

VERTEL HET GERUST...

Handleiding voor het vormen en begeleiden van een team van vrijwillige vertrouwenspersonen huiselijk geweld



VOORWOORD

Het Amsterdamse stadsdeel Westerpark is in 2002 met het initiatief gekomen om de drempel naar hulpverlening bij huiselijk geweld te verlagen. Daaruit is het idee ontstaan van een vrijwilligersnetwerk van vertrouwenspersonen te komen. Zo is het project Blue ontstaan, dat is uitgevoerd door de Blankenberg Stichting. In 2007 kruisen de wegen van de coördinator van Blue en een adviseur van ACB Kenniscentrum. Er volgt een geanimeerd gesprek over huiselijk geweld, professionele hulpverlening, vrijwillige vertrouwenspersonen en het succes van Blue. Al pratend ontstaat het idee om de methodiek van Blue tot een handleiding te verwerken zodat anderen, zonder het wiel opnieuw te hoeven uitvinden, ook een team van vrijwillige vertrouwenspersonen zoals Blue kunnen opzetten.

ACB Kenniscentrum heeft vervolgens het initiatief genomen om het plan ook echt uit te voeren. Het resultaat ervan heeft u nu in handen: ***Vertel het gerust ...*** is een handleiding voor het vormen en begeleiden van een team van vrijwillige vertrouwenspersonen huiselijk geweld

Voor het schrijven van deze handleiding heeft ACB Kenniscentrum op de eerste plaats gesprekken gevoerd met de coördinator van Blue en de door haar gebruikte methodiek bestudeerd. Daarnaast zijn er gesprekken gevoerd met twee coördinatoren van vergelijkbare projecten (namelijk Project Intermediairs Huiselijk geweld De Baarsjes en Vertrouwenspersonen huiselijk geweld Malburgen) en met twee vrouwen die nu actief zijn als vertrouwenspersoon huiselijk geweld. De informatie uit deze ontmoetingen is naast de bestaande methodiek gelegd en dit is de input geworden voor de handleiding ***Vertel het gerust ...***

Amsterdam, december 2008

INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD	2
INHOUDSOPGAVE	3
INLEIDING	4
1. DE COÖRDINATOR	6
1.1 Taken en verantwoordelijkheden	
1.2 Profielschets	12
1.3 Bereikbaarheid	
2. DE VERTROUWENSPERSOON: WIE EN WAT?	13
2.1 Taken en verantwoordelijkheden	
2.2 Profielschets	14
2.3 Werving en selectie	17
2.4 Training en bijscholing	
2.5 Begeleiding	
2.6 Team	
3. HOE GAAT DE VERTROUWENSPERSOON TE WERK?	18
3.1 Contact leggen	
3.2 De gesprekken	20
3.3 Verwijzing	22
3.4 Geheimhoudingsplicht	24
3.5 Eigen veiligheid	
4. TRAINING VOOR VERTROUWENSPERSONEN	25
4.1 De basistraining	
4.2 Bijscholing	27
5. VRIJWILLIGERSWERK	28
5.1 Vinden en binden van vrijwilligers	
5.2 Het vrijwilligerscontract	29
5.3 De vergoeding	
6. FINANCIËN	30
BIJLAGE	31
CONTACTGEGEVENS	33
COLOFON	34

INLEIDING

Huiselijk geweld is geweld dat tot aantasting van de persoonlijke integriteit van het slachtoffer leidt en dat door iemand uit de huiselijke omgeving of de familiekring wordt gepleegd. Onder de *huiselijke kring* vallen (ex)partners, gezins- of familieleden en huisvrienden. Huiselijk geweld suggereert dat het geweld betreft dat binnenshuis plaatsvindt. Echter, ook wanneer iemand buitenshuis met geweld wordt geconfronteerd door iemand uit de huiselijke kring, wordt dit als huiselijk geweld beschouwd. Het geweld kan zich op verschillende manieren uiten: lichamelijk, seksueel en psychisch. Huiselijk geweld komt in alle sociaal-economische en etnische groepen van de Nederlandse bevolking voor. Naar schatting zoekt slechts een klein aantal slachtoffers hulp en een nog kleiner aantal doet aangifte.

Vertrouwenspersonen huiselijk geweld

Vertrouwenspersonen huiselijk geweld zijn personen die als 'medevrouwen' en 'medemannen' een belangrijke schakel vormen tussen (mogelijke) slachtoffers, plegers en getuigen van huiselijk geweld enerzijds en de professionele hulpverlening en de politie anderzijds. Deze schakel is om meerdere redenen belangrijk. Voor veel mensen is de drempel naar hulpverlening en naar de politie erg hoog. Schaamte, angst, gebrek aan zelfvertrouwen en een onduidelijk beeld van de hulpverlening zijn een paar van de vele factoren die maken dat mensen te lang blijven rondlopen met vragen en problemen die te maken hebben met huiselijk geweld. Daarnaast zijn er vrouwen, mannen en kinderen die überhaupt niet weten dat er gespecialiseerde hulpverlening bestaat en – nog erger – die denken dat huiselijk geweld normaal is. De vertrouwenspersonen zijn er bij om deze mensen te helpen: om met hen drempels te verlagen en hen wegwijs te maken in hulpverleningsland. Maar vertrouwenspersonen zijn er ook om eenvoudige vragen te beantwoorden en mensen gerust te stellen zonder dat er onmiddellijk hulpverlening bij komt kijken.

Wat is het doel van de handleiding?

Vertel het gerust ... biedt een stappenplan met informatie en handvatten voor het opzetten en begeleiden van een team vrijwillige vertrouwenspersonen.

Voor wie is de handleiding bedoeld?

Vertel het gerust ... is bestemd voor iedereen die vertrouwenspersonen wil inzetten om mensen die geconfronteerd zijn met of vragen hebben over huiselijk geweld in vertrouwen te woord te staan en zo nodig verder te helpen. In de eerste plaats kunnen lokale overheden en instellingen voor maatschappelijk werk of op huiselijk geweld gerichte hulpverlening met **Vertel het gerust ...** in de hand aan de slag. Ook andere organisaties en instanties (welzijns- en onderwijsinstellingen,

vrijwilligersorganisaties, instanties voor thuishulp, gezins- en bejaardenzorg e.d.) kunnen de handleiding als leidraad gebruiken.

De inhoud van de handleiding

Vertel het gerust ... is een beschrijving van de stappen die gezet moeten worden om tot een team van vertrouwenspersonen te komen. De eerste stap betreft de coördinatie; in het eerste hoofdstuk staat daarom de coördinator centraal, met onder andere een beschrijving van de taken en verantwoordelijkheden en het profiel. De twee hoofdstukken daarna zijn gewijd aan de vertrouwenspersonen: wie zijn ze en wat doen ze? Hoe worden ze vertrouwenspersoon en hoe gaan ze te werk? In hoofdstuk 4 is de inhoud van de basistraining voor vertrouwenspersonen beschreven. Omdat de vertrouwenspersonen vrijwilligers zijn, is 'vinden en binden' het onderwerp van hoofdstuk 5. Tot slot is er in hoofdstuk 6 aandacht voor de financiën.

Terminologie

In **Vertel het gerust ...** wordt net als in Blue de titel *vertrouwenspersoon* gebruikt, maar de persoon in kwestie kan ook *intermediair*, *contactpersoon*, *brugfunctionaris* of *tussenpersoon* worden genoemd. Verder wordt hier gesproken van de vertrouwenspersoon *huiselijk geweld*. Anderen zullen liever over *huiselijk vrede* of andere variant spreken. Het staat u vanzelfsprekend vrij voor het een of het ander te kiezen.

Wanneer we in deze handleiding spreken van huiselijk geweld bedoelen alle onderliggende vormen die dat kan aannemen: partnergeweld (in hetero- en in homoseksuele relaties), geweld tegen ouderen, kindermishandeling, geweld tegen ouders en eengerelateerd geweld.

1. DE COÖRDINATOR

De eerste stap voor het opzetten van een team vertrouwenspersonen is het aanstellen van een coördinator. Deze persoon is verantwoordelijk voor het reilen en zeilen van de vertrouwenspersonen en legt verantwoording af over de voortgang aan de initiërende organisatie of overheid. In dit hoofdstuk is achtereenvolgens aandacht voor de taken en verantwoordelijkheden (§ 1.1), het profiel (§ 1.2) en de bereikbaarheid (§ 1.3) van de coördinator.

1.1 Taken en verantwoordelijkheden

Planning

De coördinator begint met het maken van een planning waarin de volgende taken verwerkt zijn.

Vaststellen van de doelgroep

De coördinator en de achterliggende organisatie moeten vaststellen op welke doelgroep zij zich willen richten. Er kan worden gekozen om alleen getuigen van huiselijk geweld hulp aan te bieden of specifiek vrouwelijke slachtoffers als doelgroep aan te wijzen. Het is ook mogelijk om voor een bepaalde leeftijdscategorie of een etnische groep te kiezen en dus je vooral op kinder- of ouderenmishandeling te richten of alleen op mensen met een Turkse achtergrond. Natuurlijk kan een organisatie ook een brede doelgroep voor ogen hebben en dus zowel slachtoffers als getuigen en plegers van huiselijk geweld tot de doelgroep rekenen, zonder hierbij onderscheid te maken op grond van geslacht, leeftijd of afkomst.

De doelgroep kan na verloop van tijd worden uitgebreid of veranderd; er kan bijvoorbeeld uit nieuw onderzoek blijken dat melding van huiselijk geweld onder specifieke groepen lager uitvalt dan onder andere groepen waardoor er dus gericht inzet nodig is.

Binnen het Blue Netwerk vormen vrouwelijke slachtoffers de specifieke doelgroep. Dit geldt ook voor het Project Intermediairs Huiselijk Geweld in De Baarsjes. Binnen dit project ligt de focus vooral op vrouwelijke slachtoffers, met name omdat verondersteld wordt dat andere doelgroepen (mannen in het bijzonder) niet snel openstaan om huiselijk geweld te bespreken. In Malburgen heeft men in het Project Intermediairs Huiselijk Geweld er voor gekozen geen labels te gebruiken en is iedereen die bij huiselijk geweld betrokken is uitgenodigd om een gesprek met een vertrouwenspersoon aan te gaan. In de praktijk blijkt het echter moeilijk te zijn om bepaalde groepen te bereiken (vooral mannen en plegers van huiselijk geweld).

Specialisatie

Op de tweede plaats wordt het antwoord ingegeven door de 'specialisatie' van de vertrouwenspersonen. Iemand met een Marokkaanse achtergrond wil misschien vooral in de Marokkaanse gemeenschap actief zijn, mannelijke vertrouwenspersonen werken wellicht het best met mannen, leerkrachten richten zich mogelijk vooral op kinderen. De coördinator kan ervoor kiezen specialisten aantrekken, maar het hoeft niet.

Werving en selectie

Een van de belangrijkste taken is de werving van vertrouwenspersonen. Hierbij spelen twee vragen een centrale rol: wie zoek ik en waar en hoe zoek ik ze?

Waar en hoe zoek je?

Voor de werving kunnen uiteenlopende middelen worden gebruikt. De pers speelt een grote rol: in lokale kranten en op lokale radio- en tv-stations kunnen oproepen worden gedaan. De coördinator kan een of meer speciale voorlichtingsbijeenkomsten organiseren en flyers en posters verspreiden op veelbezochte plekken (gezondheidscentra, buurthuizen, consultatiebureaus, scholen, gemeentehuis, winkelgebieden en op de markt). Het is mogelijk een oproep te plaatsen op websites en in nieuwsbrieven van organisaties met een groot (lokaal) bereik en er kan een advertentie worden geplaatst op een lokale vrijwilligersvacaturebank. Tot slot is gebleken dat mond-tot-mondreclame een uitermate effectief wervingsmiddel is. Hierbij kunnen reeds actieve vertrouwenspersonen een goede rol spelen; zij kunnen immers als geen ander aan derden uitleggen wat hun functie inhoudt.

Bij de werving gaat het om het 'warm maken' van mensen die als vertrouwenspersoon zouden kunnen werken. Het is geen gemakkelijke taak om slachtoffers, getuigen of plegers te helpen om het huiselijk geweld te doorbreken. Maar het is wel een zinnige en dankbare taak om hen daarbij te helpen. Warm maken is dus: mensen enthousiast maken om als vertrouwenspersoon aan de slag te gaan.

Wie zoek je?

Om deze vraag te beantwoorden is het noodzakelijk een profielschets van een vertrouwenspersoon op te stellen. Als je weet wat vertrouwenspersonen moeten weten en kunnen en welke eigenschappen ze moeten hebben, kun je weten wie je wilt werven.

In hoofdstuk 2 staat een uitgebreide profielschets van een vertrouwenspersoon (§ 2.2.). Bij dit alles staat natuurlijk voorop dat de coördinator ook goed in de gaten houdt wie de doelgroep is en welk type vertrouwenspersoon daar het beste bijpast.

Een van de geïnterviewden verwoordde het zo:

Als je jongeren wilt bereiken moet je vertrouwenspersonen hebben die met jongeren werken of die in hun dagelijkse leven op een andere

manier veel contact maken met jongeren. Als een netwerk vooral ondersteuning aan ouderen wilt bieden, dient ze vertrouwenspersonen in huis te hebben die in hun dagelijkse leven veel contact maken met ouderen.

Selectie

Door de profielschets in de wervingstekst mee te nemen vindt er al een voorselectie plaats. Toch is het belangrijk een tweede keer te selecteren; na de werving moet er bekeken worden of degenen die zich hebben aangemeld geschikt zijn voor de functie. De coördinator voert met elk van hen een selectiegesprek waarbij de motivatie een belangrijk selectie-criterium is. Ook onderzoekt de coördinator of de vertrouwenspersoon in spe over de juiste capaciteiten beschikt. Bij het selectiegesprek dient wederom de profielschets (zie § 2.2) als leidraad. In het gesprek vertelt de coördinator enerzijds wat er van de vertrouwenspersoon verwacht wordt en anderzijds wat de kandidaat van de coördinator mag verwachten. De kandidaat krijgt op zijn/haar beurt ruimte voor het stellen van vragen. Aan het eind wordt zoveel mogelijk in gezamenlijkheid vastgesteld of deelname aan het team en het volgen van de verplichte training haalbaar zijn. Bij twijfel beslist de coördinator. Een derde selectiemoment is de basistraining. Tijdens de training ontdekken aanstaand vertrouwenspersonen pas echt wat de functie inhoudt. Op basis hiervan kan iemand zich alsnog terugtrekken. De trainer kan een advies aan de coördinator uitbrengen over welke kandidaat wel of niet geschikt is als vertrouwenspersoon. De coördinator neemt hierop een beslissing en maakt deze kenbaar aan de bewuste mensen.

Wanneer de werving voor de allereerste keer start, dus om voor het eerst een team van vertrouwenspersonen samen te stellen, moet er ruim de tijd worden genomen. Reken op een tot twee maanden voor de werving en selectie tot de start van de training (zie onder). Voor de uitbreiding van een bestaand team kan voortdurend of op gezette tijden aanvullende werving plaatsvinden. Houd er dan wel rekening mee dat er misschien niet direct genoeg mensen zijn om een complete trainingsgroep te vormen. Bekijk hoe de je deze nieuwkomers voldoende informeert (uitgebreid inpraten, leesmateriaal meegeven, aan een ervaren vertrouwenspersoon koppelen, etc.) zodat ze wel alvast als vertrouwenspersoon aan de slag kunnen. Laat ze daarna zo spoedig mogelijk aan een basistraining deelnemen. Zoek eventueel vergelijkbare projecten om samen een complete trainingsgroep te kunnen formeren.

Training en bijscholing

De coördinator is ook verantwoordelijk voor het op peil brengen van de deskundigheid van de kandidaat-vertrouwenspersonen. Ze moeten daarom altijd getraind worden om vaardigheden te verwerven en kennis te verkrijgen. De coördinator hoeft de training niet per se zelf te geven, er kan ook een extern trainingsbureau voor ingehuurd worden.

De inhoud van de training wordt beschreven in § 2.4 en in de bijlage staan namen van geschikte trainingsbureaus.

Naast de basistraining is het nodig een paar keer per jaar een bijscholing te verzorgen om de kennis op peil te brengen en te houden en om vaardigheden verder te verbeteren. Onderwerpen kunnen zijn: de veranderde wetgeving (zoals bijvoorbeeld de wet op het tijdelijk huisverbod die op 1 januari 2009 is ingegaan), nieuwe inzichten (ook vrouwen kunnen plegger zijn en mannen ook slachtoffer), specifieke doelgroepen (bijvoorbeeld ouderen), omgaan met agressie, doorvragen, etc. De coördinator kan de bijscholing zelf geven of er een deskundige voor uitnodigen. De bijscholing kan gekoppeld worden aan de begeleidingsbijeenkomsten.

Begeleiding

Het is uitermate belangrijk dat de vertrouwenspersonen begeleid worden door de coördinator. Tijdens individuele gesprekken en in groepsbijeenkomsten wordt besproken hoe het de vertrouwenspersonen vergaat in de uitoefening van hun functie. Wat zijn hun ervaringen? Welke problemen komen ze tegen? Hoe gaan ze om met soms moeilijke verhalen die ze te horen krijgen, hoe stellen ze grenzen? Deze intervisiegesprekken moeten regelmatig plaatsvinden. In het begin, als de vertrouwenspersonen net zijn gestart in hun functie, is het wijs maandelijks een bijeenkomst te organiseren. Wanneer de vertrouwenspersonen wat meer ervaren zijn kan een twee- of driemaandelijks overleg volstaan. Stimuleer de vertrouwenspersonen ook om elkaar te raadplegen en op te zoeken voor steun.

De coördinator ondersteunt de vertrouwenspersonen. Dit betekent dat ze er niet alleen voor moeten zorgen dat het team functioneert, maar ook dat er individueel contact is met de vertrouwenspersonen. De coördinator ondersteunt de vertrouwenspersonen bij het uitvoeren van hun werk; als zij ergens tegenaan lopen, ergens moeite mee hebben of het werk om een of andere reden toch wel erg vermoeiend of belastend vinden kunnen ze bij de coördinator terecht. Ook als een vertrouwenspersoon niet meer weet hoe verder te gaan met een specifieke cliënt en welk traject ze moeten doorlopen, moet de coördinator hulp bieden. Samen kunnen zij – de vertrouwenspersoon en de coördinator – dan een plan van aanpak vaststellen. Indien nodig overlegt de coördinator daarvoor met de hulpverleners in het veld.

Spreekuur

Voor de individuele begeleiding is het handig als de coördinator op een vast tijdstip spreekuur houdt; de vertrouwenspersonen kunnen dan langs komen als ze er behoefte aan hebben om even alleen met de begeleider te spreken.

Evaluatiegesprek

Daarnaast voert de coördinator minimaal een keer per jaar een functionering- of evaluatiegesprek met elke vertrouwenspersoon. Hierin wordt enerzijds besproken hoe het afgelopen jaar of de afgelopen periode verlopen is, of beide partijen tevreden zijn. Anderzijds wordt er gezamenlijk nagedacht over de komende periode of het komende jaar: gaat men op dezelfde manier verder of zijn veranderingen gewenst of verwacht? Tevens kan in dit gesprek worden vastgesteld of de vertrouwenspersoon bijscholing nodig heeft.

Publiciteit

Voor het werk van het team speelt haar blijvende bekendheid in de buurt een belangrijke rol. Als vrienden, collega's, kennissen, klanten, buurt- en wijkbewoners niet bekend zijn met de vertrouwenspersonen en hun werk, zullen ze nooit een beroep op hen doen. Immers, je kunt geen gebruik maken van iets wat je niet kent. De coördinator zorgt er samen met de vertrouwenspersonen voor dat het team bekendheid verwerft en houdt in de omgeving waar het actief is. Dit gebeurt door middel van advertenties in plaatselijke kranten, door het geven van voorlichtingen over huiselijk geweld in de buurt, door het uitdelen en verspreiden van folders tijdens manifestaties en lokale bijeenkomsten, door het ophangen van posters op drukbezochte plekken. De bekendheid van vertrouwenspersonen neemt natuurlijk ook toe door mond-tot-mondreclame: uit de praktijk blijkt dat personen die geholpen zijn door een vertrouwenspersoon dit soms doorvertellen aan mensen in hun naaste omgeving. Het is verstandig visitekaartjes te maken met een of meer telefoonnummers van **Vertel het gerust** De vertrouwenspersonen kunnen deze kaartjes uitdelen of gericht aan een potentiële cliënt geven. Mensen kunnen het kaartje min of meer onzichtbaar in hun portemonnee of agenda steken zodat ze het altijd bij de hand hebben als ze willen bellen.

Telefoondienst

Gesprekken tussen een cliënt en een vertrouwenspersoon kunnen plaatsvinden tijdens een (al dan niet) toevallige ontmoeting, maar kunnen ook worden gearrangeerd. Iemand die iets wil vragen over huiselijk geweld of die een persoonlijke ervaring wil bespreken moet de mogelijkheid worden geboden telefonisch contact op te nemen om vervolgens een vertrouwenspersoon te kunnen ontmoeten. In het project Blue is deze taak aan de coördinator toebedeeld, in Malburgen hebben de vertrouwenspersonen bij toerbeurt telefoondienst. Wanneer er een telefoontje binnenkomt worden de contactgegevens van de beller genoteerd en wordt er onmiddellijk een vertrouwenspersoon gezocht die de cliënt zo spoedig mogelijk terugbelt voor een ontmoeting om in alle rust over de vraag of het probleem te kunnen spreken. Mocht de organisatie ervoor kiezen de vertrouwenspersonen telefoondienst te geven, dat moet de coördinator zorgen voor mobiele telefoons waarop degenen met telefoondienst gebeld kunnen worden.

De coördinator is verantwoordelijk voor de *planning* en *instructie*. De planning heeft betrekking op de telefoondienst: wie is wanneer aan de beurt. De instructie betreft enerzijds de overdracht van de telefoons als de telefoondienst van de vrijwilliger ten einde is en anderzijds de wijze van handelen na een telefoontje.

Netwerk en sociale kaart

De coördinator moet kennis hebben van de sociale kaart van de buurt, de wijk, het dorp, het stadsdeel of de gemeente op het gebied van huiselijk geweld. Hiertoe behoren naast professionele instellingen en overheidsdiensten (denk aan de politie) ook vrijwilligers- en zelforganisaties, steungroepen en dergelijke. De coördinator moet daarvoor (ook) weten:

- wat voor activiteiten er in de buurt worden georganiseerd;
- welke (allochtone) organisaties er in de buurt actief zijn en waar deze zich mee bezighouden;
- wie de belangrijkste sleutelfiguren in de buurt zijn;
- wat de culturele achtergronden van de bewoners zijn.

Behalve kennis van de sociale kaart is het belangrijk dat de coördinator een netwerkrelatie heeft met deze instellingen, diensten, organisaties en groepen om de wederzijdse bekendheid, samenwerking en doorverwijzing te bevorderen. Onderhouden en uitbreiden van het netwerk behoort daarmee ook tot de taken van de coördinator.

In enkele gevallen verwijst de coördinator klanten door, doorgaans doen de vertrouwenspersonen dat zelf. Binnen het Blue Netwerk nemen de vertrouwenspersonen zelf contact op met hulpverleningsinstellingen, maar legt de coördinator wel de basis door beide partijen van elkaars bestaan op de hoogte te brengen.

Budgetbeheer en verslaglegging

Voor de uitvoering van de activiteiten moet geld beschikbaar worden gesteld door de organisatie waarbij de coördinator in dienst is. Deze kan dat op haar beurt verkregen hebben van een gemeente of stadsdeel of uit een bijdrage van een fonds. In overleg met de achterliggende organisatie wordt afgesproken wie verantwoordelijk is voor het beheer van de beschikbare financiële middelen, het verzorgen van een inhoudelijk en financieel jaarverslag en het maken van een werkplan met bijbehorende begroting voor het komende jaar. Dit kan een taak van de coördinator zijn.

Verantwoording afleggen

De coördinator legt verantwoording af aan de organisatie, instelling of dienst waarbij hij/zij in dienst is, op de afgesproken wijze.

1.2 Profielschets

De coördinator moet over specifieke kennis en vaardigheden beschikken. De minimale eisen die aan de uitvoerder van de functie worden gesteld staan hier op een rij.

De coördinator heeft – in meer of mindere mate – kennis van:

- de problematiek van huiselijk geweld;
- individuele hulpverlening bij huiselijk geweld;
- de lokale sociale kaart;
- het aangaan en onderhouden van netwerkcontacten;
- het begeleiden van individuen en groepen;
- conflictbemiddeling;
- het werken met vrijwilligers;
- PR;
- budgetbeheer.

De coördinator heeft verder:

- affiniteit met vrijwilligerswerk;
- bij voorkeur een HBO werk- en denkniveau.

1.3 Bereikbaarheid

De coördinator is meerdere dagdelen per week – zo mogelijk ook 's avonds en in het weekend – telefonisch en per e-mail bereikbaar voor de vertrouwenspersonen voor advies en ondersteuning.

Daarnaast kan de coördinator minimaal een dagdeel per week een inloopsprekkuur houden voor de vertrouwenspersonen.

2. DE VERTROUWENSPERSOON: WIE EN WAT?

Vertrouwenspersonen zijn mensen die op vrijwillige basis in hun eigen netwerken huiselijk geweld bespreekbaar willen maken. Ze leggen hiertoe actief contact met (mogelijke) slachtoffers, getuigen en /of plegers van huiselijk geweld.

De keuze voor de doelgroep kan variëren. De vertrouwenspersonen binnen Blue werken alleen voor (mogelijke) vrouwelijke slachtoffers van huiselijk geweld. Natuurlijk kan er voor een bredere of een andere doelgroep worden gekozen. Ook kunnen binnen een en hetzelfde team van vertrouwenspersonen 'specialisten' worden aangesteld. Iemand die werkzaam is op een school kan zich vooral richten op kinderen als mogelijke getuigen van huiselijk geweld. Een medewerker van de thuiszorg heeft wellicht meer aandacht voor ouderenmishandeling. De keuze is aan de initiatiefnemer.

In dit hoofdstuk staan de vertrouwenspersonen centraal. Er is achtereenvolgens aandacht voor de volgende onderdelen: hun taken en verantwoordelijkheden (§ 2.1), hun profiel (§ 2.2), de werving en selectie (§ 2.3), de training en bijscholing (§ 2.4), de begeleiding (§ 2.5) en het team (§ 2.6).

2.1 Taken en verantwoordelijkheden

Vertrouwenspersonen hebben verschillende afgebakende taken en verantwoordelijkheden, Er zijn dingen ze *wel doen* en die ze *niet doen*.

Wel doen!

Vertrouwenspersonen:

- leggen contact;
- bieden een luisterend oor;
- verwijzen door naar hulpverlening en politie;
- begeleiden zo nodig eenmalig naar hulpverlening en politie;
- zorgen voor publiciteit;
- helpen bij voorlichting.

De eerste vier van deze punten komen uitgebreid aan de orde in het volgende hoofdstuk 'De vertrouwenspersoon: hoe gaat zij/hij te werk?' De laatste twee onderdelen worden nu kort toegelicht.

Bekendheid

Vertrouwenspersonen moeten hun werk bekend maken bij 'het publiek': de personen in de buurt, wijk of stadsdeel of op hun werk. Door mondelinge en schriftelijke publiciteit verwerven ze bekendheid en kunnen mensen weten dat ze bij de vertrouwenspersonen terecht kunnen met vragen over en problemen ten gevolge van huiselijk geweld. Naast bekendheid is het natuurlijk belangrijk dat de vertrouwenspersonen

uitstralen dat ze betrouwbaar zijn, ze moeten vertrouwen winnen. Hiervoor kan het nodig zijn dat er veel social talks, gezellige huis-, tuin- en keukengesprekjes moeten plaatsvinden voordat een serieus onderwerp als huiselijk geweld ter sprake kan komen. De vertrouwenspersonen kunnen door publiciteit ook nieuwe vertrouwenspersonen werven. Immers mond-tot-mondreclame is een van de beste wervingsmethodes en de vertrouwenspersonen kunnen als geen ander aan belangstellende uitleggen wat hun functie inhoudt.

Voorlichting

Vertrouwenspersonen kunnen – al dan niet samen met de coördinator – voorlichting geven. Door het geven van en het meewerken aan voorlichtingen krijgt het team bekendheid bij de bewoners uit de buurt, wijk of het stadsdeel en eventueel op de professionele werkplek .

Niet doen!

Vertrouwenspersonen:

- bieden geen crisisopvang;
- zijn niet dag en nacht bereikbaar;
- gaan geen langdurende contacten aan; als de eerste stappen naar hulpverlening zijn gezet stopt de bemoeienis van de vertrouwenspersoon met deze cliënt;
- lossen niet de problemen van anderen op;
- zijn niet verantwoordelijk voor het verwerkingsproces van hun cliënten.

2.2 Profielschets

Vertrouwenspersonen zijn:

- volwassen vrouwen en/of mannen;
- al dan niet ervaringsdeskundigen;
- mensen met affiniteit voor het voorkomen en bestrijden van huiselijk geweld.

Ze zijn:

- bereid een onbetaalde functie te vervullen;
- bereid en in staat zich voor langere tijd als vrijwilliger in te zetten;
- bereid en in staat de basistraining te volgen;
- bereid en in staat de team-/interviewoverleggen en nascholingen bij te wonen;
- bereid en in staat begeleiding te vragen aan en te ontvangen van de coördinator;
- ervaringen te delen met de coördinator en collega-vertrouwenspersonen.

De vertrouwenspersonen moeten voor een goede uitoefening van hun taken ook in ieder geval over de volgende eigenschappen beschikken:

- zelfvertrouwen hebben;
- respect en vertrouwen kunnen uitstralen;

- zich kunnen inleven in een ander;
- anderen kunnen stimuleren en motiveren;
- grenzen stellen en bewaken;
- geduldig zijn;
- discreet kunnen handelen en geheimhouding betrachten;
- kunnen luisteren zonder een vooropgezette mening klaar te hebben;
- sociale en communicatieve vaardigheden bezitten (en/of bereid zijn deze te leren);
- logisch kunnen nadenken en kunnen analyseren.

Een korte toelichting op een aantal van de genoemde kenmerken, vaardigheden en eigenschappen:

M/V

Zowel mannen als vrouwen kunnen vertrouwenspersoon worden. Soms worden er echter teams opgericht die alleen ondersteuning bieden aan vrouwen (*Het Blue Netwerk*) of mannen (*De ontbrekende schakel*). In deze gevallen worden vaak alleen mensen van hetzelfde geslacht als vertrouwenspersoon aangenomen vanuit de gedachte dat het drempelverlagend werkt. Immers, vrouwen kunnen mannelijke vertrouwenspersonen als een drempel ervaren en andersom kan het ook voor mannen makkelijker zijn om in gesprek te gaan met een man.

Slachtoffers, plegers en getuigen als vertrouwenspersoon

Personen die zelf betrokken zijn geweest bij huiselijk geweld – zogenaamde ervaringsdeskundigen – hebben een belangrijke aanvullende waarde: zij zullen eerder dan wie dan ook signalen herkennen bij anderen. Ze weten hoe slachtoffers of getuigen of plegers zich voelen en hoezeer schaamte een rol speelt. Maar ze weten ook hoeveel er opgelost wordt als er hulpverlening is ingeschakeld. Voordat een ervaringsdeskundige als vertrouwenspersoon actief wordt moet hij of zij de eigen problemen opgelost en ervaringen verwerkt hebben om afstand te kunnen houden tijdens een gesprek met een cliënt. Wanneer een vertrouwenspersoon niet 'klaar' is met eigen problemen kan een gesprek dan gevoelens en gedachten oproepen die de 'vertrouwenspersoon' zelf nog geen plek heeft gegeven. Ook kan de behoefte om eigen ervaringen een plek te geven ervoor zorgen dat de persoon die ondersteuning hoort te bieden in plaats daarvan zijn of haar eigen verhaal gaat vertellen. En daar is de cliënt niet voor gekomen.

Sociale en communicatieve vaardigheden

Het hebben van goede sociale en communicatieve vaardigheden is een belangrijke voorwaarde voor het kunnen leggen van contacten en het voeren van een gesprek. Vertrouwenspersonen moeten dus weten hoe ze mensen op een veilige manier en op het juiste moment benaderen. Het betekent ook dat ze een aantal gesprekstechnieken kunnen toepassen (open vragen stellen, doorvragen, samenvatten, afronden, e.d.) en dat kunnen aansluiten bij de beleving van degene met wie ze in gesprek zijn.

Slachtoffers van huiselijk geweld vinden het moeilijk daarover te praten. Gevoelens van angst en schaamte en denken de enige te zijn spelen een grote rol. Pas als een cliënt zich veilig voelt, vertrouwen heeft in de vertrouwenspersoon en voelt dat het oké is om haar of zijn ervaring met de vertrouwenspersoon te delen, durft zij of hij over de brug te komen. Het verschilt sterk van persoon tot persoon hoeveel tijd er nodig is om een contact als veilig en betrouwbaar te ervaren. Het kan dus gebeuren dat er diverse schijnbaar oppervlakkige gesprekken plaatsvinden tussen een vertrouwenspersoon een mogelijke cliënt voordat het hoge woord er eindelijk uitkomt. Geduld is dus erg belangrijk.

Het is ook belangrijk om te weten dat niet alle mensen die met huiselijk geweld te maken hebben aangifte willen doen of hulp willen zoeken. Soms zijn ze gewoon op zoek naar een luisterend oor aan wie ze hun verhaal kwijt kunnen. Op deze manier kunnen ze de pijn, het verdriet en de gedachten die ze met zich meedragen delen met een ander en dat kan op dat moment voldoende zijn.

Geduld en open houding

Het kan zoals gezegd soms lang duren voordat iemand klaar is om zijn verhaal te vertellen; geduld is dus ook een belangrijke karaktereigenschap die vertrouwenspersonen moeten bezitten. Aan de andere kant moeten vertrouwenspersonen ook durven om voorzichtig door te vragen als het lijkt alsof iemand niet helemaal de waarheid vertelt, maar stukjes uit zijn of haar beleving weglaat. Een vertrouwenspersoon moet daarom ook goed kunnen observeren en samenvatten (sociale en communicatieve vaardigheden). Het is daarom ook erg belangrijk dat een vertrouwenspersoon kan luisteren naar andere mensen, zonder een eigen mening te geven. Als vertrouwenspersoon moet je personen die voor een gesprek naar je toe komen leren aanvoelen. Rekening houden met de gevoelens en gedachten die ze in zich dragen en hen ondersteunen bij het vertellen hiervan. Vooroordelen kunnen tijdens het bieden van ondersteuning een ernstige belemmering vormen. Ieder mens heeft vooroordelen, je daarvan bewust zijn maakt je alerter en zorgt dat je ze uit kan schakelen.

Grenzen stellen en bewaken

Een vertrouwenspersoon luistert en probeert overzicht te krijgen van de situatie waarin een slachtoffer (of andere betrokkene) zich bevindt. De vertrouwenspersoon probeert helder te krijgen welke problemen mensen precies tegenkomen en kan mensen als ze dit willen naar hulpverleningsinstanties begeleiden. Vertrouwenspersonen zijn niet verantwoordelijk voor het oplossen van de problemen of crisissituaties en bieden zelf geen hulpverlening. De vertrouwenspersoon is niet verantwoordelijk voor het leven van een slachtoffer, dader of getuige van huiselijk geweld. Zij moeten, ook in gesprek met een vertrouwenspersoon, zelf verantwoordelijkheid nemen voor hun leven door aan te geven wat zij willen doen en bereiken. Vertrouwenspersonen bieden hier ondersteuning bij, maar nemen geen beslissingen voor mensen die ze ondersteunen. Alleen op

nadrukkelijk verzoek van de cliënt verwijst de vertrouwenspersoon gericht door.

Tot slot

Kennis kan worden verworven en vaardigheden kunnen worden aangeleerd. Tijdens de trainingen en intervisiebijeenkomsten wordt hier natuurlijk veel aandacht aan besteed. Het is niet reëel – en dus ook niet nodig – dat de kandidaten op voorhand alles kunnen en weten.

De vertrouwenspersonen zijn vrijwilligers en werken op basis van een vrijwilligerscontract. Ze krijgen op grond van deze overeenkomst een vergoeding van de kosten (bijv. reis- en telefoonkosten) die ze maken, maar geen vergoeding voor hun werk. *Zie voor de ins en outs over vrijwilligerswerk hoofdstuk 5.*

2.3 Werving en selectie

De werving en selectie van de vertrouwenspersonen is besproken in het vorige hoofdstuk bij de taken van de coördinator (§ 1.1).

2.4 Training en bijscholing

Vertrouwenspersonen in spe nemen verplicht deel aan de basistraining en volgen ook later nog bijscholing. Zie hoofdstuk 4 om te lezen wat de training en bijscholing inhoudt.

2.5 Begeleiding

De vertrouwenspersonen worden begeleid door de coördinator. In hoofdstuk 1 is hieraan aandacht besteed. Deze begeleiding vindt op vooraf vastgestelde momenten plaats, tijdens de intervisiebijeenkomsten of teamoverleggen. Hierbij wordt dan voornamelijk groepsgerichte begeleiding gegeven. Echter, de vertrouwenspersonen worden ook individueel begeleid, zowel op initiatief van de coördinator als op eigen initiatief. Ook onderling, tussen vertrouwenspersonen, kan sprake zijn van begeleiding. Zo kunnen ervaren vertrouwenspersonen als maatje optreden voor nieuwelingen.

Let op: de vertrouwenspersoon heeft recht op begeleiding maar is ook verplicht begeleiding door de coördinator te aanvaarden.

2.6 Team

Vertrouwenspersonen zijn lid van een team. Dit betekent dat ze bij elkaar terecht kunnen om ervaringen uit te wisselen en om elkaar advies te vragen en te geven. Ze moeten hierbij niet vergeten dat ze de geheimhoudingsplicht te allen tijde in acht moeten nemen.

3. HOE GAAT DE VERTROUWENSPERSOON TE WERK?

Als de vertrouwenspersonen zijn geselecteerd en getraind kunnen ze aan de slag. Het is de bedoeling dat ze in hun eigen woon- en werkomgeving mensen ondersteunen. Als de vertrouwenspersonen bekende, betrouwbare mensen uit de buurt zijn, kan de drempel voor slachtoffers of getuigen van geweld om met hen in gesprek te gaan al een stuk lager zijn. Wanneer de vertrouwenspersonen niet zo bekend zijn, zullen ze eerst aan hun bekendheid moeten werken en vertrouwen moeten winnen. Hierover is in het vorige hoofdstuk al een en ander gezegd. In dit hoofdstuk wordt gekeken hoe de vertrouwenspersonen daarna te werk gaan. In § 3.1 is beschreven hoe het contact tussen een cliënt en een vertrouwenspersoon tot stand komt. De paragrafen § 3.2 en § 3.3 behandelen de gespreksvoering en de doorverwijzing. Tot slot staan we kort stil bij de eigen veiligheid van de vertrouwenspersoon (§ 3.4) en de geheimhoudingsplicht (§ 3.5).

3.1 Contact leggen

De allereerste en belangrijkste taak van vertrouwenspersonen is dat zij actief in contact proberen te komen met mensen die huiselijk geweld ondervinden of kortgeleden ondervonden hebben. Het contact komt dan tot stand *op initiatief van de vertrouwenspersoon*. Als een vertrouwenspersoon signalen van huiselijk geweld denkt te herkennen¹, wordt de eerste stap voor het leggen van contact door de vertrouwenspersoon gezet. Wanneer ze het vermoeden hebben dat een vriend(in), een buur, een collega, een kind, een bezoeker van een activiteit of een kennis mishandeld wordt of getuige is van huiselijk geweld, kunnen ze deze persoon op een rustig en veilig moment eens aanspreken en er voorzichtig naar vragen. Daarbij vertelt de vertrouwenspersoon over haar of zijn functie en over de taak om te helpen door een luisterend oor te bieden en – indien gewenst – ook te helpen bij het vinden van een oplossing. Ook laat de vertrouwenspersoon blijken dat hij of zij *onafhankelijk* is en niet voor een instantie of instelling werkt. Er wordt niet op de man of vrouw af gevraagd of de desbetreffende persoon geslagen of bedreigd wordt, maar er wordt een hand gereikt door de desbetreffende persoon te laten weten dat als die iets kwijt zou willen, zij of hij bij de vertrouwenspersoon terecht kan om op de eerste plaats het hart te luchten. Als hier behoefte aan is kan er een volgende stap worden gezet, maar dat is niet nodig.

Na het leggen van dit eerste contact is het altijd aan de persoon die vermoedelijk bij huiselijk geweld is betrokken om ervoor te kiezen een of meerdere gesprekken met een vertrouwenspersoon aan te gaan.

¹ In de basistraining wordt veel aandacht besteed aan herkennen van signalen. Bovendien hebben vertrouwenspersonen die zelf met huiselijk geweld te maken hebben gehad, een extra 'voelspriet' voor het herkennen van signalen (omdat ze die signalen mogelijk zelf ooit uitgezonden hebben).

Mocht degene die aangesproken wordt door de vertrouwenspersoon ontkennen dat zij of hij op een of andere wijze te maken heeft met huiselijk geweld, dan respecteren de vertrouwenspersonen dit antwoord. Mocht de betreffende personen in een later stadium toch nog willen praten, dan weten ze in ieder geval dat ze er vertrouwenspersonen rondlopen en dat ze die kunnen benaderen.

Het contact kan ook tot stand komen op *initiatief van de ander*, iemand die vragen heeft over huiselijk geweld of die wil praten over eigen ervaringen of vermoedens heeft van geweldsproblemen bij iemand uit haar of zijn netwerk en daarom zelf contact zoekt met een vertrouwenspersoon. Iemand die iets wil vragen over huiselijk geweld of die een persoonlijke ervaring wil bespreken kan een vertrouwenspersoon persoonlijk aanspreken of eerst telefonisch contact opnemen om deze vervolgens te kunnen ontmoeten. De coördinator of de vertrouwenspersoon met telefoondienst (in § 1.1 is dit toegelicht) neemt het telefoontje aan, noteert de contactgegevens van de beller en zoekt onmiddellijk een vertrouwenspersoon die op zijn of haar beurt zo spoedig mogelijk contact opneemt met de cliënt en een afspraak maakt.

Het kan ook zijn dat er contact komt tussen een vertrouwenspersoon en een cliënt door *bemiddeling van derden*. Het gaat hierbij dan om slachtoffers of andere betrokkenen die door een andere instelling naar een vertrouwenspersoon of naar de coördinator worden doorverwezen. In het laatste geval brengt de coördinator de bewuste persoon dan in contact met een vertrouwenspersoon.

Soms komen teams met slachtoffers in aanraking via een buurtregisseur, bijvoorbeeld na klachten over burenoverlast en de vermoedens dat er huiselijk geweld binnen een gezin plaatsvindt. In De Baarsjes werd een oudere vrouw die met mishandeling geconfronteerd was via het WMO-loket doorverwezen.

Het contact dat verschillende maatschappelijk instellingen onderling hebben speelt dus ook een belangrijke rol. Hier wordt in 3.3 verder op ingegaan.

Contact met wie?

Met wie de vertrouwenspersonen van een netwerk uiteindelijk in contact komen is van twee zaken afhankelijk: van de doelgroepkeuze van de organisatie die het team van vertrouwenspersonen heeft aangetrokken (zie ook § 1.1.) en van het eigen netwerk van de vertrouwenspersonen oftewel de omgeving (werk, familie, straat, sociale activiteiten) waarin ze mensen tegenkomen.

3.2 De gesprekken

Voor iemand die met een persoonlijk verhaal over huiselijk geweld naar buiten komt is het bovenal belangrijk dat er echt naar haar of hem geluisterd wordt, en dat dit serieus en oordeelvrij gebeurt. De vertrouwenspersoon moet zorgen voor een veilige omgeving, en te allen tijde de geheimhoudingsplicht in acht nemen – zowel voor de veiligheid van de cliënt als voor de eigen veiligheid. Verder kan het nodig zijn dat er, en dit is al eerder aan de orde gekomen, verschillende ‘neutrale’ gesprekken vooraf moeten gaan om het vertrouwen te winnen. Zogenaamd oppervlakkige gesprekken of social talks over het weer, over de leuke kleren die iemand aanheeft, een vraag over hoe de kinderen het op school doen of een opmerking dat iemand er al een tijdje zo moe uitziet, behoren allemaal tot de voorbereidende fase van vertrouwen winnen. Als dat er is, kan het moment aanbreken dat het huiselijk geweld aan de orde kan komen.

De eerste stap naar het maken van contact hoeft, zo bleek bij 3.1, niet door de betrokkene te worden gezet, het gesprek moet echter wel de wil van de betrokkene (slachtoffer, pleger of getuige van huiselijk geweld) zijn. Het *doel* van de gesprekken is op de eerste plaats het bieden van ruimte aan het slachtoffer om zijn of haar verhaal te vertellen. Het is niet de bedoeling dat een vertrouwenspersoon besluiten neemt voor een cliënt.² De cliënt is zelf verantwoordelijk en kan de vertrouwenspersoon hooguit vragen te helpen bij het nemen van een beslissing. Daarvoor gebruikt de vertrouwenspersoon de in de basistraining aangeleerde gesprekstechnieken: vragen stellen, doorvragen, samenvatten, checken of hij/zij de cliënt goed begrepen heeft, conclusies trekken. Het is de bedoeling dat de vertrouwenspersoon de cliënt ondersteunt bij het maken van keuzes door goed naar het slachtoffer te luisteren en indien nodig van juiste (feitelijke) informatie te voorzien. Tegelijkertijd is het soms echter nodig om *passiviteit* bij slachtoffers te doorbreken.

Geweld binnen ongelijke machtsverhouding bijvoorbeeld brengt vaak onderwerping van het slachtoffer aan de pleger met zich meebrengen. De pleger kan hierdoor controle over het leven van een slachtoffer uitoefenen waarbij deze laatste in een passieve rol terecht komt. Deze passiviteit kan ook worden uitgestraald in de gesprekken met een vertrouwenspersoon. Aangezien deze niet voor de cliënt kan en mag beslissen heeft de vertrouwenspersoon dan ook tot taak om te proberen slachtoffers te stimuleren het heft weer in handen te nemen, de passiviteit te doorbreken

² Er zijn twee belangrijke uitzonderingen op deze regel: als er minderjarige kinderen in het spel zijn, als slachtoffer of als getuige, moet de vertrouwenspersoon wel in actie komen. Het beste is het dan om direct of via de coördinator (afhankelijk van de onderling gemaakte afspraken) contact op te nemen met het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling (AMK). De tweede uitzondering betreft een *crisisituatie* is die uit de hand dreigt te lopen. In dat geval belt de vertrouwenspersoon onmiddellijk de coördinator en die neemt de zaak over.

en te laten inzien dat slachtoffers hun eigen beslissingen moeten nemen. Het is ook niet de bedoeling dat de vertrouwenspersoon zijn of haar mening ventileert of opdringt. Het is van belang dat een vertrouwenspersoon mensen die hem of haar voor hulp benaderen respecteert. De vertrouwenspersoon kan hierbij enkel zijn of haar eigen mening delen, wanneer hier expliciet naar wordt gevraagd.

In een gesprek is het belangrijk dat de vertrouwenspersoon zich zoveel mogelijk probeert te verplaatsen in de ander en aansluit bij de leefwereld van de degene met wie zij of hij aan het praten is. Hiervoor moet de vertrouwenspersoon begrip kunnen opbrengen en tonen voor de gevoelens en gedachten die de cliënt verwoordt. Dit betekent niet dat de vertrouwenspersoon het hier mee eens moet zijn, maar wel dat zij/hij er respectvol mee omgaat en dat ook uitstraalt. De ander is vrij om te geloven wat hij of zij wil.

Mocht een vertrouwenspersoon om een of andere reden vastlopen in het contact met een cliënt of teveel persoonlijk bij de situatie betrokken dreigen te raken (bijvoorbeeld doordat de vertrouwenspersoon in een gesprek met een slachtoffer de pleger van het geweld persoonlijk kent), dat moet de coördinator ingeschakeld worden en ingrijpen. De coördinator kan dan besluiten de cliënt aan een andere vertrouwenspersoon te koppelen aan of deze cliënt zo snel en zo goed mogelijk naar professionele hulpverlening doorverwijzen.

Waar vindt het gesprek plaats?

Gesprekken kunnen in principe overal plaats vinden: in een buurthuis, in een café, in de kantine van het werk, bij de cliënt thuis, op school (ook voor ouders!), in de speeltuin, enzovoort. Er is echter een heel belangrijke voorwaarde: de situatie moet *veilig* zijn, zowel voor de cliënt als voor de vertrouwenspersoon. Als een gesprek bij iemand thuis plaatsvindt en de kans bestaat dat de mishandelende partner elk moment binnen kan vallen en in de gaten krijgt dat er over hem/haar gesproken wordt, kan de situatie wel eens erg onveilig worden, voor zowel de cliënt als de vertrouwenspersoon. Het is vooral aan de vertrouwenspersoon om goed na te denken over de locatie. Soms is het beter op een voor beide partijen *acceptabele, neutrale* plaats af te spreken (buurthuis, speeltuin, sportclub). Een vertrouwenspersoon nodigt *nooit* iemand in haar of zijn eigen huis uit.

Tijdsbesteding

Het leggen van contact en het bieden van de juiste ondersteuning kost tijd. Je kunt als vrijwilliger niet van te voren vaststellen hoeveel uur per week je aan de uitvoering van een taak als vertrouwenspersoon kwijt zult zijn. Je weet immers niet van te voren hoeveel signalen je zult opvangen en hoeveel personen een beroep op je zullen doen. Ook kan een vertrouwenspersoon niet altijd van te voren inschatten aan hoeveel gesprekken mensen behoefte zullen hebben. Sommigen zullen aan één

gesprek genoeg hebben, anderen willen misschien niet dat er een einde aan het contact komt.

Er kan vanuit het netwerk besloten worden om een richtlijn of grens aan het aantal gesprekken te leggen. Zo werken de vertrouwenspersonen binnen het Blue Netwerk met een richtlijn van een uur per gesprek en het netwerk in Malburgen met een maximum van drie gesprekken per persoon. Als iemand drie gesprekken gehad heeft, maar na een bepaalde periode (enkele maanden bijvoorbeeld) weer terug komt voor een gesprek begint de cyclus opnieuw.

Beëindigen van het contact

Als iemand die betrokken is bij huiselijk geweld naar aanleiding van een gesprek met een vertrouwenspersoon weet wat hij of zij verder wil doen met de situatie waar hij of zij zich in bevindt, kan het contact beëindigd worden. Dit kan ook het geval zijn als, zoals in het Arnhemse Malburgen, het maximum aantal gesprekken heeft plaatsgevonden. Belangrijk is in ieder geval, voor beide partijen, dat duidelijk moet zijn dat het contact beëindigd wordt. De vertrouwenspersoon moet dit ook letterlijk uitspreken naar de cliënt.

3.3 Verwijzing

De vertrouwenspersoon is geen hulpverlener maar een *intermediair*; hij of zij verwijst een cliënt – op voorwaarde dat de cliënt heeft aangegeven daar behoefte aan te hebben – gericht naar een professionele instantie. Het is hierbij belangrijk dat de vertrouwenspersoon een goed beeld heeft van de sociale kaart. Alleen dan kan de cliënt naar juiste instantie verwezen worden.³ Mocht een vertrouwenspersoon niet goed weten welke weg het best bewandeld kan worden, dan staat de coördinator klaar voor advies en ondersteuning. Na de doorverwijzing laten de vertrouwenspersonen hun cliënt los.

In een enkel geval kan het nodig zijn dat de vertrouwenspersoon één stap verder gaat met de cliënt en haar of hem eenmalig begeleidt naar een hulpverlenende instantie of naar de politie.

Een van de geïnterviewden zegt er het volgende over:

Als een slachtoffer bijvoorbeeld besluit dat hij of zij aangifte van het geweld wil doen op het politiebureau maar niet alleen durft te gaan of bang is dat zijn/haar verhaal niet goed overkomt, kan de vertrouwenspersoon het slachtoffer bijstaan bij de aangifte. De vertrouwenspersoon gaat dan met het slachtoffer mee naar het politiebureau en kan de situatie – voor zover deze niet duidelijk is – toelichten.

³ Wordt de cliënt naar een verkeerde instantie doorverwezen, dan zal deze haar of hem natuurlijk ook wel weer doorverwijzen. Dit komt het gevoel goed geholpen en begrepen te worden niet ten goede. Bovendien kan dit tot negatieve publiciteit over de vertrouwenspersoon leiden.

Professionele hulpverlening

Zowel de vertrouwenspersonen als de coördinator moeten een goed beeld hebben van de sociale kaart op het gebied van professionele hulpverlening en welzijn.⁴ Het verschil tussen een professionele hulpverlener en een vertrouwenspersoon is dat de eerste er voor is om te helpen bij het oplossen van problemen en de tweede expliciet niet. Vertrouwenspersonen zijn geen deskundigen, ze lossen geen problemen op. Ze dienen er zelf dan ook goed voor te zorgen dat ze niet te nauw betrokken raken bij de problemen van een slachtoffer, pleger of getuige van huiselijk geweld.

Ketenpartners

Het is dus essentieel dat er bekend is wie in de buurt welke hulpverlening biedt. Coördinatoren spelen hierbij een grote rol. Zij onderhouden contact met de instellingen voor hulpverlening op het gebied van huiselijk geweld en kunnen zelfs deelnemen aan het zogenaamde *ketenpartnersoverleg* – een regelmatig overleg van hulpverleners en politie om tot een goede samenwerking en afstemming te komen. Op deze manier blijven de coördinatoren ook op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen en kunnen ze bovendien voortdurend het bestaan van de vertrouwenspersonen onder de aandacht van de ketenpartners brengen. Coördinatoren kunnen de verschillende ketenpartners ook uitnodigen om in een teamoverleg te vertellen wat zij doen en hoe en wanneer ze door de vertrouwenspersonen ingeschakeld kunnen worden. Hierdoor wordt de kennis en de deskundigheid van het team op peil gehouden of zelfs vergroot. En hierdoor kunnen de vertrouwenspersonen hun cliënten weer beter doorverwijzen. Soms worden ook speciale afspraken gemaakt tussen de coördinator en de hulpverleningsinstellingen waarbij personen die via een vertrouwenspersoon worden aangemeld direct geholpen worden. En de hulpinstellingen weten bij verwijzing door een vertrouwenspersoon dat het desbetreffende slachtoffer, de dader of getuige al een bepaald traject heeft doorlopen; er is al een bewustwordingsproces op gang gekomen bij de cliënt.

Wie legt het contact met de hulpverlening:?

In het vorige hoofdstuk werd al verteld dat er pas van professionele hulpverlening sprake kan zijn als de betrokkene (in gesprek met de vertrouwenspersoon) *zelf* aangeeft daar behoefte aan te hebben en dus met een dergelijke instantie in contact gebracht wil worden.⁵ Binnen het Blue Netwerk wordt het eerste contact met een hulpverleningsinstelling *in beginsel* door het slachtoffers zelf gelegd. Als een slachtoffer er heel bewust zelf voor kiest om bij de hulpverlening aan te kloppen en contact

⁴ Soms kan een cliënt aangeven geen hulpverlening te wensen, maar meer gebaat te zijn bij deelname aan een welzijnsactiviteit om bijvoorbeeld nieuwe mensen te leren kennen en eenzaamheid te doorbreken.

⁵ Zie voetnoot 2 voor de uitzondering op deze regel. Als een *crisisituatie* uit de hand dreigt te lopen, belt de vertrouwenspersoon onmiddellijk de coördinator die de zaak overneemt.

met een instelling opneemt, is er al een belangrijke stap naar verandering gezet en is de kans dat de hulpverlening aanslaat beduidend groter.

Zodra een cliënt is overgedragen aan de professionele hulpverlening eindigt het werk van de vertrouwenspersoon. In een heel enkel geval neemt een vertrouwenspersoon naderhand contact op met een hulpverlener om te achterhalen of de cliënt ook écht de stap naar hulp heeft gezet. Mocht dit niet het geval zijn, kan de vertrouwenspersoon opnieuw contact zoeken met de cliënt om er achter te komen waarom hij of zij niet door is gegaan. De vertrouwenspersoon kan de cliënt zo nodig stimuleren alsnog naar de hulpverlening te stappen. En eventueel kan de vertrouwenspersoon aanbieden om de eerste keer mee te gaan.

3.4 Geheimhoudingsplicht

Een vertrouwenspersoon mag niets van wat slachtoffers (of andere betrokkenen) in een gesprek aan hem of haar vertelt naar buiten brengen. Vertrouwenspersonen hebben namelijk een geheimhoudingsplicht. Tijdens de intervisiebijeenkomsten of teamoverleggen en in de individuele gesprekken tussen een vertrouwenspersoon en de coördinator mag gesproken worden over de *inhoud* van de gesprekken die zijn gevoerd. De *naam* van cliënt mag echter *nooit* genoemd worden.

Het is de bedoeling dat de coördinator en andere vertrouwenspersonen met elkaar meedenken over de manier waarop ze de personen die naar hen toe komen het beste kunnen helpen, zonder dat daarbij de naam van de cliënt wordt genoemd. Roddelen is ten strengste verboden. Schending van de geheimhoudingsplicht leidt tot uitsluiting van het netwerk. Dit betekent dat de vertrouwenspersoon niet langer binnen het vertrouwensnetwerk actief mag en kan zijn.

3.5 Eigen veiligheid

In § 3.2 is al besproken dat de vertrouwenspersoon ook altijd de eigen veiligheid in de gaten moet houden bij het voeren van gesprekken met cliënten. Mocht hij of zij twijfels hebben over de eigen veiligheid dan is het het beste dit zo spoedig mogelijk hierover met de coördinator in overleg te gaan.

4. TRAINING VOOR VERTROUWENSPERSONEN

In de vorige paragrafen is beschreven dat vertrouwenspersonen geen professionals zijn op het gebied van hulpverlening bij huiselijk geweld. Het zijn goedwillende vrijwilligers, en soms zelfs ervaringsdeskundigen die (mogelijke) slachtoffers, getuigen en soms ook plegers ondersteunen en begeleiden. Mensen die als vertrouwenspersoon werkzaam willen zijn moeten, zoals eerder is benoemd, aan een aantal eisen voldoen. Naast deze eigenschappen is het echter ook van belang dat een vertrouwenspersoon enige deskundigheid op het gebied van huiselijk geweld heeft en over vaardigheden beschikt die nodig zijn voor het leggen van contact, het voeren van een gesprek en het begeleiden van mensen met een probleem. De vertrouwenspersonen kunnen deze deskundigheid verwerven en de vaardigheden aanleren tijdens de basistraining. Deelname aan deze training is vereist om als vertrouwenspersoon aan de slag te mogen gaan. Daarnaast is ook bijscholing van belang, om de deskundigheid van vrijwilligers op peil te houden en/of de vaardigheden van de vertrouwenspersonen te verbeteren.

In dit hoofdstuk wordt informatie gegeven over de basistraining (§ 4.1) en de vervolgotrainingen en bijscholingen (§ 4.2.).

4.1 De basistraining

De inhoud van de basistraining

De basistraining moet uit een aantal onderdelen bestaan die vertrouwenspersonen voorbereiden op hun taak. De meeste deelnemers zijn vaak niet eerder actief geweest als gesprekspartner van slachtoffers, plegers of getuigen van huiselijk geweld. De problemen waar zij mee worden geconfronteerd zijn vaak complex en dienen met een zekere zorgvuldigheid te worden behandeld.

De doelstelling van de basistraining is de deelnemers in staat te stellen om signalen van huiselijk geweld te herkennen, contact te leggen met slachtoffers en zich te verplaatsen in de schoenen (niet letterlijk) van mensen die hulp zoeken, om slachtoffers e.a. vervolgens te helpen bij het ondernemen van stappen die kunnen leiden tot het beëindigen van het geweld dat ze ondergaan of plegen.

De basistraining voor vertrouwenspersonen bestaat uit drie centrale onderwerpen:

1. kennis over huiselijk geweld;
2. de benodigde communicatieve en sociale vaardigheden voor het leggen van contact en het
voeren van gesprekken over huiselijk geweld;
3. de functie 'vertrouwenspersoon'.

In detail moet de basistraining ten minste de volgende onderdelen bevatten:

1. Huiselijk geweld

- definitie van huiselijk geweld
 - feiten en fabels
 - vormen van huiselijk geweld (fysiek, psychisch, seksueel)
 - soorten huiselijk geweld (partnergeweld, oudermishandeling, etc.)
 - slachtoffers, getuigen, plegers
 - overlevingsmechanismen
 - signalen herkennen
 - cyclus van geweld
 - eigen ervaringen
 - casusbespreking
 - sociale kaart van hulpverlening
2. Contact leggen en gesprekken voeren
- communicatie (theorie en praktijk)
 - contact leggen
 - gespreksvaardigheden
 - feedback geven en ontvangen
 - gedrag roept gedrag op
 - rollenspelen (met acteurs)
 - confrontaties aangaan met jezelf en met 'de klant'
 - tijdbewaking
3. De mens achter de vertrouwenspersoon
- vrijwilligerswerk
 - grenzen bewaken
 - steun zoeken
 - eigen veiligheid
 - inzicht in eigen kwaliteiten en valkuilen

Instructietaal

Een goede beheersing van de Nederlandse taal is voor het vervullen van de rol van vertrouwenspersoon niet cruciaal, immers de vertrouwenspersoon kan vooral in een eigen persoonlijk netwerk actief zijn. Echter, voor het volgen van de training kan dat wel een punt zijn. Als de deelnemers aan de training een uiteenlopende taalachtergrond hebben, moet er naar een gemeenschappelijke taal worden gezocht. Doorgaans is dat het Nederlands en is dat de beste keuze als instructietaal. Als de cursisten allemaal kennis van eenzelfde vreemde taal hebben (bijvoorbeeld Engels, Turks, Arabisch), dan kan deze taal natuurlijk als worden gekozen, mits de trainer deze ook beheerst. Werken met tolken wordt afgeraden.⁶

De trainer

⁶ Binnen het Blue Netwerk heeft een aankomend vertrouwenspersoon tijdens de training eens getolkt. Dit was niet zo'n succes omdat zij haar aandacht ook niet optimaal kon richten op haar eigen leerproces. Daarnaast kon niemand controleren of de informatie juist vertaald werd.

De coördinator kan zelf de basistraining geven als hij/zij hier de deskundigheid en vaardigheden voor bezit.⁷ De coördinator kan hier echter ook een extern trainingsbureau voor inhuren. In de bijlagen vindt u de contactgegevens van twee trainingsbureaus die ervaring hebben met het verzorgen van de basiscursus voor vertrouwenspersonen.

Verplicht

Deelname aan de basistraining is verplicht voor iedereen die vertrouwenspersoon wil worden.

Herhaling

De basistraining kan meerdere malen worden gevolgd door vertrouwenspersonen. Het dient een tweede of zelfs derde keer vooral als opfriscursus.

4.2 Bijscholing

Na het volgen van de basistraining gaan de vertrouwenspersonen hun verworven kennis en vaardigheden in de praktijk toepassen. De problemen die ze in de loop van tijd in de praktijk tegenkomen, kunnen soms verholpen worden door het opdoen van nieuwe kennis of het vergroten en verbeteren van vaardigheden.

Er zijn verschillende mogelijkheden om de bijscholing vorm te geven:

- tijdens een regulier teamoverleg kan er door derden voorlichting worden gegeven;
- het gehele team ontvangt een gerichte training om specifiek kennis en vaardigheden te verwerven;
- vertrouwenspersonen die behoefte hebben aan scholing of training kunnen dit aan de coördinator aangeven en deze zoekt voor hen dan een passend aanbod.

⁷ De projectleider van het Project Vertrouwenspersonen Huiselijk geweld Malburgen geeft de trainingen zelf. Eén van de belangrijkste lessen is volgens hem dat de vertrouwenspersonen leren dat "ieder mens verantwoordelijk is voor zichzelf en voor de keuzes die hij of zij maakt (...). Als ze zich daarvan bewust zijn, kunnen ze dat ook overbrengen op anderen."

5. VRIJWILLIGERSWERK

De vertrouwenspersonen doen hun werk op vrijwillige basis. Vrijwillig betekent echter niet vrijblijvend. Ook in een onbetaalde functie leg je afspraken vast en is het bedoeling dat je deze nakomt. Een vrijwilliger heeft naast plichten ook rechten. Een coördinator – degene die de vrijwilligers aantrekt en begeleidt – mag van de vrijwilligers een en ander verwachten maar heeft naar hen toe ook verplichtingen. Om te zorgen dat de samenwerking goed verloopt en dat iedereen hierover tevreden is besteden we kort aandacht aan het onderwerp vrijwilligerswerk. In § 5.1 komt het vinden en binden van vrijwilligers aan de orde. In de tweede paragraaf leest u over het vrijwilligerscontract en ten slotte wordt in § 5.3 de vergoeding besproken.

5.1 Vinden en binden van vrijwilligers

Het binnenhalen (vinden) van vrijwilligers is vaak al een klus op zich. Bij de werving en selectie (zie § 1.1) is besproken hoe en waar kandidaat-vertrouwenspersonen kunnen worden gevonden. Voor het *binden* van vrijwilligers zijn de volgende 4 B's belangrijk: begeleiden, belonen, behouden, beëindigen.

Begeleiden

Goed begeleiden betekent vooral dat je als organisatie zorgzaam bent voor je vrijwilliger. Het betekent dat je geregeld een voortgangs- en evaluatiegesprek houdt, naast de inhoudelijke overleggen die er plaatsvinden (Er is eerder al uitgebreid gesproken over het begeleiden van de vertrouwenspersonen in intervisiebijeenkomsten en individuele gesprekken.) Het houdt ook in dat elke vrijwilliger een vast aanspreekpunt heeft en weet met welke zaken hij/zij bij deze persoon terecht kan. Tot slot hoort bij begeleiding ook het opstellen van een vrijwilligerscontract.

Belonen

Het tonen van waardering is de mooiste beloning die je kunt geven; laat als coördinator regelmatig aan de vertrouwenspersonen weten en zien dat je het waardeert dat zij zich inzetten, bovendien vrijwillig, voor een moeilijk onderwerp. Een geldelijke beloning (in de vorm van een vrijwilligersvergoeding) behoort tot de mogelijkheden maar wordt – zie § 5.3 – afgeraden voor de vertrouwenspersonen. In plaats daarvan kan er jaarlijks een uitje worden georganiseerd of ontvangen de vrijwilligers een kerstpresentje, of iets dergelijks. Zet ze hoe dan ook eens in het zonnetje.

Behouden

Het vasthouden van vertrouwenspersonen hoeft geen moeite te kosten als de werving en selectie goed is uitgevoerd en als de begeleiding en de beloning door deze vrijwilligers positief ontvangen worden. Als vrijwilligers afhaken kan dat aan hun eigen veranderde omstandigheden liggen (te druk bijvoorbeeld), maar het is als coördinator ook belangrijk om na te

gaan of je zelf wellicht een steekje hebt laten vallen. Bij het vasthouden speelt het opstellen van een contract ook een rol; hierin staan immers de wederzijds rechten en plichten opgesomd.

Beëindigen

Mocht een vertrouwenspersoon besluiten te stoppen met de werkzaamheden, voer dan vooral een evaluatiegesprek en probeer duidelijk boven tafel te krijgen wat de redenen voor het vertrek zijn. Vergeet ook niet om de vertrouwenspersoon te bedanken voor zijn/haar inzet, al dan niet met een presentje.

5.2 Het vrijwilligerscontract

In het kader van het binden en behouden van vrijwilligers is belangrijk dat de vertrouwenspersonen een contract krijgen. Hierin staan onder andere hun taken, hun rechten en plichten vermeld, het aantal uren of dagdelen dat er inzet wordt verwacht, bij wie ze terecht kunnen met vragen en problemen en welke kosten gedeclareerd kunnen worden. Er kan een algemeen vrijwilligerscontract gebruikt worden, met een aantal specifieke opmerkingen over de functie van vertrouwenspersoon. Van elk contract gaat een exemplaar naar de vertrouwenspersoon en een naar de coördinator. Een voorbeeld van een vrijwilligerscontract kan opgevraagd worden bij bijvoorbeeld de Blankenberg Stichting of een vrijwilligerscentrale of -vacaturebank.

5.3 De vergoeding

Vertrouwenspersonen ontvangen geen vergoeding voor de taken die ze uitvoeren. In elk van de onderzochte projecten is hier uitdrukkelijk voor gekozen: een vergoeding mag geen enkele rol spelen bij de uitvoering van de taak en de uitvoering van het werk dat de vrijwilligers doen mag niet afhankelijk zijn van geld. De onkosten die de vertrouwenspersonen voor hun werk maken, zoals reis- of telefoonkosten, moeten wel worden vergoed. Vrijwilligerswerk hoeft tenslotte geen geld op te leveren maar mag de vrijwilliger ook niets kosten. Afspraken over wat wel en niet vergoed wordt, worden vastgelegd in het contract.

5. FINANCIËN

Aan voor het vormen en begeleiden van een team van vrijwillige vertrouwenspersonen huiselijk geweld zijn vanzelfsprekend kosten verbonden. Hieronder vindt u een overzicht van mogelijke kostenposten. Omdat de hoogte van deze kosten afhankelijk is van meerdere factoren (denk aan de hoogte van het salaris van de coördinator, zelf trainen versus het inhuren van een extern bureau, een vrijwilligersuitje voor 6 vertrouwenspersonen of voor 15 willen organiseren, etc.) worden in het overzicht geen bedragen genoemd.

Kostenposten

- Personele kosten
 - salariskosten coördinator
 - onkostenvergoeding vertrouwenspersonen
 - beloning vertrouwenspersonen
- Verzekeringen
 - aansprakelijkheidsverzekering
 - ongevallenverzekering
- Training en bijscholing
 - basistraining; trainer(s)
 - basistraining; acteur(s)
 - bijscholing; voorlichting door gastsprekers
 - bijscholing; collectieve trainingen
 - bijscholing; individuele trainingen
 - trainingsmaterialen
- Ruimte
 - werkruimte coördinator
 - ruimte voor overleg/intervisie
 - ruimte voor de basistraining en de bijscholing
- Werving en PR
 - informatiefolder, poster, o.i.d.
 - eventuele kosten voor radiostations en websites
 - advertentie krant
 - visitekaartjes vertrouwenspersonen
- Algemene bureaunkosten
 - telefoon, postzegels, internetaansluiting, afschrijving computer, etc.
- Catering
 - koffie/thee tijdens overleggen en trainingen
- Overige en onvoorziene kosten.

Deze lijst kan naar eigen inzicht worden aangevuld.

BIJLAGE

Voorbeeld van een vrijwilligerscontract

[logo organisatie] **Vrijwilligerscontract**

Beste (naam vrijwilliger),

Op (datum) hebben we afgesproken dat u per (datum) begint als vrijwilliger voor (naam organisatie) in de functie van **vertrouwenspersoon huiselijk geweld**.

Taken

U hebt de volgende taken:

-
-
-

Verantwoordelijkheid

Bij uw werkzaamheden legt u verantwoording af aan (naam coördinator). Jaarlijks vindt er een voortgangsgesprek plaats waarin jullie bespreken hoe de werkzaamheden verlopen en hoe u in het komend jaar te werk zult gaan. Bij vragen en problemen neemt u contact op met (naam coördinator). Bij meningsverschillen met de coördinator kunt u terecht bij diens leidinggevende (naam, functie).

Iedereen die als vertrouwenspersoon voor **Vertel het gerust ...** werkt is verplicht alle cliëntgegevens geheim te houden.

Inzetbaarheid

U bent in principe voor onbepaalde tijd vrijwilliger voor deze functie. In het jaarlijkse voortgangsgesprek wordt besproken of en hoe u doorgaat. Als u tussentijds besluit te stoppen als vertrouwenspersoon, maakt u dit zo spoedig mogelijk bekend aan de coördinator. Ter beëindiging van de samenwerking vindt er een eindgesprek plaats.

Indien er voor (naam organisatie) reden is om de samenwerking te beëindigen, zal de coördinator u uitnodigen voor een gesprek om dit toe te lichten.

Ziekte en vakantie

In geval van verhindering (ziekte of anderszins) stelt u deze de organisatie tijdig op de hoogte. Vakantie wordt bij voorkeur minimaal een maand van te voren doorgegeven aan de coördinator.

De coördinator is te bereiken op telefoonnummer (nummer) en e-mailadres (e-mailadres).

Onkosten en verzekering

De volgende kosten kunnen worden gedeclareerd op vertoon van een bon/factuur en met gebruikmaking van het declaratieformulier:

-
-
-

(Naam organisatie) heeft een aansprakelijkheidsverzekering en/of een (collectieve) ongevallenverzekering afgesloten voor de vrijwilliger. Deze is geldig tijdens de uitvoering van de werkzaamheden en voor woon-werkverkeer.

Overige afspraken

- (trainingen)
- (wat biedt de organisatie)
-
-

Bijgaand ontvangt u de volgende documenten

- (declaratieformulier)
-

Ondertekening

Wilt u controleren of bovenstaande weergave overeenkomt met de afspraken die zijn gemaakt? Als u akkoord gaat ondertekent u beide formulieren en geeft u er één aan de coördinator terug.

(Naam coördinator)

(Naam vrijwilliger)

.....

.....

(Plaats, datum)

Dit voorbeeld is gebaseerd op het vrijwilligerscontract van de Vrijwilligerscentrale Amsterdam (VCA)

CONTACTGEGEVENS

ACB Kenniscentrum voor emancipatie en participatie

Kabelweg 37

1014 BA Amsterdam.

020-6279460

info@acbkenniscentrum.nl

www.acbkenniscentrum.nl

Blankenberg Stichting

Diane Mekkes (coördinator Blue en netwerk huiselijk geweld Westerpark),

e-mail d.mekkes@blankenberg.nl, telefoon 020 - 5573 333.

Trainingsbureaus

Bureau Serafijn

Hermelijnstraat 14

6531JX NIJMEGEN

Telefoon: 024-3551615

Stempels en Groenwegen

Otselaan 42

3985 SP Werkhoven

T: 0343 551444

E: info@stempelsgroenewegen.nl

COLOFON

ACB Kenniscentrum voor emancipatie en participatie en Blankenberg
Stichting
Amsterdam, 2008.

Tekst: Amy Simpe (ACB Kenniscentrum)
Illustratie voorzijde: Mieke Mulder (voormalig coördinator Blue Netwerk)

© Fragmenten uit deze publicatie mogen door derden worden gebruikt
mits daarbij de bron wordt vermeld.

*Deze publicatie is tot stand gekomen dankzij een financiële bijdrage van
de provincie Noord-Holland.*