



Vereniging van
Nederlandse Gemeenten

'Veilig Thuis'

HANDREIKING COMMUNICATIE VOOR GEMEENTEN

A large, stylized graphic in shades of blue and purple. It depicts a hand holding a checkmark, symbolizing safety and approval. The background features concentric, overlapping circles in various shades of blue and purple, creating a sense of depth and movement.

VEILIG
THUIS



Colofon

De handreiking Veilig Thuis communicatie voor gemeenten is ontwikkeld door het ondersteuningsprogramma Veilig Thuis van de VNG

Lay-out

Chris Koning, VNG

Oktober 2014

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
2	Wat is Veilig Thuis?	5
2.1	Landelijke communicatie	5
2.2	Rol van de gemeente	5
2.3	Communicatie door gemeenten en veilig thuis organisatie naar burgers	6
2.4	Communicatie door gemeenten en Veilig Thuis organisatie naar professionals	6
2.5	Introductie van Veilig Thuis in het werkveld	7
3	Logo, slogan, telefoonnummer	8
	Slogan	8
	Telefoonnummer	8
4	Planning	9
	Communicatie aan burgers	9
	Communicatie aan professionals	9
	Landelijke website	9
5	Voorbeeld tekst flyer/brochure	10
	Stappenplan bij: Handreiking Communicatie voor gemeenten	11

1 Inleiding

Vanaf 1 januari 2015 dragen de gemeenten verantwoordelijkheid voor de meest kwetsbare groepen in onze samenleving: volwassenen en kinderen die te maken hebben met geweld of mishandeling in de huiselijke kring. Op die datum moeten gemeenten, als gevolg van de Jeugdwet en de Wmo, een (bovenlokaal) Advies- en Meldpunt Huiselijk geweld en Kindermishandeling (AMHK) hebben georganiseerd. De naam van deze Advies en Meldpunten is **Veilig Thuis**.

Veilig Thuis moet minimaal de volgende wettelijke taken uitvoeren:

- fungeren als herkenbaar en toegankelijk meldpunt voor gevallen of vermoedens van huiselijk geweld en kindermishandeling;
- geven van advies en informatie aan melders en burgers;
- naar aanleiding van een melding: doen van onderzoek om te bepalen of er sprake is van kindermishandeling of (een van de vormen van) huiselijk geweld.

Het ondersteuningsprogramma Veilig Thuis van de VNG helpt gemeenten bij de ontwikkeling van de Veilig Thuis organisatie in hun gemeenten. Deze handreiking communicatie biedt u handvatten bij het ontwikkelen van uw communicatiestrategie- en plan. De handreiking is bedoeld voor zowel beleidsadviseurs communicatie als de verantwoordelijke beleidsadviseurs voor Veilig Thuis.

U vindt in deze handreiking de volgende onderdelen:

- Wat is Veilig Thuis?
- Landelijke communicatie
- Communicatie door gemeenten en Veilig Thuis organisaties naar burgers
- Communicatie door gemeenten en Veilig Thuis organisaties naar professionals
- Introductie van Veilig Thuis in het werkveld
- Logo, telefoonnummer en gebruik
- Planning communicatie

Voor de verschillende onderdelen van communicatie is steeds een kernboodschap opgenomen. Deze kunt u gebruiken als voorbeeld voor uw eigen kernboodschap. De voorbeeld kernboodschappen kunnen ook een houvast zijn voor bepalen van inhoud en toon van uw eigen producten.

2 Wat is Veilig Thuis?

Veilig Thuis is een samenvoeging van de huidige Steunpunten Huiselijk Geweld en de Advies en Meldpunten Kindermishandeling met als hoofddoel:

- Eén meldpunt voor alle vormen van huiselijk geweld en kindermishandeling
- Meer samenhang in de aanpak van kindermishandeling en huiselijk geweld

In het model-handelingsprotocol van de VNG staan tien uitgangspunten beschreven voor Veilig Thuis¹. Deze uitgangspunten vormen het fundament onder Veilig Thuis:

- 1 Veilig Thuis geeft prioriteit aan de belangen van kinderen
- 2 Veilig Thuis is een gespecialiseerd regionaal centrum van en voor gemeenten
- 3 Veilig Thuis is gericht op samenwerking
- 4 Veilig Thuis is een betrouwbare organisatie en werkt zorgvuldig en transparant
- 5 Veilig Thuis werkt volgens het principe: één gezin, één plan, één contactpersoon voor het gezin of huishouden
- 6 Veilig Thuis is primair gericht op het herstellen van de veiligheid op de korte en op langere termijn
- 7 Veilig Thuis creëert samenhang in de aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling
- 8 Veilig Thuis werkt systeemgericht
- 9 Veilig Thuis sluit aan bij de eigen kracht van de direct betrokkenen en het sociale netwerk
- 10 Veilig Thuis deelt informatie alleen indien dat voor het borgen van de veiligheid noodzakelijk is

Veilig Thuis is laagdrempelig, 24/7 bereikbaar via een gratis landelijk telefoonnummer, heeft een herkenbaar logo en uitstraling. De Veilig Thuis organisaties zijn ingebed in het sociale domein, werken samen met wijkteams, verwijzen waar nodig en toetsen of het geweld ook daadwerkelijk stopt.

2.1 Landelijke communicatie

De introductie van Veilig Thuis en het nieuwe gratis telefoonnummer wordt landelijk ondersteund door de lopende campagne 'Een veilig thuis, daar maak je je toch sterk voor'. Deze campagne roept betrokkenen - of het nu gaat om slachtoffers, plegers of omstanders - op om bij (vermoedens van) geweld in huiselijke kring hulp en advies te zoeken.

Alle campagnemiddelen van deze campagne (zoals televisie- en radiospotjes en posters) zijn aangepast. Dat betekent dus dat vanaf begin januari (naar verwachting vanaf de tweede week) op tv en radio de spotjes te horen en te zien zijn met het nieuwe nummer en de naam Veilig Thuis. Daarnaast is de website www.vooreenveiligthuis.nl aangepast, zodat iedereen het nieuwe telefoonnummer en Veilig Thuis goed kan vinden. De website is bedoeld voor burgers om meer informatie te vinden wat te doen bij geweld in huiselijke kring. Op deze website is ook regio-specifieke informatie over Veilig Thuis te vinden.

2.2 Rol van de gemeente

In de introductie van de Veilig Thuis organisatie hebben de gemeenten een cruciale rol. De gemeente is de partij om de communicatie van Veilig Thuis te initiëren en te coördineren. De rollen die de gemeente moet vervullen om Veilig Thuis goed te introduceren zijn:

- het initiëren van het communicatieproces
- het actief betrekken van alle partijen bij dit proces
- het coördineren van de 'opening' van de Veilig Thuis organisaties
- het verzorgen van de communicatie en PR

¹ <http://www.vng.nl/onderwerpen/index/decentralisaties-sociaal-domein/veilig-thuis-amhk/publicaties/concept-model-handelingsprotocol-veilig-thuis>

2.3 Communicatie door gemeenten en veilig thuis organisatie naar burgers

Doel: Bekendheid bij alle burgers met betrekking tot:

- Wat is Veilig Thuis? (wat doen zij? wat kan ik verwachten? voor wie?)
- Het logo en nieuwe landelijk telefoonnummer (hoe kan ik ze bereiken en wanneer?, herkenbaarheid logo)

Samenwerkingspartners

Gemeenten en Veilig Thuis organisatie. Ook betrokken veldpartijen kunnen een rol hebben.

Doelgroep/stakeholders

We maken een onderscheid tussen:

- het algemene publiek. Dit betreft alle burgers zoals potentiële melders (professionals/niet-professionals), (potentiële) slachtoffers, plegers en omgeving;
- specifieke doelgroepen, waarvoor mogelijk ander materiaal ontwikkeld moet worden.

We denken aan:

- bestaande cliënten van de huidige AMK's en SHG waarvan de contacten doorlopen in 2015.
- Zij worden geconfronteerd met de wijziging in naam, logo, telefoonnummer en mogelijk andere veranderingen (zoals bezoekadres). Dit vergt zorgvuldige communicatie, via de betrokken Veilig Thuis organisaties.
- Kinderen, ouderen, bepaalde risicogroepen (bijvoorbeeld eengerelateerd geweld en huwelijksdwang).

Kernboodschap

Veilig Thuis. Voor iedereen, kinderen, volwassenen, ouderen, slachtoffer en pleger, die hulp nodig heeft omdat ze niet in harmonie met elkaar samen leven. Je hoeft er niet in te berusten, je kunt iets ondernemen met steun van Veilig Thuis. Veilig Thuis biedt de helpende hand, doorbreekt onveilige situaties en zet mensen in beweging. Veilig Thuis biedt perspectief op een betere situatie waardoor mensen weer toekomst hebben. Mét of zonder elkaar.

Mogelijke communicatiemiddelen

Advertentiecampagne in bijvoorbeeld huis-aan-huisbladen, posters in buitenruimten, banners in stad/streekvervoer, banners digitaal, flyers, brochure, persbericht, nieuwsbrieven/website, free-publicatie (bv. interview wethouder/directie/tevreden cliënten).

Maak ook gebruik van de communicatiemiddelen van (samenwerkings)partners, *zie ook doelgroepen/stakeholders communicatie door gemeenten en Veilig Thuis organisaties naar veldpartijen, professionals.

2.4 Communicatie door gemeenten en Veilig Thuis organisatie naar professionals

Doel

De naam Veilig Thuis, logo én nieuw landelijk telefoonnummer is bekend bij alle professionals. Ze kennen de Veilig Thuis organisatie, weten waar deze gehuisvest is en hoe deze te bereiken is, weten wat ze van Veilig Thuis kunnen verwachten, kennen de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden.

Samenwerkingspartijen

Gemeenten, Veilig Thuis organisatie en betrokken veldpartijen.

Doelgroepen/stakeholders

Dit zijn de professionals die vallen onder de meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling en

overige professionals. Zij zijn potentiële adviesvragers en melders van Veilig Thuis als ook samenwerkingspartners m.b.t. het verlenen van noodzakelijke hulp.

Naast professionals kan ook gedacht worden aan relevante vrijwilligersorganisaties zoals sportclubs- en verenigingen en cliëntenraden.

Deze partijen zijn niet alleen doelgroep, maar ook intermediaire partij om hun eigen achterbannen te informeren waar deze terecht kunnen, als zij advies willen vragen of melding doen van huiselijk geweld of kindermishandeling. Van belang is om elke medewerker ambassadeur te maken. Dus benut reguliere werkoverleggen om een presentatie te geven over het nieuwe Veilig Thuis.

Kernboodschap

Veilig Thuis! Voor iedereen, kinderen, volwassenen en ouderen, slachtoffer en pleger die hulp nodig heeft. Omdat ze niet in harmonie met elkaar leven. Omdat ze er niet op eigen kracht uitkomen. Veilig Thuis geeft advies en biedt ondersteuning, ook aan professionals. Veilig Thuis zet zich in voor een plek die geborgen en vertrouwd zou moeten zijn, maar dat nu even niet is. Er moet iets veranderen. Veilig Thuis doorbreekt onveilige situaties en zet mensen in beweging. Dat vraagt om zorgvuldig handelen, transparantie en samen patronen doorbreken. Veilig Thuis biedt perspectief op een verbeterde situatie, verwijst door waar nodig en creëert openingen waardoor mensen weer toekomst hebben.

Mogelijke communicatiemiddelen

Brief naar partners, brochure voor professionals, presentaties, voorlichting, website (inlog professionals) etc.

2.5 Introductie van Veilig Thuis in het werkveld

Onder werkveld verstaan we het gemeentelijke apparaat, keten- en directe samenwerkingspartners

Doel

Presenteren van Veilig Thuis als samenwerkingsorganisatie.

Samenwerkingspartijen

Veilig Thuis organisatie en gemeenten

Doelgroepen/stakeholders

Betrokken beleidsambtenaren sociaal domein en openbare orde en veiligheid, verantwoordelijk wethouders en burgemeesters van alle regiogemeenten en medewerkers keten- en directe samenwerkingspartners (management en uitvoerders)

Kernboodschap

Veilig Thuis! Voor iedereen, kinderen, volwassenen en ouderen, slachtoffer en pleger die hulp nodig heeft. Omdat ze niet in harmonie met elkaar leven. Omdat ze er niet op eigen kracht uitkomen. Veilig Thuis biedt een helpende hand. Veilig Thuis doorbreekt onveilige situaties en zet mensen in beweging. Veilig Thuis kan dit alleen in samenwerking met andere partijen. Dat vraagt om zorgvuldig handelen, transparantie en samen patronen doorbreken. Veilig Thuis biedt perspectief op een verbeterde situatie, verwijst door waar nodig en creëert openingen waardoor mensen weer toekomst hebben.

Mogelijke communicatiemiddelen

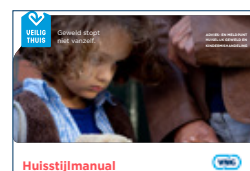
Feestelijke opening, open huis, website etc.

3 Logo, slogan, telefoonnummer

De VNG heeft het landelijk logo en de slogan laten ontwikkelen. Bij de definitieve keuze is afgestemd met een klankbordgroep van professionals (gemeente/samenwerkingspartners) en met cliëntgroepen.



Logo en slogan zijn zowel apart te gebruiken als in te passen als co-brand in een eigen huisstijl. In de [Huisstijlmanual](#) vindt u tips en tools voor het gebruik.



Voor beeldmateriaal kan m.b.t. kindermishandeling gebruik worden gemaakt van de beeldbank: <http://www.voordejeugd.nl/ondersteuning/downloads/beeldbank>.

Voor ouderenmishandeling kan ook gebruik worden gemaakt van de toolkit voor de landelijke campagne van het Rijk: www.vooreenveiligthuis.nl/toolkit.

Slogan

De slogan voor Veilig Thuis is: Geweld stopt niet vanzelf.

Telefoonnummer

Op 1 januari 2015 is er een landelijk gratis telefoonnummer: **0800-2000**

Denk er bij de communicatie aan dat dit nummer pas op 1 januari in gebruik is.

Alle Veilig Thuis organisaties worden aangesloten op dit telefoonnummer. Bellers worden door het inspreken van hun woonplaats doorgeschakeld naar de juiste regio.

De huidige landelijke 0900 nummers voor SHG en AMK blijven nog ca drie maanden in gebruik. Bellers krijgen een vaste meldtekst te horen met verwijzing naar het 0800-2000 nummer.

Let op: de huidige SHG's hanteren nu nog daarnaast vaak eigen regionale 0900 nummers of vaste telefoonnummers. Insteek is dat deze nummers gaan vervallen en dat het landelijke 0800-2000 nummer het centrale toegangsnummer wordt voor alle Veilig Thuis organisaties. Het is aan de gemeenten om i.o.m. met de huidige SHG's en toekomstige Veilig Thuis organisaties hierover afspraken te maken, m.b.t. eventuele (tijdelijke) doorloop van deze nummers (met verwijzing naar 0800-2000 nummer) en/of opzeggen van de telefonie-contracten.

4 Planning

Communicatie aan burgers

Naast de spotjes op radio en tv zullen in het kader van de campagne in huis-aan-huisbladen artikelen worden geplaatst (ook in januari). De artikelen roepen op om hulp en advies te zoeken bij (vermoedens van) geweld in huiselijke kring. Hiermee wordt de bekendheid van het nieuwe telefoonnummer en Veilig Thuis bevorderd.

Wij adviseren voor de regionale communicatie aan burgers hierop aan te haken. De exacte data van de campagnespotsjes en radiocommercials zullen wij, zodra bekend, publiceren op de VNG website. Eerdere bekendmaking van het landelijk telefoonnummer en naam van Veilig Thuis aan het brede publiek is niet effectief.

Wel worden bellers van de huidige 0900 nummers in december door een geautomatiseerde boodschap geïnformeerd dat het nummer met ingang van 1 januari zal wijzigen en worden na 1 januari doorgeschakeld naar het nieuwe gratis 0800 nummer

Communicatie aan professionals

Professionals moeten goed voorbereid zijn op de veranderingen vanaf 1 januari 2015. Het is daarom van belang hen tijdig te informeren. Wij adviseren deze communicatie te starten in november. Het is belangrijk om goede afspraken te maken met de partners, zodat informatie richting de burgers niet voor januari 2015 verspreid wordt.

Landelijke website

De landelijke website www.vooreenveiligthuis.nl zal op 1 januari geactualiseerd zijn.

5 Voorbeeld tekst flyer/brochure

Veilig Thuis is er voor iedereen, jong en oud, die te maken heeft met huiselijk geweld of kindermishandeling. Veilig Thuis geeft advies en biedt ondersteuning, ook aan professionals.

Veilig Thuis biedt de helpende hand, doorbreekt onveilige situaties en zet mensen in beweging.

Veilig Thuis biedt perspectief op een betere situatie waardoor mensen weer toekomst hebben. Mét of zonder elkaar.

Wilt u advies en hulp voor de ander en/of voor uzelf? U kunt uw vragen stellen of uw hart luchten. U krijgt een hulpverlener aan de lijn, die aandachtig naar uw verhaal luistert. Deze hulpverlener zet alles voor u op een rij, beantwoordt uw vragen en geeft u advies. Ook kijkt de hulpverlener samen met u welke professionele hulp er nodig is. Als u wilt, kunt u anoniem blijven.

Bel 0800-2000 (gratis en 24/7 bereikbaar)

Stappenplan bij: Handreiking Communicatie voor gemeenten

Dit stappenplan kunnen gemeenten gebruiken bij het opstellen van hun communicatieplan. Het stappenplan geeft beknopt en puntsgewijs per fase een overzicht van mogelijke activiteiten. Het stappenplan is als een checklist te gebruiken. Als u de checklist doorloopt, komen de belangrijkste zaken die een rol spelen in de communicatie aan bod. Met deze checklist kunt u uw proces zo organiseren, dat u ook andere partijen aan uw actie weet te binden.

Stap 1 Initiatiefase Contact opnemen met partners

Doel

Komen tot samenwerking en afspraken, opdat communicatie van de verschillende partijen op elkaar wordt afgestemd en de boodschap kan worden versterkt.

Checklist mogelijke activiteiten

- Beleg een bijeenkomst met communicatieadviseurs Veilig Thuis en andere relevante partijen (zie stakeholders).
- Kies een gezamenlijke communicatiestrategie.
- Bepaal de gezamenlijke kernboodschap.
- Inventariseer welke natuurlijke momenten er zijn in de gemeenten (denk aan bijeenkomsten, open dagen, speech wethouder etc.) om in te zetten bij de communicatie.
- Bepaal de afstemmingsmomenten en het besluitvormingstraject (wanneer moet worden afgestemd en met wie in de verschillende organisaties).
- Bepaal de verantwoordelijkheden en bevoegdheden.

Resultaat stap 1

Gezamenlijke strategie, kernboodschap, heldere besluitvorming en afstemmingsmomenten.

Stap 2 Voorbereiding

Doel

- Bepalen welke van de partners naar welke doelgroep communiceert en wanneer
- Kiezen voor communicatiemomenten
- Bepalen van de in te zetten communicatiemiddelen/vormen
- Ontwikkelen van middelen.

Checklist mogelijke activiteiten

- Inventariseer eventuele bestaande plannen en bepaal wie welke doelgroep bedient en wanneer.
- Bepaal de intensiteit waarmee u de doelgroepen wil benaderen.
- Praat de betrokken wethouder en andere politici met regelmaat bij en schroom niet hen in de ambassadeursrol regelmatig ten tonele te voeren.
- Inventariseer de bestaande communicatiemiddelen van de verschillende partijen (denk hierbij aan brieven naar cliënten en ketenpartners, communicatie naar burgers), nieuwsbrieven, bijeenkomsten,

en breng deze in kaart.

- Bepaal wie welke doelgroep bedient met welke informatie en koppel waar mogelijk de afzenders.
- Schrijf een integraal communicatieplan met planning voor de productie van communicatiemiddelen.
- Laat het plan vaststellen.
- Maak een communicatiekalender met daarin: welk middel, wanneer wordt ingezet naar welke doelgroep (zowel intern als extern). Denk hierbij niet alleen aan media maar ook aan samenwerkingspartners in het sociaal domein en de betrokken ketenpartners.
- Bepaal de in te zetten of nieuw te ontwikkelen communicatiemiddelen.
- Bepaal het moment van feestelijke introductie van Veilig Thuis en de vorm van bijvoorbeeld een open dag.
- Bepaal de aansluiting op de landelijke campagne (gratis beeldmateriaal).
- Maak een planning voor een eventuele lokale of regionale campagne (zoals advertenties).
- Ontwikkelen van communicatiemiddelen.
- Claim tijd, geld en hardware (ruimte, computers, gemeentelijke bladen, intranet etc.). Een communicatietraject kost tijd en geld.
- Stel een mix op van communicatiemiddelen die ten behoeve van Veilig Thuis worden ingezet. Daarbij kunt u denken aan de volgende middelen:
 - brief
 - folder/brochure
 - persberichten
 - advertenties
 - posters
 - informatiebijeenkomst
 - e-mail, internet
 - lokale media (wijkblad, gemeentebblad, krant, radio, televisie)
 - nieuwsbrieven
 - open dag Veilig Thuis

Resultaat stap 2

Heldere kaders, inzicht in wie wat wanneer communiceert, duidelijke planning, op elkaar afgestemde communicatie, optimaal bereik van de verschillende doelgroepen en eenduidigheid in boodschap.

Stap 3 uitvoering

Checklist mogelijke activiteiten

- Productie van teksten voor de verschillende middelen
- Productie van communicatiemiddelen (gebruik overal het Veilig Thuis logo om herkenbaarheid te vergroten)
- Uitvoering van communicatie activiteiten
- Inzet van middelen
- Monitoring van reacties en eventueel bijstellen van communicatieplan, middelen en activiteiten.