



Advies en Steunpunt Huiselijk Geweld
Zaanstreek/Waterland

Inleiding

Voor u ligt de notitie van het Netwerk Huiselijk Geweld Z/W over het opzetten van een advies en steunpunt huiselijk geweld voor de regio. De opzet van de notitie is als volgt. In eerste instantie wordt uiteengezet waarom een goed functionerend advies en steunpunt van groot belang is voor een samenhangende aanpak van huiselijk geweld. Vervolgens worden de belangrijkste uitgangspunten van de subsidieregeling van het Ministerie van VWS uiteengezet, gevolgd door de aanvullende aandachtspunten uit de opdrachtverlening die de gemeente Zaanstad via de Stuurgroep Huiselijk Geweld Zaanstreek/Waterland aan de werkgroep heeft verleend. Na een kort verslag van de werkwijze van de werkgroep komen we bij de opzet zelf. Deze is ingedeeld aan de hand van de richtlijn van VWS voor de subsidieaanvraag.

Wat is huiselijk geweld?

Huiselijk geweld is geweld dat door iemand uit de huiselijke kring van het slachtoffer is gepleegd. Geweld is een aantasting van de persoonlijke integriteit. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen geestelijke en lichamelijk geweld (waaronder seksueel geweld). De huiselijke kring bestaat uit (ex)partners, gezins- of familieleden en huisvrienden. Over het algemeen wordt vooral gedacht aan kindermishandeling en vrouwenmishandeling. Maar er is ook sprake van traumatische gevolgen voor kinderen als getuigen van huiselijk geweld, jongeren als daders, mannen als slachtoffer, mishandeling binnen homoseksuele relaties en ouderenmishandeling.

Huiselijk geweld is een van de meest voorkomende geweldsvormen in ons land. De hier volgende gegevens zijn afkomstig uit een grootschalig landelijk onderzoek in opdracht van het Ministerie van Justitie uit 1997.

45% van de Nederlandse bevolking is zelf ooit slachtoffer geworden van niet-incidenteel huiselijk geweld.

27% van de Nederlanders is slachtoffer van huiselijk geweld waarbij de voorvallen wekelijks of dagelijks voorkwamen.

Tweederde van de Nederlanders kent iemand of denkt iemand te kennen die slachtoffer is (geweest) van huiselijk geweld.

1 op de 5 vrouwen (20 tot 60 jaar) is slachtoffer van eenzijdig geweld door de mannelijke partner. Bij 11% daarvan gaat het om herhaald en matig tot zeer ernstig geweld. Bij 1 op de 6 vrouwen die hun partner verlaat gaat het geweld gewoon door (o.a. stalking).

Jaarlijks zijn 5,6% van de thuiswonende ouderen slachtoffer van ouderenmishandeling.

Jaarlijks minstens 100.000 kinderen getuige zijn van huiselijk geweld tussen hun ouders en daardoor een verhoogd risico lopen op gedragsproblemen.

Jaarlijks overlijden ongeveer 80 kinderen, 50 vrouwen en 30 mannen door huiselijk geweld.

Bij de Politie Zaanstreek/Waterland zijn in 2004 1195 incidenten rond huiselijk geweld geregistreerd. Onderzoek heeft aangetoond dat het daarbij slechts om het "topje van de ijsberg" gaat. Slechts 12% van alle gevallen van huiselijk geweld wordt bekend bij de politie.

De gevolgen van huiselijk geweld zijn vaak langdurig, ernstig en divers. Ze zijn onder te verdelen in

- individuele gevolgen, variërend van kortdurende tot levenslange, en van lichamelijk, emotionele, geestelijke tot juridische en economische (bijvoorbeeld: gederfde inkomsten door letsel, ziekte en arbeidsongeschiktheid);
- gevolgen op relatie- en gezinsniveau : gevoelens van onveiligheid, verstoorde relaties, isolement en armoede;
- gevolgen voor de maatschappij : materiele en immateriële kosten, direct en indirecte behandeling, opvang, hulpverlening en criminaliteit.

De welhaast epidemische omvang van de problematiek en de enorme schade voor de gezondheid en het welzijn van zowel volwassenen en kinderen legitimeren een stevige aanpak en preventie van huiselijk geweld.

Om huiselijk geweld en de gevolgen er van tegen te gaan is het van belang zo vroeg mogelijk in contact te komen met slachtoffers en daders. Op deze manier kan geprobeerd worden de geweldsspiraal te doorbreken en zo nodig bescherming te bieden. Vaak willen immers de slachtoffers niet zozeer dat de relatie, of het gezinsverband, stopt maar vooral dat het geweld stopt. Aangezien uit onderzoek blijkt dat gemiddeld maar 12 % van de

huiselijk geweld zaken momenteel bij de politie terecht komt is het van belang dat er een breed bekend punt is waar betrokkenen ook terecht kunnen.

Het gaat dan om een laagdrempelige voorziening waar zowel slachtoffers, daders/plegers, intermediairs, professionals en overige betrokkenen bij huiselijk geweld terecht kunnen voor informatie, advies en doorverwijzing. Dit wordt bewerkstelligd door het opzetten van een Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld (verder te noemen ASP) met een ruime bereikbaarheid.

De Stimuleringsregeling.

In juli 2004 heeft het Ministerie van VWS een tijdelijke subsidie regeling voor het instellen van Advies en Steunpunten Huiselijk Geweld gepubliceerd. Doelstelling is dat er in elke regio een advies en steunpunt komt, met subsidie verleend aan de centrumgemeente. Voor ons gaat het om de regio Zaanstreek/Waterland, waarbij de gemeente Zaanstad centrumgemeente is. De advies en steunpunten moeten uiterlijk 1 januari 2006 operationeel zijn. De uitgebreide aanvraag met omschrijving van de opzet moet vóór 1 mei door de centrumgemeente naar VWS gestuurd zijn. Er zijn al gelden beschikbaar voor 2004, en die lopen op tot en met 2007. Daarna worden de middelen in principe toegevoegd aan de Brede Doeluitkering voor de GSB-gemeenten en aan de specifieke uitkering vrouwenopvang voor niet GSB-gemeenten. Het gaat om een stimuleringsregeling. Dit houdt in dat de bijdrage van het rijk maximaal 60 % van de totale kosten bedraagt tot een vastgesteld maximum dat afhankelijk is van het inwonersaantal. Van de gemeenten wordt dus een bijdrage van 40% verwacht.

De volgende uitgangspunten blijken uit de subsidieregeling:

1. Het advies en steunpunt is een loket dat openstaat voor iedere persoon die in aanraking komt met huiselijk geweld. (D.w.z. slachtoffers, daders, bekenden uit de omgeving en professionals met vragen)
2. Het advies en steunpunt is gericht op de gehele bij de centrumgemeente behorende regio.
3. Het advies en steunpunt is telefonisch bereikbaar voor deskundige adviezen, eerste gesprekken en doorverwijzing.
4. Het advies en steunpunt heeft op schrift vastgelegde samenwerkings- en doorverwijsafspraken heeft. Op het gebied van kindermishandeling met het AMK. (De organisaties van het Netwerk als BackOffice)
5. Het advies en steunpunt verzorgt een goede registratie van contacten en doorverwijzingen.
6. Het advies en steunpunt is goed bekend gemaakt in de regio.
7. De openingstijden van het advies en steunpunt zijn aangepast aan de lokale situatie. Op andere tijden goede doorverwijzingen naar telefonische hulpdienst of crisisdienst.
8. Het advies en steunpunt gaat uiterlijk 1 januari 2006 daadwerkelijk van start.

Uit de in opdracht van VWS uitgevoerde Quick Scan door de Stichting Alexander komen nog en aantal belangrijke uitgangspunten naar voren.

1. Ontwikkelen van een groei model, waarbij op termijn de mogelijkheden voor gesprekken op locatie(s), en personele toename mogelijk zijn.
2. Concrete samenwerkingsafspraken vervat in protocollen met relevante organisaties.
3. Een zo groot mogelijke bereikbaarheid.
4. Bezetting overdag door werkers met hbo-niveau gezien de zwaarte van de meldingen en het belang van een goede screening en 'eerste hulp'.

De werkwijze van de werkgroep.

De gemeente Zaanstad heeft op 9 november 2004 van het ministerie van VWS bericht ontvangen dat de subsidie voor het opzetten en doen functioneren van een advies- en steunpunt huiselijk geweld is gehonoreerd. Vervolgens is aan de stuurgroep van het platform huiselijk geweld verzocht om daartoe een plan op te stellen. In de vergadering van de Stuurgroep van het Netwerk Huiselijk geweld van 29 november 2004 is de opdrachtverlening (zie bijlage) zoals opgesteld door directeur van de Vrouwenopvang Jose van den Hurk, teamleider algemeen maatschappelijk werk Zaanstad van de Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Frances ter Beek en coördinator van het Netwerk Sarah Prins besproken en voorzien van een positief advies. De opdrachtverlening is verzonden aan de ambtenaren Volksgezondheid van de regio gemeenten en besproken in het ambtelijk overleg van 14 december 2004.

Een werkgroep is reeds in december van start gegaan om het plan te ontwikkelen. Leden van de werkgroep zijn Jos Wattel van de SMD, Marieke Groen van de Vrouwenopvang, Adrie Koppers van de Telefonische Hulpdienst en Sarah Prins als coördinator van het Netwerk. In januari 2005 is Frieda Both namens de gemeente Zaanstad deel gaan nemen. Met uitzondering van de kerstvakantie is er elke twee weken vergaderd. Aanvankelijk is er gestudeerd op advies en steunpunten zoals die elders (recentelijk) ontwikkeld zijn. Tussentijds zijn er bilaterale overleggen met andere organisaties geweest en zijn verdere zaken uitgewerkt. Ook is er naar aanleiding van specifieke vragen contact geweest met andere Advies en Steunpunten.

Visie

Huiselijk geweld is een complex probleem, het gaat veelal om duurzame relaties, waarin in veel gevallen slachtoffer en dader niet willen dat de relatie stopt, maar het geweld. Huiselijk geweld vraagt om een systeemgerichte aanpak en een meersporenbeleid, waarbij meerdere organisaties betrokken zijn.

Vanuit het Netwerk huiselijk geweld willen we een centraal punt open stellen dat de bereikbaarheid voor alle betrokkene van huiselijk geweld beter bekend en meer laagdrempelig in het bereik maakt. Hiermee willen we een voordeur voor de verdere hulp creëren.

Met het opzetten van een advies en steunpunt als centraal punt in Zaanstreek/Waterland willen we een effectieve aanpak bewerkstelligen. Dit houdt in dat mensen die in de praktijk huiselijk geweld ondergaan, gebruiken of signaleren een weg geboden wordt om een einde te maken aan het geweld, zodat verdere escalatie, met alle denkbare gevolgen, voorkomen kan worden. Door een voorziening te creëren waar je vroegtijdig in het gehele systeem kunt ondersteunen en ingrijpen, kun je ook verdere kosten besparen. Je voorkomt verergering en dus ook dat er uiteindelijk meer hulp, begeleiding en eventuele opvang nodig is. De kans op herhaling van kind als volwassene wordt ook teruggedrongen als er vroegtijdig hulp geboden wordt aan kinderen die slachtoffer en/of getuige zijn van huiselijk geweld.

Hierbij zal een sluitende aanpak tussen hulpverlening, politie en justitie voorop staan. Om te komen tot een samenhangend aanbod van preventie, voegsignalering, adequate opvang, hulpverlening en nazorg aan alle betrokkene van huiselijk geweld is een integrale aanpak nodig die vastgelegd zal worden in een convenant. De signalen hiervoor zullen vanuit het ASP doorgegeven worden aan het Netwerk Huiselijk Geweld.

Daarnaast staat voorop dat er zorg op maat geboden wordt en dat er uitgegaan wordt van de vraag van de beller. Uitgegaan zal worden van het zelfoplossend vermogen van de gezinnen evenals het inzetten van familie, vrienden en burens in de aanpak van huiselijk geweld. Het sociaal netwerk heeft vaak een fundamentele betekenis. Belangrijk is dat hulp vroegtijdig geboden wordt op alle direct betrokkene en dat deze hulp zo kortdurend en dicht mogelijk bij huis plaatsvindt.

In zaken waar kinderen bij betrokken zijn zal per situatie gezocht moeten worden naar een balans tussen vrijwillige en gedwongen hulpverlening. Enerzijds het laten van verantwoordelijkheid bij de ouders en hun stimuleren tot het accepteren van vrijwillige hulp. Anderzijds zal het in sommige gevallen nodig zijn om als professional tot een melding bij het AMK over te gaan.

Doelgroep

De doelgroep zal zo breed mogelijk gehouden worden en zal er rekening worden gehouden met verschillende werkwijzen voor de verschillende specifieke doelgroepen. Denkend aan allochtonen, ouderen, gehandicapten en kinderen.

Het ASP is bedoeld voor de volgende groepen;

- Slachtoffers van huiselijk geweld.

Informatie, advies, steun, een eerste gesprek en doorverwijzing naar gerichte hulp.

- Daders en/of plegers van huiselijk geweld.

Informatie, advies, steun, eerste gesprek en doorverwijzing naar gerichte hulp.

- Getuigen van huiselijk geweld (m.n. kinderen).

Informatie, advies, steun, eerste gesprek en doorverwijzing naar gerichte hulp.

- Professionals, zoals huisartsen, scholen, politie, hulpverleners, etc.

Informatie, advies, steun, melding en consultatie.

- Overige betrokkenen, zoals burens, familie, etc.

Informatie, advies en doorverwijzing.

Doelstelling

Cliëntniveau

- Verdere escalatie voorkomen en stoppen van huiselijk geweld
- Het stoppen van herhalinggeweld.
- Het vroegtijdig signaleren zodat het probleem sneller aangepakt kan worden en hiermee de kansen verkleinen op de gevolgen als herhaling van geweld en dat kinderen uiteindelijk zelf dader of slachtoffer worden.
- Het bieden van een laagdrempelige en verwijzfunctie voor alle betrokkene van huiselijk geweld

Niveau betrokken professionals.

- Het bevorderen van de deskundigheid bij anderen over het onderwerp huiselijk geweld
- Bieden van een sluitende aanpak in de samenwerking tussen hulpverlening, politie en justitie.

Populativeniveau

- Vergroten van zicht op de omvang van huiselijk geweld door registratie.

Methodieken

- Telefonische dienstverlening. Bieden van luisterend oor, bieden van advies en voorlichting op werkdagen van 09.00 tot 17.00. Er zijn professionele hulpverleners (consulenten) die de telefoontjes beantwoorden en behandelen.
- Buiten de openingstijden staat er een antwoordapparaat aan. Hierop worden bellers uitgenodigd in te spreken en tijden door te geven waarop teruggebeld kan worden. Ook is erop te horen waar men direct voor een luisterend oor of hulp terecht kan.
- Mogelijkheid voor face-to-face gesprek
- Begeleide doorverwijzing naar gerichte aanpak
- Outreachend werken door de consulenten van het ASP.
- Meersporen hulpverlening/systeemgerichte ketenaanpak op gang brengen.
- Publiciteitscampagnes.
- Er zal gewerkt worden volgens een groeimodel.

Medewerkers van de Vrouwenopvang Zaanstreek en de Stichting Maatschappelijke Dienstverlening (SMD) zullen als consulenten huiselijk geweld de telefonische spreekuren overdag verzorgen. De organisatie waar zij in dienst zijn is op dat moment niet van belang,

zij werken namens het ASP. Buiten de openingstijden zal er een antwoordapparaat aan staan waarop wordt verwezen naar de Telefonische Hulpdienst.

Uit de gesprekken is gebleken dat er buiten kantoortijd voldoende organisaties beschikbaar zijn in de regio. Opzet is om op maandagochtend de instanties Politie, Crisisdienst Dijk en Duin, Bureau Jeugdzorg, Slachtofferhulp, Telefonische Hulpdienst vanuit het ASP te bellen om te horen of er zaken zijn om over te dragen. Als zich op andere momenten zaken aandienen buiten de openingstijden kan de betreffende organisatie zelf de volgende ochtend contact opnemen met het ASP.

Naast de telefonische bereikbaarheid wordt er gehecht aan een of meerdere inloop mogelijkheden. Er zijn altijd cliënten voor wie de telefoon toch een drempel betekent, bijvoorbeeld financieel. Ook voor allochtonen is het vaak laagdrempeliger een eerste keer langs te kunnen komen, o.a. i.v.m. de taal. Overigens is ook bekend dat allochtonen vaak een eerste keer laten bellen door een familielid. Voor een inlopmogelijkheid kan bij een ander open loket aangesloten worden, door daar een of twee keer per week een dagdeel een spreekuur te houden. Onze voorkeur is een spreekuur in zowel Purmerend als Zaandam te houden. In de huidige opzet is hier nog niet in voorzien vanwege de kosten, maar dit is een van de aspecten om bij de eerste evaluatie te betrekken.

Methode en werkwijze

Afhankelijk van de wensen van de doelgroepen zijn per methode verschillende werkwijzen denkbaar.

De methoden kunnen in een verschillende volgorde worden ingezet, afhankelijk van de situatie van de cliënt.

Ten aanzien van kinderen en jongeren zal gebruik gemaakt worden van het bestaande protocol kindermishandeling waarin de samenwerking met het AMK en Bureau Jeugdzorg is vastgelegd. Ten aanzien van ouderenmishandeling zal aangesloten worden bij de bestaande werkwijze vanuit het meldpunt ouderenmishandeling. Uitgangspunt is ook om als de veiligheid het toelaat het gezin op de hoogte te stellen van de melding bij het AMK. Allereerst worden de verschillende methode genoemd, daarna worden de verschillende werkwijze in grote lijnen aangegeven.

Onder een "warme", oftewel begeleide, verwijzing wordt verstaan dat de cliënt een afspraak krijgt bij de instelling waar ze naar verwezen worden, zo veel mogelijk op naam.

Methode contact binnen kantoortijden.

Eerste contact door *slachtoffer* gelegd, in een telefonisch gesprek.

Het gesprek wordt gevoerd aan de hand van de volgende items:

- Nagaan of er sprake is van een crisissituatie
- Bespreken van het probleem aan de hand van het registratieformulier (wordt ontwikkeld) als checklist voor het verkrijgen van basisgegevens.
- Slachtoffer motiveren voor hulpverlening/(crisis)opvang.
- Nagaan of er verdere hulpverlening aanwezig is.
- Slachtoffer motiveren melding of aangifte te doen bij de politie.
- Indien nodig slachtoffer motiveren tot hulpverlening van kind(eren).
- Indien het slachtoffer geen betrokkenheid wenst van politie, wordt nagegaan of het steunpunt moet melden bij politie en/of AMK.
- Verzamelen van bewijsmateriaal.

Werkwijze

Na het eerste contact wordt de instantie naar wie de cliënt verwezen is na maximaal drie weken gebeld om te informeren of de cliënt is aangekomen. Wanneer de cliënt niet is aangekomen zal er contact opgenomen worden met de cliënt door de consulent van het ASP. In dit gesprek wordt het contact afgerond en geregistreerd dan wel een afspraak gemaakt voor face-to-face gesprek en/of doorverwijzing.

Eerste contact door **pleger** gelegd in een telefonisch gesprek.

Het gesprek wordt gevoerd aan de hand van de volgende items:

- Nagaan of er sprake is van een crisissituatie.
- Bespreken van het probleem aan de hand van het registratieformulier (wordt ontwikkeld) als checklist voor het verkrijgen van basisgegevens. Nagaan of er verdere hulpverlening aanwezig is.
- Pleger motiveren voor hulpverlening.
- Aandacht voor slachtoffer; nagaan of er al dan niet sprake is van een crisis waarbij vrouw en/kinderen of andere betrokken zijn. Zo ja, dader motiveren voor hulpverlening voor derden.
- Indien nodig pleger motiveren tot hulpverlening van kind(eren).
- Indien het slachtoffer geen betrokkenheid wenst van politie en of hulpverlening wordt nagegaan of het steunpunt moet melden bij politie en/of AMK.
- Verzamelen van bewijsmateriaal.

Werkwijze:

Na het eerste contact wordt de instantie naar wie de cliënt verwezen is na maximaal drie weken gebeld om te informeren of de cliënt is aangekomen. Wanneer de cliënt niet is aangekomen zal er, zo mogelijk, contact opgenomen worden met de cliënt door de consulent van het ASP.

In dit gesprek wordt het contact afgerond en geregistreerd dan wel een afspraak gemaakt voor face-to-face gesprek en/of doorverwijzing.

Eerste contact door **professionals** gelegd in een telefonisch gesprek die bellen voor een advies gesprek

Het gesprek wordt gevoerd aan de hand van het volgende item:

- Bespreken van het probleem aan de hand van het registratieformulier (wordt ontwikkeld) als checklist voor het verkrijgen van basisgegevens.

Werkwijze:

- Ondersteuning van de hulpverlening door aan te geven wat er gedaan dient te worden richting slachtoffer en pleger.
- Uitgangspunt daarbij is; dat huiselijk geweld bespreekbaar wordt gemaakt, dat het geweld moet stoppen en het inzetten van de samenwerking.
- Ondersteuning van de hulpverlener.
- Consult aan de hulpverlener.
- Er wordt nagegaan of een melding bij het AMK nodig is.
- Bespreken van het probleem aan de hand van het registratieformulier (wordt ontwikkeld) als checklist voor het verkrijgen van basisgegevens.
- Indien er een melding via de politie komt wordt door de medewerker van het steunpunt contact opgenomen met het slachtoffer.

Eerste contact gelegd in een telefonisch gesprek door **betrokkene** uit de omgeving.

Het gesprek wordt gevoerd aan de hand van het volgende item:

- Bespreken van het probleem aan de hand van het registratieformulier (wordt ontwikkeld) als checklist voor het verkrijgen van basisgegevens.

Werkwijze:

- Met de beller wordt nagegaan wat de mogelijkheden zijn om de slachtoffer/dader te ondersteunen.

- Beller wordt ondersteund om slachtoffer/dader contact op te laten nemen met het steunpunt.
- Ondersteuning wordt gegeven aan de beller met betrekking tot de vraag hoe om te gaan met eigen gevoelens.
- Nagaan wordt of er kinderen aanwezig zijn, nagaan of melding bij AMK nodig is.
- Nagaan of er sprake is van een crisissituatie en of melding bij politie nodig is.
- Contact opnemen met beller bij geen vervolgreactie.

Methode bereikbaarheid na kantoortijden.

Buiten kantoortijden zal het ASP niet bereikbaar zijn, maar staat er een antwoordapparaat aan.

Werkwijze:

- Bellers worden uitgenodigd om in te spreken en door te geven wanneer zij teruggebeld kunnen worden.
- De bereikbaarheid van het ASP zal genoemd worden,
- Bellers krijgen te horen waar zij direct terecht kunnen voor een luisterend oor en/of hulp, de Telefonische Hulpdienst.
- Bellers krijgen te horen waar zij terecht kunnen voor inschakelen van politie.
- De consulent zal na het afluisteren van het antwoordapparaat direct contact opnemen met de beller.

Methode crisisaanpak.

Vaststellen of er sprake is van een crisissituatie dat wil zeggen of er sprake is van een actueel geweld, een ernstige, bedreigende situatie en er sprake is van een doorbraak in de probleemsituatie. (Cliënt geeft aan dat het zo niet langer meer kan en dat actie binnen het systeem gewenst is).

Doelgroep:

Alle mensen die het eerste contact hebben gelegd.

Werkwijze:

Op het steunpunt worden de volgende acties ondernomen:

- Nagaan of er actie moet worden ondernomen richting slachtoffer en kinderen.
- Nagaan of er actie ondernomen moet worden richting de pleger.
- Acties uitvoeren of in gang zetten naar de betrokkene en ketenpartners;
- Cliënt motiveren tot melding of aangifte bij politie.
- Onderzoeken of de pleger kan worden opgepakt door de politie, nagaan of de hulpverlening van het steunpunt melding kan doen bij de politie.

Methode casuïstiek, uitzetten van meersporen hulpverleningstraject:

Daaronder verstaan wij: de inzet van meerdere gerichte hulpvormen vanuit hulpverlening, politie en justitie, die gelijktijdig en/of elkaar opvolgend kunnen worden ingezet voor de hulp en ondersteuning aan cliëntsystemen.

Team van hulpverleners worden bij elkaar geroepen als de situatie voldoet aan de volgende criteria:

- Huiselijk geweld is bespreekbaar gemaakt in het systeem.
- Er sprake is van een ernstige vorm van huiselijk geweld en/of een complexe situatie.
- Meerdere organisaties bij de zaak betrokken (moeten)zijn, dus belangrijk is dat er afstemming plaatsvindt.
- Meerdere organisaties nodig zijn om tot een goed afgewogen stappenplan te komen.
- Als verschillende hulpverlening vereist is.

Werkwijze:

- Consulent organiseert een overleg.
- Consulent gaat na welke partijen bij dit overleg aanwezig moeten zijn en nodigt hen uit.
- Consulent bereidt het overleg voor.
- Inventariseren van de mogelijkheden van cliënt en betrokkene.

- Waar nodig zal hulpverlening starten en wordt een casemanager benoemd vanuit een van de betrokken organisaties.

Methode verwijzen.

Verwijzen heeft als doel cliënt naar het vervolgtraject van zorg of hulp.

Doelgroep:

Slachtoffers, kinderen en dader/pleger.

Werkwijze:

Bij het doorverwijzen moeten de volgende stappen worden gezet:

- Verwijzing geschiedt zoals is afgesproken met organisaties.
- Consulent maakt afspraak op naam voor gesprek bij desbetreffende instantie.
- Consulent belt binnen maximaal drie weken om na te gaan of de afspraak is nagekomen.
- Indien cliënt niet is verschenen wordt contact gelegd met cliënt om na te gaan wat er nodig is.
- Indien nodig zal melding gedaan worden bij politie/AMK.

Om te kunnen bemiddelen naar een vervolgtraject zijn de volgende condities vastgelegd;

- Een actuele en volledige sociale kaart is aanwezig.
- Afspraken met de betrokken instanties zijn gemaakt en op papier vastgelegd.

Methode algemene informatie verstrekking.

Het betreft hier een gesprek voor iedereen die een vermoeden heeft van huiselijk geweld en niet weet hoe hiermee om te gaan. Hierbij worden demogelijkheden voor hulpverlening bij huiselijk geweld bereikbaar gemaakt en wordt er een handelingsadvies verstrekt. Het bereikbaar maken en de mogelijkheden zijn de belangrijkste onderdelen.

Doelgroep:

Informatie en advies wordt opgeven aan alle vier de categorieën van de doelgroepen.

Werkwijze:

- Consulent bespreekt met de adviesvrager de geweldsituatie, aard van de mishandeling en de gezinssituatie.
- Consulent is op de hoogte van de sociale kaart.
- Vaststellen of er sprake is van een crisissituatie
- Telefonische bereikbaarheid doorgeven.
- Bezetting van de dienstverlening van het steunpunt door professionele hulpverleners.
- Consulenten kunnen doorverwijzen.

Methode consultgesprek.

Het verlenen van advies en het geven van voorlichting. Begeleiden en coachen van het slachtoffer en pleger gericht op motivatie voor een verwijzing naar de hulpverlening. Het gesprek wordt in eerste instantie telefonisch gevoerd, indien nodig kan er een afspraak gemaakt worden voor een face-to-face gesprek. Dit is afhankelijk van de wens van de cliënt en de situatie.

Doelgroep:

Slachtoffer en pleger.

Werkwijze:

Het consult gesprek kan telefonisch of face-to-face gevoerd worden.

Het volledige contact wordt afgerond nadat het volgende resultaat is bereikt:

Verwijzing naar de hulpverlening, politie en/of justitie.

Hulpverlening is gestart.

Indien nodig melding bij politie/AMK gedaan.

Indien cliënt niet de afspraak nakomt, belt de consulent om na te gaan wat de reden is en zonodig cliënt alsnog te motiveren.

Methode Signaleren en Registreren.

Overzicht bijhouden van registratie formulieren. Doelstellingen zijn: het genereren van cijfers over huiselijk geweld in werkgebied, het kunnen evalueren van de werkwijze van het ASP in brede zin en het leveren van signalen vanuit de registratie voor acties en voorstellen van het Netwerk huiselijk geweld. (zie ook hoofdstuk Registratie) .

Doelgroep:

Alle medewerkers van het steunpunt, GGD-bestuur, gemeentebestuur, beleidsambtenaren in de regio.

Werkwijze:

In het eerste contact, gelegd door mensen uit alle vier de doelgroepen, wordt het registratie formulier ingevuld door de consulenten. Mogelijk met latere aanvullingen.

De uitwerking wordt overgelaten aan de coördinator.

Samenwerkingsafspraken.

Voor de backoffice van het advies en steunpunt zijn samenwerkingsafspraken gemaakt met de deelnemende organisaties. De organisaties die de backoffice vormen, participeren ook in het netwerk huiselijk geweld. Samenwerkingsafspraken zijn gemaakt voor warme overdracht, systeemgerichte benadering en snelle start van hulp. Onder warme overdracht verstaan we dat de consulent en de aandachtsfunctionaris van de betreffende instelling waarnaar wordt doorverwezen voor de cliënt een eerste afspraak maken. Het ASP neemt geen intakes af, dit is een taak van de instelling die het hulpverleningsaanbod doet. Hiermee voorkom je dubbeling van werk en het tweemaal doen van het verhaal door de cliënt. Er zal gewerkt worden met aandachtsfunctionarissen die, indien nodig, direct ingeschakeld kunnen worden en de warme doorverwijzing binnen de instantie realiseren.

Vanuit de vraag van de beller zal gekeken worden welke instantie gerichte hulp kan bieden en waarnaar doorverwezen kan worden.

In Zaanstreek/Waterland om de volgende samenwerkingspartners die samen de backoffice van het ASP vormen.

Gemeenten, Stichting Maatschappelijke Dienstverlening, Bureau Jeugdzorg, Telefonische hulpdienst, GGZ Dijk en Duin, Slachtofferhulp, Reclassering, Openbaar Ministerie, Brijder Verslavingszorg, Algemene opvang Purmerend, Vrouwenopvang Zaanstreek, Gemeentelijke gezondheids dienst, Raad voor de Kinderbescherming, Meldpunt Oudermishandeling, Stichting Welsaen, Eevan, MEE, De Waag,

Er zijn samenwerkingsafspraken gemaakt met:

Stichting maatschappelijk dienstverlening:

- Hulp aan cliënt kan direct geboden worden via een afspraak met de bureaudienst.
- Bij crisis kan crisisdienst ingeschakeld worden.
- Voor complexe en dringende zaken kan er contact opgenomen worden met de aandachtsfunctionaris. Bij dringende zaken kan de aandachtsfunctionaris ingeschakeld worden voor casuïstiek

Bureau jeugdzorg: Voor hulp aan kinderen als slachtoffer of als getuige van geweld.

- Voor consultatie is bureau jeugdzorg altijd te bereiken voor consulents van het ASP.
- Bij niet spoedeisende zaken kan er via de aandachtsfunctionaris contact opgenomen worden voor doorverwijzing.
- Bij dringende zaken kan de aandachtsfunctionaris of GGZ psycholoog ingeschakeld worden voor casuïstiek overleg.
- Bij crisis kan crisisteam ingeschakeld worden.
- Werken volgens protocol kindermishandeling.

Advies- en Meldpunt Kindermishandeling:

- Als er zorgen zijn rondom kinderen die verder gaan dan de vrijwillige mogelijkheden van Bureau jeugdzorg wordt er contact opgenomen met het AMK.
- Consultatie is altijd mogelijk. Hiervoor zijn geen speciale contactpersonen, dit loopt via de meldingsdienst van het AMK. Een melding wordt via hetzelfde kanaal gedaan.
- Het AMK bepaalt of een zaak als "crisis", "hoog urgent" of "regulier" bestempeld wordt. Crisis betekent dezelfde dag actie. Hoog urgent is binnen een week. Regulier zou men binnen 6 weken contact met ouders willen maken maar dit kan momenteel niet waargemaakt worden. Hier wordt aan gewerkt. Per geval moet gekeken worden wat dit voor de melder en de zaak in kwestie betekent.
- Verder zal bij de consultatie door het ASP aan professionals ook gebruik gemaakt worden van het protocol kindermishandeling zoals opgesteld door het AMK op verzoek van de Stuurgroep Psychosociale Preventie van de regio Zaanstreek-Waterland.

Telefonische hulpdienst:

- Buiten kantoortijd zal via het antwoordapparaat verwezen worden naar de Telefonische hulpdienst voor een gesprek/luisterend oor.
- De Telefonische hulpdienst zal bellers die bellen i.v.m. huiselijk geweld wijzen op het bestaan van het ASP.

GGZ Dijk en Duin: Voor cliënten waarbij sprake is van psychiatrische problematiek.

- Open groepsaanbod voor plegers van huiselijk geweld.
- Bij niet spoedeisende zaken:
- Iedere morgen kan tussen 10.00 en 11.00 gebeld worden voor doorverwijzing.
- De intake kan binnen 2 weken plaatsvinden.
- Bij urgentie moet dit direct aangegeven worden.
- Voor complexe en dringende zaken kan er contact opgenomen worden met de aandachtsfunctionaris. Bij dringende zaken kan de aandachtsfunctionaris ingeschakeld worden voor casuïstiek.

Slachtofferhulp:

- Bij niet spoedeisende zaken kan doorverwijzing plaatsvinden op werkdagen van 9.00 tot 17.00. Er zal dan contact opgenomen worden met cliënt.
- Bij dringende en spoedeisende zaken kan er contact opgenomen worden met de aandachtsfunctionaris om verdere afspraken te maken. Bij dringende zaken kan de aandachtsfunctionaris ingeschakeld worden voor casuïstiek.
- Bij dringende en spoedeisende zaken kan slachtofferhulp via de politie ingeschakeld worden.
- Voor informatie en advies m.b.t. het doen van aangifte en strafrechtelijke aanpak van huiselijk geweld kan contact worden opgenomen.

Politie Zaanstreek/Waterland:

- De politie zal de bereikbaarheid van het ASP noemen in de gesprekken.
- Bij complexe en dringende zaken kan er contact opgenomen worden met de aandachtsfunctionarissen.
- Bij dringende zaken kan de aandachtsfunctionaris of GGZ psycholoog ingeschakeld worden voor casuïstiek.
- Voor advies met betrekking tot het doen van aangiftes en strafrechtelijke aanpak van huiselijk geweld kan contact opgenomen worden met de wijkteams. (Hierover moet nog verdere uitwerking plaatsvinden met de unit-hoofden.)
- De politie werkt volgens het justitiële protocol.

Reclassering:

- Het traject zal via de politie lopen.
- De reclassering werkt volgens het justitiële protocol
- Bij complexe en dringende zaken kan er contact opgenomen worden met de aandachtsfunctionarissen.

De Waag: hulpverlening daders en plegers.

- Bij zaken kan er doorverwijzing plaatsvinden op werkdagen tussen 13.00 en 14.00.
- Uitnodiging voor gesprek zal plaatsvinden binnen 2 weken.
- Voor advies kan er telefonisch contact opgenomen worden. In verband met het niet aanwezig zijn in de regio kunnen zij geen aandachtsfunctionaris leveren die aan het casuïstiek kan deelnemen.

Vrouwenopvang Zaanstreek: opvang, hulpverlening en begeleiding aan vrouwen (en kinderen) die slachtoffer zijn van huiselijk geweld.

- Voor crisis is er een noodbed. Aanmelding kan geschieden op werkdagen van 09.00 en 17.00.
- Aware systeem: "de rode knop" voor slachtoffer van huiselijk geweld die nog steeds bedreigd en/of mishandeld worden.
- Voor complexe en dringende zaken kan er contact opgenomen worden met de aandachtsfunctionaris. Bij dringende zaken kan de aandachtsfunctionaris ingeschakeld worden voor casuïstiek huiselijk geweld.

Algemene Opvang Purmerend.

- Opvang hulpverlening en begeleiding van mannen, vrouwen en kinderen voor de duur van maximaal 1 jaar.
- 24-uur per dag bereikbaar.

De afspraken zullen met de betreffende instellingen vastgelegd worden in een convenant.

Registratie.

Er wordt groot belang gehecht aan een goede registratie door het Advies en Steunpunt. We willen graag informatie over huiselijk geweld in de regio, en over de bijdrage die het Advies en Steunpunt met haar werk kan leveren. Daarnaast zullen de gegevens beleidsinformatie opleveren voor nieuwe acties of bijstelling van beleid vanuit het Netwerk huiselijk geweld. Wij zijn in afwachting van een landelijke opzet voor de registratie, hiermee zal de informatie van de ASP's ook onderling vergelijkbaar zijn en zowel regionaal als landelijk nuttige informatie opleveren. Bovendien scheelt het in de ontwikkelkosten per regio.

Vanaf de start van het Advies- en Steunpunt (ASP) zullen in elk geval de volgende registratiegegevens verzameld worden om:

1. informatie te krijgen over de cliënt, noodzakelijk voor doorverwijzing;
2. inzicht te verwerven over het functioneren van het ASP;
3. informatie te krijgen over de aard en omvang van huiselijk geweld in de regio;
4. effecten te kunnen zien over het gevoerde beleid met betrekking tot o.a.
 - voorlichtingscampagnes

- specifieke doelgroepen
5. informatie te krijgen over eerste- en vervolgesprekken.

Na een jaar zal het ASP geëvalueerd worden op o.a. het verloop van de doorverwijzing, tevredenheid van cliënten, de samenwerking met betrokken instellingen, arbeidsuren medewerkers ASP.

Adviesgesprekken kunnen eventueel anoniem gevoerd worden. Wanneer er verwezen wordt zullen cliëntgegevens, met toestemming van de cliënt, genoteerd worden.

Coördinatie en afstemming met Netwerk Huiselijk Geweld.

Het is van groot belang het ASP goed te integreren in het bestaande Netwerk Huiselijk Geweld. Het Netwerk heeft een goede structuur en inzet van de relevante organisaties. Activiteiten als een publiciteit campagne en het overleg van de BackOffice organisaties moeten goed zijn ingebed in het Netwerk. De coördinator huiselijk geweld heeft derhalve, vanuit de GGD, de eindverantwoordelijkheid over het ASP.

Voor de invulling van de coördinatie stellen wij het volgende voor.

Pip (primus inter pares) ASP

Taken:

- Dagelijkse coördinatie van het ASP
- Toezien op goede registratie
- Toezien op goede doorverwijzing naar participerende organisaties
- Signalen uit de registratie en verwijzingen terugkoppelen naar coördinator
- Organiseren van casuïstiekoverleg
- Aanleveren registratiegegevens aan coördinator
- Zorgen voor een goede overdracht naar de andere uitvoeringsorganisatie (SMD of Vrouwenopvang)
- Faciliteert overleg tussen de uitvoerenden van het ASP
- Woont het BackOffice overleg bij

Bevoegdheden:

- Geeft functionele leiding aan hulpverleners achter de telefoon
- Ontvangt functionele leiding van coördinator ASP
- Ontvangt directe leiding van leidinggevende SMD/ leidinggevende Vrouwenopvang

Coördinator ASP

Taken:

- Extern aanspreekpunt en eindverantwoordelijke van het ASP
- Intermediair tussen het ASP en de participerende organisaties (o.a. organiseren en voorzitten Back Office overleg)
- Bewaken van de samenwerkingsafspraken
- Analyseren/verwerken van de evaluatiegegevens
- Onderhouden contacten andere ASP's

Bevoegdheden:

- Geeft functionele leiding aan Pip ASP
- Ontvangt directe leiding van hoofd AGZ GGD, c.q. Stuurgroep Huiselijk Geweld

Voor de invulling van het overleg stellen wij het volgende voor. Het huidige maandelijkse casuïstiekoverleg (met SMD, Dijk en Duin, Vrouwenopvang Zaanstreek, Politie, Slachtofferhulp, Reclassering, Bureau Jeugdzorg en andere organisaties op afroep) wordt aangevuld met het AMK en de Telefonische Hulpdienst en gaat ook als zodanig functioneren voor het ASP. Vanzelfsprekend kunnen zaken die niet via het ASP binnenkomen ook ingebracht worden.

De eerste twee jaar vindt er elk kwartaal een overleg van de BackOffice instellingen plaats. Hier wordt de voortgang van het ASP, het functioneren van de protocollen en de beleidssignalen uit de casuïstiek besproken. De coördinator van het Netwerk en de Pip van het ASP zijn hierbij aanwezig. Na verloop van tijd kan dit een halfjaarlijks overleg worden.

Technische aspecten van de telefoon

Het ASP krijgt een eigen telefoonnummer, maar dit moet wel op verschillende locaties opgenomen kunnen worden. Dit vergt enige technische investeringen en aanpassingen. Hiervoor is contact geweest met een consultant die een aantal mogelijkheden heeft onderzocht en een offerte heeft uitgebracht.

Deskundigheidbevordering

Voor de consultants huiselijk geweld zal er een training georganiseerd worden. Ook zullen de BackOffice organisaties een training krijgen rondom de samenwerking bij complexe zaken en case-management. Wellicht zal het registratiesysteem en de telefoon ook enige (praktische)training vragen. Verdere uitwerking volgt.

Een ander aspect is de deskundigheidsbevordering van professionals uit de eerste en nulde lijn zodat zij goed signaleren en mensen verwijzen naar het ASP. De huisartsen moeten goed getraind worden en voorlichting krijgen over het Advies en Steunpunt omdat gebleken is dat veel slachtoffers wel bij de huisarts komen maar dat hun klachten vaak niet in verband worden gebracht met huiselijk geweld. Deze activiteit vraagt een investering in tijd en geld.

Publiciteit

Voorafgaand aan de start van het ASP moet er een uitgebreide publiekscampagne plaatsvinden. Het is belangrijk om de bekendheid, bereikbaarheid en functie van het advies en steunpunt bij alle doelgroepen, en dus het algemene publiek, onder de aandacht te brengen. Er hoeft geen nieuw materiaal ontworpen te worden, maar wel gedrukt met vermelding van het ASP. In het bijzonder de grote affiches in de Abri's brengen veel kosten met zich mee vanwege het monopolie van de exploitant van de Abri's. Vandaar dat een dergelijke campagne maar eens in de twee jaar gevoerd kan worden. Daarnaast gaat het om activiteiten rond de opening, posters ophangen, folders versturen naar professionals en relevante organisaties, informatie neerleggen op druk bezochte locaties en artikelen regelen in de pers.

Groeimodel en evaluaties

Zoals al eerder aangetipt zijn er nog geen vergelijkbare ASP die al langere tijd functioneren. De situatie in elke regio is weer anders en leidt tot een andere invulling van het advies en steunpunt. Dit gegeven maakt het lastig in te schatten hoeveel toestroom er zal zijn van bellers, en tot welke werkzaamheden dit zal leiden. Wij stellen dan ook een groeimodel voor, waar bij iedere evaluatie door de partners en de financiers, aan de hand van de opgedane ervaringen, gekeken wordt welke verdere stappen en aanpassingen gewenst zijn. Naast het eerder genoemde kwartaaloverleg voor beleid zien wij graag een jaarlijkse evaluatie. I.s.m. de participanten, de BackOffice organisaties en de gemeenten stellen wij graag hier van te voren de evaluatiepunten voor op. Daarbij gaat het om basisgegevens als:

- aantallen;
- gemeente van herkomst;
- binnen of buiten kantoor tijd;
- geslacht;
- aard van de mishandeling;

- duur van de mishandeling;
- wie heeft er gebeld;
- betrokkenheid van kinderen;
- organisatie van de consultvrager;
- of er verwezen is en hoe dit verliep etc...
- maar ook of het gelukt is het sociale netwerk van het slachtoffer er bij te betrekken;
- of het gelukt is de beller op hun verantwoordelijkheid t.a.v. eventueel aanwezige kinderen aan te spreken;
- of er naar het AMK verwezen is en of dit aan het gezin gemeld is;
- of er contact geweest is met de huisarts.

Eerder is genoemd dat we dan ook willen kijken of er nog aanpassingen nodig zijn voor het bereik onder allochtonen, of er behoefte is aan een inloop mogelijkheid en of er een lacune is buiten kantoor tijd. Doelstelling is dat de te ontwikkelen registratie hier voldoende aanknopingspunten voor biedt.

Daarnaast verwachten wij een toename van telefoontjes naar mate de bekendheid van het ASP groeit en verwachten we een toename van cliënten bij een aantal van de betrokken BackOffice organisaties. Bij de evaluaties zullen deze eventuele knelpunten meegewogen moeten worden.

Verder is het zo dat er voorbeelden zijn van projecten waarbij er outreachend gewerkt wordt bij huiselijk geweld. Als er voorbeelden uit de registratie waarbij dit gemist werd kan dit verder ontwikkeld worden.

Daarnaast vinden wij het gewenst als er ook via de e-mail contact met het ASP mogelijk is. Deze optie is nu nog niet uitgewerkt.

Literatuurlijst en geraadpleegde bronnen

Aanpak en preventie van huiselijk geweld; Remy Vink voor GGD Nederland jan.2005

Samenhangende hulp; NIZW Jeugd 2004

Coördinatiepunt STOP Huiselijk Geweld Projectplan Eindhoven aug. 2003

Advies en Steunpunt huiselijk geweld Hollands Midden sept. 2004

Plan van Aanpak opzet projectplan Advies en Steunpunt Huiselijk Geweld Zeeland najaar 2004

Het Advies en Steunpunt in Friesland najaar 2004

Verkenning Advies en Steunpunt Huiselijk Geweld regio Den Bosch najaar 2004

Nota Advies en Steunpunt Huiselijk Geweld gemeente Den Haag nov. 2004

Pilot één loket bestrijding Huiselijk Geweld gemeente Amsterdam nov 2004

Jaarverslag 2002-2003 Advies en Meldpunt Huiselijk Geweld Haarlem

Tijdelijke stimuleringsregeling advies en steunpunten huiselijk geweld Min. van VWS juli 2004

Een praktisch stappen plan, Transact februari 2005.

Zonder drempels Quickscan Advies en Steunpunten Huiselijk Geweld Stichting Alexander juni 2004

Draaiboek Steunpunten Relationeel Geweld Vrouwenopvang Amsterdam okt.2003

