



# **Transparant aanbod (Advies- en) Steunpunten Huiselijk Geweld Modulen beschrijving**

Auteurs Corrie van Dam, Annemiek Goes, Sonja Liefhebber, Ben Serkei

Datum April 2011

© MOVISIE

## **MOVISIE Kennis en advies voor maatschappelijke ontwikkeling**

MOVISIE is hét landelijke kennisinstituut en adviesbureau voor maatschappelijke ontwikkeling. We bieden toepasbare kennis, adviezen en oplossingen bij de aanpak van sociale vraagstukken op het terrein van welzijn, participatie, zorg en sociale veiligheid. In ons werk staan vijf actuele thema's centraal: huiselijk & seksueel geweld, kwetsbare groepen, leefbaarheid, mantelzorg en vrijwillige inzet.

We investeren in de kracht en de onderlinge verbinding van burgers. We doen dit door maatschappelijke organisaties, overheden, maatschappelijk betrokken bedrijven en burgerinitiatieven te ondersteunen, te adviseren én met hen samen te werken. Lokaal of landelijk, toegesneden op het vraagstuk en de organisatie. Zo kunnen deze organisaties en hun professionals hun werk voor de samenleving zo goed mogelijk doen.

Kijk voor meer informatie op [www.movisie.nl](http://www.movisie.nl).

## **COLOFON**

Auteurs: Corrie van Dam, Annemiek Goes, Sonja Liefhebber, Ben Serkei

Met medewerking van: Els Dafallah, Marieke Groen, Debbie Maas, Sarah Prins, Yvonne Velthuizen, Anja de Bruin, Ellen Hartjes, Margreet Huisman, Edwin Jakobs, Mariëtte Jaksch.

Projectnummer: P2184

In opdracht van GGD Nederland, Federatie Opvang, MOgroep Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening en gefinancierd uit het Landelijk Ondersteuningsprogramma Kwaliteitsverbetering Advies- en Steunpunten Huiselijk Geweld.

Datum: April 2011

© MOVISIE, Utrecht

## Inhoudsopgave

1	Inleiding .....	5
2	Naar een transparant aanbod van het (Advies- en) Steunpunt Huiselijk Geweld.....	7
	2.1 Modulariseren .....	7
	2.2 Aanpak.....	8
	Format beschrijving modules .....	8
3	Typering (A)SHG .....	11
	3.1 Organisatie.....	11
	3.2 Doelstelling .....	12
	3.3 Doelgroepen .....	12
	3.4 Werkwijze.....	15
	3.5 Relevante ontwikkelingen .....	18
	3.5.1 Invoering wet meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling .....	18
	3.5.2 Veiligheidshuizen (samenwerking hulpverlening, politie en justitie) .....	19
	3.5.3 Partnership aanpak seksueel geweld; naar een frontoffice seksueel geweld .....	20
4	Cliënt- en organisatiegebonden modules (A)SHG .....	22
	Schema client- en organisatiegebonden modules .....	24
	CLIËNTGEBONDEN MODULEN .....	25
	4.1 Eerste oriënterend gesprek .....	25
	4.2 Probleeminventarisatie .....	27
	4.3 Hulpvraag formuleren en motiveren tot hulpverlening.....	29
	4.4 Toeleiden naar hulpverlening .....	31
	4.5 Overbruggingshulp.....	33
	4.6 Crisisinterventie .....	35
	4.7 Casusregie.....	37
	4.8 Casusregie bij tijdelijk huisverbod.....	39
	4.9 Outreachend contact .....	41
	4.10 Informatie en advies.....	43
	4.11 Voorlichting .....	45
	4.12 Consultatie .....	47
	4.13 Registreren van contacten, meldingen en consulten.....	49
	4.14 Signaleren van ontwikkelingen bij (cliënt)groepen .....	51
	ORGANISATIEGEBONDEN MODULEN .....	52
	4.15 Frontoffice inrichten .....	52
	4.16 PR en communicatie.....	54
	4.17 Beleidsadvisering.....	56
	4.18 Procesregie.....	57
	4.19 Deskundigheidsbevordering .....	59
	4.20 Kwaliteitsontwikkeling .....	61
	4.21 Monitoring en prevalentieonderzoek.....	62
5	Bronnen .....	64
	Bijlage .....	67

## 1 Inleiding

Geweld in afhankelijkheidsrelaties wordt door de overheid niet langer als privé probleem beschouwd. Dat blijkt uit het verschijnen van de kabinetsnota *Privégeweld – Publieke zaak* in 2004. In deze nota wordt huiselijk geweld gezien als een veiligheidsprobleem dat vraagt om een gezamenlijke aanpak, onder andere van de rijksoverheid en landelijke organisaties. In deze aanpak moet er aandacht zijn voor preventie, signalering, hulpverlening, bescherming, vervolging en nazorg. Gemeenten spelen hierbij een belangrijke rol. Zij zijn verantwoordelijk voor het tot stand komen van een sluitende aanpak en voeren de regie op bestuurlijk en ambtelijk niveau.

Het (Advies- en) Steunpunt Huiselijk Geweld ((A)SHG<sup>1</sup>) als de spil in een integrale aanpak van huiselijk geweld en regievoerder op ketenniveau werd voor het eerst voorgesteld in het *Model handelingsprotocol* (Baeten, 2002). De *Tijdelijke stimuleringsregeling Advies- en steunpunten huiselijk geweld* die door VWS medio 2004 werd ingesteld, leidde tot een landelijk dekkend stelsel van preventie en hulpverlening met een centrale rol voor de (A)SHG's.

In 2007 kwam VWS met het beleidskader *Beschermde en weerbaar, intensivering van de opvang en hulp bij geweld in afhankelijkheidsrelaties*. Hierbij is bijzondere aandacht voor slachtoffers van eergeerelateerd geweld en vrouwelijke genitale verminking (VGV). Het belang wordt benadrukt van vroegtijdige, snelle en goede hulp aan slachtoffers, daders en kinderen. Professionals moeten vroegtijdig signaleren en weten hoe te handelen. Prioriteit heeft de versterking van de (A)SHG's, het uitbreiden van de capaciteit en het verbeteren van de kwaliteit van de opvang, het verhogen van de deskundigheid van professionals én een krachtige bestrijding van VGV en eergeerelateerd geweld. De extra middelen hiervoor lopen van 18 miljoen euro in 2008 op tot ruim 32 miljoen euro vanaf 2012.

Meer duidelijkheid over het aanbod van de (A)SHG's in relatie tot meer uniformiteit, is één van de belangrijke wensen bij de verdere ontwikkelingen van de steunpunten. Deze wens wordt onder meer geuit door het ministerie van VWS, ketenpartners bij de aanpak van huiselijk geweld, beleidsambtenaren van gemeenten en de medewerkers van de (A)SHG's zelf.

Om het aanbod en de functies van het (A)SHG vast te stellen, organiseerde het ministerie van VWS in mei 2009 een discussie in de vorm van een zogenaamde versnellingskamer. Hierbij waren vertegenwoordigers betrokken van de gemeenten, brancheorganisaties Federatie Opvang, MOgroep Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening (W&MD) en GGD Nederland, politie, vrouwenopvang, AMW, GGD en de (A)SHG's. De uitkomsten van de discussie vormden de basis voor het door MOVISIE opgestelde *Werkdocument Concept Basisfuncties SHG* (MOVISIE, 2009). Aan de hand van dit document hebben de VNG en de brancheorganisaties hun achterban geraadpleegd over de functies van het (A)SHG. Dit heeft geleid tot een standpuntbepaling die tijdens de Platformbijeenkomst van de

---

<sup>1</sup> In dit document wordt de benaming gebruikt die de brancheorganisaties prefereren. De steunpunten benoemen zichzelf als Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld of als Steunpunt Huiselijk Geweld.

steunpunten in januari 2010 met alle partijen is besproken. Het einddocument dat door VWS wordt opgesteld en door de brancheorganisaties vastgesteld, verschijnt in 2011.

Het project 'Transparant aanbod (Advies- en) Steunpunten Huiselijk Geweld' is een vervolg op de formulering en vaststelling van de functies van de steunpunten. De vaststelling van de functies door VWS en de brancheorganisaties is niet tot stand gekomen tijdens de duur van dit project. Wel is gebruik gemaakt van het laatste concept dat gereed kwam in december 2010.

MOVISIE heeft in overeenstemming met de begeleidingscommissie – bestaande uit Elly Katsma GGD Nederland, Jantien van der Meer, Federatie Opvang, Ernst Radius van MOgroep Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening – dit het project volgens plan af te ronden met als resultaat deze modulenbeschrijving.

De modulenbeschrijving wordt u aangeboden door de begeleidingscommissie en MOVISIE, met dank aan de leden van de beide panels voor hun enthousiaste en deskundige inzet.

#### *Leeswijzer*

Deze modulenbeschrijving start met een uitleg over modularisering en de plaats die dit proces inneemt binnen de kwaliteitsontwikkeling van de (A)SHG's. Vervolgens worden in hoofdstuk 2 het doel en de gebruikswaarde van modularisering en het proces uit de doeken gedaan.

In hoofdstuk 3 worden de (A)SHG's beschreven zoals deze in de huidige praktijk functioneren aan de hand van de kenmerken: organisatie, doelstelling, doelgroepen en werkwijzen. Daarnaast worden drie ontwikkelingen geschetst die van groot belang zijn voor de (A)SHG's.

Hoofdstuk 4 bevat de modulenbeschrijving, te beginnen met de primaire, cliëntgebonden modulen en daarna de secundaire, organisatiegebonden processen en activiteiten. In totaal zijn 21 modulen beschreven.

De bijlage bevat een beschrijving van de projectaanpak.

## **2 Naar een transparant aanbod van het (Advies- en) Steunpunt Huiselijk Geweld**

MOVISIE heeft in de afgelopen jaren een methode ontwikkeld om het aanbod van organisaties of beroepsgroepen systematisch in zogenaamde modules te beschrijven. Deze modules zijn altijd ingebed in een contextomschrijving waarin de achtergrond van de beroepsgroep, de beleidscontext en de organisatie(taken) worden beschreven. Een dergelijke beschrijving draagt bij aan transparantie van het aanbod én aan een uniforme taal om te communiceren over dat aanbod.

Startpunt voor de beschrijving van het aanbod in modules is het *Einddocument Functies van het Steunpunt Huiselijk Geweld* (VWS, versie 15 juni 2010). Gedurende de looptijd van het project is gewerkt aan een nieuwe versie met een iets gewijzigde benaming en beschrijving van functies. De officiële uitgave van deze definitieve versie wordt verwacht in 2011. De modulesbeschrijving is zoveel mogelijk uitgegaan van de laatste versie (december 2010).

### **2.1 Modulariseren**

Modulariseren is een manier om het aanbod van sociale hulp- en dienstverleners, in dit geval werkers bij de (A)SHG's, transparant te maken. Modules zijn op te vatten als 'zorg- of hulpverleningseenheden' die met elkaar de bouwstenen vormen voor het totale aanbod van een werksoort of deelsector. Een module beschrijft de doelgroep, doelen, tijdsduur/frequentie, setting, werkwijze/activiteiten, aanvullende informatie en de randvoorwaarden van een samenhangend onderdeel van het aanbod. Modules zijn minder abstract dan functies, maar niet zo gedetailleerd als activiteiten, waardoor ze bruikbaar zijn voor zowel uitvoerend hulpverleners als managers/zorgaanbieders. Een module heeft zo de kenmerken van een flexibel inhoudelijk kader. Enerzijds biedt het kader duidelijkheid, anderzijds kan het specifiek op de situatie afgestemd en ingevuld worden.

Met modules kan er meer grip verkregen worden op wat er in de praktijk van de hulp- en dienstverlening gebeurt. In de praktijk zal de hulp- of dienstverlening zich zelden precies houden aan de omschrijving ervan op papier.

De ontwikkelde modules kunnen multifunctioneel worden ingezet. Ze kunnen bijvoorbeeld worden gebruikt voor het inzichtelijk maken en profileren van het aanbod richting financiers, verwijzers, samenwerkingspartners en cliënten. Ze helpen bovendien bij concrete afstemming met collega hulp- en dienstverleners en ze geven handvatten voor deskundigheidsbevordering van de medewerkers van steunpunten. Door dit alles dragen ze bij aan de standaardisering van het aanbod.

Het beschrijven van de werkprocessen waarbij de activiteiten van een aanbod tot in detail worden weergegeven, maakt geen onderdeel uit van dit project.

## **2.2 Aanpak**

Het transparant aanbod is beschreven met behulp van de inzet van twee panels. Panel één bestond uit coördinatoren, teamleiders of managers. Zij hebben in drie gespreksronden input geleverd voor en commentaar gegeven op de contextbeschrijving. De organisatiegebonden modules stonden in dit panel centraal.

Panel twee met praktijkdeskundigen heeft in vier bijeenkomsten gewerkt aan de modulebeschrijving van het cliëntgebonden aanbod. De voorstellen van de panels zijn verwerkt in een document dat na iedere bijeenkomst is aangepast en aangevuld.

De voortgang van het traject, de contextbeschrijving en de modules zijn ook voorgelegd aan een begeleidingscommissie. Deze is driemaal bijeengewees en bestond uit een afvaardiging van de opdrachtgever GGD Nederland, de brancheorganisaties Federatie Opvang, de MOgroep W&MD en een vertegenwoordiger namens de steunpunten.

In de bijlage is een beschrijving van het plan van aanpak opgenomen.

### **Format beschrijving modules**

Voor de beschrijving van het aanbod in modules hebben we het format toegepast zoals dat is gebruikt bij eerdere modulariseringstrajecten. Dit format bestaat uit de volgende elementen:

- Modulenaam
- Doelgroep
- Doelen
- Duur en frequentie
- Setting
- Werkwijze / activiteiten
- Aanvullende informatie
- Randvoorwaarden

Hierna worden de elementen kort toegelicht.

#### **Modulenaam**

In de naam van de module wordt de functie of een activiteit opgenomen.

#### **Doelen**

Doelen zijn op te vatten als 'eindtermen' (gewenste resultaten) van de zorg -, hulp - of dienstverlening. De doelen moeten daar waar het een cliënt betreft zoveel mogelijk afgestemd zijn op diens wensen. Om die reden worden ze dan beschreven vanuit het perspectief van de cliënt of het cliëntsysteem. In de modules gaat het om globale doelen die passen bij de het abstractieniveau van de modules; in concrete situaties worden ze verder toegespitst.



## **Doelgroep**

De beschrijving van de module begint met een zo concreet mogelijke aanduiding van de doelgroep voor wie de module bedoeld is. Zijn er relevante anderen bij de module betrokken, dan worden deze ook in de beschrijving opgenomen. Als dit van toepassing is dan spreken we over cliënt(systeem).

## **Duur en frequentie**

Bij de frequentie en duur van de contacten wordt een inschatting gemaakt van het aantal contacten dat nodig is om dat specifieke aanbod te kunnen uitvoeren en hoe lang de periode van dat contact doorgaans duurt. Gewoonlijk wordt bij duur en frequentie uitgegaan van gemiddelden. Soms worden er ook indicaties voor een bepaalde duur afgegeven. Dat wordt dan in de module opgenomen.

## **Setting**

De hulp- zorg en dienstverlening kan op verschillende locaties worden geboden. Naast de mogelijkheid dat de hulp of dienst thuis (*outreaching*) wordt geboden, op een eerstelijnslocatie of in een instelling die ambulante of (semi-)residentiële hulp- en dienstverlening verzorgt, is het ook mogelijk dat de hulp of dienstverlening op een andere plaats wordt aangeboden, bijvoorbeeld op straat (vindplaatsgericht). Ook kan er telefonisch- en e-mailcontact zijn. Daarnaast is het mogelijk dat de beroepskracht meegaat naar afspraken van cliënt(systeem) met hulpverleners, instanties of andere derden. Naast de plaats en de manier van hulpverlening wordt ook benoemd wie erbij betrokken zijn.

## **Werkwijze/activiteiten**

Bij werkwijze en/of activiteiten wordt globaal beschreven met welke middelen de beroepskracht de doelen wil bereiken. Deze globale beschrijving bestaat uit enkele zinnen. Daarna worden te onderscheiden stappen in de werkwijze puntsgewijs benoemd en nader toegelicht door te beschrijven welke handelingen/activiteiten de hulp- of dienstverlener en de cliënt verrichten, bijvoorbeeld: het motiveren van cliënt(systeem) om actie te ondernemen of de cliënt bereidt zich voor door een folder te lezen. In de modulebeschrijving hoeft niet de gehele methodiek van een module opgenomen te worden. Indien belangrijk wordt kort aangegeven volgens welke methoden wordt gewerkt.

## **Aanvullende informatie**

In dit onderdeel staan zaken die niet zijn onder te brengen bij de andere onderdelen, maar wel belangrijk zijn voor de module.

## **Randvoorwaarden**

Randvoorwaarden gaan meestal over te maken afspraken op verschillende niveaus, de kennis en deskundigheid die nodig is en beschikbare hulpmiddelen. Er kunnen algemene randvoorwaarden zijn die voor alle modules gelden. In dat geval worden ze in de typering van het werkveld opgenomen, zoals handelen binnen het kader van de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Bij sommige modules zijn deze algemene randvoorwaarden in het bijzonder van belang. Als dat zo is dan wordt de algemene randvoorwaarde genoemd in de module. Daarnaast zijn er randvoorwaarden die heel specifiek gelden

voor de betreffende module. Die worden apart genoemd kunnen b.v. betrekking hebben op specifieke beleidskaders of bepaalde competenties (kennis, vaardigheden) van medewerkers. Er kan ook komen te staan dat er geen specifieke randvoorwaarden zijn.

### 3 Typering (A)SHG

De grootte en ernst van huiselijk geweld heeft geleid tot het oprichten van de (A)SHG's. Iedere burger moet voor welke vorm van geweld in afhankelijkheidsrelaties dan ook terecht kunnen bij een (A)SHG in de eigen regio, voor advies en of ondersteuning. Daarbij is het van belang dat het steunpunt herkenbaar en laagdrempelig is. Burgers moeten weten waar ze op kunnen rekenen bij het steunpunt.

#### 3.1 Organisatie

De steunpunten zijn meestal gevestigd in de 35 centrumgemeenten. Soms heeft een centrumgemeente echter meerdere steunpunten in de eigen stad, zoals in Amsterdam waar in zes stadsdelen steunpunten bestaan. Meestal zijn er meerdere steunpunten in de regio, opgezet hetzij in één of meer centrumgemeente(n), hetzij in een of meer andere gemeente. Het komt ook voor dat centrumgemeenten voor hun regio gezamenlijk één steunpunt financieren, bijvoorbeeld het steunpunt in Zuid-Limburg opgezet door de centrumgemeenten Heerlen en Maastricht (ondergebracht bij moederorganisatie GGD Zuid-Limburg).

De kosten voor de (A)SHG's werden tot 2009 voor 60% door de rijksoverheid gedragen, de overige 40% moeten de gemeenten zelf bekostigen. Uit het rapport *Op weg naar volwassenheid* (Geurts, 2008) blijkt dat de financiering via de centrumgemeenten niet overal naar wens verloopt. In sommige regio's kost het veel moeite om de regiogemeenten hun aandeel te laten nemen. In andere regio's heeft de stimuleringsregeling wel het effect gehad dat regiogemeenten zich aansloten. Met *Beschermde en weerbaar* (VWS, 2007) is hier verbetering in gekomen door de extra gelden die beschikbaar kwamen voor de vrouwenopvang en de versterking van de (A)SHG's. In het kader van de WMO ontvangen de centrumgemeenten (tot 2012) de specifieke uitkering bedoeld voor de instellingen voor vrouwenopvang, de (A)SHG's en de activiteiten voor crisisinterventie en hulp bij het huisverbod. Regiogemeenten kunnen bijdragen aan de regionale aanpak van en ketensamenwerking bij huiselijk geweld.

Over het algemeen zijn de steunpunten geen juridisch zelfstandige organisaties. Ze zijn aangehaakt bij ofwel een instelling voor vrouwenopvang (en hulpverlening na huiselijk geweld), een instelling voor algemeen maatschappelijk werk of een GGD.

Het opleidingsniveau van de coördinator van het (A)SHG is doorgaans HBO of HBO-plus. In het geval van een academische opleiding betreft het vooral psychologie of pedagogiek. De andere medewerkers zijn overwegend maatschappelijk werkenden, of in enkele gevallen (sociaal) verpleegkundigen. Daarnaast hebben (A)SHG's soms administratieve ondersteuning en vrijwillige medewerkers SOS-Telefonische Hulpdienst. Het aantal fte van een (A)SHG hangt af van de omvang van het werkgebied, de bevolkingsdichtheid en de toebedeelde functies en taken (Kleinmeulman, 2010).

### 3.2 Doelstelling

Het (A)SHG biedt informatie, advies en doorverwijzing aan alle betrokkenen bij huiselijk geweld, teneinde huiselijk geweld te doen stoppen en veiligheid te creëren in het gezin/systeem door probleemanalyse en het (doen) opstarten van (systeemgerichte) hulpverlening. Verder bevorderen zij de samenwerking tussen ketenpartners en de deskundigheid over dit huiselijk geweld bij professionals en instellingen.

### 3.3 Doelgroepen

Het steunpunt is er voor slachtoffers, plegers en getuigen van huiselijk en seksueel geweld. Ook beroepsgroepen die zich richten op de aanpak van huiselijk en seksueel geweld kunnen er terecht. Cliënten van de (A)SHG's hoeven niet te betalen voor de geboden hulp. Professionals of instellingen betalen eveneens geen bijdrage voor de dienstverlening van het steunpunt, tenzij het om een specifieke activiteit gaat zoals deskundigheidsbevordering.

Binnen de groep slachtoffers en de groep plegers zijn er verschillende slachtoffers en plegers van specifieke vormen van huiselijk geweld of van geweldsvormen die aan huiselijk geweld gerelateerd zijn te onderscheiden. Steeds vaker wordt de term 'geweld in afhankelijkheidsrelaties' gebruikt. Dit duidt op huiselijk geweld waaronder partnergeweld, ouderenmishandeling, kindermishandeling, evenals schadelijke traditionele praktijken als eengerelateerd geweld, kind-oudermishandeling, *dating violence*, huwelijksdwang, achterlating, vrouwelijk genitale verminking en mensenhandel. De schadelijke traditionele praktijken vragen specifieke deskundigheid om te kunnen signaleren, bespreekbaar te maken en hulp te kunnen bieden (dit houdt ook doorverwijzen in). Een steunpuntmedewerker moet deze problematiek kunnen signaleren en weten welke bronnen aangeboord kunnen worden voor informatie en consultatie. Deze kennis en vaardigheid om aard en ernst van de problematiek vast te stellen moeten binnen het steunpunt aanwezig zijn, evenals kennis van de sociale kaart. Dit kan ook leiden tot een typering van slachtoffers en plegers in de verwijzing naar verdere hulpverlening.

#### Slachtoffers<sup>2</sup>

Het zijn vooral vrouwen die zich bij de (A)SHG's melden.

Uit onderzoek naar de prevalentie van huiselijk geweld dat in 1997 is uitgevoerd (Van Dijk, Flight, Oppenhuis & Duesmann, 1997) blijkt dat 45% van alle vrouwen en mannen tussen de achttien en zeventig jaar ooit slachtoffer is geweest van huiselijk geweld, als kind, partner of ouder. Meer dan 10% was/is wekelijks slachtoffer. 10% is aangeraakt met ongewenste seksuele bedoelingen, 8% is gedwongen tot seksuele handelingen en 4% is verkracht.

Het is duidelijk dat ook mannen slachtoffer van relatiegeweld kunnen worden. Het blijkt dat het voor mannen moeilijker is om hulp in te roepen en dat het geweld door professionals minder wordt gesignaleerd, omdat die er minder alert op zijn. Uit het onderzoek van Van Dijk et al. (1997) blijkt dat mannen en vrouwen in vrijwel gelijke mate slachtoffer zijn geweest van huiselijk geweld in brede zin. Vrouwen zijn echter ruim twee keer zo vaak slachtoffer van partnergeweld dan mannen: 16% van de

---

<sup>2</sup> Deze informatie is afkomstig uit de factsheet Huiselijk geweld (MOVISIE, 2009).

vrouwen tegenover 7% van de mannen. Vrouwen en meisjes worden vooral slachtoffer van seksueel geweld, jongens worden vaker het slachtoffer van fysieke kindermishandeling

Uit onderzoek onder professionals verricht door de Leidse Universiteit blijkt dat in 2005 107.200 kinderen tussen de 0 en 17 jaar slachtoffer waren van kindermishandeling (IJzerdoorn, 2007). Onderzoek door de Vrije Universiteit van Amsterdam onder scholieren tussen de 12 en 16 jaar, leidt tot een schatting van 160.700 kinderen die jaarlijks slachtoffer zijn (geweest) (Lamers-Winkelmann, 2007). Naar schatting overlijden ongeveer 40 tot 80 kinderen per jaar aan de gevolgen van kindermishandeling.

4 tot 11% van de kinderen tot tien jaar is ooit slachtoffer geweest van lichamelijk geweld, 1 tot 3% is slachtoffer geweest van seksueel geweld (Van Dijk, 1997). Van alle tieners tussen tien en twintig jaar heeft 8% te maken gehad met seksueel geweld.

In 2008 is er 52.946 keer contact opgenomen met een AMK om vermoedens van kindermishandeling te melden.

In 2006 is bij de derde landelijke meting van huiselijk geweld op basis van de politiecijfers een verdiepend onderzoek uitgevoerd op een steekproef van 1000 incidenten. Hieruit blijkt dat er ten tijde van het huiselijk geweldincident in 57,8% sprake is van een gezinssituatie met kinderen tot 18 jaar. Daarbij gaat het veelal om jonge kinderen. Bij ruim een kwart van de incidenten zijn kinderen daadwerkelijk getuige geweest van het geweld. Meer dan 7% van de kinderen is zelf slachtoffer van huiselijk geweld, meestal seksueel. Geëxtrapoleerd naar de 63.131 geregistreerde incidenten -naar schatting wordt 10-12% door de politie geregistreerd- betekent dit dat in 2006 naar schatting 15.340 kinderen tot 18 jaar getuige zijn geweest en dat 4.880 kinderen daadwerkelijk slachtoffer zijn geweest van huiselijk geweld (Ferwerda, 2007).

Ouderenmishandeling komt voor in gezins- en familierelaties, maar ook in relaties met beroepskrachten van bijvoorbeeld zorginstellingen. Onder mishandeling van een ouder persoon wordt behalve eerder genoemde vormen ook financiële uitbuiting verstaan. Er kan sprake zijn van onbedoelde of ontspoorde zorg door ofwel een mantelzorger of een professionele beroepskracht. De mishandeling is meer een misbehandeling en kan het gevolg zijn van overbelasting van de mantelzorger of onkunde bij de professional. Mishandeling en financiële uitbuiting van ouderen kunnen echter ook moedwillig plaatsvinden waarbij daders goed weten wat ze doen. Vaak is het slachtoffer geheel of gedeeltelijk afhankelijk van degene die mishandelt. Plegers handelen bijvoorbeeld uit financieel gewin, desinteresse of wraak.

In 1996 is het eerste grootschalige onderzoek uitgevoerd naar aard en omvang van ouderenmishandeling. Uit dit onderzoek bleek dat 5,5% van de (zelfstandig wonende) bevolking van 65 jaar en ouder slachtoffer is geweest van enigerlei vorm van mishandeling (Comijs, H.C., Pot, A.M., Smit, J.H. et al., 1996). Een grootschalige provinciale enquête onder ouderen door de GGD Flevoland in 2000 geeft de meest recente en representatieve cijfers van ouderenmishandeling (door zowel bekenden als onbekenden) van de afgelopen jaren. 5,5% van de ouderen van 55 jaar en ouder blijkt zich wel eens bedreigd te hebben gevoeld.

Van de meldingen die in 2008 gerapporteerd zijn, is de verdeling over de vormen van ouderenmishandeling als volgt: psychische mishandeling: 51%, lichamelijke mishandeling: 40%. Deze

twee scoren het hoogst. Daarna volgen financiële mishandeling (32%), schending van de persoonlijke rechten (9%), verwaarlozing (8%) en seksuele mishandeling (0,6%). De fragmentarische beschikbaarheid van lokale en regionale cijfers over ouderenmishandeling en zelfs de volstreekte afwezigheid van recente landelijke cijfers heeft tot gevolg dat de exacte omvang van ouderenmishandeling niet vast te stellen is. Uit de cijfers verzameld door MOVISIE met medewerking van de meldpunten ouderenmishandeling (van o.a. (A)SHG's) blijkt eveneens dat voornamelijk vrouwen het slachtoffer worden van ouderenmishandeling. De gemiddelde leeftijd van de slachtoffers is 76.<sup>3</sup>

Binnen de verschillende vormen van huiselijk geweld vallen ook de zogenaamde "schadelijke traditionele praktijken". Dit is een internationaal gebruikt begrip voor geweld, verminking en onderdrukking voortkomend uit oude tradities en opvattingen over seksualiteit en man-vrouwrollen. Hieronder valt o.a. eengerelateerd geweld, kindhuwelijken en huwelijksdwang, gedwongen achterlating, meisjesbesnijdenis en polygamie.

Er is nog veel behoefte aan kennis over de aard en omvang van schadelijke traditionele praktijken in Nederland. Over meisjesbesnijdenis/vrouwelijke genitale verminking zijn geen Nederlandse cijfers bekend. Naar eengerelateerd geweld zijn in Nederland inmiddels verschillende onderzoeken gedaan, maar er zijn geen exacte cijfers beschikbaar. Bij de politie Haaglanden en Amsterdam bleken jaarlijks ongeveer 160 zaken te onderscheiden waarin mogelijk de familie eer een rol speelt. In de vrouwenopvang melden zich jaarlijks enkele tientallen slachtoffers. In de twee speciale opvanghuizen voor meiden en jonge vrouwen die slachtoffer zijn van eergeweld, werden in 2,5 jaar 110 vrouwen opgevangen. Wegens plaatsgebrek konden 36 anderen niet worden opgenomen. (NOS Journaal 21-10-2009). Mannen en jongens kunnen ook slachtoffer worden. In de 4 grote steden zijn eind 2008 opvanghuizen voor mannen geopend, het aantal slachtoffers van eergeweld dat zich meldt is echter beperkt. Wel melden zich bij de Veilige Haven, een project voor moslimjongeren met homoseksuele, lesbische en transgender gevoelens, veel jongeren die vanwege de eer bedreigd worden door hun familie.

Bij huwelijksdwang is er sprake van een continuüm van algehele vrije partnerkeuze tot expliciete huwelijksdwang, met daartussen een groot grijs gebied van 'zachte dwang' (Konings & Bartels, 2005). De precieze omvang van huwelijksdwang in Nederland is moeilijk vast te stellen en daarom ontbreken cijfers.

#### Plegers<sup>4</sup>

Er zijn verschillende dadertypologieën. Uit de literatuur hierover zijn de volgende groepen te benoemen:

- Plegers van geweld in alleen huiselijke kring. Deze groep bestaat enerzijds uit normaal functionerende mannen die kunnen worden getypeerd als geremde subassertiële mannen of narcistisch, krenkbare mannen. Anderzijds bestaat de groep uit mannen met een cyclisch mishandelingspatroon, die onder het pathologische spectrum vallen.

---

<sup>3</sup> Zie factsheets ouderenmishandeling, cijfers van 2007 en 2008. [www.movisie.nl](http://www.movisie.nl)

<sup>4</sup> Deze informatie is afkomstig uit de factsheet Huiselijk geweld (MOVISIE, 2009).

- Plegers van geweld die zowel gewelddadig zijn in de huiselijke kring als daarbuiten. Zij kunnen een antisociale levensstijl hebben of een persoonlijkheidsstoornis.
- Plegers die alleen gewelddadig zijn in het publieke domein. Deze groep bevat personen die als *undercontrolled* of *overcontrolled* kunnen worden getypeerd. Een kleine groep valt onder het pathologische spectrum.

Tot nu toe is er in Nederland bijzonder weinig bekend over geweld door vrouwen. Van de plegers van door de politie in 2006 geregistreerd huiselijk geweld is ruim 9% vrouw. Op basis van Amerikaanse statistieken kan worden geconcludeerd dat vrouwen slechts voor een klein deel verantwoordelijk zijn voor het huiselijk geweld. Op basis van eveneens Amerikaanse statistieken komen anderen tot geheel andere conclusies. Vrouwen zijn in ieder geval ook vaak dader van fysieke kindermishandeling. Dat geldt ook voor minder gewelddadige vormen van relatiegeweld.

In 2008 verscheen het rapport van het UMC Radboud van een onderzoek naar de cliëntprofielen van vrouwen met geweldservaringen in de thuissituatie en in de vrouwenopvang (Sijbrandij, 2008). Het doel van dit project was het beschrijven van cliëntprofielen in het brede domein van huiselijk geweld op basis waarvan het aanbod beter kan worden afgestemd op de vraag. De gevonden cliëntprofielen zijn echter nog niet gevalideerd.

Het blijkt dat slachtoffers het (A)SHG vooral bellen om hun verhaal kwijt te kunnen, om advies te krijgen over hoe het geweld gestopt kan worden en voor verwijzing naar hulp bij het stoppen van het geweld. Plegers bellen vaker om advies te krijgen over hoe het geweld gestopt kan worden en voor verwijzing naar hulp. Omstanders bellen ook met name om advies te krijgen, daarna volgen: het verhaal kwijt kunnen en verwijzing naar hulp. Er bestaan geen landelijke gegevens over welke typen plegers zich bij het steunpunt melden, hoewel steunpunten veelal wel de leeftijd van de pleger en de relatie met het slachtoffer registreren (Kleinmeulman, 2010).

In de toekomst, bij de inwerkingtreding van de Wet meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, wordt het (A)SHG een meldpunt voor alle vormen van huiselijk geweld. Het AMK blijft het meldpunt voor kindermishandeling (zie basismodel meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling op [www.meldcode.nl](http://www.meldcode.nl)).

### **3.4 Werkwijze**

Het steunpunt spreekt met slachtoffers, plegers en kinderen om de problemen in kaart te brengen en de hulpvragen te verhelderen. Daarbij onderzoekt het steunpunt welke hulpverlening door welke instelling al wordt geboden, of geboden kan worden. Waar nodig motiveert de medewerker van het steunpunt degenen die de problemen ontkennen of hulp weigeren, of moeite hebben met aangifte doen bij de politie.

Het steunpunt werkt samen met andere instellingen en instanties in lokale en regionale samenwerkingsverbanden. De samenwerking is door de gemeente(n) geregeld en vastgelegd in

convenanten met afspraken over de hulp- en dienstverlening en de coördinerende taken van het (A)SHG. Voor de aanpak van kindermishandeling en ouderenmishandeling bestaan regionale samenwerkingsafspraken. In geval van kindermishandeling verwijst het (A)SHG door naar het AMK. Het (A)SHG participeert in de Regionale aanpak kindermishandeling (RAK).

#### Het AMK en het (A)SHG; samenwerking en afstemming

Voor het melden van kindermishandeling is het AMK, op basis van de Wet op de jeugdzorg, de aangewezen instantie. Samenwerking tussen de AMK's en de (A)SHG's is essentieel om de hulpverlening aan alle gezinsleden te kunnen verlenen en het geweld binnen het gezin te kunnen stoppen. Het is ook van belang om dubbele interventies binnen het gezin te voorkomen. De samenwerking heeft vooral betrekking op het uitwisselen van gegevens en het afstemmen, als het gaat om de opvolging van de melding en de toeleiding naar hulpverlening te organiseren.

Eerder, in het kader van de Tijdelijke stimuleringsregeling werden de centrumgemeenten verplicht om samenwerkings- en doorverwijzingsafspraken te maken tussen het (A)SHG en het AMK. Bij het AMK komen namelijk ook meldingen binnen van jeugdigen die getuige zijn van geweld in het gezin. Bij het (A)SHG kan een geval van kindermishandeling worden gemeld of kan blijken dat bij een melding van huiselijk geweld ook jeugdigen betrokken te zijn. In die gevallen wil het (A)SHG in overleg met het AMK/BJZ komen tot één gezamenlijk plan van aanpak voor het gehele gezin.

#### Regionale aanpak kindermishandeling (RAK)

In de periode 2003 en 2006 is de RAAK-aanpak doorontwikkeld en uitgetest in vier proefregio's in Nederland. Met de RAAK-aanpak werken instellingen en beroepskrachten op regionaal niveau samen aan een effectieve aanpak van kindermishandeling. Deze sluitende aanpak, tegenwoordig RAK geheten, moet leiden tot:

- zoveel mogelijk voorkómen van kindermishandeling;
- zo snel mogelijk signaleren en onderzoeken van vermoedens van kindermishandeling;
- stoppen van kindermishandeling en beperken van schadelijke gevolgen door snel passende hulp te bieden aan slachtoffers.

De RAK wordt in heel Nederland ingevoerd, zodat vanaf 2010 elke regio deze sluitende aanpak van kindermishandeling kan uitvoeren. Het (A)SHG vormt een belangrijke schakel in deze aanpak. Goede samenwerkingsafspraken, zoals met het AMK zijn hierbij essentieel.

#### Kindspoor

In sommige regio's hanteren de (A)SHG's en andere instanties *het kindspoor*, een meldtraject voor kinderen als getuige van b.v. partnergeweld.



### Ouderenmishandeling

Op het gebied van ouderenmishandeling vervullen veel (A)SHG's de functie van meldpunt ouderenmishandeling. Andere meldpunten zijn zelfstandig, of ondergebracht bij een meldpunt zorg en overlast. Net als bij andere vormen van huiselijk geweld geeft het steunpunt informatie en advies en verwijst het melders door naar de instellingen die de specifieke hulp aan het slachtoffer en andere betrokkene coördineren en/of uitvoeren. In sommige regio's is een consultatienetwerk ouderenmishandeling dat o.a. casuïstiek bespreekt en de voorlichting over ouderenmishandeling verzorgt. De (A)SHG's kunnen hierbij ook hun diensten aanbieden.

Meldpunten ouderenmishandeling registreren meldingen. MOVISIE verzamelt deze cijfers en brengt landelijke overzichten uit. De meldpunten participeren in het Landelijk Platform Bestrijding Ouderenmishandeling (LPBO) dat periodiek een bijeenkomst heeft, georganiseerd door MOVISIE. In het Actieplan 'Ouderen in veilige handen' wordt in actiepunt 7 aangekondigd dat er een formeel meldpunt komt, aangesloten bij de SHG's. Dit wordt geregeld in de Wmo, (Brief en bijlage 30-03-2011, ministerie van VWS)

### Deskundig personeel

De steunpunten worden bemenst door professionals met aantoonbare expertise in de aanpak van huiselijk geweld. De meeste (A)SHG's reserveren een budget en tijd voor deskundigheidsbevordering van de coördinator en/of medewerkers. Deskundigheidsbevordering wordt vaak ook door de 'moederorganisatie' gefinancierd. Deskundigheidsbevordering van medewerkers betreft uiteenlopende onderwerpen, onder te verdelen in drie hoofdgroepen:

- op het gebied van de communicatie: telefoontraining, communicatietraining, motiverende gespreksvoering, train de trainer, outreachend werken, presentatietechnieken, bespreken kindermishandeling met ouders, digitale dienstverlening;
- gericht op coördinatie en management: systeemgericht werken, crisisinterventie, casemanagement, projectmatig werken, werken met een registratiesysteem, 'Kindspoor';
- op inhoudelijke thema's en methodieken: ouderenmishandeling, kindermishandeling, eengerelateerd geweld, plegershulp, allochtonen, verslaving, meisjesbesnijdenis, basistraining, post-HBO en Masterclass huiselijk geweld, De Aanpak, Roerige Oevers, Eigen Krachtconferenties, Begeleide terugkeer, risicotaxatie.

(Geurts & Vink, 2008).

### Wet tijdelijk huisverbod

Dikwijls vervult het (A)SHG in de uitvoering van de wet tijdelijk huisverbod de rol van frontoffice en procesregisseur of casemanager. De politie stuurt een kopie van de beschikking naar het (A)SHG die op zeer korte termijn actie onderneemt om de hulp aan de achterblijvers en de uithuisgeplaatste zo snel mogelijk op gang te brengen, al dan niet met inzet van crisisinterventie. Het (A)SHG stelt een plan van aanpak op, overlegt met betrokken ketenpartners, bewaakt de voortgang van de hulpverlening en verleent advies aan de burgemeester over de verlenging van de uithuisplaatsing.

Na de opheffing van het huisverbod regelt het (A)SHG de overdracht naar vervolghulpverlening.

### 3.5 Relevante ontwikkelingen

In deze paragraaf wordt een drietal ontwikkelingen beschreven die grote consequenties (kunnen) hebben voor de (A)SHG's.

#### 3.5.1 Invoering wet meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

In 2011 zal de Wet meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling inwerking treden. De wet stelt gebruik van een meldcode verplicht voor professionals bij (mogelijke) signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling. Ingevolge de wet moeten alle beroepsbeoefenaren - of ze nu verbonden zijn aan een organisatie of zelfstandig een praktijk hebben - werken met een meldcode. Om dit doel te bereiken is o.a. een basismodel ontwikkeld en in 2010 aangeboden ([www.meldcode.nl](http://www.meldcode.nl)). Omdat de ervaringen uitwijzen dat het gebruik van een meldcode effect heeft, stelt de overheid dit wettelijk verplicht.

Eén van de stappen in de meldcode is: 'collegiale consultatie en zo nodig raadplegen van het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling of het Steunpunt Huiselijk Geweld'. VWS zet daarnaast in op het (A)SHG als een meldpunt voor alle vormen van huiselijk geweld. Dit houdt in dat het steunpunt de bevoegdheid krijgt om meldingen van huiselijk geweld te registreren en op basis daarvan toeleiding naar hulp te organiseren voor het slachtoffer en de dader. Professionals weten waar ze terecht kunnen voor advies of melden van huiselijk geweld. Het (A)SHG communiceert naar de meldende professional wat er met de melding is gebeurd zodat deze op de hoogte is over de hulpverlening die is opgepakt.

In het wetsvoorstel van VWS zal de samenwerking tussen AMK en (A)SHG geregeld worden. In het kader van de meldcode moeten beide instellingen elkaar op de hoogte brengen van een melding van een gezin waarbij volwassenen dan wel jeugdigen betrokken zijn. De volgende uitgangspunten gelden daarbij:

- “de organisatie die de melding binnenkrijgt, is verantwoordelijk voor de afstemming met de andere en de terugkoppeling;
- in geval van kindermishandeling wordt door het SHG doorverwezen naar een AMK in de eigen regio;
- in geval van partnergeweld wordt door het AMK doorverwezen naar het SHG en wordt afgestemd wie de toeleiding van gezinsleden naar hulpverlening regelt;
- bij meldingen over jeugdigen die getuige zijn van het geweld tussen ouders verwijst het AMK door naar het SHG voor de toeleiding naar hulp voor de ouders (slachtoffer en dader). Het SHG en AMK stemmen met elkaar af wie de regie over de opvolging van deze melding op zich neemt”.

(citaat uit memo VWS, 2010).

Voor de (A)SHG's is een heldere en eenduidige landelijke regeling van de samenwerking van groot belang. Nu en in de toekomst bij de inwerkingtreding van de Wet meldcode des te meer, zeker waar het meldingen en vragen rondom kinderen betreft. Het (A)SHG en het AMK (BJZ) moeten rondom de aanpak van huiselijk geweld in een gezin afspraken maken over de in te zetten hulpverlening; één plan voor het hele gezin. Ook moet duidelijk zijn wie de regie voert en hoe deze de ander(en) informeert. Op dit moment kan het (A)SHG de terugkoppeling naar elke melder niet waarmaken, omdat hiervoor de

randvoorwaarden nog ontbreken (o.a. capaciteit). De samenwerking zal gebaseerd moeten zijn op een helder samenwerkingsprotocol en per casus dient afgestemd te worden tussen beide organisaties.

### *3.5.2 Veiligheidshuizen (samenwerking hulpverlening, politie en justitie)*

In een Veiligheidshuis werken instanties samen aan opsporing, vervolging, berechting en hulpverlening - soms op één locatie. Er is afstemming en samenwerking over aangiften en meldingen. Het doel van de samenwerking is het terugdringen van overlast, huiselijk geweld en criminaliteit. Lokaal worden verschillende accenten gelegd.

Een Veiligheidshuis werkt vooral dadergericht. Doelgroepen daarbij zijn:

- meerderjarige veelplegers
- jeugd en jeugdige veelplegers
- daders van huiselijk geweld
- ex-gedetineerden (nazorg)
- overlastgevende personen

De ketenpartners signaleren problemen, bedenken oplossingen en voeren die samen uit. Werkprocessen worden op elkaar afgestemd, zodat strafrecht en zorg elkaar aanvullen. Ingezet wordt op gedragsverandering, recidivevermindering en verbetering van de kwaliteit van leven van de delinquent. Men gaat dadergericht, gebiedsgericht en probleemgericht te werk. In een aantal Veiligheidshuizen is er ook expliciete aandacht voor slachtoffers.

Er zijn lokaal verschillen als het gaat om de partners die in het Veiligheidshuis participeren, met name bij gemeentelijke welzijnsorganisaties. De volgende organisaties participeren in alle Veiligheidshuizen: gemeenten, OM, politie, Raad voor de Kinderbescherming, Reclasseringsorganisaties. Een aantal organisaties is (nog) niet in alle Veiligheidshuizen vertegenwoordigd: Halt, Slachtofferhulp en Dienst Justitiële Inrichtingen. Daarnaast geeft een aantal Veiligheidshuizen aan dat partners als Algemeen Maatschappelijk Werk, Bureau Jeugdzorg en GGZ - de zorgpartners c.q. hulpverleningsinstellingen - ontbreken. Ook de (A)SHG's participeren (nog) niet in alle Veiligheidshuizen.

Het werken in een Veiligheidshuis vraagt om specifieke competenties. Een aantal Veiligheidshuizen heeft deze competenties beschreven. Het is van belang dat de betrokken organisaties, zoals het (A)SHG deze competenties onderschrijven, zodat de juiste medewerkers naar de Veiligheidshuizen worden afgevaardigd.<sup>5</sup>

De (A)SHG's kunnen zich binnen het Veiligheidshuis een plek verwerven als frontoffice en als procesregisseur van de hulpverleningsketen ten behoeve van het casusbeheer huiselijk geweld. Hierdoor kunnen de integrale, multidisciplinaire aanpak van huiselijk geweld, de regionale ketenaanpak en het systeemgericht werken worden versterkt.

### *3.5.3 Partnership aanpak seksueel geweld; naar een frontoffice seksueel geweld*

Het *Partnership aanpak seksueel geweld* is eind 2008 opgezet door MOVISIE, Rutgers Nisso Groep en landelijke ambulante Fiom. De inzet is om als veldpartijen en kenniscentra gezamenlijk een impuls te geven aan verbetering van preventie en aanpak van seksueel geweld. Dit door gezamenlijk als landelijke veldpartijen en kenniscentra kennis en ervaring (beter) uit te wisselen en te bundelen, alsmede concrete knelpunten in preventie en aanpak van seksueel geweld aan te pakken.

De huidige partners zijn:

GGZ Nederland, GGD Nederland, MOgroep W&MD, Federatie Opvang, VSK, MEE, Pharos, Politie/justitie, Korrelatie, CASA, CCV, Rutgers Nisso Groep en MOVISIE. VGN is geen officiële partner, maar werkt wel samen met het *Partnership*.

Een belangrijke partij in de plannen van het *Partnership* is het (A)SHG. De (A)SHG's hebben een voorlichting-, advies- en doorverwijsfunctie t.a.v. huiselijk geweld. Onder hun huidige taakgebied - huiselijk geweld - vallen fysiek geweld, psychisch geweld én seksueel geweld tussen verwanten. 'Nu is het zo dat zowel cliënten van (A)SHG's als (A)SHG's zelf aangeven dat de deskundigheid tekortschiet waar het gaat om het goed adviseren en doorverwijzen van slachtoffers en plegers van seksueel geweld tussen verwanten' (Geurts & Vink, 2008). Randvoorwaarden voor de eventuele aanwijzing van het (A)SHG als frontoffice seksueel geweld zijn o.a. deskundigheidsbevordering op de aanpak van seksueel geweld en voldoende capaciteit.

Daarnaast bestaat er voor slachtoffers en plegers van seksueel geweld die geen verwanten van elkaar zijn (seksueel geweld door vreemden en door mensen tot wie het slachtoffer wel in een afhankelijkheidsrelatie staat maar die geen verwanten zijn, dus seksueel geweld door hulpverleners, priesters/dominees/imams, leidinggevenden op het werk e.d.) geen adequaat landelijk netwerk van frontoffices zoals het netwerk van (A)SHG's voor huiselijk geweld (inclusief seksueel geweld tussen verwanten).

Het *Partnership* stelt dat in plaats van te streven naar een nieuwe structuur van frontoffices voor alle soorten en vormen van seksueel geweld stapsgewijs toegewerkt kan worden naar een taakuitbreiding van de (A)SHG's: huiselijk geweld én alle vormen van seksueel geweld. Vanuit het gezichtspunt van de

---

<sup>5</sup> Informatie van de website: [www.veiligheidshuizen.nl/index](http://www.veiligheidshuizen.nl/index)

burger (slachtoffer, pleger, melder) én de overheid, die allen belang hebben bij overzichtelijkheid (niet te veel loketten) en efficiëntie, acht zij dit wenselijk. Bovendien krijgen (A)SHG's al 'vreemde' cliënten aan de deur, zoals slachtoffers van stalking, van loverboys en van seksueel geweld door niet-verwanten.

Overigens bieden sommige steunpunten ook nu al hulp aan slachtoffers van seksueel geweld dat buiten huiselijk geweld valt. En voor zover seksueel geweld binnen huiselijk geweld valt, wordt al hulp geboden.

Het *Partnership* streeft naar de volgende resultaten:

- Het taakgebied van de (A)SHG's is uitgebreid met (voorlichting, advisering en doorverwijzing van slachtoffers en plegers van) seksueel geweld tussen niet-verwanten.
- (A)SHG's zijn deskundig m.b.t. voorlichting, advisering en doorverwijzing van slachtoffers en plegers van seksueel geweld tussen verwanten en tussen niet-verwanten.

Momenteel wordt onderzocht of en onder welke voorwaarden het (A)SHG het frontoffice voor seksueel geweld kan zijn. Randvoorwaarden zouden o.a. kunnen zijn: meer capaciteit voor het steunpunt en deskundigheidsbevordering op het thema (Van Delft & Meintser, 2009).

## 4 Cliënt- en organisatiegebonden modules (A)SHG

Bij de beschrijving van de taken van het (A)SHG in modules, is er een onderscheid gemaakt in cliëntgebonden modules en organisatiegebonden modules. Dit hoofdstuk opent met een beschrijving van de cliëntgebonden modules, daarna volgen de organisatiegebonden modules.

### *Cliëntgebonden modules*

Cliëntgebonden modules zijn modules die direct te maken hebben met de hulp- en/of dienstverlening aan cliënt(systeem) en de daaruit voortvloeiende taken die gericht zijn op samenwerking met ketenpartners. Deze modules zijn afgeleid van de primaire functies van het (A)SHG.

De volgende cliëntgebonden modules worden onderscheiden:

- Eerste oriënterend gesprek
- Probleeminventarisatie
- Hulpvraag formuleren en motiveren tot hulpverlening
- Toeleden naar hulpverlening
- Overbruggingshulp
- Crisisinterventie
- Casusregie
- Casusregie bij tijdelijk huisverbod
- Outreachend contact
- Informatie en advies
- Voorlichting
- Consultatie
- Registreren van contacten, meldingen en consulten
- Signaleren van ontwikkelingen bij cliënt(groepen)

### *Organisatiegebonden modules*

Organisatiegebonden modules hebben te maken met het functioneren in de organisatie en het goed functioneren van de organisatie. Organisatiegebonden modules dragen bij aan het beleid en het beheer van de organisatie. De wijze waarop daar invulling aan wordt gegeven, bepaalt mede of de eigenlijke hulp- en dienstverlening op een kwalitatief voldoende niveau kan plaatsvinden.

De volgende organisatiegebonden modules worden onderscheiden:

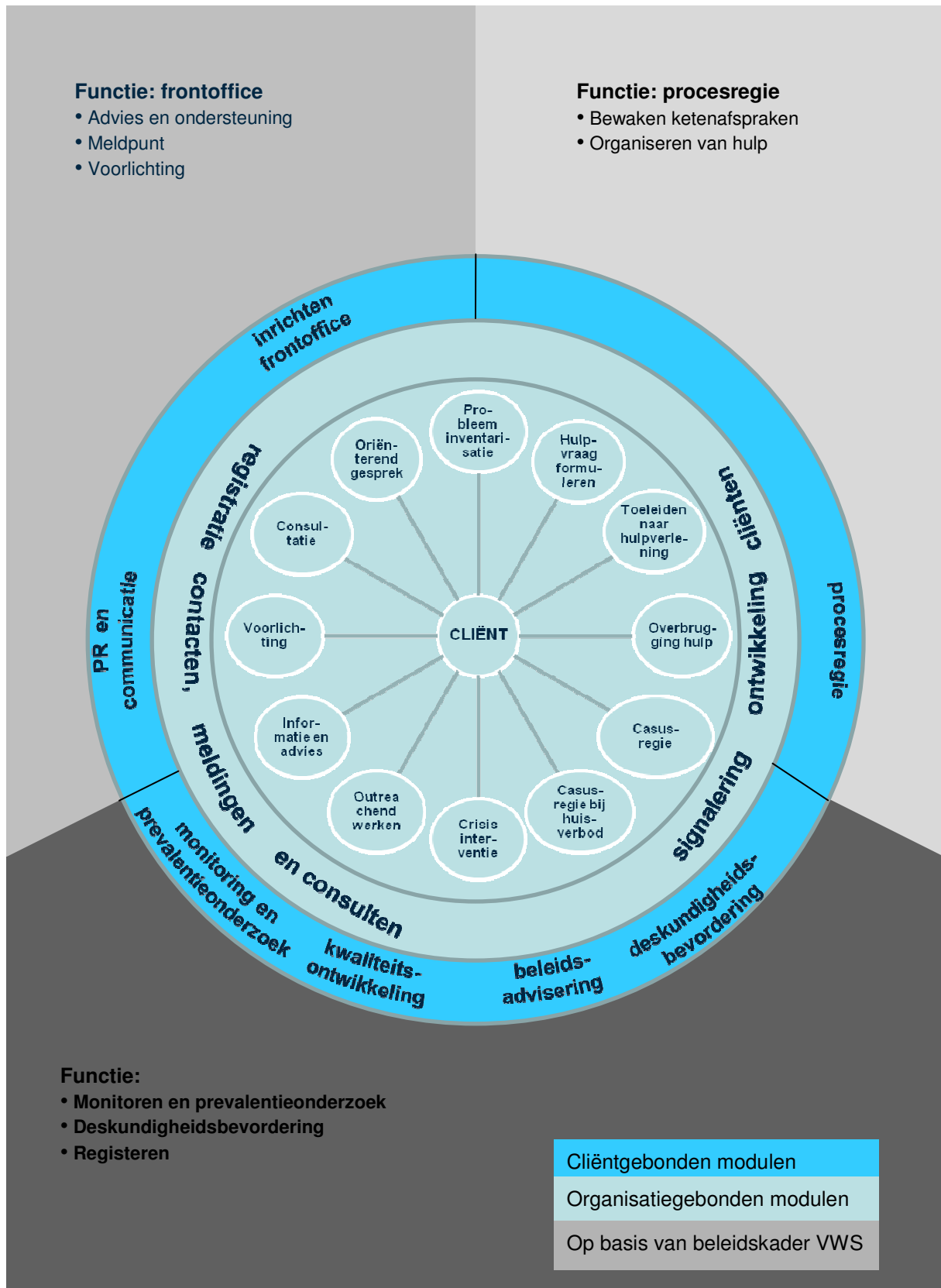
- Frontoffice inrichten
- PR en communicatie
- Beleidsadvisering
- Procesregie
- Deskundigheidsbevordering
- Kwaliteitsontwikkeling
- Monitoring en prevalentieonderzoek

Op de volgende pagina wordt een schema met de cliënt- en organisatiegebonden modules weergegeven. In de kern van de cirkel staat de cliënt. In de lichtblauwe binnenste cirkel staan rondom de cliënt alle diensten die het (A)SHG levert aan de cliënt c.q. het cliëntstelsel. Deze activiteiten zijn beschreven in de cliëntgebonden modules (paragraaf 4.1 tot en met 4.14).

In de buitenste helblauwe cirkel staan de organisatiegebonden taken vermeld. Deze zijn beschreven in de organisatiegebonden modules (paragraaf 4.15 tot en met 4.21).

In de buitenste grijze vakken wordt verwezen naar de functies van het (A)SHG zoals die zijn benoemd en beschreven in het *Einddocument Functies van het SHG* door het ministerie van VWS versie december 2010.

## Schema client- en organisatiegebonden modulen





## CLIËNTGEBONDEN MODULEN

### 4.1 Eerste oriënterend gesprek

#### *Doelgroep*

Slachtoffers, plegers, getuigen, andere personen en/of professionals die zich bij het (Advies- en) Steunpunt Huiselijk Geweld hebben aangemeld.

#### *Doelen*

- Melder voelt zich gehoord.
- Melder heeft informatie ontvangen over rol en aanbod van het (A)SHG in relatie tot de vraag en/of (probleem)situatie en weet of hij/zij op de juiste plek is.
- De veiligheidsrisico's zijn gecheckt.

#### *Duur en frequentie*

Eenmalig een gesprek.

#### *Setting*

Individueel. Meestal telefonisch op de locatie van het (A)SHG. Ook contact per e-mail en face to face.

#### *Werkwijze / activiteiten*

Bij een eerste oriënterend gesprek gaat het er vooral om te achterhalen wat het (A)SHG en degene die contact opneemt voor elkaar kunnen betekenen zodat de verwachtingen over en weer helder zijn.

Afhankelijk van het type contact kunnen er na een eerste oriënterende gesprek andere modules in werking treden, zoals *Probleeminventarisatie* en *Hulpvraag formuleren en motiveren tot hulpverlening*.

De volgende activiteiten kunnen bij een *Eerste oriënterend gesprek* aan de orde komen:

- Een medewerker schakelt indien nodig de tolkentelefoon in;
- Een medewerker laat melder zijn of haar verhaal vertellen, biedt een luisterend oor en probeert indien nodig het vertrouwen van melder te winnen;
- Een medewerker oriënteert zich op vragen en/of problemen die spelen bij melder;
- Een medewerker checkt de veiligheidsrisico's;
- Een medewerker verstrekt informatie over de werkwijze van het (A)SHG en wat zij kan bieden;
- Een medewerker verstrekt bij een eenvoudige vraag over huiselijk geweld direct informatie en/of advies of stuurt informatie op;
- Een medewerker verwijst door naar het Advies en Meldpunt Kindermishandeling (AMK)/ Bureau jeugdzorg (BJZ) als er sprake is van (een vermoeden van) kindermishandeling.

### *Aanvullende informatie*

Als een professional informatie en advies nodig heeft om op een correcte manier te handelen naar cliënt(systeem) en/of over het al dan niet doen van een melding, dan gaat deze module over in de module *Consultatie*.

### *Randvoorwaarden*

- Laagdrempelig en 24 uur optimaal bereikbaar per telefoon, goed toegankelijk via internet, per e-mail of chatfunctie, via de post en mogelijkheid tot face tot face contact.
- Actueel en begrijpelijk geschreven foldermateriaal in verschillende talen over huiselijk geweld en aanpalende zaken, zoals juridische informatie en privacywetgeving.
- Beheersen van (telefonische) gesprekstechnieken.
- Kennis en deskundigheid over alle voorkomende vormen van huiselijk geweld en mogelijke (Multi-)culturele en religieuze aspecten die hierbij een rol spelen.
- Kennis van actuele ontwikkelingen, zoals wet- en regelgeving, op het gehele gebied van huiselijk geweld.
- Kennis van relevante websites.

## 4.2 Probleeminventarisatie

### *Doelgroep*

Slachtoffers, plegers, getuigen van huiselijk geweld die bij het (Advies- en) Steunpunt Huiselijk Geweld zijn aangemeld en waarvan de probleemsituatie nader wordt verkend.

### *Doelen*

- Cliënt(systeem) en een medewerker van het (A)SHG hebben zicht op de problematiek.
- Met cliënt(systeem) is een inventarisatie gemaakt van de veiligheidsrisico's.
- Helder is of er meer gesprekken nodig zijn om te komen tot vervolgstappen.

### *Duur en frequentie*

Gemiddeld maximaal drie gesprekken.

### *Setting*

Met (cliënt)systeem. Telefonisch en e-mailcontact op de locatie van het (A)SHG, per e-mail, schriftelijk en face to face contact. Ook bij cliënt(systeem) thuis of op een nader te bepalen locatie.

### *Werkwijze / activiteiten*

Bij probleeminventarisatie wordt samen met cliënt(systeem) de situatie systematisch verkend en worden de mogelijke veiligheidsrisico's in kaart gebracht. Het (A)SHG gaat hierbij altijd uit van een systeemgerichte benadering en heeft dus oog voor alle betrokkenen rondom de cliënt. Daarnaast let het (A)SHG op (multi)culturele en religieuze aspecten die bij cliënt(systeem) een rol kunnen spelen. Indien nodig maakt het (A)SHG gebruik van motiverende gespreksvoering om te bevorderen dat cliënt(systeem) openheid van zaken geeft. Afhankelijk van de uitkomst van de probleeminventarisatie kunnen andere modules in werking treden, zoals *Hulpvraag formuleren en motiveren tot hulpverlening en Toeleiden naar hulpverlening*.

De volgende activiteiten kunnen bij *Probleeminventarisatie* aan de orde komen:

- Een medewerker verkent samen met cliënt(systeem) de problematiek en leefsituatie van cliënt(systeem) en verzamelt zoveel mogelijk feitelijke informatie hierover;
- Een medewerker inventariseert samen met cliënt(systeem) de veiligheidsrisico's voor cliënt(systeem) en maakt daar afspraken over;
- Een medewerker inventariseert samen met cliënt(systeem) de wensen, mogelijkheden, sterke kanten en vaardigheden van cliënt(systeem);
- Een medewerker besluit indien nodig samen met cliënt(systeem) dat meer aanvullende verhelderende gesprekken nodig zijn om te kunnen komen tot vervolgstappen.
- Een medewerker verwijst door naar het AMK /BJZ als er sprake is van (een vermoeden van) kindermishandeling.

### *Aanvullende informatie*

Indien in het kader van deze module een huisbezoek plaatsvindt, dan treedt in verband met de veiligheid van een medewerker van het (A)SHG en van cliënt(systeem), een veiligheidsprotocol in werking.

### *Randvoorwaarden*

- Laagdrempelig en 24 uur optimaal bereikbaar per telefoon, goed toegankelijk via internet, per e-mail of chatfunctie, via de post en mogelijkheid tot face to face contact.
- Aanwezigheid van een veiligheidsprotocol.
- Aanwezigheid van een risicoscreeningsinstrument.
- Beheersen van motiverende (telefonische) gesprekstechnieken.
- Kennis van en deskundigheid over systeemgericht werken.
- Kennis van en deskundigheid over alle voorkomende vormen van huiselijk geweld en mogelijke (Multi-)culturele en religieuze aspecten die hierin een rol spelen.
- Kennis van actuele ontwikkelingen, zoals wet- en regelgeving, op het gehele gebied van huiselijk geweld.
- Kennis van relevante websites.

### 4.3 Hulpvraag formuleren en motiveren tot hulpverlening

#### *Doelgroep*

Slachtoffers, plegers, getuigen van huiselijk geweld die bij het (Advies- en) Steunpunt Huiselijk Geweld zijn aangemeld en waarvan de hulpvraag nader wordt verduidelijkt.

#### *Doelen*

- De hulpvraag van cliënt(systeem) is helder.
- Cliënt(systeem) heeft alle gewenste en/of nodige informatie en advies gekregen om een weloverwogen keuze te maken.
- Cliënt(systeem) is gemotiveerd om verdere stappen te ondernemen.

#### *Duur en frequentie*

Een tot drie gesprekken van een uur.

#### *Setting*

Met cliënt(systeem). Telefonisch op de locatie van het (A)SHG, per e-mail, schriftelijk en face to face contact. Ook bij cliënt(systeem) thuis of op de locatie van een samenwerkingspartner.

#### *Werkwijze / activiteiten*

Het achterhalen van hulpvragen en het helpen formuleren daarvan omvat zowel het inventariseren als het verduidelijken van hulpvragen. In dit proces wordt ook gekeken naar de vraag achter de vraag met als doel om de hulpverlening te laten aansluiten op de wensen en behoeften van cliënt(systeem). Indien nodig maakt het (A)SHG gebruik van motiverende gespreksvoering om te bevorderen dat cliënt(systeem) actie onderneemt en/of hulp accepteert.

De volgende activiteiten kunnen bij *Hulpvraag formuleren en motiveren tot hulpverlening* aan de orde komen:

- Een medewerker maakt een analyse van de probleemsituatie door met cliënt en zo nodig en mogelijk met alle andere betrokkenen rondom cliënt, afzonderlijk, tegelijkertijd of in bepaalde combinaties in gesprek te gaan;
- Een medewerker onderkent de probleemsituatie van cliënt(systeem) en heeft oog voor angst, vooroordelen en weerstand voor hulpverlening;
- Een medewerker inventariseert behoeften en wensen van alle leden van cliënt(systeem);
- Een medewerker helpt cliënt(systeem) met het verhelderen en verwoorden van de concrete hulpvraag;
- Een medewerker verstrekt alle nodige informatie die cliënt(systeem) nodig heeft om een weloverwogen keuze te kunnen maken;
- Een medewerker motiveert indien nodig cliënt(systeem) om verdere stappen te ondernemen, zoals het doen van aangifte.

### *Aanvullende informatie*

- Indien in het kader van deze module een huisbezoek plaatsvindt, dan treedt in verband met de veiligheid van de medewerker van het (A)SHG en van cliënt(systeem), een veiligheidsprotocol in werking.
- Als er zorgen zijn rond betrokken kinderen en (cliënt)systeem (ouders) wil niet meewerken dan zal het (A)SHG het AMK/BJZ inschakelen.

### *Randvoorwaarden*

- Aanwezigheid van een veiligheidsprotocol.
- Beheersen van motiverende (telefonische) gesprekstechnieken.
- Kennis van en deskundigheid over systeemgericht werken.
- Kennis van en deskundigheid over alle voorkomende vormen van huiselijk geweld en mogelijke (Multi-)culturele en religieuze aspecten die hierin een rol spelen.
- Kennis van actuele ontwikkelingen, zoals wet- en regelgeving, op het gehele gebied van huiselijk geweld.

#### 4.4 Toeleiden naar hulpverlening

##### *Doelgroep*

Slachtoffers, plegers, getuigen van huiselijk geweld die hulp accepteren en door het (Advies- en) Steunpunt Huiselijk Geweld worden toegeleid naar hulpverlenende instellingen.

##### *Doelen*

- Voor cliënt(systeem) is duidelijk waar en wanneer hulpverlening gaat starten.
- Cliënt(systeem) is op actieve en ondersteunende wijze doorverwezen.
- Het hulpaanbod van ketenpartner(s) sluit aan op de hulpvraag.

##### *Duur en frequentie*

Variërend van een telefoontje tot meerdere gesprekken.

##### *Setting*

Met cliënt(systeem). Eventueel met andere naast betrokkenen. Telefonisch, per e-mail, schriftelijk of face tot face contact. Soms bij cliënt(systeem) thuis of op de locatie van een samenwerkingspartner.

##### *Werkwijze /activiteiten*

De hulpverleningsinstellingen in de regio vormen de backoffice van het (A)SHG. Dat is de geëigende plek waar slachtoffer, plegger en getuige van huiselijk geweld de hulp krijgen die nodig is. Een medewerker van het (A)SHG zorgt ervoor dat het hulpverleningsproces in gang gezet wordt. Bij toeleiding naar hulpverlening is de hulpvraag helder en is cliënt(systeem) gemotiveerd om hulpverlening te accepteren die het meest passend is voor zijn of haar problematiek. Om na te gaan of de hulp ook plaatsvindt én toereikend is wordt de voortgang van de hulpverlening gecheckt bij cliënt(systeem) en/of ketenpartners.

De volgende activiteiten kunnen bij *Toeleiden naar hulpverlening* aan de orde komen:

- Een medewerker gaat samen met cliënt(systeem) na welk type hulpverlening aansluit op de hulpvraag;
- Een medewerker bespreekt samen met cliënt(systeem) de hulpverleningsmogelijkheden en de voor- en nadelen daarvan;
- Een medewerker formuleert in overleg met cliënt(systeem) de doelen van de hulpverlening en zoekt daarbij een passend hulpaanbod, eventueel in samenspraak met ketenpartners;
- Een medewerker maakt in overleg met cliënt(systeem) een plan van aanpak en maakt cliënt(systeem) daar verantwoordelijk voor;
- Een medewerker zorgt, indien (cliënt)systeem dit zelf niet kan en met goedkeuring van cliënt(systeem), voor actieve en ondersteunende overdracht;
- Een medewerker gaat indien nodig mee naar afspraken met hulpverlenende instellingen of andere derden;

- Een medewerker belt cliënt(systeem) en/of ketenpartners binnen een periode van een tot zes weken met de vraag of cliënt(systeem) is aangekomen bij de instantie(s) waar het naar verwezen is;
- Een medewerker checkt of de hulpverlening tot stand is gekomen en of deze aansluit bij de hulpvraag van cliënt(systeem). Is dat niet het geval, dan inventariseert een medewerker de redenen hiervoor en legt contact met betrokken ketenpartner(s);
- Een medewerker organiseert - indien nodig - een nieuwe verwijzing.

#### *Aanvullende informatie*

Betrokken ketenpartners worden altijd geïnformeerd en voorbereid op de verwijzing van cliënt(systeem).

#### *Randvoorwaarden*

- Een actuele regionale sociale kaart met informatie over aanbod en bereikbaarheid van andere hulp- en dienstverlenende instellingen.
- Goed hulpverleningsnetwerk in de regionale infrastructuur.
- Duidelijke en uitvoerbare vastgelegde afspraken op management- en uitvoeringsniveau over samenwerking met de organisaties waar naar toegeleid wordt.
- Duidelijke en uitvoerbare afspraken op management- en uitvoeringsniveau over de verantwoordelijkheden en taken van verschillende ketenpartners.
- Beheersing communicatie en gesprekstechnieken
- Kennis van de afspraken in de keten betreffende de hulpverlening.
- Kennis van de sociale kaart.



## 4.5 Overbruggingshulp

### *Doelgroep*

Slachtoffers, plegers, getuigen van huiselijk geweld waarvan de benodigde hulpverlening nog niet is gestart en waarvoor overbruggingszorg nodig is.

### *Doelen*

- Cliënt(systeem) heeft overbruggingszorg totdat de meest geëigende instelling start met de hulpverlening.
- De leefsituatie is hanteerbaar voor cliënt(systeem).

### *Duur en frequentie*

Variërend van een tot meerdere contacten

### *Setting*

Met cliënt(systeem). Eventueel met andere naastbetrokkenen. Telefonisch, per e-mail, schriftelijk en face to face contact. Soms bij cliënt(systeem) thuis of op de locatie van een samenwerkingspartner.

### *Werkwijze /activiteiten*

Bij overbruggingshulp is de hulpvraag van cliënt(systeem) en het vervolgtraject in principe helder. De hulpverlening die (cliënt)systeem wil/nodig heeft is echter niet altijd direct voorhanden. Overbruggingshulp is dan soms nodig totdat de geëigende hulpverlening start. Het stabiel en veilig houden van de leefsituatie van cliënt(systeem) staat hierbij altijd voorop. Indien nodig worden andere modules ingezet, zoals *Crisisinterventie*.

De volgende activiteiten kunnen bij *Overbruggingshulp* aan de orde komen:

- Een medewerker bespreekt samen met cliënt(systeem) aan welke tijdelijke zorg behoefte is;
- Een medewerker bespreekt samen met cliënt(systeem) welke tijdelijke zorg nodig is om de leefsituatie hanteerbaar te maken. Belangrijk aandachtspunt hierbij is de veiligheid van alle betrokkenen, waaronder kinderen;
- Een medewerker onderzoekt samen met cliënt(systeem) welke mogelijkheden van tijdelijke zorg er zijn, zoals het creëren van een vangnet met behulp van het netwerk van cliënt(systeem);
- Een medewerker spreekt indien mogelijk en nodig met zorgbieders af wie tijdelijke zorg kan leveren en regelt zo nodig deze zorg;
- Een medewerker houdt (telefonisch) contact met cliënt(systeem) en de tijdelijke hulpverlenende instelling totdat de geëigende hulpverlening is gestart.

### *Randvoorwaarden*

- Een actuele sociale kaart met informatie over aanbod en bereikbaarheid van hulp- en dienstverlenende instellingen.
- Goed hulpverleningsnetwerk in de regionale infrastructuur.

- Duidelijke en uitvoerbare vastgelegde afspraken op management- en uitvoeringsniveau over samenwerking met de organisaties waar naar toegeleid wordt.
- Duidelijke en uitvoerbare afspraken op management- en uitvoeringsniveau over de verantwoordelijkheden en taken van verschillende ketenpartners.

## 4.6 Crisisinterventie

### *Doelgroep*

Slachtoffers, plegers, getuigen die zich bevinden in een acute situatie van (dreiging) van huiselijk geweld waarbij direct ingrijpen noodzakelijk is.

### *Doel*

De acuut bedreigende situatie van cliënt(systeem) is weggenomen en er is weer sprake van veiligheid in de omgeving van cliënt(systeem).

### *Duur en frequentie*

Gemiddeld een tot acht uur, soms verspreid over enkele dagen.

### *Setting*

Met cliënt(systeem). Eventueel met andere naasten in een voor alle betrokkenen veilige omgeving. Telefonisch en face to face contact.

### *Werkwijze / activiteiten*

Crisisinterventie vindt plaats als er sprake is van acute dreiging van huiselijk geweld of van een situatie waarin het geweld al heeft plaatsgevonden. Zo kan crisisinterventie plaatsvinden in het kader van het tijdelijk huisverbod( zie ook module *Casusregie bij tijdelijk huisverbod*). Veel steunpunten hebben een interventieteam c.q. ambulante hulpteam dat in actie komt in deze acute situaties. De volgende activiteiten kunnen bij *Crisisinterventie* aan de orde komen:

- Een medewerker legt contact en maakt ter plekke snel een heldere analyse van de situatie waarin cliënt(systeem) verkeert;
- Een medewerker gaat zo mogelijk afzonderlijk, tegelijkertijd of in bepaalde combinaties in gesprek met alle leden van cliënt(systeem) en inventariseert vragen, wensen en behoeften;
- Een medewerker zorgt voor een korte termijn oplossing om het geweld te stoppen en de veiligheid van (cliënt)systeem te waarborgen;
- Een medewerker bespreekt met cliënt(systeem) mogelijke vervolgstappen;
- Een medewerker schakelt zo nodig de politie in.

### *Aanvullende informatie*

De informatieverzameling over cliënt(systeem) vindt, voor zover mogelijk en noodzakelijk, ter plekke plaats.

### *Randvoorwaarden*

- Goed hulpverleningsnetwerk in de regionale infrastructuur.
- Duidelijke en uitvoerbare vastgelegde afspraken op management- en uitvoeringsniveau over samenwerking met de organisaties waar naar toegeleid wordt.

- Duidelijke en uitvoerbare afspraken op management- en uitvoeringsniveau over de verantwoordelijkheden en taken van verschillende ketenpartners.
- Een actuele regionale sociale kaart met informatie over aanbod en bereikbaarheid van andere hulp- en dienstverleners.
- Crisisinterventie vanuit het interventieteam is zeven dagen per week 24 uur bereikbaar; buiten kantoor tijden zijn bijvoorbeeld 7x24-uursdiensten, crisisdienst en/of crisisopvang beschikbaar.
- Aanwezigheid van een veiligheidsprotocol.
- Specifieke kennis en vaardigheden betreffende uitvoeren van crisisinterventie bij (acuut) huiselijk geweld.

## 4.7 Casusregie

### *Doelgroep*

Slachtoffers, plegers en getuigen van huiselijk geweld met vaak complexe problematiek, waarbij diverse hulpverleners betrokken zijn en afstemming in het hulpverleningstraject noodzakelijk is.

### *Doelen*

- Cliënt(systeem) heeft doelmatige en efficiënte op elkaar afgestemde hulpverlening.
- Het plan van aanpak wordt uitgevoerd zoals is afgesproken met cliënt(systeem) en betrokken ketenpartners.

### *Duur en frequentie*

Meerdere contacten met ketenpartners. Afhankelijk van de situatie kan een kortdurende of een langer durende vorm van casusregie worden ingezet.

### *Setting*

Op de locatie van het (A)SHG, en/of op de locatie van ketenpartners of andere derden. Telefonisch, via e-mail en face to face contact.

### *Werkwijze / activiteiten*

Casusregie is een specifieke taak van het (A)SHG, bedoeld om samenhang te realiseren tussen de verschillende activiteiten van de betrokken ketenpartners. Dit betekent, dat het (A)SHG het gehele hulpverleningstraject van de cliënt(systeem) volgt, tot het moment dat alle benodigde zorg-, hulp- of dienstverlening binnen cliënt(systeem) gegarandeerd is (zonder onnodige overlap en zonder dat er hiaten vallen). De volgende activiteiten kunnen bij *Casusregie* aan de orde komen:

- Een medewerker houdt per casus een overzicht bij van betrokken hulpverleningsinstellingen;
- Een medewerker checkt of cliënt(systeem) is aangekomen bij hulpverleningsinstellingen waar het naar verwezen is;
- Een medewerker checkt of de hulpverlening aansluit bij de hulpvraag van cliënt(systeem) en gaat na of de uitvoering van het plan van aanpak plaatsvindt, zoals is afgesproken met cliënt(systeem) en tijdens het casusoverleg over cliënt(systeem). Is dat niet het geval, dan inventariseert een medewerker de redenen hiervoor en legt contact met betrokken ketenpartner(s);
- Een medewerker organiseert - indien nodig - een nieuwe verwijzing;
- Een medewerker zorgt voor afstemming tussen betrokken hulpverleningsinstellingen onderling;
- Een medewerker coördineert de hulpverlening en zorgt voor continuïteit;
- Een medewerker organiseert - indien nodig - een nieuw overleg met betrokken ketenpartners als de hulpverlening stagneert of als er nieuwe ontwikkelingen spelen in een casus;
- Een medewerker draagt zorg voor de opbouw van een (gezamenlijk) dossier;
- Een medewerker sluit bij het behalen van de hulpverleningsdoelen het dossier van cliënt(systeem) af.

### *Aanvullende informatie*

Casusregie wordt ingezet bij complexe problematiek. Het kan hierbij gaan om cliënt(systeem) die is vastgelopen in de reguliere hulpverlening, als er sprake is van chronische dreiging van geweld, kinderen gevaar lopen en cliënt(systeem) zorg mijdt.

### *Randvoorwaarden*

- Goed hulpverleningsnetwerk in de regionale infrastructuur.
- Duidelijke en uitvoerbare vastgelegde afspraken op management- en uitvoeringsniveau over samenwerking met de organisaties waar naar toegeleid wordt.
- Duidelijke en uitvoerbare afspraken op management- en uitvoeringsniveau over de verantwoordelijkheden en taken van verschillende ketenpartners.

## 4.8 Casusregie bij tijdelijk huisverbod

### *Doelgroep*

Slachtoffers, plegers en getuigen die zich bevinden in een situatie waarbij ernstig huiselijk geweld/ kindermishandeling dreigt plaats te vinden of heeft plaatsgevonden en waarbij de pleger een tijdelijk huisverbod opgelegd heeft gekregen.

### *Doelen*

- Acute interventie in de situatie van cliënt(systeem) heeft plaatsgevonden.
- De veiligheid van betrokken cliënt(systeem) is gewaarborgd.
- Maatregelen zijn genomen om de dreiging van huiselijk geweld weg te nemen en het huiselijk geweld te stoppen.
- Hulpverlening is op gang gebracht voor slachtoffer, eventuele betrokken kinderen en pleger.

### *Duur en frequentie*

Contact met cliënt(systeem) en/of ketenpartners gedurende de periode van het tijdelijk huisverbod, tot een jaar na de start van de oplegging van het huisverbod.

### *Setting*

Met cliënt(systeem) en/of andere naasten in een voor alle betrokkenen veilige omgeving. Bij voorkeur in de thuissituatie van de achterblijvers. Soms op de verblijfsituatie van de uithuisgeplaatste. Telefonisch op de locatie van het steunpunt, per e-mail en face to face contact met ketenpartners.

### *Werkwijze / activiteiten*

Tijdelijk huisverbod houdt in dat de pleger van het huiselijk geweld / kindermishandeling voor tien dagen een verbod krijgt om de eigen woning te betreden, waarbij ook een contactverbod geldt. De maatregel biedt de mogelijkheid om in een periode van tien dagen cliënt(systeem) te motiveren, te begeleiden en een start te maken met vervolghulpverlening. Als gevaar of dreiging van het geweld voortduurt, vindt eventueel verlenging plaats tot maximaal vier weken. De bevoegdheid voor het opleggen van een tijdelijk huisverbod is door de burgemeester veelal neergelegd bij een hulpofficier van justitie (HOvJ). Het (A)SHG krijgt bij een huisverbod de regie over het organiseren van hulp voor het slachtoffer, eventuele betrokken kinderen en de pleger. Indien nodig maakt het (A)SHG gebruik van motiverende gespreksvoering. De volgende activiteiten kunnen bij *Casusregie bij tijdelijk huisverbod* aan de orde komen:

- Een medewerker is snel ter plaatse en schat de ernst van de situatie in;
- Een medewerker legt aan alle betrokkenen uit, indien mogelijk ook aan eventuele kinderen, waarom het huisverbod is opgelegd, waarom hij/zij interenieert en wat het doel daarvan is;
- Een medewerker inventariseert de probleemsituatie van het gehele cliëntsysteem en schenkt indien nodig extra aandacht aan de behoefte van eventuele kinderen (Kindspoor);
- Een medewerker gaat afzonderlijk, tegelijkertijd of in bepaalde combinaties in gesprek met alle leden van cliënt(systeem) en inventariseert vragen, wensen en behoeften;

- Een medewerker brengt het sociale netwerk van betrokkenen in kaart en legt daarmee, indien wenselijk en nodig, contact;
- Een medewerker creëert voor de achterblijvers een veilige situatie en zorgt indien nodig voor opvang;
- Een medewerker regelt zo nodig opvang voor de uithuisgeplaatste en houdt met betrokkene contact;
- Een medewerker stelt een (voorlopig) plan van aanpak op en bespreekt dit met cliënt(systeem);
- Een medewerker benadert ketenpartners over het organiseren van de hulpverlening;
- Een medewerker organiseert een afstemmingsoverleg met betrokken hulpverleners en bespreekt hierin het cliënt(systeem), de invulling van hulp tijdens het huisverbod, de mogelijkheden voor passende vervolghulpverlening na de periode van het huisverbod en maakt hierover afspraken met ketenpartners;
- Een medewerker stemt indien aan de orde gedurende het huisverbod af met de HOvJ over de voortgang in de situatie van cliënt(systeem) en /of uithuisplaatsing;
- Een medewerker geeft, indien aan de orde, een advies aan burgemeester / HOvJ over het al dan intrekken/verlengen van het huisverbod en bespreekt dit met cliënt(systeem).

#### *Aanvullende informatie*

- (Cliënt)systeem wordt om toestemming gevraagd om informatie op te vragen binnen het netwerk van hulp- en dienstverleners die eventueel al zijn betrokken bij (cliënt)systeem.
- Casusregie bij huisverbod kan per (A)HSG verschillend georganiseerd zijn.
- Bij het bepalen van een huisverbod gebruikt de politie het instrument Risico taxatie-instrument Huiselijk Geweld (RIHG). Hiermee wordt de ernst van het huiselijk geweld gewogen en beoordeeld om te bepalen of wel of niet wordt overgegaan tot een huisverbod.

#### *Randvoorwaarden*

- Crisisinterventie vanuit het interventieteam is zeven dagen per week 24 uur bereikbaar; buiten kantoortijden zijn bijvoorbeeld 7x24-uursdiensten, crisisdienst en/of crisisopvang beschikbaar.
- Aanwezigheid van een veiligheidsprotocol.
- Goed hulpverleningsnetwerk in de regionale infrastructuur.
- Duidelijke en uitvoerbare vastgelegde afspraken op management- en uitvoeringsniveau over samenwerking met de organisaties waar naar toegeleid wordt.
- Duidelijke en uitvoerbare afspraken op management- en uitvoeringsniveau over de verantwoordelijkheden en taken van verschillende ketenpartners.
- Kennis van en deskundigheid over het kunnen uitvoeren van crisisinterventie bij huisverbod.
- Kennis van en deskundigheid over alle voorkomende vormen van huiselijk geweld en mogelijke (multi)culturele en religieuze aspecten die hierin een rol spelen.
- Beheersen van motiverende (telefonische) gesprekstechnieken.



## 4.9 Outreachend contact

### *Doelgroep*

Slachtoffers plegers, getuigen die zich bevinden in een situatie van huiselijk geweld en hulp nodig hebben, maar hier niet zelf om vragen. *Outreachend* contact vindt veelal plaats naar aanleiding van een politiemelding.

### *Doelen*

- Cliënt(systeem) erkent dat er een probleem is.
- Cliënt(systeem) wordt - indien nodig - toegeleid naar hulpverlening.

### *Duur en frequentie*

Gemiddeld één tot zes contacten.

### *Setting*

Met cliënt(systeem) en/of andere naast betrokkenen. Bij cliënt(systeem) thuis of waar cliënt(systeem) zich bevindt. Telefonisch, face to face contact en via e-mail.

### *Werkwijze /activiteiten*

Bij outreachend contact gaat het er vooral om de situatie te verkennen en te inventariseren en indien nodig contact te leggen tussen cliënt(systeem) en de reguliere hulpverlening. Betreft het een melding van de politie dan wordt binnen een tot twee werkdagen contact met cliënt(systeem) opgenomen.

Cliënt(systeem) wordt hierover altijd van tevoren geïnformeerd. Bij outreachend contact is het van belang vertrouwen te winnen van cliënt(systeem), deze zo nodig te motiveren en te verleiden tot het accepteren van hulp. Hierbij maakt het (A) SHG gebruik van motiverende gespreksvoering. Soms is een vorm van drang nodig om de hulp te aanvaarden. Indien nodig worden de modules *Probleeminventarisatie*, *Hulpvraag formuleren en motiveren tot hulpverlening* en *Toeleiden naar hulpverlening* in gang gezet. De volgende activiteiten kunnen bij *Outreachend contact* aan de orde komen:

- Een medewerker checkt cliënt(systeem) op bekendheid bij ketenpartners;
- Een medewerker neemt contact op met cliënt(systeem);
- Een medewerker legt aan alle betrokkenen uit wat de reden is van het contact, luistert naar het verhaal van (cliënt)systeem en probeert vertrouwen te winnen;
- Een medewerker screent het signaal en schat de ernst en urgentie van de situatie in;
- Een medewerker maakt de probleemsituatie bespreekbaar;
- Een medewerker geeft cliënt(systeem) de gelegenheid om te reageren op de verkregen signalen;
- Een medewerker maakt - indien nodig - vervolgafspraken om de problematiek verder te verhelderen;
- Een medewerker zet - indien nodig - toeleiding naar reguliere hulpverlening in gang.

### *Randvoorwaarden*

- Aanwezigheid van een veiligheidsprotocol.
- Goed hulpverleningsnetwerk in de regionale infrastructuur.
- Duidelijke en uitvoerbare vastgelegde afspraken op management- en uitvoeringsniveau samenwerking met de organisaties waar naar toegeleid wordt.
- Duidelijke en uitvoerbare afspraken op management- en uitvoeringsniveau over de verantwoordelijkheden en taken van verschillende ketenpartners.
- Deskundigheid op het terrein van motiverende gespreksvoering en *outreaching* hulpverlening.
- Kennis van privacywetgeving.

#### 4.10 Informatie en advies

##### *Doelgroep*

Iedereen die contact opneemt met het (Advies- en) Steunpunt Huiselijk Geweld en informatie, advies en/of hulp wil hebben bij vragen over alle voorkomende vormen van huiselijk geweld.

##### *Doel*

De melder is adequaat geïnformeerd en/of voorzien van een deskundig advies over de vraag die is gesteld.

##### *Duur en frequentie*

Eenmalig contact. Iemand kan opnieuw contact opnemen voor extra, aanvullende of nieuwe informatie, advies en/of hulp. De gesprekken zijn wisselend van duur.

##### *Setting*

Individueel. Telefonisch op de locatie van het steunpunt. Contact per e-mail en face to face contact. Digitaal, eventueel met interactieve mogelijkheden (chatten).

##### *Werkwijze /activiteiten*

Het (A)SHG geeft telefonisch en/of persoonlijk advies en informatie over vragen betreffende alle voorkomende vormen van huiselijk geweld. Dit gebeurt meestal naar aanleiding van een vraag van iemand die contact opneemt met het (A)SHG. Informatie en advies geven leidt echter in veel gevallen tot een uitgebreidere probleemverkenning om de situatie nader te onderzoeken, de hulpvraag te formuleren en te motiveren tot hulpverlening en/of tot toeleiding naar hulpverlening. Is dat het geval dan treden die betreffende modules in werking. De volgende activiteiten kunnen bij *Informatie en advies* aan de orde komen:

- Een medewerker geeft informatie over het voorkomen, signaleren en doorbreken van alle voorkomende vormen van huiselijk geweld in het algemeen;
- Een medewerker geeft informatie en advies over mogelijk te nemen stappen in de voorgelegde (probleem)situatie;
- Een medewerker geeft informatie over hulpverleningsmogelijkheden in de regio;
- Een medewerker geeft informatie over wet- en regelgeving en juridische zaken;
- Een medewerker attendeert op relevante folders en websites;
- Een medewerker verwijst - zo nodig met begeleiding - door naar een andere hulpverlenende instelling.

##### *Randvoorwaarden*

- Laagdrempelig en 24 uur goed bereikbaar per telefoon, optimaal toegankelijk via internet, e-mail en per post.

- Actueel en begrijpelijk geschreven foldermateriaal in verschillende talen over huiselijk geweld en aanpalende zaken, zoals hulpverleningsmogelijkheden, juridische zaken, privacywetgeving
- Goed hulpverleningsnetwerk in de regionale infrastructuur.
- Duidelijke en uitvoerbare vastgelegde afspraken op management- en uitvoeringsniveau, over wachtlijsten en samenwerking met de organisaties waar naar toegeleid wordt.
- Duidelijke en uitvoerbare afspraken op management- en uitvoeringsniveau over de verantwoordelijkheden en taken van verschillende ketenpartners.
- Actuele kennis van de regionale sociale kaart met informatie over aanbod en bereikbaarheid en toegankelijkheid van andere hulp- en dienstverleners en opvangvoorzieningen.
- Kennis van en deskundigheid over alle voorkomende vormen van huiselijk geweld en mogelijke culturele en religieuze aspecten die hierin een rol spelen kunnen signaleren en herkennen.
- Op de hoogte zijn van actuele ontwikkelingen, zoals wet- en regelgeving, op het gehele gebied van huiselijk geweld.
- Kennis van relevante websites.

## 4.11 Voorlichting

### *Doelgroep*

(Groepen) burgers, vrijwilligers, professionals en andere personen die vanuit hun persoonlijke interesse of in het kader van hun werkzaamheden behoefte hebben aan informatie over de verschillende verschijningsvormen en achtergronden van huiselijk geweld en de mogelijkheden die de hulpverlening biedt.

### *Doelen*

- Voorgelichte personen zijn op de hoogte van de verschillende verschijningsvormen van huiselijk geweld, feiten en cijfers hierover, de achtergronden en de gevolgen ervan.
- Voorgelichte personen zijn op de hoogte van het aanbod van het steunpunt en andere hulpverleningsinstanties.
- Voorgelichte personen weten welke stappen zij kunnen zetten op het moment dat zij op welke manier dan ook in aanraking komen met huiselijk geweld.
- Aan het voorkomen van (ernstige) situaties van huiselijk geweld is bijgedragen.

### *Duur en frequentie*

Vaak eenmalig. Kan in tijd variëren, afhankelijk van de doelgroep en de opzet van de voorlichtingsactiviteit vanuit de organisatie; soms maakt de voorlichtingsactiviteit deel uit van een groter opgezet programma.

### *Setting*

Op verschillende locaties. Zo mogelijk op een locatie die voor de doelgroep zo weinig mogelijk drempels kent, bijvoorbeeld in buurthuizen.

### *Werkwijze / activiteiten*

De voorlichting wordt op verzoek van een organisatie, instelling of vereniging vanuit het steunpunt aangeboden. Waar mogelijk wordt er in de uitvoering van de voorlichting samenwerking gezocht met personen uit de organisatie die expertise hebben op het thema huiselijk geweld, bijvoorbeeld een aandachtsfunctionaris huiselijk geweld. De volgende activiteiten kunnen bij *Voorlichting* aan de orde komen:

- Een medewerker gaat, ter voorbereiding, in gesprek met de contactpersoon van betrokken instelling om de voorlichting zoveel mogelijk af te stemmen op de wensen van de doelgroep;
- Een medewerker richt zich in zijn voorlichting op bewustmaking van huiselijk geweld (preventie) of geeft voorlichting over werkwijzen en maakt daarbij bijvoorbeeld gebruik van powerpointpresentaties, videomateriaal en praktische oefeningen;
- Een medewerker beantwoordt vragen en verstrekt foldermateriaal dat is afgestemd op de doelgroep en het eventuele behandelde deelgebied binnen het thema huiselijk geweld;

- Een medewerker geeft voorlichting over de werkwijze van het (A)SHG, bijvoorbeeld door het houden van presentaties waarin het (A)HSG wordt gepresenteerd.

#### *Aanvullende informatie*

- Sommige (Advies- en) Steunpunten Huiselijk Geweld bieden ook op eigen initiatief voorlichtingsactiviteiten aan met als doel om huiselijk geweld actief onder de aandacht te brengen bij hulpverlenings- en welzijnsorganisaties en groepen burgers die mogelijk in aanraking komen met huiselijk geweld.
- Soms volgt er na de voorlichtingsactiviteit een bijeenkomst voor verdieping of verbreding van het onderwerp.

#### *Randvoorwaarden*

- Een actuele regionale sociale kaart met informatie over aanbod en bereikbaarheid van andere hulp- en dienstverleners.
- Actueel en begrijpelijk geschreven foldermateriaal in verschillende talen over huiselijk geweld en aanpalende zaken, zoals juridische informatie, privacyregels en relevante websites.
- Een eigen pr- en voorlichtingsplan.
- Een eigen basis draaiboek/voorlichtingsprogramma en een toolkit met bijvoorbeeld een powerpointpresentatie en goed beeldmateriaal dat gebruikt kan worden voor verschillende doelgroepen en zorgt voor afwisseling bij langere bijeenkomsten.
- Goed pr-materiaal van het (A)SHG.
- Op de hoogte zijn van actuele ontwikkelingen, zoals wet- en regelgeving, op het gehele gebied van huiselijk geweld.
- Kennis van en deskundigheid over alle voorkomende vormen van huiselijk geweld en mogelijke culturele en religieuze aspecten die hierin een rol spelen kunnen signaleren en herkennen.
- Kennis van en beheersen van presentatietechnieken.

## 4.12 Consultatie

### *Doelgroep*

Professionals die behoefte hebben aan ondersteuning bij het zetten van stappen om vermoedens van huiselijk geweld bespreekbaar te maken en/of hiervan melding willen doen.

### *Doel*

De consultatievrager heeft zodanig informatie en advies gekregen over zijn casuïstiek, dat de te volgen stappen helder zijn en hij/zij weet hoe te handelen.

### *Duur en frequentie*

In principe één tot drie gesprekken.

### *Setting*

Individueel. Meestal telefonisch. Per e-mail en face to face op de locatie van het steunpunt of op de locatie van de consultatievrager.

### *Werkwijze / activiteiten*

Consultatie is een vorm van ruggespraak tussen beroepsbeoefenaren onderling waarbij de consultatievrager een probleem voorlegt aan een consultatiegever, in dit geval een medewerker van het (A)SHG. Een professional maakt zich bijvoorbeeld ongerust over de situatie van een cliënt(systeem) en zij melden dit bij het (A)SHG met vragen over hoe adequaat te handelen in de situatie. De volgende activiteiten kunnen bij *Consultatie* aan de orde komen:

- De consultatievrager beschrijft de probleemsituatie en formuleert daarover vragen voor de consultatiegever.
- Een medewerker verheldert de probleemsituatie van de consultatievrager en maakt een analyse;
- Een medewerker geeft informatie en advies over de probleemsituatie, bijvoorbeeld over mogelijke interpretaties van wat consultatievrager heeft gezien en gehoord;
- Een medewerker geeft informatie en advies over mogelijke stappen die consultatievrager kan nemen;
- Een medewerker bespreekt belemmeringen van de consultatievrager;
- Een medewerker geeft informatie en advies over mogelijke beperkingen in de stappen die consultatievrager kan nemen, bijvoorbeeld omdat een medewerker het risico aanwezig acht dat de pleger zich, na een gesprek, op het slachtoffer zal af reageren of dat cliënt(systeem) het contact met de consultatievrager zal verbreken waardoor de cliënt uit beeld verdwijnt;
- Een medewerker bespreekt - indien relevant - de eventuele verwijzingsmogelijkheden;
- Een medewerker maakt een inschatting van veiligheidsrisico's, onder andere over hoe de veiligheid van consultatievrager en van cliënt(systeem) te bewaken;
- Een medewerker signaleert lacunes in de deskundigheid van professionals.

#### *Aanvullende informatie*

- Bij consultatie blijft de verantwoordelijkheid bij de consultatievrager.
- In principe is er sprake van geanonimiseerde casuïstiek tenzij er toestemming is van cliënt(systeem) om zijn of haar naam te gebruiken.
- Consultatie geven gebeurt aan grote groepen professionals werkzaam in verschillende sectoren, zoals zorg en welzijn, gezondheidszorg, onderwijs en maatschappelijke dienstverlening.

#### *Randvoorwaarden*

- Kennis van en deskundigheid over alle voorkomende vormen van huiselijk geweld en mogelijke culturele en religieuze aspecten die hierin een rol spelen kunnen signaleren en herkennen.
- Op de hoogte zijn van actuele ontwikkelingen, zoals wet- en regelgeving, op het gehele gebied van huiselijk geweld.



#### **4.13 Registreren van contacten, meldingen en consulten**

##### *Doelgroep*

Managers, professionals, cliënten, burgers en het (A)SHG die inzicht willen krijgen in de aard en omvang van de hulpverlening en van alle voorkomende vormen van huiselijk geweld in hun eigen regio.

##### *Doelen*

- Gegevensverzameling op cliëntniveau wordt bijgehouden over (vermoedens van) alle voorkomende vormen van huiselijk geweld voor zover daarvan melding is gedaan of advies of consult is gevraagd bij een (A)SHG.
- Dossievorming heeft plaatsgevonden en afspraken zijn vastgelegd.
- Het (A)SHG kan verantwoording afleggen over afgesproken prestaties en doelstellingen.

##### *Duur en frequentie*

Een doorlopende activiteit zolang het contact, de melding of het consult niet is afgesloten.

##### *Setting*

Doorgaans op de locatie van het steunpunt. Soms ook op andere locaties met behulp van internet.

##### *Werkwijze / activiteiten*

De volgende activiteiten kunnen bij *Registreren van contacten, meldingen en consulten* aan de orde komen:

- Een medewerker registreert zorgvuldig de gegevens over de vraagsteller, soort of type geweld/problematiek, (ander) type contacten, de afspraken, de vervolcontacten et cetera in het registratiesysteem van het steunpunt;
- Een medewerker maakt bij het registreren gebruik van de juiste formulieren en protocollen;
- Een medewerker registreert alle gegevens conform het beleid en de werkafspraken van het steunpunt;
- Een medewerker legt afspraken met cliënt(systeem) vast en bewaart deze (digitaal);
- Een medewerker houdt een dossier van cliëntgebonden contacten bij;
- Een medewerker houdt de geregistreerde gegevens up to date.

##### *Aanvullende informatie*

Landelijk is er bij de (Advies- en) Steunpunten Huiselijk Geweld nog geen uniformiteit in het registreren van gegevens omdat beschrijvingen van begrippen vooralsnog ontbreken. Beleid hierop wordt ontwikkeld.

##### *Randvoorwaarden*

- Een helder registratiebeleid.
- Een gebruiksvriendelijk, adequaat en goed werkend registratiesysteem.

- Aanwezigheid van een instructie met duidelijke afspraken over wat wel en niet gerapporteerd wordt.
- Aanwezigheid van een instructie met duidelijke richtlijnen over gestelde termijnen waarbinnen registratie plaats moet vinden.
- Kennis van privacywetgeving en regionale afspraken over gegevensregistratie en gegevensverstrekking.

#### **4.14 Signaleren van ontwikkelingen bij (cliënt)groepen**

##### *Doelgroep*

Slachtoffers, plegers, omstanders en /of professionals die zich bij het (Advies- en) Steunpunt Huiselijk Geweld (A)SHG hebben aangemeld.

##### *Doelen*

- Actuele ontwikkelingen zijn waargenomen.
- Behoeften van specifieke cliënt(groepen) en tekortkomingen in het aanbod deze groepen zijn geïnventariseerd.
- Cliënt(systeem) is adequaat geholpen.
- Professionals bieden passende en sluitende hulpverlening.

##### *Duur en frequentie*

Continue activiteit.

##### *Setting*

Telefonisch op de locatie van het (A)SHG, via e-mail en tijdens face to face contact met cliënt(systeem), vrijwilligers en professionals.

##### *Werkwijze / activiteiten*

Tijdens cliëntcontacten en in contacten met professionals signaleert een medewerker van het (A)SHG soms zaken die in een bepaalde periode veelvuldig terug komen, bijvoorbeeld specifieke hulpbehoeften van cliëntgroepen die te maken hebben met eerdergerelateerd geweld. Dit kan consequenties hebben voor de hulpvraag en de mogelijkheden van hulpverlening in de regio.

De volgende activiteiten kunnen bij het *Signaleren van ontwikkelingen bij (cliënt)groepen* aan de orde komen:

- Een medewerker signaleert steeds terugkerende specifieke hulpvragen of hulpvragen van specifieke doelgroepen;
- Een medewerker verbindt verschillende cliëntbehoeften aan de bestaande mogelijkheden van hulpverlening en opvang;
- Een medewerker verifieert signalen bij andere medewerkers en professionals;
- Een medewerker geeft de signalen door aan de eigen leidinggevende.

##### *Randvoorwaarden*

- Breed (regionaal) netwerk op het gehele terrein van huiselijk geweld
- Kennis van en deskundigheid over alle voorkomende vormen van huiselijk geweld en mogelijke (Multi-)culturele en religieuze aspecten die hierin een rol spelen.
- Kennis van het brede netwerk op het gehele terrein van huiselijk geweld.

## ORGANISATIEGEBONDEN MODULEN

### 4.15 Frontoffice inrichten

#### *Doelgroep*

Medewerkers van het (A)SHG en slachtoffers, plegers, getuigen, professionals of anderszins betrokkenen bij huiselijk geweld.

#### *Doelen*

- Medewerkers van het A(SHG) voeren hun werk op een kwalitatief voldoende niveau uit.
- Alle betrokkenen bij huiselijk geweld ervaren zo weinig mogelijk drempels bij het stellen van vragen en/of het doen van een melding bij het (A)SHG.
- Alle betrokkenen bij huiselijk geweld hebben de overtuiging dat zij op een adequate manier zijn geïnformeerd, geadviseerd en geholpen.
- Iedere melding van huiselijk geweld is, afhankelijk van de aard van de problematiek, uitgezet naar passende, gecoördineerde en/of volgens protocol in te zetten hulpverlening.

#### *Duur en frequentie*

Doorlopende activiteit.

#### *Setting*

7x 24 uur goed bereikbaar per telefoon. Optimaal toegankelijk via internet, e-mail en per post.

Laagdrempelige fysieke inloopbalies met eventueel spreekuren op een of meerdere locaties in de regio.

#### *Werkwijze / Activiteiten*

Laagdrempeligheid en goede bereikbaarheid zijn essentiële voorwaarden voor het optimaal functioneren van het steunpunt als frontoffice. Daarnaast is het bewaken en versterken van organisatorische processen rondom de uitvoering van hulp- en dienstverlening noodzakelijk. Dit vraagt om continue aandacht.

De volgende activiteiten kunnen bij *Frontoffice inrichten* aan de orde komen:

- Het steunpunt zorgt ervoor dat zij laagdrempelig is, 7x24 uur goed bereikbaar is per telefoon en optimaal toegankelijk via internet, e-mail en per post.
- Het steunpunt verzorgt goede publiciteit rondom telefoonnummer, bereikbaarheid en toegankelijkheid, bijvoorbeeld door het inzetten van internet (website, forum, twitter en hyves).
- Het steunpunt zorgt voor voldoende hulpmiddelen om telefonische advisering en/of hulp- en dienstverlening mogelijk te maken, bijvoorbeeld door voldoende netlijnen, een goed werkende telefooninstallatie.
- Het steunpunt zorgt ervoor dat ontvangstruimten zodanig worden geplaatst, ingericht en bemenst dat betrokkenen geen drempels ondervinden om hun verhaal te doen.

- Het steunpunt zorgt voor actueel en begrijpelijk geschreven foldermateriaal in verschillende talen over huiselijk geweld en aanverwante zaken.
- Het steunpunt ontwikkelt en onderhoudt de kennis van de sociale kaart in de regio met informatie over bijvoorbeeld de bereikbaarheid van andere hulp- en dienstverleners.
- Het steunpunt levert een actieve bijdrage aan het ontstaan en de uitbreiding van werkbare samenwerkingsvormen, afspraken en convenanten met diverse ketenpartijen in de regionale infrastructuur en met de (centrum)gemeente. Dit alles in aansluiting op bestaande voorzieningen en netwerken.
- Het steunpunt draagt zorg voor de professionaliteit van de medewerkers en zorgt voor voldoende deskundigheid over alle voorkomende vormen van huiselijk geweld.
- Het steunpunt levert een actieve bijdrage aan het ontwikkelen, evalueren en verbeteren van werkzame informatiesystemen en (administratieve) procedures.

#### *Randvoorwaarden*

- Voldoende middelen en budget voor deskundigheidsbevordering, ontwikkelen van voorlichtingsmateriaal, technische ondersteuning etc.

#### 4.16 PR en communicatie

##### *Doelgroep*

Medewerkers van het (A)HSG en (groepen) burgers, relevante publieksgroepen en specifieke risicogroepen.

##### *Doelen*

- Medewerkers van het (A)HSG beschikken over een helder pr- en voorlichtingsplan.
- (Groepen) burgers is direct of via uiteenlopende media informatie en voorlichting gegeven over wat huiselijk geweld is: kindermishandeling, relationeel geweld, ouderenmishandeling en eengerelateerd geweld.
- Er is een bewustwordingsproces op gang gebracht door het overdragen en uitwisselen van informatie over huiselijk geweld.
- De taboesfeer van huiselijk geweld is doorbroken en bespreekbaar gemaakt.
- Meer (groepen) burgers zijn bereikt en weten wat het (A) HSG voor hen kan betekenen.
- De naambekendheid van het (A)SGH is vergroot (meer bellers, e-mailcontacten, bezoekers website).

##### *Duur en frequentie*

Een continu activiteit als het gaat om pr-activiteiten. Soms is het eenmalig, bijvoorbeeld om te attenderen op een bepaalde activiteit. Een campagne bestaat uit meerdere acties, vindt afhankelijk van het doel en de breedte plaats in een bepaalde tijdspanne (week of maand) en bestaat altijd uit een mix van middelen. Bij voorlichting gaat het meestal om een eenmalige bijeenkomst.

##### *Aanvullende informatie*

De tijdsinvestering wordt vooral beïnvloed door in hoeverre men kan voortborduren op een bestaand draaiboek of dat het een nieuwe doelgroep betreft. Een nieuwe module ontwikkelen in overleg met de opdrachtgever kost meer voorbereidingstijd.

##### *Setting*

De voorlichting vindt meestal plaats op een locatie die gunstig is voor de deelnemers, tenzij het belangrijk is dat zij de locatie van het (A)SHG leren kennen.

##### *Werkwijze / activiteiten*

De PR- en communicatieactiviteiten van het (A)SHG worden uitgevoerd op basis van een jaarplan. Dit plan beschrijft wie het steunpunt wil bereiken, welke boodschap overgebracht moet worden, geeft de prioriteiten aan en verschaft duidelijkheid over de middelen en het budget. Naast de formulering van doelen en doelgroepen formuleert het steunpunt een voorlichtingsstrategie. De volgende activiteiten kunnen bij *Pr en communicatie* aan de orde komen:

- Het steunpunt ontwikkelt een duidelijke visie op de inhoud en vorm van pr en communicatie;

- Het steunpunt bepaalt een voorlichtingsstrategie zoals voorstellen doen over de te bereiken doelgroep(en) en over de te leveren informatie;
- Het steunpunt ontwikkelt een basisdraaiboek/programma waaruit de voorlichting zal moeten bestaan; dit kan per doelgroep aangepast worden aan de vraag, de betreffende doelgroep groep, passende casuïstiek, beeldmateriaal, stellingen etc.;
- Het steunpunt verzorgt interne voorlichtingsbijeenkomsten;
- Het steunpunt ontwikkelt en onderhoudt voorlichtingsmateriaal; Het steunpunt verzamelt informatie over onvolkomenheden in het bestaande pr- en voorlichtingsmateriaal, bijvoorbeeld naar aanleiding van wijzigingen in beleid;
- Het steunpunt levert een bijdrage aan landelijke campagnes;
- Het steunpunt zorgt voor een toolkit met pr- en voorlichtingsmateriaal, bijvoorbeeld een powerpointpresentatie; goed beeldmateriaal dat gehanteerd kan worden voor verschillende doelgroepen en zorgt voor afwisseling bij langere bijeenkomsten;
- Het steunpunt zorgt voor goed pr-materiaal van het (A)SHG zelf;
- Het steunpunt evalueert de resultaten van pr- en communicatie en stelt indien nodig het beleid bij.

#### *Aanvullende informatie*

Bij aansluiting op landelijke campagnes voor de (A)SHG's is afstemming nodig met pr-plannen van de ketenpartners en het pr-beleid van de eigen organisatie. Dit geldt in mindere mate voor de eigen pr-activiteiten en campagnes. Soms wordt de inhoud van de pr-actie op punten voorbereid met (interne) partner(s) van de moederorganisatie en soms met externe partner(s).

#### *Randvoorwaarden*

- Voldoende voorlichters.
- Voldoende middelen en budget voor pr- en communicatieactiviteiten.

#### **4.17 Beleidsadvisering**

##### *Doelgroep*

Gemeenten (zowel bestuurders als ambtenaren), provinciale en landelijke overheid, koepel/branche-organisaties en ketenpartners die betrokken zijn bij de aanpak van huiselijk geweld.

##### *Doel*

De regie en aanpak van huiselijk geweld en aanpalende beleidsterreinen is geoptimaliseerd.

##### *Duur en frequentie*

Variërend van een eenmalig kortdurend mondeling advies tot een adviestraject.

##### *Setting*

Op de locatie van het (A)SHG en/of bij ketenpartners/ gemeenten.

##### *Werkwijze /activiteiten*

Als centrale organisatie (procesregisseur) heeft het (A)SHG vaak al veel signalen opgevangen. Deze worden gevraagd of ongevraagd tot advies omgezet en mondeling of schriftelijk naar voren gebracht.

De volgende activiteiten kunnen bij *Beleidsadvisering* aan de orde komen:

- Het steunpunt verkent in een aantal bijeenkomsten met gemeenten en/of ketenpartners een probleem, geeft een analyse met een advies en een voorstel over de aanpak daarvan;
- Het steunpunt verricht een cijfermatige evaluatie of monitor, geeft een analyse en een daaraan gekoppeld advies (zie ook *Monitoring en prevalentieonderzoek*)
- Het steunpunt voert een tevredenheidsonderzoek uitvoer zodat ook cliëntopvattingen in de beleidsadvisering meegenomen kunnen worden.

##### *Randvoorwaarden*

- Relevante gegevens over huiselijk geweld in de regio.
- Structurele contacten en overleggen met ketenpartners, bij voorkeur als voorzitter, onder anders in de rol van procesregisseur.
- Structurele contacten met de gemeenten.
- Een heldere bestuurlijke besluitvormingsstructuur.



## 4.18 Procesregie

### *Doelgroep*

Alle partijen die een rol hebben in de preventie en aanpak van huiselijk geweld, zoals AMK, BJZ, strafrechtelijke keten, Veiligheidshuis, politie, zorg- en/of hulpverleningsketen, gemeente, onderwijs en welzijn.

### *Doel*

De ketenaanpak en samenwerkingsprocessen worden gecoördineerd, bewaakt en geoptimaliseerd.

### *Duur en frequentie*

Doorlopend proces.

### *Setting*

Telefonisch op de locatie van het (A)SHG, per e-mail, (digitale) fax. De vergaderruimte bevindt zich op een passende locatie in de regio, bijvoorbeeld bij het (A)SHG, gemeentehuis of Veiligheidshuis.

### *Werkwijze / activiteiten*

Procesregie is gericht op het bij elkaar brengen van partijen, de bevordering van de afstemming daarbinnen en de aansluiting van ketenpartners op elkaar. Verschillende partijen kunnen de regisseurstaken van een zorgketen oppakken, zoals de Vrouwenopvang, Maatschappelijke Dienstverlening of de GGD. De regie van de justitieketen is meestal in handen van één van de deelnemende justitiële partijen.

De volgende activiteiten kunnen bij *Procesregie* aan de orde komen:

*Het steunpunt realiseert een sluitende aanpak door:*

- Het maken van (nieuwe) afspraken met relevante ketenpartners.
- Het vormgeven, organiseren en voorzitten van casuïstiekoverleg.
- Het ontplooiën van nieuwe initiatieven waar lacunes en behoefte zijn gesignaleerd.
- Het maken van afspraken met alle relevante partners die een rol hebben in de samenwerking. in de preventie en aanpak van huiselijk geweld.
- Het maken en bijhouden van een goede sociale kaart.

*Het steunpunt bewaakt de processen door:*

- Het monitoren van de gemaakte afspraken op casus- en ketenniveau.
- Het volgen van de ontwikkeling van de (kwaliteit van de) werkprocessen in de keten.
- Het bewaken van het uitvoeren van de protocollen.

*Het steunpunt optimaliseert de kwaliteit door:*

- Het doen van voorstellen ter verbetering van de ketenaanpak en/of aanpassen daarvan.
- Het voorleggen van signalen en hiaten aan de geëigende partners.
- Het omzetten van hiaten in de aanpak tot nieuwe initiatieven met ketenpartners in de vorm van pilots of projecten.

- Het evalueren van het samenwerkingsproces, de protocollen en de samenwerkafspraken.

#### *Aanvullende informatie*

In het kader van de Wet meldcode realiseert, bewaakt, volgt en optimaliseert het steunpunt de afspraken met BJZ/AMK inzake alle meldingen over huiselijk geweld en kinderen.

In het kader van de ontwikkelingen in het Veiligheidshuis realiseert het steunpunt de samenwerkingsafspraken tussen de strafrechtsketenpartners en het (A)SHG binnen het Veiligheidshuis.

In het kader van tijdelijk huisverbod is het A(SHG) casemanager.

#### *Randvoorwaarden*

- Sluitende afspraken aangaande de registratie.
- Een convenant met afspraken over privacy.
- Een gezamenlijke en gedragen visie van de ketenpartners op de regionale aanpak huiselijk geweld.
- Voldoende middelen en faciliteiten.
- Een up-to-date sociale kaart.
- Een heldere positionering van het (A)SHG in de keten door opdrachtgever.

#### **4.19 Deskundigheidsbevordering**

##### *Doelgroep*

Professionele hulp- en dienstverleners/vrijwilligers die betrokken zijn bij de aanpak van huiselijk geweld en medewerkers van het (A)SHG.

##### *Doelen*

- De deskundigheid (kennis, attitude en vaardigheden) van professionals en vrijwilligers op het terrein van huiselijk geweld is vergroot.
- De deskundigheid (kennis, attitude en vaardigheden) van medewerkers van het (A)SHG op het terrein van huiselijk geweld is up-to-date.

##### *Duur en frequentie*

Variërend van een eenmalige bijeenkomst tot een meerdaagse training, afhankelijk van doel en doelgroep.

##### *Setting*

Op locatie of intern bij het (A)SHG, in overleg met de doelgroep (individueel of groep).

##### *Werkwijze / activiteiten*

Na het vaststellen van de behoefte aan en noodzaak van deskundigheidsbevordering wordt een plan opgesteld en afspraken gemaakt met de (beoogde) doelgroep over de inhoud, vorm en praktische zaken, zoals locatie en planning. Een evaluatie met verslaglegging en terugkoppeling naar de opdrachtgever volgt na realisatie.

De volgende activiteiten kunnen bij *Deskundigheidsbevordering* aan de orde komen:

- Het steunpunt signaleert en inventariseert hiaten in expertise;
- Het steunpunt bepaalt het gewenste niveau van deskundigheid;
- Het steunpunt stelt een meerjarenplan op voor deskundigheidsbevordering;
- Het steunpunt verricht een behoeftepeiling door middel van een enquête (schriftelijk, telefonisch, online) of een gesprek met een vertegenwoordiger van de doelgroep;
- Het steunpunt voert acquisitie bij de doelgroep of gemeentelijke diensten. Het (A)SHG kan ook door hen benaderd worden;
- Het steunpunt organiseert deskundigheidsbevorderende activiteiten voor eigen medewerkers en/of externen;
- Het steunpunt evalueert de resultaten van deskundigheidsbevorderende activiteiten en stelt indien nodig het meerjarenplan bij.

*Aanvullende informatie*

Het (A)SHG kan in opdracht van de gemeente de taak van deskundigheidsbevordering uitvoeren.

*Randvoorwaarden*

- Voldoende middelen en budget voor deskundigheidsbevordering.

## 4.20 Kwaliteitsontwikkeling

### *Doelgroep*

Uitvoerende hulpverleners, voorlichters, coördinerende/leidinggevende en (ondersteunende) medewerkers van het (A)SHG en keten en samenwerkingspartners van het (A)SHG.

### *Doelen*

- Er is een visie en/of methodiek(en) ontwikkeld en vastgelegd op het terrein van huiselijk geweld.
- Er is uitwisseling over de visie op en *best practices* in de aanpak van huiselijk geweld.

### *Duur en frequentie*

Variërend van een eenmalige bijeenkomst tot een meerdaagse training voor medewerkers intern. Extern, variërend van een eenmalige bijeenkomst tot regelmatige bijeenkomsten, zoals landelijke uitwisseling, expertmeetings en focusgroepen.

### *Setting*

Intern bij het (A)SHG of op locatie in overleg met de doelgroep. Landelijke, regionale of lokale bijeenkomsten op locatie of bij het (A)SHG.

### *Werkwijze / activiteiten*

Na het vaststellen van behoefte aan en noodzaak van visie-/methodiekontwikkeling en kennisuitwisseling, wordt een plan opgesteld en worden afspraken gemaakt over de inhoud, vorm en praktische zaken, zoals locatie en planning. Na realisatie volgt eventueel een evaluatie met verslaglegging. De volgende activiteiten kunnen bij *Kwaliteitsontwikkeling* aan de orde komen:

- Het steunpunt signaleert de behoefte aan/noodzaak van visie- en methodiekontwikkeling en kennisuitwisseling;
- Het steunpunt stelt een (meerjaren)plan voor visie en methodiekontwikkeling en kennisuitwisseling op;
- Het steunpunt beschrijft de visie/methodiek;
- Het steunpunt toetst de visie/methodiek en stelt deze indien nodig bij;
- Het steunpunt organiseert trainingen in de methodiek voor eigen medewerkers en/of externen;
- Het steunpunt implementeert en verspreid zo nodig de visie/methodiek;
- Het steunpunt faciliteert de mogelijkheid van intervisie en/of werkbegeleiding.

### *Randvoorwaarden*

- Mogelijkheid om medewerkers in te zetten op externe of (A)SHG overstijgende taken.
- Voldoende middelen en budget voor kwaliteitsontwikkeling.

## 4.21 Monitoring en prevalentieonderzoek

### *Doelgroep*

Partijen in wiens belang informatie gegenereerd kan worden uit de database van het (A)SHG, zoals: het (A)SHG, management van de eigen moederorganisatie, beleidsmakers (gemeentelijk/provinciaal/ministeries), subsidieverstrekker(s), ketenpartners (zorg/strafrechtketen), onderzoeksinstituten (nationaal/internationaal), koepelorganisaties, brancheverenigingen en publiek.

### *Doelen*

- De geleverde prestaties en behaalde doelstellingen zijn aangetoond.
- Er is een bijdrage geleverd aan het inzichtelijk maken van de problematiek van huiselijk geweld.
- Input en analyse daarvan is geleverd voor beleid, advisering en prevalentieonderzoek.
- De werkprocessen van het (A)SHG zijn ondersteund met aandacht voor risicogroepen, risicoscreening, signalering en melding, en de opvolging van meldingen.

### *Duur en frequentie*

Op casusniveau een doorlopende activiteit zolang het contact, de melding of het consult niet is afgesloten. Eenmalige (eventuele anonieme) contacten worden in een module contactregistratie vastgelegd.

Monitoring vindt plaats binnen afgesproken termijnen. Alle andere activiteiten van het (A)SHG worden doorlopend geregistreerd ten behoeve van de verantwoording van afgesproken prestaties en doelstellingen.

### *Setting*

Op de locatie van het (A)SHG en/of op de locatie van ketenpartners of andere derden met behulp van (draadloos) internet. Voor de flexibiliteit van het (A)SHG is een *web based* registratieprogramma/module (A)SHG aan te bevelen.

### *Werkwijze /activiteiten*

Medewerkers van het (A)SHG registreren in een registratiesysteem van het (A)SHG, conform het eigen beleid en bijbehorende werkprocesbeschrijving. In ieder geval moeten daarin zijn opgenomen de landelijke en gemeentelijke eisen en afspraken ten aanzien van de registratie van huiselijk geweld.

De volgende activiteiten kunnen bij *Monitoring en prevalentieonderzoek* aan de orde komen:

- Het steunpunt formuleert een helder registratiebeleid;
- Het steunpunt zorgt voor een adequaat en goed werkend registratiesysteem, uitgerust met alle benodigde formulieren, protocollen en ander materiaal, bijvoorbeeld de sociale kaart, plannings etc.;
- Het steunpunt zorgt voor instructies over wat wel en niet gerapporteerd wordt, met duidelijke richtlijnen over gestelde termijnen waarbinnen registratie plaats moet vinden;
- Het steunpunt analyseert de verzamelde gegevens en vertaalt deze naar beleid.

### *Aanvullende informatie*

Het (A)SHG kent verschillende basistaken waaraan werkprocessen gekoppeld zijn en waar de registratie ondersteunend aan is. Landelijk dienen er nog een aantal begrippen worden vastgesteld zodat er meer uniformiteit in het registreren komt. Denk hierbij aan een eenduidige omschrijving van doelgroepen, risicofactoren, risicogroepen, soort of type geweld etc.). Ook voor het vergelijken van prestatie-indicatoren met ketenpartners is landelijk nog weinig eenduidig registratiebeleid ontwikkeld.

### *Randvoorwaarden*

- Voldoende ondersteuning vanuit de branchevereniging of koepel.
- Kennis en kunde van gegevensanalyse.

## 5 Bronnen

Aa, A. van der en T. Konijn (2003). Ruimte voor regie, Handreiking voor ketenregie in het openbaar bestuur. Den Haag, Ministerie van BZK.

Baeten, P (2002) Model Handelingsprotocol en randvoorwaarden zorgprogramma's. Den Haag, Ministerie van Justitie. (uitgegeven als bijlage bij de nota: *Privé geweld- Publieke zaak*).

Delft, A van en N. Meintser, (2009). Naar een frontoffice seksueel geweld? Onderzoek naar het draagvlak voor een frontoffice seksueel geweld. Utrecht: MOVISIE.

Dijkstra, S., Geurts, E. en Rossum, J. van (2010). Kwaliteitsverbetering Advies- en steunpunten huiselijk geweld; focusgesprekken met cliënten, medewerkers en ketenpartners. Bilthoven / Utrecht: Bureau Dijkstra / Nederlands Jeugdinstituut.

Ferweda (b), H.B. (2008). Huiselijk geweld gemeten, 2008. Dordrecht, Advies- en onderzoeksgroep Beke.

Geurts E., Vink, R. (2008). Op weg naar volwassenheid; evaluatie van de Tijdelijke stimuleringsregeling Advies- en steunpunten huiselijk geweld. Leiden/Utrecht, TNO.

Goes, A. en Serkei, B. (2009). Werkdocument Concept Basisfuncties Steunpunten Huiselijk Geweld. Utrecht, MOVISIE. (niet gepubliceerd)

Heineke, D., Kornalijnslijper, N., Veen, R. van der (2005). Handreiking ketensamenwerking in de WMO; maatschappelijke ondersteuning in samenhang. Den Haag, SGBO.

Kleinmeulman, A. (juli 2010), Definitieve rapportage inventarisatie ASHG's, Utrecht, MOVISIE (niet gepubliceerd).

Kok, E., Meintser, N. (2005). Casemanagement in de aanpak van huiselijk geweld; een handreiking. Utrecht, TransAct.

Ministerie van Justitie (2010). Modelaanpak huiselijk geweld; Elementen voor lokaal beleid. Den Haag, Ministerie van Justitie, Publicatienummer J- 55251001.

Ministerie van Justitie (2002). Privé geweld- Publieke zaak; nota over de gezamenlijke aanpak van huiselijk geweld. Den Haag, Ministerie van Justitie.



Ministerie van VWS, (maart 2011), Actieplan 'Ouderen in veilige handen', Kamerstukken, Brief en bijlage, (DMO/SSO-3042821).

Ministerie van VWS (juni, 2010, december 2010), Einddocument Functies van het Steunpunt Huiselijk Geweld (concepten). Den Haag, Ministerie van VWS.

Ministerie van VWS (maart, 2010), Memo Samenwerking tussen het ASHG en het AMK in de Wet meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling (niet gepubliceerd vergaderstuk).

Ministerie van VWS (juni, 2008), Actieverklaring 'Beschermd en Weerbaar', uitgebracht door ministerie van VWS, VNG, GGD Nederland en Federatie Opvang.

Ministerie van VWS (2007). Beschermd en weerbaar; intensivering van de opvang en hulp bij geweld in afhankelijkheidsrelaties. Den Haag, Ministerie van VWS.

Ministerie van VWS (2004), Tijdelijke stimuleringsregeling Advies- en steunpunten huiselijk geweld, Den Haag, Ministerie van VWS.

MOVISIE (2008). Factsheet huiselijk geweld. Utrecht, MOVISIE.

College van Procureurs-generaal (2010, nummer 2010A010). Aanwijzing huiselijk geweld en eerge relateerd geweld. In: Staatscourant, 2010, nr. 6462.

Scholte, M. (2007). Transparant aanbod AMW: modulen als bouwstenen voor de hulpverlening. Utrecht, MOVISIE.

Sijbrandij, M., Irene Jonker en Judith Wolf, (2008), Cliëntprofielen van vrouwen met geweldservaringen in de vrouwenopvang.

Kamerstukken (2009). Aanpak huiselijk geweld. Verslag van een algemeen overleg. Vergaderjaar 2008-2009, 28345, 91, 25-06-2009.

VNG (2007). Handreiking; Bouwstenen voor de aanpak van huiselijk geweld. Den Haag, Vereniging Nederlandse Gemeenten.

Vink, R. (2005). Aanpak en preventie van huiselijk geweld; een handreiking voor GGD'en. Utrecht, GGD Nederland.

## Websites:

Informatie over huiselijk geweld voor cliënten en professionals

[http://www.huiselijkgeweld.nl/feiten/factsheet\\_huiselijk\\_geweld\\_.html](http://www.huiselijkgeweld.nl/feiten/factsheet_huiselijk_geweld_.html)

Informatie voor en over de steunpunten huiselijk geweld

<http://shginfo.nl/>

Ondersteuningsprogramma Advies Steunpunt Huiselijk Geweld

<http://opashg.nl/>

Informatie over het Veiligheidshuis

<http://www.veiligheidshuizen.nl/index>

Informatie over ouderenmishandeling:

[http://www.movisie.nl/123585/def/home/ouderenmishandeling\\_/](http://www.movisie.nl/123585/def/home/ouderenmishandeling_/)

Informatie over kindermishandeling:

[www.aanpakkindermishandeling.nl](http://www.aanpakkindermishandeling.nl)

Informatie en download *Actieverklaring Aanpak Kindermishandeling*:

<http://www.nji.nl/Kindermishandeling-profs/download/RAAK/ActieverklaringAanpakKindermishandeling.pdf>.

Beleidsregels Openbaar ministerie, Aanwijzing huiselijk geweld en eerge relateerd geweld,

[www.om.nl/organisatie/beleidsregels.nl](http://www.om.nl/organisatie/beleidsregels.nl).

## **Bijlage**

### **Plan van aanpak modulenbeschrijving**

Het project 'Naar een Transparant aanbod' is in opdracht van GGD Nederland en in overleg met Federatie Opvang en MOgroep Welzijn en Maatschappelijke dienstverlening uitgevoerd door MOVISIE met medewerking van een tiental coördinatoren en/of medewerkers van (A)SHG's.

Het project is als volgt uitgevoerd.

In de voorbereidingsfase vond een documentenonderzoek plaats waarbij een selectie is gemaakt van beleidsdocumenten en onderzoeksrapporten over en van de Steunpunten Huiselijk Geweld. Hierna is een startnotitie geschreven, d.i. de contextbeschrijving die is gebruikt als uitgangspunt voor de panels. De contextbeschrijving benoemt de organisatiegebonden taken en de modulen, gebaseerd op het concept Einddocument Functies van het SHG van het ministerie van VWS.

De uitvoering startte met de samenstelling van twee panels, één bestaande uit vijf managers/coördinatoren en een panel bestaande uit vijf ervaren medewerkers van (A)SHG's. Daarbij is gelet op geografische spreiding en vertegenwoordiging van elke bloedgroep (moederorganisatie is Vrouwenopvang, AMW of GGD) en verdeling stad en platteland. De leden van de panels voldeden aan een van tevoren uitgereikt profiel.

In de eerste panelronde van het panel van coördinatoren is de contextbeschrijving voorgelegd, besproken en vastgesteld. De organisatiegebonden en cliëntgebonden taken werden geformuleerd waarbij de dagelijkse praktijk van de (A)SHG's en de actuele ontwikkelingen uitgebreid de aandacht kregen. Zo is, zoals uitdrukkelijk gewenst door het ministerie van VWS, aandacht gegeven aan de samenwerking en afstemming van het Steunpunt Huiselijk Geweld met het AMK.

De begeleidingscommissie bestaande uit: Elly Katsma van GGD Nederland, Jantien van der Meer van de Federatie Opvang en Ernst Radius van MOgroep Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening hebben de contextnotitie en de lijsten met cliëntgebonden en organisatiegebonden taken besproken en goedgekeurd.

Het panel van medewerkers heeft de cliëntgebonden taken, afgeleid van de primaire functies van het (A)SHG onder elkaar verdeeld en uitgewerkt volgens het voorgeschreven format.

Na diverse bijeenkomsten en besprekingen van concepten werden de modulenbeschrijvingen door het panel vastgesteld. Dezelfde werkwijze is gevolgd in het panel van managers/coördinatoren voor wat betreft de organisatiegebonden taken. De beide panels zijn elk vier keer bijeen gekomen voor bespreking en vaststelling van de modulenbeschrijving.

Uiteindelijk is door MOVISIE de modulen beschrijving tot stand gebracht. De contextnotitie is vrijwel integraal opgenomen in dit document. In maart 2011 is dit aangeboden aan de begeleidingscommissie.

Op basis van hun commentaar wordt een laatste correctieronde toegepast. Hierna zal de modulenbeschrijving aan alle (A)SHG's en aan hun moederorganisaties, het ministerie van VWS worden gestuurd en gepubliceerd op o.a. de website: [www.opashg.nl](http://www.opashg.nl).

Ook zal de modulenbeschrijving in een landelijke bijeenkomst van het Platform ASHG worden gepresenteerd. Hierna is dit project afgerond.