

Frontlijnwerkers in de veiligheidszorg

Gevalstudies, patronen, analyse

Hans Moors en Eric Bervoets (red.)

Boom Lemma uitgevers
Den Haag
2013

Omslagontwerp: Primo!Studio, Delft

Foto omslag:

Opmaak binnenwerk: Textcetera, Den Haag

© 2013 De auteurs | Boom Lemma uitgevers

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16b Auteurswet dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (Postbus 3051, 2130 KB Hoofddorp, www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van (een) gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (art. 16 Auteurswet) kan men zich wenden tot de Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie, Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.stichting-pro.nl).

No part of this book may be reproduced in any form, by print, photoprint, microfilm or any other means without written permission from the publisher.

ISBN 978-90-5931-982-0

ISBN 978-94-6094-763-6 (e-book)

NUR 741

www.boomlemma.nl

Inhoud

Woord vooraf	7
Sjef van Gennip	
Deel I	
Kijk op frontlijnwerk	9
Inleiding	11
Eric Bervoets en Hans Moors	
1 'Frontlijnwerk is duidelijker geworden – niet eenvoudiger'	23
<i>In gesprek met Michael Lipsky</i>	
Jorrit de Jong	
2 Dertig jaar na <i>Street-level Bureaucracy</i>	37
<i>Een blik terug en een blik vooruit met Archon Fung</i>	
Marc Vermeulen	
3 De dynamiek van frontlijnsturing	45
Pieter Tops	
Deel II	
De 'marriage' van zorg en veiligheid	59
4 Brede scholen, jongerenwerkers en de wijk	61
<i>Een verhaal over (vermeende) verbanden</i>	
Hans Moors	
5 <i>Street-level bureaucrats</i> tussen organisaties	79
<i>Corporaties weer achter de voordeur</i>	
Taco Brandsen en Mirjan Oude Vrielink	
6 Klantmanagers bij een sociale dienst	93
<i>Poortwachters aan de onderkant</i>	
Eric Bervoets	
7 Vakmanschap is beterschap	109
<i>Frontlijnwerkers binnen de sociaal-medische zorg bij dak- en thuislozen</i>	
Connie Rijlaarsdam	

8	Opbouwwerk <i>Verbindend vakmanschap in de frontlinie</i> Sjaak Khonraad en Marta Dozy	123
9	Wijkwerk in taaie trouw <i>Vrijwilligers in de sociaal-medische zorg</i> Mariet Paes	137
10	Mores leren: leraren en opvoedingsverantwoordelijkheid <i>De consequenties voor het beroep van leraar</i> Marc Vermeulen	153
11	Ambulant, systeemgericht en integraal <i>De aanpak van geweld door de vrouwenopvang in de 21ste eeuw</i> Sietske Dijkstra	169
12	Diffuse praktijken? <i>De reclasseringswerker tussen missie en productie</i> Corine von Grumbkow en Jaap A. van Vliet	191
13	Wijkagenten <i>Taakuitvoering, autonomie en werkstijlen</i> Jan Terpstra	211
14	De meldkamerfunctionaris <i>Schakel tussen burger- en politiebelenen</i> Jos Kuppens	227
15	De mistige discretionaire ruimte van hondengeleiders <i>Over het onbekende dagelijkse werk van politiehonden en hun geleiders</i> Janine Janssen	243
16	De MKZ-opstand in Kootwijkerbroek <i>Frontlijnwerkers in crisis</i> Mirjam Siesling	259
	Literatuur per hoofdstuk	271
	De auteurs	309

11 Ambulant, systeemgericht en integraal

De aanpak van geweld door de vrouwenopvang in de 21ste eeuw

Sietske Dijkstra

1 Inleiding

Huiselijk geweld is in de 21ste eeuw als maatschappelijk probleem in het centrum van de aandacht komen te staan. Het onderwerp van deze bijdrage is de vrouwenopvang, vanaf haar ontstaan een frontlijnorganisatie¹ bij uitstek, die hulp biedt aan kwetsbare burgers. De vrouwenopvang is momenteel een van de kernpartners die intensief betrokken zijn bij de aanpak van geweld. Fusies en schaalvergroting in de sector hebben geleid tot landelijke differentiatie en een veelvoud aan vragen. Zo is er tegenwoordig naast de begeleiding van vrouwen bij partnergeweld aandacht voor jonge moeders, eerge relateerd geweld en specifieke begeleiding van kinderen. Centraal in dit hoofdstuk staan thema's die nu in de vrouwenopvang belangrijk zijn. Daarbij wordt nagegaan wat professionals en cliënten daarover te vertellen hebben.

Kernwoorden anno 2012 zijn ketenaanpak, landelijk beleid en een systeemgerichte en bij voorkeur ambulante aanpak. Professionals in de keten moeten daarbij laveren tussen het voldoen aan een veelvoud aan eisen en regels, en het ondersteunen van een diverse groep cliënten. De aanpak van geweld vraagt veel van professionals; het is moeilijk, belastend en vaak ook hectisch werk. Geweld kan complex en gevaarlijk zijn. Het doet een sterk beroep op specifieke kwaliteiten van professionals en hun instellingen en legt druk op hun handelen (Dijkstra & Van Dartel, 2011).

¹ De omschrijving van Bruining (2009) luidt: frontliniewerkers zijn beroepsbeoefenaren die in het primaire proces van de maatschappelijke dienstverlening werkzaam zijn en direct contact hebben met burgers.

Geweld in de privésfeer is complex en veelomvattend; het gaat vaak samen met andere problemen en kan verstrekkende gevolgen hebben. Het is bovendien veelsoortig: de aard en ernst verschillen evenals wie doet wat bij wie. Geweld is fysiek, psychisch of seksueel van aard. Geweld kan actief of passief zijn: mishandeling of verwaarlozing. En kan eenzijdig of tweezijdig zijn. Huiselijk geweld, geweld dat in huiselijke kring wordt uitgeoefend, is een paraplu-begrip waaronder verschillende geweldsoorten vallen. Grofweg kunnen vier belangrijke soorten van geweld in de privésfeer worden onderscheiden: kindermishandeling, partnergeweld, oudermishandeling en ouderenmishandeling. Het gaat daarbij om kinderen, vrouwen en mannen in de hoedanigheid van slachtoffer, pleger en getuige. Daaromheen staat de betrokkenheid van tal van professionals en hun instellingen, zoals de Steunpunten Huiselijk Geweld, het maatschappelijk werk, de politie, de vrouwenopvang, de (jeugd)zorg, de GGz, de OGGz, daderbehandeling, verslavingszorg en veiligheidshuizen. Deze instellingen bieden ambulante of residentieel, vrijwillige of gedwongen hulp. Dit soms met de inzet van strafrechtelijke of civielrechtelijke maatregelen.

Deze bijdrage bestaat uit drie delen. In het eerste deel (paragraaf 2-4) wordt het landelijk beleid en de ketenaanpak bij huiselijk geweld getypeerd. Daarna volgt een schets van de contouren van de huidige vrouwenopvang. In het tweede deel (paragraaf 5-6) worden aan de hand van voorbeelden vier actuele thema's uit de sector besproken. Deze voorbeelden zijn grotendeels ontleend aan interviews die met twee ervaren directeuren in de vrouwenopvang, Aleid van den Brink en Lian Smits,² zijn gehouden voor het onderzoek *Verborgen Schatten*. Dit onderzoek zocht met vragen over het handelen van

2 Aleid van den Brink (AB), de huidige directeur-bestuurder van de grootste organisatie voor de aanpak van huiselijk geweld, de Blijf Groep, is meer dan 25 jaar verbonden aan de vrouwenopvang. Zij studeerde sociale pedagogiek en werkte na haar afstuderen aanvankelijk als staffunctionaris ouder-kindbegeleiding bij het Eliashuis in Amsterdam voor gezinnen in scheiding. Eind jaren zeventig vond men in de samenleving een Blijfhuis militant en geschikt voor 'boze vrouwen'. Het Eliashuis was bestemd voor vrouwen en mannen in nood. Het was destijds voor ontworpen gezinnen en mensen die hun relatie wilden verbreken. Dit gedrag werd nog niet als mishandeling benoemd (www.blijfgroep.nl).

Lian Smits (LS) is van origine ontwikkelingspsycholoog en werkte voor haar baan als directeur-bestuurder bij De Bocht, bij de Raad voor de Kinderbescherming. Sinds de fusie tussen De Bocht en jeugdzorgaanbieder Kompaan per januari 2009 leidt zij de organisatie 'Kompaan en De Bocht'.

De fusie tussen Kompaan en De Bocht was een bewuste strategische en inhoudelijke keuze. De Bocht, van oudsher een Fiom-huis met een maatschappelijke blik, maakte een ontwikkeling door van het verbergen van ongehuwd moederschap naar het ondersteunen van alleenstaand moederschap. Kompaan had veel verstand van jeugdzorg. Kompaan en De Bocht is gericht op moederschap van jonge en kwetsbare moeders met meervoudige problemen en ontwikkelde voor deze doelgroep bij de afdeling Lima een specifieke en bekroonde methodiek (Brekemans, 2010). De instelling specialiseerde zich verder met EVA (Extra Veilige Afdeling) in jonge vrouwen en dreigend eerverlies (www.kompaanendebocht.nl). Verder is 'Kompaan en De Bocht' een reguliere organisatie voor de aanpak van huiselijk geweld. Het Steunpunt Huiselijk Geweld Midden-Brabant, functionerend vanuit het Veiligheidshuis in Tilburg, maakt er deel van uit.

de ‘goede professional’ aansluiting bij praktijkervaringen in de aanpak van kindermishandeling en partnergeweld (Dijkstra & Van Dartel, 2011).

Het derde en verbindende deel (paragraaf 7-8) reflecteert op het frontlijnperspectief van Lipsky. Deze reflectie wordt verbonden met kenmerkende ontwikkelingen die zich voordeden in de aanpak van geweld. Het gaat hier om schaalvergroting, differentiatie en professionalisering. Lipsky (1980, 2010) baseerde zijn begrip *street-level bureaucracy* op uitvoerende professionals zoals agenten, brandweerlieden en kinderbeschermingswerkers. Professionals in de vrouwenopvang zijn net als deze beroepsgroepen actief betrokken bij kwetsbare mensen die vaak meervoudige problemen hebben. De vrouwenopvang nieuwe stijl weet steeds beter aan te sluiten op de (specifieke) behoeften van een grote groep cliënten met geweldservaringen. Ze zijn van ‘pioniers op de werkvloer tot uitvoerders in de keten geworden’ (Dijkstra & Van Dartel, 2011: p. 27).

Het onderzoek Verborgene Schatten bestond uit een literatuurstudie, interviews met 25 ervaren professionals – praktijkexperts uit de keten – en kritische gesprekken met drie cliënten over hun ervaringen met (partner)geweld en het zoeken naar hulp (Dijkstra & Van Dartel, 2011). In deze studie is deels impliciete kennis onder woorden gebracht in zeven zogenoemde vakportretten gebaseerd op negen interviews met professionals bij de vrouwenopvang, de zorg, het beroepsonderwijs en de politie. Deze portretten worden in de context geplaatst van (beleids)onderzoek en professionele ontwikkelingen, en in verband gebracht met een literatuurverkenning naar ‘verborgen’ kennis bij sociale professionals, door Polanyi (1966) de tacit dimension genoemd. Deze verborgen kennis kreeg sindsdien veel benamingen, zoals intuïtieve kennis, not-knowing, conceptuele kennis en praktijkwijsheid. Ze is niet gemakkelijk op het spoor te komen (Dijkstra & Van Dartel, 2011: p. 151-167, Dijkstra, 2012). Door zowel open als specifieke vragen te stellen en precies door te vragen op wat goede professionals doen en laten, is gezocht naar verwoording van betekenisvolle, veelal stilzwijgende of soms vanzelfsprekende kennis bij de aanpak van partnergeweld en kindermishandeling. De ervaringen op zichzelf bevatten geen schatten; het is de lerende en alerte houding die tot kennisontwikkeling leidt en kennis toegankelijk maakt, ook voor beroepsopleidingen.

2 Uitwerking landelijk beleidskader op de praktijk

Landelijke beleidsmaatregelen rond het signaleren, vroegtijdiger opsporen en melden van geweld in de privé sfeer krijgen sinds de kabinetsnota ‘Privé geweld een publieke zaak’ in 2002 veel aandacht. Er zijn tot september 2011 meer dan 5.000 huisverboden uitgevaardigd sinds in 2009 het ambulante aanpakken van geweld is verankerd in de Wet Tijdelijk huisverbod. Recent staat de invoering van een verplichte meldcode hoog

op de beleidsagenda. De meldcode bevat een stappenplan voor hoe professionals moeten omgaan met het signaleren en melden van kindermishandeling en andere vormen van geweld in intieme kring (zie www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huiselijk-geweld/hulp-bieden/meldcode).

De overheid heeft aandacht besteed aan het versterken van de infrastructuur voor samenwerking tussen instellingen en sectoren. Sinds 2003 zijn 43 Steunpunten Huiselijk Geweld opgezet. Deze steunpunten werken voor betrokkenen en professionals (www.huiselijkgeweld.nl) en zijn vaak verbonden met de vrouwenopvang. Ook is het laatste decennium het landelijk dekkende netwerk van Veiligheidshuizen opgezet. Dat zijn huizen die zich naast veelplegers onder meer richten op veroordeelde daders van huiselijk geweld (zie www.veiligheidshuizen.nl). Veel minder aandacht had het overheidsbeleid voor de ontwikkeling en effecten van interventies en de toerusting van professionals, zo blijkt uit een beleidsevaluatie over een periode van tien jaar (Significant, 2011).

Dit staft de kritiek, zowel vanuit cliënten als professionals op het overheidsbeleid en de ongetoetste aannames hierin. Niet onderzocht is of de versterkte infrastructuur inderdaad leidt tot betere en snellere hulp voor cliënten. Dat geldt eveneens voor de omvang en aard van investeringen in de kwaliteit van de hulp, de ontwikkeling van interventies en de toerusting van professionals. Het overheidsbeleid roept bovendien veel nieuwe vragen op die nog nauwelijks een antwoord kregen. Ook hier vallen de volgende kritische vragen buiten het directe bestek van dit artikel, maar ze verdienen zeker nader onderzoek: heeft het snel(ler) afhandelen van zaken de werkdruk vergroot? Gaat de snelheid ten koste van zorgvuldig hulpverlening? Hoe maak je *good practices* en *bad practices* van samenwerking tussen instellingen inzichtelijk en toegankelijk? Raken professionals in deze wijdvertakte samenwerking niet de weg kwijt? En vallen cliënten met al deze voorzieningen niet gemakkelijk tussen wal en schip? Hoe ver zijn professionals en cliënten verwijderd van integrale hulp als cliënten steeds weer hun verhaal moeten vertellen? Is er eigenlijk wel voldoende zicht op de behoeften van cliënten?

Op elkaar afgestemd professioneel handelen binnen en tussen sectoren wordt in de weg gestaan door versnipperde en ongelijk verdeelde financiering, concurrentie en organisatorische belemmeringen. Protocollen en regels kunnen botsen met vakmanschap en de autonome positie van de professional wordt meer en meer beknot door pogingen om het werk transparanter en efficiënter te maken, zo stelt Smeijsters (2006) vast. Beleidsmakers gaan daarbij voorbij aan de diversiteit van de vraag en de competenties van de professional. Khonraad (2011) spreekt bij onderzoek naar de leefbaarheid en veiligheid in wat hij noemt 'de rafelrand van de samenleving' van een tegenstelling tussen de bureaucratische logica van sturing, controle en verantwoording en een veldlogica waarin collectieve teams op de werkvloer concrete interventies inzetten en gesteund worden

door hun organisaties (p. 21). Vakinhoudelijke verdieping en overdracht van kennis raken in al deze beleids- en regeldrukke vaak bekneld. Beleid volgen en verantwoording afleggen slokken veel tijd op. Professionals op de werkvloer moeten steeds weer ruimte en aandacht voor de uitoefening van hun vak bevechten, terwijl de problemen divers zijn, hun *caseload* vaak hoog is en het werk soms omstreden is en veel inspanning vergt.

3 Ketenaanpak bij huiselijk geweld

Bij een ketenaanpak bij huiselijk geweld streven de samenwerkingspartners van diverse disciplines en sectoren naar gezamenlijke, doelgerichte, op elkaar afgestemde en specifieke hulp. Het doel is dan om geweld en aanverwante problemen integraal aan te pakken. Daarbij kijken niet alleen het beleid, maar ook de samenleving en het publiek in toenemende mate mee over de schouder van de professionals. Zeker wanneer er sprake is van hiërarchie in de keten of een controlerende overheid uitvoerige verticale verantwoording op veiligheid eist, zo laten Moors en Vogelvang (2009) zien in hun betoog over het strakke pak van de reclassering. Het handelen van professionals dient transparant en onderbouwd te zijn en te leiden tot afname van het probleem. Dat kan leiden tot spanningen in de samenwerking wanneer misstappen of incidenten publieke aandacht trekken. Het functioneren van professionals en hun instellingen is nadrukkelijk onderwerp bij falen, zeker wanneer bij een fatale afloop een kind, een vrouw of een gezin de dood vindt (Dijkstra, 2008a). Zo maakte een wethouder na de dood van de peuter Savanna in 2005 een coördinator huiselijk geweld verantwoordelijk voor het feit dat ‘deze gemeente geen dode kinderen wenste aan te treffen in de kofferbak van een auto’. De coördinator had slapeloze nachten, raakte gedemotiveerd en zegde uiteindelijk zijn baan op.

Angst beperkt de groei van professionals. Lipsky (2010) heeft dit toegelicht aan de hand van een Amerikaans praktijkvoorbeeld. De angst om fouten te maken, werd in een welzijnsorganisatie weggewerkt door jonge onervaren krachten aan te nemen en moeilijke zaken te verzwijgen. *Accountability* was daarop volgens Lipsky niet het antwoord. Hij pleitte juist voor het inbrengen van ingewikkelde casussen in het team. Ook werden voortaan niet een maar twee werkers verantwoordelijk voor een zaak. Dit lijkt op de mengverhouding tussen *rigour* en *grace* in de samenwerking met gezinnen vanuit het principe van *Signs of Safety* (SoS). De grondlegger daarvan, Andrew Turnell, moedigt in trainingen uitvoerend werkers in diverse landen juist aan om hun vastgelopen casussen in te brengen. Die casussen worden uitgebreid behandeld. Ook bij SoS zijn de casuïstiekbespreking en het teamwerk cruciaal. Wereldwijd is er bij deze benadering een afname van het aantal uithuisplaatsingen. Professionals groeien in hun vermogen om met gezinnen waar geweld speelt om te gaan: ze werken gezamenlijk aan het versterken van veiligheid zonder het gevaar uit het oog te verliezen (Turnell & Edwards, 1999).

Vakinhoudelijke en professionele ontwikkelingen bij de aanpak van huiselijk geweld doen zich vooral voor in de ambulante hulp. Het huisverbod is een goed voorbeeld van hoe deze maatregel een impuls geeft om krachtige en gemeenschappelijke doelstellingen te formuleren. Ketenpartners maken afspraken over specifieke inspanningsverplichtingen en de bereidheid van professionals groeit om over instellingen heen samen te werken en geïntegreerde hulp te bieden. Dit is ook merkbaar in hun houding (zie ook Dijkstra, 2010). Van Ewijk (2010) vat het duurzaam handelen van professionals in zijn oratie samen in twee bepalende kernbegrippen: activeren en inbedden. Daarbij komen ook houding en borging aan bod.

4 Vrouwenopvang: veelvormig en minder ideologisch

Geweld heeft veel verschijningsvormen. Het komt voor dat vrouwen hun partner en/of de kinderen mishandelen. Toch verblijven in de vrouwenopvang vooral mishandelde vrouwen en hun kinderen. Mannen zijn bij het huisverbod voornamelijk de uithuisgeplaatsten. Er werken vooral vrouwen in de vrouwenopvang. De vrouwenopvang van de 21ste eeuw biedt naast opvang aan vrouwen ruimte voor vroegtijdige onderkenning van geweld en (na)zorg in ambulante vorm. De methodiek Begeleide terugkeer, waarbij partners na geweld ervoor kiezen om het geweld te beëindigen en hun relatie te behouden, is hier een voorbeeld van (Vrouwenopvang Amsterdam, 2004; Van Gestel-Van Gils et al., 2010). Het uniforme leefgroepwerk in de residentiële vrouwenopvang maakte begin deze eeuw plaats voor een meer op de baat gerichte aanpak (Wolf et al., 2006). Een aanpak die dynamisch, meer vraaggestuurd en veelvormig is: gericht op het versterken van krachten en het (gezins)systeem, met aandacht voor paren, kinderen en ouders.

De ondersteuning is gericht op crisisopvang, begeleiding tijdens vervolgoopvang en ambulante (na)zorg. Er kwam meer ruimte voor de positie van vrouwen als (ex-)partner, moeder en individu. De zorg die kinderen in de vrouwenopvang nodig hebben, wordt beter onderkend (Brilleslijper-Kater et al., 2009; Verhoeven & Dijkstra, 2010). Medewerkers in de opvang experimenteren door ervaring op te doen met mishandelende mannen in hun positie als vader en als (ex-)partner (Dijkstra & Balogh, 2012). Begeleiding in de terugkeer naar de partner, de opvoeding van de kinderen en het contact met de vader zijn relevante onderwerpen geworden (Lünnemann, Smit & Drost, 2010; Dijkstra, 2011a). De opvang nieuwe stijl, zoals het Oranje Huis, is gericht op het bespreekbaar maken van geweld in de samenleving en de wijk in plaats van het isoleren en verbergen van mishandelde vrouwen (Lünnemann et al., 2010). Door de scheiding tussen hulp en verblijf in het Oranje Huis, de wijkgerichte aanpak en de toegenomen openheid over geweld in intieme kring, zijn nieuwe mogelijkheden geschapen om rechtstreeks, respectvol en wederkerige hulp en ondersteuning te bieden (zie Dijkstra, 2011a).

Deze kennis over een passende aanpak ontwikkelt zich geleidelijk en groeit vaak door ervaring en oefening in de praktijk van de vrouwenopvang zelf.

5 Vrouwenopvang bevraagd

Hoe gaat de vrouwenopvang vanuit een ketenaanpak om met partnergeweld en kindermishandeling? Het tweede deel van dit artikel is grotendeels gebaseerd op een secundaire analyse van de verbatim verslagen van diepte-interviews met twee ervaren directeurs in de vrouwenopvang die in de sector een leidende positie innemen. Deze interviews zijn in het voorjaar en de winter van 2009 gehouden (Dijkstra & Van Dartel, 2011). De geïnterviewden, Aleid van den Brink en Lian Smits, hebben veel kennis van de werkvloer. Naast deze interviews is er aandacht voor de ontwikkelde methodiek gericht op jonge moeders met gedragsproblemen bij behandelafdeling Lima (Brekelmans, 2010). En wordt ingegaan op de praktijk van de mannenopvang vanuit de G4. Daarnaast worden voorbeelden aangehaald die zijn ontleend aan de groepsinterviews met medewerkers in de vrouwenopvang over het werken met kinderen en moeders (Verhoeven & Dijkstra, 2010) en aan gesprekken met cliënten over de ontvangen hulp (Dijkstra & Van Dartel, 2011).

Behoeften en feedback van cliënten zijn onvoldoende verdisconteerd in het handelen van professionals, dat soms zijn eigen autonome koers lijkt te volgen. Effect is dan dat tijdens de hulp geen hulp geboden wordt. De beschreven ervaringen van een mishandelde man en twee mishandelde vrouwen in *Verborgene Schatten* laten zien welke kloof er kan gapen tussen de professionele werkelijkheid en die van cliënten. Cliënten die, verdwaald in de bureaucratie van de hulp, geen ondersteuning, maar juist veroordeling ondervonden. Vaak ontbeerden ze echte hulp door de vele verwijzingen.

‘Zij zochten waarachtigheid, tijd, geduld en wilden serieus genomen worden. De erkenning en veiligheid die ze zochten, is lang niet altijd gevonden. In hun verhalen wreekt zich het wijdvertakte en soms geroemde Nederlandse systeem van Nederlandse hulpverlening en de scheiding die er gemaakt is tussen een front desk voor melding en een back office voor hulp.’
(Dijkstra & Van Dartel, 2011: p. 22)

6 Vier thema's in de vrouwenopvang

Vier thema's zijn in de vrouwenopvang van nu relevant volgens geïnterviewden uit de vrouwenopvang:

1. de visie op systeemgericht werken;
2. de verhouding in aandacht voor partnergeweld en kindermishandeling;
3. de geoordeelde opvang van mishandelde mannen;
4. de positionering van de vrouwenopvang bij hulp in de keten.

Systeemgerichte aanpak

In de vrouwenopvang heeft zich volgens Aleid van den Brink en Lian Smits een enorme verandering voltrokken: 'We zijn van vrouw naar gezin gegaan.' De vrouwenopvang heeft in 2011 met vrouwen, mannen en kinderen van veel nationaliteiten te maken en tracht met aandacht voor diversiteit aan te sluiten bij cliënten. Ze blijven permanent doorontwikkelen. De manier waarop plegers als partners en vaders worden benaderd, verdient bijvoorbeeld nog meer aandacht. Voor de doorontwikkeling van systeemgericht werken, is het belangrijk om meer praktijkervaring op te doen:

'We hebben in de sector van de vrouwenopvang en die van de jeugdzorg nog relatief weinig aan dader- of plegerbehandeling: aan specifiek aanbod voor partners daarin. We zijn nog beginnend met systeemgericht denken en het ontwikkelen van een soort krachtmethodiek daarin. We moeten dat nog leren, systeemgericht werken, wat is dat nou in de praktijk?' (LS)

De maatschappelijk gerichte gezinsblik helpt om inclusief denken en integrale hulp mogelijk te maken. Er zijn echter ook grenzen. Een systeembenadering moet niet koste wat kost doorgevoerd worden wanneer sprake is van groot gevaar, escalatie en psychopathologie.

'Misschien constateer je wel: dit is een hopeloos verhaal. Dus niet gezinsbehandeling, maar zorgen dat het gezin netjes afgehecht wordt. Want gezinsbehandeling hoeft op zich geen dogma te worden. Je moet alleen wel beginnen met heel gezinsgericht te kijken.' (LS)

Kenmerk van veel doelgroepen die in de opvang komen, is hun relationele kwetsbaarheid. Dit geldt in sterke mate voor vrouwen met een verstandelijke beperking die in relaties vaak misbruikt, economisch uitgebuit en mishandeld worden. Ze zijn een gemakkelijk prooi, blij met de aandacht en begrijpen lang niet altijd waar het hun partner om te doen is (De Jongh, 2010). De kwetsbaarheid geldt zeker ook voor de jonge moeders met gedragsproblemen. Zij hebben vaak te maken met geweldservaringen in het gezin van herkomst en/of in hun partnerrelatie (Brekelmans, 2010). Deze groep heeft moeite om zich los te maken van oude en vertrouwde patronen van overschreden grenzen. Het krijgen van een kind ervaren deze jonge vrouwen als een beloning. Het moet hun leven goed maken en de partner aan hen binden:

'Dan heb je het over seksespecifieke problematiek, dat heet dan tegenwoordig jeugdprostitutie en tienermoeders, maar dan heb je het eigenlijk ook over seksualiteit en durf je grenzen te stellen. Dan heb je het ook over eigenwaarde en een beetje zelfbewustzijn. Want ja, toch speelt heel vaak de kwetsbaarheid van vrouwen een rol en het gevoel dat je met een ander, ook al is het een slecht iemand, beter af bent dan alleen. Heel veel vrouwen hebben liever een slechte man dan geen man. Dat is een lijn. Een andere lijn is dat wij vaak zien dat je met

gekwetste mensen te maken hebt, die een kind zien als eindelijk iets van jezelf hebben. En dan blijft die man wel bij me.' (LS)

Een kind krijgen, zeker op jonge leeftijd, is een grote ommekeer. Het vraagt ondersteuning, nabijheid en oefening in het moederschap. Zo vertelt een medewerker die moeders en kinderen begeleidt:

'Ik heb bijvoorbeeld nu een jonge moeder die niet wist wat ze eigenlijk met haar kind moest. Die ga ik nu aan huis ondersteunen met in bad doen, eten geven, verzorgen en babymassage.' (Verhoeven & Dijkstra, 2010: p. 78)

Partnergeweld en kindermishandeling

Van oudsher konden mishandelde vrouwen hun kinderen meenemen wanneer zij van huis naar de opvang vluchtten. Kinderen waren een afgeleide van hun moeders. Ze worden nu als een doelgroep gezien die recht heeft op passende hulp. Het accent op veiligheid heeft deze aandacht voor kinderen nog versterkt. Dat betekent dat er ruimte is voor het welzijn en de veiligheid van moeders en kinderen in de vorm van kinderbegeleiding en opvoedingsondersteuning. Een medewerker geeft aan:

'Het vertrouwen van de kinderen in volwassenen is vaak weg. Ze hebben heel veel geweld gezien of ze zijn zelf mishandeld. Als wij de kinderen het vertrouwen en de veiligheid kunnen teruggeven, heeft moeder daar ook weer voordeel van. Wij spreken moeders ook aan op hoe ze kinderen aanspreken: door de knieën, altijd alles benoemen.' (Verhoeven & Dijkstra, 2010: p. 83)

Uit dit citaat blijkt dat professionals een mix aan vaardigheden toepassen. Ze ondersteunen maar spreken ook aan en confronteren soms. Er is oog voor het feit dat ook mishandelde vrouwen hun kinderen verwaarlozen of mishandelen, terwijl daar voorheen eerder aan voorbijgegaan werd. Een medewerker die op huisbezoek ging bij een moeder die drugsverslaafd was en af en toe gebruikte, zocht contact met de mentor van de moeder nadat zij de moeder had verteld dat zij zich zorgen maakte over de veiligheid van het kind:

'Dan heb ik er ook een controletaak bij: hoe loopt het daar in huis, ziet het er goed uit? Is alles veilig voor het kind? Laatst was ik er en toen stonk het er ontzettend naar sigarettenrook. Ik dacht: jee, je moet niet roken. Nou ja, dan heb je een gesprek daarover dat het een ongezonde situatie is.' (Verhoeven & Dijkstra, 2010: p. 79)

De aandacht die er van oudsher voor partnergeweld is en de meer recente aandacht voor kindermishandeling groeien in de praktijk van de vrouwenopvang meer naar elkaar toe. Volgens Smits gebeurt dit ook dankzij de toenemende gezinsgerichte blik. Zij denkt

dat partnergeweld – geweld tussen volwassenen – verhoudingsgewijs gemakkelijker bespreekbaar is. Het is minder bedreigend dan kindermishandeling. In haar ogen kan het bespreken van partnergeweld helpen om kindermishandeling meer boven tafel te krijgen en bespreekbaar te maken. Ook verwacht ze dat de meldcode voor professionals een toename van het aantal meldingen van kindermishandeling zal geven. De meldcode representeert volgens Smits een veranderd bewustzijn. De Steunpunten Huiselijk Geweld en het AMK werken toenemend proactief samen door hun krachten te bundelen:

‘Dat we het goede van twee werelden daar uithalen. Het goede van het AMK is misschien de nuance en het evenwicht.’

I: En 35 jaar ervaring.

‘Ja ook, maar het goede van de Steunpunten is een veel grotere keten en een maatschappelijk besef. Een veel minder groot taboe op het melden, zodat het kan zijn dat we iemand ten onrechte een vraag over geweld stellen.’ (LS)

Tijdens het interview met Smits worden er geen verschillen genoemd tussen kindermishandeling en partnergeweld. Dat is opmerkelijk daar het twee vakgebieden waren en deels nog zijn, met eigen visies, onderzoekstradities, omschrijvingen en accenten (Dijkstra, 2008b), waarin juist die afgebakende verschillen een integrale blik op geweld in gezinnen bemoeilijk(t)en. Deze verschillen hebben in de praktijk geleid tot sterke kanten en zwakke plekken bij professionals. Zo constateren AMK’s dat de meeste meldingen kinderen betreffen die getuige waren van geweld. In 2007 hadden enkele AMK’s, zo bleek uit hun dossiers en toelichting, niet bijzonder veel vakinhoudelijk verstand van geweld tussen partners. Ze waren geneigd dit geweld als een incident te zien. En in de vrouwenopvang bleef kindermishandeling onderbelicht vanuit solidariteit met mishandelde vrouwen (Dijkstra, 2008: p. 137-138). Ze zagen dus een deel van het verhaal. Edleson (1999, 2001) stelde al eerder op basis van een review van onderzoeken vast dat kindermishandeling en partnergeweld en vice versa elkaar overlappen. Naar men schat, overlapt in beide gevallen zo’n 50%. Kindermishandeling en partnergeweld komen dus heel vaak tegelijkertijd voor in gezinnen. Het probleem is echter dat er na deze constatering zo weinig te zeggen is over de samenhang: hoe komen deze vormen van geweld tot stand? Verhouden ze zich tot elkaar en duren ze voort? Studies naar partnergeweld en kindermishandeling zijn vaak gebaseerd op vragenlijstonderzoek dat eigenlijk voor andere doeleinden werd gebruikt, bijvoorbeeld om het effect te meten van kinderen die getuige waren van geweld. Willen we dergelijke ruwe schattingen omzetten in meer betrouwbare, dan is vanuit de overheid een diepte-investering nodig in langer lopend, liefst longitudinaal onderzoek naar geweld in gezinnen, waarin verbanden tussen kindermishandeling en partnergeweld dan diepgaander kunnen worden onderzocht en gevolgd.

De relevantie van blijven nadenken en onderzoeksmatig volgen, toont Römken (2010) in haar kritische bespreking van het onderzoek naar partnergeweld en constructies van (on)gelijkheid. Ze benadrukt dat kwantitatieve gegevens over incidenten niet mogen verhinderen een laag dieper te zoeken naar samenhangende patronen van macht en afhankelijkheid. Ze stelt dat voorstanders van de contextuele genderpositie, machtsongelijkheid en de complexiteit van partnergeweld onderzoekbaar proberen te maken. Haar eigen onderzoek naar geweld tegen vrouwen in heteroseksuele relaties (Römken, 1992) getuigt hiervan. Ze verwijst naar Stark (2007) met de volgende zinsnede:

‘Omdat partnergeweld tegen vrouwen in veel gevallen is ingebed in een gedragspatroon van controle en dwang, is het cruciaal dat onderzoek die verwevenheid boven tafel haalt en meer laat zien dan overwegend kwantitatieve gegevens over incidenten die los van elkaar lijken te staan.’ (Römken, 2010: p. 16)

Zowel uit onmacht als uit macht wordt in partnerrelaties geslagen (Dijkstra, 2011b). Ter illustratie van deze macht en onmacht, het relaas van een mishandelde vrouw. Zij deed recentelijk haar verhaal op een websiteforum van de Blijf Groep over veilig samen (zie www.veiligsamen.nl). Ze vertelde over de ruzies en spanningen in haar relatie en de druk waaronder ze leefde. Ze ontving reacties van anderen, waaronder iemand die zich oma noemt. Haar partner ontkent, aldus haar, de mishandeling en weigert hulp:

‘Na weer een nacht wakker te hebben gelegen met telefoon onder mijn kussen, probeer ik nu alles op een rijtje te zetten. Ik heb het stukje van oma gelezen over de narcist en denk dat mijn man er inderdaad ook één is (nee geen nieuws ;-). Hij denkt in alles beter te zijn dan iemand anders en vind aan iedereen wel iets mis (pfff erg vermoeiend). Alle dingen (die goed gaan) zijn door HEM gedaan (tuurlijk) en ik ben het kwaad ...!

Omdat hij gisteren gebeld is door de Raad voor de Kinderbescherming en die hem 3u telefonisch ondervraagd hebben, moest ik het ontgelden 's avonds toen ik uit mijn werk kwam. Verbazingwekkend dat hij geen fysiek geweld heeft gebruikt, voor het eerst niet na zo'n enorme stress gebeurtenis (het mag wel in de krant).

Ik ben niet benaderd en hij zegt mij nu dat ze mij van kindermishandeling beschuldigen. Ik zou nu mede door zijn verhaal mijn kinderen kwijtraken?’

Mannen

Zowel mishandelde mannen als mishandelende mannen zijn tegenwoordig onderwerp van gesprek in de vrouwenopvang. Toen Van den Brink in de jaren zeventig in de opvang begon te werken, was het Amsterdamse Eliashuis toegankelijk voor vrouwen en mannen. Daarop terugkijkend, stelt ze dat de doelgroep mannen niet helder omschreven was en dat het hulpaanbod diffuus was. ‘Mannelijke slachtoffers hingen op de bank om zich te laten verzorgen door de aanwezige vrouwen.’ Daarna werd de opvang vooral voor vrouwen ingericht, maar mannelijke slachtoffers keerden jaren nadien terug in de

opvang. Sinds 2008 kent de G4 in totaal veertig mannenopvangplaatsen. Hier wordt een gemêleerd gezelschap opgevangen, dat bestaat uit slachtoffers van huiselijk geweld, eergeweld en mensenhandel; homoseksualiteit speelt in een aantal gevallen een rol. Een evaluatie van de voorziening leerde dat in de periode van januari 2008 tot augustus 2009 er 300 keer contact is gezocht, waarvan 90 mannen daadwerkelijk zijn opgevangen. Van hen had 56% te maken met huiselijk geweld, 21% met eergerelateerd geweld en 21% was slachtoffer van mensenhandel. Er werd met de mannen vooral gewerkt aan het vergroten van de weerbaarheid (Van Dijk et al., 2010).

Ook mishandelde mannen zijn bang en machteloos, zoals deze door zijn inmiddels ex-vrouw mishandelde man: 'Ik was in die tijd alleen maar bezig met overleven, de boel redderen en om het voor de kinderen zo goed mogelijk te doen. Later toen ik rust kreeg, kwam het allemaal naar boven.' (Dijkstra & Van Dartel, 2011: p. 93) De opvangplaatsen in de G4 voorzagen niet in de mogelijkheid dat mannen soms met hun kinderen opgenomen wensten te worden. De voorziening in de G4 is intussen (tijdelijk) tot eind 2012 geborgd (Van Dijk et al., 2010) op basis van 182 mannen die zijn opgevangen (www.huiselijkgeweld.nl). Plegers van geweld tegen mannen zijn partners, ouders en schoonfamilie. Veel mannen zijn allochtoon. Soms worden mannen bedreigd wanneer zij willen scheiden. Volgens mannelijke werkers in de mannenopvang is de schaamte bij mannen groot. Zij uiten zich niet gemakkelijk. Zo vertelt een uitvoerend werker van de G4:

'Voor mannen is het elke keer een enorme berg. Bij het woord mannenopvang draaien ze zich weer om. Vrouwen praten gemakkelijker over een probleem. Mannen zouten het lang op, ze voelen zich een watje, en het is heel wat om bij een intake te komen. Ze worden ook vaak niet geloofd. Zoals een mishandelde man die een nacht door de politie werd opgesloten. Soms werkt het goed om ze te benaderen via een zijweg, door iets te doen.'

Het systeemgerichte werk in de vrouwenopvang genereert verder meer aandacht voor de positie en beleving van mannen. Mannen zijn dan vaak plegger van partnergeweld en worden benaderd in hun hoedanigheid als (ex-)partner en vader. Het wordt duidelijk dat doorontwikkeling van methodiek hier gewenst is. De pilot die Avans voorbereidt van het programma *Caring Dads* wordt dan ook door uitvoerders in de praktijk (vrouwenopvang, Leger des Heils) toegejuicht (caringdads.org). Evenals meer aandacht vanuit de daderhulpverlening voor de posities van mannen als ouders en partners en de rechtvaardiging die mannen geven voor het geweld (zie ook Dijkstra & Balogh, 2012; Lünemann et al., 2012). Zo verzuchtte een man die in twee huwelijken zijn vrouw heeft mishandeld, dat hij 'nu eenmaal weinig geluk heeft met vrouwen' (Lünemann et al., 2012). In een artikel, gebaseerd op een Amerikaans werkbezoek, beschrijft Dijkstra (2011b) hoe mishandelende mannen in groepswerk leren praten over het geweld en hun relaties met vrouwen en kinderen. Het nader onderzoeken van de (ex-)partner-

vaderrol in praktijkprojecten is van belang, aangezien er tot nu toe geen enkele effectieve daderbehandeling is die bewezen superieur is aan andere.

Hulpverlening in de keten

Door de ontwikkelingen op het gebied van huiselijk geweld en de verbeterde positie van de vrouwenopvang, is de opvang beter in de hulpverleningsketen³ komen te staan. Soms is het model van een vrouwenopvanginstelling om de keten zelf in huis te halen of specialisten te binden. Dan is bijvoorbeeld tijdens spreekuren of op consultatiebasis specifieke GGz-deskundigheid voorhanden om te consulteren of om diagnoses te stellen. Of de specifieke hulp wordt buitenshuis gezocht. Zo zijn er connecties ontstaan met gespecialiseerde hulp aan kinderen, omgangshuizen en daderbehandeling. Die connecties dienen nog verder ontwikkeld te worden (Dijkstra & Balogh, 2012). 'Daderbegeleiding start vaak onder druk van de politie of als er een straf boven het hoofd hangt', aldus een medewerker (Verhoeven & Dijkstra, 2010: p. 92). De vrijwillige benadering van mishandelende mannen als vader, verkeert echter nog in de experimenteerfase en vergt meer aandacht (zie ook Dijkstra & Balogh, 2012). Een mishandelende man kan een goede vader zijn. Een mishandelende man is soms ook een mishandelende of overcontroleerende vader. Er is een enorme variëteit in het contact van kinderen met hun vader. Sommigen zien hem wekelijks, anderen chatten of hebben af en toe telefonisch contact. Sommige kinderen willen geen contact (meer) met hun vader.

De interne samenwerking in de vrouwenopvang is verbeterd. Kinder- en vrouwenwerkers trekken veel meer samen op, maar dit ging niet zonder slag of stoot. Een kinderwerker vermeldt:

'We hebben heel hard moeten knokken om er een team van te maken. Juist omdat collega's gewend waren dat het kinderwerk heel apart stond. Daar hebben we veel in geïnvesteerd. We begeleiden nu samen de vrouwen en dat gaat heel goed.' (Verhoeven & Dijkstra: p. 76)

Een ander benadrukt dat deze eenheid als team ook in het contact met de cliënten cruciaal is:

'Je moet duidelijk maken aan de moeders en de kinderen dat je een team bent, ook al heb je verschillende functies en verschillende disciplines en rollen in het team, je bent toch een team.' (Verhoeven & Dijkstra: p. 77)

³ Er zijn meerdere, elkaar soms doorkruisende of overlappende ketens op het gebied van veiligheid, jeugdzorg, OGGz en huiselijk geweld waarbij in veel gevallen ook dezelfde samenwerkingspartners betrokken zijn.

Bij Kompaan en De Bocht wordt gepleit voor een basis screening van diagnostiek om zorgvuldig in kaart te brengen wat er speelt, de benodigde hulp op maat te kunnen bieden en af te stemmen met samenwerkingspartners in de keten. Smits geeft aan dat er nog werk aan de winkel is bij ketenpartners om een meer maatschappelijke blik te verwerven. Zo hebben de GGz soms de attitude dat je eerst maar moet zorgen dat je leven op orde is, voordat er hulp mogelijk is. Het is dus belangrijk dat de vrouwenopvang haar visie op, kennis van en ervaring met kwetsbare doelgroepen bij ketenpartners over het voetlicht brengt. Toch valt en staat het contact met ketenpartners met de waardering van de partners voor het werk in de vrouwenopvang. Verder is het van belang welke mogelijkheden de vrouwenopvang heeft en benut om het werk op de juiste wijze naar buiten te brengen.

Een relevant aspect van samenwerking in de keten dat Van den Brink benadrukt, is dat de groei en ontwikkeling van het werk beknop wordt door de marginale financiële positie. Er zijn altijd tijdelijke projectgelden nodig. Een dubbeltje wordt nooit een kwartje. De ideologische keuzen die destijds gemaakt zijn, komen de gemeenten en de landelijke overheid goed uit:

‘Blijf van mijn lijf had een heel minimale financiering, omdat ze zelf bij hun start om principiële redenen geen geld wilden, maar onafhankelijk wilden zijn. Vervolgens besloten ze dat ze voor huismoeders en voor kinderwerkers en zo geld wilden, maar niet voor de hulpverleners om principiële redenen. Nou dat kwam de overheid wel goed uit. Mooie voorziening, weinig geld, dus met een kleine pot met geld gingen zij naar de gemeentes terug en dat is af en toe wel aangepast, maar min of meer wel bed-bad-broodniveau gebleven.’ (AB)

7 Vanuit de helikopter

Als van iets meer afstand wordt gekeken, wat leveren de voorbeelden, de aangehaalde interviews en de groepsgesprekken dan op als het gaat om de systeemgerichte aanpak van huiselijk geweld in de keten? Deze vraag wordt behandeld door drie met elkaar samenhangende onderwerpen uit te lichten en te illustreren: schaalvergroting, differentiatie en professionalisering in de vrouwenopvang. Deze worden vervolgens in dit laatste deel in verband gebracht met Lipsky's gedachtegoed.

Schaalvergroting

Zo rond 2000 zijn in de sector van de vrouwenopvang sessies gehouden over toekomstscenario's, waarin duidelijk werd dat schaalvergroting nodig was om het hulpaanbod door te ontwikkelen. Het was in feite een saneringsoperatie waarbij alleen grotere instellingen met meerdere functies konden blijven bestaan. Van den Brink schetst dit beeldend:

‘Toen was al duidelijk dat je het als kleine zelfstandige niet redt met een heel beperkt hulpaanbod. Het winkeltje met bloemkolen past niet iedereen en we zien ook een ontwikkeling naar meer professionaliteit.’ (AB)

Vreemd genoeg liep deze ontwikkeling naar een beter en vollediger hulppakket tegengesteld aan ontwikkelingen bij de overheid. Daar was juist sprake van toenemende beleidsverkokering. Zou Lipsky deze kloof verklaren vanuit het verschil in oriëntatie tussen praktijk en beleidsvoornemen? Is dit een voorbeeld van het eerder door Khonraad (2011) genoemde verschil in institutionele en veldlogica?

‘De neiging tot verkoking zie je in Nederland wel sterk. Maar het heeft niets te maken met wat je vanuit de werkvloer ziet aan behoeftes. Het heeft te maken met hoe je bepaalde ministeries hebt opgebouwd, gemeentes met beleidsportefeuilles, en daarbinnen zit iedereen zijn eigen dingetjes te organiseren. De sector van de vrouwenopvang is in 1989 of 1990 gedecentraliseerd naar gemeenten.’ (AB)

In de sector hebben zich vervolgens veranderingen voorgedaan waarbij zowel fusies in als tussen sectoren zijn ontstaan. Er zijn regionale verschillen in de gemaakte keuzes: de Blijf Groep fuseerde intern en heeft acht vestigingen in Noord-Holland. De Bocht fuseerde met de veel grotere jeugdzorgaanbieder Kompaan en zocht daarmee vooral inhoudelijke versterking van de hulp.

‘Ik denk dat als je kijkt naar De Bocht in het totale scala van vrouwenopvang in Nederland, dat het altijd al een sterk pedagogische en kindinstek heeft gehad. Ook vanwege het feit dat we altijd heel veel jonge moeders gehad hebben en dat de zusters dat al heel vroeg professioneel hebben opgepakt. Zij hebben niet geschuwd om op tijd een orthopedagoog erbij te halen. Dat is een beetje de cultuur geweest. En dan zit er ook nog een jeugdzorgaanbieder [Kompaan] een eindje verder aan de overkant van de straat.’ (LS)

Door de schaalvergroting ontstaat dus vaak een inhoudelijke specialisatie, waardoor de organisatie landelijk een naam opbouwt. Het blijkt echter niet gemakkelijk om daarvoor ook passende financiering te ontvangen.

Differentiatie

Het laatste citaat luidt al in dat met schaalvergroting meer differentiatie mogelijk wordt. Er is geen standaardaanpak bij geweld, geen *one size fits all*-benadering. In het laatste decennium is in de ontwikkeling van de vrouwenopvang klip en klaar geworden dat geweld ook in intieme relaties veelvormig is. Naast fysiek, psychisch en seksueel geweld gaat het soms om dreigend eerverlies. Er zijn vrouwen, mannen en kinderen die lijden onder geweld. En soms is er naast het geweld sprake van een verslaving, een psychiatrisch probleem of een opvoedingsprobleem. De vrouwenopvang probeert dus voor

al deze verschillende groepen en verschillende soorten problematiek ondersteuning te bieden. Dit maakt opnieuw duidelijk hoezeer een samenhangende ketenaanpak nodig is om dit te kunnen realiseren. Stichting Kompaan en De Bocht zoekt haar differentiatie in een landelijke specialisatie in jonge moeders met complexe problematiek en eerdreiging bij jonge vrouwen. De Blijf Groep volgt een andere benadering. Daar is de crisisopvang geïntensiveerd. Dit met het doel om vrouwen en kinderen bij binnenkomst niet af te schrikken en goede kwaliteit te bieden. Daarna is er dan vervolgoopvang op maat, waardoor de problematiek van vrouwen en kinderen zo goed mogelijk begeleid kan worden en zij kunnen groeien naar een zelfstandig bestaan na de opvang. Verder is de Blijf Groep zich, vooral met projectfinanciering, verder gaan richten op het ambulante werk dat enorm gegroeid is in de sector en naar verwachting blijft groeien. Van den Brink rekent tijdens het interview de meerwaarde voor van 850 cliënten die in 2009 ambulante geholpen werden en waar gemeentes bijgesprongen (nu ging het om eigen burgers):

‘We hebben gewoon becijferd wat het kost. Helpen we ambulante 850 cliënten, nou dat kun je residentieel nooit, dat kan je vergeten. Dus het is ontzettend evident dat ambulante werken kostenefficiënt is.’ (AB)

Professionalisering

Interessant is dat de geïnterviewden van beide instellingen in hun professionaliserings-slag een beweging naar voren hebben gemaakt: ze proberen meer preventief te werk te gaan. Zo heeft de Blijf Groep een site gestart waarin gechat kan worden over ruzies en spanningen in de relatie. Deze site is heel populair en trekt veel bezoekers (www.veiligzamen.nl). De inhoudelijke motivering voor preventie verschilt en heeft te maken met verschillen in historie. Zo zegt Van den Brink: ‘Qua residentieële voorzieningen hebben wij in onze organisatie nog steeds een achterstand.’ Fiom-instellingen (Fiom is een stichting die gespecialiseerd is op (onbedoelde) zwangerschap en afstammingsvragen) hadden van oudsher veel meer financiële middelen en daardoor gedragsdeskundigen in dienst. Zij konden in de begeleiding veel meer de vakinhoudelijke diepte in. Voor de Blijfhuizen zonder gemeentelijke ondersteuning was dit niet mogelijk. Van den Brink laat de ontwikkeling zien van hoe ze door financiële nood de blik naar buiten richtten en sterk werden in het ambulante werk:

‘We zijn erg aan de voorkant van het probleem geraakt en in die zin zijn we als Blijf Groep en vrouwenopvang daar heel erg pionier geworden. We hebben daar dingen voor ontwikkeld die in de residentieële voorzieningen heel erg op de kwaliteit van dat aanbod zaten. Waar minder naar buiten is gekeken. Dus noodgedwongen. Logischerwijze hebben we meer naar buiten gekeken.’ (AB)

De overwegingen van Smits hebben de intentie om erger geweld, terugval en residentiële opname te voorkomen door hulp van een zo goed mogelijke kwaliteit te bieden:

‘We hebben gezegd dat ons belangrijkste idee is: hoe gaan we nou zorgen dat de vrouwen die binnenkomen bij De Bocht goed terecht zijn, hoe gaan we organiseren dat de kans kleiner wordt dat ze eruit vallen. En wat moeten we doen om de kans groter te maken dat na behandeling en begeleiding op De Bocht de kans op terugval kleiner wordt, want het zijn toch kwetsbare gezinnen, dikwijls. In dat kader hebben we gezegd, dan moeten we ontzettend investeren in preventie, dan moeten we ook heel goed weten wat de specifieke kennis en deskundigheid is waar we de kwetsbare groepen op moeten vinden.’ (LS)

Wat vraagt dat dan van professionals, wat dienen zij in huis te hebben? Smits heeft haar agenda op dit punt duidelijk: ze wil wakkere, reflexieve en alerte professionals die door ervaring opgedane kennis delen en overdraagbaar maken:

‘Goede professionals blijven kijken. Ze zijn open en gedreven naar klanten (...). En dat ze nadenken, handelen en kunnen uitleggen waarom ze gedaan hebben wat ze hebben gedaan (...). Een goede professional is voor mij ook iemand die zelf actief blijft kijken naar zijn werk. (...) Maar dat vraagt wel van je management dat ze dat ook stimuleren. Afwijken mag altijd, als je maar kunt uitleggen waarom je afgeweken bent. (LS)

Interessant is na te gaan hoe deze visie uitpakt op de werkvloer. Daarbij lijkt sprake van leren in teams. Medewerkers benoemen dat ze elkaar aanvullen en dat ze elkaar ondersteunen, zoals bij een uithuisplaatsing: ‘Je kunt samen lachen, maar je kunt ook op collega’s terugvallen als dat nodig is’ (Verhoeven & Dijkstra, 2010: p. 98). En medewerkers zoeken voortdurend naar de goede ingang. Op maat werken is altijd weer anders en vraagt de inzet van persoonlijke kwaliteiten in het vak. De een is speels, de ander biedt veel veiligheid door structuur en weer een ander gebruikt humor of een gezamenlijke activiteit als knutselen om contact te krijgen. Zo meldt een kinderwerker in een groepsinterview:

‘Ik denk dat wij heel goed zijn in observeren. Vandaar dat we inschatten of je wat meer afstand moet houden of wat meer nabij kunt komen. Wat vraagt het kind van mij, is toch een belangrijke houding daarin (...). En je blijft er iedere keer weer van leren, ik bedoel je ervaring speelt daarin ook een rol en je intuïtie.’ (Verhoeven & Dijkstra, 2010: p. 80)

8 Street-level bureaucracy betrokken op de vrouwenopvang

Lispy (2010) formuleerde in 1980 *street-level bureaucracy* als een kloof tussen het voorgenomen beleid en de daadwerkelijke uitvoering. Een kloof waarin uitvoerend werkers met een grote *caseload*, vaak onder tijdsdruk en met een gebrek aan middelen, op

redelijk autonome wijze ambigue instellingsdoelen moeten zien te realiseren. Ook in de sector van de vrouwenopvang is er sprake van een karige en versnipperde toebedeling van middelen en een uitdijende vraag, terwijl de uitvoering dient te voldoen aan tal van regels. Van den Brink, die de ontwikkeling van professionals in de sector aan haar eigen loopbaan kan afmeten, zegt hierover:

‘De toenemende bureaucratie en inkadering zorgen voor heel weinig bewegingsruimte, ook voor de professionals die erin werken, het is allemaal dichtgetimmerd, vastgelegd, beschreven.’

Veel werk van de Blijfhuizen, ooit door niet-betaalde krachten gestart, wordt tot op de dag van vandaag uitsluitend gedaan op basis van projectfinanciering. Een groot deel van de gespreksstof in de interviews gaat impliciet en expliciet over het woekeren met middelen en menskracht en het altijd aanwezige tekort. In *Verborgene Schatten* wordt gesteld dat fricties tussen ketenpartners, gescheiden en versnipperde financieringsstromen en de verantwoording die afgelegd dient te worden om de verstrekte middelen te ontvangen, belangrijke en tijdrovende struikelblokken zijn voor passende hulp. Er zijn maar liefst vier financieringsstromen: AWBZ, Wmo, jeugdzorg op indicatie en doeluitkeringen van de zogenoemde centrumgemeenten. Deze wirwar hindert het bieden van integrale hulp in en tussen sectoren enorm (Dijkstra & Van Dartel, 2011: p. 51-52).

De centenkwestie is zo oud als de vrouwenopvang, evenals het idee om meer uitvoerende macht naar gemeentes over te hevelen. In het verleden zijn ingrijpende veranderingen vanwege de oplopende kosten teruggedraaid of niet aangepakt:

‘In Brabant had je veel meer naoorlogse, vanuit kloosters ontstane voorzieningen. Her en der waren er wel die heel erg afhankelijk waren van particuliere initiatieven. Toen was er een initiatiefgroep van de provincie of gemeente. Volgens mij werd toen wel duidelijk dat als je er echt een eenheid uit zou moeten smeden, je dan met herverdelingen te maken zou krijgen en met ordening. En dat het meer geld zou kosten dan er op dat moment beschikbaar was. Of een hele hoop heisa. De gemeentes vroegen bovendien volgens mij om meer uitvoeringsmacht. Dus toen ging de zaak weer terug op basis van historische budgetten, helemaal niet beter verdeeld. En daar zijn de gevolgen nog steeds volop merkbaar van.’ (AB)

De groei wordt belemmerd, aangezien de doeluitkering alleen maar in het hoogst noodzakelijke bad, bed en brood voorziet, maar begeleiding nauwelijks mogelijk maakt:

‘Daarom hebben we geïnvesteerd in een AWBZ-erkenning en in het verkrijgen van een jeugdzorg-erkenning [indicaties voor jeugdzorg, SD].’ (LS)

En even later beschrijft Smits de zorg en professionele kwaliteit die nodig is bij behandelafdeling Lima voor de groep voor jonge alleenstaande moeders met gedragsproblemen. Een groep die de overheid nauwelijks steunt, maar die intensieve hulp nodig heeft:

‘Altijd twee groepswerkers, altijd nachtdienst. Er zijn daar meiden van 15 of 16 jaar met een baby’tje. Ze hebben veel inzet, ook van een orthopedagoog, want het is altijd ingewikkeld werk. We worden er wel handiger in, maar je moet er een goed team op hebben. Want het zijn natuurlijk bij uitstek meiden die weten hoe ze je uit moeten spelen en die weten hoe ze ellende moeten kweken. Dus het vraagt veel van je team en van behandelplannen.’ (LS)

9 Nabeschuiving

Lipsky (2010) schrijft dat *street-level bureaucracies* permanent bekritiseerd worden, omdat deze organisaties onvermogen zijn om responsieve en passende diensten te verlenen. Cliënten beleven de procedures van de diensten vaak als inhumain (p. 27). De vrouwenopvang heeft in haar feministische ontstaansgrond een op *empowering* van cliënten gerichte aanpak, al speelden bevoogding en onvoldoende aansluiting op de vraag van een diversiteit aan cliënten ook in de vrouwenopvang een rol (Wolf et al., 2006). De Koning, een andere geïnterviewde uit *Verborgene Schatten*, geeft aan dat de ideologie aanvankelijk belangrijker was dan de professionaliteit (Dijkstra & Van Dartel, 2011: p. 29). De vrouwenopvang heeft als pionier de springplank benut om huiselijk geweld nog beter op de kaart te zetten en passende begeleiding te bieden. Desondanks is er nog steeds, ook bij de rijke tak van de vrouwenopvang, sprake van achterstand in middelen, menskracht, deskundigheid, kennisbronnen en netwerkpartners. Dit eerste punt blijkt uit tal van voorbeelden uit de historie van de vrouwenopvang.

Deze fundamentele achterstand is niet gemakkelijk in te lopen. De centrale en decentrale overheid treedt kwetsbare burgers uiteindelijk maar weinig tegemoet en burgers van eigen gemeenten dreigen voor te gaan. ‘Gemeentes hebben zich nooit aangesproken gevoeld om daar nou juist het zuur verdiende geld van de eigen burgers in te stoppen. Omdat het niet aan de eigen burgers besteed zou worden’, zo stelt Van den Brink vast.

Ook in de VS, in Canada en in Europa is deze achterstand van de vrouwenopvang te merken. *Shelter work* heeft wereldwijd grote moeite om met een voortdurend gebrek aan middelen en mensen het basiswerk gedaan te krijgen en het hoofd boven water te houden.

Een tweede punt, dat blijkt uit deze interviews en de eerder genoemde studie *Verborgene Schatten*, is dat ervaren en vooral ook lerende professionals een waardevolle kennisbron zijn voor (aankomende en startende) professionals in de beroepspraktijk. Ook de medewerkers in de vrouwenopvang opereren veel in teamverband, waarbij ze ervaringen

en kennis direct en indirect tijdens het werk uitwisselen. Overdragen kan in woorden, maar ook in houding en in gedrag. Naast de ontwikkeling van professionals is het van groot belang om de behoeften en de feedback van cliënten in het hulpverleningsproces een structurele plaats te geven om zodoende passende hulp te blijven ontwikkelen (zie ook Van Lawick, in Dijkstra & Van Dartel, 2011: p. 78-80). Voor duurzame interventies in de maatschappelijke hulpverlening zijn daarom blijvende inspanningen in kennisontwikkeling noodzakelijk. Dat vereist een lerende houding en lerend vermogen binnen en tussen organisaties. Praktijkleren is een essentiële schakel in de ontwikkeling van deze professionele kwaliteiten. Voorwaarde voor praktijkwijsheid is wel dat er kenniscirculatie plaatsvindt. Het SECI-model (socialiseren, externaliseren, combineren en internaliseren) van Nonaka en Takeuchi (1995), dat gebruikt wordt in *Verborgene Schatten*, laat goed zien hoe het wiel van kenniscreatie kan werken wanneer impliciete kennis expliciet wordt gemaakt en vervolgens weer impliciet, doordat het geïnternaliseerd wordt (Dijkstra & Van Dartel, 2011: p. 156). Polanyi's begrip van het je eigen maken van (ervarings)kennis kan van groot belang zijn bij verdere bestudering en versterking van professioneel handelen (Dijkstra, 2012).

Een derde punt is dat huiselijk geweld een overheidsverantwoordelijkheid is geworden en breed wordt erkend als maatschappelijk probleem. Diverse beleidsinstrumenten, wet- en regelgeving zijn ontwikkeld en vertaald in handelingsprotocollen voor professionals. De veelheid aan getroffen beleidsmaatregelen en hun implicaties laten zo hun sporen achter in het werkveld: ze worden soms beleefd als productiedwang en beknotting van professionele autonomie (Smeijsters, 2006). Er is de nodige beleidsdruk die leidt tot professionele drukte. Verhoudingsgewijs komen cliënten bij al die beleidsaandacht er vaak bekaaid vanaf. Ook is er veel minder ruimte voor de invulling van de daadwerkelijke hulp bij geweld en de toerusting van de professionals. Overheidsbeleid heeft de bewustwording van geweld in intieme kring versterkt en de infrastructuur voor kennis en hulp verbeterd, maar dit heeft niet direct geleid tot vakinhoudelijke verdieping noch tot een diepte-investering in passende hulp.

Een vierde punt heeft betrekking op aandacht voor huiselijk geweld in beroepsopleidingen. Geweld in huiselijke kring doorsnijdt veel sectoren en werkvelden. Daarom is te verwachten dat veel (toekomstige) sociale professionals in hun beroepsuitoefening regelmatig te maken krijgen met geweld in de privésfeer. Belangrijk aan hun toerusting is dat zij dan in staat zijn om vakinhoudelijk, vakkundig en over grenzen heen te kunnen opereren in het complexe veld van samenwerking en afstemming met tal van ketenpartners. Ook dienen zij geschoold te zijn in het omgaan met acute crisissituaties in zowel het ambulante als het residentiële veld. Verder hebben zij voor de uitoefening van hun vak specifieke combinaties van kennis en vaardigheden nodig. Relevante kwaliteiten zijn: empathisch vermogen, flexibiliteit, gendersensitiviteit, het vermogen om grenzen te stellen, structuur te bieden, inschattingen te kunnen maken van gevaar, te werken aan

veiligheid en de professionaliteit om zorgvuldig en daadkrachtig om te kunnen gaan met urgentie en tijdsdruk. Beroepsopleidingen hebben een belangrijke taak in de overdracht van vakinhoud én in het aanleren en borgen van vaardigheden in professioneel gedrag en dienen aan te sluiten bij wat Khonraad (2011) de veldlogica noemt.

Lipsky (1980) stelt vast dat de aard van het werk van *street-level bureaucracy* professionals kan verschillen, maar dat zij een paradoxale politieke omgeving met elkaar delen:

‘The work they perform or support is widely accepted and often highly approved, but the public sector they are a part of is held in low regard. They experience day to day operations as understaffed and adequate resources seem perpetually remote.’ (p. 237)

Dit is ook van toepassing op de vrouwenopvang die overal ter wereld vooral door vrouwelijke professionals wordt gerund. Creativiteit en een lange adem blijven dus nodig. Zo ook verbetering van de financieel kwetsbare positie en waardering voor het werk. De systeemgerichte aanpak van geweld in de vrouwenopvang is bovendien een wereld die, aldus Smits, niet gemakkelijk te kennen is voor gewone burgers. Er is altijd veel uit te leggen. En dat aan een steeds groter speelveld. Activeren en inbedden dus (Van Ewijk, 2010). De doelgroepen die te maken krijgen met de vrouwenopvang en de professionals in de vrouwenopvang zelf, hebben veel te winnen bij het voortdurend verstevigen van de positie van de vrouwenopvang in de keten, bij aankomende professionals met empathisch en analytisch vermogen die kunnen samenwerken, bij professionals die in staat zijn om met een gevoelig oog voor machtsverhoudingen grenzen te verleggen en grenzen te stellen bij en aan geweld.

