

# Stavaza hulplijnen geweld in Europa

Met de focus op toegankelijkheid

Vrouwenraadnota voor de IMC Vrouwenrechten –  
Geweld najaar 2020

## Inhoud

België-Vlaanderen.....	3
Albanië .....	4
Bosnië en Herzegovina .....	4
Denemarken.....	5
Finland .....	5
Frankrijk .....	6
Italië .....	7
Malta .....	8
Monaco .....	8
Montenegro.....	8
Oostenrijk.....	8
Polen.....	9
Portugal.....	9
Slovenië .....	11
Spanje.....	11
Turkije .....	12
Zweden .....	13

De Interministeriële Conferentie Vrouwenrechten (IMC) bestaat uit 12 deelnemende ministers uit de federale regering en de regeringen van de Gemeenschappen. De IMC is gestart begin april 2020. De ministers hebben beslist om de focus in 2020 op geweld te leggen en op de gevolgen van Corona. Voor het najaar 2020 zijn de ministers overeengekomen om vier werkgroepen (kabinetten en administraties) op te richten in functie van de 4 P's van het Verdrag van Istanbul<sup>1</sup>: preventie, bescherming en ondersteuning (protectie), onderzoek en vervolging (prosecution) en geïntegreerd beleid (policies). Vlaanderen coördineert de werkgroep preventie en sensibilisering. Deze nota bevat een overzicht van good practices van hulplijnen voor anderstaligen in de Europese landen conform het Verdrag van Istanbul.

Aangezien België het [Verdrag van de Raad van Europa inzake het voorkomen en bestrijden van geweld tegen vrouwen en huiselijk geweld](#) heeft geratificeerd, dat (via [artikel 4](#)) voorziet dat de bepalingen van dit Verdrag door de partijen moeten worden gewaarborgd zonder discriminatie op welke grond dan ook, moet de Vlaamse overheid de nodige maatregelen nemen om de telefonische hulplijn/website 1712 (en eventueel andere hulplijnen en meldpunten inzake geweld) intersectioneel toegankelijk te maken: te beginnen met anderstaligen (bruggen naar meertalige diensten zoals bijvoorbeeld [www.luisterendeoren.be](#)) en personen met een handicap (blinden/slechtzienden en -horenden en personen met een mentale beperking).

*Artikel 19* van het Verdrag betreft: Informatie: “De partijen nemen de wetgevende of andere maatregelen die nodig zijn om te waarborgen dat slachtoffers tijdig adequate informatie ontvangen in een taal die zij begrijpen over de beschikbare vormen van ondersteuning en wettelijke maatregelen.”

*Artikel 24* van het Verdrag handelt specifiek over telefonische hulplijnen: “De partijen nemen de wetgevende of andere maatregelen die nodig zijn voor het opzetten in het gehele land van telefonische hulplijnen die 24 uur per dag gratis bereikbaar zijn voor advies aan bellers, op basis van vertrouwelijkheid of met voldoende waarborgen voor hun anonimiteit ter zake van alle vormen van geweld die onder de reikwijdte van dit Verdrag vallen.”

## België-Vlaanderen

- Teleonthaal 106 (NL), 107 (NF) en 108 (D): 24u op 24u; algemene hulplijn
- Nederlandstalig België:
  - o 1712: gratis; maandag tot vrijdag 9u tot 17u en één avond tot 19u
  - o Stop it now! 0800/200.50; gratis; dinsdag van 15u tot 19u, woensdag van 9u30 tot 12u30 en vrijdag van 12u tot 15u.
- Franstalig België:
  - o la ligne Écoute Violences Conjugales 0800/30.030 est ouverte à toute victime de violence entre partenaires en Région wallonne et à Bruxelles: gratis en **24u op 24u**
  - o SOS viol 0800/98.100; maandag tot vrijdag van 8u tot 18u 8h
  - o Mon mariage m'appartient 0800/90.901: gratis; maandag van 10u tot 14u en woensdag van 14u tot 18u

<sup>1</sup> [Het Verdrag van de Raad van Europa inzake het voorkomen en bestrijden van geweld tegen vrouwen en huiselijk geweld](#), 2011

- o La ligne Ecoute-Enfant (103): gratis en dagelijks van 9u tot 24u

Bron: <https://rm.coe.int/state-report-belgium/pdfa/168093141c>, p. 37-40.

Momenteel kunnen anderstaligen in principe terecht bij de [website luisterendeoren.be](https://www.luisterendeoren.be), een initiatief van het IGVM en onder meer Ella vzw: maar men moet al digitaal geletterd zijn en daar een taal kiezen: **23 talen**. In de praktijk komt men meestal op een voicemail terecht (in het Frans) waar men een boodschap kan achterlaten. Het nummer dat bijvoorbeeld bij de taal 'Portugees' staat bestaat zelfs niet meer.

1712 moet nog veel meer bekend gemaakt worden, zeker bij anderstaligen (personen met migratieachtergrond, vluchtelingen...), vanuit 1712 moet men naar een andere taal kunnen doorverwijzen. Als er sprake is van een website moet die zeker toegankelijk zijn voor mensen met een handicap.

## Albanië

De autoriteiten hebben een overeenkomst met de vrouwen-NGO, het Counselling Centre for Women and Girls, die de nationale hulplijn (116 117) heeft opgericht en die het hele grondgebied bestrijkt en specifiek gewijd is aan geweld tegen vrouwen (huiselijk geweld, seksueel geweld, gedwongen huwelijken en gedwongen abortussen) en die **gratis en 24 uur per dag** bereikbaar is. Tot november 2016 was de nationale hulplijn voor vrouwen in Albanië (telefoonnr.: +355 4 22 33 408) 24 uur per dag niet beschikbaar vanwege beperkingen in de financiering.

[info@hotlinealbania.org](mailto:info@hotlinealbania.org)

Bron: <https://rm.coe.int/grevio-first-baseline-report-on-albania/16807688a7>, p. 40.

## Bosnië en Herzegovina

Er zijn twee hulplijnen voor slachtoffers van geweld: de 1265-hulplijn van de Federation of Bosnia and Herzegovina en de 1264 hulplijn in de Republika Srpska. Oproepen naar de hulplijn 1265 worden doorgeschakeld naar de dichtstbijzijnde operator of organisatie, die deel uitmaakt van het systeem en ondersteuning biedt en advies en informatie geeft met betrekking tot geweld. Beide hulplijnen zijn **gratis en 24u op 24u** bereikbaar.

Bron: <https://rm.coe.int/grevioinf-2020-12/pdfa/16809eed4a>, p. 56-57

Er is ook nog een SOS hulplijn 011/266-2222 en een SOS nummer 0800 100 007 dat bereikbaar is op weekdays van 10u tot 20u, zie: <https://www.womenngo.org.rs/konsultacija-za-zene/sos-telefon>

## Denemarken

De **LOKK**, de nationale organisatie voor vrouwenopvang in Denemarken, heeft al vele jaren een **24-uurs hulplijn** voor slachtoffers van huiselijk geweld, slachtoffers van 'dating' geweld en slachtoffers van eerwraak. Een hulplijn voor slachtoffers van stalking wordt gerund door het Deense stalkingcentrum, maar beslaat slechts 16 uur per week (twee avonden en twee middagen). GREVIO is verheugd over de beschikbare telefonische hulplijnen, maar merkt op dat het Verdrag van Istanbul de norm stelt voor één nationale hulplijn voor alle vormen van geweld tegen vrouwen. In het geval van Denemarken zou dit betekenen dat het bestaande aanbod van seksueel geweld en verkrachting, genitale verminking van vrouwen, gedwongen sterilisatie en abortus wordt aangevuld en dat de hulplijn voor stalking wordt ingekanteld.

Bron: <https://rm.coe.int/grevio-first-baseline-report-on-denmark/16807688ae>, p. 37-38

[www.lokk.dk](http://www.lokk.dk) : nationale hulplijn 1888; e-mail: [sekretariat@lokk.dk](mailto:sekretariat@lokk.dk). Op deze website staat een overzicht van hulp in andere talen tijdens CoVid-19: link naar: [www.coronadenmark.dk](http://www.coronadenmark.dk) Live without Violence beheert de nationale hulplijn voor mensen die worden blootgesteld aan geweld in een nauwe relatie; 24u bereikbaar. Deze hulplijn kan ook **contact opnemen met de tolkdienst van de Deense Vluchtelingenraad en een tolk bestellen (diverse talen)** als de counseling niet in het Deens of het Engels kan doorgaan.

## Finland

Wat betreft **artikel 19** van het Verdrag over **informatie**: de **website Infopankki.fi** bevat informatie over het leven in Finland in **twaalf talen**, waaronder informatie over huiselijk geweld, seksueel geweld, "eengerelateerd geweld", dwangbevelen en waar men terecht kan voor hulp, evenals informatie over daderprogramma's. Er is ook een **folder voor slachtoffers van misdrijven** beschikbaar in **acht talen** om de beschikbaarheid van hulpdiensten, rechtsbijstand, beschermingsbevelen, het recht op vertolking en vertaling van documenten en het recht op schadeloosstelling voor slachtoffers van misdrijven uit te leggen.

De **nationale telefonische hulplijn voor huiselijk geweld en geweld tegen vrouwen (Nollalinja)** is in december 2016 door het Nationaal Instituut voor Gezondheid en Welzijn opgericht naar aanleiding van de inwerkingtreding van het Verdrag van Istanbul en wordt beheerd door de vereniging Setlementti Tampere. Het is in de hele staat gratis en **24 uur per dag beschikbaar**. Het biedt professionele ondersteuning en doorverwijzingen naar gespecialiseerde diensten door geschoolde maatschappelijk werkers. Daarnaast bestaan er verschillende andere **meldpunten**, zoals de **Vrouwenlijn (Naisten Linja)**, die vrouwen/vrouwen advies en ondersteuning biedt bij eventuele ervaringen of angst voor misbruik en geweld. Deze lijn wordt beheerd door een NGO en wordt bediend door getrainde vrijwilligers en werkt dagelijks gedurende vier uur (in het Fins en één dag per week in het Engels), maar biedt extra ondersteuning via een online chatforum en peer-supportgroepen. Deze lijn lijkt zich volgens GREVIO te richten op intiem partnergeweld en het is niet duidelijk in hoeverre het geweld tegen vrouwen, inclusief intiem partnergeweld, als gendergerelateerd geweld wordt beschouwd. Het is evenmin duidelijk of andere vormen van geweld, zoals gedwongen huwelijken of VGV ook aan bod komen. Bovendien is het mogelijk dat veel vrouwen niet kunnen bellen

vanwege taalbarrières, aangezien de diensten alleen in het **Fins, Zweeds en Engels** beschikbaar zijn. Sámi-vrouwen kunnen deze lijn zien als de zoveelste dienst die niet aan hun behoeften voldoet. GREVIO moedigt de Finse autoriteiten aan om de diensten van de nationale telefonische hulplijn Nollalinja in een grotere verscheidenheid aan talen te verzekeren, met name Sámi, om de taalbarrières die sommige vrouwen in Finland momenteel ondervinden bij het zoeken naar hulp, te verminderen.

Bron: <https://rm.coe.int/grevio-report-on-finland/168097129d>, p. 34-35.

[www.nollalinja.fi](http://www.nollalinja.fi) 080 005 005; Zerolijn bedient ook **de zes meest voorkomende vreemde talen in Finland via een tolkdienst 24u beschikbaar; Arabisch, Dari, Farsi, Somalisch, Sorani, Russisch.**

[www.naistenlinja.fi](http://www.naistenlinja.fi) Women's Line 0800 02400: van maandag tot vrijdag van 16u tot 20u in het **Fins** en het **Engels**. Vormen van geweld: emotioneel, fysiek, seksueel, economisch. **Talen website: Fins, Engels, Finse gebarentaal.**

## Frankrijk

In Frankrijk is de belangrijkste telefonische hulplijn voor de ondersteuning van vrouwelijke slachtoffers van familiaal geweld 3919 "**Violences Femmes Info**", opgericht en beheerd door de FNSF sinds 1992. Deze lijn biedt slachtoffers anonimiteit en in volledige vertrouwelijkheid, informatie over hun rechten en advies over de ondersteunende diensten die voor hen beschikbaar zijn. Er is ook **meertalige ondersteuning**. De 3919-hulplijn ontvangt een jaarlijkse subsidie van 1,2 miljoen euro en heeft een multidisciplinair team van vrouwelijke luisteraars getraind in geweld tegen vrouwen. De middelen van de hulplijn 3919 werden in 2019 verder versterkt om rekening te houden met de instroom van oproepen die op het telefoonplatform binnenkomen. 3919 is bereikbaar van 9u tot 22u van maandag tot vrijdag en van 9u tot 18u op zaterdag, zondagen en feestdagen.

Zie ook [www.solidaritefemmes.org/appeler-le-3919](http://www.solidaritefemmes.org/appeler-le-3919): deze lijn, die wordt beheerd door de Fédération Nationale Solidarité Femmes en wordt gesteund door het Staatssecretariaat voor Gelijkheid van Vrouwen en Mannen, is gebaseerd op een partnerschap met de belangrijkste nationale verenigingen die zich inzetten voor de gelijkheid van vrouwen en mannen, voor vrouwenrechten en voor de bestrijding van seksistisch en seksueel geweld tegen vrouwen: de Europese vereniging tegen geweld tegen vrouwen op het werk, de vereniging Femmes Solidaires, de vereniging Voix de Femmes, het Nationaal Informatiecentrum voor Rechten en Gezinnen, het Collectif féministe contre le viol, de Fédération Nationale du Groupe pour l'Abolition des Mutilations Sexuelles Féminines, des Mariages Forcés et autres pratiques traditionnelles néfastes à la santé des femmes et des enfants en de Mouvement français pour le planning familial. 3919 biedt een eerste opvang voor alle vrouwelijke slachtoffers van gendergerelateerd geweld. Indien nodig worden ze doorverwezen naar nationale of lokale partnerorganisaties die het best in staat zijn om het meest geschikte antwoord te geven. Les associations Solidarité Femmes hebben ook lokale hulplijnen naast het 3919 nummer (geen 24u bereikbaar): <http://www.solidaritefemmes.org/actualites/assos-sf-mobilisees>

Er is een overeenkomst tussen de hulplijn 3919 en de [hulplijn voor kindbescherming 119](#), waaruit blijkt dat men zich ervan bewust is dat de bescherming van vrouwen die het slachtoffer zijn van huiselijk geweld niet kan worden uitgevoerd los van die van kindslachtoffers/getuigen van dergelijk geweld. De hulplijn 3919 is operationeel van 9 tot 22 uur van maandag tot vrijdag, en van 9 tot 18 uur op zaterdag, zon- en feestdagen.

Daarnaast is er de [telefoonlijn "SOS ViolsFemmes informations"](#) (0 800 05 95 95) die door de Feministische NGO's wordt beheerd. (zie: [www.cfcv.asso.fr](http://www.cfcv.asso.fr)); bereikbaar van maandag tot vrijdag van 10u tot 19u, anoniem en gratis.

[Against Rape](#) biedt een gratis en anonieme dienst aan op het gebied van seksueel geweld. [Andere hulplijnen van NGO's](#) geven ondersteuning en advies over specifieke vormen van geweld, zoals seksuele intimidatie op het werk (telefoonlijn van de AVFT-vereniging), gedwongen huwelijken ("SOS gedwongen huwelijk") en geweld tegen vrouwen met een handicap ("[Ecoute Violences Femmes Handicapées](#)" 01 40 47 06 06: elke maandag van 10u tot 13u en van 13u30 tot 17u30 en elke donderdag van 10u tot 13u). Uit het jaarverslag blijkt dat vrouwen met volgende handicaps/beperkingen bellen: mentaal, psychisch, motorisch, zintuiglijk, andere.

Sinds 27 november 2018 hebben de autoriteiten een [platform opgericht voor het melden van gendergerelateerd en seksueel geweld](#). [24 uur per dag](#), zeven dagen per week toegankelijk [via de website "service-public.fr"](#). Het platform heeft een chat die het mogelijk maakt om uit te wisselen met speciaal opgeleide wetshandhavingsfunctionarissen. Dit maakt het mogelijk het slachtoffer door te verwijzen naar de bevoegde diensten, afhankelijk van haar woonplaats.

Bron: <https://rm.coe.int/grevio-inf-2019-16/168098c61a>, p. 46-47.

## Italië

Sinds 2006 bieden de autoriteiten een telefoonnummer/[hulplijn 1522 aan voor de slachtoffer van gendergerelateerd geweld](#). Na de inwerkingtreding van wet nr. 38/2009 richt de hulplijn zich ook op slachtoffers van stalking. De dienst wordt gerund door een NGO (Telefono Rosa 06 37518282) en is gratis bereikbaar overal in het land, [24 uur per dag](#). De dienstverlening gebeurt in het [Italiaans, Engels, Frans, Spaans en Arabisch](#) en speelt in op de eerste noden van slachtoffers van gendergerelateerd geweld, en geeft informatie over de beschikbare algemene en gespecialiseerde ondersteunende diensten. Vrouwen-NGO's die gespecialiseerde diensten runnen, melden dat de coördinatie tussen de de hulplijn en de hulpverleningscentra geweld nog kan worden verbeterd. Zie ook: [www.telefonorosa.it/gestore-1522/](http://www.telefonorosa.it/gestore-1522/)

Na de goedkeuring van wet nr. 7/2006 inzake genitale verminking van vrouwen, is in 2009 is een hulplijn gestart voor slachtoffers van deze vorm van geweld en is het beheer ervan toevertrouwd aan het ministerie van Binnenlandse Zaken en de nationale politie. De dienst ontvangt echter zeer weinig oproepen; enkel in het Italiaans en probleem van anonimiteit/vertrouwen.

Bron: <https://rm.coe.int/grevio-report-italy-first-baseline-evaluation/168099724e> , p. 52-53.

## Malta

Hulplijn 179 is een **gratis**, door de staat beheerde en landelijke hulplijn die algemene ondersteuning biedt; ook over huiselijk geweld en kindermisbruik; **24u op 24u bereikbaar**.

Bron: <https://rm.coe.int/malta-state-report/168097329e>, p. 34.

## Monaco

De autoriteiten hebben op 25 november 2016 een anonieme en **gratis** telefonische hulplijn (116.919), voor slachtoffers van huiselijk geweld gelanceerd maar vaak wordt er doorgeschakeld naar een antwoordapparaat en is de lijn daarom niet 24 uur per dag bereikbaar.

Bron: <https://rm.coe.int/grevio-report-monaco/168074fd6b>, p. 24.

## Montenegro

In 2015 heeft de regering één enkele nationale hulplijn 080 111 111 ingevoerd, **gratis en 24 uur per dag** en 7 dagen per week beschikbaar voor vrouwen en kinderen die slachtoffer zijn van huiselijk geweld. Het is onduidelijk in hoeverre slachtoffers van verkrachting, gedwongen huwelijken, seksuele intimidatie of stalking steun en advies krijgen. De hulplijn wordt beheerd door de SOS-lijn voor vrouwen en kinderen die het slachtoffer zijn van geweld. De gebruikte talen zijn het **Montenegrijns en het Albanees**. Er blijken ook nog vijf lokale hulplijnen te zijn.

Bron: <https://rm.coe.int/grevio-report-montenegro/16808e5614>, p. 36.

## Oostenrijk

Er zijn **verschillende gratis hulplijnen** in Oostenrijk die **24 uur per dag** bereikbaar zijn. Drie daarvan zijn landelijk beschikbaar. De meest relevante in het kader van het verdrag is de hulplijn voor vrouwen, die sinds 1998 bestaat en gewijd is aan slachtoffers van huiselijk geweld in al zijn vormen, stalking en gedwongen huwelijken: Frauenhelpline gegen Gewalt 0800 222 555.

Deze lijn wordt beheerd door het Oostenrijkse autonome netwerk voor vrouwenopvang en wordt volledig gefinancierd door het federale ministerie van Volksgezondheid en Vrouwenzaken. Terwijl de diensten **te allen tijde** in het **Duits en Engels** worden aangeboden, worden **bijkomende talen zoals het Bosnisch, Kroatisch, Servisch, Arabisch, Dari, Farsi, Russisch en Turks slechts één keer per week** aangeboden. Het doel van deze hulplijn is een eerste aanspreekpunt voor slachtoffers, crisisinterventie en informatie over en doorverwijzing naar gespecialiseerde hulpdiensten. Daarnaast is er de nationale hulplijn voor alle slachtoffers van misdrijven, genaamd de noodhulplijn voor alle slachtoffers van misdaden: de Witte Ring



(Der weiße Ring) en de nationale hulplijn voor kinderen en jongeren die geweld ondervinden, genaamd Advice on the line (Rat auf Draht).

Bron: <https://rm.coe.int/grevio-report-austria-1st-evaluation/1680759619>, p. 34

## Polen

Sinds 2019 is er de Slachtofferhulplijn, gefinancierd door het Fonds voor Justitie, voor slachtoffers van misdrijven, inclusief familiegeweld. De telefoondienst is 24u op 24 bereikbaar en gesprekken kunnen ook in het Engels, Russisch en Oekraïens worden gevoerd - met behulp van instant messaging en e-mail. Gesprekskosten worden gefactureerd aan het tarief van een lokaal gesprek.

De Nationale Hulpdienst voor Slachtoffers van Gezinsgeweld "Blue Line" werkt in opdracht van het Nationaal Agentschap voor de oplossing van alcoholproblemen. Het agentschap is ondergeschikt aan de minister van Volksgezondheid, en opereert onder de Sobriety Education and Alcoholism Control Act. De Blue Line Emergency Service verzorgt ook nog voor andere noodhulpdiensten: een 24-uurs gratis lijn voor slachtoffers van familiaal geweld (800 120 002); juridisch advies per telefoon, drie keer per week, op bepaalde tijdstippen, via Skype-teleconferentiesysteem, ook voor mensen die gebruik maken van gebarentaal ; de website [www.niebieskalinia.info](http://www.niebieskalinia.info) die informatie voor slachtoffers bevat,...

Het aantal lokale telefoonlijnen, hulplijnen of informatielijnen bedroeg in 2017 648, waarvan er 154 24 uur per dag beschikbaar waren en 494 op bepaalde tijdstippen.

Het hoofdkwartier van de politie exploiteert het Meldpunt voor familiaal geweld (800 120 226), dat gratis is en bereikbaar van 9.30 uur tot 15.30 uur op werkdagen.

Bron: <https://rm.coe.int/grevio-inf-2020-8-eng/pdfa/16809e5394>, p. 38

## Portugal

Er zijn verschillende telefonische hulplijnen waar vrouwen en meisjes die het slachtoffer zijn van geweld terecht kunnen in noodsituaties en/of om advies en begeleiding te vragen. De dienst voor slachtoffers van huiselijk geweld wordt beheerd door de CIG (Commission for Citizenship and Gender Equality) de hulplijn 808 202 148 en is 24 uur per dag gratis beschikbaar. CIG werkt op anonieme en vertrouwelijke basis en verstrekt informatie over de rechten van slachtoffers en advies over bestaande ondersteunende diensten. De Informatiedienst voor Slachtoffers van Huiselijk Geweld van de CIG heeft een genderneutrale aanpak en kan ook oproepen ontvangen van vrouwelijke slachtoffers over andere vormen van geweld dan enkel van huiselijk geweld. Maar, na de kantooruren en op niet-werkdagen wordt de dienst geschorst en worden oproepen doorgeschakeld naar de algemene sociale noodlijn 144 die door de sociale diensten wordt geëxploiteerd.

De APAV (Portuguese Association of Victim Support) is een non-profit organisatie die ook een slachtofferondersteuningslijn aanbiedt, vanaf maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur, waar slachtoffers van een misdrijf informatie kunnen krijgen en emotionele steun. APAV heeft ook local offices. APAV heeft een Support Network for Migrant and Discrimination Victims: steun o.a. inzake mensenhandel; vrouwelijke genitale verminking, gedwongen huwelijken,...

Slachtoffers hebben ook toegang tot een aantal hulplijnen die zich specifiek richten op bepaalde groepen van de bevolking, die niet noodzakelijkerwijs het slachtoffer van een misdrijf hoeven te zijn. Deze omvatten de SOS Kinderhulplijn, de hulplijn voor ouderen, de hulplijn voor burgers met een handicap en de SOS.Immigrantenlijn. De Portugese ombudsman beheert ook gratis telefoondiensten. Geen van de bovengenoemde hulplijnen is specifiek gericht op vrouwen als slachtoffers van gendergerelateerde geweld.

GREVIO dringt er bij de Portugese autoriteiten op aan om een algemene sociale noodlijn op te zetten of de werking ervan te ondersteunen, een speciale telefonische hulplijn voor vrouwelijke slachtoffers van verschillende vormen van geweld en bediend door gekwalificeerd personeel dat getraind is in al deze vormen van geweld.

Bron: <https://rm.coe.int/grevio-reprt-on-portugal/168091f16f>, p. 42.

Zie ook: <https://www.cig.gov.pt/> met een portaal over huiselijk geweld.

## Servië

Sinds december 2018 is er een nationale hulplijn in gebruik, die gratis is en 24 uur per dag bereikbaar voor alle slachtoffers van gendergerelateerd geweld. De lijn wordt gerund door Zvečanska, een openbaar centrum voor sociale bescherming van zuigelingen, kinderen en jongeren. GREVIO nam met enige bezorgdheid kennis van de controverse rond de oprichting van deze hulplijn. Er was geen openbare aanbesteding en de NGO's met de meest relevante ervaring kwamen er niet aan te pas. Een andere controverse die is ontstaan gaat over het niveau van vertrouwelijkheid dat wordt gegarandeerd aan de bellers.

Er bestaan ook meerdere regionale en lokale hulplijnen met langdurige ervaring. In de Autonome Provincie Vojvodina, is er een gratis hulplijn voor slachtoffers van alle vormen van geweld, ook in de minderheidstalen. De lijn is bereikbaar op werkdagen van 10.00 tot 22.00 uur werkzaam zijn en wordt beantwoord door vrouwen vanuit organisaties die zijn aangesloten bij het SOS Vojvodina Netwerk, maar worden gefinancierd door de provinciale overheid.

In andere delen van het land beheren lokale vrouwenorganisaties lokale hulplijnen, voornamelijk gericht op slachtoffers van huiselijk geweld. Slechts drie van de hulplijnen van de NGO's hebben echter de vereiste vergunning ontvangen van het ministerie van Sociale Zaken. De redenen voor dit kleine aantal accreditaties blijven onduidelijk, evenals de gevolgen van het aanbieden van diensten zonder de vereiste vergunning.

Met betrekking tot de situatie van de hulplijnen zoals die zich in Servië voordoet, merkt GREVIO het op dat de diensten van de meeste lokale hulplijnen die door gespecialiseerde vrouwenorganisaties worden beheerd, neerkomen op een grondige telefonische begeleiding, terwijl de nieuw opgerichte hulplijn op nationaal niveau enkel gericht is op verwijzingen. De meeste doorverwijzingen zijn beperkt tot het lokale Centrum voor Maatschappelijk Welzijn en wetshandhavinginstanties, en vrouwen worden niet of slechts zelden doorverwezen naar gespecialiseerde ondersteuning.

Bron: <https://rm.coe.int/grevio-report-on-serbia/16809987e3>, p. 35-36.

## Slovenië

Hulplijn voor vrouwen en kinderen - slachtoffers van geweld: 080 11 55 wordt gerund door de Vereniging SOS Hulplijn sinds 1989. De hulplijn is gedurende werkdagen 10 uur per dag geopend en 4 uur in het weekend en op feestdagen. Gratis telefonische begeleiding is beschikbaar elke werkdag tussen 12.00 en 22.00 uur en elke dag (inclusief zaterdag, zondag en feestdagen) van 18.00 tot 22.00 uur, wat betekent dat de adviseurs 58 uur per week beschikbaar zijn voor de gebruikers. De hulplijn werkt op nationaal niveau.

De Peter Klepec-telefoon - hulplijn voor kinderen en jongeren die ervaring hebben met geweld: 080 15 52. Deze gratis anonieme telefoonlijn wordt gefinancierd door de MDDSZ en is sinds 2006 24 uur per dag beschikbaar voor alle kinderen die geweld ondervinden.

Vertrouwelijke telefoon Samaritanen: 116 123; gratis en 24u per dag. De Association Confidential Telephone Samaritanen is een NGO met de status van een openbaar werkende organisatie op het gebied van sociale bescherming. De belangrijkste missie is het implementeren van een "vertrouwelijke telefoon voor gesprekken in emotionele nood". Opgelichte vrijwilligers staan ook slachtoffers van huiselijk geweld of geweld tegen vrouwen te woord. Anonimiteit en vertrouwelijkheid zijn gegarandeerd, omdat het gesprek niet wordt opgenomen. De NGO wordt ondersteund door de MDDSZ, de Stichting voor de financiering van gehandicapten- en humanitaire organisaties, door talrijke gemeenten en via donaties. Telekom Slovenije dekt de telefoonkosten.

Bron: <https://www.coe.int/en/web/istanbul-convention/slovenia>, p. 44-45.

## Spanje

Spanje heeft een telefoon- en online hulplijn (016), de Vrouwenhulplijn, in toepassing van het recht op informatie vervat in artikel 18 van de organieke wet 1/2004 van 28 december, op Geïntegreerde beschermingsmaatregelen tegen gendergeweld. Deze openbare dienst biedt vrouwen die het slachtoffer zijn van gendergeweld (volgens de definitie in de wet, waarbij partners of ex-partners betrokken zijn) en hun omgeving informatie en advies over de te nemen maatregelen in geval van mishandeling; en verwijst hen ook naar de Kantoren voor het bijstaan van slachtoffers van geweldsmisdrijven en misdaden tegen de seksuele vrijheid + zorg en ondersteunende diensten voor gevallen van geweld die niet expliciet onder de

Organieke Wetgeving (handel, seksueel misbruik, enz.) vallen. De dienst 016 biedt informatie over de middelen en rechten van de slachtoffers van gendergeweld op het gebied van werkgelegenheid, sociale diensten en financiële steun, informatie, bijstand en onderdak voor slachtoffers van dit soort geweld. De dienst is beschikbaar in het hele land en is afhankelijk van de Government Delegation for Gender-based Violence, die het beheert door middel van een overheidsopdracht. Deze openbare dienst is beschikbaar sinds september 2007, is gratis en werkt 24 uur per dag, elke dag van het jaar. De uren voor rechtsbijstand via de 016-lijn zijn echter van 8 tot 10 uur 's ochtends, maandag tot zondag. Het is ook een anonieme dienst die de vertrouwelijkheid garandeert. De operatoren volgend, in overeenstemming met de voorwaarden van hun contract, gespecialiseerde cursussen en medewerkers krijgen ook juridische training. De contractant moet garant staan voor de opleidingen van de teams, inclusief bijscholingen. De inhoud van deze cursussen en de sprekers worden geregeld in samenwerking met en onder toezicht van de regeringsdelegatie voor gendergerelateerd geweld.

De Vrouwenhulplijn kan ook crisisoproepen doorschakelen naar de 112-lijn, zodat de nationale handhavingsinstanties kunnen worden gealarmeerd om in te grijpen in een noodsituatie. 112 kan ook het overleg coördineren en doorverwijzen naar soortgelijke diensten in andere delen van het land die door de Autonome Gemeenschappen worden beheerd wanneer de beller hierom verzoekt. In overeenstemming met de overeenkomst die is ondertekend met de Stichting ANAR ter ondersteuning van Kinderen en jongeren, kan de dienst oproepen doorschakelen naar zijn hulplijn wanneer de bellers minderjarig zijn.

De Vrouwenhulplijn kan eveneens verwijzen naar de hulplijn van het Ministerie van Binnenlandse Zaken in gevallen waarin het gaat om prostitutie of de handel in vrouwen en meisjes met het oog op seksuele uitbuiting.

112 is toegankelijk in 53 talen: aangezien het telefonische ondersteuning biedt in Spaans, Catalaans, Gallego, Valenciaans, Engels, Frans, Duits, Portugees, Mandarijns Chinees, Russisch, Arabisch, Roemeens, Bulgaars, Tamazight en nog eens in 38 talen via een vertaaldienst op afstand.

112 is eveneens toegankelijk voor personen met een gehoor en/of spreekproblemen, omdat communicatie met de 016-lijn mogelijk is via een assortiment van media: Teksttelefoon (DTS) met behulp van het nummer 900 116 016; Telesor Service, via de webpagina van Telesor. Hiervoor is er een internet verbinding: <https://www.telesor.es>; mobiele telefoon of PDA: in beide gevallen moet een gratis applicatie worden geïnstalleerd, volgens de stappen die zijn aangegeven op de webpagina van Telesor <https://www.telesor.es>; SVIsuele video-interpretatiedienst via de webpagina <http://www.svisual.org>

Bron: <https://rm.coe.int/state-report-from-spain/16809313e0>, p. 33-35.

## Turkije

In Turkije zijn er verschillende telefonische hulplijnen waartoe vrouwen die slachtoffer zijn van geweld zich kunnen wenden in noodsituaties en/of advies en begeleiding vragen. Naast de algemene 24/7-telefoonnummers van de hulpdiensten (de noodlijnen 155 en 156) die door de wetshandhavingsinstanties,

namelijk de politie en de gendarmerie, worden beheerd zijn er nog volgende lijnen: de noodlijn 157, die bestemd is voor vreemdelingen; en de noodoproep ALO 112 Hulplijn, de ALO 183 Hulplijn, beheerd door de MoFSP, is ook 24/7 beschikbaar en biedt diensten in het Turks, Arabisch en Koerdisch. Desalniettemin zijn geen van deze nood- of andere telefonische hulplijnen specifiek gericht zijn op slachtoffers van geweld tegen vrouwen en huiselijk geweld.

De enige landelijke gespecialiseerde **hulplijn voor huiselijk geweld - de No.** is een noodlijn voor huiselijk geweld, die door een NGO wordt beheerd, maar beschikt niet over de middelen om ervoor te zorgen voor een bereikbaarheid van 24 uur per dag, 7 dagen per week.

Gezien het feit dat volgens de door de autoriteiten verstrekte informatie, ongeveer een derde van de door de ALO 183-hotline ontvangen oproepen heeft betrekking op gevallen van geweld, is GREVIO van mening dat slachtoffers van geweld het best gediend zijn met een speciale hulplijn die wordt bediend door gespecialiseerd personeel dat is opgeleid in alle vormen van geweld tegen vrouwen die onder het Verdrag van Istanbul vallen.

GREVIO dringt er bij de Turkse autoriteiten op aan dat zij een of meer specifieke telefonische hulplijnen ondersteunen in alle relevante talen die alle vormen van geweld betreffen in het kader van het Verdrag van Istanbul, geleid door gespecialiseerd personeel dat is opgeleid in al deze vormen van geweld.

## Zweden

De **nationale telefonische hulplijn** voor geweld tegen vrouwen (Kvinnofridslijnen) wordt gerund door de NCK. De **Kvinnofridslijnen** (020-50 50 50) is **24 uur per dag gratis** beschikbaar en wordt bediend door goed opgeleide en ervaren maatschappelijk werkers en verpleegkundigen die bellers doorverwijzen naar lokaal beschikbare gespecialiseerde ondersteuningsdiensten. Deze hulplijn **verwijst door naar vrouwenopvang waar veel talen gesproken** worden en die specifieke competenties hebben m.b.t. vrouwen die onlangs naar Zweden verhuisd zijn. Website in het Zweeds en het Engels.

Daarnaast bestaan er nog verschillende andere nationale hulplijnen, zoals het meldpunt van de politie (114 14) en de het nationale meldpunt voor de gezondheidszorg (1177), dat ook slachtoffers van geweld doorverwijst naar meer specialistendiensten.

Bron: <https://rm.coe.int/grevio-inf-2018-15-eng-final/168091e686>, p. 38.

Meer info:

<https://wwwwave-network.org/find-help/>: database over vrouwenhulplijnen, vluchthuizen, vrouwencentra, diensten voor overlevende van seksueel geweld in Europese landen.

