

PUBLICATIE KERNGROEP
"INFORMELE HULP BIJ HUISELIJK GEWELD EN
KINDERMISHANDELING"

Pilotversie: juli 2020

X Gemeente
X Amsterdam
X

OVER/NIEUW

In samenwerking met:

Blijf Groep
Gouden Mannen
Nisa 4 Nisa
Samen Sterk
Stichting Aminah
Stichting Buurvrouwennetwerk Gaasperdam
Stichting Kezban
Stichting Malak
Stichting Prachtvrouw
Stichting ProFor
Venzo
Vrijwilliger Centrale Amsterdam

Inhoudsopgave

1 Inleiding	5
2 Visie en uitgangspunten	6
2.1 Missie.....	6
2.2 Uitgangspunten van de aanpak.....	6
2.3 Visie samenwerking.....	10
3 Rollen en taken	13
3.1 Fases in de aanpak.....	13
3.2 Rollen en taken informeel en formeel.....	16
4 In de praktijk	27
4.1 Vrijwilligersbeleid.....	28
4.1.1 Onderscheid in vrijwilligers.....	28
4.1.2 Profiel.....	28
4.1.2.1 Profiel informele ondersteuning.....	28
4.1.2.2 Profiel vertrouwenspersoon.....	29
4.1.3 Hoe borg je het welzijn van een vrijwilliger?.....	30
4.2 Deskundigheidsbevordering.....	32
4.2.1 Basistraining.....	32
4.2.2 Verdiepende training.....	32
4.2.3 Intervisie/casuïstiekbespreking.....	33
4.2.4 Borging.....	34
4.3 Meldcode/stappenplan bij zorgen van vrijwilligers.....	35
4.3.1 Informele organisaties en de meldcode.....	35
4.3.2 Het stappenplan voor vrijwilligers.....	36
4.3.3 Beschrijving van de stappen.....	36
Stap 1. Onderbuikgevoel - Vrijwilliger.....	36
Stap 2. Overleg met vertrouwenspersoon – Vrijwilliger & vertrouwenspersoon.....	36
Stap 3. Inschakelen professional – Vertrouwenspersoon & professional.....	37
4.3.4 Wij hebben geen vertrouwenspersoon, wat nu?.....	39
4.4 Privacy.....	40
4.4.1 Gegevens cliënt.....	40
4.4.2 Wanneer mag je persoonsgegevens verwerken?.....	40
4.4.3 Wat leg je vast?.....	41
4.4.4 Hoe leg je het vast?.....	42
4.4.5 Uitwisseling gegevens: wanneer wel/niet?.....	42
4.4.6 Gegevens medewerkers.....	42
4.4.7 Beveiliging.....	43
4.4.8 Gedragscode.....	43
4.4.9 Privacy onderdeel van vrijwilligersbeleid.....	44
5 Bijlagen	45

5.1	<i>Format: geheimhoudingsverklaring</i>	46
5.2	<i>Format: Persoonlijk Ontwikkelplan (POP)</i>	47
5.3	<i>Format: Privacybeleid – Vrijwilliger Centrale Amsterdam</i>	50
5.4	<i>Voorbeeld: Privacyreglement – Vrijwilliger Centrale Amsterdam</i>	51
5.5	<i>Voorbeeld Privacy belofte – Stichting Aminah</i>	54
5.6	<i>Voorbeeld: Rechten persoonsgegevensbeheer medewerkers en vrijwilligers – Stichting Aminah</i> 56	
5.7	<i>Stappenplan verbeterde meldcode voor professionals - Rijksoverheid</i>	57
5.8	<i>Checklist meldcode</i>	58
5.9	<i>Stappenplan meldcode voor vrijwilligers van BOOT/HvA</i>	59
5.10	<i>Uitwisseling van informatie met Veilig Thuis bij een melding</i>	60
5.11	<i>Meldcode eer gerelateerd geweld</i>	61
5.12	<i>Informatie over de kerngroep</i>	62
5.12.1	<i>Informeel organisaties</i>	63
5.12.2	<i>Vrijwilligerswerkorganisaties</i>	65
5.12.3	<i>Formeel organisatie</i>	66

1 Inleiding

Huiselijk geweld en kindermishandeling zijn hardnekkige problemen waar een groep Amsterdammers nog altijd dagelijks mee geconfronteerd wordt. Het kent vele vormen (lichamelijke of geestelijke mishandeling, misbruik of verwaarlozing) en is voor slachtoffers vaak moeilijk bespreekbaar.

Soms zijn deze mensen wél bekend met laagdrempelige informele organisaties in hun wijk, zoals zelforganisaties voor mensen met een gelijksoortige culturele achtergrond. De stap naar zo'n organisatie is soms laagdrempeliger, omdat bijvoorbeeld dezelfde taal wordt gesproken of uit terughoudendheid voor formele instanties. Informele ondersteuners die hier werken pikken regelmatig signalen op, maken huiselijk geweld bespreekbaar en bieden steun. Zij kunnen een belangrijke rol spelen in het helpen van een slachtoffer. Bijvoorbeeld door de weg naar formele ondersteuning samen te bewandelen, of door een voormalig slachtoffer te helpen bij het opbouwen van een nieuw leven.

Het bespreekbaar maken van huiselijk geweld en het ondernemen van vervolgstappen wanneer je dit signaleert, is niet gemakkelijk. Het vraagt om kennis en vaardigheden waar niet iedereen over beschikt. Ook vanuit het oogpunt van veiligheid is deskundigheid, het kennen van grenzen en weten wanneer formele hulp moet worden ingeschakeld cruciaal. In Amsterdam zijn meerdere informele organisaties, die actief zijn voor slachtoffers van huiselijk geweld en een waardevolle bijdrage leveren in de ondersteuning, vooral in de preventie en zorgtoeleiding. Als het om het bieden van passende ondersteuning van slachtoffers van huiselijk geweld gaat, is het daarom belangrijk dat formele en informele partners samenwerken en elkaar weten te vinden. Hiervoor is het nodig dat informele en formele organisaties met elkaar bekend zijn en weten waar de expertise en rol van de ander ligt.

De gemeente Amsterdam is samen met Blijf groep en negen zelforganisaties, die koploper zijn op het gebied van huiselijk geweld¹, een project gestart om de kennis en kunde van informele en formele organisaties inzichtelijk te maken, de samenwerking tussen deze partijen te verbeteren en duidelijk te maken waar informele organisaties die zich willen inzetten voor de preventie of de slachtoffers van huiselijk geweld aan moeten denken. Dit handboek is het resultaat van deze gezamenlijke inzet en richt zich op informele organisaties. Het biedt handvatten om het gesprek met formele organisaties aan te gaan over de samenwerking, geeft een duidelijk taakomschrijving van informele ondersteuning bij huiselijk geweld en waar organisaties aan moeten denken als het gaat om vrijwilligers/personeelsbeleid en het vergoten van de expertise.

¹ Nisa4Nisa, Stichting Malak, Stichting Buurvrouwennetwerk Gaasperdam, Stichting ProFor, Stichting Kezban, Stichting Aminah, Stichting Prachtvrouw, Samen Sterk, Gouden mannen.

2 Visie en uitgangspunten

2.1 Missie

In Amsterdam werken informele en formele organisaties samen om huiselijk geweld en kindermishandeling te voorkomen en te bestrijden. Ieder werkt vanuit zijn eigen kracht en expertise gezamenlijk om Amsterdammers de nodige en passende ondersteuning te bieden om duurzame veiligheid te realiseren.

2.2 Uitgangspunten van de aanpak

VISIE EN UITGANGSPUNTEN

IN AMSTERDAM WERKEN INFORMELE EN FORMELE ORGANISATIES SAMEN OM HUISELIJK GEWELD EN KINDERMISHANDELING TE VOORKOMEN EN BESTRIJDEN. IEDER WERKT VANUIT ZIJN EIGEN KRACHT EN EXPERTISE GEZAMENLIJK OM AMSTERDAMMERS DE NODIGE EN PASSENDE ONDERSTEUNING TE BIJEN OM DUURZAME VEILIGHEID TE REALISEREN.

LOT Laagdrempelig Om de hoek Tijdig

- VEILIGHEID VOOROP, DIE VAN KINDEREN IN HET BIJZONDER
- VEILIGE WERKOMGEVING VOOR INFORMELE WERKERS
- 1 GEZIN, 1 PLAN, 1 REGISSEUR
- SYSTEEMGERICHT & INTEGRAAL
- GENDER EN CULTUURSENSITIEF



INFORMEEL

STAAT NAAST DE CLIËNT



CLIËNT

STAAT CENTRAAL



HULPVERLENER

ONDERSTEUNT GEZIN EN
SOCIAAL NETWERK

Het doorbreken van de patronen bij huiselijk geweld en kindermishandeling vraagt vaak om specialistische hulp. De aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling wordt effectiever als slachtoffers daarbij ook ondersteund worden vanuit de eigen sociale omgeving. Dit kunnen familieleden, vrienden of burens zijn, maar als er geen of een gebrekkig eigen sociaal netwerk is kunnen dit ook informele ondersteuners zijn in de wijk. Informele organisaties, zelforganisaties en vrouwenorganisaties zijn niet alleen belangrijke partners in het bespreekbaar maken en signaleren

van huiselijk geweld en kindermishandeling, maar kunnen tijdens het hele ondersteuningsproces van grote waarde zijn voor slachtoffers. De combinatie informele steun en formele hulpverlening zorgen voor een groter effect.

Vanwege de veiligheidsaspecten bij huiselijk geweld en kindermishandeling is een goede samenwerking tussen cliënt, informeel en formeel belangrijk. Hiervoor is een aantal uitgangspunten geformuleerd voor alle betrokkenen.

1. Veiligheid voorop, die van kinderen in het bijzonder.

Oog voor veiligheid is bij deze problematiek van groot belang. Samen houden we zicht op de veiligheid van alle betrokkenen. In het bijzonder is er aandacht voor kinderen in een gezin, omdat zij niet in hun eigen veiligheid kunnen voorzien. Niet alleen in situaties van kindermishandeling, maar ook als er sprake is van huiselijk geweld tussen volwassenen, staat de veiligheid van kinderen en het veiligstellen van hun ontwikkelingsmogelijkheden voorop. Indien nodig voor de veiligheid wordt de politie direct betrokken of wordt er een melding gedaan. Hiervoor is een goede samenwerking nodig tussen informele organisaties, de hulpverlening en de politie.

Een punt van aandacht hierbij is dat in deze situatie de kwetsbare positie van de moeder niet uit het oog verloren wordt. In geval van partnergeweld is de vrouw (ook) slachtoffer en is haar positie als mens en als ouder vaak ondermijnd. Hierdoor kan ze haar moederrol vaak niet vervullen zoals ze zou willen. Voor kinderen zorgen betekent ook voor de moeder zorgen.

Maar veiligheid voorop geldt niet alleen voor cliënten. Het is belangrijk dat er voor betrokkenen van informele organisaties en hulpverleningsorganisaties ook een veilige werkomgeving wordt gecreëerd. In de samenwerking tussen informele en formele organisaties is de veiligheid en het welzijn van alle betrokkenen bij een gezin daarom een aandachtspunt (zie het schema veiligheid in 4.1.).

Wat betekent dit voor informele organisaties?

- Oog voor grenzen in de ondersteuning.
 - o Afspraken met vrijwilligers over contact bij onveiligheid (zie hoofdstuk vrijwilligersbeleid/meldcode).
 - o Afspraken over afwegingen wanneer direct melden (zie hoofdstuk meldcode).
- Tijdig betrekken van hulpverlening of veiligheidspartners.
 - o Route in beeld (meldcode).
 - o Directe contacten (onderhouden eigen netwerk met hulpverlening).
- Deskundigheid in signaleren en bespreekbaar maken.
 - o Zie deskundigheidsbevordering.
- Transparant zijn / vertrouwensband
 - o Soms is bij veiligheid een melding nodig, in het belang van kinderen bijvoorbeeld. Open hierover het gesprek aangaan werkt.
 - o Omgaan met vertrouwensband.

2. Laagdrempelig, om de hoek en tijdig (LOT).

Voor Amsterdammers die te maken hebben met huiselijk geweld en kindermishandeling moet de stap naar hulp zo eenvoudig mogelijk zijn. Dit betekent dat het voor Amsterdammers makkelijk moet kunnen zijn om huiselijk geweld en kindermishandeling te bespreken. We willen slachtoffers zo vroeg mogelijk bereiken met de nodige hulpverlening, met het oog op de schadelijke gevolgen van geweld. Dichtbij moet steun te vinden zijn om passende hulp te kunnen krijgen. Maar ook in

de nazorg moet een steunstructuur dichtbij beschikbaar zijn om het slachtoffer en het gezin te helpen het leven weer 'op de rails' te krijgen en te houden.

Wat betekent dit voor informele organisaties?

- Netwerk opbouwen in stadsdeel.
- Laagdrempelige activiteiten organiseren.
- Vertrouwenspersoon hebben.
- Maar ook niet bekend staan als HGKM organisatie, want dat verhoogt de drempel om naar binnen te gaan.

3. Cliënt staat centraal

Uitgangspunt van de ondersteuning is dat de rechten en behoeften van cliënten centraal staan en dat de hulpverlening daarbij past. Daarvoor zijn maatwerk en open communicatie van belang. Soms kan een cliënt terughoudend zijn om aan te geven wat hij/zij wil, bijvoorbeeld uit angst voor de reactie van de partner en/of familie, dwangmaatregelen of vanwege een onzekere verblijfstatus. Informele organisaties kunnen daarbij optreden als ondersteuner, cliënten aanmoedigen duidelijk te zijn over de eigen behoeften en Amsterdammers informeren over hun rechten.

Wat betekent dit voor informele organisaties?

- Informatie en advies kunnen geven over rechten en hulpverleningsmogelijkheden (dat betekent dat informele organisaties hierin getraind moeten worden: zie hoofdstuk deskundigheidsbevordering).
- Naast cliënt staan:
 - o Niet tussen cliënt en hulpverlener.
 - o Cliënt ontvankelijk maken voor hulpverlening.
(Hieraan kan het vroegtijdig inzetten van de consultfunctie van een hulpverlener ter advisering en/of kennismaking ondersteunend zijn.)
 - o Luisterend oor bieden.

4. Eén gezin, één plan, één regisseur.

Geweld binnen een gezin staat vaak niet op zichzelf. Meestal is er sprake van meerdere problemen. Het is belangrijk dat iedereen binnen een gezin de nodige hulp krijgt en dat er gekeken wordt naar alle problemen die binnen een gezin spelen. Er moet systeemgericht en integraal gewerkt worden aan veiligheid. Vaak betekent dit dat er verschillende hulpverleners en formele en informele organisaties betrokken zijn bij één gezin. Daarom is het belangrijk dat er goed samengewerkt wordt vanuit het principe één gezin, één plan, één regisseur. Waarbij de regie altijd hoort te liggen bij een formele hulpverleningsinstantie. Dit vraagt van organisaties dat zij over de grenzen van de eigen organisatie heen kijken, hun handelen afstemmen op wat er nodig is in het kader van een gezamenlijk plan.

Wat betekent dit voor informele organisaties:

- Als formeel betrokken, dan formeel in de lead. Aansluiten bij gezinsplan.
- Blijven werken vanuit eigen rol.
- Afspraken met formeel in de wijk over samenwerking, taakverdeling en delen van informatie.
- Regelmatig contact met formeel (ook casus overstijgend).
- Afspraken over grenzen wie wat doet en wat van elkaar verwacht wordt.

5. Gender en cultureel sensitief.

In de aanpak huiselijk geweld en kindermishandeling is interculturele sensitiviteit en oog voor genderaspecten nodig. Dat betekent bewustzijn van de rol van gender gerelateerde verwachtingen, machtsverschillen en afhankelijkheden, rolpatronen en opvattingen over HGKM.

Wat betekent dit voor informele organisaties?

- Aansluiten bij de doelgroep.
- Adviseren aan formele organisaties hoe ze kunnen aansluiten bij de doelgroep.

6. Voorkomen is beter dan oplossen

Preventie is in de aanpak huiselijk geweld en kindermishandeling één van de belangrijkste pijlers. We willen geweld voorkomen en er zoveel mogelijk voor zorgen dat kleine problemen klein blijven.

Wat betekent dit voor informeel:

- Preventie
 - o Goede voorbeelden: taboes doorbreken, andere normen aankaarten, oorzaken voor HGKM aankaarten, empowerment.
- Vroeg-signalering:
 - o Deskundigheidsbevordering: signaleren, motiveren, bespreekbaar maken.
- Vroeg-interventie:
 - o Tijdig hulpverlening betrekken.
 - o Empoweren.
 - o BOODSCHAP: GA HET GESPREK AAN.

2.3 Visie samenwerking

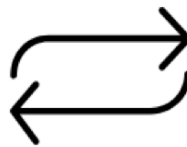
Hoe willen we samenwerken?

Elkaar weten
te vinden



Uitgaan van
elkaars kracht
en expertise

Elkaar
versterken en
aanvullen



Afstemmen en
kennisdelen

Elkaars
deskundigheid
en expertise
bevorderen



Vertrouwen en
waardering
uitspreken

Naar elkaar
doorverwijzen



Warme
overdracht

Afspraken per
situatie



Duidelijke
rolverdeling

Elkaar versterken en aanvullen <--> Naar elkaar doorverwijzen en gebruik maken van elkaars kracht en expertise

Om huiselijk geweld en kindermishandeling te voorkomen en te bestrijden willen we de samenwerking tussen informele en formele organisaties versterken. Die samenwerking gaat twee kanten op. Aan de ene kant hebben informele en formele organisaties elkaar nodig. Informele organisaties kunnen een brugfunctie vervullen richting de hulpverlening toe. Tegelijkertijd zijn formele organisaties nodig voor het bieden van dienst- en hulpverlening. Aan de andere kant kunnen informele en formele organisaties elkaar versterken doordat ieder zijn eigen expertise inbrengt en een unieke rol kan vervullen voor cliënten.

Daarom is het belangrijkste uitgangspunt dat in de samenwerking uitgegaan wordt van elkaars kracht en expertise en dat op basis daarvan organisaties elkaar versterken en aanvullen. Op deze manier is het resultaat hoger dan de som der delen (1+1=3).

We willen samen optrekken in de aanpak en dus moeten we elkaar tijdig betrekken bij een gezin. Naar elkaar doorverwijzen en cliënten informeren over al het beschikbare ondersteuningsaanbod hoort daarbij. Voor informele organisaties is het belangrijk om zo vroeg mogelijk de formele hulpverlening te betrekken vanwege de veiligheidsaspecten bij huiselijk geweld en kindermishandeling (zie meldcode). Formele organisaties kunnen informele ondersteuning betrekken bij het traject, zeker als een cliënt geen of een gebrekkig sociaal netwerk heeft.

We willen afspreken dat doorverwijzingen zoveel mogelijk gebeuren via een warme overdracht, waarbij direct persoonlijk contact is tussen organisaties. Met toestemming van de cliënt en liefst in het bijzijn van de cliënt (mede in verband met de privacy).

Elkaar weten te vinden <--> Samen optrekken

Stap één in de samenwerking is dat organisaties elkaar weten te vinden. Betrokken organisaties moeten weten welke partners er zijn in de aanpak en wat hun rollen en taken zijn. Weten wie de contactpersonen zijn, zorgt voor korte lijntjes (zie Bijlage 5.12 voor de contactgegevens en beschrijvingen van de betrokken organisaties van dit handboek).

Wanneer organisaties elkaar beter leren kennen, is het makkelijker om samen op te trekken en de rollen, taken en activiteiten goed op elkaar aan te laten sluiten. Op deze manier hopen we de ondersteuning aan cliënten te verbeteren totdat het zichtbaar maakt waar overlap is in het aanbod en waar de gaten zitten. Samen maak je afspraken over wat er nodig is in een casus. Heldere afspraken bij de overdracht en gedurende de ondersteuning over rol- en taakverdeling, het uitwisselen van informatie en de onderlinge communicatie is nodig. (zie hiervoor ook hoofdstuk 3 over rollen en taken)

Blijf bij het maken van afspraken over de samenwerking bewust van elkaars rollen en verantwoordelijkheden. Informele organisaties (en zeker vrijwilligers) mogen niet overvraagd worden. Ook is het voor informele ondersteuners belangrijk om niet op de stoel te gaan zitten van de hulpverlening.

Elkaars deskundigheid en expertise bevorderen <--> Elkaar vertrouwen en waarderen

Vertrouwen en waardering vormt de basis voor samenwerking. Hieraan kan niet alleen gewerkt worden door samen op te trekken in de ondersteuning, maar ook door gezamenlijk te leren. Iedere organisatie heeft een eigen expertise en kan andere organisaties ondersteunen bij het ontwikkelen van de nodige kennis en vaardigheden. Zelforganisaties hebben specifieke kennis van culturele

kenmerken van bepaalde gemeenschappen die nuttig kan zijn voor het hulpverleningstraject. Ook hebben zij door ervaring veel kennis opgedaan van bijvoorbeeld IND-procedures. Op dezelfde wijze kunnen informele organisaties leren van de beroepsmatige kennis en professionele vaardigheden van hulpverleners in de ondersteuning van cliënten. Zo ontwikkelen we gezamenlijk een deskundig veld om zo effectief mogelijk huiselijk geweld en kindermishandeling te voorkomen en te bestrijden. Waarin organisaties uit kunnen gaan van elkaars expertise en kunnen vertrouwen op elkaars deskundigheid. Door elkaar te versterken met eigen kennis, vaardigheden en positie in het veld, kunnen we onze gezamenlijke doelen behalen.

3 Rollen en taken

Amsterdammers die te maken hebben met huiselijk geweld gaan vaak door een langdurig proces. Gemiddeld is er meer dan zeventig keer sprake geweest van een geweldsincident voordat hulp wordt geboden. Vaak is er sprake van een taboe en is het zoeken van hulp lastig. Daarom zijn er zes fases beschreven waarin informele hulp geboden kan worden. In elke fase hebben formele en informele hulp een eigen rol en taak.

3.1 Fases in de aanpak

1. Preventie

Als er nog geen sprake is van huiselijk geweld maar wel van kwetsbaarheid voor geweld of risicofactoren, is het belangrijk dat er preventieve activiteiten worden ingezet. Denk bijvoorbeeld aan een empowerment training of voorlichting over ouderschap.

2. Signaleren en bespreken.

Wanneer er signalen zijn van huiselijk geweld zijn deze vaak niet heel duidelijk. Het signaleren, in kaart brengen en bespreken van deze signalen is dan belangrijk.

3. Bewustwording en motiveren.

Amsterdammers die te maken hebben met huiselijk geweld zijn zich niet altijd bewust dat het gaat om huiselijk geweld. Ook is er vaak sprake van het vermijden van hulp uit angst voor het uiteenvallen van het gezin. Het gaat er hier om slachtoffers zelf te motiveren, angsten weg te nemen, vertrouwen in hulpverlening op te bouwen. Het is in deze fase van belang dat als er acuut gevaar is, direct contact op wordt genomen met andere professionals.

4. Zorgtoeleiding

Als het nodig is om formele hulpverlening in te zetten, is er sprake van zorgtoeleiding. Dit kan altijd via Veilig Thuis. Ook is het mogelijk om dit via een andere organisatie te doen, bijvoorbeeld Blijf Groep, een ouder en kind team, de maatschappelijke dienstverlening en vanaf 2021 het buurtteam.

5. Nemen veiligheidsmaatregelen en opstarten hulpverlening.

Formele hulpverlening heeft de lead overgenomen en de hulpverlening wordt opgestart. In Amsterdam (en landelijk) is inmiddels afgesproken dat alle hulpverlening wordt ingezet volgens dezelfde visie van ketensamenwerking (visie van Van Arum en Vöglander). Hierbij wordt bij het aanbieden van zorg uitgegaan van vijf fasen in de hulpverlening. (Eerst samenwerken voor veiligheid, dan samenwerken voor risico-gestuurde zorg).

6. Nazorg en vinger-aan-de-pols ondersteuning.

Na het afronden van een formeel hulptraject is er vaak nog behoefte aan nazorg en extra ondersteuning. Ook wordt de veiligheid in deze fase gemonitord.

VOORBEELDCASUS

Fase 1. Preventie

Een vrouw is op aanraden van haar buurvrouw langsgesproken bij de informele organisatie. Ze is veel alleen thuis. Haar kinderen zijn al wat ouder. Ze komt weinig buiten en heeft veel hoofdpijn. Haar buurvrouw vertelde haar over de wandelgroep van de informele organisatie.

De vrijwilliger biedt haar een kop koffie aan en vertelt haar dat ze al dezelfde week kan aansluiten bij de wandelgroep. Tijdens het gesprek roept de vrijwilliger een andere deelnemster van de wandelgroep aan tafel. Samen praten ze over de gezelligheid, de frisse lucht en dat je er ook nog eens een beetje van afvalt. De vrouw gaat vrolijk naar huis. Twee dagen later staat ze op tijd op de afgesproken plek.

Fase 2. Signaleren en bespreken

Nu de vrouw in beeld is bij de informele organisatie en meedoet aan de wandelgroep, onderhoudt de vrijwilliger contact met haar. Het vertrouwen groeit en de vrouw praat over steeds meer privé-zaken, terwijl ze daarbij aangeeft hier nooit met iemand over te praten. De informele organisatie biedt een luisterend oor en probeert vertrouwen op te bouwen door laagdrempelige gesprekken te voeren.

De vrouw vertelt dat ze kortgeleden heeft ontdekt dat er financiële problemen zijn. Ze blijken een grote schuld te hebben. Haar echtgenoot heeft altijd doen lijken alsof ze genoeg geld hadden. Soms leent hij geld van zijn eigen kinderen. Hij heeft haar altijd verzekerd dat zij niet hoefde te werken. Daarom zorgde zij voor het huishouden en de kinderen. Ze is geschokt dat ze al die jaren is voorgelogen en van niets wist.

De vrouw voelt zich vaak genegeerd door haar echtgenoot en ze merkt dat hij over haar roddelt bij zijn familie. Ze merkt dat ze steeds minder familie ziet. Ze komen niet meer bij haar thuis en haar man neemt haar meestal niet mee op familiebezoek. Hij kan heel aardig zijn en vrolijk, maar op willekeurige momenten opeens woedend zijn. Ze weet nooit of ze het goed doet in de relatie met haar man. "Zou ze kunnen scheiden van haar man vraagt ze zich hardop af? Zou ze dat durven?" Ze voelt zich erg alleen en piekert veel.

De vrijwilliger komt erachter dat de vrouw angstig is omdat ze nooit een eigen inkomen heeft gehad of zelfstandig heeft gewoond. Van de verantwoordelijkheid van haar vader is zij overgegaan naar haar echtgenoot. Dit maakt de stap om te scheiden heel eng voor haar. Ook bespreekt de vrijwilliger de situatie van haar twee zoons. Vooral de oudste zoon heeft veel moeite met zijn vader. Hij lijkt onder de situatie te lijden; het gaat niet goed op school en hij is onrustig.

De vrijwilliger stelt aan de vrouw voor om mee te doen met een empowerment cursus. Dit kan haar zelfvertrouwen sterken en haar helpen om te bedenken wat zij zelf wil in de relatie met haar man.

Fase 3. Bewustwording en motiveren

De vrijwilliger en de empowermentcursus hebben het bewustwordingsproces in gang gezet, waardoor de vrouw meer inzicht heeft in haar gevoelens en behoeften. Ze heeft ontdekt dat schaamtegevoelens niet raar zijn. Daarnaast heeft de informele organisatie haar in contact gebracht met een andere

organisatie over de praktische zaken omtrent scheiden (over haar rechten en plichten) en haar verteld over de activiteiten die de organisatie zelf organiseert.

Ook heeft de vrijwilliger haar meer verteld over de impact die deze situatie kan hebben op haar eigen welzijn en dat van haar kinderen.

Fase 4. Zorgtoeleiding

De vrijwilliger heeft in overleg met de vrouw een consult aangevraagd bij Blijf Groep. Samen gaan ze naar de afspraak. Tijdens het consult bespreken ze wat er nodig en mogelijk is voor de vrouw en haar gezin. Het is een mooi gesprek geweest, waardoor de vrouw de volgende stap wil zetten.

Tegelijkertijd ondersteunt de vrijwilliger de vrouw om hulp te regelen voor praktische zaken, zodat de vrouw meer tijd heeft om voor zichzelf te zorgen.

Fase 5. Nemen veiligheidsmaatregelen en opstarten hulpverlening

Na het consult bij Blijf Groep volgen een aantal gesprekken met het hele gezin om ervoor te zorgen dat het geweld op korte termijn stopt. Daarna worden de kinderen aangemeld voor 'En nu ik!'; een lotgenotengroep voor kinderen die te maken hebben met huiselijk geweld met een parallelle oudergroep (met de niet mishandelende ouder). Blijf Groep stelt ook voor dat de vrouw deelneemt aan de weerbaarheids cursus 'Sterk!', omdat de vrouw moeite heeft om voor zichzelf op te komen.

Tijdens de hulpverlening steunt en motiveert de vrijwilliger de ouders om door te gaan. Ze helpt de vrouw bij het opbouwen van een netwerk en belt regelmatig om te checken hoe het gaat. De vrijwilliger signaleert dat de ouders veel ruziën en bespreekt dit met de vrouw. Ze stelt voor om samen met de formele organisatie/hulpverlener een time out te bespreken. De vrijwilliger monitort of de vrouw daar hulp bij nodig heeft.

Fase 6. Nazorg en vinger-aan-de-pols ondersteuning

Terwijl de hulpverlening wordt afgebouwd, blijft de informele organisatie betrokken bij het gezin. De vrouw blijft langskomen voor een kopje koffie, een praatje en de wandelgroep. Ook doet ze af en toe mee met educatieve activiteiten van de informele organisatie. Omdat de vrouw graag wilt gaan werken, helpt de vrijwilliger haar bij het zoeken van een geschikte sollicitatiecursus.

De vrouw geeft aan dat ze het heel moeilijk vond om over de situatie te praten, maar dat het hele traject ertoe heeft geleid dat er een grote last van haar schouders is gevallen, ze nu veel meer zelfvertrouwen heeft en zelfstandiger is geworden. Bovendien is ze op de hoogte van de mogelijkheden mocht er in de toekomst weer iets fout gaan of mocht ze zich zorgen maken.

3.2 Rollen en taken informeel en formeel

In elke fase van de hulpverlening hebben formele en informele partijen een andere rol. Hieronder staat een schema met de belangrijkste rollen en taken van informele en formele hulpverlening op een rij. In elke fase wordt aangegeven wie er in de lead is. Niet elke informele en/of formele organisatie vervult al deze rollen en taken. Het is een opsomming van mogelijke rollen en taken. In elk individueel geval moeten er nieuwe afspraken worden gemaakt over de samenwerking en precieze invulling van de taakverdeling tussen informele en formele hulp. Het schema hieronder dient als een handvat bij het afstemmen van de hulp.

Preventie



Informeel

- Bewustwording en bespreekbaar maken van HGKM
- Informeren rechten en hulpverleningsmogelijkheden
- Empowerment: versterken van eigen kracht en sociaal netwerk
- Voorlichting organiseren



Formeel

- Aanbod van voorlichtingen - en trainingen
- Trainen informeel -
- Consult -

Informeel heeft de lead,
formeel ondersteunt
en de gemeente faciliteert



Preventie

Informeel rol, taken, verantwoordelijkheden:

- Ondersteunen collectieve processen van bewustwording en emancipatie.
- (Geïsoleerde) vrouwen/gezinnen zelfredzaam en actief in de samenleving maken.
- Bespreekbaar maken van huiselijk geweld en kindermishandeling in gemeenschappen.
- Aanpakken van risicofactoren en risicogedrag binnen de gemeenschappen.

- Vergroten van de kennis binnen de eigen gemeenschap welke veilige en laagdrempelige manieren er zijn om geweld aan te kaarten en/of hulp in te roepen.
- Versterken pedagogische en opvoedkundige vaardigheden.

Formeel rol, taken, verantwoordelijkheden:

- Preventie gericht op individuen: wegnemen risicofactoren, stressbronnen en risicogedrag van individuen en individuele gezinnen.
- Versterken weerbaarheid en agressieregulatie individuen.

Samenwerking:

- Formele werkers sluiten aan bij initiatieven van informele organisaties (bijvoorbeeld door middel van kennisdeling, deze te faciliteren of als mede-initiatiefnemer).
- Informele en formele organisaties delen kennis en ontwikkelen bij de doelgroepen passende activiteiten om HGKM bespreekbaar te maken.

Signaleren, bespreken & motiveren



Informeel

- Opbouwen vertrouwen: Persoonlijk en in hulpverlening
- Signalen in kaart brengen en bespreken
- Bewustwording
- Sociale steun
- Motiveren
- Informatie & advies
- Indien crisis: melding doen



Formeel

- Consult en advies: casuïstiek - bespreken
- Indien nodig doorverwijzen naar - informeel

Informeel heeft de lead
en formeel adviseert



Signaleren en bespreken

Informeel:

- Vroegtijdig bespreken van (vermoedens van) onveiligheid.
- Afweging maken of direct melden noodzakelijk is: bij crisis of acuut gevaar: melding bij politie en Veilig Thuis (zie ook meldcode).
- Proactief benaderen van (potentiële) slachtoffers.
- Laagdrempelig bespreekbaar maken van geweld.

- Kunnen ook andere organisaties in de wijk helpen bij vragen en problemen als een soort aandachtsfunctionaris van de wijk.

Formeel:

- Informatie en advies geven aan informele hulpverleners.

Samenwerking:

- Formeel ondersteunt informeel met informatie en advies.
- Formeel gaat waar nodig samen in gesprek met betrokkenen.

Bewustwording en motiveren

Informeel:

- Motiverende gespreksvoering: hulp accepteren en deelname aan activiteiten.
- Informeren over welke veilige en laagdrempelige hulpmogelijkheden er zijn.
- Informele hulp: luisterend oor, praktische ondersteuning, weghalen drempels en belemmeringen.
- Vergroten vertrouwen in de hulpverlening.
- Overleggen over de vraag om professionele hulp in te schakelen.

Formeel:

- Risicotaxatie en triage

Samenwerking:

- Formeel ondersteunt informeel met informatie en advies.
- Hoe kan formeel bijdragen aan het vergroten van het vertrouwen van slachtoffers in de instellingen?

Zorgtoeleiding



Informeel

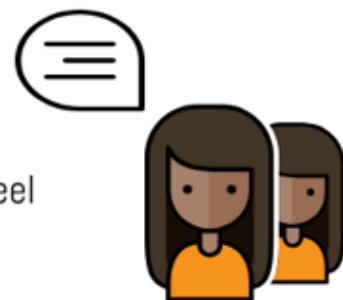
- Hulp inschakelen of melding doen
- Sociale steun
- Denkt met cliënt en hulpverlening mee over oplossingen
- Praktische ondersteuning
- Warme overdracht



Formeel

- Consult en advies -
- Screening en triage -
- Nemen van veiligheidsmaatregelen
- Opstellen van veiligheidsplan en hulpverleningsplan
- Indien geen contact mogelijk met cliënt: terugkoppelen naar doorverwijzer
- Vertrouwensband opbouwen -

Informeel draagt de lead over aan formeel



Zorgtoeleiding en overbrugging

Informeel:

- Brugfunctie tussen hulpverlener en cliënt.
- Informele steun aan cliënt: luisterend oor.
- Denkt met cliënt mee over ondersteuning bij praktische en administratieve taken.
- Ondersteunt cliënt met het verhelderen van procedures en te nemen stappen.

- Stimuleert de cliënt om contact op te nemen of neemt, indien nodig, zelf contact op met betrokken instanties om aan te geven waar knelpunten liggen en/of op te komen voor de belangen van de cliënt.

Formeel:

- Intakegesprekken.
- Het verkrijgen van een zo integraal mogelijke aanpak die passend is en aansluit bij de behoeften van het gezin.

Samenwerking:

- Warme overdracht van informeel naar formeel.
- Formeel ondersteunt informeel in het verkrijgen van een zo integraal mogelijke hulp.
- Informeel ondersteunt formeel in het aansluiten bij de leefwereld van de cliënt.

Nemen van veiligheidsmaatregelen en opstarten hulpverlening

Informeel:

- Informele en lichte steun cliënt: luisterend oor en motiveren.
- Als het opstarten van de hulpverlening niet lukt of stroef verloopt kunnen informele werkers kennis en ervaring delen met formele werkers in het beter bereiken en ondersteunen van gezinnen uit specifieke gemeenschappen.
- Stimuleert de cliënt om contact op te nemen of neemt, indien nodig, zelf contact op met betrokken instanties om aan te geven waar knelpunten liggen en/of op te komen voor de belangen van de cliënt.

Formeel:

- Analyse en onderzoeken.
- Volgen van de meldcode.
- Opstellen veiligheidsplan en hulpplan.
- Organiseren van hulpverlening (residentieel of ambulantly) op meerdere leefgebieden.

Samenwerkingsafspraken:

- In deze fase ligt de primaire focus op de veiligheid en directe behoeften van het gezin. Dit is niet het moment om nieuwe informele werkers te betrekken.
- Samen optrekken wanneer hulpverlening niet of stroef opstart.
- Bij onderzoek kijkt Veilig Thuis wat de mogelijkheden zijn van betrokkenen om zelf en in samenspraak met hun professionele en informele netwerk, de veiligheid in het gezin of huishouden te herstellen.
- Bij onderzoek kan Veilig Thuis alleen informatie uit het informele netwerk worden opgevraagd wanneer de directbetrokkenen daarmee instemmen.
- Veilig Thuis vraagt betrokkenen om bij het zoeken naar oplossingen ook hun informele netwerk te betrekken. Mensen uit het informele netwerk worden bij voorkeur uitgenodigd voor overleg in een netwerkbijeenkomst met de directbetrokkenen en met mensen uit het professionele netwerk. Het betrekken van het netwerk in een netwerkbijeenkomst is alleen mogelijk met toestemming van de directbetrokkenen.
- Het veiligheidsplan wordt zo mogelijk in samenspraak met betrokkenen en met hun formele en informele netwerk tot stand gebracht.
- Uitgangspunten blijven van kracht: veiligheid voorop en kinderen voor. Dat kan dus ook betekenen dat de situatie niet stabiel genoeg is om informele ondersteuners te betrekken.

Hulpverlening



Informeel

- Sociale steun: vertrouwenspersoon, maatje en luisterend oor
- Motiveren
- Praktische ondersteuning



Formeel

- Opstarten van het hulpverleningstraject
- Uitvoeren van hulpverleningsplan - begeleiding en ondersteuning
- Bieden van opvang en/of ambulante hulpverlening
- Sociaal netwerken betrekken en versterken
- Vergroten zelfredzaamheid en eigen kracht

Formeel heeft de lead en informeel ondersteunt de cliënt waar nodig



Hulpverleningstraject

Informeel hulp:

- Sociale steun bieden.
- Helpt cliënt opkomen voor haar belangen. Motiveert cliënt om zich uit te spreken als de hulpverlening niet adequaat is of niet (meer) passend is. Maar spreekt niet voor de cliënt (uitgangspunt naast cliënt staan).

- Denkt mee met cliënt en hulpverlener over oplossingsmogelijkheden.
- Stimuleert de cliënt om contact op te nemen of neemt, indien nodig, zelf contact op met betrokken instanties om aan te geven waar knelpunten liggen en/of op te komen voor haar de belangen van de cliënt.

Formeel:

- Intensief hulpverleningstraject aan gezinssysteem.
- Staat garant voor de continuïteit en kwaliteit van de zorg en ondersteuning aan slachtoffers.
- Betrekken en ondersteunen van het sociale netwerk.
- Patronen van geweld doorbreken.
- Generalist (al dan niet met een specifieke expertise): Deze professional heeft algemene kennis van alle belangrijke leefgebieden, werkt integraal en systeemgericht, richt zich op empowerment van individuen, systemen en/of groepen en verbindt individuele hulp- en dienstverlening met maatschappelijke participatie in het sociale domein. Deze generalisten zijn de steunpilaren van de lokale sociale infrastructuur. Zij kunnen uitstekend worden ingezet om in het nazorgtraject te functioneren. Zij hebben ook een belangrijke rol in het vroegtijdig signaleren, het inzetten van noodzakelijke (lichte) interventies en het maken van de juiste inschatting om specialistische expertise in te schakelen. Daarnaast functioneren zij als aanspreekpunt voor cliënten en coördineren zij de zorg in het geval van meervoudige problematiek.
- Expert huiselijk geweld en kindermishandeling: Zij houden zich beroepsmatig alleen bezig met de aanpak en opvang bij huiselijk geweld en/of kindermishandeling. De expert huiselijk geweld en kindermishandeling is in staat om een veiligheidsplan te schrijven, een triage uit te voeren, de functionaris te zijn die toezicht houdt op een hulpverleningstraject en een op herstel gerichte begeleiding uit te voeren.

Samenwerking:

- Informeel biedt zelf geen hulp of zorg maar is aanvullend op het hulpverleningstraject als maatje.

Nazorg



Informeel

- Vinger aan de pols contact
- Organiseren van sociale activiteiten
- Koppelen aan sleutelfiguren in de wijk
- Zelfredzaamheid & samenredzaamheid vergroten
- Praktische ondersteuning



Formeel

- Nazorg traject opstarten -
- Sociaal netwerk of informele partij inzetten
- Formeel betreft de verwijzer -
- Monitoren -
- Lotgenotengroepen -



Nazorg en vinger-aan-de-pols ondersteuning

Informeel:

- Vergroten eigen kracht, zelfredzaamheid en participatie.
- Sociaal netwerk vergroten.
- Psychosociale ondersteuning.

- Praktische en administratieve ondersteuning. Praktische ondersteuning bieden op verschillende terreinen: financiën, oriëntatie op (vrijwilligers)werk, opleiding, huisvesting, enz.
- Herstel en/of opbouwen sociaal netwerk.
- Signaleren terugval.
- Risicofactoren en risicogedrag verminderen.
- Opvoedondersteuning.
- Steun geven als de situatie weer moeilijk wordt (bieden luisterend oor) en overleggen over de vraag of het misschien verstandig is (weer opnieuw) professionele hulp in te roepen.

Formeel:

- Sociaal netwerk herstellen of opbouwen.
- Organiseren lotgenotencontact.
- Monitort veiligheid.
- Vergroten en/of herstel van zelfredzaamheid.
- Herstel en/of opbouwen sociaal netwerk.
- Risicofactoren en risicogedrag verminderen.
- Organiseren vinger-aan-de-pols ondersteuning zo dicht mogelijk bij het gezin.
- Traumaverwerking.
- Opvoedondersteuning.

Samenwerking:

- Warme overdracht van formeel naar informeel.

4 In de praktijk

Informele organisaties leveren een belangrijke bijdrage aan de ondersteuning van slachtoffers van huiselijk geweld. Maar hoe zorgen we ervoor dat de kwaliteit van deze ondersteuning op orde is? In de kerngroep is onderzocht waar informele organisaties aan moeten voldoen om zich veilig en verantwoord in te zetten voor slachtoffers van huiselijk geweld en kindermishandeling. In dit hoofdstuk vind je een kwaliteitskader aan de hand waarvan je de kwaliteit van je eigen organisatie kunt beoordelen.

4.1 Vrijwilligersbeleid

Waarop selecteer je vrijwilligers? Hoe begeleiden we vrijwilligers? Hoe kan je als organisatie vrijwilligers in bescherming nemen? Wat zijn de grenzen van vrijwilligerswerk en hoe bewaak je deze? Belangrijke vragen als het gaat om het bewaken van de kwaliteit van de hulpverlening van vrijwilligers. Binnen de kerngroep heeft de werkgroep vrijwilligersbeleid hier uitgebreid bij stilgestaan. We spreken over vrijwilligers en informele ondersteuners, vaak gaat het over vrijwilligers die moeilijk werk doen. Maar het kan ook over (deels) betaalde krachten gaan. Voor de leesbaarheid is gekozen voor het woord vrijwilliger, dit kan vervangen worden door informele ondersteuner.

4.1.1 Onderscheid in vrijwilligers

Binnen een organisatie waar veel met vrijwilligers wordt gewerkt of die zelfs volledig door vrijwilligers wordt gerund, is het belangrijk om de veiligheid, zowel emotioneel als fysiek, van de vrijwilligers te waarborgen. Daarom is het belangrijk om een onderscheid te maken tussen verschillende typen vrijwilligers binnen een organisatie. Zo verschilt een vrijwilliger die vooral ondersteunende werkzaamheden uitvoert, zoals het schenken van thee of het helpen bij bijeenkomsten, van een vrijwilliger die veelvuldig contact onderhoudt met kwetsbare vrouwen. Daarnaast is het belangrijk dat er iemand binnen de organisatie is die het welzijn van de vrijwilligers in de gaten houdt en die kan ingrijpen wanneer dit nodig is. Dit wordt een vertrouwenspersoon genoemd. Hiermee onderscheiden wij drie typen medewerkers:

1. De informele ondersteuner die zich inzet voor de organisatie, maar weinig een-op-eencontact heeft met de kwetsbare doelgroep: indirecte vrijwilliger.
2. De informele ondersteuner die regelmatig een-op-eencontact heeft met de doelgroep en hier ook een vertrouwensband mee opbouwt.
3. De vertrouwenspersoon die veelvuldig contact heeft met de vrijwilligers en zowel hun fysieke als emotionele welzijn in de gaten houdt.

Hier besteden we aandacht aan de vrijwilliger en de vertrouwenspersoon. De indirecte vrijwilliger wordt geselecteerd en begeleid afhankelijk van de situatie en de taak die de vrijwilliger vervult.

4.1.2 Profiel

Binnen de vrijwillige organisatie wordt er een duidelijk onderscheid gemaakt tussen een vrijwilliger en een vertrouwenspersoon. De functie van vertrouwenspersoon kan ook door een vrijwilliger worden ingevuld maar dit is niet noodzakelijk, dit kan ook een betaalde of een parttime betaalde kracht zijn. Hoe de taak van de vrijwilliger precies wordt ingezet, kan verschillen per organisatie en per vrijwilliger. Belangrijk is dat vrijwilligers veel te maken krijgen met de doelgroep.

4.1.2.1 Profiel informele ondersteuning

Wat voor vrijwilliger aangetrokken wordt, is altijd afhankelijk van de context en het type organisatie waar de vrijwilliger gaat werken. Toch zijn er bepaalde vaardigheden en eigenschappen noodzakelijk voor een goede ondersteuning van slachtoffers van huiselijk geweld. De werkgroep vrijwilligersbeleid heeft op basis van gesprekken en de ervaring binnen de organisaties het volgende profiel opgesteld. Dit geldt als een richtlijn voor het selecteren van vrijwilligers die direct werken met (mogelijke) slachtoffers van huiselijk geweld.

- Affiniteit met HGKM: iemand moet kennis hebben van de specifieke problematiek van huiselijk geweld. Alert zijn op signalen en deze kunnen herkennen. Ervaringsdeskundigheid kan hierbij helpen.
- Empathie en inlevingsvermogen: een vrijwilliger moet zich empathisch kunnen opstellen richting de doelgroep en zich kunnen inleven in de situatie van een ander. Ook moet een vrijwilliger goed kunnen luisteren.
- Sociaal: de vrijwilliger maakt contact met mensen die vaak langere tijd in isolement hebben geleefd. Hiervoor zijn goede sociale vaardigheden noodzakelijk.
- Stressbestendig: het zien van huiselijk geweld en het bespreekbaar maken kan erg stressvol zijn. De vrijwilliger moet in staat zijn om met stressvolle situaties om te gaan.
- Bereid zijn om te leren: een vrijwilliger moet door de vertrouwenspersoon of andere deskundigen gecoacht en getraind kunnen worden en hiervoor openstaan. Dit vraagt om reflectie op het eigen handelen.
- Cultuursensitief: niet iedereen heeft dezelfde normen en waarden. Door de verschillende culturele achtergronden kunnen hier verschillen in zitten, een vrijwilliger moet zich hiervan bewust zijn en hiernaar kunnen handelen.
- Grenzen aangeven: het werken met slachtoffers van huiselijk geweld is zwaar en soms gevaarlijk. Daarom is het belangrijk dat een vrijwilliger goed grenzen kan aangeven.

Naast het bieden van sociale steun en het begeleiden bij dagelijkse activiteiten, is het ook belangrijk dat een vrijwilliger een aantal activiteiten met betrekking tot huiselijk geweld kan uitvoeren. Dit zijn tenminste:

- Het signaleren van huiselijk geweld (training zie hoofdstuk deskundigheidsbevordering)
- Veiligheid van zichzelf en de ander waarborgen (training zie hoofdstuk deskundigheidsbevordering).

4.1.2.2 Profiel vertrouwenspersoon

Zoals beschreven in 4.1.1 'onderscheid tussen vrijwilligers', heeft een vertrouwenspersoon een belangrijke taak. Namelijk het waarborgen en monitoren van het emotionele en fysieke welzijn van de vrijwilligers. Dit zal dan ook vaak een betaalde kracht betreffen of in elk geval iemand met meer ervaring en deskundigheid rondom de ondersteuning van slachtoffers van huiselijk geweld. De werkgroep schetst deze persoon als een mentor voor de vrijwilligers die zowel verstand heeft van de inhoud van de problematiek, als van de aanpak en de begeleiding van vrijwilligers. Een vertrouwenspersoon is een verantwoordelijke rol voor iemand met veel verschillende kwaliteiten. Daarnaast dient iemand getraind te worden in de benodigde vaardigheden, zie deskundigheidsbevordering.

De werkgroep heeft ook voor de vertrouwenspersoon een profiel opgesteld. Een vertrouwenspersoon voldoet niet alleen aan het volledige profiel van de vrijwilliger, maar heeft ook ervaring met de problematiek van huiselijk geweld en leidinggeven. Daarnaast zijn de volgende competenties van belang:

- Kan overzicht houden binnen complexe situaties;
- Heeft coachingsvaardigheden en kan vrijwilligers bewegen tot bepaald gedrag;
- Heeft expertise wat betreft het voeren van moeilijke gesprekken;
- Weet creatieve oplossingen te bedenken;
- Kan verbanden leggen;
- Kent de weg in het sociaal domein en kan doorverwijzen wanneer dit noodzakelijk is;
- Kan overdragen en delegeren;
- Kan een veiligheidsinschatting maken;
- Weet welke stappen er gezet moeten worden als er sprake is van acute onveiligheid bij huiselijk geweld.

4.1.3 Hoe borg je het welzijn van een vrijwilliger?

Het borgen van het welzijn van de vrijwilliger is een belangrijke taak die weggelegd is voor de organisatie. De vertrouwenspersoon heeft als taak het welzijn van de vrijwilliger te monitoren en van de vrijwilliger wordt verwacht dat deze belangrijke informatie deelt met de vertrouwenspersoon en om hulp vraagt wanneer dit nodig is. Indien er signalen zijn van onveiligheid moet de vertrouwenspersoon of de vrijwilliger dit aangeven bij de organisatie. Vanuit de organisatie moet de hulp geboden worden. Dit is te zwaar om ook bij de vertrouwenspersoon neer te leggen.

Voor het monitoren van de veiligheid en het welzijn van de vrijwilliger is het belangrijk dat er regelmatig intervisie plaatsvindt. Tijdens de intervisie moet er voldoende aandacht zijn voor de veiligheid van zowel de informele ondersteuner als van de cliënt. Denk hierbij ook na over online veiligheid. Richt hier als organisatie instructies voor in. De vrijwilliger en de vertrouwenspersoon maken beide een veiligheidsinschatting en toetsen deze bij elkaar. Het gesprek over veiligheid en het maken van afspraken hierover is essentieel.

VEILIGHEID

1 Eigen veiligheid

2 Veiligheid van anderen

Hoe vind ik deze balans?

AFSTAND & NABIJHEID

Een grote mate van betrokkenheid bij problemen van een ander kan zowel de vrijwilliger als de hulpvrager onbedoeld in een onveilige situatie brengen. Afstand en betrokkenheid dienen in balans te zijn. Tijdig afstand nemen en vanuit betrokkenheid informatie overdragen is belangrijk. De verantwoordelijkheid bij het nemen van beslissingen is en blijft altijd bij de hulpvrager en is vanuit de rol van de vrijwilliger beperkt.

Vanuit welke intentie ben je vrijwilliger? Heb je situaties uit het verleden voldoende verwerkt? Zorg je liever voor jezelf, of voor anderen? Hoe waarborg je de veiligheid van jezelf en van de ander? De antwoorden op deze vragen geven een beeld waar je staat in het hulpverleningsveld.

Hoe pakt de organisatie dit aan?

DE VIJF V'S

- | | |
|------------------|---|
| 1. Vakmanschap | <i>Inhoudelijke kennis.
Visie over de aanpak.</i> |
| 2. Verantwoorden | <i>Afstemmen verantwoordelijkheden formele en informele partijen.
Tijdig overdragen van verantwoordelijkheden naar hulpverlening.</i> |
| 3. Verspreiden | <i>Samenwerking en wederkerige kennisdeling tussen formele en informele organisaties.</i> |
| 4. Verbinding | <i>Luisteren zonder oordeel.
Adequaat verwijzen naar hulpverlening.</i> |
| 5. Vertrouwen | <i>Meeleven met de hulpvrager, zonder eigen rol/positie uit het oog te verliezen.</i> |

4.2 Deskundigheidsbevordering

Voor het goed omgaan met slachtoffers van huiselijk geweld zijn specifieke kennis en vaardigheden nodig. Het herkennen, bespreekbaar maken en het ondersteunen van slachtoffers van huiselijk geweld is iets dat getraind moet worden. Daarom is goede deskundigheidsbevordering van informele ondersteuners van groot belang. De deskundigheidsbevordering kan zowel bestaan uit trainingen als uit intervisie. Beide zijn van groot belang als het gaat om goede deskundigheidsbevordering.

4.2.1 Basistraining

Iedere informele ondersteuner die direct gaat werken met mogelijke slachtoffers of betrokkenen van huiselijk geweld dient een basistraining te krijgen over huiselijk geweld. Er zijn verschillende organisaties die trainingen aanbieden, denk bijvoorbeeld aan Blijf Groep, Stichting Kezban, Movisie of de Vrijwilliger Centrale Amsterdam. Organisaties kunnen ook zelf een basistraining aanbieden. Belangrijk is dat een training voldoende basis biedt voor het signaleren, handelen en ondersteunen van slachtoffers van huiselijk geweld. Naast een basistraining is het belangrijk dat er regelmatig gereflecteerd wordt op het eigen handelen tijdens intervisie.

Een basistraining bestaat tenminste uit:

- Informatie over de inhoud van de problematiek, opgebouwd uit:
 - o Oorzaken en risicofactoren van huiselijk geweld
 - o Verloop van de problematiek
 - o Wetgeving: wat is het wettelijk kader rondom huiselijk geweld?
 - o Welke verplichtingen heb ik? Hoe hanteer ik de meldcode?
 - o Welke mogelijkheden zijn er voor het inschakelen van hulp?

- Daarnaast worden er een aantal specifieke vaardigheden getraind:
 - o Grenzen: grenzen stellen, aangeven en bewaken.
 - o Gesprekstechnieken: hoe ga je het gesprek aan over dit moeilijke onderwerp?
 - o Feedback: hoe geef en ontvang je feedback?
 - o Basis coachingsvaardigheden: hoe beweeg je mensen in de goede richting?
 - o Wat is de positie van informele ondersteuning? Wat zijn de mogelijkheden en de beperkingen van informele ondersteuning?

Een basistraining neemt twee à drie dagen in beslag. Daarnaast is het belangrijk dat vaardigheden onder de aandacht blijven komen tijdens intervisie. Op basis van ontwikkelpunten kunnen er aanvullende trainingen worden aangeboden. Een informele ondersteuner kan pas met de doelgroep gaan werken wanneer hij of zij de basistraining succesvol heeft gevolgd. De aard van de problematiek vraagt namelijk om kennis van zaken en er kunnen geen risico's genomen worden met de veiligheid van informele ondersteuners of van cliënten.

4.2.2 Verdiepende training

Na de basistraining van (ongeveer) drie dagen kan een informele ondersteuner verdiepende trainingen volgen die ingaan op specifieke problemen rondom huiselijk geweld, vaardigheden of (andere) culturen. Deze trainingen zijn van belang voor de ontwikkeling van informele ondersteuners en het up to date houden van hun kennis.

Voorbeelden van trainingen voor verdieping van kennis van de problematiek rondom huiselijk geweld zijn:

- Ervaringsdeskundigheid (Movisie)
- Veiligheidsinschatting (Blijf Groep)
- Bespreekbaar maken (Stichting Kezban)

Voorbeeld van trainingen rondom specifieke vaardigheden zijn:

- Gesprekvoering (stichting Kezban)
- Empowerment (weerbaarheid door Blijf Groep, Stichting Buurvrouwennetwerk Gaasperdam)
- Generatiedialogen (Stichting Kezban)

Voorbeelden van organisaties met veel kennis van specifieke culturen zijn:

- Huiselijke Vrede (Stichting ProFor)
- Voor het te laat is (Stichting ProFor)
- Vaderschap (Gouden mannen & Stichting Kezban)
- Als ik haar was (Stichting Kezban)

Afhankelijk van de ontwikkeling van de informele ondersteuner is hier een grote lijst aan organisaties en trainingen aan toe te voegen. Belangrijk is dat er gekeken wordt naar welke vaardigheden getraind moeten worden en welke kennis er opgedaan moet worden.

4.2.3 Intervisie/casuïstiekbespreking

Intervisie/casuïstiekbespreking is een essentieel onderdeel van deskundigheidsbevordering. Tijdens de intervisie komen er in elk geval drie onderwerpen aan de orde:

- 1) persoonlijke ontwikkeling;
- 2) veiligheid informele ondersteuner;
- 3) veiligheid van cliënt.

Intervisie kan individueel plaatsvinden of in groepsverband. Bij individuele intervisie is er een een-op-een-gesprek tussen de informele ondersteuner en de vertrouwenspersoon. In groepsverband worden drie tot zes deelnemers begeleidt door de vertrouwenspersoon. Er kan ook een combinatie worden gemaakt van groeps gesprekken en individuele gesprekken. Intervisie vindt minstens één keer in de twee maanden plaats.

Persoonlijke ontwikkeling kan worden besproken aan de hand van bijvoorbeeld een Persoonlijk Ontwikkelingsplan (POP) (zie bijlage 5.2). Hierin beschrijft de informele ondersteuner wat hij of zij goed kan en waarin hij of zij zich nog wenst te ontwikkelen. Samen met de vertrouwenspersoon worden resultaten vastgesteld voor bijvoorbeeld een periode van een jaar. Tijdens de intervisie wordt er gesproken over de voortgang en worden waar nodig resultaten bijgesteld.

De veiligheid van de informele ondersteuner wordt gemonitord door de vertrouwenspersoon. Dit kan worden besproken aan de hand van ingebrachte voorbeelden van de informele ondersteuner. De vertrouwenspersoon en de informele ondersteuner bespreken dan de werkzaamheden van de informele ondersteuner en determineren onveilige situaties. Daarbij reflecteren ze samen op het handelen van de informele ondersteuner en wordt besproken hoe het werk door de informele ondersteuner wordt ervaren. Het ondersteunen van kwetsbare cliënten kan zwaar zijn en samen moeten de informele ondersteuner en de vertrouwenspersoon ervoor zorgen dat het werk binnen de grenzen van de informele ondersteuner blijft.

Als er twijfel is over de veiligheid van een cliënt of indien er signalen zijn van huiselijk geweld, bespreekt de informele ondersteuner dit direct met de vertrouwenspersoon. Samen kunnen zij de signalen in kaart brengen en zo nodig de meldcode in gang zetten. De vertrouwenspersoon adviseert de informele ondersteuner over stappen die genomen moeten worden (zie hoofdstuk meldcode/stappenplan voor de vrijwilliger).

Het is belangrijk om een vinger aan de pols te houden, zowel voor de veiligheid van de informele ondersteuners als voor de veiligheid van de cliënten.

4.2.4 Borging

Borging van kennis en kwaliteit binnen de informele organisatie is essentieel. Eén training zal weinig veranderen. Ook is het kostbaar om vaak trainingen in te kopen. Daarom zou er bijvoorbeeld

- een 'train de trainer model' ingezet kunnen worden, waarbij een trainer wordt opgeleid binnen de organisatie.
- een trainer van een andere informele organisatie kunnen worden opgeleid.
- aangesloten kunnen worden bij trainingen van andere organisaties.

VOORBEELDCASUS

Bram krijgt iedere week fluitles van een vrijwilliger. Het valt de vrijwilliger op dat Bram altijd dezelfde kleding aan heeft en eigenlijk te koud gekleed is voor de tijd van het jaar. Ook duurt het altijd even voordat Bram zich op zijn gemak voelt. Het lijkt of Bram iedere keer opnieuw moet kennismaken. Na afloop van de les blijft Bram altijd hangen, dan voelt hij zich op zijn gemak en doet alles om maar uit te stellen dat hij weg moet.

De vrijwilliger heeft dit op een open manier met Bram besproken en het blijkt dat er bij Bram thuis financiële problemen zijn, waardoor zijn ouders vaak ruziën. Ook is Bram veel alleen omdat zijn ouders allerlei baantjes hebben om de eindjes aan elkaar te knopen. De vrijwilliger heeft dit, in overleg met Bram, besproken met de vertrouwenspersoon.

De vertrouwenspersoon is het gesprek aangegaan met de ouders van Bram. Uiteindelijk zijn ze verwezen naar de maatschappelijke dienstverlening en schuldhulpverlening. Met Bram gaat het nu een stuk beter: het is thuis nu veel meer ontspannen en hoewel hij nog veel in dezelfde kleren loopt (nu wel passend bij het jaargetijde) maakt hij een opgewektere indruk en draait niet meer zo als de les is afgelopen. Het is thuis gezelliger, zegt hij.

De informele organisatie heeft het gezin geholpen en gewezen op diverse voorzieningen van de gemeente met een laag inkomen. Het gezin was niet op de hoogte van deze mogelijkheden.

Uit deze casus blijkt dat informele organisaties ook veel leed kunnen voorkomen als zij leren om snel te signaleren en leren om op een open manier een gesprek aan te gaan. Deze preventieve kant is een belangrijke meerwaarde van informele organisaties.

4.3 Meldcode/stappenplan bij zorgen van vrijwilligers

De verplichting voor organisaties en zelfstandige beroepsbeoefenaren om een meldcode te hanteren, heeft tot doel beroepskrachten te ondersteunen in de omgang met signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling. De meldcode geldt voor professionals die werkzaam zijn in de sectoren:

- Gezondheidszorg
- Onderwijs
- Kinderopvang
- Maatschappelijke ondersteuning
- Jeugdhulp
- Justitie

Bij het opstellen van de meldcode en het implementeren ervan in de organisatie is het belangrijk om ervoor te zorgen dat de meldcode aansluit op de werkprocessen binnen de organisatie. Aan de hand van 5 stappen bepalen professionals of ze een melding moeten doen bij Veilig Thuis en of er voldoende hulp kan worden ingezet. De volgende stappen dienen onderdeel te zijn van de meldcode:

Stap 1: Signalen in kaart brengen

Stap 2: Overleg met een collega en raadpleeg eventueel Veilig Thuis

Stap 3: Gesprek met cliënt

Stap 4: Wegen van huiselijk geweld of kindermishandeling:

- Blijft er vermoeden van HGKM? (op basis van stap 1 t/m 3)
- Is er sprake van acute of structurele onveiligheid?

Stap 5: Nemen van beslissing bij vermoeden huiselijk geweld of kindermishandeling: melden en/of organiseren hulp

- Melden is noodzakelijk bij: acute of structurele onveiligheid
- En/of: Is hulp (ook) mogelijk?

Zie bijlage 5.7 voor het stappenplan van de verbeterde meldcode voor professionals en bijlage 5.8 voor een checklist voor het implementeren van de meldcode.

Voor eer gerelateerd geweld is er een aangepaste versie van de meldcode, zie hiervoor bijlage 5.11.

4.3.1 Informele organisaties en de meldcode

De verplichting om de 5 stappen van de meldcode te hanteren geldt voor professionals in bovengenoemde sectoren. Bij informele organisaties hangt het ervan af wat voor type organisatie het is en of er gewerkt wordt met betaalde professionals of met vrijwilligers. (zie hiervoor ook het stroomschema van Movisie: <https://www.movisie.nl/publicatie/vrijwilligers-zich-zorgen-maken>)

Daarnaast heeft de Gemeente Amsterdam in de Subsidieregeling Sociale Basis de volgende verplichting laten opnemen:

“De subsidieontvanger heeft een geïmplementeerde Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling en wijst een aandachtsfunctionaris binnen de organisatie aan. Kleine informele partijen bij wie dit niet haalbaar is, maken samenwerkingsafspraken met een aandachtsfunctionaris bij een andere organisatie.”

Ook bij informele organisaties die met vrijwilligers werken is het dus van belang een meldcode of stappenplan in te richten zodat iedereen weet welke stappen te zetten bij zorgen.

De stappen die de vrijwilliger zet zijn anders dan die een professional zet. In dit hoofdstuk wordt nu verder ingegaan op de stappen die de vrijwilliger zet en wat dat betekent voor organisatie van de informele organisaties. Voor professionals zijn voldoende handreikingen. (zie bijlage 5.7 en 5.8)

4.3.2 Het stappenplan voor vrijwilligers

Voor vrijwilligers is het van belang dat ze ondersteund worden en een houvast hebben bij 'het serieus nemen van signalen of onderbuikgevoelens' en 'weten met wie ze kunnen overleggen'. Dat gaat niet verder dan de eerste 2 stappen van de meldcode voor professionals. Hieronder worden de stappen beschreven vanuit het oogpunt van de vrijwilliger. In bijlage 5.9 is hier een uitwerking van te vinden van BOOT/HvA.

In het hoofdstuk 'vrijwilligersbeleid' is een onderscheid gemaakt tussen de 'vrijwilliger' en de 'vertrouwenspersoon' (deze laatste kan een vrijwilliger zijn, maar kan ook een betaalde kracht zijn.)

Het stappenplan in dit stuk is toegespitst op vrijwilligers in organisaties waarin een vertrouwenspersoon werkzaam is. Voor veel informele organisaties is het niet haalbaar om een vertrouwenspersoon te hebben. Aan het eind van de stappen worden tips gegeven om dit op te lossen.

4.3.3 Beschrijving van de stappen

- 1. De vrijwilliger heeft een onderbuik-/niet pluisgevoel.**
 - a. Wat valt op? Bijvoorbeeld blauwe plekken, onverzorgd, afwijkend gedrag.
- 2. Overleg zoeken met vertrouwenspersoon**
 - a. Vrijwilliger stapt naar vertrouwenspersoon toe.
 - b. Vrijwilliger legt signalen neer bij de vertrouwenspersoon.
- 3. Inschakelen professional**
 - a. Vertrouwenspersoon verzamelt de signalen en brengt ze in kaart.
 - b. Vertrouwenspersoon schakelt professional in en draagt de melding/signalelementen over aan de professional.

Stap 1. Onderbuikgevoel - Vrijwilliger

Het begint met een onderbuikgevoel. De vrijwilliger heeft een niet-pluis gevoel en heeft het idee dat er iets speelt. Er valt bijvoorbeeld een bepaald gedrag op, een kind komt altijd te laat, iemand ziet er onverzorgd uit of er zijn blauwe plekken zichtbaar. Het serieus nemen van deze signalen is de eerste stap.

Stap 2. Overleg met vertrouwenspersoon – Vrijwilliger & vertrouwenspersoon

In deze stap zoekt de vrijwilliger contact met een vertrouwenspersoon en bespreekt de signalen. De vertrouwenspersoon heeft een steunende en coachende rol naar de vrijwilliger (zie ook profiel

vertrouwenspersoon in hoofdstuk vrijwilligersbeleid). Hiermee start eigenlijk de eerste stap van de meldcode, namelijk het in kaart brengen van de signalen. Samen met de vrijwilliger kan de vertrouwenspersoon verzamelen om welke signalen het eigenlijk gaat. Ook kan de vertrouwenspersoon de vrijwilliger ondersteunen als deze in een gesprek met betrokkene laagdrempelig zijn zorgen wil uiten. De vertrouwenspersoon kan ook met de vrijwilliger afspreken om het een en ander te monitoren en er op terug komen tijdens een vervolgesprek.

Stap 3. Inschakelen professional – Vertrouwenspersoon & professional

De vertrouwenspersoon brengt de signalen in kaart aan de hand van de gesprekken met de vrijwilliger en eventueel met de cliënt zelf. De vertrouwenspersoon is op de hoogte van eventuele vervolgstappen en weet welke professional in te schakelen voor nader advies of inzet. Op basis van de verzamelde signalen neemt de vertrouwenspersoon contact op met een professional om te overleggen over de signalen. Dat kan een professional in de wijk zijn of van Veilig Thuis (dit is stap 2 van de meldcode).

In overleg tussen professional en vertrouwenspersoon wordt bekeken welke stappen verder te nemen, bijvoorbeeld de stap zetten naar een professional of het doen van een melding.

Veilig Thuis: voor advies en/of melden

Bij iedere stap geldt dat er altijd contact kan worden opgenomen met Veilig Thuis. Veilig Thuis heeft een adviesfunctie. Een casus kan anoniem worden voorgelegd. De medewerkers van Veilig Thuis kunnen bijvoorbeeld adviseren over de te zetten stappen en over het voeren van gesprekken met cliënten over de signalen. Als iemand advies vraagt aan Veilig Thuis, zet Veilig Thuis zelf geen stappen in de richting van de cliënt of die van anderen. Het advies is dus uitsluitend gericht tot de adviesvrager.

Als er bij het volgen van de stappen wordt besloten tot het doen van een melding, gaat Veilig Thuis de situatie onderzoeken. Veilig Thuis is wettelijk bevoegd om onderzoek te doen naar het huiselijk geweld of de kindermishandeling. Daarbij kan Veilig Thuis informatie opvragen bij andere instanties en organisaties.

Bij een melding moet de melder wel cliëntgegevens verstrekken omdat Veilig Thuis anders geen acties in gang kan zetten naar aanleiding van de melding, zie bijlage 5.10 om welke gegevens dit gaat.

VOORBEELDCASUS

<p>Stap 1. De vrijwilliger heeft een onderbuik-/niet pluisgevoel</p> <p>Een vrouw komt met haar dochter langs voor een activiteit bij de informele organisatie. Het valt de vrijwilliger op dat de vrouw er vermoeid uitziet en afwezig overkomt. Haar dochter heeft een duidelijke taalachterstand en heeft te kleine kleding aan.</p>	<p><i>Signalen: vermoeid, afwezig, taalachterstand, te kleine kleding.</i></p> <p><i>Actie: situatie aankaarten bij vertrouwenspersoon (stap 2).</i></p>
<p>Stap 2. Overleg zoeken met vertrouwenspersoon.</p> <p>De vrijwilliger gaat een laagdrempelig gesprek aan met de vertrouwenspersoon. Ze vertelt over de vrouw en haar dochter. De vertrouwenspersoon adviseert de vrijwilliger om in contact te blijven met deze vrouw.</p> <p>De vrijwilliger zoekt contact met de vrouw. De vrouw aarzelt om veel te vertellen. Het blijkt dat haar buurvrouw haar heeft verteld over de organisatie en de activiteiten en haar heeft aangeraden om eens lang te gaan. De vrouw ziet dat haar dochter geniet van de activiteit en besluit om nog een keer langs te komen.</p> <p>De vrijwilliger checkt elke keer hoe het met de vrouw gaat en gaat laagdrempelige gesprekken met haar aan. Het vertrouwen groeit bij de vrouw en ze vertelt dat de buurvrouw waarschijnlijk hoort dat zij en haar man veel ruziën en haar daarom heeft gewezen op de informele organisatie. Als de vrijwilliger vraagt hoe haar dochter reageert op de ruzies, geeft de vrouw aan dat het meisje daar niet veel van meekrijgt omdat haar dochter zichzelf vaak opsluit in de douche waardoor ze het niet kan horen. De vrijwilliger legt uit dat dit ook een reactie kan zijn op de ruzies. De vrouw geeft toe en vertelt dat sinds haar man werkeloos is hij veel drinkt. Hierdoor zijn ze in de financiële problemen geraakt. Ze heeft moeite om haar dochter elke dag genoeg eten te geven.</p> <p>Dit laatste openhartige gesprek met de vrouw is de trigger voor de vrijwilliger om de situatie over te dragen aan de vertrouwenspersoon.</p>	<p><i>Signalen: externe omgeving (de buurvrouw), zichzelf opsluiten in de douche, alcohol, werkeloosheid, financiële problemen, kan haar dochter niet in basisbehoeften voorzien.</i></p> <p><i>Actie: vertrouwen winnen, situatie beter in kaart brengen, tijdig overdragen aan vertrouwenspersoon.</i></p>
<p>Stap 3. Inschakelen professional.</p> <p>De vertrouwenspersoon gaat een gesprek aan met de vrouw en stelt aan haar voor om contact op te nemen met Blijf Groep. Hier stemt zij mee in. Ook probeert ze een beter beeld te krijgen van de relatie tussen de ouders en het kind.</p> <p>De vertrouwenspersoon neemt samen met de vrouw contact op met Blijf Groep en gaat mee naar de afspraak. Blijf Groep besluit om Veilig Thuis te consulteren en op basis daarvan een melding te doen.</p> <p>Veilig Thuis onderzoekt de situatie en komt erachter dat de man zijn vrouw en dochter ook fysiek mishandelt. Veilig Thuis verwijst door naar de hulpverlening.</p>	<p><i>Actie: vertrouwenspersoon informeert, ondersteunt en begeleidt de vrouw en betreft de formele organisatie. Formele organisatie doet melding.</i></p>

4.3-4 Wij hebben geen vertrouwenspersoon, wat nu?

Als je als organisatie geen vertrouwenspersoon hebt, kun je contact opnemen met de Vrijwilliger Centrale Amsterdam om advies in te winnen wat daarvoor nodig is, bijvoorbeeld een training.

Voor informele organisaties waarvoor ook dit niet haalbaar is, is het een idee om een samenwerkingsafspraken aan te gaan met een andere organisatie die groter is.

Onze voorstellen aan de kerngroep:

- De informele organisaties die gewerkt hebben aan dit handboek (kerngroep) werken al met vertrouwenspersonen of leiden een vrijwilliger op tot vertrouwenspersoon. Deze vertrouwenspersoon stelt zich voorlopig beschikbaar voor andere informele organisaties, waar laagdrempelig contact mee opgenomen kan worden. Deze weet ook welke professional ingeschakeld kan worden.
- Daarnaast komt er vanaf 2021 in buurtteams aandacht voor veiligheid. Deze teams kunnen ook benaderd worden. Hiervoor stellen we een samenwerking voor tussen de buurtteams en de informele organisaties. Mogelijk kunnen de buurtteams een vast contactpersoon verzorgen, zodat de informele organisaties altijd weten bij ze moeten zijn.

4.4 Privacy

Het waarborgen van de privacy van cliënten en informele ondersteuners is van zeer groot belang. Dit gaat niet alleen om het beschrijven van gevoelige informatie maar ook om het opslaan van persoonsgegevens. Hier zorgvuldig mee omgaan is niet eenvoudig, maar noodzakelijk om de veiligheid van iedereen die bij de organisaties betrokken is te waarborgen.

Ook informele organisaties moeten zich aan de privacywetgeving houden. Dit betekent dat zij deze moeten bijhouden. Welke persoonsgegevens verwerken zij? Met welk doel? En hoe zijn die gegevens beveiligd? Dit moet worden beschreven in een protocol en geldt zowel voor de gegevens van cliënten als voor de gegevens van vrijwilligers en medewerkers.

4.4.1 Gegevens cliënt

Vanuit de privacywetgeving moet duidelijk zijn waarom je bepaalde gegevens nodig hebt. Dit kan bijvoorbeeld nodig zijn voor de doorverwijzingen naar formele organisaties/instellingen of activering middels cursussen. Mochten er andere beweegredenen zijn, dan moet dat terug te lezen zijn in de privacyverklaring. Gegevens mogen niet zonder overleg met de betreffende persoon of duidelijke vastgelegde voorwaarden gedeeld worden met derden.

4.4.2 Wanneer mag je persoonsgegevens verwerken?

Persoonsgegevens mogen alleen worden vastgelegd wanneer je zonder deze gegevens het doel niet kan bereiken. Hiervoor is toestemming nodig van de persoon om wie het gaat. Een toestemming moet voldoen aan de volgende eisen:

- Vrijelijk gegeven; dit betekent dat iemand niet onder druk mag worden gezet, maar bijvoorbeeld ook dat 'nee' geen nadelige gevolgen mag hebben;
- Ondubbelzinnig;
- Geïnformeerd; men moet vooraf geïnformeerd zijn over:
 - o De identiteit van u als organisatie
 - o Het doel van elke verwerking waarvoor u toestemming vraagt
 - o Welke persoonsgegevens u verzamelt en gebruikt
 - o Het recht dat zij hebben om de toestemming weer in te trekken
- Specifiek; toestemming geldt voor een specifieke verwerking en een specifiek doel. Als er meerdere doeleinden zijn moet er voor elke toestemming worden gevraagd.
- Bij kinderen die jonger zijn dan 16 jaar, moet er ook toestemming zijn van hun ouders of verzorgers;
- De informatie moet in begrijpelijke taal worden aangeboden.

Vraag bij alles wat je vastlegt af: Heb ik toestemming van de cliënt om deze persoonsgegevens vast te leggen? Waarom wil ik dit vastleggen of bewaren? Leg gegevens zo veel mogelijk vast in het bijzijn van de cliënt. Wil je bijhouden wat je hebt gedaan dan kan je bv initialen i.p.v. volledige namen gebruiken en kort beschrijven welke acties je hebt ondernomen om iemand te ondersteunen. Ontstaat er een 'lek' dan liggen niet alle persoonsgegevens op straat.

4.4.3 Wat leg je vast?

Welke gegevens je vastlegt, kan per organisatie anders zijn, dat heeft ook met het doel te maken. Uit praktijkervaring en de gesprekken die wij hebben gevoerd zijn minimaal de volgende gegevens nodig voor een correcte registratie:

- naam;
- adresgegevens;
- telefoon (vast, mobiel, werk);
- e-mail;
- geboortedatum;
- gezinssamenstelling;
- financiële situatie (werkend/thuis).

Wat je vastlegt heeft verschillende gradaties, hoe specifiek je wordt, des te meer je moet onderbouwen waarom die informatie belangrijk is en of dat wettelijk is toegestaan.

Bijvoorbeeld: informele ondersteuning heeft geen wettelijke taak om het BSN te verwerken en mag dat ook niet doen. In het kader van het indienen van aanvragen bij de gemeente die niet door de cliënt zelf kunnen worden ingevuld, is het in omstandigheden nodig dat de cliëntondersteuner het BSN invult. Als de formulieren vervolgens worden geregistreerd in het cliëntregistratiesysteem is het BSN automatisch ook verwerkt. Maar in alle andere gevallen mag het BSN niet worden verwerkt als het niet in de wet staat.

Bijzondere persoonsgegevens

Persoonsgegevens die door hun aard bijzonder gevoelig zijn worden door de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) beschermd. Hieronder vallen ook genetische gegevens en biometrische gegevens als deze herleidbaar zijn tot een persoon.

De AVG ziet deze persoonsgegevens als bijzondere persoonsgegevens:

- Persoonsgegevens waaruit ras of etnische afkomst blijkt;
- Persoonsgegevens waaruit politieke opvattingen blijken;
- Persoonsgegevens waaruit religieuze of levensbeschouwelijke overtuigingen blijken;
- Persoonsgegevens waaruit het lidmaatschap van een vakvereniging blijkt;
- Gegevens over gezondheid;
- Gegevens met betrekking tot iemands seksueel gedrag of seksuele gerichtheid;
- Genetische gegevens;
- Biometrische gegevens met het oog op de unieke identificatie van een persoon.

Speciale regels voor strafrechtelijke persoonsgegevens:

Let op: anders dan onder de Wet bescherming persoonsgegevens, zijn strafrechtelijke persoonsgegevens geen bijzondere persoonsgegevens. Voor strafrechtelijke persoonsgegevens gelden onder de AVG specifieke eisen.

Indien bijzondere of strafrechtelijke persoonsgegevens worden verwerkt dan gelden daarvoor specifieke beveiligingseisen volgens de AVG.

4.4.4 Hoe leg je het vast?

De gegevens zijn onderhevig aan een bewaartermijn, waar je onderscheid dient te maken tussen o.a. wat de branche, de belastingdienst of jouw specifieke organisatie eist. Zo ben je wettelijk verplicht om een naam 7 jaar te bewaren, maar de organisatie kan ervoor kiezen om het 10 jaar te bewaren. Dit moet dan wel in de wet of in een archiefbesluit van de organisatie vastgelegd zijn.

Privacygevoelige gegevens dienen goed opgeborgen te worden. Dat gaat om zowel fysieke dossiers (zelfs een simpel formulier) als digitale dossiers (of mailwisseling).

4.4.5 Uitwisseling gegevens: wanneer wel/niet?

Voor de uitoefening van de werkzaamheden kan het voorkomen dat persoonsgegevens met derden gedeeld worden. Hierbij gelden de volgende bepalingen conform de AVG.

Persoonsgegevens kunnen zonder toestemming worden verstrekt aan derden voor zover hiervoor:

- een wettelijke grondslag aanwezig is;
- indien dat gelet op het doel waarvoor de gegevens zijn verzameld is toegestaan en de betrokkene redelijkerwijs kan weten dat verstrekking plaats kan vinden;
- in alle andere gevallen worden gegevens alleen aan derden verstrekt indien de klant hiervoor ondubbelzinnig toestemming geeft.

Een optie is om cliëntgegevens telefonisch te delen met andere (hulp)organisaties. Door het telefoongesprek in het bijzijn van de cliënt te voeren, kan deze direct toestemming geven over wat er gedeeld wordt. Op deze manier blijft de uitwisseling rechtmatig en weet de cliënt precies wat er gedeeld is en waarom.

4.4.6 Gegevens medewerkers

Onder vastlegging van gegevens worden de persoonsgegevens van personeel, stagiaires en vrijwilligers ook begrepen. De volgende uitgangspunten zoals geformuleerd door de Autoriteit Persoonsgegevens worden hierbij gehanteerd:

- De verwerking van persoonsgegevens van vrijwilligers vindt alleen plaats voor toegestane en/of wettelijk verplichte doeleinden van verwerking, zoals salarisuitbetaling.
- Slechts de wettelijke toegestane en/of verplichte categorieën van gegevens worden verwerkt zoals naam, adres, woonplaats, bankrekeningnummer, gegevens met betrekking tot te volgen of gevolgde opleidingen, functie, aanwezigheid (in verband met uitbetaling salaris, verlofregistratie, etc.) of gegevens die verwerkt moeten worden op grond van een wet.
- De persoonsgegevens worden alleen verstrekt aan degenen die belast zijn met de uitvoering van de arbeidsovereenkomst, leidinggeven aan de medewerker of anderszins noodzakelijk zijn betrokken.
- De persoonsgegevens worden alleen verstrekt aan derden indien de medewerker hier ondubbelzinnig toestemming voor heeft gegeven of indien dit noodzakelijk is voor de nakoming van een wettelijke plicht.
- De persoonsgegevens van de medewerker worden verwijderd uiterlijk twee jaar nadat het dienstverband is of de werkzaamheden van de medewerker zijn beëindigd tenzij er bij uitdiensttreding sprake is van een arbeidsconflict. In dat geval geldt een bewaartermijn

van 10 jaar. Langer bewaren van onderdelen van de gegevens van een medewerker gebeurt alleen voor zover noodzakelijk ter voldoening aan een voor dat onderdeel geldende wettelijke bewaarplicht en nimmer langer dan die termijn.

- Persoonsgegevens van sollicitanten worden in beginsel 4 weken bewaard. Afhankelijk van de uitkomst van de sollicitatieprocedure gelden de volgende richtlijnen:
 - o Indien de sollicitant na het doorlopen van de sollicitatieprocedure in dienst treedt worden de persoonsgegevens die onderdeel uitmaken van het sollicitatieproces opgenomen in het personeelsdossier.
 - o Indien de sollicitant na het doorlopen van de sollicitatieprocedure niet in dienst treedt worden de persoonsgegevens verwijderd, tenzij de sollicitant toestemming geeft om de persoonsgegevens te bewaren voor eventuele vacatures in de toekomst. Als de sollicitant akkoord geeft voor het bewaren van zijn of haar persoonsgegevens, worden de gegevens 1 jaar bewaard.
 - o De persoonsgegevens zullen nooit aan derden doorgegeven worden tenzij de sollicitant daar duidelijk toestemming voor heeft gegeven.

4.4.7 Beveiliging

Gegevensverwerking gebeurt zowel digitaal als offline middels formulieren. Je moet als organisatie kunnen aantonen dat alle informatie goed beveiligd is. Denk daarbij aan beveiligde documenten, afgesloten kasten, vaste contactpersonen mits anders is vastgelegd, beveiligde laptops.

Als de website gebruik maakt van cookies ben je ook verplicht om aan te geven waar deze voor dienen. Maakt de organisatie gebruik van sociale media, dan is het belangrijk om toestemming te vragen voor het delen van gegevens en beeldmateriaal. Duidelijk vastleggen wie het account beheert.

Als de organisatie ervoor kiest om veel bijzondere persoonsgegevens vast te leggen, dan zijn zij verplicht om een functionaris gegevensbescherming aan te stellen (artikel 37 AVG). Ook zijn zij op grond van artikel 35 AVG verplicht om, als de verwerking een hoog risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen en veel bijzondere persoonsgegevens bevat, een 'gegevens bescherming effectbeoordeling' (ook wel data protection impact assessment DPIA genoemd) uit te voeren. De functionaris gegevensbescherming geeft hier advies op.

Zij zijn tevens verwerkingsverantwoordelijke en zijn op grond van artikel 30 AVG verplicht een register van verwerkingsactiviteiten bij te houden.

4.4.8 Gedragscode

Voor alle medewerkers van een organisatie geldt dat zij zorgvuldig omgaan met de privacygevoelige gegevens van klanten en van collega's. Dit betekent dat:

- Privacygevoelige onderwerpen met klant worden besproken zonder aanwezigheid van anderen, bijvoorbeeld in een aparte ruimte;
- Schriftelijke gegevens zorgvuldig worden opgeborgen;
- Collega's niet over elkaar praten en dat er geen gegevens over medewerkers met elkaar worden uitgewisseld zonder medeweten van de betrokkene;
- Er worden geen gegevens van klanten uitgewisseld met andere klanten, zonder expliciet akkoord van desbetreffende klant;

- Er geen privégegevens van medewerkers aan klanten wordt verstrekt.
- Leg dit vast in een geheimhoudingsverklaring

4.4.9 Privacy onderdeel van vrijwilligersbeleid

Maak als vrijwilligersorganisatie privacy een integraal onderdeel van je beleid. Neem de gedragscode, geheimhoudingsverklaring en vrijwilligersovereenkomst op in het vrijwilligersbeleid.

5 Bijlagen

5.1 Format: geheimhoudingsverklaring

Voorbeeld Geheimhoudingsverklaring

(voor vrijwilligers waarmee vertrouwelijke informatie wordt gedeeld)

<NAAM ORGANISATIE> gaat zorgvuldig om met (persoons)gegevens en verwacht dat ook van diegenen die actief zijn binnen de organisatie. Daarom geldt voor hen een geheimhoudingsverklaring.

<NAAM> (verder: ook ondergetekende) is als VRIJWILLIGER actief bij <NAAM ORGANISATIE>

Met het ondertekenen van deze verklaring verklaar ik, <NAAM>:

1. dat ik geheimhouding in acht neemt over alle bijzonderheden die ik bij mijn inzet voor NAAM ORGANISATIE over NAAM ORGANISATIE, haar bezoekers en andere relaties van NAAM ORGANISATIE te weten ben gekomen. Het is mij verboden deze informatie op welke manier dan ook met derden direct of indirect te delen;
2. dat het hierbij gaat om informatie waarvan ik het vertrouwelijke karakter ken of redelijkerwijs kan vermoeden. Dit geldt in elk geval, maar niet uitsluitend, voor (persoons)gegevens;
3. dat deze geheimhoudingsplicht geldt zowel tijdens als na afloop van mijn inzet voor NAAM ORGANISATIE;
4. ik ben er van op de hoogte en ga ermee akkoord dat schriftelijk materiaal met vertrouwelijke informatie, waarvan de inhoud door het gebruik van persoonsgegevens terug te leiden is tot de persoon, zoals papieren verslag, e-mail of enige publicatie anderzijds, niet door mij verzonden wordt. Rapportage naar derden of voorbespreking in een vergadering dienen geanonimiseerd te worden, eventueel summier voorzien van initialen.
5. dat ik bij het einde van mijn actieve inzet voor NAAM ORGANISATIE alle eigendommen, correspondentie, aantekeningen, tekeningen, (elektronische) informatiedragers en andere zaken die betrekking hebben op de activiteiten van NAAM ORGANISATIE inlever bij Ook alle (digitale) gegevens die betrekking hebben op de activiteiten van NAAM ORGANISATIE draag ik op dat moment over aan Na overdracht verwijder ik deze gegevens definitief en niet – traceerbaar;

Dat bij overtreding van deze verklaring tijdens mijn inzet voor NAAM ORGANISATIE zij mijn inzet met onmiddellijke ingang mag beëindigen.

Naam:

Datum:

Handtekening:

5.2 Format: Persoonlijk Ontwikkelplan (POP)

Persoonlijk Ontwikkel Plan (POP)

1. Het doel in kaart brengen

Ontwikkelingsdoel – Wat wil je bereiken?

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

Competenties – Wat zijn je sterke competenties?

.....
.....

Competenties – Welke competenties moet je nog ontwikkelen om jouw doel te behalen?

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

Acties – welke aanpak kies je om jouw doel te bereiken?

(meer praktisch / training of cursus / overleg / hulp vragen et cetera).

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

Planning – zorg dat de acties goed worden gepland en dat je duidelijk voor ogen hebt wanneer je het doel bereikt wil hebben. (korte of lange termijn?)

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

2. Controleer of je doel SMART is

SMART – zorg ervoor dat je doel specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdsgebonden is:

SMART	Voorbeeld	Jouw doel
Specifiek	[Wees duidelijk en concreet: wat wil je precies bereiken?]	
Meetbaar	[Zorg ervoor dat je het doel kan meten zodat je ook kan bepalen dat je het doel hebt behaald]	
Acceptabel	[Sta je écht achter je doel?]	
Realistisch	[Is het doel haalbaar?]. Heb jij de kwaliteiten en middelen om het doel te behalen? Uitdaging is goed, een niet-realistisch doel is demotiverend.	
Tijdsgebonden	[Wanneer moet je doel behaald zijn?]. Geef aan wanneer je doel begint en wanneer je doel behaald moet zijn.	

3. Wat heb je nodig?

Benodigheden – Wat heb je nodig om jouw doel te kunnen bereiken?

1.....
.....

2.....
.....

3.....
.....

4. Afspraken

Samenvatting – welke afspraken zijn er tussen jou en je leidinggevende/begeleider gemaakt over dit specifieke doel?

1	
2	
3	

5. Ondertekening

Datum:.....

Overeengekomen door	
Naam medewerker	Naam begeleider/leidinggevende
Handtekening	Handtekening

Bron: <https://www.inretail.nl/kennis-en-inspiratie/persoonlijk-ontwikkelingsplan-pop-uitleg-en-voorbeeld/>

5.3 Format: Privacybeleid – Vrijwilliger Centrale Amsterdam

De nieuwe Algemene Verordening Gegevensbescherming vraagt van organisaties een aantal antwoorden die in het privacybeleid moeten worden opgenomen. Onderstaande vragen kunnen je helpen het privacybeleid vorm te geven.

1. Met welk doel worden persoonsgegevens in een bestand bewaard?
2. Wie binnen de organisatie zijn verantwoordelijk voor de bescherming van persoonsgegevens (bestuur, directie,...)
3. Welke persoonsgegevens worden in het bestand opgenomen, is daar een overzicht van?
4. Worden er bijzondere persoonsgegevens bewaard (godsdienst of levensovertuiging, ras, politieke gezindheid, gezondheid, seksuele leven, lidmaatschap van een vakvereniging of politieke partij, strafrechtelijke persoonsgegevens en persoonsgegevens over onrechtmatig of hinderlijk gedrag in verband met een opgelegd verbod naar aanleiding van dat gedrag, genetische en biometrische kenmerken. Onder deze laatste vallen vingerafdrukken, stem, handschrift, geometrie van de handomtrek en scans van netvlies, iris en gelaat)? En welke wettelijke uitzonderingsregel is van toepassing?
5. Hoe worden de personen geïnformeerd over welke persoonsgegevens worden bewaard?
6. Wat is er geregeld voor personen om hun eigen persoonsgegevens in te zien?
7. Hoe worden de persoonsgegevens bewaard (in fysieke mappen, computer, cloud, ...)?
8. Zijn er kopieën of wordt er een back-up van het gegevensbestand gemaakt en hoe wordt die bewaard?
9. Welke maatregelen heeft de organisaties genomen om te voorkomen dat andere onbedoeld persoonsgegevens kunnen inzien?
10. Wie binnen de organisatie hebben toegang tot de bestanden met de persoonsgegevens?
11. Is er een functionaris voor de gegevensbescherming in de organisatie?
12. Zijn er afspraken gemaakt met externe partijen die de persoonsgegevens verwerken, is er een verwerkersovereenkomst?
13. Worden er overeenkomsten afgesloten met derden die de persoonsgegevens gebruiken en staat daar in dat de bestanden na gebruik vernietigd worden?
14. Heeft een de organisatie een procedure opgesteld voor het melden van datalekken, en staat die op papier?

Voorbeeld [https://www.nov.nl/forum/0353_0393_Privacybeleid-Scouting-Nederland-\(definitief-september-2016\)-\(1\).pdf](https://www.nov.nl/forum/0353_0393_Privacybeleid-Scouting-Nederland-(definitief-september-2016)-(1).pdf)

Bron: Scouting Nederland en NOV

5.4 Voorbeeld: Privacyreglement – Vrijwilliger Centrale Amsterdam



Privacyreglement

Vrijwilliger Centrale Amsterdam (VCA)

VCA respecteert de privacy van haar klanten en bezoekers en draagt er zorg voor dat de persoonlijke informatie die jij ons verschaft vertrouwelijk wordt behandeld.

Doeleinden voor verwerking

Je persoonsgegevens kunnen verwerkt worden voor verschillende doeleinden. De verschillende doeleinden zijn de volgende:

- **Aanvraag informatie**

Als jij interesse hebt in het aanbod van VCA, dan kun je op onze websites, telefonisch of schriftelijk informatie aanvragen, die wij je vervolgens per mail en/of post toesturen. Wij vragen je daarvoor om jouw naam, adresgegevens en e-mailadres. Tevens vragen wij je jouw telefoonnummer door te geven, zodat onze medewerker contact met je kan opnemen.

- **Nieuwsbrief**

Via de website van VCA kun je je aanmelden voor de nieuwsbrief. Wij verwerken daarvoor je naam en e-mailadres.

- **Diensten**

Wanneer jij besluit gebruik te maken van diensten en producten van VCA, verwerken wij in ons systeem jouw naam, adresgegevens, telefoonnummer en e-mailadres. De gegevens worden verwerkt ten behoeve van de het opstellen contract(en) en het opstellen van de facturen.

- **Financiële administratie**

VCA is wettelijk verplicht om wanneer zij jou een factuur stuurt deze factuur te bewaren. Datzelfde geldt voor de verkoopovereenkomst. Ten behoeve van het opstellen van de verkoopovereenkomst en de factuur worden jouw naam, adresgegevens, e-mailadres en telefoonnummer verwerkt.

- **Klacht**

Wanneer jij een klacht indient per mail of telefonisch verwerken wij jouw naam, adresgegevens, telefoonnummer en e-mailadres om de klacht in behandeling te nemen.

- **Contact**

Wanneer jij wilt dat VCA contact met jou opneemt, kun je een mail sturen of ons bellen. Om te kunnen antwoorden verwerken wij jouw naam, uw adres, uw e-mailadres en jouw telefoonnummer.

- **Bemiddeling**

Wanneer jij gebruik wil maken van onze vacaturebank, om op een vacature te reageren of een open sollicitatie stuurt, worden jouw gegevens opgeslagen in ons systeem. Tot die gegevens behoort jouw naam, postcode, telefoonnummer en e-mailadres. Daarnaast kun je aanvullende gegevens over jezelf invullen. Mocht je zelf jouw CV willen uploaden, dan zijn ook deze gegevens online beschikbaar.

Rechtsgronden voor verwerking

VCA verwerkt persoonsgegevens voor de uitvoering van tussen jou en haar gesloten overeenkomst(en), ten behoeve van een wettelijke verplichting, in het kader van de behartiging van gerechtvaardigde belangen en/of op grond van door jou gegeven toestemming of wettelijke plicht. In het hiernavolgende overzicht zie je welke rechtsgrond welk doeleinde voor de verwerking van jouw persoonsgegevens rechtvaardigt.

Bewaartermijnen

VCA hanteert de volgende bewaartermijnen:

Informatie verzoek	30 dagen na het laatste contact
Nieuwsbrief	Tot afmelding
Dienst	5 jaar na laatste klantcontact
Financiële administratie	7 jaar
Klacht	30 dagen na afhandeling klacht
Contactformulier	30 dagen na afhandeling
Aanvragen vrijwilligerswerk	1,5 jaar na laatste gebruik vacaturebank

Personen kunnen tussentijds een verzoek tot verwijderen indienen. Dit gebeurt dan binnen 2 werkdagen.

VCA verwerkt de hiervoor genoemde persoonsgegevens voor haar eigen doeleinden. Zij maakt bij de verwerking wel gebruik van derden (verwerkers) die op basis van hun taak eveneens te maken hebben met jouw persoonsgegevens.

Beveiliging

Wij gaan zorgvuldig om met de persoonsgegevens die je ons toevertrouwt en nemen passende, technische en organisatorische maatregelen om je persoonsgegevens te beveiligen. Zo zorgen wij ervoor dat alleen de noodzakelijke personen toegang hebben tot je gegevens.

De website van VCA voldoet aan hoge kwaliteitsnormen. De website draait op een webhosting die ISO 9001 en ISO 27001 gecertificeerd is. Dit certificaat is uitgegeven voor het voldoen aan de normering voor internationale informatiebeveiliging. Daar bovenop is ook een Web Application Firewall geïmplementeerd als extra beveiliging laag. Alle verstuurd gegevens tussen gebruiker en webserver worden via een veilige SSL verbinding verstuurd.

Het CRM en ERP systeem zijn GDPR compliant. Dit betekent dat de systemen aan de hoogste kwaliteits- en veiligheidsnormen voldoen en worden continu geüpdatet. Alle systemen zijn beschermd door een high-end firewall, als extra beveiliging laag.

Inzage, correctie en recht van verzet

Als jouw gegevens bij VCA bekend zijn, heb je, na schriftelijk verzoek, de mogelijkheid jouw persoonlijke gegevens in te zien. Indien het door VCA verstrekte overzicht onjuistheden bevat, kun jij VCA schriftelijk verzoeken de gegevens te wijzigen. Ook kun je VCA verzoeken jouw persoonsgegevens te verwijderen en kun jij de eventuele toestemming die jij voor verwerking van jouw persoonsgegevens gegeven hebt, intrekken. Wanneer jij niet benaderd wilt worden met informatie over producten en diensten van VCA kun je dat uiteraard ook aan ons laten weten. Jouw verzoek(en) zullen zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen vier weken na ontvangst worden behandeld door VCA.

Je kunt jouw schriftelijke verzoeken sturen via mail aan onze functionaris gegevensbescherming:

Vrijwilligers Centrale Amsterdam, amsterdam@vca.nu

Indien jij het niet eens bent met de wijze waarop wij jouw persoonsgegevens verwerken en jij komt met ons niet tot een oplossing, dan heb je de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Je klacht kunt je sturen naar:

Autoriteit Persoonsgegevens

Postbus 93374

2509 AJ DEN HAAG

Aanpassingen privacy statement

Aangezien jouw privacy bij VCA van groot belang is en de regelgeving continu in ontwikkeling is, behouden wij ons het recht voor dit privacy statement aan te passen. Wijzigingen zullen uiteraard ook op deze website worden gepubliceerd.

November 2018

5.5 Voorbeeld Privacy belofte – Stichting Aminah

Wij gaan zorgvuldig om met vertrouwelijke gegevens. Dit zijn gegevens die herleidbaar zijn naar een persoon. Wij garanderen onze cliënten dat hun gegevens voldoende veilig bij ons zijn en onbevoegden geen toegang hiertoe krijgen.

Hier willen we ons allemaal voor inzetten en, naast professioneel handelen, doe ik hiervoor de volgende effort:

- Ik meld incidenten en afwijkingen die ik tegenkom
- Ik noteer alleen informatie die noodzakelijk is voor mijn beroepsuitoefening
- Ik deel informatie van cliënten alleen met intern en extern betrokken personen als dat nodig is voor mijn beroepsuitoefening en cliënt hiervoor expliciet toestemming heeft gegeven
- Ik gebruik alleen software/digitale tools die door de organisatie beschikbaar zijn gesteld voor het noteren van cliënt gegevens

Ik hanteer een clear screen beleid door:

- Het vergrendelen van de computer als ik mijn werkplek verlaat
- Er voor te zorgen dat onbevoegden niet mee kunnen kijken op mijn scherm indien zich op het scherm vertrouwelijke informatie bevindt

Ik hanteer een clean desk beleid door:

- Het sluiten van deuren, kasten, lades
- Het afsluiten of vergrendelen van pc's als ik de werkplek verlaat
- Het direct ophalen van geprinte documenten bij de printer
- Het vernietigen vertrouwelijke papieren informatie
- Het beveiligen informatie op mobiele media door middel van versleuteling indien dit mogelijk is voor het gebruikte doel en ik laat deze nooit onbeheerd achter
- Voor de vernietiging van vertrouwelijke digitale informatie contact op te nemen met IT
- Het niet onbeheerd achterlaten van een laptop/ander draagbaar apparaat tenzij deze zich in een afgesloten ruimte bevindt en vergrendeld is

Ik hou mij aan de e-mail richtlijnen door:

- Vertrouwelijke informatie versleuteld of over beveiligde lijnen te versturen
- Van print screens met vertrouwelijke data de naar personen herleidbare data onleesbaar te maken
- Derden en collega's te informeren dat ze geen gevoelige data door mogen sturen via de mail
- Alleen mobiele devices voor zakelijke e-mail te gebruiken als het toestel beveiligd is met een persoonlijke authenticatie
- Naast de e-mail geen naar cliënten herleidbare data op deze devices te bewaren

Ik houd mij aan Social Media regels door :

- Geen (gevoelige) informatie op Social Media te plaatsen die schadelijk is voor de klant of het bedrijf
- Als berichten geplaatst worden met onze bedrijfsnaam, ook de eigen naam erbij te vermelden (geen bijnamen) en welke functie bekleed wordt/werd
- *Tijdens het werk veilig om te gaan met Social Media en het werk er niet onder te laten lijden.*

Ik houd mij ook bij Einde Dienst aan:

- De geheimhoudingsplicht
- De verantwoordelijkheid om tijdig en op de juiste manier uitgegeven middelen / voorzieningen in te leveren
- Het verwijderen en/of teruggeven van bedrijfs- en patiënt gerelateerde informatie en/of uzelf geen toegang meer te verschaffen tot bedrijfsruimtes en -programmatuur

Onze Functionaris Gegevensbescherming houdt toezicht op de naleving van de wettelijke regels omtrent privacy, geregeld via de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Deze privacy belofte is bindend en maakt deel uit van de Performance-cyclus. Wanneer deze privacy belofte niet wordt nageleefd, zal de directie gepaste maatregelen treffen.

ONDERTEKENING

Datum:

Naam:

Handtekening:

Eigenaar document:

Versienummer document:

Aanmaak datum huidige versie:

Document is geldig tot:

5.6 Voorbeeld: Rechten persoonsgegevensbeheer medewerkers en vrijwilligers – Stichting Aminah

Medewerkers en studenten van wie Stichting Aminah gegevens bewaart, hebben:

- recht op inzage. Een verzoek om inzage kan worden aangevraagd bij de manager.
- recht op verbetering. Dit recht houdt in dat feitelijk onjuiste, onvolledige of niet de zaak dienende gegevens kunnen worden verbeterd;
- de mogelijkheid tegen verwerking van bepaalde gegevens verzet aan te tekenen. Dit kan bij schriftelijk bij manager.

KLACHTRECHT

Medewerkers, vrijwilligers en stagiaires die van mening zijn dat de regels over de bescherming van persoonsgegevens niet goed worden nageleefd, kunnen schriftelijk een klacht indienen bij de manager. Er wordt dan een onderzoek ingesteld. De klager krijgt daarvan een schriftelijk verslag.

RECHTSBESCHERMING

Is een medewerker, vrijwilliger of stagiair het niet eens met een besluit over (de verwerking van) zijn of haar persoonsgegevens, dan kan hij of zij zich daar uiterlijk binnen zes weken na dat besluit schriftelijk – met een verzoekschrift - wenden tot de Rechtbank Amsterdam

MANAGER/FUNCTIONARIS GEGEVENS BESCHERMING

De manager als functionaris voor de gegevensbescherming ziet er op toe of persoonsgegevens op juiste wijze worden verzameld en beschermd. De manager/functionaris gegevensbeheer heeft een geheimhoudingsplicht.

BEWAARTERMIJN

5 jaar : loonbelastingverklaring en paspoort 5 jaar, overige 2 jaar.

5.7 Stappenplan verbeterde meldcode voor professionals - Rijksoverheid



5.8 Checklist meldcode

De landelijke checklist voor managers biedt ondersteuning wanneer je binnen een organisatie de meldcode implementeert. Als er al een meldcode gehanteerd wordt in de organisatie kan deze checklist dienen als hulpmiddel om te controleren of de meldcode nog voldoet aan de eisen.

- Bevat uw meldcode inderdaad een stappenplan?
- Is in de meldcode goed aangegeven welke medewerkers verantwoordelijk zijn voor het zetten van welke stappen?
- Is in de meldcode de functie van degene die eindverantwoordelijk is goed aangegeven voor de beslissing over het al dan niet doen van een melding en het inzetten of voortzetten van noodzakelijke hulp?
- Is het, gelet op de doelgroep van uw instelling, van belang om een zogeheten kindcheck bij stap 1 op te nemen?

Voor een uitgebreide en praktische checklist voor het implementeren van meldcode zie <https://www.huiselijkgeweld.nl/publicaties/interventies/2018/07/20/checklist-meldcode-huiselijk-geweld-en-kindermishandeling>

5.9 Stappenplan meldcode voor vrijwilligers van BOOT/HvA

Stappenplan Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

'Welke stappen worden doorlopen als u vermoedens heeft van huiselijk geweld en/of kindermishandeling?'

- 1** **Vrijwilligers**
 - De vrijwilliger heeft een onderbuik-/niet pluisgevoel.
 - Wat valt op? (Blauwe plekken, onverzorgd, afwijkend gedrag, etc.)
- 2** **Vertrouwenspersoon**
 - Vrijwilliger stapt naar de vertrouwenspersoon toe.
 - Vrijwilliger legt signalen neer bij de vertrouwenspersoon.
- 3** **Vertrouwenspersoon & professional**
 - Vertrouwenspersoon verzamelt de signalen en brengt ze in kaart.
 - Vertrouwenspersoon schakelt professional in en draagt de melding/signalelementen over aan de professional.



<u>Gegevens vertrouwenspersoon:</u>	<u>Gegevens professionals:</u>
Herkent u zich in punt 1 van de Meldcode? Neem dan contact op met de vertrouwenspersoon.	Bij sprake van kindermishandeling: Naam: Tel:
Naam:	Bij sprake van oudermishandeling: Naam: Tel:
Telefoon:	Bij sprake van huiselijk geweld: Naam: Tel:
E-mail:	
Functie:	

Waarom herken je een vertrouwenspersoon?

- Biedt een luisterend oor.
- De vertrouwenspersoon is er voor de vrijwilligers.
- De vertrouwenspersoon behandelt iedereen gelijk.
- De vertrouwenspersoon is aanspreekbaar voor iedereen binnen de organisatie
- De vertrouwenspersoon zorgt ervoor dat het onderwerp hg en/of km bespreekbaar wordt binnen de organisatie.
- Houdt het onderwerp levendig.
- Houdt nauw contact met de vrijwilligers en professionals.
- De vertrouwenspersoon gaat zorgvuldig met de signalen om en onderneemt actie als dat nodig is.
- De vertrouwenspersoon is op de hoogte van de 4 stappen.

5.10 Uitwisseling van informatie met Veilig Thuis bij een melding

Er zijn afspraken gemaakt over de uitwisseling van informatie binnen de jeugdzorg en de (geestelijke) gezondheidszorg. Aan deze afspraken is een handreiking toegevoegd voor de praktijk. Veilig Thuis werkt met een handelingsprotocol met aanwijzingen voor de informatie-uitwisseling

Uit het handelingsprotocol van Veilig Thuis komt het volgende naar voren en is dus goed om voor te bereiden:

Bij melding worden de volgende onderwerpen uitgevraagd door de medewerker van Veilig Thuis:

- De relatie van de melder tot het gezin/huishouden;
- De directe aanleiding tot de melding
- Het huiselijk geweld en of de kindermishandeling:
 - o Aard
 - o Frequentie
 - o Ernst
- Risicofactoren;
- Beschermende factoren;
- Samenstelling van het gezin of huishouden;
- Naam-, adres- en woonplaatsgegevens van het gezin of huishouden;
- Leeftijd van kinderen.

Daarnaast wordt gevraagd naar:

- Bestaande en recente hulpverleningscontacten;
- Politiecontacten;
- Risico's bij eventuele interventies.

5.11 Meldcode eer gerelateerd geweld

Er gelden specifieke aandachtspunten als er sprake is van (een vermoeden van) eengerelateerd geweld. Zo dient men in deze zaken altijd een deskundige te raadplegen, omdat het collectieve karakter van deze vorm van geweld specifieke expertise vraagt. Indien er een acuut veiligheidsrisico is, wordt een aantal stappen versneld uitgevoerd. Naast Veilig Thuis kan er in Amsterdam contact worden opgenomen met het Meldpunt Eer gerelateerd geweld van Blijf Groep voor overleg (consultatie) of hulp.

Eer gerelateerd geweld is elke vorm van geestelijk of lichamelijk geweld, gepleegd vanuit een collectieve mentaliteit in reactie op een (dreiging van) schending van de eer van een man of vrouw en daarmee van zijn of haar familie waarvan de buitenwereld op de hoogte is of dreigt te raken.

Eengerelateerd geweld is vaak een vorm van huiselijk geweld maar dat hoeft niet. Huiselijk geweld is een overkoepelend begrip.

Huiselijk geweld:

- zegt iets over de sociale context waarbinnen het geweld wordt gepleegd, het gezin
- gaat meestal uit van één persoon die de geweldpleger is

Eengerelateerd geweld:

- is een motief, vaak een collectief (familie)motief
- gaat over het beschermen of het herstellen van de familie-eer
- gaat meestal over meerdere personen die (dreigend) geweldpleger kunnen zijn

Houdt bij eengerelateerd geweld ook rekening met mogelijke slachtoffers die niet direct in beeld zijn en die mogelijk geen deel uit maken van de familie. Denk bijvoorbeeld aan het vriendje van een minderjarig meisje met wie zij een verboden relatie heeft of had. Een persoon die een belediging heeft geuit. Een crimineel of zakelijk conflict. Een persoon die verantwoordelijk wordt gehouden voor het overlijden van een familielid, et cetera.

Voor meer informatie, kijk op:

<https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2020-06/De-meldcode-bij-vermoedens-van-eengerelateerd-geweld-2020.pdf>

<https://www.politie.nl/themas/eengerelateerd-geweld-voor-professionals.html#alinea-title-checklist-egg>

5.12 Informatie over de kerngroep

Contactgegevens		
	Website en contactpersoon	Adres
Informele organisaties		
Stichting Kezban	https://stichting-kezban.nl/ Contactpersoon: Saniye Tezcan	Almere: T.a.v. L. de Groot Hofmark 130 1355 HK Almere
Nisa 4 Nisa	https://nisa4nisa.nl/ Contactpersoon: Mimoent el Fakih	Nieuw-West: Chris Lebeaustraat 4 1062 DC Amsterdam
Samen Sterk	https://www.samensterkvrouwenwest.nl/ Contactpersoon: Nora Amour	West Van Limburg Stirumstraat 119 1051 BA Amsterdam
Stichting Aminah	www.stichtingaminah.nl Contactpersoon: Mbarka N'Bir	West: Bos en Lommerweg 387 1061 DH Amsterdam
Gouden mannen	https://daadkr8.amsterdam/gouden-mannen/ Contactpersoon: Marcel Kick	West / Nieuw-West: President Allendelaan 719 1068 VN Amsterdam
Stichting Buurvrouwennetwerk Gaasperdam	https://www.stichtingbng.nl/ Contactpersoon: Haidy Bijnaar	Zuidoost: Terletstraat 18 1107 RH Amsterdam
Stichting ProFor	http://www.profor.nl/ Contactpersoon: Lucia Martis / Leida van Tuyl-Gotje	Zuidoost: Hogevecht 187-B 1102 HJ Amsterdam
Prachtvrouwen coaching	https://prachtvrouwcoaching.nl/ Contactpersoon: Habiba Bouanan	Postadres: Boerhaaveplein 51 1091 DH Amsterdam
Stichting Malak	https://stichtingmalak.com/ Contactpersoon: Fatima Ouahou	Noord: Zilverberg 82 1025 CJ Amsterdam
Vrijwilligerswerkorganisaties		
Vrijwilligerscentrale Amsterdam	https://www.vca.nu/ Contactpersoon: Nettie Sterrenburg	Centrum: Rozenstraat 206 1016 PA Amsterdam 020 530 1220
Venzo	https://venzo.co.nl/ Contactpersoon: Sheela Vyas	Zuid-Oost: Bijlmerdreef 95-97 1102 BP Amsterdam 020 760 1170
Formele organisatie		
Blijf groep	https://www.blijfgroep.nl/	Tollenstraat 59A 1053 RS Amsterdam 088 234 24 50

5.12.1 Informele organisaties

Stichting Kezban

Missie: Stichting Kezban wil eengerelateerd en huiselijk geweld, seksualiteit, seksuele diversiteit en huwelijksdwang bespreekbaar maken en aanpakken. Hiervoor ontwikkelen we geschikte materialen en methodieken en geven we voorlichting, training en advies.

Wat:

- Dialogen organiseren door vrijwillige sleutelpersonen in de wijken van Amsterdam. Deze zijn laagdrempelig en cultuur sensitief. Dit is een bewezen effectieve en prettige manier om huiselijk-, of eengerelateerd geweld en taboe-onderwerpen bespreekbaar te maken.
- Voorlichting geven: aan professionals en organisaties over de socratische dialoogmethode en het organiseren van dialogen.
- Kennisoverdracht en het delen van expertise rond de aanpak van taboe-onderwerpen.
- Beleid beïnvloeden: door onze directe contacten met deelnemers aan de dialogen, hebben wij een goed beeld van specifieke problemen. Hierdoor zijn wij in staat om overheidsorganisaties te informeren en adviseren over de consequenties van hun beleid en over de behoeften en beleidsafspraken.

Voor wie: Voor diverse doelgroepen, hulpverleners en organisaties.

Nisa for Nisa

Missie: Nisa for Nisa zet zich in voor migrantenvrouwen om te emanciperen en de bereikbaarheid van bestaande organisaties en voorzieningen voor migrantenvrouwen te verbeteren.

Wat:

- Cursussen, zoals taallessen en naailessen;
- Sport voor vrouwen, zoals fietsles en fitness;
- Voorlichting, bijvoorbeeld over gezondheid, opvoeding, onderwijs en uitkeringen;
- Excursies binnen en buiten Amsterdam;
- Hulp bij het vinden van goede hulp voor vrouwen (en hun kinderen) die in de problemen zitten;
- Gewoon voor een gesprek en een kopje thee.

Voor wie: Vrouwen in Amsterdam Slotervaart. Nisa for Nisa wordt vooral bezocht door Marokkaanse en Turkse vrouwen uit Nieuw-West, maar ook andere vrouwen zijn van harte welkom.

Samen Sterk

Missie: Ons doel is het versterken van de sociaaleconomische positie, het welzijn én het netwerk van vrouwen in Nederland.

Wat: Activiteiten zoals wandelen, fietsen, naaien, breien, computerles, voorlichting, opvoedebatten, armoedebestrijding, catering

Voor wie: Vrouwen in Nederland.

Stichting Aminah

Missie: Het bieden van een podium voor ontwikkeling aan bewoners met meervoudige en complexe problemen, d.m.v. integrale hulp met als doel het vergroten van de kwaliteit van leven en het creëren van een eigen positie in de maatschappij.

Wat: Stichting Aminah zet zich in voor de emancipatie, integratie en participatie in de samenleving van bewoners (met en zonder een beperking) in het algemeen en vrouwen van alle culturen in het bijzonder.

- Ontmoetingscentrum Amira: bieden van een luisterend oor.
- Amira als werkervaringsplek

- Amira als methode van begeleiding: bewustwording om naar de eigen mogelijkheden en die van de omgeving en het sociale netwerk te kijken.

Voor wie: In principe voor iedereen, maar specifiek voor bewoners van Amsterdam met meervoudige en complexe problemen en voor vrouwen.

Gouden mannen

Missie: Mannen die niet zoveel om handen hebben, motiveren en inspireren om een actievere bijdrage te leveren aan de maatschappij of om een zinvolle dag invulling te vinden.

Wat: Een divers aanbod van activiteiten aan migrantenmannen van 40+ in Amsterdam West en Nieuw-West: zoals taal cursus, computercursus, sportcursus.

Voor wie: Mannen (40+)

Stichting Buurvrouwennetwerk Gaasperdam

Missie: Het sociaal isolement van vrouwen doorbreken, hen stimuleren het heft in eigen hand te nemen en te participeren in de maatschappij. Het bevorderen van economische zelfstandigheid en een gezonde leefstijl en veiligheid staan centraal.

Wat: Ons vraaggericht aanbod bestaat naast trainingen en coaching uit sociale, educatieve, maatschappelijke, culturele en gezondheid bevorderende activiteiten.

- Economische zelfstandigheid: Aan de slag met een persoonlijk ontwikkelplan en competenties.
- Ondernemende Vrouwen: Het bereiken en stimuleren van (inactieve) vrouwen die hulp nodig hebben bij het actief worden en zelfvertrouwen ontwikkelen om hun leven in eigen hand te nemen.
- Vrouw & Ondernemerschap: Empowerment trainingen gericht op oriëntatie op het ondernemerschap.
- Werken aan werk: Actief aan de slag om weer betaald werk, een opleiding of stageplaats te vinden.
- Zelfredzaamheid: Empowerment en het doorbreken van sociaal isolement.
- Zelfbewust opgroeien: Verdiepingstrainingen voor jonge (tiener) moeders.
- Zelfbeschikking & Vrijheid: Inspiratiesessies over keuzevrijheid die iedere vrouw heeft over haar eigen leven en lichaam.

Voor wie: Voor vrouwen.

Stichting ProFor

Missie: Het bevorderen van de emancipatie en participatie van groepen met een achterstand, met name etnische groepen.

Wat: ProFor kiest er steeds voor om aan te sluiten bij de groepen en van daaruit de ontwikkeling in te zetten naar volwaardige participatie en deelname aan de samenleving. ProFor richt zich daarbij vooral op de groep die nog weinig aanhechting met de samenleving hebben en waar sprake is van grote achterstanden.

Peer-coaching: doelgroep wordt door medewerkers die dezelfde taal spreken ondersteund, personen die als brug kunnen fungeren tussen de eigen etnische groep en de Nederlandse samenleving.

Activiteiten:

- Open inloopspreekuur
- Loketsysteem voor financiële problematiek (met bewindvoeders), veiligheidsvragen (met politie), gezondheidstest (voor kinderen tot 7 jaar).
- Basis cursussen: taal, computer, toeleiding tot werk.
- Themabijeenkomsten: over eten, leefstijl, opvoeding, huiselijk geweld.

Voor wie / specialiteit: Spaanstalige/Caribische bewoners en begeleiding ongedocumenteerden

Prachtvrouwen Coaching

Missie: Wij geloven dat elke vrouw talenten heeft die belangrijk zijn. Soms hebben vrouwen hulp nodig om deze talenten te zien en te gebruiken. Stichting Prachtvrouw coacht vrouwen om zelfstandiger te worden, nieuwe dingen te leren, en voor zichzelf op te komen.

Wat:

- Weerbaarheidstraining: Project Buurtmoeders aan zet over opvoeding in twee culturen.
- Taalles: Project Actieve Vrouwen
- Economische zelfstandigheid: Project Durven en Doen
- Vrouw en ondernemerschap: Voor jezelf? Training.
- Sport voor vrouwen
- Gratis maaltijden koken voor ouderen en hulpbehoevenden.
- Gezonde Voeding: Voel Je Goed training.
- Ontbijtochtend en inloop.
- Een Eigen Plan maken
- Voedselpakketten: Project Dapperhart.

Voor wie: Voor vrouwen.

Stichting Malak

Missie: Vooroordelen over iedereen die als anders gezien wordt of die een beperking heeft of een kwetsbare positie in de samenleving heeft, wegnemen en bestaande taboes daarover doorbreken. Via activiteiten de deelnemers aanzetten tot maatschappelijke participatie, emancipatie en zelfredzaamheid.

Wat: Wisselende activiteiten. Thema's zijn: participatie en activering, vrouwenempowerment, zelfbeschikking, huiselijk geweld, opvoeding, gezonde voeding en leefstijl, omgaan met geld, mantelzorgondersteuning, omgaan met kinderen met een beperking, tijds- en gezinsmanagement, passend onderwijs en inclusie voor kinderen met een beperking, ouderen met een migratieachtergrond.

De stichting heeft specifiek een bijzondere affiniteit met gezinnen met een kind met het syndroom van Down.

Voor wie: Maatschappelijke groepen, zoals vrouwen, ouderen en jongeren.

5.12.2 Vrijwilligerswerkorganisaties

Vrijwilligerscentrale Amsterdam

Missie: Wij versterken de vrijwillige energie zodat iedereen zich optimaal kan inzetten voor de Amsterdamse samenleving. Dat doen wij door de meerwaarde van vrijwilligerswerk zichtbaar te maken en toekomstige vrijwilligers, actieve vrijwilligers en hun organisaties de weg te wijzen en te verbinden. Wij bemiddelen vrijwilligers persoonlijk op maat en online via een vacaturebank met een breed aanbod, adviseren en trainen we maatschappelijke organisaties en initiatieven over werken met vrijwilligers, doen we publiekscampagnes om vrijwilligers te werven en te waarderen en behartigen we de belangen van dit veld.

Wat:

- Organisatieadvies, trainingen en workshops, informatie;
- Vacaturebank Amsterdam;
- Werving & persoonlijke bemiddeling op maat;
- Oriëntatiebijeenkomsten
- VCA-media, campagnes;
- Belangenbehartiging;

- Projectontwikkeling & -uitvoer;
- Netwerkvorming & coördinatie.

Voor wie: Organisaties, vrijwilligers en verwijzers.

Venzo

Missie: Venzo streeft naar een wereld waarin iedereen teruggeeft aan de samenleving. Wij maken maatschappelijke inzet makkelijk.

Wat: Verbindingsplatform voor maatschappelijk inzet.

- Werving, selectie & bemiddeling: we bemiddelen tussen vrijwilligers en maatschappelijke organisaties.
- Informatie, advies en ondersteuning: we ondersteunen maatschappelijke organisaties en bewonersinitiatieven bij het tot stand laten komen en uitvoeren van hun activiteiten.
- Vacaturebank: op onze vacaturebank kunnen vrijwilligers een passend aanbod vinden.
- Burgeracademie voor deskundigheidsbevordering: binnen de burgeracademie komen kennis en kunde rondom maatschappelijke inzet samen en kan een ieder zijn vaardigheden vergroten.
- Belangenbehartiging: we komen op voor de partijen in het maatschappelijk veld.
- Projectontwikkeling & -uitvoer: we voeren diverse projecten uit op het gebied van maatschappelijke inzet, zoals met de inzet van gepensioneerde professionals.
- Netwerkvorming & coördinatie: we staan midden in het maatschappelijk veld en kennen de partijen die er actief zijn. Wij zetten ons in om deze partijen samen te brengen.

Voor wie: Organisaties, vrijwilligers, verwijzers en bedrijfsleven.

5.12.3 Formele organisatie

Blijf groep

Missie: Wij zijn er voor alle vormen van huiselijk geweld en kindermishandeling. Met betrokkenen werken we daarom aan het inschatten en in kaart brengen van de aard en ernst van het geweld, opheffen van acute onveiligheid en aan oplossingen voor een toekomst zonder geweld. Wij staan voor een duurzame aanpak van geweld en het scheppen van de juiste omstandigheden voor veiligheid en herstel.

Wat:

- Hulp bij crisis: tijdelijk huisverbod of opvang (crisisopvang, noodbed)
- Ambulant aanbod:
 - o Lotgenotengroep 'Je bent niet de enige'; training voor mensen (mannen en vrouwen) die slachtoffer zijn van partnergeweld.
 - o Weerbaarheidstrainingen; trainingen voor vrouwen, mannen en senioren
 - o Ambulant traject; gesprekken gericht op het stoppen van het huiselijk geweld en het op gang brengen van de gewenste hulp voor alle betrokkenen.
 - o Oranje Huis thuis; hulpverlener komt bij je thuis.
 - o AWARE-alarmsysteem; wanneer je wordt lastiggevallen, gestalkt of bedreigd door je ex-partner of iemand uit je huiselijk kring.
 - o Tijdelijk huisverbod voor plegers;
 - o Hulp bij ouderenmishandeling; advies, informatie, consultatie en doorverwijzingen.
 - o *Voor professionals, inclusief zelforganisaties:* consulten/advies, deskundigheidsbevordering (voorlichting en workshops/training) en inzet van ex-cliënten om hun ervaringsverhaal te delen bij voorlichtingsactiviteiten rondom HGKM.

- Opvang, begeleiding en nazorg
- Hulp aan kinderen
 - o 'En nu ik...!' Voor kinderen van 7 t/m 11 die te maken hebben gehad met heftige ruzies thuis. Met een parallelle groep voor ouders/verzorgers.
 - o 'Kan iemand mij horen?' Voor tieners van 12 t/m 15 jaar. Met een parallelle groep voor ouders/verzorgers.
 - o Tijd voor Toontje. Voor jonge kinderen die met hun moeder in de opvang wonen.
- Eergerelateerd geweld: advies en hulp bij problemen rond de familie-eer.
 - o Zorgen voor opvang;
 - o Samen met jou bekijken hoe je de problemen kunt oplossen
 - o Bemiddelen tussen jou en je familie
 - o *Voor professionals*: advies, cursussen en trainingen.

Voor wie: Voor iedereen.