Resultaten van de inventarisatie stand van zaken huiselijk geweld bij gemeenten, regiopolitie en Openbaar Ministerie*. Den Haag: Ministerie van Justitie

steunpunten huiselijk geweld gemeld. Het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) wilde door middel van een quickscan zicht krijgen op de inrichting en werkwijze van deze advies- en steunpunten en heeft aan stichting *Alexander* de opdracht verleend deze quickscan uit te voeren. Doordat het mogelijk bleek ook een deel van de doelgroep zelf bij het onderzoek te betrekken, heeft de stichting de opdracht graag aanvaard. Het ministerie is op dit moment bezig met het vormgeven van een stimuleringsregeling advies- en steunpunten huiselijk geweld. Hiervoor is, olopend tot 2007, drie miljoen euro uitgetrokken om centrumgemeenten voor vrouwenopvang te stimuleren een advies- en steunpunt tot stand te laten komen of bestaande advies- en steunpunten uit te breiden.

Deze rapportage is een weergave van de resultaten van het onderzoek. Het doel hiervan is:

*Het in kaart brengen van de bestaande advies- en steunpunten op een zodanige wijze dat bruikbare praktijkvoorbeelden helder naar voren komen.*

Het rapport start met een analyse van succes- en risicofactoren. Hierin zijn alle resultaten van het onderzoek verwerkt. Vervolgens komen kort de vraagstelling en onderzoeksopzet aan bod, waarna een algemene beschouwing wordt gegeven van de onderzochte advies- en steunpunten huiselijk geweld. In dit hoofdstuk zijn ook de uitkomsten beschreven van de panelgesprekken die zijn gehouden met vrouwen in de vrouwenopvang. In het laatste hoofdstuk zijn suggesties geformuleerd voor initiatiefnemers die een advies- en steunpunt huiselijk geweld willen oprichten. Bestaande advies- en steunpunten kunnen eveneens hun voordeel doen met de suggesties. De bijlagen bevatten korte beschrijvingen van de geïnterviewde advies- en steunpunten huiselijk geweld en interviewleidraden voor de telefonische interviews en de panelgesprekken.

#### **Definiëring advies- en steunpunt huiselijk geweld**

Gebleken is dat verschillende 'advies- en steunpunt huiselijk geweld' verschillende namen gebruiken. Soms noemt men zich een 'advies- en meldpunt huiselijk geweld', 'meld- en adviespunt huiselijk geweld', 'telefonische hulp- en advieslijn' of 'advies- en meldpunt Veilig Huis'. Om de leesbaarheid van het rapport ten goede te laten komen is gekozen om de term 'advies- en steunpunten huiselijk geweld' te gebruiken als er in algemene termen over wordt geschreven, en de specifieke namen te hanteren als er over de individuele advies- en steunpunten wordt gesproken. Op het moment van het schrijven van dit rapport was het ministerie van VWS bezig met het ontwerpen van een stimuleringsregeling advies- en steunpunten huiselijk geweld. Aangezien in deze stimuleringsregeling de term 'advies- en steunpunten huiselijk geweld' wordt gebruikt, is ook in dit rapport gekozen voor deze term.

## 2. Succes- en risicofactoren

Zowel de interviews, de bezoeken aan de advies- en steunpunten en de deskresearch leverden veel bruikbare informatie op. De informatie is niet geschikt om een blauwdruk te geven hoe het ideale advies- en steunpunt huiselijk geweld er uit zou moeten zien. Juist rekening houden met de lokale situatie, de netwerken en kennis die daar aanwezig is, kenmerkt een belangrijke succesfactor van een advies- en steunpunt. Het doel van deze quickscan is wel om door middel van de ervaringen van bestaande advies- en steunpunten anderen te inspireren en te stimuleren een goed functionerend advies- en steunpunt op te richten of verder te ontwikkelen.

Om aan dit doel te voldoen is gekozen om de rapportage te beginnen met de analyse van succes- en risicofactoren. Op deze manier krijgen geïnteresseerden direct handvatten aangereikt die hen kunnen helpen bij het vormgeven van een advies- en steunpunt huiselijk geweld.

Alle informatie in ogenschouw genomen kunnen er namelijk centrale elementen genoemd worden die bijdragen aan het succesvol zijn van een advies- en steunpunt huiselijk geweld en centrale elementen die valkuilen kunnen zijn voor startende advies- en steunpunten. Deze centrale elementen zijn gebaseerd op de ervaring en ontwikkeling van de onderzochte advies- en steunpunten en op de wensen en ervaringen van de geïnterviewde vrouwen in de vrouwenopvang. Hieronder staan de succes- en risicofactoren beschreven.

### 2.1 Succesfactoren

#### *Laagdrempeligheid*

Alle advies- en steunpunten huiselijk geweld stellen dat slachtoffers moeilijk naar buiten treden met hun problemen. Niet alleen melden zij zich niet bij de politie, ook zoeken zij relatief weinig contact met de hulpverlening. De geïnterviewde vrouwen in de vrouwenopvang geven aan dat het een enorme stap is de situatie te doorbreken en hulp te gaan vragen. Een advies- en steunpunt huiselijk geweld dient daarom laagdrempelig en op een eenvoudige manier te benaderen zijn. Dit kan bereikt worden door een goede bekendheid van het advies- en steunpunt te organiseren, zodat men weet waar naar toe gebeld kan worden. Ook is het van belang dat mensen anoniem kunnen bellen om advies in te winnen, zonder dat zij bang hoeven te zijn dat er de volgende dag hulpverleners of agenten aan de deur staan. De laagdrempeligheid heeft als belangrijkste doel het bereiken van een zo groot mogelijke doelgroep.

#### *Brede doelgroep*

Bij het onderwerp huiselijk geweld zijn vier belangrijke doelgroepen naar voren gekomen. Dit zijn slachtoffers, plegers, omstanders en professionals. Een advies- en steunpunt huiselijk geweld moet open staan voor deze vier doelgroepen. Elk van deze vier biedt een eigen specifieke ingang in de aanpak van huiselijk geweld. Het beeld dat alleen de slachtoffers als doelgroep gezien worden, is gezien de ontwikkelingen rondom daderhulpverlening door alle partijen losgelaten. Door het advies- en steunpunt bereikbaar te maken voor deze vier doelgroepen kan het een centrale functie vervullen in de aanpak van huiselijk geweld. Het is van belang dat een advies- en steunpunt in de publiciteit en PR aangeeft voor de brede doelgroep bereikbaar te zijn. Dit heeft ook consequenties voor de aanhaking en inbedding bij bestaande organisaties die al een bepaalde doelgroep en imago hebben, zoals organisaties voor vrouwenopvang of de GG & GD. Alle (nog op te richten) advies- en steunpunten moeten actie ondernemen om de brede doelgroep te kunnen bereiken. De verschillende specifieke groepen vragen om een andere benaderingswijze en zullen zich door een andere boodschap aangesproken voelen.

#### *Telefonische bereikbaarheid en mogelijkheid voor face to face gesprekken*

De werkwijze van de onderzochte advies- en steunpunten kenmerkt zich door telefonische bereikbaarheid en (in vijf gevallen) de mogelijkheid voor face to face gesprekken. De telefonische bereikbaarheid is het eerste contact dat de 'gebruikers' hebben met het advies- en steunpunt. Het is daarom van belang om goed te overwegen hoe bereikbaar het advies- en steunpunt kan en wil zijn. De geïnterviewde vrouwen gaven heel duidelijk aan dat toen

zij eenmaal de stap hadden genomen om te bellen, zij het niet prettig hadden gevonden als zij een antwoordapparaat hadden getroffen.

De face to face gesprekken worden door de vijf advies- en steunpunten gebruikt om de situatie van de beller te verduidelijken en 'alles eens op een rijtje te zetten'. Ook is duidelijk geworden dat een groot deel van de allochtone doelgroep niet zelf het eerste contact legt met het advies- en steunpunt, dit gebeurt vaak door familie of kennissen. Het aanbod om 'langs te komen' is iets waar de allochtone doelgroep wel gebruik van maakt. Dit verklaart deels het succes van de ambulante steunpunten die het Meldpunt Vrouwenopvang Amsterdam heeft ontwikkeld. Deze zijn primair gericht op de allochtone doelgroep.

#### *Garantie afspraken wat betreft vervolghulpverlening*

De zeven advies- en steunpunten huiselijk geweld zien zichzelf als een 'frontoffice'. Zij fungeren als toegang tot eventuele vervolghulpverlening. Een functie die vaak wordt aangeduid als 'de spin in het web'. De vervolghulpverlening (backoffice) kan alleen op een succesvolle manier van start gaan als deze niet wordt gehinderd door wachtlijsten. Door middel van het maken van 'garantieafspraken' kan een advies- en steunpunt zorg dragen voor een vlotte verwijzing. Dit concept wordt ook door de geïnterviewde vrouwen ondersteund. Als bijvoorbeeld een slachtoffer heeft besloten dat er écht iets aan de situatie moet veranderen, is het van groot belang dat de actie ook snel kan plaatsvinden.

#### *Afgestemd op eigen regio/werkgebied*

De quickscan maakt duidelijk dat de zeven advies- en steunpunten huiselijk geweld verschillen in opzet en uitvoering. Hier zijn allerlei redenen voor aangegeven zoals financiën, ontstaansgeschiedenis, aanhaking en inbedding. Een advies- en steunpunt moet afgestemd zijn op het gebied waarvoor het werkzaam is. Blijf Zeeland geeft aan een groot werkgebied (de provincie) te hebben met een relatief kleine populatie. Dit bepaalt mede de wijze waarop hun aanbod is ingericht. Hier tegenover staat het Meldpunt Vrouwenopvang Amsterdam met een duidelijk grotere populatie, waardoor een andere aanpak wordt gehanteerd.

#### *Centrale functie van een advies- en steunpunt*

Een advies- en steunpunt huiselijk geweld heeft een centrale functie, voor zowel burgers die advies of hulp willen als voor professionals en verwijzers. Deze centrale functie is vergelijkbaar met die van het AMK. Ook daar bellen dezelfde doelgroepen naar toe. De centrale functie, eerder 'spin in het web' genoemd, maakt van een advies- en steunpunt een soort kennis- en adviescentrum. Het is overigens niet zo dat een advies- en steunpunt alle noodzakelijke kennis zelf in huis moet hebben. Wel moeten zij kunnen verwijzen naar de organisaties waar specifieke hulp en kennis aanwezig is. Tevens moeten zij een rol hebben in het begeleiden van alle doelgroepen om die specifieke hulp en kennis snel te kunnen halen. Bij de oprichting van advies- en steunpunten is het van belang om deze centrale functies goed vorm te geven. Dit komt eerdere succesfactoren zoals laagdrempeligheid, een brede doelgroep en samenwerking met andere organisaties alleen maar ten goede.

#### *Mogelijkheid eigen taal*

Het Meldpunt Vrouwenopvang Amsterdam heeft de meeste ervaring met de allochtone doelgroep. Dat is ook logisch, aangezien het aanbod primair op hen gericht was. Andere advies- en steunpunten hebben aangegeven speciale aandacht te (gaan) besteden aan deze doelgroep. Een belangrijk hulpmiddel hierbij kan zijn dat de mogelijkheid bestaat om in de eigen taal te kunnen spreken. In Amsterdam zijn daarom spreekuren in het Turks en Arabisch ontwikkeld. Op het gebied van foldermateriaal hebben alle zeven advies- en steunpunten aandacht voor de allochtone doelgroep. De folders zijn beschikbaar in diverse talen en ook op websites staan onderdelen in andere talen vermeld.

## **2.2 Risicofactoren**

#### *Geen backoffice aanwezig*

Het is af te raden 'zomaar' een advies- en steunpunt huiselijk geweld op te richten. Het heeft immers geen zin om een 'voorkeur' te regelen als er geen vervolg plaats kan vinden. Vanuit de interviews met de advies- en steunpunten komt naar voren dat zij langere tijd bezig zijn geweest met de oprichting en inbedding voordat zij daadwerkelijk operationeel waren. Gezien de huidige ontwikkeling spreken de advies- en steunpunten huiselijk geweld wel hun angst uit dat gemeenten advies- en steunpunten gaan oprichten zonder verder een backoffice te organiseren. Het advies- en steunpunt kan op deze wijze nooit de 'spin in het web' functie vervullen.

### *Geen structurele middelen*

De zeven advies- en steunpunten worden op verschillende manieren gefinancierd. Vier van hen zijn gefinancierd op tijdelijke basis. Gezien de wens van de overheid om een landelijk dekkend netwerk huiselijk geweld te ontwikkelen, is het ontbreken van structurele middelen een duidelijke risicofactor. De vraag 'wie gaat dat betalen' leidt vaak tot vertraging of zelfs opheffing van een project. Het ministerie van VWS is bezig met het ontwerpen van een stimuleringsregeling advies- en steunpunten huiselijk geweld. Dit biedt centrumgemeenten voor vrouwenopvang de mogelijkheid om een advies- en steunpunt op te richten of te verbeteren én het leidt uiteindelijk tot structurele financiering.

### *Vertraging in hulpverlening als gevolg van meerdere intakes*

De bevoegdheden van de onderzochte advies- en steunpunten zijn beperkt tot hun eigen activiteiten. De gevoerde gesprekken mogen niet dienen als intake voor een andere organisatie. De geïnterviewde vrouwen geven aan dat het herhaaldelijk moeten vertellen van hun verhaal voordat hulpverlening op gang komt, vermoeiend en demotiverend is. Als alle betrokken organisaties vast blijven houden aan de eigen intakeprocedure, zal dit leiden tot een vertraging in vervolghulp. Hierdoor bestaat het risico dat een deel van de doelgroep zal afhaken voordat hulpverlening is gestart. Het is begrijpelijk dat organisaties een eigen inschatting moeten maken of zij in de (hulp)vraag van de beller kunnen voorzien. In de ontwikkeling van samenwerkingsafspraken zal zeker gekeken moeten worden of intakeprocedures niet beter en vooral sneller op elkaar aan kunnen sluiten.

### *Grote pool werkers voor 24 uur bereikbaarheid*

Het 24 uur bereikbaar zijn voor bellers vraagt om een grote pool van werkers. Mensen die terugbellen hebben weinig kans om dezelfde werker aan de telefoon te krijgen. Ook dit betekent een herhaling van het verhaal voor de beller. Daarnaast geven de advies- en steunpunten die ervaring hebben met een grote pool van werkers aan dat er op deze manier geen specifieke expertise wordt opgebouwd. Het ligt in de verwachting dat als werkers meer ervaring krijgen in het verzorgen van de 24 uur bereikbaarheid voor een advies- en steunpunt, er expertise rondom huiselijk geweld zal worden opgebouwd. Een andere mogelijke manier is het inschakelen van een selecte groep werkers op basis van piketdienst. Deze selecte groep werkers kan door de grotere pool geconsulteerd worden. Ook zouden medewerkers een training voor deskundigheidsbevordering kunnen doorlopen.

### *Antwoordapparaat*

Aan het werken met een antwoordapparaat zitten risico's verbonden. Zo is het niet controleerbaar of bellers inderdaad terugbellen op de tijdstippen die op het antwoordapparaat worden voorgesteld. Ook is het niet controleerbaar welke bellers geen boodschap inspreken. De geïnterviewde vrouwen waren zeer duidelijk over dit onderwerp. Een antwoordapparaat zou door hen niet zijn ingesproken. Het bellen naar het advies- en steunpunt is al een grote stap. Ook al kunnen zij zelf veilige belmomenten afspreken, dan nog overheerst de angst om ontdekt te worden door de (ex)partner.

### 3. Vraagstelling en onderzoeksopzet

#### 3.1 Vraagstelling

Het ministerie van VWS heeft gevraagd om een beschrijving van de elf advies- en steunpunten huiselijk geweld die uit de inventarisatie van 2003 naar voren zijn gekomen. Daarnaast wil het ministerie door middel van goede praktijkvoorbeelden ondersteuning bieden aan andere gemeenten en/of organisaties die advies- en steunpunten zouden willen oprichten. Deze praktijkvoorbeelden zijn gebaseerd op een sterke en zwakte analyse van de onderzochte advies- en steunpunten.

Bovenstaande leidt tot de volgende onderzoeksopdracht:

- *Breng de organisatorische vormgeving en werkwijze van de bestaande advies- en steunpunten huiselijk geweld in beeld (voortgekomen uit de inventarisatie van 2003).*
- *Beschrijf kort vanuit de optiek van eventuele gebruikers (slachtoffer/plegers) waar zij vinden dat een advies- en steunpunt aan moet voldoen, zodat zij er zelf gebruik van zouden maken of zouden hebben gemaakt.*
- *Maak een sterke en zwakte analyse van deze advies- en steunpunten.*

#### 3.2 Doelstelling

We hanteren de term quickscan om aan te geven dat bovenstaande onderzoeksvragen niet door middel uitgedrukt onderzoek beantwoord zijn. Het is daarom niet mogelijk en bovendien niet wenselijk een blauwdruk te formuleren voor het optimale advies- en steunpunt huiselijk geweld. Inbedding in de lokale situatie en samenwerking tussen organisaties maken dat ieder advies- en steunpunt eigen keuzen dient te maken voor de inrichting en werking van advies- en steunpunten. Wel kan gebruik gemaakt worden van de ervaringen van al opgerichte advies- en steunpunten huiselijk geweld.

In de quickscan staat een beschrijving op basis van ervaringen én de organisatorische structuur van de advies- en steunpunten centraal. Een dergelijke beschrijving kan anderen inspireren en steunen (mede door de op handen zijnde stimuleringsregeling) om advies- en steunpunten huiselijk geweld op te richten.

#### 3.3 Onderzoeksopzet en uitvoering

##### *Deskresearch*

In de inventarisatie van 2003 gaven elf gemeenten aan een advies- en steunpunt huiselijk geweld te hebben. Dit betroffen de gemeenten Almelo, Delft, Dordrecht, Haarlem, Heerlen, Maastricht, Rotterdam, Utrecht, Vlissingen, Zaanstad en Zwolle. De deskresearch heeft zich gericht op informatie met betrekking tot deze elf advies- en steunpunten huiselijk geweld en de wijze waarop ze zijn ingericht. Een quickscan is een momentopname. De ontwikkelingen gaan snel en in deze quickscan zijn recent opgerichte advies- en steunpunten huiselijk geweld niet meegenomen.

Vervolgens is telefonisch contact gelegd met de elf advies- en steunpunten huiselijk geweld om afspraken te maken voor de telefonische interviews. Aan hen is gevraagd om aanwezige documenten op te sturen. Daarnaast zijn de gegevens uit de inventarisatie van 2003 beschikbaar gesteld door het ministerie van Justitie.

De deskresearch heeft de basis gevormd voor de interviewleidraad die gebruikt is in de telefonische interviews met de advies- en steunpunten huiselijk geweld (zie **bijlage 1**).

*Telefonische interviews steunpunten huiselijk geweld.*

De telefonische interviews zijn gehouden met contactpersonen van de betreffende gemeenten die de benodigde informatie over het advies- en steunpunt konden geven (bijvoorbeeld aandachtsfunctionarissen huiselijk geweld of coördinatoren van het advies- en steunpunt). De vraag aan hen was of zij medewerking wilden verlenen aan een telefonisch interview. Waar mogelijk is hier direct een afspraak voor gemaakt. Zij hebben vooraf een itemlijst ontvangen, zodat zij zich konden voorbereiden op het interview.

De eerste contacten hebben uitgewezen dat zes van de elf advies- en steunpunten huiselijk geweld daadwerkelijk operationeel waren. De andere vijf waren niet operationeel tijdens de onderzoeksperiode omdat de organisaties waar het advies- en steunpunt bij was aangehaakt in een reorganisatie verkeerden, of omdat het advies- en steunpunt nog in oprichting was.

Hiernaast heeft er een telefonisch interview plaatsgevonden met Vrouwenopvang Amsterdam. Deze heeft ambulante steunpunten huiselijk geweld en een telefonische hulplijn ontwikkeld, die functioneren als een advies- en steunpunt huiselijk geweld.

Vervolgens zijn bij een aantal advies- en steunpunten huiselijk geweld diepte-interviews afgenomen. Gezien het aantal operationele advies- en steunpunten is in overleg met het ministerie van VWS besloten om dit te beperken tot drie diepte-interviews bij advies- en steunpunten die verschilden in opzet, structuur en/of uitvoering. De drie advies- en steunpunten zijn geselecteerd op specifieke kenmerken, te weten:

- Het aantal jaren dat het advies- en steunpunt huiselijk geweld operationeel is.
- De ervaring die het advies- en steunpunt huiselijk geweld heeft opgedaan met hun specifieke werkwijze.
- Het gebied waar het advies- en steunpunt huiselijk geweld werkzaam voor is (stad, regio of provincie).
- De grootte van de populatie van het werkgebied van het advies- en steunpunt huiselijk geweld.

#### *Diepte-interviews bij drie advies- en steunpunten huiselijk geweld*

De diepte-interviews zijn bij de drie geselecteerde advies- en steunpunten huiselijk geweld op locatie uitgevoerd. Diepte-interviews zijn een meer kwalitatieve benadering van het onderwerp, waarbij er meer aandacht is voor 'het verhaal' achter de feiten. In deze interviews lag de focus op het naar voren halen van specifieke (leer)aspecten van de advies- en steunpunten huiselijk geweld. Daarom waren de diepte-interviews gericht op het toetsen van het beeld dat uit de telefonische interviews naar voren is gekomen en op het verkrijgen van een meer kwalitatieve invulling van hoe 'het beleid nu in de praktijk werkt'.

Met de volgende drie advies- en steunpunten huiselijk geweld zijn diepte-interviews gehouden:

- Advies- en meldpunt huiselijk geweld Haarlem<sup>4</sup>;
- Telefonische hulp- en advieslijn Blijf Zeeland;
- Advies- en meldpunt huiselijk geweld Zuid-Limburg.

Op basis van de telefonische interviews en in overleg met het ministerie van VWS en Transact, zijn de volgende elementen geformuleerd voor de verdiepende interviews:

- Het navragen van specifieke aspecten uit het telefonische interview.
- Het formuleren van tips welke de advies- en steunpunten huiselijk geweld zouden meegeven aan nog op te richten advies- en steunpunten.
- Het achterhalen wat wel en wat niet werkt bij het vormgeven van een advies- en steunpunt huiselijk geweld.
- De toekomstvisie van het advies- en steunpunt, wat betreft: positionering, financiën, taken en dergelijke.
- De specifieke acties die de advies- en steunpunten huiselijk geweld uitvoeren om de allochtone doelgroep te bereiken.

---

<sup>4</sup> Als gevolg van de regionalisering zal het Advies- en meldpunt huiselijk geweld Haarlem 'Advies- en meldpunt huiselijk geweld Kennemerland' gaan heten. Tijdens de onderzoeksperiode was de naam (nog) Advies- en meldpunt Haarlem en vanwege deze naamsbekendheid, zal deze term in het rapport worden gehanteerd.

*Twee panels met vrouwen in de vrouwenopvang*

Wat verwachten 'mogelijke gebruikers' van een advies- en steunpunt huiselijk geweld? Wanneer nodigt een advies- en steunpunt uit om contact op te nemen als er sprake is van huiselijk geweld? En wanneer juist niet, wat vormt bijvoorbeeld een drempel voor dat vaak moeilijke eerste contact? Op welke wijze moet volgens mogelijke gebruikers een advies- en steunpunt worden ingericht zodat het 'gebruiksvriendelijk' wordt? En nog een andere belangrijke vraag: zou het contact met een advies- en steunpunt een verschil in hun situatie hebben gemaakt?

Door middel van een participatieve onderzoeksvorm is een eerste aanzet gedaan een antwoord te formuleren op deze vragen. Er hebben twee panelgesprekken plaatsgevonden met vrouwen die in de vrouwenopvang verblijven. Alle geïnterviewde vrouwen hadden ervaring met huiselijk geweld. Het is belangrijk om te vermelden dat de informatie verkregen uit deze panels van een specifieke doelgroep afkomstig is. De vrouwen zitten niet meer in de geweldssituatie en hebben al hulp gezocht én gekregen. Een panel met daders heeft als gevolg van planningsproblemen binnen de daderbehandeling en de looptijd van het onderzoek niet plaatsgevonden. Binnen deze quickscan is dus een beperkte doelgroep betrokken. Het is aan te bevelen om in een vervolgonderzoek de ruimte te creëren om een bredere doelgroep te betrekken. Op deze wijze kunnen de ideeën, ervaringen en wensen van plegers, omstanders en vrouwen die niet in een opvang zitten, naar voren gebracht worden. Met deze informatie kunnen advies- en steunpunten hun aanbod en werkwijze afstemmen op alle mogelijke gebruikers van een advies- en steunpunt.

## 4. Resultaten van de zeven advies- en steunpunten huiselijk geweld

### 4.1 Korte algemene beschouwing

In totaal zijn er binnen deze quickscan zeven advies- en steunpunten huiselijk geweld onderzocht. De ontwikkeling en bestaansgeschiedenis van deze advies- en steunpunten is relatief kort; men is gemiddeld genomen drie jaar als advies- en steunpunt actief. Er is tevens een behoorlijke diversiteit zichtbaar in de ontstaansgeschiedenis van de advies- en steunpunten. Gemiddeld genomen is men een jaar bezig geweest met de voorbereiding voor de opzet van een advies- en steunpunt. De zeven advies- en steunpunten huiselijk geweld zijn het sluitstuk van een intensieve oprichtingsfase, waarin samen is gewerkt met de betrokken organisaties. De opzet en de reikwijdte van de zeven advies- en steunpunten varieert, net als de organisatie waarbij zij zijn aangehaakt of ingebed.

Uit de interviews blijkt dat er frequent van het aanbod van advies- en steunpunten gebruik wordt gemaakt en dat men in ontwikkeling is om goede oplossingen te zoeken voor bestaande of verwachte knelpunten.

De advies- en steunpunten huiselijk geweld laten zich als volgt onderverdelen:

- Advies- en steunpunten huiselijk geweld zijn 24 uur bereikbaar zonder doorschakeling naar een andere organisatie.
- Advies- en steunpunten huiselijk geweld zijn tijdens kantooruren bereikbaar en na kantooruren doorgeschakeld naar een telefonische hulpdienst van een andere organisatie.
- Advies- en steunpunten huiselijk geweld zijn tijdens kantooruren bereikbaar en na kantooruren doorgeschakeld naar een antwoordapparaat.

Hieronder een schematisch weergave<sup>5</sup> van de advies- en steunpunten volgens bovenstaande ordening

**Vorm:**

Het advies- en steunpunt huiselijk geweld is 24 uur bereikbaar zonder doorschakeling naar een andere organisatie.

**Waar:**

Advies- en meldpunt huiselijk geweld Zuid-Limburg,  
Telefonische hulp- en advieslijn 'Blijf Zeeland'  
Advies- en meldpunt Veilig Huis (Utrecht)  
Meldpunt Vrouwenopvang Amsterdam

**Werkgebied:**

Westelijke Mijnstreek, Maastricht Heuvelland en Parkstad (Zuid-Limburg)  
Provincie Zeeland  
Gemeente Utrecht  
Amsterdam, Flevoland, Amstelveen, Diemen

**Uitvoerende organisatie:**

Stichting Telefonische Hulpverlening Limburg  
Stichting Blijf van m'n Lijf Zeeland  
Vrouwenopvang Utrecht  
Vrouwenopvang Amsterdam

**Aanbod:**

- telefonische hulp- en advieslijn
- persoonlijke gesprekken met maatschappelijk werker (op afspraak)
- verwijzing naar andere hulpverlenende instanties
- ambulante steunpunten in de wijk (alleen door Vrouwenopvang Amsterdam)

**Vorm:**

Het advies- en steunpunt is tijdens kantooruren bereikbaar en na kantooruren doorgeschakeld naar een telefonische hulpdienst van een andere organisatie.

<sup>5</sup> Voor een gedetailleerde weergave per advies- en meldpunt huiselijk geweld, zie **bijlage 2**.

<p><b>Waar:</b> Meld- en adviespunt huiselijk geweld Delft</p> <p><b>Werkgebied:</b> Gemeente Delft</p> <p><b>Uitvoerende organisatie:</b> Algemeen Maatschappelijk Werk</p> <p><b>Aanbod:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- telefonische hulp- en advieslijn</li> <li>- persoonlijke gesprekken met maatschappelijk werker (op afspraak)</li> <li>- verwijzing naar (andere) hulpverlenende instanties</li> </ul>
---

<p><b>Vorm:</b> Het advies- en steunpunt is tijdens kantooruren bereikbaar en na kantooruren doorgeschakeld naar een antwoordapparaat.</p> <p><b>Waar:</b> Meld- en adviespunt huiselijk geweld Zuid-Holland Zuid (Dordrecht), Advies- en meldpunt huiselijk geweld Haarlem</p> <p><b>Werkgebied:</b> Regio Zuid-Holland Zuid (Dordrecht), Regio Zuid Kennemerland (Haarlem)</p> <p><b>Uitvoerende organisatie:</b> Vrouwenopvang Dordrecht Stichting Maatschappelijke Dienstverlening (Haarlem)</p> <p><b>Aanbod:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- telefonische hulp- en advieslijn</li> <li>- verwijzing naar andere hulpverlenende instanties</li> </ul>
---

#### 4.2 Oprichting en ontwikkeling

De ontwikkeling van een advies- en steunpunt huiselijk geweld duurde bij alle zeven advies- en steunpunten een jaar of langer. Bij twee van hen waren er direct aanwijsbare aanleidingen om te starten, namelijk vrouwen die door hun partners waren vermoord en een signalering dat vrouwen die met huiselijk geweld in aanraking kwamen relatief snel de vrouwenopvang verlieten en teruggingen naar hun partner. Twee advies- en steunpunten geven aan dat het beleidsontwikkelingen waren die de feitelijke oprichting van een advies- en steunpunt huiselijk geweld in gang hebben gezet. De zeven advies- en steunpunten zijn momenteel tussen de een en vijf jaar operationeel. Op de volgende pagina volgt een schematisch overzicht van de oprichting van de advies- en steunpunten.

Advies- en steunpunt	Jaar ontstaan	Jaar operationeel	Aanleiding
Amsterdam	1990	1999 steunpunt 2004 aanbod alle stadsdelen	Preventievoorstel aan de gemeente.
Delft	2001	2002 (februari)	
Zuid-Holland Zuid (Dordrecht)	2002	2003	

Haarlem	1997	2000 (september)	Moord op vrouwen uit de opvang
Utrecht	1998	2002 (januari)	Samenwerking vrouwenopvang en politie
Zeeland	1999	2000 (maart)	Signalering in vrouwenopvang van vrouwen die teruggingen naar hun partner en relatief snel de vrouwenopvang verlieten.
Zuid-Limburg	1999	1999 (1 <sup>e</sup> regio) 2000 (2 <sup>e</sup> regio)	Onderzoek Intomart 1997 Ervaringen vanuit vrouwenopvang 25 jaar bestaan Blijf huis

Drie advies- en steunpunten hebben een officiële opening georganiseerd. Het Meld- en adviespunt huiselijk geweld in Zuid-Holland Zuid (Dordrecht) had op de opening ongeveer 110 aanwezigen van verschillende organisaties. Aan alle gasten werd gevraagd een SMS te sturen naar een vriend, familielid of kennis om de bekendheid van het Meld- en adviespunt als een olievlek te verspreiden. Deze actie is als effectief ervaren voor de bekendheid van het Meld- en adviespunt.

#### *Noodzakelijke voorwaarden*

Volgens de zeven advies- en steunpunten zijn verschillende voorwaarden noodzakelijk om een adviespunt op te (kunnen) richten. Samengevat komen deze voorwaarden op het volgende neer:

- Een plan van aanpak voor de concrete inrichting van een advies- en steunpunt huiselijk geweld; o.a. telefoonlijn, personeel, (kantoor) adres en dergelijke.
- Voldoende financiële middelen om het advies- en steunpunt operationeel te kunnen laten zijn.
- Aanwezige deskundigheid met betrekking tot de problematiek huiselijk geweld bij de uitvoerders. Indien noodzakelijk moet hier een training voor georganiseerd worden.
- Het advies- en steunpunt moet bekend worden bij het publiek.
- De betrokken organisaties moeten gezamenlijk de zelfde doelstelling nastreven.

**Een advies- en steunpunt huiselijk geweld is niet iets wat 'zomaar' opgericht kan worden. De ervaring leert dat betrokkenen een jaar of langer bezig zijn met oprichting en inbedding van een advies- en steunpunt. Een officiële opening helpt om het advies- en steunpunt te introduceren en de bekendheid te verspreiden.**

### **4.3 Doelstelling van de advies- en steunpunten huiselijk geweld**

De zeven geïnterviewde advies- en steunpunten huiselijk geweld kennen een doelstelling waarin veel overeenkomsten zichtbaar zijn. Samenvattend vormen de volgende drie elementen de kern van de doelstelling van de zeven onderzochte advies- en steunpunten huiselijk geweld:

1. Het stoppen van huiselijk geweld in de leefsituatie van de beller.
2. Het bieden van een laagdrempelige advies- en verwijzingsfunctie voor alle betrokkenen bij huiselijk geweld (slachtoffers, plegers, omstanders en professionals).
3. Het bevorderen van de deskundigheid bij anderen over het onderwerp huiselijk geweld door middel van het geven van voorlichting aan zowel organisaties als personen.

Ook komen onder de zeven advies- en steunpunten huiselijk geweld nadere uitwerkingen van de doelstellingen voor. Enkele opvallende uitwerkingen zijn:

- Het geweld laten stoppen bij vrouwen die thuis gevaar lopen, zonder dat zij daarbij het huis moeten verlaten.
- Het vergroten van zicht op de omvang van huiselijk geweld door registratie.
- Bij aanwezigheid van kinderen in de geweldssituatie wordt het Advies- en Meldpunt Kinder mishandeling (AMK) ingeschakeld vanwege de uitgebreidere mogelijkheden die daar zijn, zoals het instellen van een onderzoek.

De zeven advies- en steunpunten geven aan dat hun doelstelling in de periode van ontwikkeling en uitvoering hetzelfde is gebleven en dat hun overtuiging in de zinvolheid van deze doelstelling is versterkt. Er zijn daadwerkelijk (zichtbare) resultaten van het aanbod, bijvoorbeeld een toename van het aantal telefoontjes of een

toename van het aantal organisaties dat contact legt voor informatie of samenwerking. Alle advies- en steunpunten zeggen dat zij hun doelstelling behalen. Zij baseren zich hierbij op het feit dat er frequent gebruik wordt gemaakt van hun aanbod en zij dus voorzien in een behoefte.

Zo geeft het Meldpunt Vrouwenopvang Amsterdam aan dat van de vrouwen die te maken hebben met huiselijk geweld én hier hulp of advies voor zoeken, nog maar 20% gebruik hoeft te maken van de opvangmogelijkheden buitenshuis. In de overige situaties is een ander type oplossing mogelijk (bijvoorbeeld: onderdak bij familie, gesprekken om het geweld te laten stoppen, pleger die tijdelijk het huis uit gaat).

Het Meld- en adviespunt Zuid-Holland Zuid (Dordrecht) geeft de doelstelling 'voorkomen en stoppen van huiselijk geweld' onder andere vorm door middel van voorlichting. Een communicatiegroep Huiselijk Geweld verzorgt de publiciteit en de voorlichting van het Meld- en adviespunt. Op het gebied van voorlichting heeft het Meld- en Adviespunt een aantal concrete stappen gezet. Zo heeft het Meld- en adviespunt een eigen logo en zijn er 15.000 folders gedrukt (waarvan de helft al is verzonden). De communicatiegroep zorgt ook voor regelmatige persberichten in huis-aan-huis bladen en regionale kranten. Het Meld- en adviespunt staat tevens vermeld in de regionale telefoongids. Daarnaast is een mailing naar alle voorlichters en huisartsen in de regio verstuurd.

Het Advies- en meldpunt huiselijk geweld Zuid-Limburg geeft aan de doelstelling enigszins te willen bijstellen. Naast het werken met vrijwilligers aan de telefoon, wil het advies- en steunpunt ook de mogelijkheid hebben om professionals de telefoon te laten bedienen. Het aantal organisaties dat deelneemt aan het netwerk en dus samenwerkingsafspraken maakt over de aanpak van huiselijk geweld is groot. Voor het Advies- en meldpunt Zuid-Limburg is dat een teken dat deelname aan de 'backoffice' én het gezamenlijk aanpakken van huiselijk geweld zinvol is.

**De overheid streeft naar een landelijk dekkend netwerk rondom huiselijk geweld, daar binnen spelen advies- en steunpunten huiselijk geweld een belangrijke rol. Een advies- en steunpunt zal zich richten en afstemmen op de eigen lokale/regionale situatie. Vanuit het oogpunt van een landelijk dekkend netwerk, is enige gelijkheid in functie en aanwezige expertise aan te raden. Om dit te bewerkstelligen kunnen nog op te richten advies- en steunpunten in hun doelstelling de volgende aspecten opnemen:**

- Het stoppen en voorkomen van huiselijk geweld in de leefsituatie van de beller.
- Het bieden van een laagdrempelige advies- en verwijzingsfunctie.
- Het geven van voorlichting om de deskundigheid bij betrokkenen te vergroten.
- Het realiseren en onderdeel zijn van een (regionale) ketenaanpak.

#### 4.4 Doelgroep

De zeven advies- en steunpunten huiselijk geweld richten zich primair op dienst- en hulpverlening aan slachtoffers. Het zijn dan ook vooral slachtoffers die bellen. Zij maken het meeste gebruik van het aanbod van de advies- en steunpunten. Meldpunt Vrouwenopvang Amsterdam is primair gericht op het slachtoffer als doelgroep vanwege de gekozen methodiek die altijd vraagt om betrokkenheid van het slachtoffer, ook bij telefonisch contact vanuit familie, vrienden of burens.

Daarnaast zijn de advies- en steunpunten bereikbaar voor plegers, omstanders (sociaal netwerk, zoals familie en burens) en professionals. De advies- en steunpunten van Delft, Zeeland en Amsterdam hebben enige ervaring met mannelijke slachtoffers (dit betreft een beperkt aantal telefoontjes). De andere vier advies- en steunpunten geven aan dat het merendeel van de slachtoffers die bellen vrouw zijn. Zuid-Holland Zuid (Dordrecht), Zuid-Limburg en Haarlem hebben enige ervaring met plegers. Deze doelgroep blijkt sporadisch gebruik te maken van de advies- en steunpunten.

In de beschrijving van de doelgroepen die gebruik maken van de advies- en steunpunten, komen enkele opvallende zaken naar voren.

Het Meld- en adviespunt Zuid-Holland Zuid (Dordrecht) noemt specifiek dat zij enige ervaring hebben met kinderen (in de leeftijd van 10-12 jaar) die bellen. Het Advies- en meldpunt Zuid-Limburg beschrijft in de voortgangsrapportage dat in 41% van de gesprekken melding werd gemaakt van inwonende minderjarige kinderen die (mede) slachtoffer of getuige zijn geweest van huiselijk geweld.

Het Advies- en meldpunt huiselijk geweld Haarlem noemt specifiek dat vrouwen die naar hen bellen vaak nog geen politiecontact hebben gehad. Het Meldpunt Vrouwenopvang Amsterdam geeft echter aan tot 50% van de verwijzingen bij de ambulante steunpunten van de politie te krijgen.

Aan de advies- en steunpunten is gevraagd een schatting te maken van het percentage van de bovengenoemde vier doelgroepen die contact leggen met de advies- en steunpunten. Het Meldpunt Vrouwenopvang Amsterdam kon dit niet doen omdat, vanuit de gekozen methodiek én oorsprong van het project, het slachtoffer altijd betrokken is (zelfs bij een omstander melding). Dit wordt ook als zodanig geregistreerd. De vijf advies- en steunpunten die wel een schatting geven, zitten redelijk op dezelfde lijn wat betreft percentages slachtoffers, omstanders en professionals. Drie van hen hebben ervaring met plegers van huiselijk geweld die bellen. Vanwege het zeer beperkte aantal telefoontjes zijn deze hieronder niet meegenomen.

Gemiddeld genomen betreft het:

- 50% slachtoffers
- 30% omstanders
- 20% professionals (inclusief vragen betreffende organisatie en/of sociale kaart)

#### **4.5 Waarom bellen de doelgroepen met het advies- en steunpunt?**

##### *Slachtoffers*

De relatie tussen *slachtoffer* en plegger betreft bijna altijd partnerrelaties of ex-partner relaties. Een uitzondering komt voor als het ouderenmishandeling betreft, dan kan het gaan om een huisvriend, buurvrouw of familielid. De motivatie van de slachtoffers om te bellen is volgens de advies- en steunpunten hetzelfde: ze willen weten wat ze kunnen doen om het geweld te stoppen (vaak zonder direct de relatie te willen verbreken). Het kwijt kunnen van hun verhaal wordt ook door alle advies- en steunpunten genoemd. Een opvallend element wat bijna door alle advies- en steunpunten wordt genoemd is dat allochtone slachtoffers van huiselijk geweld vaak niet zélf bellen, maar dit laten doen door familie of kennissen.

##### *Omstanders*

De *omstanders* zijn meestal familieleden of burens. Familieleden zijn vaak getuige van de (fysieke) gevolgen van huiselijk geweld. Bij burens gaat het veelal om geluidsoverlast (ruzie) of het horen van huiselijk geweld (slaan). De motivatie van omstanders om te bellen is dat zij niet meer weten wat ze kunnen doen én zien dat het slachtoffer in hun ogen geen actie onderneemt. Zij maken zich zorgen om het slachtoffer. Omstanders verwachten vaak actie van het advies- en steunpunt, het liefst zien zij dat hulpverleners er op uit te trekken om de situatie aan te pakken.

##### *Professionals*

Verschillende soorten *professionals* nemen contact op met een advies- en steunpunt. Dit zijn onder andere: artsen, politieagenten, hulpverleners, maatschappelijk werkers, medewerkers van de sociale dienst en consultatiebureauverpleegkundigen. Professionals vragen vaak advies voor een cliënt of cliëntsysteem óf vragen algemene informatie in het kader van de sociale kaart. Het gaat meestal om telefoontjes van professionals die als werker in een cliëntsysteem aanwezig zijn waar huiselijk geweld plaatsvindt. De professionals bellen met een advies- en steunpunt om verwijzingsmogelijkheden te verkennen of om advies te krijgen wat zij zelf als professionals in de situatie kunnen doen.

##### *Plegers*

De *plegers* die contact hebben gelegd met een advies- en steunpunt blijken vaak de (ex) partner te zijn van de persoon tegen wie zij gewelddadig zijn geweest. De plegers nemen contact op met een advies- en steunpunt omdat zij zélf vinden dat zij een grens over zijn gegaan. Dit kan voor de ene plegger een eerste echte fysieke

uitbarsting betekenen en voor de andere pleger een ziekenhuisopname van de partner als gevolg van het geweld.

**Bij de oprichting van een advies- en steunpunt huiselijk geweld zou de doelgroep zo breed mogelijk gehouden moeten worden. De (gezamenlijke) aanpak van huiselijk geweld gaat verder dan er 'alleen maar zijn' voor slachtoffers. Uit ervaring blijkt dat ook andere doelgroepen gebruik kunnen en willen maken van de advies- en steunpunten. De volgende categorieën kunnen voor de doelgroep gehanteerd worden:**

- **slachtoffers van huiselijk geweld**
- **plegers van huiselijk geweld**
- **omstanders (sociaal netwerk van slachtoffer en/of pleger)**
- **professionals (zowel hulpverlening als justitiële ketenpartners)**

**De advies- en steunpunten zullen voor de specifieke groepen verschillende manieren moeten gebruiken om hen te bereiken. Plegers en omstanders zullen met een andere boodschap benaderd moeten worden dan slachtoffers en waarschijnlijk ook via andere kanalen. Hoe zijn deze groepen te bereiken en wat zijn de voorwaarden die zij stellen aan een advies- en steunpunt? Vervolgonderzoek is nodig om de behoeften en verwachtingen van plegers en omstanders te peilen.**

#### 4.6 Werkwijze

De advies- en steunpunten beschikken allen over uitgebreide beschrijvingen van hun werkwijze. Deze zijn vaak verwoord in jaarplannen, jaarverslagen of projectplannen. Het zou te ver voeren om alle individuele werkwijzen in deze rapportage te beschrijven. Om uiteindelijk (startende) advies- en steunpunten huiselijk geweld te ondersteunen zijn de gezamenlijke kenmerken van de methodieken van de geïnterviewde advies- en steunpunten samengevat. Zonder de individuele advies- en steunpunten te kort te willen doen, wordt op de volgende pagina een globaal beeld geschetst van wat de onderzochte advies- en steunpunten huiselijk geweld als methodiek hebben gekozen.

Gekozen methodieken:

- Telefonische dienstverlening; het ontvangen van telefoontjes met betrekking tot huiselijk geweld, het aanhoren van het verhaal en het eventueel adviseren hierin. De telefonische dienstverlening is beschikbaar voor slachtoffers, plegers, omstanders en professionals.
- Mogelijkheid voor face to face gesprekken; een beller kan na het telefoontje een afspraak maken voor een persoonlijk gesprek, voor sommige bellers leidt een dergelijk gesprek tot verwijzing naar een hulpverlenende instantie. De persoonlijke gesprekken worden altijd door beroepskrachten uitgevoerd.
- Verwijzen (eventueel met garantieafspraken); zowel in de telefonische gesprekken als in de persoonlijke gesprekken kunnen bellers verwezen worden naar verdere hulpverlening. De advies- en steunpunten bieden ondersteuning in het duidelijk krijgen van de hulpvraag. De ervaring leert dat advies- en steunpunten die convenanten hebben afgesloten, de garantie kunnen geven dat verwijzingen geen hinder ondervinden van een wachtlijst of wachttijd. Een garantieafpraak kan bijvoorbeeld inhouden dat er door de hulpverlening binnen twee werkdagen na het contact met het advies- en steunpunt een afspraak met de cliënt wordt gemaakt.

Bovenstaande kan gezien worden als een soort *basisvorm* van de zeven advies- en steunpunten huiselijk geweld. Afhankelijk van het werkgebied, de populatie, de uitvoerende organisatie en beschikbare financiële middelen is deze basisvorm uitgebreid. Dit geldt voor het Meldpunt Vrouwenopvang Amsterdam en Advies- en meldpunt Veilig Huis (Utrecht).

- Meldpunt Vrouwenopvang Amsterdam heeft *steunpunten in de wijk*; een laagdrempelig ambulante aanbod waar betrokkenen langs kunnen gaan om hulp en advies te krijgen. Vanuit de steunpunten kan verder nog een aanbod worden ontwikkeld gericht op verwijzen en zelfstandig uitgevoerde kortdurende ambulante hulpverlening.
- Advies- en meldpunt Veilig Huis (Utrecht) biedt *casemanagement*; de casemanager voert de regie over een (complexe) casus. De casemanager houdt zicht op de voortgang van de casus, is betrokken bij een actieve

verwijzing en kan bijvoorbeeld de hulpverlening afsluiten als een cliënt gebruik maakt van het aanbod van een andere organisatie. Het kan ook tot de mogelijkheden behoren van een casemanager om nazorg te bieden, bijvoorbeeld na een bepaalde tijd contact opnemen om aan de cliënt de stand van zaken te vragen.

#### 4.7 Bereikbaarheid

De bereikbaarheid van de diverse advies- en steunpunten varieert. Dit heeft te maken met de organisatorische inbedding, bijvoorbeeld of het adviespunt aangehaakt is bij een organisatie die 24 uur personeel in dienst heeft of bij een telefonische hulpdienst. De centrale vraag betreffende bereikbaarheid is of het advies- en steunpunt huiselijk geweld 24 uur (telefonisch) bereikbaar is. Indien dit niet het geval is, hoe is dan de bereikbaarheid buiten de openingstijden geregeld?

Hieronder staan de diverse vormen van bereikbaarheid beschreven. Onder de kopjes staan overwegingen van de advies- en steunpunten weergegeven waarom zij voor een bepaalde bereikbaarheid hebben gekozen.

##### *24 uur bereikbaar:*

- Tijdens kantoor tijden (8.30/9.00 – 17.00 uur) krijgen bellers een (maatschappelijk) werker aan de telefoon. Ook komt het voor dat de lijn 24 uur bemand wordt door personeel van een telefonische hulpdienst.
- Na kantoor tijden (indien van toepassing) is de telefoonlijn doorgeschakeld, bijvoorbeeld naar:
  - o Alarmnummer van vrouwenopvang
  - o Avonddienst van vrouwenopvang
  - o Telefonische hulpdienst
  - o Vrouwenopvang: de aanwezige vrouwen nemen de telefoon op bij afwezigheid van personeel
  - o Antwoordapparaat

De Telefonische hulp- en advieslijn van Blijf Zeeland is gestart met geregleerde spreekuren. Tijdens deze spreekuren bedienende hulpverleners de telefoon. De ervaring liet zien dat er tijdens de spreekuren weinig werd gebeld en de telefoon ging zodra het spreekuur voorbij was. Ook werd er veel 's avonds gebeld. Blijf Zeeland heeft gekozen om de telefoonlijn continu door te schakelen naar het Blijf van m'n Lijf huis. Vanaf 's ochtends tot half acht 's avonds krijgen bellers een hulpverlener aan de telefoon. Daarna nemen vrouwen in het Blijf van m'n Lijf huis de telefoon aan en verwijzen (eventueel) naar de volgende ochtend als de beller een hulpverlener wil spreken of advies met betrekking tot huiselijk geweld wil. De vrouwen die de telefoon opnemen, hebben hier een training voor gekregen van het Blijf van m'n Lijf huis.

Het Advies- en meldpunt Zuid-Limburg heeft vanaf de start gekozen voor een 24 uur bereikbaarheid en heeft zich daarom aangesloten bij de Telefonische Hulpdienst. De Telefonische Hulpdienst werkt met vrijwilligers.

##### *Spreekuren:*

- Twee advies- en steunpunten hebben spreekuren. Dit houdt in dat er op bepaalde dagen voor bepaalde uren beroepskrachten aan de telefoon zitten. De spreekuren zijn drie keer per week, gedurende twee uur. Bij deze advies- en steunpunten is er een antwoordapparaat buiten de spreekuren.

Het Advies- en meldpunt huiselijk geweld Haarlem is gestart met aanhaking bij de SOS Telefonische Hulpdienst. Het Advies- en meldpunt was toen 24 uur bereikbaar. Uit de registratie bleek dat een 24 uur bereikbaarheid niet noodzakelijk was. De meeste telefoontjes vonden in de middaguren (o.a. schooltijden) plaats. Tevens was er behoefte, op grond van binnenkomende casuïstiek, aan een meer professionele aanpak. Het Advies- en meldpunt Haarlem werkt nu met telefonische spreekuren. Tijdens kantoor tijden is er drie dagen per week voor de duur van twee uur een telefonisch spreekuur. Buiten de spreekuren kunnen bellers een antwoordapparaat inspreken. De ervaring leert dat hier gebruik van wordt gemaakt. De consulenten huiselijk geweld bellen terug op de tijden die de bellers hebben ingesproken.

Het Meld- en adviespunt Zuid-Holland Zuid werkt ook met spreekuren. Tijdens schooltijden is er drie keer per week gedurende twee uur een spreekuur. Buiten het spreekuur kunnen bellers een antwoordapparaat inspreken. Elke ochtend luistert een administratieve kracht het antwoordapparaat af en worden ingesproken gegevens (naam en telefoonnummer) doorgegeven aan de maatschappelijk werkers, zij bellen vervolgens terug. Tijdens

schoolvakanties draait het Meld- en adviespunt minder of geen spreekuren omdat de ervaring van andere advies- en steunpunten aangeeft dat er tijdens de schoolperiode weinig wordt gebeld. Het gebruik van een antwoordapparaat is kosten besparend. De ervaring van dit Meld- en adviespunt is dat het aantal aanmeldingen te weinig is om zeven dagen per week 24 uur bereikbaar te zijn.

*Inloopspreekuur of mogelijkheid voorop afspraak een gesprek op kantooradres:*

- Vijf advies- en steunpunten hebben een adres (eigen kantoor of een inloopspreekuur bij een andere organisatie) waar mensen naar binnen kunnen lopen voor een gesprek. Op het adres worden ook de face to face gesprekken gevoerd naar aanleiding van een telefoongesprek. Het adres is nooit gekoppeld aan een verblijfshuis (dit is een geheim adres). De laagdrempeligheid wordt het meest gewaarborgd door het organiseren van inloopsprekuren op een ander adres dan het advies- en steunpunt (bijvoorbeeld bij een wijkcentrum, buurthuis of vrouwengezondheidscentrum). Het is dan voor vrouwen mogelijk om te zeggen dat ze het adres voor iets anders hebben bezocht dan voor een advies op het gebied van huiselijk geweld.

Blijf Zeeland heeft geen inloopspreekuur, daarvoor is de organisatie van het Blijf van m'n Lijf huis te klein. Wel bestaat de mogelijkheid om tijdens een telefonisch adviesgesprek een afspraak te maken voor een persoonlijk gesprek op het kantooradres. Het kantoor is gevestigd in een woonwijk, het Blijf van m'n Lijf huis zelf bevindt zich op een andere locatie.

Vanuit de vrouwenopvang Amsterdam zijn (ambulante) steunpunten in de wijk georganiseerd. Vanaf januari 2004 is er in alle stadsdelen een aanbod. De steunpunten kenmerken zich door laagdrempeligheid (gewoon binnen kunnen lopen) en het geven van voorlichting (zowel aan direct betrokkenen als aan professionals). De werkers van de steunpunten blijven actief contacten onderhouden (bijvoorbeeld via buurthuizen). De steunpunten kunnen gevestigd zijn in gezondheidscentra, het hoeft voor de 'buitenwereld' niet direct zichtbaar te zijn dat een vrouw hulp heeft gezocht met betrekking tot huiselijk geweld. Zij kan ook voor een ander onderwerp in het gezondheidscentrum zijn geweest.

Vanuit het Advies- en meldpunt Veilig Huis (Utrecht) zijn spreekuren in de vrouwenopvang Utrecht en in de wijk georganiseerd. Ook heeft het Advies- en meldpunt een fysiek adres waar mensen langs kunnen komen. Vanuit het Meld- en adviespunt Delft (verzorgd door Algemeen Maatschappelijk Werk) bestaat de mogelijkheid tot huisbezoeken, het Meld- en adviespunt heeft zelf geen fysiek adres waar mensen langs kunnen gaan.

*Website:*

- De zeven advies- en steunpunten hebben allemaal een verwijzing op de website [www.huiselijkgeweld.nl](http://www.huiselijkgeweld.nl) van het ministerie van Justitie. Daarnaast heeft één advies- en steunpunt een volledige eigen website, de anderen staan vermeld op de website van de organisatie of gemeente waar zij onder vallen.

Het Advies- en meldpunt Haarlem heeft een eigen website. De Vrouwenopvang Amsterdam en Blijf Zeeland hebben een website waar binnen de beschrijving van het aanbod het onderwerp huiselijk geweld specifiek wordt vermeld. Meld- en adviespunt Delft en Meld- en adviespunt Zuid-Holland Zuid (Dordrecht) hebben een vermelding op de gemeentelijke website. Op de diverse websites staat in ieder geval het telefoonnummer vermeld waar mensen naar toe kunnen bellen voor advies en hulp.

**De ervaringen en ideeën van de advies- en steunpunten met betrekking tot bereikbaarheid zijn divers. Wat van belang is, is dat het advies- en steunpunt laagdrempelig is, dus makkelijk bereikbaar. Het telefoonnummer en (eventueel) het adres moeten eenvoudig te vinden zijn. De advies- en steunpunten (ook toekomstige) zouden in ieder geval vermeld moeten staan op de website [www.huiselijkgeweld.nl](http://www.huiselijkgeweld.nl).**

**Het is van belang voor toekomstige advies- en steunpunten om goed te overwegen hoe zij de bereikbaarheid willen vormgeven. Ook al zijn er goede ervaringen van advies- en steunpunten met antwoordapparaten, toch lijkt een 24 uur bereikbaarheid wenselijk, ook gezien de ervaringen en wensen van de in de vrouwenopvang geïnterviewde vrouwen. Een advies- en steunpunt zou bijvoorbeeld aan kunnen sluiten bij een breder gerichte spoedhulp die de telefoon buiten kantooruren bedient.**

**Een fysiek adres is geen noodzakelijke vereiste voor laagdrempeligheid, voor persoonlijke gesprekken moeten nu eenmaal afspraken gemaakt worden. De face to face gesprekken kunnen bijvoorbeeld**

plaatsvinden in een wijkcentrum, buurthuis of vrouwengezondheidscentrum. Een andere mogelijkheid is het kantooradres van een hulpverlenende instantie, zoals Algemeen Maatschappelijk Werk, Thuiszorg of Consultatiebureau.

#### 4.8 Aanhaking en inbedding

Vier advies- en steunpunten (Amsterdam, Utrecht, Zeeland en Zuid-Holland Zuid (Dordrecht)) zijn ondergebracht bij de vrouwenopvang. Dit komt doordat de advies- en steunpunten vanuit deze organisaties zijn ontstaan en de activiteiten vanuit deze organisaties worden uitgevoerd. Het Meld- en adviespunt Zuid-Holland Zuid (Dordrecht) is op een later tijdstip ondergebracht bij de vrouwenopvang. Zij geven als reden dat dit een laagdrempelige voorziening is met veel aanwezige deskundigheid.

Het Advies- en meldpunt huiselijk geweld Haarlem is gestart als een deelproject van een groter project *'Geweld in het gezin'*. De regie van het project *'Geweld in het gezin'* is neergelegd bij de GGD omdat deze gezien werd als een neutrale partij zonder concurrentiebelang op het gebied van cliënten. Het Advies- en meldpunt is op een later tijdstip ondergebracht bij een zelfstandige stichting voor maatschappelijke dienstverlening.

Het Meld- en adviespunt Delft is aangehaakt bij het Algemeen Maatschappelijk Werk die ook de werkzaamheden van het Meld- en adviespunt uitvoert.

Het Advies- en meldpunt Zuid-Limburg is aangesloten en gehuisvest bij de Telefonische Hulp Dienst omdat het Advies- en meldpunt 24 uur bereikbaar wilde zijn. De projectleider en coördinator zijn qua kantooradres gehuisvest bij de hulpverleningsorganisatie Xonar. Het Advies- en meldpunt Zuid-Limburg is de mogelijkheid aan het onderzoek om professionals de telefoon te laten bedienen.

**De advies- en steunpunten zijn bij diverse organisaties ondergebracht, de volgende overwegingen spelen hierbij een rol:**

- de ontstaansgeschiedenis;
- de mogelijkheden om telefonische bereikbaarheid te organiseren;
- de aanwezige deskundigheid voor de diverse doelgroepen;
- de laagdrempeligheid van de organisatie;
- de inzet van middelen (personeel en financiën).

**Het is aan te bevelen een organisatie te kiezen die ervaring en expertise heeft met het fenomeen huiselijk geweld. Om toegankelijkheid voor alle doelgroepen te kunnen waarborgen, is het van belang dat de organisatie (of een deel van de organisatie) een 'neutrale' uitstraling heeft. Iedere organisatie waarbij aanhaking mogelijk is kent eigen voor- en nadelen en vraagt verhoging van deskundigheid op verschillende vlakken. Kortom: aanpassing in de specifieke lokale situatie en netwerken, met een brede oriëntatie en brede deskundigheid zijn een vereiste. Imagoverandering en deskundigheidsbevordering dragen daartoe bij.**

#### 4.9 Werkgebied

Vier advies- en steunpunten werken voor de gehele (eigen) regio, waarvan één advies- en steunpunt bovenregionaal werkt (in totaal drie regio's). Twee advies- en steunpunten werken voor de eigen gemeente en één advies- en steunpunt heeft de gehele provincie als werkgebied.

Alle advies- en steunpunten geven aan ook telefoontjes van buiten de eigen stad/gemeente of regio te krijgen. Dit is zeker het geval als een advies- en steunpunt al wat langer bestaat, zoals in Zeeland, Haarlem en Amsterdam. De telefoonnummers zijn te vinden op Internet of in regionale kranten. Het luisteren naar de verhalen en het adviseren van bellers gebeurt ongeacht of mensen bellen die woonachtig zijn in het eigen werkgebied. De advies- en steunpunten hebben kennis van de landelijke sociale kaart en kunnen de bellers verwijzen naar organisaties in hun eigen woongebied. Dit geldt niet voor concrete vervolghulpverlening. Advies- en steunpunten maken met samenwerkingspartners vaak zogenaamde 'garantieafspraken'. Dit houdt in dat de instantie waar naar verwezen wordt bijvoorbeeld binnen twee werkdagen een afspraak met de beller maakt. Deze garantieafspraken zijn vaak alleen geldig binnen het eigen werkgebied, net als de geformaliseerde afspraken en convenanten. De advies- en steunpunten kunnen de bellers van buiten hun werkgebied niet actief begeleiden naar de betreffende hulpverlening.

De reden waarom er van buiten het eigen werkgebied gebeld wordt, is soms het gevolg van de PR van het advies- en steunpunt. Zo kan het telefoonnummer van het advies- en steunpunt in een krant vermeld staan, die buiten het eigen werkgebied wordt verspreid. Het Advies- en meldpunt Veilig Huis (Utrecht) heeft een 0900 nummer, wat de suggestie kan opwekken dat dit advies- en steunpunt landelijk opereert, wat niet het geval is.

Het werkgebied van de advies- en steunpunten wordt veelal bepaald door de wijze waarop deze is gefinancierd. Zo worden regionale en de provinciaal werkende advies- en steunpunten door de provincie gefinancierd en advies- en steunpunten die zich richten op de eigen gemeente meestal uit gemeentelijke middelen.

De advies- en steunpunten zijn soms ook regionaal gericht omdat samenwerkingspartners hun werkgebied buiten de eigen stad/gemeente hebben (bijvoorbeeld centraal kantoor van een hulpverleningsinstantie of arrondissement van het Openbaar Ministerie).

In de interviews is een duidelijke behoefte van de advies- en steunpunten naar voren gekomen met betrekking tot overlegvormen die het werkgebied overstijgen. De advies- en steunpunten vinden het wenselijk dat er provinciale netwerken komen. Vier advies- en steunpunten zijn gekoppeld aan de vrouwenopvang, deze werkt regionaal en plaatsingen van vrouwen in nood vinden zelden plaats binnen de eigen regio. Een paar medewerkers spreken zelfs de behoefte uit om een landelijk netwerk te hebben. Hierbij wordt niet gedacht aan concrete samenwerkingsafspraken, maar wel aan uitwisseling van bijvoorbeeld ervaringen, goede praktijkvoorbeelden, wettelijke regelingen en dergelijke.

**Advies- en steunpunten huiselijk geweld kunnen op verschillende niveaus werkzaam zijn, lokaal, (boven)regionaal of provinciaal. Het werkgebied is veelal afhankelijk van de wijze waarop het steunpunt gefinancierd is. Daarnaast kan een rol spelen dat samenwerkingspartners een regionaal werkgebied hebben. Het werkgebied van het advies- en steunpunt wordt daar op afgestemd. Wanneer er telefoontjes van buiten het werkgebied komen, worden deze wel te woord gestaan, maar zijn er uiteraard geen 'garantieafspraken' met samenwerkende organisaties van kracht. Naarmate het aantal advies- en steunpunten toeneemt, zullen er waarschijnlijk minder telefoontjes van buiten het werkgebied komen. De ontwikkeling van provinciale 'netwerken' van advies- en steunpunten is aan te raden. Evenals een landelijk platform voor uitwisseling van ervaringen, ontwikkeling en expertise.**

#### 4.10 Personeel

De advies- en steunpunten verschillen in structuur en opzet, zoals al eerder duidelijk is geworden. Als gevolg hiervan zijn er ook diverse functies aanwezig binnen de advies- en steunpunten. Een onderscheidend kenmerk is of het advies- en steunpunt met beroepskrachten of vrijwilligers werkt. Bij de zeven advies- en steunpunten zijn de volgende drie vormen naar voren gekomen: 24 uur bereikbaar met vrijwilligers aan de telefoon, kantoor tijden met beroepskrachten aan de telefoon, en spreekuren tijdens kantoor tijden met beroepskrachten aan de telefoon. Met behulp van het schema op de volgende pagina worden deze drie vormen toegelicht.

Telefonische bereikbaarheid	Doorschakelen	Afspraken	Waar
-----------------------------	---------------	-----------	------

24 uur bereikbaar met vrijwilligers aan de telefoon.	Niet van toepassing.	Op afspraak persoonlijke gesprekken met maatschappelijk werkers.	Zuid-Limburg
Kantoortijden met beroepskrachten aan de telefoon.	Na kantoortijden doorgeschakeld naar een telefonische hulpdienst met beroepskrachten of avonddienst opvang met beroepskrachten of aanwezige cliënten.	Op afspraak persoonlijke gesprekken met maatschappelijk werkers.	Zeeland Delft Utrecht Amsterdam
Spreekuren tijdens kantoortijden met beroepskrachten aan de telefoon.	Na de spreekuren doorgeschakeld naar een antwoordapparaat. Beroepskrachten bellen op afgesproken tijden terug.	Op afspraak persoonlijke gesprekken met maatschappelijk werkers.	Haarlem (persoonlijke gesprekken zijn in ontwikkeling) Zuid-Holland Zuid (Dordrecht)

Om een idee te krijgen welke personele bezetting de verschillende advies- en steunpunten hebben, staan in onderstaand schema de aanwezige functies van de verschillende advies- en steunpunten huiselijk geweld. Een aantal functies is niet specifiek verbonden aan het advies- en steunpunt. Dit zijn functionarissen die werkzaam zijn bij de organisatie waar het advies- en steunpunt is aangehaakt, zij voeren (deels) werkzaamheden voor het advies- en steunpunt uit.

Advies- en steunpunt	Functies
Amsterdam	Maatschappelijk Werkers
	Maatschappelijk Werkers Ambulant Amsterdam
	Maatschappelijk Werkers Ambulant Flevoland
	Maatschappelijk Werkers begeleide terugkeer
Delft	Maatschappelijk Werkers
	Telefonische Hulpdienst
Zuid-Holland Zuid (Dordrecht)	Maatschappelijk Werkers
	Achterwacht
	Administratie
	Coördinator
Haarlem	Coördinator
	Consulenten Huiselijk Geweld
Utrecht	Programmacoördinator
	Casemanager
	Registratiemedewerker
	Hulpverleners
Zeeland	Hulpverleners
	Directeur (Vrouwenopvang)
Zuid- Limburg	Vrijwilligers THD
	Coördinator
	Trainer/begeleider van vrijwilligers THD

Alle zeven advies- en steunpunten huiselijk geweld hebben als doelstelling het bieden van een laagdrempelige telefonische advies- en verwijfsfunctie. Daarnaast hebben vijf advies- en steunpunten de mogelijkheid om op afspraak face to face gesprekken met bellers te voeren. Om deze twee werkwijzen uit te kunnen voeren, zijn er globaal twee functietypen bij de advies- en steunpunten aanwezig. Het verschilt per advies- en steunpunt hoe deze functietypen worden genoemd. Op de volgende pagina staan de taken kort beschreven.

Functietype	Taken
Maatschappelijk werkers voor telefoondienst  (bij Advies- en meldpunt Zuid-Limburg wordt deze functie vervuld door vrijwilligers van de THD, de wens is om ook professionals de telefoon te kunnen laten bedienen)	Het aannemen van de telefoontjes naar het advies- en steunpunt. Het aanhoren van het verhaal van de beller, het adviseren van de beller. Het maken van afspraken voor de persoonlijke gesprekken. Indien van toepassing het verwijzen van de beller naar een hulpverlenende instantie.

Maatschappelijk werkers voor persoonlijke gesprekken.	Het op afspraak voeren van persoonlijke gesprekken en eventueel verwijzen naar een hulpverlenende instantie. De persoonlijke gesprekken kunnen plaatsvinden op het kantooradres van het advies- en steunpunt of in het geval van de ambulante steunpunten in Amsterdam, in een vrouwengezondheidscentrum.
---	---

**De advies- en steunpunten laten een diversiteit aan functies zien. Binnen een advies- en steunpunt huiselijk geweld zouden de volgende functies aanwezig moeten zijn om operationeel te kunnen zijn:**

- **telefonische hulpverleners; de hulpverleners nemen de (eerste) telefoontjes aan en fungeren als eerste contact met het advies- en steunpunt.**
- **hulpverleners; in de interviews komt naar voren dat een mogelijkheid tot het voeren van face to face gesprekken moet bestaan, hiervoor zijn professionals nodig. De hulpverleners hoeven niet altijd aanwezig te zijn. Voor de face to face gesprekken moet een afspraak gemaakt worden. Wel is het aan te raden om een 'achterwacht' van professionals te hebben die snel kunnen inspringen bij complexe of nood situaties.**
- **coördinator; een advies- en steunpunt heeft een verantwoordelijke nodig die leiding geeft. Ook heeft een advies- en steunpunt veel contacten met andere organisaties. Een coördinator fungeert als gezicht naar buiten (externe contacten).**

#### 4.11 Registratie

Alle advies- en steunpunten hanteren een registratie waarin al het binnenkomende telefoonverkeer geregistreerd wordt. De advies- en steunpunten die ook face to face gesprekken in het aanbod hebben, ontwikkelden daarvoor vaak een apart registratieformulier. De elementen die bij de telefoontjes geregistreerd worden zijn algemeen en anoniem van aard, er wordt bijvoorbeeld niet gevraagd naar de naam van de beller. Als de beller dit zelf wel wil doorgeven is dit vaak wel mogelijk. Andere elementen die geregistreerd worden zijn:

- soort geweld
- slachtoffer, pleger, omstander of professional
- aanwezigheid van kinderen (bij een aantal advies- en steunpunten leidt dit automatisch tot een verwijzing richting AMK)
- ernst van de situatie
- eerder contact van de beller met het advies- en steunpunt
- een korte beschrijving van het telefoongesprek
- eventueel vervolgspraak

De meeste advies- en steunpunten maken gebruik van een papieren registratiesysteem met formulieren die centraal worden verzameld (kantooradres). Enkele advies- en steunpunten hebben een geautomatiseerd registratiesysteem.

In de interviews komt naar voren dat veel advies- en steunpunten registratie een moeilijk of ingewikkeld onderdeel hebben gevonden. Er was bijvoorbeeld geen passend registratiesysteem voor handen of een beschikbaar systeem was niet bruikbaar voor dit onderwerp.

De advies- en steunpunten geven aan dat de geregistreerde gegevens in principe niet worden uitgewisseld, tenzij de cliënt nadrukkelijk om toestemming is gevraagd en deze ook heeft gegeven. Het uitwisselen van gegevens vindt wel plaats bij verwijzing, op dat moment is het voor de bellers vaak niet meer mogelijk om anoniem te blijven in verband met het regelen van afspraken.

In de interviews is het knelpunt privacy met betrekking tot registratie en uitwisseling van gegevens naar voren gekomen. Het privacygegeven blijkt een ingewikkeld onderwerp binnen het werkveld van huiselijk geweld. Als basisregel geldt dat een persoon zelf contact moet leggen met een advies- en steunpunt wanneer er sprake is van problemen op het gebied van huiselijk geweld. De praktijk leert echter dat er (ook) meldingen binnenkomen waarin deze basisregel tekort schiet. In het bijzonder rondom ouderenmishandeling zijn het veelal derden die melden. Deze meldingen brengen dilemma's met zich mee. Enerzijds is de privacy van alle betrokkenen in het

geding en anderzijds heeft de hulpverlener een handelingsplicht. Vaak wordt er per casus bekeken welke mogelijkheden er zijn. Een belangrijk doel hierbij is te zorgen dat er een ingang komt bij het slachtoffer zodat deze (indien gewenst) iemand heeft die hij/zij in vertrouwen kan nemen.

Het onderwerp privacy is voor werkers vaak een lastig punt, niet iedereen weet waar precies de grenzen liggen. Vanuit de advies- en steunpunten wordt gewerkt aan het regelen/vragen van toestemming van de cliënten om gegevens uit te wisselen. Werkers moeten er niet zozeer vanuit gaan dat ze geheel niet over cliënten mogen praten met andere collega's. Wanneer het gaat om algemene casuïstiek beschrijving en niet om namen en dergelijke kan de uitwisseling van ervaringen en informatie leerzaam zijn. Het is voor hulpverleners prettig om qua strategie en aanpak met andere collega's informatie te kunnen uitwisselen. Hiervoor is wel toestemming van de cliënt nodig, het is gebleken dat dit voor cliënten vaak geen probleem is.

**Registratie heeft een tweeledig doel:**

- **Aan de ene kant dient het om informatie te verzamelen van een cliënt die noodzakelijk is voor een verwijzing.**
- **Aan de andere kant houdt het de activiteiten van het advies- en steunpunt bij en biedt het zicht op eventuele aard en omvang van huiselijk geweld binnen het werkgebied.**

#### 4.12 Convenanten en samenwerkingsafspraken

##### *Convenantmodellen*

Bij de zeven advies- en steunpunten huiselijk geweld komen de volgende convenantmodellen en/of samenwerkingsafspraken voor:

- Het advies- en steunpunt huiselijk geweld maakt onderdeel uit van een breed convenant gericht op de aanpak van huiselijk geweld (Zuid-Holland Zuid (Dordrecht), Haarlem en Zuid-Limburg).
- Het advies- en steunpunt huiselijk geweld heeft gezamenlijk met andere organisaties geformaliseerde samenwerkingsafspraken, die geen convenant worden genoemd (Delft).
- Het advies- en steunpunt huiselijk geweld maakt geen deel uit van een convenant gericht op de aanpak van huiselijk geweld (Utrecht, Amsterdam en Zeeland).

##### *Convenanten*

De advies- en steunpunten in Zuid-Holland Zuid (Dordrecht), Haarlem en Zuid-Limburg maken deel uit van specifieke convenanten voor de aanpak van huiselijk geweld. De drie convenanten zijn door verschillende partijen ondertekend. De convenanten van Zuid-Holland Zuid (Dordrecht) en Haarlem zijn beide ondertekend door de politie, GGZ en Bureau Jeugdzorg. Daarnaast zijn deze twee convenanten door verschillende partijen ondertekend, waaronder een arrondissement van het Openbaar Ministerie, forensische psychiatrie, Thuiszorg, Slachtofferhulp, reclassering, Algemeen Maatschappelijk Werk en de Raad voor de Kinderbescherming. Het doel van het convenant in Haarlem is een snelle en adequate verwijzing van cliënten van het Advies- en meldpunt huiselijk geweld naar de participerende organisaties. Een ander doel is het realiseren van een samenhangend aanbod van zorg, hulp en preventie op het gebied van huiselijk geweld. De afspraken uit dit convenant worden één keer per jaar geëvalueerd en indien nodig bijgesteld. Concreet zijn de volgende afspraken gemaakt:

- Samen te werken op het gebied van huiselijk geweld en met betrekking tot het Advies- en meldpunt, via de Advies- en beleidsgroep,
- Een aandachtsfunctionaris vanuit elke instelling aan te wijzen en af te vaardigen naar de Advies- en beleidsgroep. Bij langdurige ziekte of opzegging van de aandachtsfunctionarissen zorg te dragen voor vervanging. Per instelling vast te leggen hoeveel tijd de aandachtsfunctionarissen aan hun taak kunnen besteden,
- Binnen één werkweek na verwijzing door het Advies- en meldpunt naar een samenwerkende instelling, het eerste contact te leggen met de verwezen cliënt,
- Een protocol voor de eigen organisatie met betrekking tot huiselijk geweld te ontwikkelen.

Het doel van het convenant in Zuid-Holland Zuid (Dordrecht) is het bewerkstelligen van een integrale ketenaanpak binnen de regio op het gebied van huiselijk geweld. Dit heeft betrekking op zowel het (vrijwillige)

hulpverleningscircuit als op het strafrechtelijk circuit. De organisaties spreken met elkaar af dat zij in capaciteit zullen voorzien zodat wachtlijsten worden voorkomen. Ook wordt er een regionaal trainingstraject opgezet zodat medewerkers van alle deelnemende organisaties getraind kunnen worden. Een andere concrete afspraak is het ontwikkelen van een handboek huiselijk geweld waarin alle protocollen van de diverse instanties zijn opgenomen.

Het convenant in Zuid-Limburg is ondertekend door 21 hulpverleningsorganisaties. In dit convenant is de inzet en de verantwoordelijkheid van de organisaties benoemd en is de aanpak van huiselijk geweld geformuleerd als een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Het convenant heeft als doel het komen tot een betere preventie en aanpak van huiselijk geweld. Concrete activiteiten die hieruit zijn ontstaan zijn: weerbaarheidstraining op scholen, verbetering van de samenwerking en hulpverlening aan slachtoffers en plegers van huiselijk geweld. Ook staan in het convenant garantieafspraken beschreven zodat verwijzingen geen vertraging oplopen. Naast het convenant dat de hulpverleningsorganisaties hebben ondertekend, is er een apart convenant in Limburg tussen de politie, het Openbaar Ministerie Maastricht, Reclassering Nederland, GGZ-Eindhoven en de justitiële verslavingszorg.

#### *Geformaliseerde samenwerkingsafspraken*

Het Meld- en adviespunt Delft maakt onderdeel uit van een netwerkoverleg huiselijk geweld. Vanuit dit netwerkoverleg is een samenwerkingsovereenkomst opgesteld met diverse partijen gericht op de aanpak van huiselijk geweld. Deelnemers zijn de gemeente, vrouwenopvang, GGZ, politie (gemeentelijk), forensische psychiatrie, Bureau Jeugdzorg en het vrouwengezondheidscentrum. De samenwerkingsovereenkomst is gericht op het intern te voeren beleid rondom de aanpak van huiselijk geweld. Het betreft zaken als: overlegstructuren, praktische afspraken over verantwoordelijkheid en de mogelijkheden tot verwijzing.

#### *Andere vormen van samenwerking*

Meldpunt Vrouwenopvang Amsterdam en Advies- en meldpunt Veilig Huis (Utrecht) maken geen deel uit van een specifiek convenant voor de aanpak van huiselijk geweld. In deze twee werkgebieden is geen enkel convenant gericht op de bestrijding van huiselijk geweld aanwezig. Meldpunt Vrouwenopvang Amsterdam werkt veel samen met politie, deze maakt ook deel uit van het coördinatiepunt huiselijk geweld. De afspraken met de politie zijn (nog) niet vastgelegd in een convenant, wel is er een kwartaaloverleg met alle politiedistricten van Amsterdam waar de vrouwenopvang aan deelneemt. Vrouwenopvang Amsterdam is momenteel nog volop in ontwikkeling op het gebied van de ambulante steunpunten (per 1 januari 2004 hebben zij een aanbod in alle stadsdelen), het ontwikkelen en vastleggen van convenanten zou een volgende fase kunnen zijn.

Het Advies- en meldpunt Veilig Huis (Utrecht) geeft aan dat hun zorgprogramma gezien kan worden als een soort projectplan dat concreet is uitgewerkt in activiteiten voor alle deelnemende partijen. Het zorgprogramma vertoont qua structuur veel overeenkomsten met een convenant. Alle deelnemende partijen staan er in vermeld, inclusief een beschrijving van de taken van elk van deze partijen.

De Telefonische hulp- en advieslijn van Blijf Zeeland maakt geen deel uit van een specifiek convenant voor huiselijk geweld, maar maakt wel melding van een convenant huiselijk geweld op provinciaal niveau. Dit convenant is bedoeld voor het op te richten centraal coördinatie- en adviespunt huiselijk geweld. Dit is nog niet operationeel. Wel is er een convenant op provinciaal niveau tussen Blijf Zeeland en de GGZ (geïndiceerde hulp voor vrouwen). De afspraken die hier in zijn vastgelegd, zijn ook bruikbaar binnen de aanpak huiselijk geweld.

#### *Samenwerkingsafspraken*

De advies- en steunpunten die een convenant hebben afgesloten, hebben geformaliseerde samenwerkingsafspraken. Met deze organisaties worden vaak garantieafspraken gemaakt, bijvoorbeeld dat er binnen zoveel dagen contact wordt opgenomen met een cliënt. Ook zijn er samenwerkingspartners die niet deelnemen aan convenanten, vaak is hier sprake van incidentele samenwerking, bijvoorbeeld een bureau voor schuldhulpverlening. Een beroepsgroep die volgens de meeste advies- en steunpunten gemist wordt in zowel de convenanten als binnen de samenwerking, zijn de huisartsen.

#### *Samenwerkingsafspraken rondom kinderen*

Huiselijk geweld betreft ook kinderen. Niet alle advies- en steunpunten hebben directe samenwerkingsafspraken hierover met bijvoorbeeld het AMK. Bureau Jeugdzorg maakt onderdeel uit van alle aanwezige convenanten en samenwerkingsovereenkomsten. Het AMK maakt onderdeel uit van het convenant in Haarlem. In Utrecht maakt het AMK onderdeel uit van het zorgprogramma Veilig Huis. In de route voor het zorgprogramma is specifiek

opgenomen dat als er kinderen betrokken zijn als slachtoffer of als getuige, de route voor kinderen wordt gevolgd. Indien dat het geval is worden Bureau Jeugdzorg, het AMK en de Raad voor de Kinderbescherming ingeschakeld.

Blijf Zeeland is actief binnen het programma *let op de kleintjes* en besteedt op deze wijze specifiek aandacht aan kinderen. Blijf Zeeland is trekker geweest van de uitvoering van deze methodiek. Het AMK is in deze niet specifiek genoemd omdat Zeeland voor een AMK aangewezen is op de locatie in Rotterdam. De methodiek is uiteindelijk verbreed met deelname van Bureau Jeugdzorg, Raad voor de Kinderbescherming, Slachtofferhulp en Maatschappelijk Opvang. Het programma heeft als doel het bieden van hulpverlening aan kinderen die geweld hebben meegemaakt.

De overige advies- en steunpunten (Zuid-Holland Zuid (Dordrecht), Amsterdam en Delft) verwijzen naar het AMK indien dit in een specifiek geval noodzakelijk is. Het Meld- en adviespunt Zuid-Holland Zuid heeft de wens uitgesproken om kortere lijnen met het AMK te organiseren zodat verwijzingen sneller kunnen verlopen. Vanuit het Meldpunt Vrouwenopvang Amsterdam wordt er meestal direct verwezen naar het AMK indien er kinderen bij de situatie betrokken zijn.

**Een advies- en steunpunt huiselijk geweld kan niet optimaal functioneren zonder goede samenwerkingsafspraken. Snelle en adequate verwijzingsmogelijkheden zijn cruciaal. Op schrift vastgelegde afspraken en taakverdelingen, bijvoorbeeld in de vorm van een convenant, kunnen dit ondersteunen. Daarnaast kan oprichting en in stand houding van een advies- en steunpunt deel uit maken van een breed convenant gericht op de aanpak van huiselijk geweld op allerlei manieren en vanuit alle betrokken organisaties. Gezien de mogelijke aanwezigheid van kinderen in een geweldssituatie is het van belang organisaties vanuit de jeugdzorg (waaronder bijvoorbeeld het AMK) te betrekken en afspraken vast te leggen over verwijzing of melding.**

#### 4.13 Bevoegdheden

De bevoegdheden van de zeven advies- en steunpunten blijven bij allen beperkt tot de werkzaamheden van het advies- en steunpunt zelf (voeren van adviesgesprek, verwijzen, registreren). In een aantal gevallen nemen de werknemers wel intakes af voor een opname binnen de vrouwenopvang (zoals de advies- en steunpunten van Amsterdam en Zeeland die gekoppeld zijn aan de vrouwenopvang). Deze intakes worden echter niet door andere organisaties overgenomen. Het advies- en steunpunt als zelfstandig orgaan heeft hier om vrouwen geplaatst te krijgen geen bevoegdheid toe. In Zuid-Limburg hebben de maatschappelijk werkers (die ingeschakeld kunnen worden na een telefonisch gesprek) de bevoegdheid om een intake af te nemen bij slachtoffers en plegers voor de netwerkpartners, de organisaties voeren echter zelf ook nog een intake uit.

Een aantal advies- en steunpunten wil rond het onderwerp intake graag verandering zien. Bijvoorbeeld door de intake ook bruikbaar te laten zijn voor de organisaties waar zij naar verwijzen. Het Advies- en meldpunt Haarlem geeft hier als reden voor dat een intake dan meer een eenmalige gebeurtenis wordt. Momenteel bestaat de kans dat de slachtoffers (of plegers) op meerdere plaatsen hun verhaal moeten doen voordat er hulpverlening plaatsvindt. Uit de gesprekken met vrouwen in de vrouwenopvang blijkt dat dit als vervelend wordt ervaren.

De zeven advies- en steunpunten hebben geen wettelijke bevoegdheden zoals een AMK. Zij kunnen geen onderzoek (laten) instellen. Op zich hebben deze advies- en steunpunten hier ook geen wensen in. Bovendien bestaat de discussie of het wenselijk is dat adviespunten wettelijke bevoegdheden krijgen. De hulpverlening aan slachtoffers van huiselijk geweld is grotendeels gebaseerd op vertrouwen en op de visie dat er pas écht iets verandert, als het slachtoffer daartoe bereid is.

#### 4.14 Financiering

Het blijkt dat de financiering van de onderzochte advies- en steunpunten huiselijk geweld divers is. Het varieert van gemeentelijke subsidie tot provinciale subsidie. Ook komt het voor dat het advies- en steunpunt door het bij

elkaar voegen van diverse subsidies of door particuliere fondsen wordt gefinancierd. In het onderstaand overzicht staan per adviespunt de subsidievormen beschreven.

Advies- en steunpunt	Subsidievorm
Amsterdam	De telefonische advieslijn wordt door verschillende middelen ('potjes') van de gemeente gefinancierd. De ambulante steunpunten worden uit gemeentelijke middelen gefinancierd (Veiligheid & Zorg). De financiering is tijdelijk, maar is tot nu toe telkens verlengd.
Delft	De eerste 2 jaar gefinancierd door OGGZ stimuleringsgelden. Met ingang van 2004 door de gemeente zelf.
Zuid-Holland Zuid (Dordrecht)	Het steunpunt wordt gefinancierd vanuit de OGGZ stimuleringsgelden. Tot op heden is de financiering alleen vanuit centrum gemeente Dordrecht gekomen.
Haarlem	Het Advies- en meldpunt wordt gefinancierd uit gelden van het Grote Steden Beleid. De huidige financiering is op projectbasis, de einddatum is gesteld op eind 2004.
Utrecht	Het Advies- en meldpunt krijgt volledige subsidie vanuit de gemeente, (mede) mogelijk gemaakt door de aansluiting bij de vrouwenopvang. De samenwerkingspartners maken binnen hun eigen organisatie tijd en ruimte (en dus geld) vrij voor de taken die ze voor het advies- en meldpunt vervullen.
Zeeland	Reguliere subsidie vanuit de centrumgemeente vrouwenopvang. Blijf levert de advies- en hulplijn als dienst, de gemeente koopt het in. De advies- en hulplijn is geïntegreerd in het reguliere hulpverleningsaanbod.
Zuid-Limburg	Het Advies- en meldpunt op zich wordt gefinancierd door de gemeenten van de drie regio's waarvoor het werkzaam is. De coördinator wordt gefinancierd uit het Oranjefonds. De projectleider wordt gefinancierd door ministerie van Justitie. De coördinator (voor 3 jaar) en projectleider (voor 2 jaar) zijn nu op projectbasis gefinancierd vanaf 2002. Een recente publiekscampagne is voor de helft door de provincie betaald.

#### 4.15 Panelgesprekken met vrouwen in de vrouwenopvang

Er zijn twee panelgesprekken gehouden met vrouwen die verblijven in de vrouwenopvang<sup>6</sup>. De informatie verkregen uit deze panelgesprekken is van een specifieke doelgroep. De vrouwen zitten momenteel niet meer in de geweldssituatie. Zij hebben hulp gezocht en deze ook gevonden. Ook is het van belang te realiseren dat de geïnterviewde vrouwen de wens hadden het huis te verlaten. De meeste geïnterviewde vrouwen waren niet van plan de relatie met de partner voort te zetten. De informatie is niet representatief voor *alle* vrouwen die met huiselijk geweld te maken hebben. Het biedt zicht op hoe een specifieke doelgroep tegen een advies- en steunpunt huiselijk geweld aankijkt. Zoals al eerder beschreven is het aan te raden in vervolgonderzoek ook andere doelgroepen te bevragen naar hun ervaringen, wensen en verwachtingen van advies- en steunpunten.

In de volgende tekst komen eerst enkele algemene onderwerpen aan bod en daarna staan de adviezen van de geïnterviewde vrouwen met betrekking tot advies- en steunpunten huiselijk geweld beschreven.

##### *Bekendheid en ervaring met een advies- steunpunt huiselijk geweld*

De geïnterviewde vrouwen zeggen dat ze allen van het advies- en steunpunt huiselijk geweld in hun regio of gemeente hebben gehoord en dat ze er allen mee in aanraking zijn gekomen. De meeste vrouwen waren er pas van op de hoogte toen de situatie al zover was dat ze echt hulp nodig hadden en het huis uit wilden. Niet alle vrouwen zijn direct met het advies- en steunpunt in aanraking gekomen, sommige van hen zijn er op geattendeerd door de politie, het algemeen maatschappelijk werk of een andere instantie. Een vrouw had een folder gekregen van de huisarts.

Belangrijk in de antwoorden van de geïnterviewde vrouwen is dat er actie plaats moest vinden om de situatie te veranderen of aan te pakken. Deze actie was ofwel in de vorm van een plaatsing uit huis ofwel in de vorm van daadwerkelijke hulp om de situatie te veranderen. De geïnterviewde vrouwen vinden dat een advies- en steunpunt huiselijk geweld de volgende functie zou moeten hebben:

*Een punt waar rechtstreeks naartoe gebeld kan worden en waar eventueel gezocht wordt naar een geschikte plek als iemand het huis zou willen verlaten. Bij een plaatsing uit huis vindt overleg plaats of iemand in de zelfde stad wil blijven of buiten de eigen stad een opvangplaats zou willen hebben.*

<sup>6</sup> Voor een weergave van de paneldraad, zie **bijlage 3**.

Het contact leggen met een advies- en steunpunt is volgens de vrouwen geen gemakkelijke zaak. De angst dat de (familie van de) de partner erachter komt kan heel groot zijn. Vooral wanneer de vrouwen van plan zijn het huis te verlaten.

De geïnterviewde vrouwen gaven aan dat het belangrijk is dat ze serieus genomen worden en zich op hun gemak kunnen voelen bij de persoon waar ze hun verhaal bij doen. De ervaring leert hen dat er vaak een onderscheid wordt gemaakt door andere organisaties tussen psychische mishandeling en fysieke mishandeling. Zij vinden het heel vervelend dat de psychische mishandeling niet door alle partijen serieus wordt genomen. Het advies- en steunpunt neemt volgens hen juist alle vormen van mishandeling serieus en dat is erg belangrijk. Een typerend citaat:

*“[Sommige mensen denken dat] als een vrouw geen rode ogen en blauwe plekken heeft, dat ze niet mishandeld is.”*

#### *De omgeving en het onderwerp huiselijk geweld*

Op huiselijk geweld rust een taboe volgens de geïnterviewde vrouwen. Lang niet iedereen begrijpt waarom zij zijn weggegaan. Het is een onderwerp dat slecht bespreekbaar is en de vrouwen zijn zich daar ook naar gaan gedragen, ze zijn bang, schamen zich en houden de schijn op. De meeste vrouwen vinden dat burens of omstanders niet direct andere organisaties bij de situatie zouden moeten betrekken. De vrouwen geven aan dat ze in een proces zitten en dat ze alleen zelf weten wanneer ze er klaar voor zijn om er iets aan te doen. Ongevraagde actie van buitenaf helpt niet of werkt juist averechts. De kans bestaat dat de vrouwen de situatie zouden ontkennen. Het betekent niet dat de omgeving niets kan ondernemen. Zelf zouden de vrouwen bijvoorbeeld eerst met een mishandelde buurvrouw praten voordat ze actie naar buiten ondernemen. Het advies- en steunpunt zou hier qua voorlichting een taak in kunnen hebben, door de burgers voor te lichten over wat te doen bij huiselijk geweld in de (eigen) omgeving.

#### *Bereikbaarheid*

Het inspreken van een antwoordapparaat van een advies- en steunpunt en dan hierdoor teruggebeld worden, is volgens de geïnterviewde vrouwen geen goede zaak. Zij geven aan dat de stap om uiteindelijk te bellen heel groot is en dat de angst bestaat dat de (ex)partner erachter komt dat de vrouw contact heeft gelegd met het advies- en steunpunt. Hiernaast bestaat de kans dat het advies- en steunpunt de vrouw niet te spreken krijgt op het kritieke moment. Het volgende citaat licht dit goed toe:

*“Als je eindelijk zover bent om te bellen, moet je snel hulp krijgen. Als mensen zeggen ‘je wordt teruggebeld’ is het eerste wat je denkt ‘oh, wat duurt dat lang!’. Die periode kan precies de tijd zijn voor de vrouw om af te koelen en te zeggen ‘nee, laat maar... ik hoef geen hulp meer’.”*

Het gebruik maken van inloopsprekuren was voor deze specifieke doelgroep geen optie. De vrouwen schatten in dat een inloopsprekuren niet altijd veilig is. Ze spreken de angst uit dat hun (ex)partners zo de gelegenheid krijgen om hen daar te kunnen opsporen. Tegelijkertijd geven ze aan dat de vrouwen die het huis willen verlaten, bellen op een moment dat de nood heel hoog is. In die situatie is een inloopsprekuren niet zinnig.

#### *Uitwisselen van gegevens*

De geïnterviewde vrouwen hebben verschillende meningen over het verzamelen en uitwisselen van gegevens. Een aantal vrouwen benadrukt dat ze niet zouden willen dat andere instellingen hun informatie zomaar onder ogen zouden kunnen krijgen. Andere vrouwen geven weer aan dat hun persoonsgegevens doorgespeeld mogen worden naar hulpverleningsinstanties waar ze mee te maken gaan krijgen. Deze groep vindt het juist vervelend als ze elke keer weer moeten vertellen wat er allemaal is gebeurd. Wel vinden ze dat eerst om hun toestemming moet worden gevraagd.

De geïnterviewde vrouwen hebben zelf ook ervaringen met het uitwisselen van gegevens door verschillende instanties. Een van de vrouwen vertelt dat de informatie over haar aangifte tegen haar partner door de politie

geheim is gehouden voor het advies- en steunpunt. Wel is deze informatie uitgewisseld tussen de politie en haar advocaat. Een andere vrouw geeft aan dat haar maatschappelijk werker wel informatie heeft uitgewisseld met de wijkagent. De wijkagent wist op dat moment dat hij het huis van de vrouw in de gaten moest houden. De vrouw was hier erg tevreden over. Voor het uitwisselen van deze gegevens is toestemming van de vrouw gevraagd.

Over het contact met de politie vertellen de vrouwen verschillende verhalen, sommige vrouwen zijn heel goed geholpen door de politie. Een vrouw geeft aan dat door de druk die de politie heeft uitgeoefend, zij snel een opvangplek had. Echter niet alle agenten lijken goed op de hoogte te zijn wat zij moeten en kunnen doen bij huiselijk geweld. De vrouwen zeggen dat het ook sterk afhangt van de agent (als persoon) hoe serieus ze worden genomen en welke actie wordt ondernomen.

#### *Woningbouwverenigingen*

Op dit moment maken woningbouwverenigingen geen deel uit van de gemeentelijke aanpak huiselijk geweld. Toen aan de vrouwen werd gevraagd bij welke instantie het beter zou kunnen op het gebied van huiselijk geweld, kwamen woningbouwverenigingen direct naar boven. De geïnterviewde vrouwen vinden dat woningbouwverenigingen makkelijker moeten zijn in de afgifte van urgentieverklaringen. Advies- en steunpunten zouden hier een rol in kunnen spelen door de woningbouwverenigingen meer te wijzen op het belang van deze urgentieverklaringen. Maar de vrouwen geven aan dat de verantwoordelijkheid meer bij de gemeente hoort te liggen dan bij een advies- en steunpunt huiselijk geweld. Wederom is het van belang te realiseren dat de geïnterviewde vrouwen de wens hadden het huis te verlaten en (waarschijnlijk) niet meer terug te keren.

#### *Adviezen van de vrouwen voor (de werkwijze van) het advies- en steunpunt*

- Stel de vrouw gerust en zorg ervoor dat ze zich veilig voelt. Het is van belang te realiseren dat het een grote stap is voor vrouwen om contact te zoeken met een advies- en steunpunt.
- Biedt de vrouwen duidelijkheid over wat zij kunnen verwachten, maak ook duidelijk wat een advies- en steunpunt *niet* voor de vrouwen kan doen (bijvoorbeeld een ander huis regelen).
- Biedt een vorm van nazorg. De meeste vrouwen hebben (na plaatsing) geen contact meer gehad met het advies- en steunpunt. Deze nazorg dient twee doelen; nagaan of de vrouwen op de juiste plek zitten én het biedt de vrouwen de mogelijkheid het advies- en steunpunt te bedanken voor de hulp.
- Vraag bij het eerste contact na welke stappen de vrouwen al hebben ondernomen. Enkele vrouwen gaven aan dat aan hen is gevraagd of ze geen familie hadden waarbij ze terecht konden. De aanname dat ze dit (nog) niet hadden gedaan, vonden de vrouwen erg vervelend. Ze voelden zich hierdoor niet serieus genomen.
- Het eerste telefonische contact zou niet té uitgebreid moeten zijn, sommige onderwerpen zijn te moeilijk om direct aan de telefoon te bespreken. Een intake zou in twee stappen gedaan kunnen worden, bijvoorbeeld door het tweede gesprek op het fysieke adres te laten plaatsvinden.
- De bekendheid van een advies- en steunpunt zou vergroot kunnen worden door bijvoorbeeld een landelijk telefoonnummer te organiseren. Net als bij de kindertelefoon of de politie, waarbij de beller doorgeschakeld wordt naar het dichtstbijzijnde advies- en steunpunt.
- De vrouwen geven aan dat zij het heel belangrijk vinden dat hun de garantie kan worden gegeven dat ze geplaatst worden, indien zij het huis willen verlaten. Mogelijk kan dit in duidelijke samenwerkingsafspraken tussen verschillende instellingen worden vastgelegd.
- Het advies en steunpunt kan een voorlichtingstaak vervullen gericht op alle burgers (waaronder ook slachtoffers en plegers) om huiselijk geweld meer bespreekbaar te maken en het taboe te doorbreken. Daardoor zal het makkelijker worden om huiselijk geweld te signaleren en eerder in te kunnen grijpen.

#### 4.16 Succesfactoren en knelpunten

Aan alle advies- en steunpunten is gevraagd om succesfactoren en knelpunten te noemen met betrekking tot het eigen functioneren. Alle genoemde factoren zijn hieronder gebundeld en op een rij gezet om een goed beeld te krijgen van wat de advies- en steunpunten zelf bruikbare elementen en mogelijke obstakels vinden.

##### *Succesfactoren*

- Laagdrempeligheid, mensen kunnen bellen voor een eenmalig advies, informatie of verwijzing. Anoniem bellen draagt hiertoe bij, mensen hoeven niet direct hun situatie te veranderen, dit is vaak ook een langduriger proces.
- Korte lijnen tussen de verschillende instanties (vaak ondersteund door samenwerkingsafspraken en/of convenanten) waardoor er garantie afspraken gemaakt kunnen worden voor vervolgspraken.
- Professionals (bijvoorbeeld maatschappelijk werkers) die de telefoon bedienen.
- Officiële opening waarbij gebruik gemaakt kan worden van ludieke acties (zoals de SMS actie van een van de steunpunten).
- Het hebben van een multicultureel team zodat mogelijkheid bestaat in eigen taal te worden gestaan.
- Goede contacten met (regionale) pers zodat op regelmatige basis de aandacht op het steunpunt kan worden gevestigd. Publiciteit in het algemeen noemen veel mensen, bijvoorbeeld door website.
- De telefoonlijn open stellen voor alle doelgroepen (slachtoffers, plegers, omstanders en professionals) zodat vanuit verschillende invalshoeken huiselijk geweld kan worden aangepakt.
- Het steunpunt wordt gedragen door het management waardoor continuïteit wordt gewaarborgd.
- Een steunpunt kan fungeren als verbindende schakel tussen de verschillende organisaties.
- Het kunnen inschakelen van de expertise van de verschillende organisaties.
- Een casemanager die de regie voert over een bepaalde zaak en het proces in de gaten houdt.

##### *Knelpunten*

- Financiën, als knelpunt varieert dit van een klein budget tot het ontbreken van structurele middelen.
- Het ontwikkelen van een goed registratieformulier en het ontbreken van een geschikt (geautomatiseerd) registratieprogramma.
- Door het grote aantal werkers/vrijwilligers dat de telefoon bedient wordt er geen specialisatie in kennis opgebouwd.
- Een verwijzing leidt nog vaak tot een herhaling van het verhaal, omdat het advies- en steunpunt niet de bevoegdheid heeft om intakes af te nemen die geldig zijn voor andere organisaties.
- Een risico bestaat dat het een telefonische hulplijn wordt waar mensen regelmatig naar terug bellen maar waarbij de situatie niet verandert.
- Het sneller zaken voor elkaar willen krijgen dan de praktijk toelaat, ook organisaties moeten een proces door om zich te kunnen committeren aan een bepaalde werkwijze.
- De telefoon niet kunnen laten bedienen door beroepskrachten.
- Telefonische gesprekken blijken vaak niet te werken omdat er na die uren ook gebeld wordt.

## 5. Aanbevelingen voor advies- en steunpunten huiselijk geweld

### *De oprichting*

Een advies- en steunpunt huiselijk geweld kan niet 'zomaar' opgericht worden. De ervaring leert dat betrokkenen een jaar lang of langer bezig zijn met oprichting en inbedding van een advies- en steunpunt. Dit is nodig om de feitelijke inrichting van een advies- en steunpunt te kunnen uitvoeren én om backoffice te organiseren.

### *De opening*

Zowel voor naamsbekendheid bij organisaties als voor betrokkenen bij huiselijk geweld is aan te raden een officiële opening te organiseren. Een officiële opening geeft ook aan dat de aanpak van huiselijk geweld serieus wordt genomen en dat er draagvlak voor de gekozen aanpak bestaat.

### *Landelijk dekkend netwerk*

De overheid streeft naar een landelijk dekkend netwerk rondom huiselijk geweld. Binnen dit netwerk spelen advies- en steunpunten huiselijk geweld een belangrijke rol. Een advies- en steunpunt zal zich richten en afstemmen op de eigen lokale of regionale situatie. Om te komen tot een landelijk dekkend netwerk, is het zinvol dat ieder advies- en steunpunt enige gelijkheid in functies en aanwezige expertise heeft. Om dit te bewerkstelligen kunnen nog op te richten advies- en steunpunten in hun doelstelling de volgende aspecten opnemen:

- Het stoppen en voorkomen van huiselijk geweld in de leefsituatie van de beller.
- Het bieden van een laagdrempelige advies- en verwijfsfunctie.
- Het gebruik maken van eigen ervaringen om het fenomeen huiselijk onder de aandacht te brengen en bespreekbaar te maken.
- Het realiseren en onderdeel zijn van een (regionale) ketenaanpak.

### *Brede doelgroep*

Het is nodig voor dienstverlening om een brede doelgroep te kiezen. De (gezamenlijke) aanpak van huiselijk geweld gaat verder dan er 'alleen maar zijn' voor slachtoffers. Uit ervaring blijkt dat ook andere doelgroepen gebruik kunnen en willen maken van de advies- en steunpunten en dat dit zowel qua preventie als curatie vruchten afwerpt. De volgende categorieën kunnen voor de doelgroep gehanteerd worden:

- slachtoffers van huiselijk geweld
- plegers van huiselijk geweld
- omstanders (sociaal netwerk van slachtoffer en/of pleger)
- professionals (zowel hulpverlening als justitiële ketenpartners)

Alle (toekomstige) advies- en steunpunt zullen verder moeten nadenken op welke wijze zij een brede doelgroep kunnen bereiken. De verschillende specifieke groepen vragen om een andere benaderingswijze en zullen zich door een andere boodschap aangesproken voelen. Hoe zijn de verschillende groepen te bereiken en wat zijn de voorwaarden die zij stellen aan een advies- en steunpunt? Vervolgonderzoek is nodig om de behoeften en verwachtingen van plegers en omstanders te peilen.

### *Werkwijze*

Zonder de individuele advies- en steunpunten te kort te willen doen, wordt hieronder een beeld geschetst wat een op te richten advies- en steunpunt als methodiek zou kunnen kiezen.

- Telefonische dienstverlening; het ontvangen van telefoontjes met betrekking tot huiselijk geweld, het aanhoren van het verhaal en het eventueel adviseren hierin. De telefonische dienstverlening zou beschikbaar moeten zijn voor slachtoffers, plegers, omstanders en professionals.
- Mogelijkheid voor face to face gesprekken; een beller kan na het telefoontje een afspraak maken voor een persoonlijk gesprek, voor sommige bellers leidt een dergelijk gesprek tot verwijzing naar een hulpverlenende instantie. De persoonlijke gesprekken worden altijd door beroepskrachten uitgevoerd.
- Verwijzen (eventueel met garantieafspraken); zowel in de telefonische gesprekken als in de persoonlijke gesprekken kunnen bellers verwezen worden voor verdere hulpverlening. Een advies- en steunpunt kan ondersteunen in het duidelijk krijgen van de hulpvraag. De ervaring leert dat advies- en steunpunten huiselijk geweld die convenanten hebben afgesloten, garantieafspraken hebben dat verwijzingen van hen uit geen

hinder hebben van een wachtlijst of wachttijd. Een garantieafpraak kan bijvoorbeeld inhouden dat er door de hulpverlening binnen twee werkdagen een afspraak met de cliënt wordt gemaakt.

Bovenstaande kan gezien worden als een soort *basisvorm* van een advies- en steunpunt huiselijk geweld. Afhankelijk van het werkgebied, de populatie, de uitvoerende organisatie en beschikbare financiële middelen zijn er mogelijkheden het aanbod te vergroten.

- *Inloophmogelijkheid*; een laagdrempelig ambulante aanbod waar betrokkenen langs kunnen gaan om hulp en advies te krijgen. Vanuit deze inloophmogelijkheid kan verder nog een aanbod worden ontwikkeld gericht op verwijzen en zelfstandig uitgevoerde kortdurende ambulante hulpverlening.
- *Casemanagement*; een casemanager voert de regie over een (complexe) casus. Een casemanager houdt zicht op de voortgang van de casus, is betrokken bij een actieve verwijzing en kan bijvoorbeeld de hulpverlening afsluiten als een cliënt gebruik maakt van het aanbod van een andere organisatie. Het kan ook tot de mogelijkheden behoren van een casemanager om nazorg te bieden, bijvoorbeeld na een bepaalde tijd contact opnemen om aan de cliënt de stand van zaken te vragen.

#### *Bereikbaarheid*

Het is van belang dat het advies- en steunpunt laagdrempelig is, waarbij bereikbaarheid in meerdere opzichten centraal staat. Het telefoonnummer en (eventueel) het adres moeten eenvoudig te vinden zijn. De advies- en steunpunten (ook toekomstige) zouden in ieder geval vermeld moeten staan op de website [www.huiselijkgeweld.nl](http://www.huiselijkgeweld.nl).

Het is van belang voor toekomstige advies- en steunpunten om goed te overwegen hoe zij de bereikbaarheid willen vormgeven. Ook al zijn er goede ervaringen van advies- en steunpunten met antwoordapparaten, toch lijkt een 24 uur bereikbaarheid wenselijk, zeker gezien de ervaringen en wensen van de in de vrouwenopvang geïnterviewde vrouwen. Een advies- en steunpunt zou bijvoorbeeld aan kunnen sluiten bij een breder gerichte spoedhulp organisatie die de telefoon buiten kantooruren bedient.

Een fysiek adres is geen noodzakelijke vereiste voor laagdrempeligheid, voor persoonlijke gesprekken moeten nu eenmaal afspraken gemaakt worden. De face to face gesprekken kunnen bijvoorbeeld plaatsvinden in een wijkcentrum, buurthuis of vrouwengezondheidscentrum. Een andere mogelijkheid is het kantooradres van een hulpverlenende instantie, zoals Algemeen Maatschappelijk Werk, Thuiszorg of Consultatiebureau.

#### *Aanhaking en inbedding*

De advies- en steunpunten zijn bij diverse organisaties ondergebracht, de volgende overwegingen spelen hierbij een rol:

- de ontstaansgeschiedenis;
- de mogelijkheden om telefonische bereikbaarheid te organiseren;
- de aanwezige deskundigheid voor de diverse doelgroepen;
- de laagdrempeligheid van de organisatie;
- de inzet van middelen (personeel en financiën).

Het is aan te bevelen een organisatie te kiezen die ervaring en expertise heeft met het fenomeen huiselijk geweld. Om toegankelijkheid voor alle doelgroepen te kunnen waarborgen, is het van belang dat de organisatie (of een deel van de organisatie) een 'neutrale' uitstraling heeft.

Iedere organisatie waarbij aanhaking mogelijk is kent eigen voor- en nadelen en vraagt verhoging van deskundigheid op verschillende vlakken. Kortom: aanpassing in de specifieke lokale situatie en netwerken, met een brede oriëntatie en brede deskundigheid zijn een vereiste. Imagoverandering en deskundigheidsbevordering dragen daartoe bij.

#### *Werkgebied*

Advies- en steunpunten huiselijk geweld kunnen op verschillende niveaus werkzaam zijn, lokaal, (boven)regionaal of provinciaal. Het werkgebied is veelal afhankelijk van de wijze waarop het steunpunt gefinancierd is. Daarnaast kan een rol spelen dat samenwerkingspartners een regionaal werkgebied hebben. Het werkgebied van het advies- en steunpunt wordt daar op afgestemd. Wanneer er telefoontjes van buiten het werkgebied komen, worden deze wel te woord gestaan, maar zijn er uiteraard geen 'garantieafspraken' met samenwerkende organisaties van kracht. Naarmate het aantal advies- en steunpunten toeneemt, zullen er

waarschijnlijk minder telefoontjes van buiten het werkgebied komen. De ontwikkeling van provinciale 'netwerken' van advies- en steunpunten is aan te raden. Evenals een landelijk platform voor uitwisseling van ervaringen, ontwikkeling en expertise.

#### *Functies*

Binnen een advies- en steunpunt zouden de volgende functies aanwezig *moeten* zijn om operationeel te kunnen zijn:

- Telefonische hulpverleners; de hulpverleners nemen de (eerste) telefoontjes aan en fungeren als eerste contact met het advies- en steunpunt.
- Hulpverleners; er moet een mogelijkheid tot het voeren van face to face gesprekken bestaan, hiervoor zijn professionals nodig. De hulpverleners hoeven niet altijd aanwezig te zijn. Voor de face to face gesprekken moet een afspraak gemaakt worden. Wel is het aan te raden om een 'achterwacht' van professionals te hebben die snel kunnen inspringen bij complexe of nood situaties.
- Coördinator; een advies- en steunpunt heeft een verantwoordelijke nodig die leiding geeft. Ook heeft een advies- en steunpunt veel contacten met andere organisaties. Een coördinator fungeert als gezicht naar buiten (externe contacten).

#### *Registratie*

Registratie heeft een tweeledig doel:

- Aan de ene kant dient het om informatie te verzamelen van een cliënt die noodzakelijk is voor een verwijzing.
- Aan de andere kant houdt het de activiteiten van het advies- en steunpunt bij en biedt het zicht op eventuele aard en omvang van huiselijk geweld binnen het werkgebied.

Er zijn registratieprogramma's ontwikkeld die deze functies kunnen vervullen. Deze geautomatiseerde registratieprogramma's dienen wel aangepast te worden voor het onderwerp huiselijk geweld. De onderzochte advies- en steunpunten hebben allen een eigen registratie ontworpen en houden ook een eigen registratie bij. De verzamelde gegevens dienen alleen te worden uitgewisseld na toestemming van de betreffende cliënt.

#### *Samenwerking*

Een advies- en steunpunt huiselijk geweld kan niet optimaal functioneren zonder goede samenwerkingsafspraken. Snelle en adequate verwijzingsmogelijkheden zijn cruciaal. Op schrift vastgelegde afspraken en taakverdelingen, bijvoorbeeld in de vorm van een convenant, kunnen dit ondersteunen. Daarnaast kan oprichting en in stand houding van een advies- en steunpunt deel uit maken van een breed convenant gericht op de aanpak van huiselijk geweld op allerlei manieren en vanuit alle betrokken organisaties. Gezien de mogelijke aanwezigheid van kinderen in een geweldssituatie is het van belang organisaties vanuit de jeugdzorg (waaronder bijvoorbeeld het AMK) te betrekken en afspraken vast te leggen over verwijzing of melding.

## Bijlage 1: Vragenlijst telefonische interviews

Vragenlijst advies- en steunpunten huiselijk geweld
---

Gemeente .....

### Startdatum

- Wanneer zijn de plannen voor dit advies- en steunpunt ontstaan?
- Vanuit welke organisatie zijn de plannen ontstaan (gemeente, vrouwenopvang etc.)?
- Wat was de aanleiding voor het oprichten van dit advies- en steunpunt?
- Wat was noodzakelijk voor de oprichting van het advies- en steunpunt?  
Denk aan geld en middelen, afspraken, professionals, personeel...
- Wanneer is dit advies- en steunpunt daadwerkelijk operationeel geworden?

### Doelstelling

- Met welk doel is dit advies- en steunpunt opgericht?
- Wat is op dit moment de doelstelling van het advies- en steunpunt?
- Heeft u het idee dat het advies- en steunpunt de verwachte doelstelling bereikt?

### Doelgroep

- Voor wie is het advies- en steunpunt oorspronkelijk bedoeld?
- Wie maken er op dit moment gebruik van het advies- en steunpunt?
- Welk cijfermateriaal is bekend vanuit dit advies- en steunpunt? Kunt u dat eventueel opsturen? (aantal meldingen, aard van de meldingen, sekse, etniciteit)
- Ik ga nu een aantal potentiële gebruikersgroepen van het advies- en steunpunt noemen. Kunt u (ongeveer) aangeven in hoeverre de totale groep die gebruik maakt van het advies- en steunpunt uit deze gebruikers bestaat?

Gebruikersgroepen	Bedoeld voor...	Gebruikt door...	Deel van gehele gebruikers groep
Slachtoffers	Ja Nee	Ja Nee	.....%
Plegers	Ja Nee	Ja Nee	.....%
Omstanders (oa familie,buren,vrienden,...)	Ja Nee	Ja Nee	.....%
Professionals (oa artsen, docenten,...)	Ja Nee	Ja Nee	.....%

### Slachtoffers

- Kunt u aangeven of de groep slachtoffers die gebruik maakt van het advies- en steunpunt voornamelijk uit vrouwen of mannen bestaat?
- Welke relatie hebben slachtoffers voornamelijk met de pleger?
- Wat is de motivatie van slachtoffers om contact te zoeken met het advies- en steunpunt?
- In hoeverre maken allochtone slachtoffers gebruik van het advies- en steunpunt?
- Kunt u aangeven welke etniciteit de groep slachtoffers die gebruik maakt van het advies- en steunpunt voornamelijk heeft?

### Plegers

- Kunt u aangeven of de groep plegers die gebruik maakt van het advies- en steunpunt voornamelijk uit vrouwen of mannen bestaat?
- Welke relatie hebben plegers voornamelijk met het slachtoffer?
- Wat is de motivatie van plegers om contact te zoeken met het advies- en steunpunt?
- Kunt u aangeven welke etniciteit de groep plegers die gebruik maakt van het advies- en steunpunt voornamelijk heeft?

#### **Omstanders**

- Welke relatie hebben omstanders voornamelijk met het slachtoffer?
- Welke relatie hebben omstanders voornamelijk met de dader?
- Wat is de motivatie van omstanders om contact te zoeken met het advies- en steunpunt?

#### **Professionals**

- Welke relatie hebben professionals voornamelijk met het slachtoffer?
- Welke relatie hebben professionals voornamelijk met de dader?
- Wat is de motivatie van professionals om contact te zoeken met het advies- en steunpunt?

#### **Werkgebied**

- Wat is het werkgebied van dit advies- en steunpunt? (bijvoorbeeld gemeentelijk, regionaal)
- Heeft het advies- en steunpunt ook een landelijke functie? (bijvoorbeeld: kennisoverdracht, voorbeeldfunctie etc.)

#### **Financiering**

- Op welke wijze wordt het advies- en steunpunt gefinancierd?
- Door wie wordt het advies- en steunpunt gefinancierd? Is er sprake van cofinanciering? Zo ja, door wie?
- Is de financiering op projectbasis? Zo ja, is er een einddatum geformuleerd en hoe verloopt dan de financiering?
- Is er een onderscheid in de financiering? (bijvoorbeeld: personeel, overhead, 1<sup>e</sup> jaar door gemeente, 2<sup>e</sup> jaar provincie etc.)

#### **Personeel**

- Hoeveel mensen zijn er in totaal werkzaam bij dit advies- en steunpunt?
- Heeft het advies- en steunpunt voornamelijk vaste medewerkers of worden medewerkers gedetacheerd / vrijgesteld vanuit andere organisaties?
- Welke verschillende functies worden er bij dit advies- en steunpunt vervuld?

*Per functie de volgende vragen stellen:*

- Kunt u kort samenvatten hoe deze functie er inhoudelijk uitziet?
- Hoeveel werknemers zitten er ongeveer op deze functie?
- Wat zijn de werktijden die bij deze functie horen?
- Wordt deze functie vervuld door beroepskrachten of vrijwilligers?

Functie: Inhoudelijke Samenvatting: Aantal werknemers: Werktijden: Beroepskrachten of vrijwilligers:
--

#### **Bereikbaarheid**

- Wat zijn de openingstijden van het advies- en steunpunt?
- Is er een inloopspreekuur? Zo ja, is dit spreekuur voor een bepaalde groep?

- Moeten mensen afspraken maken om geholpen te worden?
- Wanneer is het advies- en steunpunt telefonisch te bereiken? Is er sprake van een wachttijd? Krijg ik direct een medewerker aan de lijn?
- Welke voorzieningen zijn er buiten de openingstijden om? Is er een regeling in geval van nood?

### **Werkwijze**

- Kunt u de methodiek van het advies- en steunpunt beknopt beschrijven?
- Wat zijn typische of belangrijke kenmerken in de werkwijze van dit advies- en steunpunt? Waarom is dit typisch of belangrijk?
- Wat is de visie van het advies- en steunpunt met betrekking tot huiselijk geweld?
- Welk type activiteiten wordt ondernomen door het advies- en steunpunt?
- Hoe worden verschillende gebruikersgroepen van het advies- en steunpunt benaderd?

### **Registratie**

- Welke zaken worden geregistreerd bij een melding?
- Kunnen mensen een anonieme melding doen?
- Hoe wordt er omgegaan met privacy en persoonsgegevens?
- Is dit verschillend voor verschillende groepen gebruikers?
- Worden er voor verschillende meldingen verschillende zaken geregistreerd?
- Vindt er uitwisseling van gegevens plaats met bijvoorbeeld de politie, het openbaar ministerie en/of hulpverlening (slachtoffer/dader)?

### **Achtervang**

- Als er een melding binnenkomt: Wie doet dan wat?
- Welke verantwoordelijkheden heeft het advies- en steunpunt?
- Zijn er afspraken gemaakt met andere organisaties over mogelijkheden voor verwijzing?
- Verwijzen jullie wel naar andere organisaties?
  - Zo ja:
    - Wanneer worden mensen doorverwezen?
    - Zijn hier criteria of richtlijnen voor?
    - Naar welke organisaties worden mensen doorverwezen?
  - Zo nee:
    - Is hier bewust voor gekozen?
    - Wat is de reden dat jullie niet doorverwijzen?

### **Convenant deelname**

- Maakt het advies- en steunpunt deel uit van een convenant?
  - Zo ja:
    - Heeft het advies- en steunpunt dit convenant zelf opgesteld?
    - Welke partijen zijn betrokken bij het convenant?
    - Welke afspraken zijn er binnen het convenant gemaakt?
    - Wat is de hoofdtaak van het advies- en steunpunt binnen het convenant?
    - Welk voordeel ondervindt het advies- en steunpunt aan het sluiten van het convenant?
  - Zo nee:
    - Wat is de reden dat geen convenant is gesloten met andere partijen?
    - Is er wel eens sprake geweest van een convenant?
    - Ziet u voordelen voor het advies- en steunpunt in een convenant?

### **Samenwerkingspartners**

- Zijn er naast de partijen uit het convenant andere samenwerkingspartners?
  - Zo ja:
    - Wat biedt het steunpunt deze samenwerkingspartners?
    - Wat bieden de samenwerkingspartners het steunpunt?
    - Wat is de rol van deze samenwerkingspartners binnen het advies- en steunpunt?
    - Wat zijn de voor- en nadelen van deze samenwerking?

Zo nee:

- Wat is de reden dat dit advies- en steunpunt geen samenwerkingspartners heeft?
  - Wat zou dit advies- en steunpunt aan samenwerkingspartners kunnen bieden?
  - Wat zouden samenwerkingspartners dit advies- en steunpunt kunnen bieden?
  - Gaat dit advies- en steunpunt in de toekomst naar samenwerkingspartners op zoek?
- Zijn er partijen waar dit advies- en steunpunt nog graag mee samen zou willen werken?
  - Waarom deze partijen?

### **Bevoegdheden**

De volgende vragen gaan over de status of positie die het advies- en steunpunt binnen de (gemeentelijke) organisatie heeft.

- Heeft het advies- en steunpunt de bevoegdheid om intakes af te nemen? Zo ja, voor welke organisaties zijn deze intakes geldig?
- Heeft het advies- en steunpunt de bevoegdheid om onderzoek te doen? Zo ja, namens wie doen ze dat? Voor welke organisatie doen ze dit?
- Op welke wijze zijn deze bevoegdheden vastgelegd?

### **Succesfactoren en knelpunten**

- Wat zijn succesfactoren voor dit advies- en steunpunt?
- Zijn er op dit moment knelpunten?  
Zo ja:
  - Hoe hadden deze voorkomen kunnen worden?
  - Zijn deze op te lossen?
  - Weet u al hoe u dit aan gaat pakken?
- Zijn er in het verleden knelpunten geweest?  
Zo ja:
  - Hoe hadden deze voorkomen kunnen worden?
  - Hoe zijn deze knelpunten aangepakt?
  - Bestaat de mogelijkheid dat dit knelpunt zich weer voordoet?

### **Rapportage en verantwoording**

- Op welke manier én aan wie legt het advies- en steunpunt verantwoording af op het gebied van: financiën, activiteiten, registratie en voortgang?
- Heeft het advies- en steunpunt een projectplan? Zo ja, is er een datum geformuleerd waarop dit wordt geëvalueerd?
- Is er een centrale organisatie (gemeente, provincie, ministerie) waar het advies- en steunpunt verantwoording aan af moet leggen?

## Bijlage 2: Beschrijvingen van de zeven advies- en steunpunten huiselijk geweld

**Naam:**

Meldpunt Vrouwenopvang Amsterdam / Steunpunten Relationeel Geweld.

**Werkgebied:**

Het werkgebied voor de steunpunten is Amsterdam, Amstelveen, Diemen en Flevoland. De telefonische hulplijn heeft Amsterdam en omstreken evenals Flevoland als werkgebied.

**Uitvoerende organisatie:**

Vrouwenopvang Amsterdam.

**Onderdeel van:**

Vrouwenopvang.

**Ontwikkeling:**

In 1990 is een centrale telefonische aanmelding (voor de vrouwenopvang) voor Amsterdam gestart, in 1994 aangevuld met een telefonische hulplijn. In 1999 is ook het eerste experiment gestart om vrouwen thuis te bereiken. Per januari 2004 is er in alle stadsdelen een ambulante aanbod.

**Financiering:**

Gemeentelijke middelen.

**Aanbod:**

- telefonische hulp- en advieslijn
- verwijzing naar hulpverlenende instanties
- persoonlijke gesprekken
- ambulante steunpunten in de wijk

**Personeel:**

Maatschappelijk werkers van de afdeling Instroom van de vrouwenopvang.

**Bereikbaarheid:**

Het Meldpunt is van maandag tot en met vrijdag geopend van 9.00 uur tot 23.00 uur en op zaterdag en zondag van 15.00 uur tot 23.00 uur. Er is een Turks spreekuur (dinsdag van 10.30-12.30 uur) en een Arabisch spreekuur (vrijdag van 14.00-16.00 uur). De ambulante steunpunten hebben spreekuur (één dag in de week) waarvoor een afspraak gemaakt kan worden.

**Registratie:**

De telefonische hulplijn en de ambulante steunpunten hebben een eigen registratieformulier.

**Convenant:**

Het Meldpunt Vrouwenopvang Amsterdam en de ambulante steunpunten maken geen deel uit van een specifiek convenant huiselijk geweld.

**Bevoegdheden:**

De medewerkers van de telefonische hulplijn verzorgen een telefonische screening voor acute opname in de vrouwenopvang.

**Doelgroep:**

Slachtoffers, omstanders en professionals.

**Contactpersoon:**

Vrouwenopvang Amsterdam  
Marijke Bruining, manager instroom  
020-5210150  
[info@vrouwenopvang-ams.nl](mailto:info@vrouwenopvang-ams.nl)

**Naam:**

Meld- en adviespunt huiselijk geweld Delft.

**Werkgebied:**

Gemeente Delft.

**Uitvoerende organisatie:**

Algemeen Maatschappelijk Werk, Centraal Informatiepunt Maatzorg.

**Onderdeel van:**

Algemeen Maatschappelijk Werk.

**Ontwikkeling:**

In 2001 onder regie van de gemeente gestart en in februari 2002 operationeel.

**Financiering:**

Gemeentelijke middelen, subsidie Algemeen Maatschappelijk Werk.

**Aanbod:**

- telefonische hulp- en advieslijn
- verwijzing naar hulpverlenende instanties
- consultgesprekken

**Personeel:**

Algemeen Maatschappelijk Werk, reguliere taken.

**Bereikbaarheid:**

Kantooruren (9.00 tot 17.00 uur) direct een maatschappelijk werker. Buiten kantooruren doorgeschakeld naar de Zorglijn (telefonische hulpdienst).

**Registratie:**

Algemene registratiemodel voor maatschappelijk werk, module huiselijk geweld is toegevoegd.

**Convenant:**

Er is geen specifiek convenant afgesloten vanuit het Meld- en adviespunt huiselijk geweld. Het algemeen maatschappelijk werk, en daarmee het Meld- en adviespunt, maakt onderdeel uit van een samenwerkingsovereenkomst huiselijk geweld Delft. Hierin zijn de afspraken vastgelegd tussen o.a. GGZ, politie, jeugdzorg, vrouwenopvang, daderhulpverlening en de gemeente.

**Bevoegdheden:**

Intakes afnemen voor het Algemeen Maatschappelijk Werk.

**Doelgroep:**

Slachtoffers, plegers, omstanders en professionals.

**Contactpersoon:**

Gemeente Delft  
Hans Vlaanderen  
015-2195334  
[h.vlaanderen@delft.nl](mailto:h.vlaanderen@delft.nl)

**Naam:**

Meld- en adviespunt huiselijk geweld Zuid-Holland Zuid (Dordrecht).

**Werkgebied:**

Regio Zuid-Holland Zuid.

**Uitvoerende organisatie:**

Vrouwenopvang Dordrecht.

**Onderdeel van:**

Integrale ketenaanpak huiselijk geweld in regio Zuid-Holland Zuid.

**Ontwikkeling:**

Plannen zijn ontstaan in 2002, september 2003 officieel geopend.

**Financiering:**

OGGZ stimuleringsgelden (tijdelijk voor 2004).

**Aanbod:**

- telefonische hulp- en advieslijn
- verwijzing naar hulpverlenende instanties

**Personeel:**

6 uur per week maatschappelijk werk (telefoon bedienen en terugbellen).

**Bereikbaarheid:**

Het Meld- en adviespunt huiselijk geweld Zuid-Holland Zuid heeft drie keer per week gedurende twee uur, spreekuren. Buiten deze spreekuren is het meld- en adviespunt doorgeschakeld naar een antwoordapparaat.

**Registratie:**

Er is een apart registratieformulier ontwikkeld voor het Meld- en adviespunt.

**Convenant:**

Het Meld- en adviespunt maakt onderdeel uit van een integrale aanpak huiselijk geweld. Vanuit deze integrale aanpak is een convenant specifiek voor huiselijk geweld afgesloten. In het convenant staat beschreven wat de samenwerkende partijen willen realiseren en wanneer dit geëvalueerd zal worden.

**Bevoegdheden:**

Geen.

**Doelgroep:**

Slachtoffers, plegers, omstanders en professionals.

**Contactpersoon:**

Gemeente Dordrecht

Hermien Janssens

078-6398616

[h.janssens@dordrecht.nl](mailto:h.janssens@dordrecht.nl)

**Naam:**

Advies- en meldpunt huiselijk geweld Haarlem (Kennemerland).

**Werkgebied:**

Regio Zuid en Midden Kennemerland.

**Uitvoerende organisatie:**

Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Zuid-Kennemerland.

**Onderdeel van:**

Project *Geweld in het gezin*, coördinatie door GGD Kennemerland.

**Ontwikkeling:**

Naar aanleiding van twee incidenten in 1996 is de problematiek huiselijk geweld op de agenda van gemeente Haarlem gezet. In 1998 met geld uit het Grote Stedenbeleid is gestart met het project *Geweld in het gezin*. In november 2000 is het Advies- en meldpunt huiselijk geweld officieel geopend.

**Financiering:**

Projectgelden vanuit het Grote Stedenbeleid.

**Aanbod:**

- telefonische hulp- en advieslijn
- verwijzing naar hulpverlenende instanties
- persoonlijke gesprekken (in ontwikkeling)

**Personeel:**

Consulenten Huiselijk Geweld (Maatschappelijk werkers van Stichting Maatschappelijke Dienstverlening ZuidKennemerland). Coördinator.

**Bereikbaarheid:**

Spreekuren op maandag en dinsdag van 14.00 tot 16.00 uur en vrijdag van 9.00 tot 11.00 uur. Buiten deze spreekuren kunnen de bellers een antwoordapparaat inspreken. Berichten worden binnen twee werkdagen in behandeling genomen.

**Registratie:**

Voor het Advies- en meldpunt is een apart registratieformulier ontworpen. De registratie is geautomatiseerd.

**Convenant:**

Het Advies- en meldpunt maakt deel uit van een specifiek convenant aanpak huiselijk geweld. In het convenant is de samenwerking tussen tien verschillende instellingen geregeld. Hierdoor heeft het Advies- en meldpunt de mogelijkheid cliënten binnen een week een vervolgspraak te bieden.

**Bevoegdheden:**

Geen.

**Doelgroep:**

Slachtoffers, plegers, omstanders en professionals.

**Contactpersoon:**

Advies- en meldpunt huiselijk geweld Haarlem

Irma Hoen (coördinator)

023-5436085 / 06-54263742

[amhg@smdzk.nl](mailto:amhg@smdzk.nl)

**Naam:**

Advies- en meldpunt huiselijk geweld Zuid-Limburg.

**Werkgebied:**

Bovenregionaal, voor de regio's: Westelijke Mijnstreek, Maastricht Heuvelland en Parkstad Limburg.

**Uitvoerende organisatie:**

Stichting Telefonische Hulpverlening Limburg.

**Onderdeel van:**

Telefonische Hulp Dienst (THD).

**Ontwikkeling:**

In 1999 ontstaan in regio Oostelijk Zuid-Limburg en Maastricht Heuvelland, in 2000 is de regio Westelijke Mijnstreek aangehaakt. Officieel geopend in november 2002.

**Financiering:**

Het Advies- en meldpunt wordt gefinancierd vanuit gemeentelijke middelen. Coördinator wordt gefinancierd vanuit het Oranjefonds en de projectleider wordt gefinancierd door het ministerie van Justitie. Financiering voor coördinator en projectleider zijn tijdelijk.

**Aanbod:**

- telefonische hulp- en advieslijn
- verwijzing naar hulpverlenende instanties
- persoonlijke gesprekken

**Personeel:**

Telefonische Hulp Dienst heeft 40 vrijwilligers.  
Het Advies- en meldpunt beschikt over 4 uur maatschappelijk werk per week, per regio.

**Bereikbaarheid:**

24 uur bereikbaar.

**Registratie:**

Er is een apart registratieformulier voor het Advies- en meldpunt huiselijk geweld ontwikkeld, los van de registratie van de THD.

**Convenant:**

Het adviespunt maakt deel uit van een convenant specifiek voor huiselijk geweld, ondertekend door de drie regio's. Het convenant is ondertekend door voornamelijk hulpverlenende instanties. Het convenant regelt de praktische werkafspraken.

**Bevoegdheden:**

Geen.

**Doelgroep:**

Slachtoffers, plegers, omstanders en professionals.

**Contactpersoon:**

Advies- en meldpunt huiselijk geweld Zuid-Limburg  
Nathalie Meertens  
045-5702715  
[n.meertens@pl.xonar.nl](mailto:n.meertens@pl.xonar.nl)

**Naam:**

Advies- en meldpunt Veilig Huis (Utrecht).

**Werkgebied:**

Stad en regio Utrecht.

**Uitvoerende organisatie:**

Vrouwenopvang Utrecht.

**Onderdeel van:**

Het zorgprogramma Veilig Huis is een bundeling van samenwerkingsafspraken tussen 21 verschillende instanties.

**Ontwikkeling:**

In 1998 zijn de plannen ontstaan vanuit samenwerking tussen de vrouwenopvang en de regiopolitie. In januari 2002 is het Advies- en meldpunt operationeel geworden.

**Financiering:**

Gemeentelijke middelen.

**Aanbod:**

- telefonische hulp- en advieslijn
- verwijzing naar hulpverlenende instanties
- persoonlijke gesprekken
- casemanagement
- deskundigheidsbevordering/presentaties/voorlichting
- sociale kaart en documentatie rondom huiselijk geweld
- verschillende samenwerkingsvormen vanuit het zorgprogramma zoals: Aware (persoonlijk alarmeringssysteem), 'Let op de Kleintjes' (aanbod voor getraumatiseerde kinderen), Spreekuur De Waag/VOU (aanbod voor man en vrouw om geweld te stoppen).

**Personeel:**

Projectcoördinator en casemanager zijn in dienst genomen voor het Advies- en meldpunt. Andere taken worden vervuld door medewerkers van de vrouwenopvang.

**Bereikbaarheid:**

Kantooruren (8.30 uur tot 17.00 uur) direct een werker van het Advies- en meldpunt aan de telefoon. Buiten kantoor tijden (na 17.00 uur) doorgeschakeld naar de nachtdienst van de vrouwenopvang.

**Registratie:**

Voor registratie is een eigen registratieformulier ontwikkeld.

**Convenant:**

Het Advies- en meldpunt maakt geen onderdeel uit van specifiek convenant huiselijk geweld, maar heeft een zorgprogramma dat een concreet werkplan voor alle betrokken partijen bevat. Naast dit zorgprogramma is er nu ook een kindzorgprogramma ontwikkeld voor het aanbod van de kinderen met de daarbij behorende samenwerkingsafspraken. Elke organisatie binnen het programma (zowel het volwassen- als het kindzorgprogramma) heeft een aandachtsfunctionaris.

**Bevoegdheden:**

Screeningsgesprekken.

**Doelgroep:**

Slachtoffers, plegers, omstanders en professionals.

**Contactpersoon:**

Advies- en meldpunt Veilig Huis

Margriet Freeke

0900-2300300

[info.veilighuis@vo-utrecht.nl](mailto:info.veilighuis@vo-utrecht.nl)

**Naam:**

Telefonische hulp- en advieslijn Blijf Zeeland.

**Werkgebied:**

Provincie Zeeland.

**Uitvoerende organisatie:**

Stichting Blijf van m'n lijf Zeeland.

**Onderdeel van:**

Stichting Blijf van m'n lijf Zeeland.

**Ontwikkeling:**

In 1999 als initiatief van 'Blijf Zeeland' ontstaan, in maart 2000 operationeel.

**Financiering:**

Reguliere subsidie centrumgemeente Vrouwenopvang.

**Aanbod:**

- telefonische hulp- en advieslijn
- verwijzing naar hulpverlenende instanties
- persoonlijke gesprekken

**Personeel:**

Vijf hulpverleners Vrouwenopvang.

**Bereikbaarheid:**

Tussen 9.00 en 19.30 uur direct een medewerker van de Blijf van m'n Lijf huis aan de telefoon. Na 19.30 nemen de aanwezige vrouwen in het Blijf van m'n Lijf huis op.

**Registratie:**

Er is een apart registratieformulier ontwikkeld voor de Telefonische hulp- en advieslijn.

**Convenant:**

De Telefonische hulp- en advieslijn maakt geen deel uit van een specifiek convenant huiselijk geweld. Voor werkafspraken wordt gebruik gemaakt van een bestaand convenant tussen het Blijf van m'n Lijf huis en de Geestelijke Gezondheidszorg.

**Bevoegdheden:**

De hulpverleners mogen intakes afnemen voor het Blijf van m'n Lijf huis.

**Doelgroep:**

Slachtoffers, plegers, omstanders en professionals.

**Contactpersoon:**

Blijf Zeeland

Marian de Jonge

0118-469917

[blijfzeeland@zeelandnet.nl](mailto:blijfzeeland@zeelandnet.nl)

## **Bijlage 3: Panelleidraad panels in de vrouwenopvang**

### **[Inleiding]**

- Hebben jullie wel eens gehoord van het advies- en steunpunt huiselijk geweld?
- Kunnen jullie kort uitleggen wat het advies- en steunpunt huiselijk geweld is?

### **1. Ervaring en Motivatie**

- Ervaring met advies- en steunpunt
- Motivatie om wel contact op te nemen
- Met welke verwachting belde je het advies- en steunpunt
- Redenen om geen contact op te nemen
- Voorwaarden waaraan steunpunten moeten voldoen

### **2. Wat moet het advies- en steunpunt bieden?**

- Ideaalbeeld van taken
- Momentele taken/ervaringen
- Succesfactoren: Taken die goed worden vervuld
- Verbetering van bestaande taken
- Aanvulling van takenpakket

#### **Mogelijke Taken**

- Preventie: voorlichten en trainingen geven
- Luisterend oor bieden
- Advies geven
- Hulpverlening bieden
- Doorverwijzen naar hulpverlening
- Doorverwijzen naar politie
- Melding maken bij de politie

### **3. Hoe bekend is het advies- en steunpunt?**

- Huidige bekendheid/informatieverstrekking → Is deze voldoende?
- Bekendheid onder verschillende gebruikersgroepen
- Focus: advies- en steunpunt voornamelijk gericht op...
- Succesvolle acties uit heden/verleden
- Ideeën voor betere bekendheid
  - Hoe? Welke acties zouden succesvol zijn
  - Wie? Op welke groepen moeten de acties gericht zijn
  - Waar? Aandachtsgebieden voor de acties

### **4. Bereikbaarheid en beschikbaarheid**

- Ideaalbeeld openingstijden
- Noodzakelijke openingstijden
- Momentele openingstijden
- Wachtijd
- Antwoordapparaat
- Terugbellen op veilig tijdstip
- Duur van een gesprek
- Frequentie van gesprekken
- Direct persoonlijk contact
- Inloopspreekuur
- Contact op afspraak

### **5. Privacy en persoonsgegevens**

- Anonimiteit van gesprek

- Registratie van persoonsgegevens
- Hoe wordt er omgegaan met persoonsgegevens bij het doorverwijzen?
- Toestemming?
- Inschakelen van hulpverlening?
- Inschakelen van politie?
- Betrouwbaarheid van het advies- en steunpunt

#### **6. Effectiviteit**

- In hoeverre heeft het advies- en steunpunt je geholpen?
- Denk je dat het contact met het advies- en steunpunt in jouw situatie verschil heeft/zou hebben uitgemaakt?
- Effectiviteit van het doorverwijzen
- Garantie voor hulpverlening: geven van hulpverlening en nakomen van afspraken
- Snelheid van doorverwijzen
- Kwaliteit van doorverwijzen