

# PLAN VAN AANPAK

Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld  
Gooi en Vechtstreek



---

integrale aanpak regiogemeenten Gooi en Vechtstreek

Plan van Aanpak  
Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld  
Gooi en Vechtstreek  
4 maart 2005

# 1. INHOUDSOPGAVE

1.	<b>INHOUDSOPGAVE</b>	2
2.	<b>VOORWOORD</b>	3
3.	<b>SAMENVATTING</b>	4
4.	<b>DOELSTELLING</b>	7
5.	<b>TAAKAFBAKENING</b>	8
6.	<b>ADVIES- EN STEUNPUNT HUISELIJK GEWELD</b>	8
6.1.	<b>Functies en werkwijze</b>	8
6.1.1.	Algemeen	8
6.1.2.	Opvang eerste vraag	9
6.1.3.	Toeleiding naar hulpverlening / geleide verwijzing	10
6.1.4.	Signalering en voortgangsbewaking	11
6.1.5.	Coördinatiepunt	11
6.1.6.	Voorlichting en PR	12
6.1.7.	Randvoorwaarden	12
6.2.	<b>Organisatie</b>	13
6.2.1.	Positionering Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld	13
6.2.2.	Organisatievorm en sturing	14
7.	<b>TIJDPAD / PRIORITERING</b>	17
7.1.	<b>Verkrijgen van draagvlak en financiering</b>	17
7.2.	<b>Vorbereidingsfase</b>	17
7.3.	<b>Uitvoeringsfase</b>	17
7.4.	<b>Evaluatie</b>	17
8.	<b>FINANCIERING</b>	18

## 2. VOORWOORD

In deze notitie wordt het advies weergegeven van de werkgroep “Verkenningfase Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld Gooi en Vechtstreek”. De werkgroep kreeg de opdracht voor deze verkenningfase van de Stuurgroep Huiselijk Geweld, die is ingesteld door het Regionaal College.

Hierbij wil ik mijn waardering en dank uitspreken voor de inzet van de leden van de Werkgroep Verkenningfase Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld, waarin de volgende personen en organisaties participeerden:

Mw. M. Mensink, Versa, voorzitter  
Mw. B. Brugge, politie Gooi en Vechtstreek  
Mw. M. Bunnik, projectleider Huiselijk Geweld, GGD Gooi en Vechtstreek  
Mw. A. van Gelder, gemeente Wijdemerem  
Mw. M. Hoes, AMK  
Mw. H. Klück, Vangnet & Advies  
Mw. M. Kooij, gemeente Hilversum  
Mw. T. van der Lei, GGD Gooi en Vechtstreek  
Dhr. R. de Quay, gemeente Huizen  
Mw. E. Rijnbeek, AMK  
Dhr. J. Schottert, gemeente Hilversum  
Dhr. D. Slot, politie Gooi en Vechtstreek

Verder hebben we dankbaar gebruik kunnen maken van het denkwerk van de regio's:

Hollands Midden  
Den Haag  
Fryslan  
West Brabant

mevrouw drs. W.H.C. Ton, burgemeester Blaricum  
voorzitter Stuurgroep Huiselijk Geweld en  
portefeuillehouder Huiselijk Geweld Regionaal College Gooi en Vechtstreek

### 3. SAMENVATTING

De aanpak van huiselijk geweld is tot speerpunt gekozen in het beleid van het Ministerie van VWS. Het ministerie kent daarbij een belangrijke rol toe aan de gemeenten. Van 2004 tot en met 2007 is er een tijdelijke stimuleringsregeling in het leven geroepen die het gemeenten gemakkelijker moet maken Advies- en Steunpunten Huiselijk Geweld in te richten. Vanaf 2008 worden deze gelden in principe structureel beschikbaar gesteld aan de centrumgemeenten, in het kader van de doeluitkering vrouwenopvang.

De beleidsvoornemens van het ministerie van VWS sluiten goed aan op de plannen in de regio. In de Gooi en Vechtstreek werd in 2003 het initiatief tot een project ter bestrijding van huiselijk geweld genomen door het Regionaal College. Bij dit College ligt ook de eindverantwoordelijkheid voor het project.

In het kader van dit project heeft het Regionaal College aan de Stuurgroep Huiselijk Geweld gevraagd de mogelijkheden voor een Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld nader te verkennen. Deze vraag is opgedragen aan een Werkgroep Verkenningsfase Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld Gooi en Vechtstreek. Deze regionale werkgroep heeft voor de realisatie hiervan een plan van aanpak opgesteld. In vervolg hierop is dit plan, met enkele opmerkingen, voorzien van een positief advies door het Regionaal College zelf, het portefeuillehoudersoverleg Gezondheidszorg en het wethoudersoverleg Maatschappelijke Dienstverlening. Voor u ligt de uitwerking van het plan van aanpak van de regionale werkgroep, waar in de opmerkingen van bovengenoemde bestuurlijke gremia zijn verwerkt.

Huiselijk geweld is een relatieprobleem. De landelijke definitie luidt:

*“Huiselijk geweld is geweld dat door iemand uit de huiselijke kring van het slachtoffer is gepleegd”.*

Daarbij wordt onder geweld aantasting van de persoonlijke integriteit verstaan. Hierbij kan onderscheid gemaakt worden tussen geestelijk, lichamelijk en seksueel geweld.

Huiselijk geweld vindt soms plaats “achter de voordeur”, maar het kan ook elders gebeuren. Er rust nog steeds een groot taboe op het onderwerp. De complexiteit in de problematiek huiselijk geweld is enorm te noemen. Bij Politie Gooi en Vechtstreek zijn in 2004 1125 incidenten van huiselijk geweld geregistreerd. Landelijk 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.

Niet alleen de genoemde slachtoffergroepen en de politie, maar ook plegers, omstanders, getuigen en professionals ervaren ten aanzien van de aanpak van huiselijk geweld een gevoel van machteloosheid. Zij vinden het moeilijk om deze privé-situaties bespreekbaar te maken. Ook is de problematiek vaak erg complex en is er een veelzijdigheid aan hulpverlenende instellingen, die momenteel niet altijd goed op elkaar aansluiten.

Samengevat worden de volgende problemen ondervonden:

- het ontbreken van een laagdrempelig, deskundig Advies- en Steunpunt voor slachtoffers, plegers, omstanders, getuigen en professionals.
- Het ontbreken van een integrale, goed op elkaar aansluitende, systeemgerichte ketenaanpak, voorzien van voortgangsbewaking.

De doelstelling van het Advies- en Steunpunt is het creëren van een sluitend vangnet rondom slachtoffers, plegers, omstanders, getuigen en professionals waardoor huiselijk geweld wordt voorkomen of in een zo vroeg mogelijk stadium wordt gestopt. Het Advies- en Steunpunt dient in januari 2006 opgezet te zijn.

Het Advies- en Steunpunt dient een laagdrempelige, deskundige toegangspoort voor iedereen te zijn en dient daarbij de volgende functies te vervullen:

- Intake
- Toeleiding naar hulpverlening / geleide doorverwijzing
- Signalering en voortgangsbewaking
- Coördinatiepunt
- Voorlichting en PR

Het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld zal geen werk overnemen dat reeds door andere organisaties wordt uitgevoerd. Het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld verleent zelf geen individuele hulp. Organisaties hebben hun eigen verantwoordelijkheid. Als er knelpunten zijn waardoor zij hun klanten niet kunnen bedienen vult het Advies- en Steunpunt deze lacune niet op, maar signaleert dit actief en kaart het aan bij de daarvoor verantwoordelijke organisaties (gemeenten, provincie, zorgkantoor).

Het Advies- en Steunpunt werkt in een “frontoffice – backoffice” constructie. De zogenaamde “backoffice” bestaat uit instellingen waarnaar door het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld kan worden verwezen. Het Advies- en Steunpunt biedt advies en steun om te bevorderen dat het huiselijk geweld wordt stopgezet. Daartoe zal vaak verwezen moeten worden naar andere instellingen, waar passende individuele- en systeemgerichte hulp kan worden geboden.

Deelnemers aan de backoffice:

- Politie Gooi en Vechtstreek
- Versa (maatschappelijke dienstverlening)
- Bureau Jeugdzorg, i.h.b. Advies- en Meldpunt Kindermishandeling (AMK)
- Jellinek
- Vangnet & Advies
- Maatschappelijke Opvang, w.o. crisisopvang, vrouwenopvang, het RIBW en Jongerenopvang Gooi
- Symfora Groep Geestelijke Gezondheidszorg
- De Waag, instelling voor forensische psychiatrie (hulp voor plegers).

Wat betreft de organisatievorm adviseert de werkgroep het Advies- en Steunpunt aan te haken bij een bestaande organisatie op een zodanige wijze dat het zelfstandig functioneert en een duidelijke eigen identiteit heeft. Gebleken is dat de GGD Gooi en Vechtstreek goede mogelijkheden hiertoe biedt.

In het jaar 2005 zullen de voorbereidingen voor het Advies- en Steunpunt worden getroffen. Daarbij is het sluiten van een samenwerkingsconvenant met de backofficepartners een belangrijke voorwaarde. Het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld is op 1 januari 2006 opgezet. De periode tot 1 april 2006 dient als pilotfase, waarna het Advies- en Steunpunt op 1 april 2006 officieel geopend zal worden met onder meer een regionale publiciteitscampagne.

## 2. PROBLEEMSTELLING

Huiselijk geweld is een relatieprobleem. De landelijke definitie luidt:

*“Huiselijk geweld is geweld dat door iemand uit de huiselijke kring van het slachtoffer is gepleegd”*. Daarbij wordt onder geweld aantasting van de persoonlijke integriteit verstaan. Onderscheid kan gemaakt worden tussen geestelijk, lichamelijk en seksueel geweld.

Huiselijk geweld vindt plaats “achter de voordeur”, maar het kan ook elders gebeuren. Bepalend is niet de plaats van het geweld, maar de relatie waarbinnen het geweld plaatsvindt. Het is relationeel geweld: de daders zijn verwanten of nauwe bekenden (familie, huisvriend)

Er rust nog steeds een groot taboe op het onderwerp. Huiselijk geweld komt evenwel in alle rangen, standen en gezindten voor en mensen van alle leeftijden kunnen het slachtoffer zijn. Ook plegers kunnen in leeftijd variëren. Daar waar mensen in de huiselijke kring in een afhankelijkheidsrelatie van elkaar staan, bestaat de kans dat huiselijk geweld voorkomt. In het algemeen geldt: hoe hechter de relatie tussen pleger en slachtoffer, des te intenser het huiselijk geweld. Als huiselijk geweld wordt gepleegd door een ‘huisvriend’ van het slachtoffer, gaat het in veel gevallen om incidenteel geweld. Als huiselijk geweld wordt gepleegd door een (ex)partner van het slachtoffer, gaat het in veel gevallen juist om geweld met een (zeer) hoge intensiteit.<sup>1</sup>

Er zijn zeer diverse slachtoffergroepen te benoemen. Hieronder zijn een aantal genoemd:

- Kinderen als slachtoffer van (één van hun) ouders, dan wel als getuige van geweld tussen de ouders. Ook andere personen om het kind heen (familieleden, (huis)vrienden) kunnen zich schuldig maken aan geweld jegens het kind;
- Volwassenen die door hun partner worden mishandeld. Dit kan zowel binnen een homoseksuele als binnen een heteroseksuele relatie zijn;
- Ouderen die afhankelijk zijn van hun partner of andere mantelzorger (mantelzorgers kunnen, bijvoorbeeld door overbelasting, tot mishandeling of verwaarlozing komen);
- Gehandicapten en chronisch zieken. Voor hen geldt hetzelfde als voor ouderen. Ook professionele hulpverleners kunnen zich schuldig maken aan geweld jegens cliënten.

Voor de slachtoffergroep kinderen verdient bijzondere aandacht. Dat kinderen beschermd moeten worden tegen rechtstreeks tegen hen gericht geweld, staat buiten discussie. Kinderen lopen evenwel ook grote risico's als zij getuige zijn van geweld binnen het gezin. Het zien of horen van geweldstoepassing kan bijzonder traumatiserend zijn met ernstige psychische, psychosociale risico's voor een gezonde en evenwichtige ontwikkeling van kinderen tot volwassen burgers. Kinderen kunnen door dit soort ervaringen leren dat geweld een manier is om problemen ‘op te lossen’, dat geweld een normaal onderdeel is van partnerrelaties. Jongens neigen er daardoor toe, in grotere mate dan kinderen die zulk geweld niet meemaakten, ook in hun eigen relaties geweld te gebruiken. Meisjes in die situatie lopen eerder het risico in hun toekomstige relatie slachtoffer van geweld te worden.

In opdracht van het ministerie van Justitie is in 2001 onderzoek verricht naar de gevolgen voor kinderen als zij getuige zijn van huiselijk geweld. Van de 100.000 kinderen die jaarlijks getuige zijn van geweld tussen hun ouders, lopen er 40.000 verhoogde kans op problemen.

---

<sup>1</sup> T. van Dijk e.a., 1997

Uiteraard spelen de Advies- en Meldpunten Kindermishandeling (AMK's) een belangrijke rol bij de signalering en verwijzing van gevallen van kinderen in (geestelijk en lichamelijk) onveilige opvoedingssituaties. Zij hebben daarin ook al de nodige bekendheid verworven. Het is dan ook de bedoeling dat het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld en het AMK nauw gaan samenwerken, om zo nóg meer gevallen van huiselijk geweld op te sporen en hulpverlening tot stand te doen komen ("1+1 =3")

Naast slachtoffers zijn ook plegers en omstanders een belangrijke doelgroep voor het Advies- en Steunpunt. Bij plegers is er vaak sprake van een complex aan factoren waardoor zij tot geweldpleging overgaan. Tijdige hulpverlening kan erger voorkomen. Voor omstanders is het uiteraard schokkend getuige te zijn van geweldsituaties. Ook zij hebben steun en advies nodig.

In de regio Gooi en Vechtstreek heeft de politie 1125 incidenten in de sfeer van huiselijk geweld geregistreerd<sup>2</sup>. Algemeen wordt aangenomen dat deze meldingen slechts het "topje van de ijsberg" zijn. Uit onderzoek is gebleken dat in slechts 12% van de gevallen van huiselijk geweld melding wordt gedaan. Medio 2005 komen aanvullende regionale gegevens beschikbaar uit de gezondheidsenquête die GGD Gooi & Vechtstreek uitvoerde onder de volwassen bevolking van de regio.

Niet alleen de genoemde slachtoffergroepen, maar ook plegers, omstanders, getuigen en professionals ervaren ten aanzien van de aanpak van huiselijk geweld een gevoel van machteloosheid. Zij vinden het moeilijk om deze privé-situaties bespreekbaar te maken. Ook is de problematiek vaak erg complex en is er een veelzijdigheid aan hulpverlenende instellingen, die momenteel niet altijd goed op elkaar aansluiten. Ook de aansluiting tussen hulpverlening en strafrecht kan verbeterd worden. Tenslotte vraagt deze complexe problematiek om een systeemgerichte aanpak.

Samengevat worden de volgende problemen ondervonden:

- het ontbreken van een laagdrempelig, deskundig Advies- en Steunpunt voor slachtoffers, plegers, omstanders, getuigen en professionals.
- Het ontbreken van een integrale, goed op elkaar aansluitende, systeemgerichte ketenaanpak, voorzien van voortgangsbewaking.

## 4. DOELSTELLING

De doelstelling van het Advies- en Steunpunt is het per 1 januari 2006 creëren van een sluitend vangnet rondom slachtoffers, plegers, omstanders, getuigen en professionals waardoor huiselijk geweld wordt voorkomen of in een zo vroeg mogelijk stadium wordt gestopt.

Het Advies- en Steunpunt dient een laagdrempelige, deskundige toegangspoort voor iedereen te zijn en dient daarbij de volgende functies te vervullen:

- Intake
- Toeleiding naar hulpverlening / geleide doorverwijzing

---

<sup>2</sup> In het genoemde aantal incidenten zitten recidieven. Deze kunnen echter (nog) niet uit het registratiesysteem van de politie Gooi en Vechtstreek gefilterd worden. Uit onderzoek is gebleken dat slechts 12% van alle huiselijk geweld bekend wordt bij de Nederlandse politie. Landelijk worden er per jaar 56.000 incidenten van huiselijk geweld geregistreerd bij de Nederlandse politie.

- Signalering en voortgangsbewaking
- Coördinatiepunt
- Voorlichting en PR

## **5. TAAKAFBAKENING**

In het Visiedocument is een aantal uitspraken gedaan over de taakafbakening van het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld. Daarnaast heeft ook de werkgroep Verkenningfase Advies- en Steunpunt een aantal uitgangspunten geformuleerd. Het gaat hierbij om de volgende taakafbakening:

Het Advies- en Steunpunt heeft een inventariserende en regisserende rol. Het richt zich op het realiseren van eerste opvang en gerichte doorgeleiding en niet op het verlenen van (individuele) hulp. Het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld geeft aanwijzingen voor een goede invulling van de backoffice. Het Advies- en Steunpunt richt zich op de problematiek huiselijk geweld volgens de in in het voorgaande hoofdstuk genoemde definitie en zoekt daarbij samenwerking met instellingen op het terrein van andere vormen van geweld of aangrenzende problematiek.

## **6. ADVIES- EN STEUNPUNT HUISELIJK GEWELD**

### **6.1. Functies en werkwijze**

#### 6.1.1. Algemeen

Het Advies- en Steunpunt zal werken in een zogenaamde “frontoffice / backoffice” constructie. Het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld zelf is een effectieve en efficiënte voorziening (frontoffice) waar slachtoffers, plegers, omstanders, getuigen en professionals terecht kunnen met signalen en (hulp)vragen. Om het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld heen bestaat een netwerk van bovengenoemde (en eventuele andere) hulpverlenende instellingen, waarnaar gericht wordt verwezen.

De zogenaamde “backoffice” bestaat uit instellingen waarnaar door het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld kan worden verwezen. Het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld biedt advies en steun om te bevorderen dat het huiselijk geweld wordt stopgezet. Daartoe zal vaak verwezen moeten worden naar andere instellingen, waar passende individuele hulp kan worden geboden. De wijze en intensiteit van de samenwerking kan daarbij verschillen. Naar instellingen zoals de politie, het AMK, Versa, Vangnet en de GGZ zullen regelmatig verwijzingen worden gedaan.

Deelnemers aan de backoffice:

- Politie Gooi en Vechtstreek
- Versa (maatschappelijke dienstverlening)
- Bureau Jeugdzorg, i.h.b. Advies- en Meldpunt Kindermishandeling (AMK)
- Jellinek
- Vangnet & Advies
- Maatschappelijke Opvang, w.o. crisisopvang, vrouwenopvang, het RIBW en Jongerenopvang Gooi
- Symfora Geestelijke Gezondheidszorg

- De Waag, instelling voor forensische psychiatrie (hulp voor plegers).

Goede samenwerkingsafspraken met de backoffice vormen een kritieke succesfactor bij het slagen van het Advies- en Steunpunt. Gedurende de voorbereidingsfase (tweede helft 2005) moeten samenwerkingsafspraken (zoveel mogelijk in de vorm van contracten), prestatienormen (bijvoorbeeld met betrekking tot doorlooptijden), verwijscriteria en dergelijke worden opgesteld. Eén en ander in goed overleg met de opdrachtgevers: gemeenten en provincie. De concrete vormgeving van de backoffice is voorwaardelijk voor de start van het steunpunt.

Organisaties hebben hun eigen verantwoordelijkheid. Als er knelpunten zijn waardoor zij hun klanten niet kunnen bedienen, vult het Advies- en Steunpunt deze lacune niet zelf op maar signaleert en kaart het aan bij de verantwoordelijke organisaties (hulpverlenende instanties zelf, gemeenten, provincie).

### 6.1.2. Opvang eerste vraag

Belangrijke meerwaarde van het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld is dat slachtoffers, plegers, omstanders, getuigen en professionals weten waar ze met hun vraag terecht kunnen. Hierdoor wordt huiselijk geweld vaker en sneller gesignaleerd, waardoor snel en adequaat hulp kan worden geboden. Om dit te bereiken moeten er zoveel mogelijk laagdrempelige manieren zijn om een vraag neer te leggen. Dit zal ook breed bekend moeten worden gemaakt. Het gaat in elk geval om een telefoonnummer, een emailadres en een postadres. Anonieme melding moet mogelijk gemaakt worden om de barrière voor melding zo klein mogelijk te maken. Uiteraard wel op een zodanige wijze dat er iets met de melding kan worden gedaan. Hier moet een protocol voor worden opgesteld. Daarbij kan gebruik worden gemaakt van ervaringen van het AMK, waar men immers ook anoniem kan melden, d.w.z. dat de melder onbekend blijft bij het gezin waarover melding wordt gedaan. De melder is wél bekend voor het Advies- en Steunpunt, zodat zo nodig nadere informatie kan worden ingewonnen.

Het telefoonnummer dient 24 uur per etmaal, zeven dagen per week, 52 weken per jaar beantwoord te worden. Dit betekent niet dat het bureau van het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld ook continu bemenst hoeft te zijn. De telefonische bereikbaarheid kan buiten “openingstijden” door een organisatie worden verzorgd die toch al 24 uur per etmaal bereikbaar is. Daarbij moet uiteraard gewaarborgd worden dat de telefoontjes op een kwalitatief goed niveau worden behandeld, vergelijkbaar met de wijze waarop dat door het Advies- en Steunpunt zélf gebeurt.

De voor- en nadelen van een inloopmogelijkheid voor cliënten zijn in de werkgroep afgewogen. Voordeel is dat mensen die het lastig vinden hun vraag telefonisch of per e-mail te stellen, of zelfs om een afspraak te maken voor een gesprek, gedurende werkdagen bij het steunpunt terecht kunnen. De ervaring leert echter dat mensen over het algemeen niet zomaar binnenlopen en zeker niet bij een dergelijk taboeonderwerp. Een tweede probleem betreft de locatie. Inloopmogelijkheid op één centrale plek in de regio is weinig klantvriendelijk; gesprekken in de verschillende gemeenten kosten veel tijd en hebben het bezwaar dat mensen dan nog steeds slechts op één dagdeel terecht kunnen. Tegelijkertijd brengt een regionale inloopmogelijkheid relatief hoge kosten met zich mee: er moet dan tenminste een extra uitvoerend medewerker tijdens kantooruren paraat en op locatie zijn. Ook tijdens vakanties, ziekte enzovoort. Mogelijk wegen de kosten van een dergelijke voorziening niet op tegen het waarschijnlijk minieme aantal vragen dat op deze wijze binnenkomt.

De werkgroep adviseert te zorgen voor mogelijkheden voor een face to face-gesprek indien in de praktijk blijkt dat dit noodzakelijk is om de cliënt passende opvang te kunnen bieden. Een dergelijk gesprek vindt op incidentele basis plaats in het kader van de eerste opvang van de vraag, wanneer mensen hun verhaal niet telefonisch willen doen. De locatie van het gesprek wordt afgestemd op de behoefte in de betreffende situatie.

Ook professionals kunnen naar het Advies- en Steunpunt verwijzen. Zij moeten daartoe weten hoe het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld werkt.

Samenwerkingspartners / verwijzers zijn onder meer:

- SOS Telefonische Hulpdienst
- Kindertelefoon
- Huisartsen
- Fysiotherapeuten
- Kinderdagverblijven / peuterspeelzalen / buitenschoolse opvang
- Onderwijs
- Gezondheidszorg algemeen
- GGD, afdeling Jeugdgezondheidszorg

Bij binnenkomst van een melding wordt de aard van de vraag vastgesteld, om dienovereenkomstig te kunnen handelen. Het is een kritische succesfactor voor het slagen van het Advies- en Steunpunt dat vervolgens de vraag in de backoffice binnen korte tijd (zo nodig met spoed) wordt opgepakt. Hierover moeten goede afspraken worden gemaakt en vastgelegd, en de naleving ervan moet regelmatig worden geëvalueerd.

Al naargelang de aard van de vraag wordt verwezen naar de juiste hulpverlenende instantie.

Afhankelijk van de situatie brengt het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld deze verwijzing zelf tot stand of legt het initiatief bij de vrager. In dit laatste geval moet wel duidelijk zijn dat de vrager dit ook zal doen en dat de drempel hierdoor niet wordt verhoogd (wanneer de vrager het slachtoffer is zal het initiatief niet zo snel bij hem of haar worden gelaten. Dit kan wel het geval zijn wanneer het gaat om een professional). In alle gevallen wordt de verwijzing gevolgd, d.w.z er wordt nagegaan of er ook follow-up plaatsvindt.

Het kan ook zijn dat (nog) geen verwijzing nodig is maar dat alleen een luisterend oor wordt geboden, of informatie wordt verstrekt.

Een beoordelingsdiagram of “beslisboom” voor de eerste opvang is belangrijk. Dit dient gedurende de voorbereidingsfase van het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld, in aansluiting op ervaring bij bestaande meldpunten, te worden ontwikkeld.

### 6.1.3. Toeleiding naar hulpverlening / geleide verwijzing

Om een sluitend vangnet rondom slachtoffers, plegers, omstanders, getuigen en professionals te kunnen creëren is het van belang dat het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld beschikt over een up-to-date overzicht van hulpverlenende instanties, hun aanbod en de stand van zaken m.b.t. capaciteit. Hierover moeten gedurende de voorbereidingsfase nadere afspraken worden gemaakt. Er zijn veel méér zaken die nader moeten worden vastgelegd in een convenant met de partners in de backoffice. In hoofdstuk 6.1.7. wordt hierop verder ingegaan.

Afhankelijk van de melding wordt vastgesteld welke hulpverlening gewenst is, wordt nagegaan waar ruimte / plaats is en wordt de verwijzing gedaan. Vervolgens wordt gevolgd in hoeverre hulp ook tot stand komt.

#### 6.1.4. Signalering en voortgangsbewaking

Een belangrijke functie van het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld, ook volgens de landelijke stimuleringsregeling, is de signalering van de aard en de omvang van de problematiek rond huiselijk geweld. Hierbij is de ontwikkeling van een landelijk registratiesysteem zeer wenselijk. Ook moet meer duidelijkheid komen over de toereikendheid van de hulpverlening en eventuele hiaten daarin.

Het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld zorgt daarom voor

- het verzamelen en analyseren van registratiegegevens. Dit gebeurt uiteraard binnen de kaders van de Wet Bescherming Persoonsgegevens, waarbij in het oog gehouden moet worden dat de privacywetgeving de noodzakelijke samenwerking niet onnodig belemmert;
- signalering van trends m.b.t. de problematiek n.a.v. vragen die binnenkomen;
- (naar aanleiding daarvan) advisering naar geëigende instanties;
- signalering van lacunes in de hulpverlening n.a.v. de gang van zaken bij verwijzing;
- het leveren van een bijdrage aan de opvulling van lacunes (niet in praktische zin maar wel door signalering en advisering);
- wachtlijstsignalering;
- activiteiten gericht op effectieve signalering, zodat professionals leren signalen in een zo vroeg mogelijk stadium te onderkennen.

Twee maal per jaar wordt door het steunpunt gerapporteerd aan het Regionaal College, het wethoudersoverleg Maatschappelijke Dienstverlening en het portefeuillehoudersoverleg Gezondheidszorg van het Gewest Gooi en Vechtstreek.

#### 6.1.5. Coördinatiepunt

Het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld functioneert als “spin in het web” m.b.t. vraag en aanbod op het terrein van huiselijk geweld en zorgt voor samenwerking en afstemming tussen betrokkenen. Het fungeert uit dien hoofde als aanspreekpunt voor het signaleringsoverleg in buurten (politie, buurtwerkers en dergelijke) en voor verwijzers. Het Advies- en Steunpunt kan deze overleggen incidenteel bijwonen indien daar casuïstiek besproken wordt waarbij consultatie en advies van het Advies- en Steunpunt gewenst is.

De taakafbakening tussen het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld en andere instellingen is daarbij een belangrijk onderwerp.

Bijvoorbeeld:

- opsporing en ingrijpen bij crisis laat het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld over aan de politie. En meer in het algemeen afspraken over de samenwerking justitie – hulpverlening.
- de daadwerkelijke hulpverlening wordt overgelaten aan de daarvoor bestemde organisaties.
- het onderzoeken van meldingen kindermishandeling hoort bij het AMK.

Een bijzondere vorm van samenwerking vindt plaats met andere meldpunten, met name het AMK. Hierover vindt al overleg plaats. Voorlopige afspraken zijn:

- er komt een duidelijke taakafbakening tussen het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld en het AMK. Er worden geen dingen dubbel gedaan en er vallen geen hiaten;
- Er worden duidelijke samenwerkingsafspraken vastgelegd over de wederzijdse rollen in de ketenzorg;

- Op basis van periodiek evaluatief overleg wordt een wederzijds verwijsprotocol en afstemmingsprotocol opgesteld en gemonitord;
- Publiciteit en voorlichting in de regio, zowel aan professionals als publiek, wordt in onderling overleg aangepakt en goed afgestemd;
- Waar wenselijk vindt afstemming plaats in beleidsontwikkeling en evaluatie

#### 6.1.6. Voorlichting en PR

Het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld heeft een rol in het bevorderen van aandacht voor de ernst en omvang van huiselijk geweld als probleem. De voorlichting en publiciteit is erop gericht dat iedereen in de Gooi en Vechtstreek het Advies- en Steunpunt kent en weet te vinden. Het is belangrijk dat mensen weten wat het Advies- en Steunpunt te bieden heeft, hoe de samenwerking met andere organisaties is geregeld, hoe, wanneer en waar het is te bereiken, enzovoort. Dit is een randvoorwaarde voor de signaleringsfunctie.

Voorlichting en PR is er ook op gericht dat huiselijk geweld wordt gesignaleerd en herkend en dat omstanders (waaronder beroepsgroepen zoals huisartsen) het idee krijgen dat er iets kan en moet worden gedaan om het geweld te doen stoppen. Hiertoe zal nauw worden aangesloten bij landelijke voorlichtingscampagnes, campagnes van de politie, GGD enzovoort. Het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld moet nagaan in hoeverre dergelijke initiatieven volstaan. Zo nodig kan het aanvullende voorlichting initiëren.

Er zijn verschillende wijzen waarop de voorlichting en PR vormgegeven kan worden, zoals: verspreiding van publieksfolders, flyers, abri's en dergelijke met bereikbaarheidsgegevens; toezending van speciale folders voor beroepsgroepen; het afleggen van bezoeken door de medewerkers van het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld aan bijeenkomsten van relevante verwijzers (huisartsengroepen, sociaal cultureel werk enzovoort). Tijdens de voorbereidingsfase is een communicatieplan opgesteld.

#### 6.1.7. Randvoorwaarden

##### *Monitoring van de voortgang in de backoffice*

Het is al meermalen in deze notitie benadrukt: een goede en snelle opvang van hulpvragen in de backoffice is randvoorwaardelijk voor het slagen van het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld. Er zal dan ook regelmatig (evaluatief) overleg plaatsvinden met de participanten. Dit levert ook een bijdrage aan de kwaliteitsbewaking. Het gaat om vragen als:

- Komen cliënten die verwezen zijn op de juiste plek terecht? Met andere woorden: heeft het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld goed verwezen en is de verwijzing ook geëffectueerd?
- is de hulpverlening binnen de afgesproken termijn tot stand gekomen?
- heeft de hulpverlening het verwachte effect gehad?
- kan de betreffende instelling de verwijzingen aan? Waar liggen knelpunten?

##### *Kwaliteitszorg en evaluatie*

Om goede kwaliteit te leveren zorgt het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld voor het volgende:

- registratie;
- vastleggen van processen in protocollen, richtlijnen en samenwerkingsafspraken;
- daarbij wordt zoveel als mogelijk gebruik gemaakt van ervaringen elders, 'best practice' enzovoort;

- monitoring van de verwijzingen;
- een goede klachtenregeling.

Hierbij wordt gebruik gemaakt van kwaliteitsmodellen als INK en HKZ.

Bovenstaande activiteiten leveren belangrijke gegevens op voor de evaluatie van het Advies- en Steunpunt. Periodiek wordt onderzoek gedaan naar de bekendheid van het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld bij het algemeen publiek en bij verwijzers. De evaluatie vindt plaats in een continu proces en zoveel als mogelijk worden verbeterpunten direct aangepakt. Op die manier ontstaat een 'lerende organisatie'.

#### *Contacten gemeenten*

Vanuit hun verantwoordelijkheid voor de veiligheid, het welzijn en de gezondheid van de burgers spelen gemeenten een belangrijke rol als samenwerkingspartner en opdrachtgever. Zij worden dan ook periodiek op de hoogte gehouden van de voortgang van het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld, knelpunten in de uitvoering (ook in de backoffice) enzovoort. Alleen op deze wijze kunnen gemeenten hun regierol vervullen. Om de contacten met gemeenten te structureren verdient het de aanbeveling een lid van het Regionaal College aan te wijzen als coördinerend portefeuillehouder Huiselijk Geweld.

#### *Personeelszorg*

Een advies- en steunpunt is vooral mensenwerk. Het succes staat en valt met de inzet, betrokkenheid en deskundigheid van de medewerkers. Deze medewerkers zullen voortdurend worden geconfronteerd met schrijnende situaties. Er is dan ook goede personeelszorg nodig met voldoende aandacht voor arbeidsomstandigheden.

## **6.2. Organisatie**

### 6.2.1. Positionering Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld

De frontoffice van het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld heeft een beperkte omvang. Om een dergelijke kleine organisatie betrouwbaar, doelgericht en efficiënt te kunnen laten werken is het nodig aan te haken bij een grotere organisatie. Het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld moet daarbij een herkenbare eenheid met een eigen begroting en werkplan, eigen telefoonnummer, e-mailadres etc. vormen.

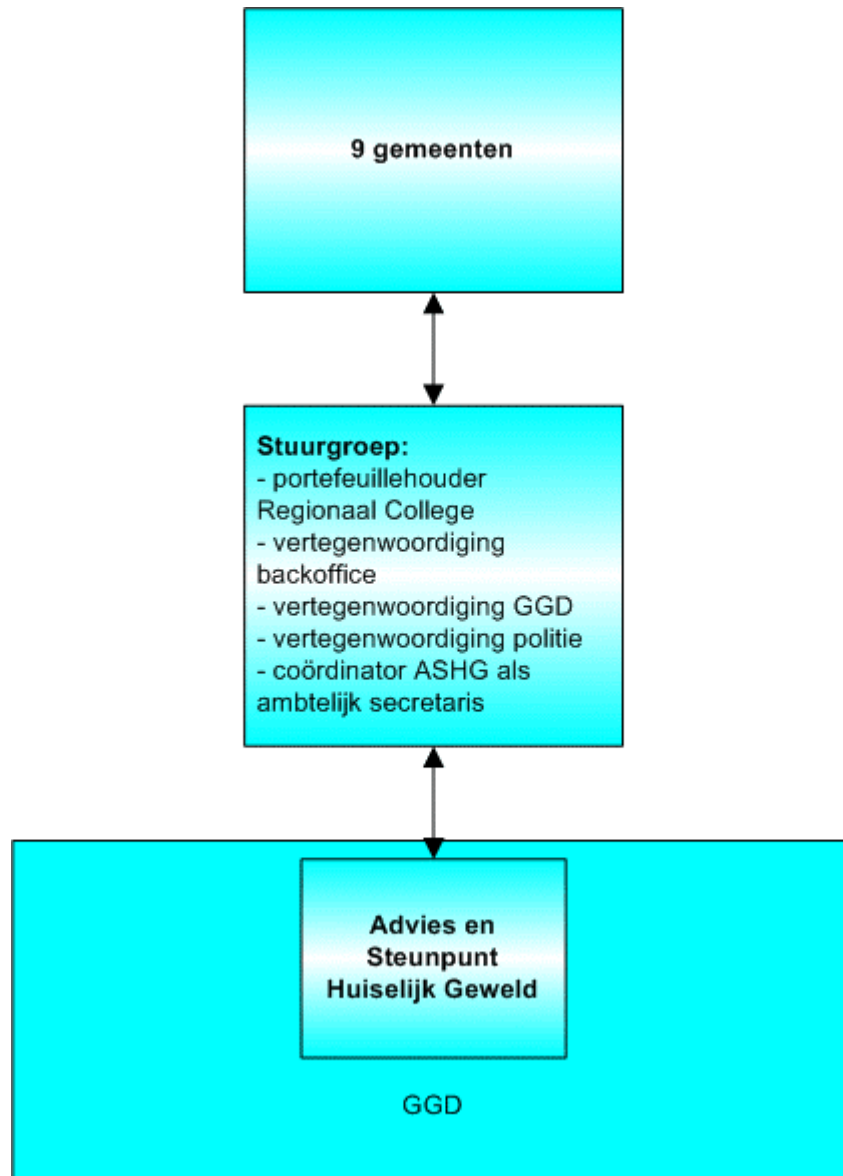
Eisen aan een dergelijke gastheerorganisatie zijn:

- het moet een laagdrempelige organisatie zijn waar geen 'stigma' op rust. Er moet ervaring zijn met coördinatie en preventie, zodat samenwerking, intervisie en vervanging mogelijk is;
- de organisatie moet bereid en in staat zijn het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld te "herbergen" en te voorzien van een aantal diensten, zonder dat daarmee de herkenbaarheid en het zelfstandig functioneren van het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld in het gedrang komt.
- Met het oog op de onafhankelijkheid van het Advies- en Steunpunt dient de gastheerorganisatie geen belangen te hebben m.b.t. de opvang en behandeling van slachtoffers of plegers.
- Bij voorkeur maakt de gastheerorganisatie geen onderdeel uit van de backoffice.

Op basis van deze eisen vindt de werkgroep de GGD Gooi en Vechtstreek hiervoor een goede gastheer.

### 6.2.2. Organisatievorm en sturing

Om het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld succesvol onder te kunnen brengen bij de GGD is de volgende structuur noodzakelijk:



Uiteindelijk zijn de gemeenten opdrachtgever voor het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld. Gedurende de tijdelijke stimuleringsregeling zal ook aan VWS verantwoording moeten worden afgelegd. De Stuurgroep is ervoor verantwoordelijk dat het Advies- en Steunpunt functioneert conform de gemaakte afspraken. Hiertoe vindt de gangbare beleidscyclus plaats: er wordt een meerjarenbeleidsplan opgesteld, jaarlijkse werkplannen en begrotingen en jaarlijkse afrekeningen. De Stuurgroep legt op deze wijze verantwoording af aan de opdrachtgevers.

### *Ruimte, middelen, bereikbaarheid*

In het schema op de volgende bladzijde wordt het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld nader omschreven. Daarbij wordt uitgegaan van de in paragraaf 6.1 omschreven functies van het steunpunt. In hoge mate bepalend voor de gewenste omvang van de organisatie is natuurlijk het aantal vragen dat binnenkomt. Hier is moeilijk iets over te zeggen. Zoals eerder vermeld heeft de Politie Gooi en Vechtstreek in 2004 zo'n 1125 incidenten huiselijk geweld geregistreerd. Een deel van deze meldingen zal naar verwachting direct bij de politie blijven binnenkomen. Een ander deel zal via het steunpunt gaan lopen. Naarmate de bekendheid van het steunpunt toeneemt zullen echter steeds méér vragen worden gesteld, ook over situaties die nu onbekend blijven. Het Advies- en Steunpunt heeft tot doel laagdrempelig te zijn dus mensen zullen naar verwachting eerder aan de bel durven trekken.

De werkgroep is dan ook van mening dat, gezien de frequentie waarmee de problematiek voorkomt, het Advies en Steunpunt zó moet worden opgezet dat zeker enkele tientallen vragen per week kunnen worden afgehandeld. Wanneer dit aantal in de eerste maanden niet wordt gehaald omdat de bekendheid nog moet worden opgebouwd hebben de medewerkers voldoende werkzaamheden rondom het opstarten van het steunpunt. Denk aan PR en publiciteit, contacten leggen met samenwerkingspartners en verwijzers, het verder ontwikkelen van protocollen en richtlijnen, enzovoort.

Bij het inschatten van de benodigde formatie dient in aanmerking te worden genomen dat de afhandeling van vragen (aanhoren, analyseren en verwijzen) niet het enige product is van het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld. Naast deze producten draagt het Advies- en Steunpunt zorg voor:

- Registratie van vragen
- Volgen van verwijzingen
- Monitoren van de hulpverleningsketen en de strafrechtketen
- Signaleren van knelpunten, deze onder de aandacht brengen van de juiste instellingen en personen en beleidsadviezen formuleren
- Voorlichting en PR

In het schema wordt uitgegaan van een coördinator / beleidsmedewerker, welke onder meer verantwoordelijk is voor het aansturen van de uitvoerend medewerker en een goed verloop van de dagelijkse gang van zaken. Daarnaast dient de coördinator ervaren te zijn in beleidsontwikkeling en -advisering, netwerkontwikkeling op strategisch en organisatorisch niveau en in staat te zijn om het Advies- en Steunpunt stevig te positioneren in het bestuurlijke en maatschappelijke veld. Om dit te kunnen realiseren is een formatie van 0,8 fte noodzakelijk.

De uitvoerend medewerker is een preventiewerker of maatschappelijk werkende op HBO-niveau. De uitvoerend medewerker is vooral verantwoordelijk voor het primaire proces: afhandeling vragen en verwijzing, registratie, signalering, voorlichting en PR, overleg met samenwerkingspartners op inhoudelijk niveau. De administratief medewerker verleent administratieve ondersteuning (w.o. een deel van de registratie e.d.)

Omschrijving	activiteiten	personeel	ruimte	middelen	opmerkingen
Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sociale kaart</li> <li>• advisering</li> <li>• wachtlijstsignalering</li> <li>• coördinatiepunt</li> <li>• monitoring backoffice</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 0,8 fte coördinatie</li> <li>• 0,8 fte uitvoering medewerker</li> <li>• 0,6 fte administratie</li> <li>• opvangregeling telefoon buiten kantooruren, 7 x 24 uur</li> </ul>	1 grote of 2 kleine ruimtes	3 telefoonlijnen 3 PC's	<ul style="list-style-type: none"> <li>• er wordt bijgehouden wat de capaciteit van de instellingen is waarnaar wordt verwezen</li> <li>• er wordt actie genomen om lacunes te signaleren en aan te kaarten</li> <li>• er vindt wachtlijstsignalering plaats</li> <li>• er is een coördinerende functie (bevorderen samenwerking en afstemming)</li> <li>• mogelijkheid bestaat voor een face-to-face-gesprek</li> </ul>

## **7. TIJDPAD / PRIORITERING**

### **7.1. Verkrijgen van draagvlak en financiering**

Deze periode loopt van oktober 2004 tot mei 2005, wanneer er duidelijkheid zal komen over de voorgenomen inzet van gemeenten en toekenning van de tijdelijke stimuleringsregeling van VWS.

### **7.2. Voorbereidingsfase**

Deze periode loopt van mei 2005 tot 1 januari 2006. Uitgaande van een start van het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld op 1 januari 2006 zullen de meeste voorbereidingen vóór 1.1.'06 plaatsvinden.

#### *Checklist voorbereidingsfase*

- Definitieve samenstelling backoffice en afspraken m.b.t. te leveren diensten en inspanningen
- Convenant backoffice
- Uitgewerkt organisatieplan Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld
- Registratiesysteem
- Beoordelingsdiagram, protocollen en richtlijnen
- Werving en scholing medewerkers
- PR-plan Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld
- Evaluatieplan Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld
- Inrichten Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld inclusief automatisering en telecommunicatie
- Voorbereiden opening

### **7.3. Uitvoeringsfase**

Het Advies en Steunpunt is opgezet op 1 januari 2006. De periode januari 2006 – april 2006 dient als pilotfase. In deze periode worden de werkprocessen intensief geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. Op 1 april 2006 vindt de officiële opening van het Advies- en Steunpunt plaats, gecombineerd met een regionale publiciteitscampagne.

### **7.4. Evaluatie**

Ook vanaf de officiële opening vindt voortdurend evaluatie plaats. Zie onder kwaliteitszorg, paragraaf 6.1.7.

## 8. FINANCIERING

In de stimuleringsregeling van VWS wordt aangegeven welke bedragen vanuit VWS ter beschikking worden gesteld aan de centrumgemeenten. Het gaat om 60% van de werkelijk gemaakte kosten, met een maximum. Voor de regio Gooi & Vechtstreek, met als centrumgemeente Hilversum gaat het om de onderstaande maxima.

In 2004 ging het om een bedrag van € 13.500,-. Dat wil zeggen: wanneer aan het steunpunt minimaal € 22.500,- wordt uitgegeven wordt daarvan € 13.500,- door VWS vergoed.

In 2005 gaat het om een bedrag van € 22.500,-. Dat wil zeggen: wanneer aan het steunpunt minimaal € 37.500,- wordt uitgegeven wordt daarvan € 22.500,- door VWS vergoed.

In 2006 gaat het om een bedrag van € 36.000,-. Dat wil zeggen: wanneer aan het steunpunt minimaal € 60.000,- wordt uitgegeven wordt daarvan €36.000,- door VWS vergoed.

In 2007 gaat het tenslotte om een bedrag van € 45.000,-. Dat wil zeggen: wanneer aan het steunpunt minimaal € 74.500,- wordt uitgegeven wordt daarvan € 45.000,- door VWS vergoed.

Totaal gaat het dan om € 117.000,- bij een totale besteding van minimaal € 194.500.

Wordt er minder uitgegeven dan de genoemde bedragen dan gaat de bijdrage ook omlaag; wordt er méér uitgegeven dan moeten gemeenten de méérkosten zelf dragen (eventueel met bijdragen van derden).

De bedragen per jaar zijn richtinggevend. Zo mag het beschikbare bedrag voor 2004 ook in 2005 worden opgevraagd, mits uiteraard aantoonbaar is dat de bestedingen navenant zijn. Voor de regio Gooi en Vechtstreek mag er dus van worden uitgegaan dat in de periode 2005 t/m 2007 € 117.000,- beschikbaar is, wanneer ook € 194.500,- wordt uitgegeven.

Vanaf 2008 gaan de extra gelden vanuit VWS voor het Advies- en Steunpunt in principe structureel naar de centrumgemeenten, onder de noemer Vrouwenopvang. Dit gebeurt ongeoormerkt; Hilversum zal dus tijdig beslag op het bedrag moeten leggen om het te behouden voor het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld. Uitgaande van de stimuleringsregeling (€ 117.000,- in 4 jaar) kan ervan worden uitgegaan dat het zal gaan om ongeveer € 30.000,- per jaar.

In onderstaande tabel wordt een raming gegeven van de kosten op jaarbasis.

<b>Omschrijving</b>	<b>personeel</b>	<b>Kosten</b>
Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 0,8 fte coördinatie (al of niet door gastheer)</li> <li>• 0,8 fte uitvoerend medewerker</li> <li>• 0,6 fte adm. medewerker</li> <li>• gastheerinstelling neemt tel. bereikbaarheid tijdens kant.uren, buiten werktijden medewerkers waar</li> <li>• opvangregeling telefoon buiten kantooruren, 7 x 24 uur, 0,25 fte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• coördinator 44.000,-</li> <li>• uitvoerend medewerker 38.400,-</li> <li>• administratief medewerker 19.000,-</li> <li>• 20% over pers.kosten: 20.280,-</li> <li>• opvang buiten kantooruren 12.000,-</li> <li>• PR, drukwerk ,activiteiten 10.000,-</li> <li>subtotaal 143.680,-</li> <li>• 10% onvoorzien: 14.368,-</li> </ul> <p>Totaal € 158.048,-</p>