

Signaleren achter de voordeur

*Handreiking
huiselijk geweld voor
woningcorporaties*

Colofon

*This project is supported by the
Rights, Equality and Citizenship (REC)
Programme of the European Union.*



Signaleren achter de voordeur, Handreiking Huiselijk Geweld voor Woningcorporaties.

Copyright © november 2018
Kadera Aanpak Huiselijk Geweld

Auteur: Yvonne Matser - van 't Oever
Fotografie: Daniëlle de Grave
(alle op de foto's geportretteerde personen zijn acteurs)
Vormgeving: Buro Naomi

Deze handreiking is onderdeel van het project Safe at Home, een tweejarig project, gefinancierd door de Europese Unie. Het project loopt van 1 januari 2017 tot 1 januari 2019.

Deze handreiking is tot stand gekomen in samenwerking met:

De klankbordgroep:

- Aedes vereniging van Woningcorporaties
- Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties (AFWC)
- Bestuurder Woningstichting Nieuwkoop en de Woningstichting¹
- Federatie Opvang
- Landelijk Netwerk Veilig Thuis
- Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS)¹
- Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG)

De participerende woningcorporaties:

- Beter wonen Vechtdal
- De Gemeenschap Nijmegen
- De Veste
- Delta Wonen
- Domijn Enschede
- Elkien
- Lefier
- Openbaar Belang
- SWZ Zwolle
- Welbions
- Woonopmaat
- Woonpunt Maastricht
- Woonstichting het Grootslag
- Woningstichting Nijkerk
- WST Nieuwkoop

Safe at Home projectpartners:

- European Federation of National Organizations Working with the Homeless, FEANTSA, (BE/EU)
- Peabody London (UK)
- Standing Together Against Domestic Violence, STADV (UK)

¹ Ondersteunend projectpartner

Voorwoord

Elf jaar werk ik al in de aanpak van huiselijk geweld en steeds komt daarin één belangrijk thema terug. Dat slachtoffers, en soms ook plegers, aangeven dat ze hadden gewild dat iemand eerder had gezien wat er aan de hand was. Dat iemand ernaar had durven vragen en hen had geholpen om het geweld eerder te stoppen.

Drie jaar geleden kwam ik in contact met Gudrun Burnet van Peabody, een woningcorporatie uit Londen. Zij vertelde heel bevlogen over hoe zij haar corporatie had geïnspireerd om iets te doen met de, soms schrijnende, situaties die medewerkers achter de voordeur zagen. Vanaf dat moment kon ik niet meer langs voordeuren fietsen zonder te denken dat corporaties een belangrijke sleutel kunnen vormen bij het eerder en beter in beeld brengen van huiselijk geweld en kindermishandeling. Het idee voor het Safe at Home project was geboren.

“Wat vakmensen delen tijdens de training, laat zien dat dit project heel hard nodig is.”

Sharon Biervliet - Trainer Safe at Home



“Mensen moeten fijn kunnen wonen. Helaas is dat niet overal vanzelfsprekend. Huiselijk geweld, kindermishandeling; jaarlijks zijn er in Nederland 200.000 volwassenen en 120.000 kinderen slachtoffer van. Medewerkers van woningcorporaties zijn, net als bijvoorbeeld artsen, maatschappelijk werkers en leraren, professionals die kunnen zien dat er iets aan de hand is. Ze komen immers vaak bij mensen over de vloer. Het is heel belangrijk dat ze iets kunnen met die signalen. Deze handreiking geeft daar handen aan voeten aan. Ik vind het mooi om te zien dat hier zoveel woningcorporaties aan hebben meegewerkt. Een belangrijke stap die helaas noodzakelijk is, maar wel heel belangrijk dat we dit doen.”

*Marnix Norder,
Voorzitter Aedes vereniging van
woningcorporaties*

Tijdens het project heb ik veel geleerd over de sector. Trainer Sharon Biervliet, die heel open in gesprek is gegaan met de medewerkers, deelde met mij welke ervaringen met zorgwekkende signalen er tijdens de Safe at Home training loskwamen. Van de brancheorganisatie (Aedes) en de bestuurders hoorde ik hoe zij graag hun verantwoordelijkheid willen nemen, maar ook worstelen met wat allemaal kan en mag. Daardoor ben ik alleen maar meer geïnspireerd geraakt om corporaties, op een zorgvuldige manier, te betrekken in de aanpak van huiselijk geweld. Niet alleen de corporaties die al betrokken zijn bij het project, maar alle corporaties van Nederland. Daarom heb ik alle kennis die er tot nu toe ligt, verwerkt in deze handreiking. En dat heb ik niet alleen hoeven doen. Zoals in het colofon te lezen is, hebben veel organisaties bijgedragen aan de handreiking die nu voor u ligt. Ik hoop dat deze handreiking u inspireert om voor slachtoffers het verschil te maken.

Yvonne Matser - van 't Oever - Projectleider Safe at Home

Inhoud

Inleiding	5
Aanleiding	6
De rol van woningcorporaties	7
Draagvlak	8
Kennis	9
De Woningwet (2015) & aanvullend volkshuisvestingsbeleid	9
Privacy en het delen van signalen	10
De Wet Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling	11
Stappenplan voor woningcorporaties	12
Functies	12
Volgorde van de stappen	12
Specifieke vormen van huiselijk geweld of kindermishandeling	13
<i>Stap 1: Signaleren</i>	14
<i>Stap 2: Intern overleg</i>	15
<i>Stap 3: Gesprek met de huurder</i>	16
<i>Stap 4: Delen van zorgen</i>	17
Stappenplan in beeld	19
Signalenkaart voor woningcorporaties	20
<i>Checklist: Is een corporatie er klaar voor?</i>	21

Bijlagen

Literatuurlijst	23
Achtergrondinformatie over huiselijk geweld	24
Woningcorporaties, wetgeving en signaleren van huiselijk geweld	25
De rol en werkwijze van Veilig Thuis	27
Het Safe at Home project	30
Safe at Home projectpartners	31

Inleiding

Deze handreiking beschrijft de manier waarop woningcorporaties kunnen bijdragen aan het stoppen van huiselijk geweld en kindermishandeling. Corporatiemedewerkers komen achter de voordeur, ook bij huurders die verder geen andere personen of organisaties binnenlaten, bijvoorbeeld voor onderhoudswerkzaamheden of reparaties. Daarmee hebben corporatiemedewerkers een unieke positie om verborgen geweld te signaleren. Wanneer corporaties zich bewust zijn van de impact van huiselijk geweld en kindermishandeling en de rol die zij kunnen spelen in het signaleren daarvan, kunnen zij een onmisbare bijdrage leveren aan het bestrijden van huiselijk geweld en kindermishandeling.²

Huiselijk geweld en kindermishandeling zijn de meest voorkomende vormen van geweld in de Nederlandse samenleving. Huiselijk geweld komt voor in alle lagen van de bevolking, binnen alle culturen, opleidingsniveaus en leeftijden. In Nederland zijn elk jaar naar schatting 119.000 kinderen slachtoffer van kindermishandeling, 200.000 ouderen slachtoffer van een vorm van ouderenmishandeling en 200.000 volwassenen slachtoffer van herhaald en ernstig huiselijk geweld.³

Omdat slachtoffers vaak geen hulp kunnen of durven vragen, kan huiselijk geweld jarenlang verborgen blijven, waarbij de gevolgen van dit geweld steeds ernstiger worden. Daarom is het belangrijk dat signalen zo vroeg mogelijk worden herkend, zodat situaties van huiselijk geweld en kindermishandeling eerder en beter in beeld komen.

Wanneer corporaties zorgvuldig en doortastend reageren op (vermoedens van) huiselijk geweld, wordt er een verbinding gelegd tussen deze sector en hulpverlenende organisaties. Zo worden krachten gebundeld en zorgen we er samen voor dat huiselijk geweld en kindermishandeling worden gestopt.

Deze handreiking gaat allereerst in op de rol van corporaties en op wat er nodig is om actief te kunnen bijdragen aan de aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling. Vervolgens zijn aanbevelingen voor de sector verwerkt in een stappenplan, dat concrete handvatten biedt voor de praktijk.

Om de leesbaarheid te vergroten is in de bijlagen aanvullende informatie opgenomen over huiselijk geweld en kindermishandeling, de rol van woningcorporaties en over de wetgeving rond dit thema, de rol en werkwijze van Veilig Thuis en het Safe at Home project.

Definitie huiselijk geweld:

Huiselijk geweld is geweld dat door iemand uit de huiselijke- of familiekring van het slachtoffer wordt gepleegd. Hieronder vallen lichamelijke en seksuele geweldpleging, belaging en bedreiging (al dan niet door middel van, of gepaard gaand met, beschadiging van goederen in en om het huis).



2. Deze handreiking richt zich op het signaleren van huiselijk geweld en kindermishandeling.

Waargenomen signalen kunnen echter ook wijzen op andere problemen. Ook daarbij kan het volgen van het stappenplan uit deze handreiking ondersteuning bieden.

3. Zie bijlage 2: Achtergrondinformatie over huiselijk geweld.

Aanleiding

Kadera is in 2017 gestart met het Safe at Home project. Een internationaal, tweejarig project, gefinancierd door de Europese Unie, dat woningcorporaties actief betreft bij de aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling.

Een belangrijk onderdeel van het project is het trainen van corporatiemedewerkers in het signaleren van en doorverwijzen bij huiselijk geweld en kindermishandeling. Het project richt zich niet alleen op de scholing van medewerkers. Om te zorgen voor een blijvende verandering richt het project zich ook op het ondersteunen van corporaties bij het invoeren van beleid rond het signaleren van huiselijk geweld en kindermishandeling.

Oorspronkelijk was het de bedoeling dat de vijftien participerende corporaties, met ondersteuning van Kadera, zelf beleid zouden ontwikkelen en invoeren om het signaleren van huiselijk geweld intern op de kaart te zetten. In de kennismakingsgesprekken en in de startenquête kwam echter naar voren dat de betrokken corporaties veelal dezelfde vragen hadden:

- Huiselijk geweld en kindermishandeling komen veel voor, maar we komen het niet vaak tegen bij onze huurders. Hoe kan dat?
- Mogen we eigenlijk wel een rol spelen op dit gebied? Wat staat hierover in de wetgeving?
- Naar welke partijen kunnen we het beste doorverwijzen?
- Welke informatie mogen we wel en niet delen?

“Deze handreiking is onderdeel van het Safe at Home project”

Daarnaast werd duidelijk dat er veel behoefte was aan contact met andere corporaties om ervaringen en ideeën over dit onderwerp uit te wisselen en zo van elkaar te leren.

In reactie hierop is besloten om, in plaats van individuele beleidsgesprekken met de participerende corporaties, een landelijke denktank op te richten. De denktank bestaat uit afgevaardigden van de vijftien participerende corporaties. Ook vertegenwoordigers van het Ministerie van VWS, Aedes, de Woonstichting, de VNG, de Federatie Opvang, de AFWC en het Landelijk Netwerk Veilig Thuis zijn aangesloten. Zij hebben allen bijgedragen aan de ontwikkeling van deze handreiking.

Door middel van deze handreiking hopen we de sector te inspireren om een actieve rol te spelen in het signaleren van huiselijk geweld en kindermishandeling.



4. Zie bijlage 4: Het Safe at Home project.

De rol van woningcorporaties

Woningcorporaties hebben in Nederland ongeveer 2,4 miljoen huurwoningen. Samen zorgen ze ervoor dat mensen met bescheiden inkomens en doelgroepen die hulp nodig hebben bij het vinden van een geschikt huis betaalbaar kunnen wonen. Bovendien staan ze voor goed onderhouden woningen in een fijne leefomgeving.

Corporatiemedewerkers zien wat er in wijken en buurten speelt en komen ook achter de voordeur. Daarbij komen zij regelmatig in situaties terecht waarover ze zich zorgen maken.

Vakman: "Ik kwam de woning binnen en rook een ammoniaklucht, gemengd met vuilnislucht. Het hele huis was volgepakt met spullen zoals kleding, papier, kranten enzovoorts. Daartussen zag ik drie vermagerde katten lopen. Daar kan toch geen mens leven?"

Slachtoffer: "Het was net helemaal uit de hand gelopen toen de monteur aanbelde. Mijn kinderen huilten op de achtergrond toen ik de deur op een kiertje open deed en ik hoorde mezelf vragen of hij op een ander moment terug kon komen. Maar eigenlijk wilde ik het wel uitschreeuwen: het gaat niet goed hier, help ons!"



Omdat medewerkers van woningcorporaties voorbij de drempel komen, zien zij regelmatig signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling die anders voor de buitenwereld verborgen zouden zijn gebleven. Daarom kunnen zij een belangrijke eerste schakel zijn in het zorgen voor veiligheid achter de voordeur.

Door middel van deze handreiking, waarin in het volgende hoofdstuk in een praktisch stappenplan beschreven is hoe medewerkers kunnen omgaan met signalen, hopen wij corporaties te motiveren om een actieve rol te spelen in het signaleren van huiselijk geweld en kindermishandeling.

Voorafgaand aan het stappenplan wordt eerst stilgestaan bij de context van woningcorporaties, door in te gaan op draagvlak, kennis en wetgeving.

Draagvlak

Om als corporatie invulling te kunnen geven aan een actieve rol in de aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling, is op bestuurlijk- en uitvoering-niveau draagvlak nodig. Dit begint met bewustwording: het besef dat corporatiemedewerkers een belangrijke schakel kunnen zijn in het doorbreken van een geweldssituatie. Door middel van training kunnen medewerkers beter omgaan met de zorgelijke situaties die zij toch al in hun werk tegenkomen. Wanneer een corporatie het standpunt inneemt dat deze zorgen gedeeld moeten worden, draagt dit niet alleen bij aan het eerder en beter in beeld krijgen van situaties van huiselijk geweld en kindermishandeling. Het draagt er ook aan bij dat medewerkers hun zorgen kunnen uiten en weten dat zij in die situatie hebben gedaan wat ze konden doen. Bovendien is er binnen de corporatie meer zicht op wat medewerkers tegenkomen en wat zij eventueel nodig hebben om hiermee om te gaan. Op die manier kan het oppakken van deze rol ook bijdragen aan goed werkgeverschap.

Wanneer corporaties medewerkers toerusten met de kennis om huiselijk geweld en kindermishandeling vroeg te signaleren, kan een deel van de problemen waar zij nu regelmatig mee te maken krijgen voorkomen worden. Door het vroegsignaleren van problemen bij huurders, kunnen bijvoorbeeld ook schade aan het huis, overlast in de omgeving of huurachterstanden voorkomen worden,

Vakman: "Ik kwam een kinderkamer in gelopen waar ik een kind aantrof dat zichzelf bespuugd had. En ik zag dat de opgedroogde korsten van de keren daarvoor nog om zijn mond zaten en aan de muur, op grond en op het matrasje. Ik had toen zelf een kind in die leeftijd en ik kan je zeggen, als je zoiets ziet blijft je dat altijd bij."

Een corporatie kan draagvlak creëren op de werkvloer door medewerkers goed te informeren en actief te laten deelnemen aan het uitwerken van het interne beleid. Hierbij is het belangrijk om weerstanden te begrijpen: huiselijk geweld en kindermishandeling zijn gevoelige thema's die medewerkers niet alleen professioneel maar ook persoonlijk kunnen raken. Door medewerkers actief te betrekken, tijdens de implementatiefase maar ook daarna, sluit de corporatie aan op wat zij nodig hebben om een invulling te geven aan hun nieuwe rol.

Kennis

Uit onderzoek vanuit het Safe at Home project blijkt dat corporatiemedewerkers in de praktijk nauwelijks huiselijk geweld herkennen. Maar dit komt niet overeen met de prevalentie van huiselijk geweld en kindermishandeling in de Nederlandse samenleving. Dit kan voor een deel verklaard worden doordat corporaties huiselijk geweld en kindermishandeling niet op het netvlies hebben staan. Zij zijn in eerste instantie gericht op het signaleren van overlast, vandalisme of huurachterstand. Daarnaast bestaat er een tekort aan kennis in de sector over (de signalen van) huiselijk geweld en kindermishandeling. Bovendien ontbreekt het medewerkers aan vaardigheden om adequaat te kunnen handelen. Wanneer medewerkers voldoende deskundig zijn op het gebied van huiselijk geweld, zullen zorgwekkende signalen eerder worden gezien en opgepakt. Huiselijk geweld zal dan vaker worden herkend als achterliggende oorzaak van veel voorkomende problemen bij huurders.

Receptioniste: “Ik was bij de balie in gesprek met een vrouw over een andere woning en schrok ontzettend toen de man die met haar was meegekomen ineens het gesprek overnam en agressief aandrong op een grotere woning. Met de kennis van nu zou ik mijn zorgen veel serieuzer hebben genomen en samen met onze sociaal consulent advies hebben gevraagd aan Veilig Thuis.”

Het is daarom nodig om voldoende en terugkerende scholing aan te bieden aan medewerkers, rekening houdend met de verschillende functies en rollen binnen de corporatie. Hierbij kan gedacht worden aan informatie op het intranet, e-learning modules, presentaties en trainingen.

Sociaal consulent: “Omdat onze vakmensen al twee keer een dichte deur troffen en ik van burens klachten had gehad over geluidsoverlast, heb ik zelf besloten om poolshoogte te gaan nemen. Ik was blij dat de deur openging, maar zag direct: hier is iets nodig. De huurder was zo verward dat een normaal gesprek voeren onmogelijk was, het was donker en koud in huis en er lagen stapels met ongeopende post in de woonkamer.”

De Woningwet (2015) & aanvullend volkshuisvestingsbeleid

De in de Woningwet vastgelegde kerntaak van corporaties is het bouwen, verhuren en beheren van betaalbare woningen. Ook hebben zij de taak om te investeren in de leefbaarheid van buurten en wijken. Corporaties hebben geen expliciete taak op het gebied van het signaleren van huiselijk geweld en kindermishandeling, behalve wanneer de lokale overheid deze taken heeft opgenomen in een aanvullend volkshuisvestingsbeleid of in prestatieafspraken met corporaties. Vanuit de wetgeving kan het signaleren van problemen zoals huiselijk geweld en kindermishandeling worden gezien als een taak op het gebied van leefbaarheid.



5. Zie bijlage 3: Woningcorporaties, wetgeving en signaleren van huiselijk geweld.

Privacy en het delen van signalen

Bij het delen van vermoedens van huiselijk geweld moet altijd worden stilgestaan bij de privacy van de persoon of personen om wie het gaat. Dit is belangrijk omdat het om gevoelige informatie gaat. Er is een verschil tussen het bespreken van de signalen met degene binnen de eigen corporatie die hierin kan ondersteunen, het advies vragen aan of het melden bij Veilig Thuis, versus het registreren in het systeem.

Iedere Nederlander of instantie kan, bij vermoedens van huiselijk geweld of kindermishandeling, contact opnemen met Veilig Thuis, om advies te vragen of om een melding te doen. Voor medewerkers van woningcorporaties geldt dat ook: zij mogen altijd contact opnemen met Veilig Thuis. Voordat een medewerker van een corporatie contact legt met Veilig Thuis kan hij of zij eerst overleggen met degene binnen de corporatie die hierin kan ondersteunen. Bij het vragen van advies bij Veilig Thuis worden geen persoonsgegevens gedeeld van de personen over wie de zorgen gaan, deze worden alleen gedeeld bij een melding.

Wanneer een woningcorporatie (medewerker) informatie over een huurder wil vastleggen in eigen systemen en/of dat vervolgens wil delen met andere partijen ('verwerken'), dan moet dat vooraf worden getoetst aan de privacywetgeving (de Algemene Verordening Gegevensbescherming). De AVG schrijft onder meer voor dat er een wettelijke grondslag nodig is om persoonsgegevens te mogen verwerken, dat altijd vooraf moet worden afgewogen of het belang in verhouding staat tot de inbreuk op de privacy, en dat er nooit meer dan noodzakelijk wordt vastlegt of gedeeld. Er is geen wettelijke basis voor woningcorporaties om signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling vast te leggen. In principe zal dat ook niet nodig zijn.

Wanneer er sprake is van woonoverlast of van agressie jegens medewerkers, dan kan registratie van de situatie wel van belang zijn voor de woningcorporatie. Volg in dat geval de reguliere protocollen van de corporatie. Registreer zo feitelijk mogelijk wat noodzakelijk is in het kader van het bestrijden van de overlast of om de veiligheid van medewerkers te waarborgen. Mogelijke grondslagen waar de woningcorporatie zich op kan beroepen zijn toestemming van de betrokkenen (artikel 6.1.a van de AVG), een gerechtvaardigd belang (artikel 6.1.f) of een algemeen belang (artikel 6.1.e). Op de website van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) staat uitgelegd wat verwerken van persoonsgegevens precies inhoudt en aan welke voorwaarden daarbij moet worden voldaan.

Slachtoffer (11): "Ik wist wel dat het niet goed ging in huis, maar toch durfde ik tegen niemand te vertellen hoe mijn ouders met elkaar omgingen en hoe het er bij ons thuis uitzag. Ik ben blij dat er uiteindelijk hulp is gekomen, want anders was mijn situatie nog steeds zo moeilijk geweest."



Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling

Hoe medewerkers moeten handelen wanneer zij signalen zien die kunnen wijzen op huiselijk geweld of kindermishandeling, kan worden vastgelegd in een stappenplan. De Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling is een voorbeeld van zo'n stappenplan. Corporaties vallen niet onder de wettelijke verplichting om met een meldcode te werken, maar zij kunnen wel gebruik maken van de meldcode.

Deze stappen bieden handvatten om zorgvuldig en doortastend te reageren op (vermoedens van) huiselijk geweld en kindermishandeling. Daarnaast sluit de sector door het grotendeels overnemen van deze stappen, goed aan op de werkwijze van de hulpverlenende organisaties waarmee corporaties samenwerken.

In deze handreiking zijn aanbevelingen voor de sector verwerkt in een stappenplan, gebaseerd op de stappen van de meldcode.⁶ Het stappenplan geeft concrete handvatten voor interne en externe samenwerking en voor het omgaan met vraagstukken rond privacy en het delen van informatie.

Het is belangrijk om het stappenplan toe te schrijven naar de werkwijze binnen de eigen corporatie en de bestaande samenwerkingsverbanden. Dit vergroot de bruikbaarheid en het effect van het stappenplan.

“In deze handreiking zijn aanbevelingen voor de sector verwerkt in een stappenplan.”

Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling

Op 1 juli 2013 is de Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling in werking getreden. Deze wet verplicht professionals uit de sectoren gezondheidszorg, onderwijs, kinderopvang, maatschappelijke ondersteuning, jeugdhulp en justitie om bij vermoedens van geweld volgens de vijf stappen van de meldcode te handelen. Met ingang van 1 januari 2019 wordt aan de meldcode een afwegingskader toegevoegd dat houvast biedt bij het afwegen van de beslissing om wel of niet te melden.

Voorbeelden die vragen om een eigen invulling van het stappenplan zijn:

- verschillen tussen een kleine corporatie of een corporatie in een dorp (ons kent ons) versus de anonimiteit van een grote organisatie of de stad;
- verschillen in functies en bijbehorende rollen en verantwoordelijkheden;
- personele verschillen, bijvoorbeeld qua ervaring op het gebied van huiselijk geweld of verschillen in de samenwerkingsrelatie (eigen vakmensen of ingehuurde bedrijven);
- de juiste functietitels: er zijn veel verschillen in titels die gebruikt worden voor vergelijkbare functies bij verschillende corporaties
- gebruik in het stappenplan de titels zoals ze gebruikt worden binnen de eigen corporatie;
- al bestaande samenwerkingsrelaties of afspraken met maatschappelijke organisaties.



6. Het basismodel meldcode en aanvullende informatie over de Wet meldcode zijn te vinden op www.meldcode.nl

Stappenplan voor woningcorporaties

Dit stappenplan ondersteunt in het signaleren van huiselijk geweld en kindermishandeling en het zorgvuldig en doortastend reageren op (vermoedens van) geweld. Het biedt een leidraad voor het omgaan met signalen van huiselijk geweld en/of kindermishandeling en ondersteunt de besluitvorming, ook wanneer er alleen sprake is van een vermoeden.⁷

Functies

Er zijn veel verschillen in titels die gebruikt worden voor vergelijkbare functies bij verschillende corporaties. In dit stappenplan wordt gesproken over medewerkers en sociaal consulenten. Met de term medewerkers worden alle medewerkers binnen de corporatie bedoeld. Niet alleen medewerkers van de buitendienst zien signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling. Iedere medewerker die direct of indirect contact heeft met huurders - of dat nu iemand van de afdeling incasso of een huismeester is - kan signaleren. Sociaal consulenten zijn medewerkers binnen de corporatie met een bijzondere sociale taak. Vaak zijn dit woon-, wijk-, of leefbaarheidsconsulenten. Zij zijn intern het aanspreekpunt wanneer er zorgen zijn over huurders. Binnen de corporatie kan ook een interne (aandachts-)functionaris huiselijk geweld en kindermishandeling worden aangewezen, die zich speciaal op dit thema richt. In dit document wordt voor deze functies de term sociaal consulent gebruikt.

Volgorde van de stappen

De stappen die hierna worden beschreven staan in een bepaalde volgorde, maar deze volgorde is niet dwingend. Niet één situatie is hetzelfde. Soms kan een medewerker direct benoemen wat hij of zij ziet, hoort of ruikt. Er zijn ook situaties waarin een medewerker zich pas later realiseert dat er zorgelijke signalen waren, situaties waarin er geen gelegenheid is om in gesprek te gaan of situaties waarin een medewerker eerst met een sociaal consulent in gesprek wil gaan. Het stappenplan ondersteunt het proces en geeft er richting aan, maar biedt ook ruimte voor maatwerk. Er kan altijd intern om advies worden gevaagd bij een sociaal consulent. Daarnaast is het bij elke stap mogelijk om advies te vragen aan Veilig Thuis, dit kan anoniem via www.vooreenveiligthuis.nl of door te bellen naar 0800-2000.

“Niet alleen medewerkers van de buitendienst zien signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling.”



7. Deze handreiking is gericht op het signaleren van huiselijk geweld en kindermishandeling.

Signaleren is echter veel breder en waargenomen signalen kunnen ook wijzen op andere problemen.

Ook in die situaties kan het volgen van het stappenplan uit deze handreiking ondersteuning bieden.

8. Informatie over de werkwijze van Veilig Thuis is opgenomen in de bijlage.

Specifieke vormen van huiselijk geweld of kindermishandeling

Naast (ex-)partnergeweld en kindermishandeling zijn ouder- en ouderenmishandeling vormen van geweld die door corporatiemedewerkers kunnen worden gesignaleerd en via dit stappenplan kunnen worden opgepakt. Bij specifieke vormen van geweld, zoals seksueel en eengerelateerd geweld, kan een andere aanpak nodig zijn.

- Bij seksueel geweld dat recent heeft plaatsgevonden (een week of korter geleden) is het belangrijk om direct contact te leggen met het Centrum Seksueel Geweld, zodat sporen veiliggesteld kunnen worden en er zo snel mogelijk aandacht is voor SOA- en zwangerschapspreventie. www.centrumseksueel-geweld.nl / 0800-0188
- Bij eengerelateerd geweld kan een gesprek over de vermoedens in sommige gevallen extra risico's met zich meebrengen, omdat het risico op geweld toe kan nemen wanneer meer mensen weten wat er speelt. Veilig Thuis kan in deze situaties advies geven over de vervolgstappen, al dan niet nadat zij overlegd hebben met het Landelijk Expertise Centrum Eengerelateerd Geweld. www.vooreenveiligthuis.nl / 0800-2000.



Stap 1:

Signaleren

De eerste stap houdt in dat medewerkers signalen zien en deze objectief kunnen beschrijven. Signalen van huiselijk geweld kunnen heel divers zijn en worden gemakkelijk over het hoofd gezien. Om signalen te kunnen zien moeten medewerkers voldoende kennis over huiselijk geweld hebben, beseffen hoe vaak huiselijk geweld voorkomt en zich realiseren hoe belangrijk de rol is die zij hierin kunnen spelen.

Door antwoord te geven op de vragen: 'Wat zie, hoor en ruik ik?' wordt voorkomen dat een medewerker zelf al een invulling geeft aan het signaal (dus niet: 'De woning is vies', maar: 'Ik zie dat er meerdere hondendrollen op de deurmat bij de achterdeur liggen'). Er is vrijwel nooit sprake van één enkel signaal. Meestal worden meerdere signalen tegelijkertijd gezien. Bij stap één gebruikt de medewerker zijn/haar zintuigen om de afzonderlijke signalen objectief waar te nemen.

Sociaal consulent: "Ik zag dat de badkamer vol stond met spullen. Zo vol dat je er niet eens naar binnen kon lopen. En dat de wasbak in de keuken en het aanrecht vol stonden met stinkende oude afwas. Ik kon alleen maar denken: 'waar wassen zij zich en hoe doen zij hun behoeften?'"

Direct benoemen?

Wanneer signalen direct benoemd worden, is het vaak makkelijker er later op terug te komen bij de huurder. Soms kan een medewerker, wanneer hij of zij nog in of bij de woning is, benoemen wat hij of zij ziet, hoort of ruikt. Voorbeelden zijn: "Ik zie dat de container nog aan de weg staat", "Ik hoorde geschreeuw toen ik bij u op de stoep stond" of "Het is koud hierbinnen". Het is erg belangrijk dat de medewerker alleen benoemt wat hij ziet, hoort of ruikt en signalen niet (onbewust) invult. Wanneer wel een invulling aan de signalen wordt gegeven, kunnen huurders zich aangevallen voelen.

Wanneer derden zorgen delen, bijvoorbeeld burens die huiselijk geweld vermoeden, is voorzichtigheid geboden. De corporatie heeft de signalen dan niet zelf waargenomen. Zorgvuldig handelen betekent in dit geval zorgen dat de verantwoordelijkheid daar blijft liggen waar deze hoort:

- Adviseer de melder om zorgen zelf te delen met Veilig Thuis;
- Adviseer de melder om in acute situaties direct 112 te bellen;
- Wanneer medewerkers ook signalen hebben gezien op dit adres wordt het stappenplan gebruikt om te onderzoeken of de corporatie zelf actie kan ondernemen;
- Bij meldingen van verschillende derden over hetzelfde adres kan de corporatie advies vragen aan Veilig Thuis hoe hier mee om te gaan.



9. Afhankelijk van de situatie kan ook worden geadviseerd om zorgen te delen met het sociale wijkteam, te bespreken met de wijkagent of te melden bij Meld Misdaad Anoniem 0800-7000.

Stap 2:

Intern overleg

Om medewerkers te ondersteunen, kan gebruik worden gemaakt van een signalenkaart. Onderdeel van dit stappenplan is een signalenkaart die speciaal voor medewerkers van woningcorporaties ontwikkeld is. Ook kan de meer uitgebreide, interactieve webapplicatie www.signalenkaart.nl gebruikt worden. Bij het gebruik van een signalenkaart is voorzichtigheid geboden. Ook wanneer signalen overeen komen met signalen op de kaart, hoeft het niet altijd om huiselijk geweld te gaan. Er kan ook sprake zijn van andere problematiek. Daarnaast is een signalenkaart nooit volledig, het is onmogelijk om alle signalen in kaart te brengen. Medewerkers zullen dus ook op hun eigen waarnemingen en intuïtie moeten vertrouwen!

In een acute of levensbedreigende situatie, of in een situatie waarin een medewerker getuige is van huiselijk geweld, belt hij of zij direct 112.



De tweede stap is intern overleg over de signalen. Om signalen goed te kunnen duiden, vindt overleg met een sociaal consulent plaats.

Wanneer een medewerker zorgwekkende signalen heeft waargenomen, neemt hij of zij zo snel mogelijk contact op met een (daarvoor aangewezen) sociaal consulent binnen de corporatie. De sociaal consulent ondersteunt de medewerker in het objectief beschrijven van de signalen, door het stellen van verhelderende vragen: "Wat heb je precies gezien, gehoord of geroken?" Ter ondersteuning kan, als onderdeel van deze stap, advies worden gevraagd aan Veilig Thuis.

De medewerker en sociaal consulent maken samen afspraken over de vervolgstappen en wie hiervoor verantwoordelijk is. Afhankelijk van de situatie kan de volgende stap bestaan uit:

- een bezoek aan de woning, bijvoorbeeld in een situatie waarin al onderhoudswerkzaamheden gepland staan;
- een gesprek met de huurder [stap 3];
- of een (zorg)melding [stap 4].

Vakman: "Ik zag beneden bij de flat hoe een volwassen zoon zijn moeder een stomp in haar gezicht gaf. Zomaar, alsof het de normaalste zaak van de wereld was. Zodra ik in mijn bus zat heb ik onze sociaal consulent gebeld en gedeeld wat ik heb gezien. Zoiets laat je toch niet zomaar gebeuren?"

Stap 3:

Gesprek met de huurder

Na het interne overleg en eventueel advies van Veilig Thuis wordt geadviseerd om, als dat mogelijk is, in gesprek te gaan met de huurder. Openheid is belangrijk. Het draagt bij aan het vertrouwen van de huurder en de bereidheid om, indien nodig, hulp te accepteren. Daarnaast is het mogelijk dat de huurder bepaalde signalen kan verklaren en zo de zorgen kan wegnemen. Een gesprek met de huurder levert daarom waardevolle ingangen en inzichten op voor een mogelijk vervolgtraject.

In het gesprek met de huurder worden de volgende stappen aangehouden:

- Uitleggen wat het doel van het gesprek is;
- De signalen benoemen;
- De huurder uitnodigen om hierop te reageren;
- Het gesprek afronden door het samen te vatten;
- Afspraken maken over vervolgstappen.

Soms worden zorgen door het gesprek weggenomen. Dan is de volgende stap van het stappenplan niet nodig. Worden zorgen over de signalen door het gesprek niet weggenomen, dan wordt ook de volgende stap gezet, om de afzonderlijke signalen objectief waar te nemen.

Medewerker incasso: "Het is heel dubbel. Ik ben blij dat we zo snel op gesprek gaan wanneer er een huurachterstand is. Maar het is soms ook schrijnend. Wat me erg raakte was het verhaal van een man op hoge leeftijd, die 42 jaar trouw de huur had betaald. En die er pas in het gesprek met ons achter kwam dat zijn dochter, die hem 'hielp', zijn rekening helemaal had leeggehaald."

Geen gesprek met de huurder

De afweging óf er een gesprek met de huurder plaatsvindt en wie dit gesprek het beste kan voeren, moet zorgvuldig worden gemaakt. Wanneer er aanwijzingen zijn dat de veiligheid van een van de betrokkenen in het geding zou kunnen komen, of in situaties van eengerelateerd geweld, kan het raadzaam zijn niet zelf in gesprek te gaan.

Het is ook mogelijk om hierin af te stemmen of afspraken te maken met hulpverleners die al betrokken zijn in het gezin of het sociale wijkteam. Bij het maken van deze afweging kan, indien nodig, advies worden gevraagd aan Veilig Thuis.



Stap 4:

Delen van zorgen

Omdat corporaties zelf geen hulp verlenen, is de laatste stap het delen van de signalen met de juiste organisatie.¹⁰ Dit wordt gedaan door de sociaal consulent, bij voorkeur in overleg met de huurder. Bij ernstige zorgen kan ook zonder toestemming van de huurder worden gemeld. Er zijn twee routes voor doorverwijzing: de zorgroute (via de sociale wijkteams) en de meldroute (via Veilig Thuis).

Medewerkers van woningcorporaties mogen altijd contact opnemen met Veilig Thuis, om advies te vragen of om een melding te doen. Wanneer een medewerker informatie over een huurder wil delen met andere partijen, zoals een sociaal wijkteam, moet dat vooraf worden getoetst aan de privacywetgeving.¹¹

“Medewerkers van woningcorporaties mogen altijd contact opnemen met Veilig Thuis.”

Sociaal wijkteam/lokale organisatie

In veel gemeentes zijn sociale wijkteams het aanspreekpunt voor zorg en ondersteuning. Het sociaal wijkteam ondersteunt wijkbewoners met vragen en problemen op het gebied van zorg en welzijn, jeugd en gezin en wonen, werk en inkomen. Medewerkers van een wijkteam gaan samen met de wijkbewoner om de tafel om over het probleem te praten en hiervoor een oplossing te bedenken.

Wanneer de lokale zorgstructuur anders is ingericht of wanneer er lokaal andere afspraken zijn over met welke hulpverlenende organisatie een corporatie zorgen kan delen, dan is dat de zorgroute die gevolgd wordt.

Indien nodig kan een sociaal wijkteam of lokale organisatie besluiten om Veilig Thuis alsnog in te schakelen.

Sociaal consulent: “Een vakman belde mij om door te geven wat hij die ochtend had gezien. Het ging om een jong kind en het vermoeden dat er sprake was van seksueel misbruik. Ik heb direct Veilig Thuis gebeld en was blij dat ik hen om advies kon vragen zonder meteen te hoeven zeggen om welk gezin het ging. Uiteindelijk heb ik in overleg met hen de situatie daar gemeld en zij gaan onderzoeken wat er precies speelt.”



10. Beroepskrachten die volgens de meldcode werken, wegen bij stap 4 af hoe groot het risico op huiselijk geweld of kindermishandeling is en wat de aard en ernst van het geweld zijn en besluiten bij stap 5 (soms in overleg met Veilig Thuis) of zij zelf hulp kunnen bieden óf gaan melden bij Veilig Thuis. Omdat corporaties geen hulpverlening bieden, zijn deze stappen in dit stappenplan samengevoegd tot de stap 'delen van zorgen'.

11. Zie voor meer informatie de paragraaf over privacywetgeving in het hoofdstuk 'De rol van de woningcorporatie'.

Veilig thuis

Veilig Thuis is het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling.

Veilig Thuis registreert binnenkomende meldingen en bepaalt door middel van veiligheidsbeoordeling of vervolgstappen nodig zijn. Veilig Thuis zet stappen om de directe veiligheid te herstellen en stelt daartoe veiligheidsvoorwaarden voorop. Veilig Thuis doet ook onderzoek om vermoedens van huiselijk geweld of kindermishandeling te bevestigen of weerleggen. Zo nodig wordt gekeken welke hulp nodig is voor alle betrokkenen en worden zij daarvoor gemotiveerd.

Veilig Thuis kan ook concluderen dat er geen reden is voor actieve betrokkenheid van Veilig Thuis en de melding afsluiten of overdragen naar het sociaal wijkteam of een lokale organisatie.

Zorgen worden gedeeld met een sociaal wijkteam of lokale organisatie wanneer:

- Het niet duidelijk is dat het om huiselijk geweld gaat, maar signalen wel zorgelijk zijn;
- Er lokaal is afgesproken dat zorgen altijd via deze route gedeeld worden;
- Er toestemming van de huurder is om zorgen te delen en/of de grondslag voor het delen van persoonsgegevens tussen de organisaties is vastgelegd in een verwerkingsovereenkomst.

Zorgen worden gemeld bij Veilig Thuis wanneer:

- Het zeker is dat het om huiselijk geweld, acute en/of structurele onveiligheid gaat en de huurder open staat voor hulp;
- Het zeer waarschijnlijk om huiselijk geweld, acute en/of structurele onveiligheid gaat, waarbij een gesprek met de huurder niet mogelijk is en/of de huurder niet open staat voor hulp;
- Het lokale zorgnetwerk onvoldoende in staat is de vraag op te pakken.

Wanneer de sociaal consulent twijfelt over de beste route, kan Veilig Thuis om advies gevraagd worden:

- www.vooreenveiligthuis.nl / 0800-2000

Onderdeel van het delen of melden van de signalen is het maken van afspraken over de manier waarop de betrokken organisatie de voortgang terugkoppelt naar de corporatie. De sociaal consulent draagt ook zorg voor terugkoppeling aan de medewerker die gesignaleerd heeft.

Na het delen van zorgen of het doen van de melding wordt hulpverlening of een actieve betrokkenheid van Veilig Thuis in gang gezet en houdt de rol van de corporatie op, tenzij met het sociale wijkteam of Veilig Thuis afspraken zijn gemaakt waarin de corporatie, binnen de grenzen van haar gebruikelijke taakuitoefening, een rol heeft. De corporatie blijft alert op signalen en doorloopt opnieuw het stappenplan als de zorgen niet afnemen, of wanneer er nieuwe signalen zijn.

Stappenplan in beeld

Bij elke stap is het mogelijk om advies te vragen aan **Veilig Thuis 0800-2000**

Signaleren – Medewerker

Signalen zien en objectief verwoorden:
"Wat zie, hoor en ruik ik?"

In acute of levensbedreigende situaties: **112 bellen**
Wanneer mogelijk: medewerker benoemt direct wat hij/zij hoort, ziet of ruikt.

Medewerker neemt zo snel mogelijk contact op met sociaal consulent

Intern overleg – Medewerker en sociaal consulent

Objectief bespreken van signalen; afspraken maken over vervolgstappen en verantwoordelijkheden.

Gebruik: **signalenkaart** voor woningcorporaties of **signalenkaart.nl**
Recent seksueel geweld: Centrum seksueel geweld: **0800-0188**.
Eer gerelateerd geweld: advies Veilig Thuis **0800-2000**.

Indien mogelijk:

Gesprek huurder – Medewerker en/of sociaal consulent

Signalen benoemen, huurder uitnodigen om te reageren, gesprek afronden door het samen te vatten.

Kan een gesprek met de huurder plaatsvinden?

Wie kan dit gesprek het beste voeren?

Zorgen zijn niet weggenomen

Zorgen zijn weggenomen

Melden of delen van signalen is **NIET** nodig.

Signalen delen – Sociaal consulent

Bij voorkeur in overleg met de huurder delen van de signalen met de juiste organisatie.

Zorgroute

Via sociaal wijkteam bij:

- Onduidelijk achterliggend probleem
- Lokale afspraken over zorgroute
- Toestemming voor gegevensdeling

Meldroute

Via Veilig Thuis bij:

- (Ernstig) geweld/onveiligheid
- Vermoeden huiselijk geweld zonder mogelijkheid gesprek/hulpvraag
- Gebrek aan adequate ondersteuning vanuit lokale zorgnetwerk

Afspraken over terugkoppeling van de voortgang.

Eventueel:

- Afspraak over rol corporatie in vervolgtraject
- Terugkoppeling aan medewerker die signaleerd heeft

De corporatie blijft alert op signalen en doorloopt opnieuw het stappenplan als de zorgen niet afnemen of wanneer er nieuwe signalen zijn.

Signalenkaart voor woningcorporaties

Deze kaart beschrijft signalen die kúnnen wijzen op huiselijk geweld. Omdat het onmogelijk is om alle signalen in één overzicht op te sommen, kan het voorkomen dat een signaal dat wordt gezien niet op deze kaart staat. Dit betekent niet dat dit signaal niet serieus moet worden genomen. Er is bijna nooit sprake van één enkel signaal. Meestal worden meerdere signalen tegelijkertijd herkend.

In en rond de woning:

- vreemd reparatieverzoek (schade komt niet overeen met verhaal)
- vuistafdrukken in muren of deuren
- vernielde voor- of achterdeur, ramen of computer
- beschadigd slot in wc of badkamerdeur
- opvallend beschadigde spullen
- gebrek aan basisbenodigdheden (geen toilet-papier, lege koelkast)
- verwaarloosd huishouden
- (zwaar) vervuilde woning / tuin
- brandschone woning (van een gezin)
- kinderen thuis onder schooltijd
- verwaarloosde huisdieren

De huurder:

- heeft betalingsachterstanden
- heeft geen inzicht in eigen financiën
- belt over de huisvestingsopties vanwege relatieproblemen
- heeft weinig sociale contacten
- komt te laat of vergeet afspraken
- misbruikt drugs en alcohol
- veroorzaakt geluidsoverlast (gevolg van geweld?)
- heeft lichamelijke verwondingen
- draagt bedekkende kleding, bijvoorbeeld een sjaal (wurgplekken)
- is vaak ziek of herstelt slecht
- heeft een onderdanige of angstige houding (slachtoffer)
- heeft een zeer dominante houding (pleger)
- belt voortdurend

Andere oorzaak

Bij het gebruik van deze signalenkaart is voorzichtigheid geboden. Ook wanneer signalen overeen komen met signalen op de kaart hoeft het niet altijd om huiselijk geweld te gaan. Er kan ook sprake zijn van andere problematiek.

Tip!

Benoem, waar mogelijk, direct wat in of om de woning wordt gezien. Dit zorgt voor een ingang waardoor het later makkelijker is om met de huurder in gesprek te gaan.

“Op de website www.signalenkaart.nl staat een uitgebreid overzicht van signalen die kunnen wijzen op huiselijk geweld. Deze site is ook interactief te gebruiken.”

Checklist

Is een corporatie er klaar voor?

Onderstaande punten vatten samen welke stappen een corporatie kan zetten om een actieve rol in te nemen in de aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling. In de volgorde van de punten zit een opbouw, de eerste stappen zijn nodig om de latere stappen te kunnen zetten. De checklist is bedoeld om corporaties te inspireren: hoe meer punten afgevinkt kunnen worden, hoe meer effect de nieuwe werkwijze heeft.

Draagvlak

- Op bestuurlijk niveau is voldoende draagvlak om als corporatie een actieve rol te spelen in het signaleren en passend doorverwijzen van situaties van huiselijk geweld en kindermishandeling.
- Onder medewerkers is voldoende draagvlak om uitvoering te geven aan een actieve rol in het signaleren en passend doorverwijzen van situaties van huiselijk geweld en kindermishandeling.
- Binnen de lokale gemeente is voldoende steun en draagvlak voor de actieve rol van de corporatie in het signaleren en passend doorverwijzen van situaties van huiselijk geweld en kindermishandeling.
- Bij samenwerkingspartners, zoals sociale wijkteams en politie, is voldoende draagvlak voor afstemming.

- Wanneer meerdere corporaties werkzaam zijn in eenzelfde gemeente, wordt samen afgestemd over de doorverwijsroute/sociale kaart.

Stappenplan

- Er is een bij de organisatie passend stappenplan geïmplementeerd dat medewerkers concrete handvatten biedt in het signaleren van en omgaan met signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling.
- In het stappenplan zijn de termen huiselijk geweld en kindermishandeling duidelijk gedefinieerd (bij voorkeur worden de definities van de rijksoverheid gebruikt).
- In het stappenplan is beschreven op welke wijze in- en extern (face-to-face, telefonisch en digitaal) wordt gecommuniceerd en op welke wijze de privacy gewaarborgd is wanneer informatie gedeeld wordt.
- In het stappenplan is beschreven welke afspraken er zijn over samenwerking op lokaal en regionaal niveau (bijvoorbeeld deelname aan multidisciplinaire overleggen of (samenwerkings-) afspraken met gemeentes, lokale zorgnetwerken of -organisaties, sociale wijkteams en/of Veilig Thuis).
- Er is een actuele sociale kaart óf een link naar een actuele sociale kaart toegevoegd aan het stappenplan.

Kennis en ondersteuning

- Medewerkers hebben kennis over huiselijk geweld en kindermishandeling.
- Medewerkers beschikken over de vaardigheden die nodig zijn om uitvoering te kunnen geven aan de taken op het gebied van huiselijk geweld (signaleren, gespreksvoering, doorverwijzen) die passend zijn binnen hun functie.
- Er is ondersteuning en nazorg geregeld voor medewerkers die signaleren of een rol spelen in het oppakken van de signalen.





Monitoring en evaluatie

- o Het stappenplan wordt regelmatig geëvalueerd en waar nodig aangepast aan veranderende inzichten en /of veranderende wetgeving.

Structurele inbedding

- o Er is minimaal één interne aandachtsfunctionaris aangesteld, een deskundige medewerker die casussen en het verloop monitort en die verantwoordelijk is voor het motiveren en inspireren van collega's.
- o Het onderwerp komt regelmatig aan bod, bijvoorbeeld tijdens casusbesprekingen of team overleggen.
- o In inwerk- en scholingsplannen komen de thema's huiselijk geweld en kindermishandeling structureel aan bod.
- o Bij werving en selectie van nieuwe medewerkers wordt, uitgaand van de rol die past bij de functie, gekeken of zij in staat zijn hun rol in de aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling op te pakken.
- o Het onderwerp veiligheid achter de voordeur is onderdeel van (tevredenheids-)onderzoeken onder huurders.

Uitdragen van de visie

- o Er wordt in- en extern gecommuniceerd dat de corporatie bijdraagt aan het terugdringen van huiselijk geweld en kindermishandeling.

“De checklist is bedoeld om corporaties te inspireren: hoe meer punten afgevinkt kunnen worden, hoe meer effect de nieuwe werkwijze heeft.”

Bijlage 1

Literatuurlijst

Doeven, I. (2008). Meldcodes kindermishandeling. Beschikking, waardering, gebruik en scholing. Verslag van onderzoek naar de beschikking over, de waardering van en scholing in het gebruik van meldcodes kindermishandeling. Den Haag, Nederland: Ministerie voor Jeugd en Gezin.

Ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport. (z.d.). Definitie huiselijk geweld. Geraadpleegd op 28 maart 2018, van https://www.huiselijkgeweld.nl/definitie_huiselijk_geweld

Ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport. (2013). Veelgestelde vragen meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

Ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport. (2016). Basismodel meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, stappenplan voor het handelen bij signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling. Den Haag: Ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport.

Kadera Aanpak Huiselijk Geweld. (2016). Signaalkaart Huiselijk geweld en kindermishandeling. Geraadpleegd van <https://signaalkaart.nl/>

Van Dijk, T., Flight, S., Oppenhuis, E., & Duesmann, B. (1997). Aard, omvang en hulpverlening. Den Haag, Nederland: Stafbureau Informatie, Voorlichting en Publiciteit Dienst Preventie, Jeugdbescherming en Reclassering Ministerie van Justitie.

Van Zaan, H. M. (2018). geWOON veilig, Onderzoek naar de wettelijke kaders voor woningcorporaties tot signalering van huiselijk geweld (In opdracht van de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties en in samenwerking met Kadera aanpak huiselijk geweld en Hanzehogeschool Groningen).



“De medewerkers zijn blij met de trainingen. Het laat ze inzien dat het niet alleen gaat om werk, maar ook over hoe je in het algemeen in het leven naar je omgeving kijkt.”

Sharon Biervliet – Trainer Safe at Home

Meer weten over de training?

Neem contact op met Kadera via 088-4222495 of kijk op www.kadera.nl

Bijlage 2

Achtergrondinformatie over huiselijk geweld

Huiselijk geweld is geweld dat door iemand uit de huiselijke- of familiekring van het slachtoffer wordt gepleegd. Hieronder vallen lichamelijke en seksuele geweldpleging, financiële uitbuiting, belaging en bedreiging (al dan niet door middel van, of gepaard gaand met, beschadiging van goederen in en om het huis).

Aard

Onder huiselijk geweld wordt de aantasting van de persoonlijke integriteit verstaan. Het geweld kan fysiek, psychisch, economisch of seksueel van aard zijn. Er kan sprake zijn van eenzijdig geweld, waarbij één persoon de geweldpleger is en de ander het slachtoffer. Ook kan het wederkerig geweld betreffen, waarbij de betrokkenen elkaar uitdagen tot één of meerdere vormen van geweld.

Omvang

Huiselijk geweld is één van de omvangrijkste geweldsvormen binnen de Nederlandse samenleving. Het komt voor in alle lagen van de bevolking, binnen alle culturen, opleidingsniveaus en leeftijden. Ruim 40% van de Nederlandse bevolking wordt ooit in zijn of haar leven slachtoffer van huiselijk geweld. In de afgelopen vijf jaar betreft dit ruim 9% van de Nederlandse bevolking. Naar schatting zijn er jaarlijks 200.000 slachtoffers van herhaald en ernstig huiselijk geweld. Hierbij zijn lichte gevallen van huiselijk geweld buiten beschouwing gelaten.

Vormen

Huiselijk geweld is een verzamelbegrip waaronder diverse vormen van problematiek vallen:

- **(Ex-)partnergeweld** is de omvangrijkste vorm (60-65%) van huiselijk geweld en kan voorkomen binnen hetero-, homo- en biseksuele relaties. Vaak is er sprake van jaloezie, extreme behoefte aan aandacht en controlerend gedrag. Geleidelijk verschuift de grens van wat acceptabel is. Beide partners komen vast te zitten in een patroon van machtsuitoefening waarin geweld en perioden van relatieve rust elkaar afwisselen.

Angst en schaamte maken dat het geweld in stand gehouden blijft.

- **Kindermishandeling** komt veel voor. Naar schatting zijn jaarlijks 119.000 kinderen slachtoffer. Dat zijn drie op de 100 kinderen, gemiddeld één in iedere schoolklas. Naast direct slachtofferschap kunnen kinderen ook getuige zijn van geweld tussen ouders. Opgroeien in zo'n onveilige situatie leidt tot een structurele verwarring over de betekenis van liefde, geweld en intimiteit en een vergroot risico om later zelf slachtoffer of pleger te worden.

- **Oudermishandeling** doet zich voor wanneer een kind gewelddadig is tegen de ouders of verzorgers. Soms betreft het een puber die gewelddadig is tegen de ouders, soms gaat het om een volwassen thuiswonend kind dat de ouders mishandelt om zo bepaalde zaken gedaan te krijgen. Het taboe op deze vorm van huiselijk geweld is groot. Vaak heerst er extra schaamte bij ouders waardoor ze het geweld zoveel mogelijk pogen te verbergen.

- **Ouderenmishandeling** betreft vaak opzettelijke mishandeling, waarbij de pleger handelt uit financieel gewin, desinteresse of wraak. Er kan echter ook sprake zijn van ontspoorde zorg waarbij de mishandeling niet opzettelijk ontstaat, maar een gevolg is van onwetendheid of overbelasting van de (mantel)zorgverlener. Naar schatting zijn 200.000 ouderen slachtoffer van ouderenmishandeling, waarbij de leeftijd van het slachtoffer meestal tussen de 70 en 79 jaar ligt.

- **Eergerelateerd geweld** doet zich voor wanneer de familie-eer bedreigd of geschonden wordt. Hierdoor kan de familie zich in het nauw gedreven voelen en pogingen ondernemen om de eer te 'zuiveren'. De ernstige represailles, zoals vrijheidsbeperking, verstoting of eermoord, worden ook wel eergerelateerd geweld genoemd. Naar schatting zijn er wereldwijd jaarlijks 5000 slachtoffers van eergerelateerd geweld te betreuren, waarbij vooral jongeren en met name meisjes risico lopen.

Bijlage 3

Woningcorporaties, wetgeving en signaleren van huiselijk geweld

Henriëke van Zaane heeft in 2018 in opdracht van de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties en in samenwerking met Kadera Aanpak Huiselijk Geweld een onderzoek uitgevoerd naar de wettelijke kaders voor woningcorporaties om huiselijk geweld te signaleren. In dit onderzoek, geWOON veilig, heeft zij verschillende wetten die betrekking hebben tot dit onderwerp op een rijtje gezet.

Woningwet

Op 1 juli 2015 is de Woningwet 2015 (hierna: Woningwet) van kracht geworden. Met de inwerkingtreding van de wet is de rol van woningcorporaties veranderd. De nieuwe Woningwet verordent dat de corporaties zich meer op hun kerntaken richten, namelijk het bouwen, verhuren en beheren van betaalbare woningen.

Het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting

Naast de Woningwet is het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting (hierna: Btiv) belangrijk voor corporaties. Het Btiv is een Algemene Maatregel van Bestuur waarin de details voor de uitvoering van de woningwet zijn vastgelegd. De kerntaken van de woningcorporaties zijn de drie DAEB-taken (diensten van algemeen economisch belang): het bouwen, beheren en verhuren van daeb-woningen, het bouwen van maatschappelijk vastgoed en het bijdragen aan de leefbaarheid. Dit is geregeld in artikel 47 Woningwet en art. 106 VWEU (Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie). In deze taakstellingen en vanuit de wet is geen directe taak te vinden voor corporaties om huiselijk geweld te signaleren. Het signaleren van problemen achter de voordeur kan worden gezien als taak op het gebied van leefbaarheid. In het onderstaande stuk is beschreven op welke manier het onderwerp huiselijk geweld binnen deze kaders van leefbaarheid past.

Huiselijk geweld binnen de kaders van leefbaarheid

Corporaties mogen op grond van artikel 45 lid 3 Woningwet DAEB-activiteiten uitvoeren. Eén van deze

DAEB-activiteiten is het investeren in leefbaarheid, omschreven in artikel 45 lid 1 sub f Woningwet. In paragraaf 3.2.1 wordt de term 'leefbaarheid' apart behandeld. Vanuit artikel 51 lid 1 Btiv mogen corporaties een bijdrage leveren aan de leefbaarheid. In lid 1 sub a van hetzelfde artikel wordt werken aan woonmaatschappelijk werk een onderdeel van leefbaarheid genoemd. Dit kan onder andere door een bijdrage te leveren aan en betrokken te zijn bij achter-de-voordeurprogramma's. Het artikel geeft aan dat de eindverantwoordelijke hierbij een maatschappelijke organisatie is.

Corporaties kunnen deze 'bijdrage aan de leefbaarheid' op verschillende manieren toepassen. Dit kan bijvoorbeeld door samenwerking met sociale wijkteams en door het aanstellen van een huismeester. Deze mensen kennen (de mensen in) hun wijk. Zij zijn de 'ogen en oren' van de corporatie.

Artikel 51 lid 1 sub c Btiv geeft aan dat corporaties plannen mogen uitvoeren ter voorkoming van overlast en ter bevordering van de veiligheid. Dit mag alleen in de directe woonomgeving van de woningen die de corporaties bezitten. De aanpak van overlast is uitsluitend bedoeld voor de eigen huurders en woningen, blijkt uit de nota van toelichting. Het investeren in veiligheid heeft betrekking op het inbraakveilig maken van woningen, het verwijderen van graffiti en het verwijderen van vuil.

Gemeentes kunnen een (aanvullend) volkshuisvestingsbeleid maken waarin zij thema's benoemen waar corporaties naar redelijkheid aan mee moeten werken. De basis voor het aanvullende beleid ligt in artikel 42 Woningwet. Gemeentes kunnen hier het thema (signaleren van) huiselijk geweld opnemen. Een gemeente is niet verplicht om een volkshuisvestingsbeleid te ontwikkelen. De Vereniging Nederlandse Gemeenten heeft een model van een volkshuisvestingsverordening gemaakt. Naar aanleiding van het volkshuisvestingsbeleid maken corporaties een lijst waarin zij vertellen welke activiteiten zij willen starten of voortzetten en bij welk onderdeel van het huisvestingsprogramma dit past.

Huiselijk geweld in relatie tot overlast

Huurders en verhuurders hebben rechten en plichten ten opzichte van elkaar. Veel van deze rechten en plichten zijn geregeld via de huurovereenkomst. Het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) boek 7 regelt de huurovereenkomsten. Vanuit artikel 7:213 BW is de huurder verplicht zich als een goed huurder te gedragen. Kort gezegd houdt dit in dat de huurder goed moet zorgen voor de woning, op tijd de huur moet betalen en geen overlast mag veroorzaken voor omwonenden. De verhuurder is op grond van artikel 7:203 BW verplicht de woning beschikbaar te stellen aan de huurder en is verplicht om gebreken te verhelpen. Wanneer een huurder overlast veroorzaakt of wanneer een huurder overlast ervaart, dan heeft de corporatie een inspanningsplicht om dit op te lossen. Een inspanningsplicht betekent niet dat de overlast daadwerkelijk opgelost wordt, maar dat de corporatie zich inzet (inspant) voor een oplossing.

Wanneer een huurder de veroorzaker is van de overlast, kan deze overlast bijvoorbeeld opgelost worden door het opleggen van een gedragsaanwijzing (vrijwillig, via de rechter en sinds kort via de burgemeester). In de gedragsaanwijzing zou, in het kader van de aanpak van huiselijk geweld, bijvoorbeeld kunnen staan dat een dader niet in het huis mag komen of dat de bewoners (psychische) zorg moeten toelaten.



“Het signaleren van problemen achter de voordeur, kan worden gezien als taak op het gebied van leefbaarheid.”

In het uiterste geval kan bij slecht huurderschap het huurcontract ontbonden worden. Belangrijk is om te beseffen dat huiselijk geweld niet hetzelfde is als overlast. Overlast kan echter wel ontstaan door (de gevolgen van) huiselijk geweld. Voor de omwonenden betekent dat door de overlast een vermindering van het huurgenot ontstaat. Wanneer deze vermindering van het huurgenot alleen voor de huisgenoten van de dader aanwezig is, is er voor een corporatie geen wettelijke plicht om te handelen. Wanneer de burens en omwonenden overlast ervaren door het huiselijk geweld kan de corporatie handelen. Dit gebeurt dan op grond van verminderd huurgenot op grond van artikel 7:207 BW. Overlast kan gezien worden als contractbreuk conform artikel 7:213 BW.

Bijlage 4

De rol en werkwijze van Veilig Thuis

Iedere Nederlander of instantie kan, bij vermoedens van huiselijk geweld of kindermishandeling, contact opnemen met Veilig Thuis om advies te vragen of om een melding te doen. Voor medewerkers van woningcorporaties geldt dat ook. Veilig Thuis houdt rekening met de mogelijkheden, rol en grenzen van de gebruikelijke taakuitoefening van degene die contact opneemt.

Advies of melding?

Wanneer er twijfel is over het vragen van advies of het maken van een melding, zal de medewerker van Veilig Thuis de volgende vragen stellen:

- Is een vermoeden van huiselijk geweld en/of kindermishandeling?
- Welke informatie is er over de actuele onveiligheid van alle directbetrokkenen?
- Zou er op basis van het stappenplan een melding moeten plaatsvinden?
- Wat zijn de mogelijkheden om zelf de directe veiligheid te herstellen?
- Is de adviesvrager/melder in staat passende hulp te bieden of te organiseren?
- Werken de directbetrokkenen mee aan de geboden of georganiseerde hulp? Zo ja, leidt deze hulp tot stabiele veiligheid?

De uitkomst van het eerste contact met Veilig Thuis is uiteraard afhankelijk van de situatie en besproken informatie. Drie mogelijke uitkomsten zijn:

1. Einde contact. Er is geen sprake van vermoedens van huiselijk geweld of kindermishandeling (dit wordt bij Veilig Thuis geregistreerd als advies op de naam van de adviesvrager).
2. Advies en ondersteuning van de professional.
3. De melding van (een vermoeden van) huiselijk geweld of kindermishandeling wordt in ontvangst genomen.

Advies en ondersteuning

Bij een verzoek om advies en ondersteuning zal de medewerker van Veilig Thuis ingaan op de volgende vragen:

- Wat zou de adviesvrager kunnen doen om de onveiligheid met directbetrokkenen te bespreken?
- Wat zou de adviesvrager kunnen doen om de onveiligheid aan te pakken?
- Welke mogelijkheden zijn er om de lokale deskundigen te betrekken bij de aanpak?
- Hoe kan Veilig Thuis daarbij ondersteunen?
- Is er behoefte aan een volgend adviesgesprek over dezelfde casus?

Ook zal de medewerker van Veilig Thuis overleggen over:

- De mogelijke verdeling van de verantwoordelijkheden tussen de adviesvrager en Veilig Thuis.
- De manier waarop Veilig Thuis omgaat met het registreren van gegevens naar aanleiding van een advies.

Bij het registreren van een advies of ondersteuning worden door Veilig thuis géén gegevens van de personen over wie er zorgen zijn, geregistreerd. Het advies wordt op naam van degene die het advies inwint in het systeem van Veilig Thuis vastgelegd.

De ondersteuning die Veilig Thuis vervolgens kan bieden:

- Ondersteuning in de voorbereiding van gesprekken met directbetrokkenen bij huiselijk geweld en kindermishandeling.
- Ondersteuning tijdens gesprekken met directbetrokkenen bij huiselijk geweld en kindermishandeling.
- Ondersteuning bij het herhaaldelijk taxeren van de veiligheid (informatie verzamelen, beoordelen, beslissen).

Veilig Thuis is verantwoordelijk voor het zorgvuldig adviseren van professionals. Komt het tot een advies of ondersteuning, dan is degene die advies vraagt zelf verantwoordelijk voor de aanpak en uitvoering van de acties die ondernomen moeten worden.

In uitzonderlijke situaties kan de medewerker van Veilig Thuis besluiten om na advies of ondersteuning tóch zelf handelend op te treden door ambtshalve een melding doen - zonder toestemming van de

adviesvrager. De Veilig Thuis medewerker kan dit doen wanneer:

- Het veiligheidsrisico voor de directbetrokkenen of anderen hoog en acuut is, en
- De adviesvrager ook met ondersteuning van Veilig Thuis de veiligheid van de directbetrokkenen niet of onvoldoende kan of wil vergroten, en
- De adviesvrager en Veilig Thuis geen overeenstemming hebben bereikt over het doen van een melding, en
- Veilig Thuis over persoonsgegevens van de directbetrokkenen beschikt.

De medewerker van Veilig Thuis bespreekt de overweging om de verantwoordelijkheid te nemen voor het zicht op de veiligheid met de adviesvrager en diens organisatie. De Veilig Thuis medewerker neemt de beslissing niet alleen; daaraan gaat altijd een multidisciplinair overleg vooraf.

De Veilig Thuis medewerker informeert de adviesvrager over het besluit en de gevolgen van dit besluit.

Melding

Veilig Thuis neemt elke melding aan die te maken heeft met (een vermoeden van) huiselijk geweld of kindermishandeling en waarbij de melder zijn of haar contactgegevens kenbaar maakt. Bij een melding wordt de verantwoordelijkheid voor het zicht op de veiligheid van de mensen die betrokken zijn overgedragen aan Veilig Thuis. Voor het maken van een melding heeft Veilig thuis de persoonsgegevens nodig van degenen over wie de melding gaat. Veilig Thuis kan op dat moment signalen uit verschillende bronnen verbinden met de melding en zo een nadere inschatting maken van de actuele en structurele onveiligheid.

Bij het doen van een melding kunnen de volgende situaties gelden:

- a. De melder is van mening dat deze zelf de nodige hulp kan bieden/organiseren.
- b. De melder verzoekt Veilig Thuis om de verantwoordelijkheid voor het zicht op veiligheid en het organiseren van de eventueel benodigde hulp over te nemen.

Bij het doen van een melding maakt de medewerker van Veilig Thuis afspraken met de melder over:

- De vervolgstappen
- De verantwoordelijkheid voor het zicht op veiligheid

- De samenwerking tussen de melder en Veilig Thuis
- De afstemming met de directbetrokkenen
- De manier van communiceren en wijze van terugkoppeling

Een melding leidt altijd tot een veiligheidsbeoordeling door Veilig Thuis. Het doel van een veiligheidsbeoordeling is tweeledig, namelijk:

1. Zicht krijgen op de veiligheid in het gezin of huishouden.
2. Besluiten welke instelling of professional de verantwoordelijkheid krijgt voor de vervolgstappen die genomen moeten worden.

De veiligheidsbeoordeling bestaat uit drie onderdelen:

1. Het verzamelen van informatie, te weten:
 - a. Informatie van eerdere melding(en) die bij alle Veilig Thuis organisaties gedaan zijn.
 - b. Informatie van de Raad voor de Kinderbescherming.
2. Beoordeling
3. Besluitvorming

Na een melding neemt een medewerker van Veilig Thuis binnen vijf werkdagen contact op om:

- Het oordeel van Veilig Thuis over de veiligheid te bespreken.
- De informatie te delen die Veilig thuis heeft opgehaald - voor zover deze informatie noodzakelijk is voor een goede uitoefening van de taak van de melder.
- De mogelijkheden te bespreken om een rol te spelen bij de benodigde vervolgstappen.
- Vervolgafspraken te maken - mocht het nodig zijn dat Veilig Thuis zich ook actief gaat inzetten voor dit gezin of huishouden.

Veilig Thuis informeert vervolgens het betreffende gezin/huishouden over de melding en over de afspraken die tussen de melder en Veilig Thuis zijn gemaakt.

Naar aanleiding van de melding neemt Veilig Thuis een besluit over wie de verantwoordelijkheid krijgt voor het verder oppakken van de melding. Veilig Thuis kan de melding direct overdragen aan een wijkteam of aan een hulpverlener die al bij het gezin of huishouden betrokken is.

Ook kan Veilig Thuis zelf contact opnemen met het gezin of huishouden. In dat laatste geval maakt

Veilig Thuis afspraken over het herstel van de veiligheid. Wat is hiervoor ten minste nodig? Veilig Thuis maakt afspraken zodat het direct veilig wordt en schakelt vervolgens andere hulpverleners in.

Zij maken dan met het gezin of huishouden afspraken over de problemen die aangepakt moeten worden zodat er op den duur weer stabiele veiligheid kan ontstaan.

Monitoren

Een onderdeel van de radarfunctie van Veilig Thuis is dat de veiligheid intensief en over een langere periode wordt gemonitord. Zo kan worden vastgesteld of er directe én stabiele veiligheid tot stand komt in het gezin of huishouden.

Monitoring door Veilig Thuis duurt gemiddeld anderhalf jaar. Hiervoor wordt nauw samengewerkt met de leden van het gezin en met betrokken professionals. Er worden afspraken gemaakt over de veiligheidsvoorwaarden en over hoe er wordt toegezien op naleving daarvan.

In deze fase is samenwerking een verantwoordelijkheid van alle betrokken professionals, ook als zij geen hulp bieden. Een actieve, meewerkende houding van alle professionals is daarom heel belangrijk. Daarbij wordt rekening gehouden met ieders mogelijkheden, rol en taak.

“Bij een melding wordt de verantwoordelijkheid voor het zicht op de veiligheid van de betrokkenen overgedragen aan Veilig Thuis.”



Bijlage 5

Het Safe at Home project

Signalerende rol van woningcorporaties bij huiselijk geweld en kindermishandeling

In 2017 is Kadera gestart met het Safe at Home project. De doelstelling van dit tweejarige internationale project is om woningcorporaties bewust te maken van de rol die zij kunnen spelen in de aanpak van huiselijk geweld. In het kader van dit project zijn activiteiten uitgevoerd om de kennis te vergroten en om woningcorporaties actief te betrekken bij de aanpak van huiselijk geweld.

Samenvatting Safe at Home project:

Er hebben 25 corporaties in Nederland en Engeland deelgenomen aan het Safe at Home project. Zowel in Nederland als in Engeland is het draagvlak voor een actieve rol van de corporatiesector in de aanpak van huiselijk geweld vergroot. Er is een voor de doelgroep op maat gemaakte training, de Safe at Home training, ontwikkeld, die na afronding van het project beschikbaar zal blijven voor de sector. Medewerkers van de deelnemende corporaties zijn getraind in het signaleren van en doorverwijzen bij huiselijk geweld. Resultaten van de training zijn verzameld in een evaluatierapport en door middel van een start- en eindsurvey zijn de veranderingen bij de 25 deelnemende corporaties in beeld gebracht. Ook er is op Europees niveau onderzocht hoe bewust woningcorporaties zich zijn van de huiselijk geweldsproblematiek en in hoeverre de sector in staat is om situaties van huiselijk geweld op te merken en daar vervolgens op te reageren. In een Best practice guide zijn voorbeelden van initiatieven rond vroegsignaleren van en opvang en (her-)huisvesting bij huiselijk geweld verzameld. Bovendien zijn aanbevelingen voor beleid opgesteld. Alle bovenstaande resultaten zijn gepresenteerd op een afsluitende conferentie in Den Haag.

“Om het draagvlak te versterken is er een netwerk van actief betrokken partijen opgericht.”

Samenvatting Nederlandse deel van het project:

De speciaal voor de sector ontwikkelde Safe at home training is in de afgelopen twee jaar in Nederland gegeven aan 677 medewerkers, verdeeld over 65 trainingen. In Nederland hebben 19 corporaties deelgenomen aan het project, waarvan vijf vanwege de kleinschaligheid hebben samengewerkt als één corporatie.

Om het draagvlak te versterken is er een netwerk van actief betrokken partijen opgericht. Deze denktank is meerdere malen samengekomen om expertise uit te wisselen en om te komen tot deze handreiking voor de corporatiesector.



*This project is supported by the
Rights, Equality and Citizenship (REC)
Programme of the European Union.*



Safe at Home projectpartners:



FEANTSA

*European Federation of
National Organizations Working
with the Homeless*



Peabody London (UK)



*Standing Together Against
Domestic Violence, STADV (UK)*

