

De methodiek Oranje Huis in uitvoering

Katinka Lünemann
Willemijn Smit
Lisanne Drost

Oktober 2010

Inhoud

Voorwoord	5
1 Inleiding	7
1.1 Achtergrond van Oranje Huis	7
1.2 Verantwoording van het onderzoek	10
2 De methodiek Oranje Huis	13
2.1 Methodische uitgangspunten	13
2.2 Werkprincipes	14
2.3 Doel van de methodiek in de crisisopvang	17
2.4 Conclusie	18
3 Omvang en achtergrond in cijfers	19
3.1 In- en uitstroom	19
3.2 Achtergrondgegevens	20
3.3 Uitvoering Oranje Huis-methodiek	20
3.4 Conclusie: wat vertellen de cijfers?	22
4 Onderscheid verblijf en hulp	25
4.1 Functie gastvrouw tijdens verblijf	25
4.2 Invulling scheiding tussen verblijf en hulpverlening	27
4.3 Ervaringen van cliënten	28
4.4 Kinderen en de scheiding hulp en verblijf	32
4.5 Conclusie: scheiding verblijf en hulp krijgt meer vorm	33
5 Vraaggericht en dialogogestuurd	35
5.1 Observaties	35
5.2 Ervaring van cliënten	36
5.3 Taal en tolken	37
5.4 Gastvrouwen	37
5.5 Conclusie	38
6 Systeemgericht werken	39
6.1 De medewerkers	39
6.2 De cliënten over de gezinsaanpak	43
6.3 Het betrekken van de partner als issue	45
6.4 Ervaring met systeemgerichte hulp	45
6.5 Conclusie: differentiatie in het betrekken van de partner	49

7	Hulp op maat	51
7.1	Het hulpaanbod	51
7.2	Ouderschap	54
7.3	Conclusie	56
8	Veiligheid	57
8.1	Cliënten over veiligheid	57
8.2	Medewerkers over veiligheid	59
8.3	Conclusie: veiligheid is randvoorwaarde	60
9	Samenwerking met ketenpartners	63
9.1	Bilaterale afspraken	63
9.2	Inroepen van ketenpartners in de praktijk	63
9.3	Aandacht voor de ketenpartners	64
10	De Oranje Huis-methodiek in de crisisopvang	65
10.1	Methodische uitgangspunten tegen het licht	65
10.2	Goede praktijken en knelpunten	68
10.3	Behoeft de methode aanpassingen?	72
	Literatuur	75
	Bijlagen:	
1	Onderzoeksverantwoording	77
2	Itemlijst cliënten	81
3	Itemlijst medewerkers	85
4	Itemlijst partners	89
5	Tabellen	91

Voorwoord

De sector Vrouwenopvang is in ontwikkeling. Via het landelijke verbeterprogramma Vrouwenopvang is er veel aandacht voor de kwaliteit van de hulp die aan vrouwen en kinderen in de opvang geboden wordt. Ook de visie op hulpverlening verandert: steeds meer wordt hulp geboden aan álle gezinsleden en niet alleen het slachtoffer, omdat de (ex)partner ook bij verblijf in de opvang vaak in beeld blijft, bijvoorbeeld als vader. Deze systeemgerichte aanpak wordt (ook) in het Oranje Huis toegepast. Verder wordt voor iedere vrouw en elk kind in kaart gebracht of er familie, vrienden en/of burens zijn die hulp kunnen bieden en wordt dit netwerk bij de hulpverlening zo veel mogelijk benut. Dit verstrekt de eigen kracht en voorkomt dat mensen aan de zijlijn (blijven) staan.

Wat mij daarnaast in het Oranje Huis zo aanspreekt is de nieuwe en open aanpak, waardoor het probleem van huiselijk geweld niet langer wordt verstopt op een geheime locatie. Contacten met vrijwilligers en buurtbewoners dragen bij aan de veiligheid, zij kunnen een oogje in het zeil houden. Ook het scheiden van hulp en verblijf is een ontwikkeling die past in deze tijd. Deze scheiding houdt in dat er in het Oranje Huis medewerkers zijn die zich geheel richten op de hulpverlening en medewerkers die verantwoordelijk zijn voor het verblijf. Door deze scheiding kunnen cliënten in hun eigen woonruimte het dagelijks leven naar eigen inzicht vormgeven. Cliënten wordt zo (meer) privacy geboden.

Het Ministerie van VWS heeft de afgelopen jaren de ontwikkeling van de methodiek Oranje Huis van harte ondersteund. Dit onderzoek van het Verwey-Jonker Instituut levert belangrijke inzichten: welke resultaten levert de nieuwe aanpak op en wat zijn de ervaringen van de meest betrokkenen: cliënten, (ex)partners en medewerkers? De laatste fase van het project: de landelijke uitrol van de methodiek Oranje Huis kan van start. Ik wens de sector daar veel succes mee.

Marlies Veldhuijzen van Zanten - Hyllner
Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

1 Inleiding

Het Oranje Huis is een nieuwe loot aan de verscheidenheid van vormen van vrouwenopvang. Het afgelopen decennium is de diversiteit in het aanbod van de vrouwenopvang aan ondersteuning, hulp en begeleid wonen sterk vergroot. De vrouwenopvang kent varianten van zeer geheime locaties onder de naam Buiten Beeld of Safe House of de meer open, niet geheime opvang en alles daartussenin. Ook zijn er vormen van begeleid wonen.

Het Oranje Huis is niet alleen een residentiële crisisopvang, het is een voorziening voor de aanpak van huiselijk geweld, waar onder een dak crisisopvang, het Steunpunt Huiselijk Geweld en vervolgoopvang aanwezig zijn. Dit betekent dat er zowel openbaar toegankelijke ruimten aanwezig zijn als niet publiekelijk toegankelijke ruimten. In het huidige Oranje Huis ontbreekt de vervolgoopvang, maar in het nieuwe gebouw zal die er wel zijn. Ook is het de bedoeling dat er trainingen komen voor cliënten die tevens openstaan voor omwonenden. Een Oranje Huis is een voorziening met meerdere functies en zichtbaar in de wijk gesitueerd.

In deze inleiding schetsen we de achtergrond van het ontstaan van het Oranje Huis in Alkmaar en geven we een korte verantwoording van het onderzoek.

1.1 Achtergrond van Oranje Huis

1.1.1 Algemene ontwikkelingen

De vrouwenopvang kent een gedifferentieerde doelgroep. Er zijn (grote) verschillen in slachtofferschap, gezondheidsproblemen, psychische klachten, schuldenproblematiek en culturele achtergrond (Sijbrandij, Jonker & Wolf, 2008). Bovendien zitten er in de vrouwenopvang niet alleen vrouwen die vluchten voor hun partner, maar ook slachtoffers van mensenhandel, kwetsbare tienermoeders, en meiden die worden bedreigd met eergeweld.

Sinds 2009 is ook opvang gecreëerd voor mannelijke slachtoffers van eergeweld of andere vormen van geweld in afhankelijkheidsrelaties.

De methodiek Oranje Huis sluit aan bij algemene ontwikkelingen in de aanpak van huiselijk geweld. Tegenwoordig is er steeds meer aandacht voor het (gezins)systeem: geweld tegen de partner wordt gezien tegen de achtergrond van de dynamiek in het gezin en de gevolgen van het geweld voor het kind (als getuige) worden onderkend. De aanpak van kindermishandeling en de aanpak van partnergeweld staan hierdoor minder los van elkaar. De afgelopen jaren zijn er verschillende interventies of methodieken ontwikkeld, zowel door de vrouwenopvang, bijvoorbeeld Begeleide Terugkeer (Reijmers, 2004; Van Gestel-van Gils, Mulder & Dijkstra, 2010), als door MOVISIE met De Aanpak (Van Outsem, 2001), als in GGZ-instellingen of maatschappelijke werk (Rensen et al., 2008; Plemper, 2004).

Ook het overheidsbeleid, zowel landelijk als lokaal, hanteert als uitgangspunt dat de aanpak van huiselijk geweld integraal en vanuit een systeemgerichte visie moet plaatsvinden: de hulp moet zich richten op het hele systeem (vader, moeder en kinderen) (Lünnemann et al., 2010). De ontwikkeling van het Oranje Huis past binnen de landelijke aanpak van huiselijk geweld. Het sluit aan bij het meerjarenprogramma *Beschermde en weerbaar: intensivering van de opvang en hulp bij geweld in afhankelijkheidsrelaties* (2007) van het ministerie van VWS en er is afstemming met het *Verbeterplan Vrouwenopvang* (Grit & Koning, 2009). Dit Verbeterplan geeft de aanzet tot professionalisering van de hulpverlening en ondersteuning in de vrouwenopvang. Onderdeel van het Verbeterplan is ook specifieke aandacht voor kinderen in de vrouwenopvang (zie Brillleslijper-Kater et al., 2010).

1.1.2 Doelen van de Oranje Huis-methodiek

Het Oranje Huis in Alkmaar bestaat sinds 2009 als onderdeel van Blijf Groep. Blijf van mijn Lijf Alkmaar heeft het geïnitieerd bij zijn 25-jarig bestaan. Momenteel is de crisisopvang tezamen met het Steunpunt Huiselijk Geweld ondergebracht in een oud gebouw. Eind 2010 zal het Oranje Huis verhuizen naar de nieuwbouw in Alkmaar. Dan zal ook de vervolgoopvang in het pand worden ondergebracht.

De term Oranje Huis verwijst naar de herkenbaarheid en het zichtbare karakter van deze opvang; het probleem van huiselijk geweld wordt niet verstopt op een geheime locatie. Nadrukkelijk is gekozen voor zichtbaarheid

in de wijk. 'Niet geheim, wel veilig'. De kleur oranje verwijst ook naar de doelgroep: mensen die tussen groen (geen geweld) en rood (levensgevaar) inzitten (Van Dijk, 2005 & 2008).

Het idee van een Oranje Huis komt voort uit jarenlange ervaring met opvang van vrouwen die vluchten voor geweld en na korte of lange tijd weer terugkeren. Juist omdat een deel van de vrouwen terugkeert is het werken aan een toekomst zonder geweld in die relatie van belang. Het inzicht groeide dat geweld in een relatie voortkomt uit een dynamiek tussen de partners, waarbij maatschappelijke context, culturele factoren en genderverschillen een rol spelen. Het eerste doel van de methodiekontwikkeling Oranje Huis is daarom het verbeteren van de hulpverlening aan cliënten. De hulpverlening in de crisisopvang is 'gericht op het maken van een brede, systematische taxatie van de problematiek, met aandacht voor alle betrokkenen en hun sociale context.' (Grit & Koning, 2009, p. 11). Een dergelijke taxatie geeft inzicht in de eventuele hulp die nodig is, of samenwerking met politie en justitie noodzakelijk is en of er beschermende factoren zijn binnen de sociale context.

Het onderzoek naar vraag en aanbod in de vrouwenopvang (Wolf et al., 2006) bracht de behoefte van cliënten aan meer privacy nadrukkelijk naar voren. Er is een sterke behoefte zich terug te kunnen trekken uit de hectiek van de (crisis)opvang. In aansluiting hierop is als tweede doel van de methodiekontwikkeling gekozen: het verbeteren van de woon- en leefsituatie van vrouwen en kinderen in de vrouwenopvang. De Oranje Huis-methodiek hanteert een nieuw woonconcept, namelijk dat vrouwen en kinderen zich moeten kunnen terugtrekken in een rustige omgeving en dat zij de regie over hun leven moeten kunnen behouden.

Tot slot is er een derde doel, namelijk het ontwikkelen van een nieuw concept van veiligheid. Veiligheid dient te worden vergroot door het opheffen van het isolement en de geheimhouding rond het geweld. Vandaar de slogan 'Niet geheim, wel veilig'. Op individueel niveau betekent het dat partners gezamenlijk de-escalerende technieken aanleren en veiligheidsplannen maken. Dit sluit aan bij het uitgangspunt dat cliënten hun eigen capaciteiten inzetten om problemen op te lossen (Grit & Koning, 2009).

In hoofdstuk 2 gaan we nader in op de uitgangspunten van de Oranje Huis-methodiek.

1.2 Verantwoording van het onderzoek

Hieronder geven we het doel en de opzet van het onderzoek kort aan, evenals de onderzoekspopulatie. Voor een uitgebreide verantwoording van het onderzoek verwijzen we naar bijlage 1.

1.2.1 Doel en onderzoeksopzet

Doel van het onderzoek

Het doel van de procesevaluatie is inzicht te geven in de ervaringen met de methodiek Oranje Huis van zowel verblijvende als niet-verblijvende cliënten, partners en medewerkers. De vraagstelling van het onderzoek is geconcentreerd rond drie hoofdvragen: Hoe verloopt de uitvoering van de methodiek? Hoe beoordelen betrokkenen de methodiek? Behoeft de methodiek aanpassingen en zo ja, welke?

Opzet van het onderzoek

Het onderzoek bestond uit een voorbereidende fase, waarin we ook gesproken hebben met een sector- en teammanager van andere crisisopvang en de Cliëntenraad van Blijf Groep. Vervolgens vond een uitvoerend onderzoek plaats, bestaande uit observaties en interviews.

Twee onderzoekers waren in totaal zeven dagen aanwezig in het Oranje Huis. Tijdens deze dagen hebben zij geobserveerd en interviews afgenomen.

De observaties betroffen de dagelijkse gang van zaken: het koken in de keuken door de bewoners (2 maal), het koffie-uurtje (3 maal) en kinderkwerk, waaronder een uitje naar de kinderboerderij. Daarnaast zijn we bij hulpverleningscontacten geweest; drie maal woonden we een hulpverleningsgesprek bij en een keer waren we bij de afname van de risicoscreening. Ook deed een onderzoeker mee aan een dansactiviteit met bewoners. Tot slot waren we aanwezig bij een casuïstiekbespreking.

Tijdens die zeven dagen hebben we interviews gehouden met zeventien cliënten en elf medewerkers van het Oranje Huis. Daarnaast hebben we telefonisch gesproken met vijf oud-bewoners. Ook zijn er telefonische gesprekken geweest met vijf partners.

In de afrondende fase hebben we een telefonisch gesprek gehad met de teammanager van het Oranje Huis. Ook is er een groepsgesprek geweest met een aantal medewerkers, om met hen door te praten over wat ze het afgelopen jaar hebben geleerd en welke tips ze hebben voor de toekomst.

(In de bijlagen 2, 3 en 4 staan itemlijsten voor de gesprekken met cliënten, medewerkers en partners.)

In februari is er een tussenrapportage geschreven op grond van negen interviews met cliënten, gesprekken met drie hulpverleners en drie gastvrouwen en enkele observaties.

1.2.2 Onderzoekspopulatie

Er zijn interviews gehouden met cliënten, partners en medewerkers.

Cliënten

We hebben 22 cliënten bevroegd (17 bewoners en 5 ex-bewoners). De grootste groep bestaat uit cliënten met de Nederlandse nationaliteit (n=10). Daarnaast hebben we gesproken met vrouwen uit Marokko (4), Turkije (2), Irak, Suriname, Sierra Leone, Bosnië en Polen.¹ De leeftijd van de cliënten varieert van 18 tot 69 jaar. De meeste vrouwen zijn in de twintig of dertig.²

De meeste cliënten zijn moeder (n=18) en verblijven met de jongste kinderen of alle kinderen in het Oranje Huis (n=15). De leeftijd van de kinderen die bij hun moeder in het Oranje Huis verblijven varieerde tussen de 8 maanden en 16 jaar.

De meeste vrouwen kwamen vanuit de thuissituatie naar het Oranje Huis.³

Partners

Er zijn vijf partners bevroegd. De leeftijd van de partners varieerde tussen de 38 en 55 jaar. Vier partners hebben de Nederlandse nationaliteit en één partner is geboren in Egypte. Drie partners woonden in de regio Noord-Holland en twee partners woonden buiten deze regio.

Medewerkers

Er zijn vier hulpverleners bevroegd, drie gastvrouwen, twee kinderwerkers en de medewerker die het kinderprogramma Toontje uitvoert. Daarnaast is met de teammanager gesproken.

1 Van een cliënt is de nationaliteit onbekend.

2 De leeftijd van twee cliënten is onbekend. De gemiddelde leeftijd is 34,6 jaar.

3 Dit is van zes cliënten niet bekend. Twaalf van de zeventien cliënten kwamen uit een thuissituatie en vier cliënten kwamen uiteen andere opvanginstelling.

1.2.3 Leeswijzer

Na deze inleiding (hoofdstuk 1) gaan we in hoofdstuk 2 in op de achtergrond van de methodiek en beschrijven we de methodiek Oranje Huis. Feitelijke gegevens geven we weer in hoofdstuk 3: hoeveel vrouwen en kinderen stromen in, hoe lang blijven ze, en worden er gesprekken met partners gevoerd? Vervolgens gaan we in op de wijze waarop de methodiek wordt uitgevoerd in de praktijk. Dit doen we aan de hand van de interviews met cliënten, partners en medewerkers, en vanuit de observaties. Kunnen de medewerkers de werkprincipes hanteren en hoe ervaren de cliënten en partners de uitvoering van de werkprincipes? In zes hoofdstukken behandelen we de uitvoering van de zes werkprincipes. In hoofdstuk 4 gaan we in op de scheiding tussen verblijf en hulp. Daarna gaan we in op de vraaggerichte en dialooggestuurde hulp en bejegening (hoofdstuk 5), de systeemaanpak (hoofdstuk 6) en hulp op maat (hoofdstuk 7). Vervolgens gaan we in op veiligheid (hoofdstuk 8) en ketensamenwerking (hoofdstuk 9). Tot slot gaan we in op de knelpunten en goede praktijken en komen we tot een conclusie en aanbevelingen (hoofdstuk 10).

2 *De methodiek Oranje Huis*

De methodiek Oranje Huis kent methodische uitgangspunten en werkprincipes. Aan de methodische uitgangspunten liggen de plannen van de initiatiefnemers, zoals verwoord in *Het Oranje Huis* (2008), de resultaten van het onderzoek *Maat en baat van de vrouwenopvang* (Wolf et al., 2006) en de uitgangspunten van het *Verbeterplan Vrouwenopvang* ten grondslag. De methodische uitgangspunten bieden het theoretische kader waar de werkprincipes op aansluiten. Hier staan we kort bij stil.

2.1 *Methodische uitgangspunten*

Er zijn vier methodische uitgangspunten, die tezamen de theorie vormen van waaruit de methodiek is opgebouwd. Het eerste uitgangspunt is de crisis als kans: dit sluit aan bij de theorie over crisisinterventie van Van Oenen et al.. Belangrijk is dat de cliënt probleemeigenaar blijft en dat de hulpverlening de crisis (de druk) gebruikt om de cliënt in beweging te krijgen.

Ten tweede gaat de methodiek uit van een systeemvisie: de verbindingen tussen mensen staan centraal. In de systeembenadering ligt de nadruk op de interactie tussen personen, op de relatie- of gezinsdynamiek. Hierbij is ook aandacht voor het ontstaan van overtuigingen (belief systems), gebaseerd op ervaringen in de relatie maar ook in het gezin van herkomst. De crisis wordt als kans beschouwd (eerste uitgangspunt) om de negatieve dynamiek te doorbreken. Hoe die te doorbreken is hangt samen met het hele gezins- of familiesysteem. Daarom besteedt de methodiek veel aandacht aan de omgevingsfactoren en familiesamenstelling en het gezin van herkomst.

De theorie van Alice van der Pas over verantwoord ouderschap en bufferprocessen vormt het derde uitgangspunt. Deze theorie is gebaseerd op de visie dat elke ouder zich verantwoordelijk voelt voor zijn of haar kinderen. Dit besef garandeert niet dat er bekwaam wordt geouderd, maar het aanspreken van ouders op hun besef van verantwoordelijkheid draagt ertoe bij dat zij bereid zijn zich kwetsbaar op te stellen. Dan is het mogelijk dat hulpverlener en ouder de zorg voor het kind kunnen delen. Opvoeden is een

kwetsbaar proces en in situaties van geweld in het gezin staat het bieden van veiligheid en het reguleren van emoties onder druk. Bufferprocessen zijn van belang om de kwaliteit van het ouderschap te vergroten. Van der Pas benoemt vier bufferprocessen: 1. een solidaire gemeenschap, dat wil zeggen morele en feitelijke steun vanuit de maatschappij en het sociaal netwerk; 2. een stevig ouderteam met een taakverdeling tussen ouders/opvoeders; 3. het vermogen van ouders om te kunnen reflecteren op hun handelen (metapositie) en 4. goede ouderervaringen die ouderschapsgroei bevorderen.

Het vierde uitgangspunt, het vergroten van veerkracht, sluit hierop aan. De sleutelprocessen voor het vergroten van veerkracht liggen op drie gebieden: overtuigingen in het gezin, organisatiepatronen in het gezin en communicatiepatronen. Dit betekent dat hulpverleners benadrukken dat alle gezinsleden proberen het beste te doen en dat verschillende waarheden naast elkaar kunnen bestaan. Het vergroten van de fysieke veiligheid van alle gezinsleden is een voorwaarde om de veerkracht tot bloei te brengen (Grit & Koning, 2009, p. 23-35).

2.2 *Werkprincipes*

De werkprincipes geven aan hoe de methodiek werkt en welke principes daaraan ten grondslag liggen. Er zijn zes werkprincipes: het bieden van hulp op maat, vraaggericht en dialooggestuurd werken, systeemgericht werken, onderscheid maken tussen hulpverlening en verblijf, veiligheid creëren door sociale cohesie en samenwerking met ketenpartners. De eerste drie principes volgen direct uit de theoretische uitgangspunten.

2.2.1 *Hulp op maat*

Er zijn veel varianten van geweld in gezinnen. Een belangrijk onderscheid is bijvoorbeeld dat tussen 'common couple violence' (veelvoorkomend partnergeweld) en 'intimate terrorisme' (intiem terrorisme). In het eerste geval gaat het om conflicten tussen partners die escaleren tot gewelddadig gedrag. In het tweede geval gaat het om het controleren, domineren en terroriseren van de ene partner door de andere partner, een berekenende vorm van machtsuitoefening. Binnen deze twee te onderscheiden categorieën zijn er weer verschillende varianten (Johnson, 2008). De hulpverlening moet aansluiten bij de verschillende situaties van huiselijk geweld. De aanpak kan daarom niet anders dan op maat zijn. Waar mogelijk is het

bieden van hulp aan alle gezinsleden de inzet, zodat de partners meer controle krijgen over hun gedrag en conflicten op een andere manier kunnen oplossen. Daarbij mag het slachtoffer niet verantwoordelijk worden gemaakt voor het stoppen van het gewelddadige gedrag van haar partner. In geval van 'common couple violence' lijkt deze benadering meer voor de hand te liggen dan in geval van 'intimate terrorism': in een situatie van systematische dwanguitoefening kan hulpverlening aan beide partners samen ongewenst en gevaarlijk zijn. Dan is het van belang cliënten te helpen de realiteit onder ogen te zien en de veiligheid te waarborgen. Bij de hulpverlening in de crisisopvang ligt de nadruk op de gezinstaxatie. Deze taxatie heeft tot doel in kaart te brengen welke factoren een rol spelen in de ontstane situatie en hoe het staat met de draagkracht van de verschillende gezinsleden, om zo tot een goede inschatting te komen welke ondersteuning en hulp gewenst is (Grit & Koning, 2009, p. 13-16).

2.2.2 *Vraaggericht en dialooggestuurd*

Een vraaggerichte en dialooggestuurde bejegening sluit aan op het uitgangspunt 'veerkracht versterken'. Vraaggericht betekent vragenderwijs en in dialoog met de cliënten. Er mogen niet te snel adviezen worden gegeven, maar wel is het geven van informatie vanuit de professionele deskundigheid van belang (Grit & Koning, 2009, p. 17; Werkboek 2009, p. 35). Ook dienen hulpverleners de cliënt te confronteren met factoren die de cliënt in eerste instantie niet onder ogen wil zien. Het gaat erom dat de hulpverlener de cliënten stimuleert te reflecteren over hun problemen (metapositie).

De samenwerking tussen hulpverlener en gezinsleden is cruciaal. Er is een hulpverlener voor het gezin. In dialoog met de gezinsleden behoort een gezinsplan tot stand te komen. Vraaggericht betekent gericht op de ander zonder oordeel. Het kan ook gaan om confronterende vragen. Daarnaast hebben hulpverleners de verantwoordelijkheid om omstandigheden die schadelijk zijn voor de betrokken kinderen met de ouder(s) te bespreken en zo nodig contact op te nemen met de verantwoordelijke instantie (Grit & Koning, 2009, p. 16-17). De hulpverlener moet ook structuur aanbrengen en de regie nemen (Werkboek 2009, p. 40).

2.2.3 *Systeemgericht*

De systeemvisie staat centraal; waar mogelijk worden alle leden van het gezin erbij betrokken. Het uitgangspunt is dat het geweld een probleem is van het systeem. Om verandering in de interactie tot stand te kunnen

brengen is het wenselijk dat partners (betrokkenen) hierover met elkaar in gesprek gaan.

De hulpverleners zijn getraind in het voeren van individuele gesprekken, maar ook partnergereprekken en gezinsgesprekken en waar wenselijk gesprekken met belangrijke personen uit de omgeving van de cliënt. Hulpverleners nemen hierbij de houding aan van meervoudige partijdigheid; zij houden rekening met de belangen van alle betrokkenen met als doel de geweldsspiraal te doorbreken. Doordat cliënten uit de regio komen is het mogelijk personen uit de directe omgeving van het gezin bij de hulpverlening te betrekken. De locatie Oranje Huis is niet geschikt voor vrouwen die in levensbedreigend gevaar verkeren (Grit & Koning, 2009, p. 18).

De hulpverlener moet apart contact hebben met de kinderen om een eigen indruk van de kinderen te hebben (Werkboek 2009, p. 41).

2.2.4 Onderscheid hulp en verblijf

Het onderscheid tussen hulpverlening en verblijf is gebaseerd op een van de resultaten van het onderzoek *Maat en baat van de vrouwenopvang* (Wolf et al., 2006). Daaruit bleek dat cliënten het wonen in een vrouwenopvang als belastend ervoeren omdat er veel irritaties waren tussen de bewoners. Ook voelden ze zich geobserveerd. Met de grotere zelfstandigheid van cliënten op een eigen unit en de scheiding tussen het wonen in de vrouwenopvang en een hulpverleningstraject, is beoogd aan deze bezwaren tegemoet te komen. Cliënten kunnen zich op deze manier richten op hun eigen gezin en hun eigen leven vormgeven.

Binnen het Oranje Huis is daarom de functie van hulpverlener sterk gescheiden van de functie van gastvrouw. Gastvrouwen (en -heren) moeten het verblijf van de bewoners faciliteren en mogen geen hulp verlenen. Zij moeten een prettig woonklimaat creëren waarin veiligheid en een respectvolle bejegening centraal staan. En zij moeten een kader neerzetten waarbinnen de normen rond veiligheid en overlast zijn gewaarborgd. Zij maken nieuwe bewoners wegwijs in het huis. De hulpverleningsgesprekken vinden ergens anders plaats.

De cliënten kunnen in hun eigen unit hun eigen regels hanteren en het gezinsleven vormgeven zoals ze gewend zijn. Hierdoor blijft het contact met de kinderen en het gezag van de ouders intact. Er is op werkdagen kinderopvang aanwezig voor kinderen die niet naar school gaan (Grit & Koning, 2009, p. 19-20).

2.2.5 Veiligheid

Veiligheid door sociale cohesie is het principe. Er is gekozen voor het loslaten van de geheimhouding omdat in de praktijk vrouwen ook last hadden van de geheimhouding; ze durfden niet te vertellen dat ze hun partner zagen, of gingen terug naar hun partner zonder dat er een veiligheidsplan was gemaakt. Het Oranje Huis is geen geheim adres. Het wil openstaan voor vriendjes en vriendinnetjes van de kinderen, familieleden en partners. Er wordt geïnvesteerd in de buurt om te werken aan sociale veiligheid.

Ook in het Oranje Huis heeft veiligheid prioriteit en worden veiligheidsmaatregelen genomen om reële dreiging tegen te gaan. Hieronder vallen afspraken met de politie. Het vernieuwende is de grotere aandacht voor sociale cohesie (Grit & Koning, 2009, p. 20-21).

2.2.6 Samenwerking instanties

Tot slot is samenwerking met ketenpartners een werkprincipe. Tijdens de gezinstaxatie kijken de professionals welke ondersteuning het sociale netwerk kan bieden maar ook welke instanties eventueel in te schakelen zijn. De samenwerking met andere ketenpartners wordt beschouwd als een van de pijlers van de hulpverlening. Er zijn goede afspraken met netwerkpartners uit de regio, ook met het oog op een doorlopende lijn van hulpverlening. Doordat vooral mensen uit de regio worden opgevangen, kan de hulpverlening doorlopen als de vrouw de opvang heeft verlaten. Of hulpverlening die plaatsvond voordat de vrouw naar de opvang ging, kan doorlopen tijdens de opvang (Grit & Koning, 2009, p. 22).

2.3 Doel van de methodiek in de crisisopvang

Deze methodiek beoogt in zes weken tijd inzicht te krijgen in de gezinsdynamiek; het in kaart brengen en analyseren van de ontstane situatie. De nadruk ligt op onderzoeken en niet op veranderen. Tijdens de periode van zes weken is er ruimte voor aandacht voor het individuele proces van de cliënt; zij kan haar eigen twijfels en wensen exploreren. 'Vanuit afstand en rust kan de situatie worden gezien vanuit een breder perspectief.' (Grit & Koning, 2009, p. 37). Als resultaat van het onderzoek dient er een gezinsplan te zijn dat zo mogelijk door beide partners is goedgekeurd.

Om tot een gezinsplan te komen vindt met de gezinsleden reflectie op gebeurtenissen plaats en volgt een bespreking van wat de wenselijke

stappen zijn. Doel is om binnen twee weken met de gezinsleden in gesprek te zijn, vanaf week drie een partnergesprek en vanaf week vier gezinsgesprekken te hebben. Naast gezinsgesprekken heeft de hulpverlener ongeveer drie maal per week individuele gesprekken met de cliënt (Grit & Koning, 2009, p. 37-38).

2.4 *Conclusie*

De methodiek van de crisisopvang in het Oranje Huis is vernieuwend doordat deze consequent uitgaat van een systeemvisie: de relatiedynamiek tussen de partners in de context van het gezin en de bredere familie of gemeenschap. Dit betekent onder meer dat er een gezinsplan en geen individueel plan wordt opgesteld. Zo mogelijk is dit gezinsplan tot stand gekomen door gesprekken met cliënt, partner en betrokken kinderen.

De crisisopvang is erop gericht dat de bewoners zoveel mogelijk hun gewone dagelijkse leven kunnen voortzetten. Het gezinsplan dat wordt opgesteld, sluit hierbij aan.

3 *Omvang en achtergrond in cijfers*

In het Oranje Huis wonen twaalf vrouwen, vaak met hun kinderen, in een klein appartement bestaande uit een woonkamer en slaapkamer, een douche/toilet en keukenblokje in het gangetje. Er zijn twee grote gezamenlijke keukens waar in elke keuken vier fornuizen staan (voor zes gezinnen). Daarnaast bevinden zich op dezelfde etage nog twee ruimtes (de noodbedden) waar vrouwen één, hooguit twee, nachten kunnen verblijven. Op de begane grond bevindt zich de receptie, het Steunpunt Huiselijk Geweld en andere ruimtes voor hulpverlening. In de kelder bevindt zich een ruimte waar kinderen iedere ochtend van 9.00 tot 12.00 uur kunnen worden opgevangen, de tiensers, en vergaderruimten. Alleen de gezamenlijke keukens (waar ook een computer staat) zijn ontmoetingsplekken waar bewoonsters en kinderen altijd in en uit kunnen lopen.

De voorzieningen zijn niet optimaal omdat de vrouwenopvang tijdelijk in een voormalig ziekenhuis is gehuisvest. Ook ontbreekt momenteel een langer durende opvang. Vrouwen moeten in principe na zes à acht weken uitstromen. In het nieuwe gebouw is vervolgovang mogelijk.

In dit hoofdstuk zetten we de cijfers op een rij. Hoeveel cliënten zijn volgens de Oranje Huis-methodiek benaderd, wat is hun achtergrond en hoe vaak vindt contact plaats met partners of anderen die betrokken zijn bij de cliënt? Deze informatie is gebaseerd op managementinformatie aangeleverd door Blijf Groep. Het betreft de periode juli 2009 tot mei 2010.

3.1 *In- en uitstroom*

Sinds 1 juli 2009 werkt Alkmaar met de Oranje Huis-methodiek. In 2009 zijn vanaf die datum 32 nieuwe cliënten met hun kinderen ingestroomd en in de eerste vier maanden van 2010 zijn 29 cliënten ingestroomd. Dit betekent dat de eerste tien maanden 61 cliënten zijn binnengekomen. In 2009 is er een geleidelijke opname geweest, omdat er in het Oranje Huis nog cliënten 'oude

stijl' opgenomen waren. In december is de laatste cliënt oude stijl vertrokken.

Er zijn 49 Oranje Huis-clienten vertrokken. Ongeveer een derde vertrekt binnen twee weken en eveneens een derde vertrekt na twee tot zes weken. Ruim tien procent vertrekt na een periode van tussen de zes en acht weken. Ongeveer een kwart vertrekt na meer dan acht weken. Dat er een relatief grote groep is die veel langer verblijft dan de periode van zes weken, de periode die geldt voor de crisisopvang, is vooral het gevolg van een gebrek aan doorstroommogelijkheden.

Van de 49 cliënten die vertrokken, ging meer dan de helft (n=26) naar een andere instelling binnen Blijf Groep (n=20) of een andere vrouwenopvang (n=6). Een relatief kleine groep (n=8) ging terug naar de partner. Daarnaast vonden vrouwen een eigen woning (n=6), of ze gingen bij een nieuwe vriend wonen (n=1), bij familie (n=1) of het is onbekend (n=7).

3.2 *Achtergrondgegevens*

De meeste vrouwen komen uit de regio Noord-Holland, namelijk 48 van de 61 cliënten. Hiervan komen acht vrouwen uit Alkmaar en zes uit Amsterdam.

Twee derde van de vrouwen is moeder; de 41 moeders namen 71 kinderen met zich mee (41% van de kinderen is jonger dan 5 jaar, 42% is tussen de 5 en 12 jaar en 17% is ouder dan 12).

De vrouwen hebben verschillende nationaliteiten. De meeste vrouwen hebben de Nederlandse nationaliteit, maar ook de Marokkaanse, Turkse, Poolse, Thaise, Indonesische, Irakese, Amerikaanse en Braziliaanse nationaliteit komen voor. De leeftijd varieert, maar de grootste groep bestaat uit vrouwen tussen de 30 en 40 jaar.

3.3 *Uitvoering Oranje Huis-methodiek*

Bij het verlaten van het Oranje Huis wordt een formulier ingevuld. Dit formulier verschaft onder meer informatie over contact met de partner, partnersgesprekken en gezinsgesprekken.

Van de 49 vrouwen die zijn uitgestroomd, stemde een kleine meerderheid in met het opnemen van contact met de partner door de hulpverlener

(n=28, 57 procent), terwijl ongeveer een kwart van de cliënten (n=13) weigerde. De belangrijkste reden om in te stemmen is de vaderrol van de partner (n=15) of omdat de cliënt in gesprek wil met de partner (n=7). De belangrijkste reden om geen contact te willen hangt samen met de (gevoelde) onveiligheid van een eventueel contact (n=7). Van ongeveer 15 procent (n=8) is niet bekend of zij instemden met het opnemen van contact met de partner. (Zie Bijlage 5, tabel 1.) Reden kan ook zijn dat de vrouw niet was gevluht wegens geweld door haar partner, zodat er ook geen gesprek met de partner kon plaatsvinden.

Er wordt ongeveer even vaak telefonisch contact met de partner opgenomen door de hulpverlener (n=21), dan dat dit niet gebeurt (n=23). Face-to-facegesprekken tussen hulpverlener en de partner komen veel minder vaak voor, namelijk in elf gevallen. Als er een face-to-facegesprek met de partner plaatsvindt, is er doorgaans daarna een gesprek met beide partners en de hulpverlener; in één geval kwam er geen vervolgesprek met beide partners. (Zie Bijlage 5, tabel 2.) Gezinsgesprekken, dat wil zeggen een gesprek met moeder en kind of met beide partners en kind(eren), komen (nog) niet vaak voor: negen keer is er een gezinsgesprek geweest.

In de meeste gevallen wordt een gezinsplan opgesteld bij vertrek, namelijk bij 37 van de 49 cliënten. In feite wordt er bij langer verblijf altijd een gezinsplan opgesteld; alleen bij vroeg-vertrekkers ontbreekt dit.

Naast bovenstaande cijfers op grond van formulieren, hebben de hulpverleners voor de periode januari-mei 2010 aangegeven of de vrouw op de vlucht was voor de partner of iemand anders, of er telefonisch of face-to-facecontact is geweest met de partner of anderen en of er een gezinsgesprek is geweest.

Alle vier de hulpverleners hebben deze gegevens apart verschaft over in totaal 34 cliënten. Van deze 34 cliënten zijn 29 vrouwen op de vlucht voor hun partner en in vier gevallen speelde een andere vorm van huiselijk geweld (twee vrouwen werden bedreigd door hun zoon, een vrouw door haar moeder en een vrouw zit in de opvang wegens geweld tussen haar ouders). Daarnaast is een vrouw op de vlucht in verband met mensenhandel.

In 14 van de 29 casussen betreffende partnergeweld heeft een of meerder malen telefonisch contact plaatsgevonden met de partner, soms met daarnaast mailcontact. In bijna de helft hiervan vond ook een of meerdere keren een gesprek op locatie plaats (n=6). (Zie Bijlage 5, tabel 3.) Onveiligheid kan na een telefonisch contact reden zijn om niet tot een

face-to-facegesprek met de partner over te gaan, evenals de weigering van de cliënt. Ook kan de aanwezigheid van reeds in gang gezette hulpverlening aan de partner (en cliënt) reden zijn om niet aan te sturen op face-to-face-contact.

De belangrijkste reden om geen contact te hebben met de partner hangt samen met onveiligheid; in tien van de vijftien casussen waar geen contact was geweest met de partner is onveiligheid de achtergrond. Andere redenen waarom er geen contact was, zijn verblijf van de partner in de gevangenis (1x) of in het buitenland (2x). Ook kan het zijn dat de vrouw geen contact wil en al snel weer teruggaat naar haar partner (1x); daarnaast kan contact opnemen niet opportuun zijn omdat de relatie is verbroken en er geen kinderen zijn (1x). Tot slot is aanwezigheid van andere hulpverleners bij het gezin een argument om niet te komen tot een face-to-facecontact (1x).

In een systeembenadering gaat het om verheldering van de dynamiek in het bredere systeem en om het vergroten van de individuele veerkracht door onder meer de sociale context te versterken. Daarom kan het zinvol zijn gesprekken te hebben met gezinsleden, familieleden of buren. Van de 29 cliënten waarbij geweld door de partner plaatsvond, zijn er naast of in plaats van gesprekken met de partner, gesprekken geweest met (stief) ouders (3x) en een keer met een uitwonend kind. Ook in de gevallen dat het geweld niet uitging van de partner, is er in bredere zin contact gezocht; zo was er in de gevallen dat de zoon gewelddadig was, contact met de familie of de dochter.

3.4 Conclusie: wat vertellen de cijfers?

Uit de cijfers komt naar voren dat vanaf juli 2009 de cliënten geleidelijk via de Oranje Huis-methodiek zijn begeleid. Vanaf december 2009 zijn er geen cliënten oude stijl meer. In totaal gaat het om 61 cliënten van 1 juli 2009 tot 1 mei 2010. Van deze cliënten zijn er 49 uitgestroomd. Meer dan de helft stroomt uit naar een andere opvanginstelling.

De vraag is in hoeverre het lukt om de partner bij de hulpverlening te betrekken. Van de 49 uitgestroomde cliënten wilde ongeveer een kwart niet dat er contact met de partner werd opgenomen. Een onveilige situatie is meestal de reden voor het weigeren van contact. Iets meer dan de helft van de vrouwen stemde erin toe dat de hulpverlener contact opnam met de

partner. De reden om in te stemmen is de vaderrol van de partner of omdat de vrouw zelf in gesprek wil met haar partner. De hulpverlener heeft 21 keer (meerdere malen) telefonisch contact gezocht met de partner, en dit mondde in elf gevallen uit in een face-to-facecontact. Er is negen maal een gezinsgesprek geweest (moeder en kind, soms moeder, partner en kind) van de 49 uitgestroomde cliënten.

Uit een nader onderzoek onder de hulpverleners komt naar voren dat de belangrijkste reden om geen contact te hebben met de partner samenhangt met onveiligheid. Daarnaast is contact soms niet mogelijk omdat de man in de gevangenis zit of in het buitenland verkeert. Bovendien is er niet altijd een partner in beeld: de vrouw kan ook gevlucht zijn voor haar zoon, familie of wegens mensenhandel.

4 *Onderscheid verblijf en hulp*

Het onderscheid tussen verblijf en hulpverlening heeft tot doel de cliënten hun zelfstandigheid zo veel mogelijk te laten behouden zodat ze zich kunnen richten op hun eigen gezin. Wat betekent deze scheiding in de praktijk, en zijn cliënten hier tevreden mee? We gaan eerst in op de functie van gastvrouw. Vervolgens gaan we in op de ervaringen met de scheiding tussen hulpverlening en verblijf aan de hand van de thema's informatie-uitwisseling, invulling scheiding verblijf en hulp, en de mening van cliënten. We besluiten met een conclusie.

4.1 *Functie gastvrouw tijdens verblijf*

De scheiding tussen verblijf en hulpverlening bracht met zich mee dat er een nieuwe functie is gecreëerd, namelijk die van gastvrouw. Het doel van deze functie is het bevorderen van een goede en veilige leefsituatie in de verblijfsruimte van het Oranje Huis. Daartoe dient de gastvrouw cliënten te ondersteunen en begeleiden. Hieronder valt het verschaffen van praktische informatie, informatie over de leefregels van het huis en het zorgdragen voor het naleven van de regels. Ook dient de gastvrouw behoeften en vragen bij cliënten te signaleren, en cliënten te motiveren en te stimuleren zodat de dienstverlening kan aansluiten op de behoeften van cliënten. Bij problemen dient de gastvrouw de verantwoordelijke collega in te schakelen. Tot slot heeft de gastvrouw tot taak mee te denken over het verbeteren van de serviceverlening. De nadruk van de functie van gastvrouw ligt op dienstverlening (Functiebeschrijving gastvrouw/gastheer, februari 2009). Er is vooraf een training geweest, waar vanuit casuïstiek over situaties is gepraat (Verhaal bij training gastvrouwen/-heren Oranje Huis). De gastvrouwen geven aan dat de functie al doende nadere invulling moet krijgen.

De gastvrouwen benoemen hun functie als volgt: 'Gastvrouwen zijn er om een zo prettig mogelijke leefomgeving te creëren voor de bewoners en ze hebben de zorg voor de verblijfsruimten.' Daarnaast zijn de gastvrouwen

verantwoordelijk voor de opvang van vrouwen die op een noodbed zijn geplaatst. Zij doen ook de intake, dat wil zeggen het uitleggen van de regels, het huurcontract, en de bezichtiging van het pand.

De gastvrouwen geven aan meer bezig te zijn met facilitaire dienstverlening dan met het creëren van een prettige woonomgeving en zorg voor de bewoners. Er gaat veel tijd zitten in het schoonhouden van gemeenschappelijke ruimten, de zorg voor de woonunits die leegkomen (de ruimte moet schoon zijn en voorzien van een basispakket voor de nieuwe bewoners), het linnengoed dat naar wasserij gaat en dergelijke. 'Door al dat facilitaire werk schiet het organiseren van activiteiten en het er gewoon zijn voor de bewoners er vaak bij in,' aldus een gastvrouw.

De gastvrouwen ervaren rolverwarring: aan de ene kant moeten zij de bewoners als gasten benaderen en hen verwennen, en tegelijkertijd moeten zij hen stimuleren om dingen zelf te doen. Ook wordt een structuur gemist in het dagritme. Het is lastig om een structuur aan te brengen, mede doordat het uitgangspunt is dat vrouwen hun leven van buiten de opvang voortzetten als ze in de opvang zijn. Maar in feite is dit niet zo. Het is daarom erg zoeken naar hoe je structuur kunt aanbrengen zonder dwingend te zijn.

Hoewel in de functieomschrijving staat dat de gastvrouw bij problemen de verantwoordelijke collega moet inschakelen, is de hoofdregel dat de betrokkenen de problemen die spelen in de verblijfsruimten oplossen. Het is niet de bedoeling dat de gastvrouwen met de andere medewerkers praten over individuele problemen die zij signaleren; de basisregel is dat gastvrouwen geen informatie over individuele vrouwen doorgeven aan de hulpverleners. Zo nodig dient een gastvrouw tegen de vrouw in kwestie te zeggen dat het verstandig is die informatie ook aan de hulpverlener door te geven, maar gastvrouwen hebben niet de taak dit te controleren. Als er zorgen over de veiligheid van de cliënt of haar kinderen zijn, moet dit eerst met de cliënt besproken worden. Gastvrouwen behoren zich op de achtergrond te houden als het gaat om de interactie tussen de cliënten: zij moeten daar zelf een weg in vinden. Alleen klachten die samenhangen met schoonmaken of andere facilitaire problemen vallen onder verantwoordelijkheid van de gastvrouwen.

4.2 *Invulling scheiding tussen verblijf en hulpverlening*

De scheiding tussen verblijf en hulpverlening is een grote overgang voor alle medewerkers. Vroeger kwamen de hulpverleners ook in de verblijfsruimten. Nu hebben vrouwen boven een eigen unit en vindt de hulpverlening beneden plaats. Een hulpverlener: *'Voorheen was het zo dat ik boven in de woonkamer ook activiteiten met de vrouwen deed, waardoor ik veel meer meekreeg van het groepsproces. Nu is dat niet meer zo en is het de taak van de gastvrouw. Ik zie nu bijvoorbeeld niet meer of mevrouw kookt en goed eet, dat zijn dingen waarop ik voorheen veel meer zicht had.'*

Ook de kinderwerkster ondervindt verandering van haar werk door deze scheiding, hoewel het werk ook is veranderd doordat de kinderen veel korter blijven nu er alleen crisisopvang is. *'Voorheen waren wij als kinderwerk echt ondersteuning voor de hulpverlening.'* De kinderwerker ervaart een vervlaking van haar werk doordat het nu alleen kinderopvang is. Ook ervaren ze rolverwarring: aan de ene kant willen ze graag kinderen observeren en één op één met een kind werken en tegelijkertijd hebben zij het gevoel dat ze hun observaties niet meer mogen delen met de hulpverleners. Ook hebben zij het gevoel dat ze geen hulp meer mogen bieden.

In de praktijk is het niet altijd duidelijk voor de medewerkers hoe ze met de scheiding tussen verblijf en hulpverlening moeten omgaan. Deze scheiding leverde in de beginperiode het probleem op dat hulpverleners en gastvrouwen van elkaar niet wisten wie waar verantwoordelijk voor was. Ook de kinderwerkers worstelden hiermee en vatten in de beginperiode de scheiding op als een verbod om te observeren en zorgen te delen. Nu is er wekelijks overleg waardoor duidelijker is wie waarvoor verantwoordelijk is; de medewerkers wisselen met elkaar van gedachten over hoe je cliënten aanspreekt en welke informatie belangrijk is om te delen met elkaar. Het principe van de scheiding van verblijf en hulp wordt zo een meer gezamenlijk gedragen grondhouding. De medewerkers leren beter de principes van de Oranje Huis-methodiek hanteren. Een kinderwerker zal nu eerst haar zorgen met de moeder bespreken en de moeder aanspreken als verantwoordelijke ouder. In de periode voor de Oranje Huis-methodiek zou deze de zorgen ook of eerst melden aan de hulpverlener.

Hoewel de regel duidelijk is, blijft het in de praktijk soms lastig: wanneer is het geboden de informatie door te geven aan de hulpverlener als gastvrouwen zien dat de vrouw haar kinderen slaat of haar kind pedagogisch ver-

waarloost? De regel is duidelijk - altijd eerst zorgen delen met de cliënt en bij blijvende zorg deze zorg delen met collega's -. In de praktijk blijft het noodzakelijk hierover elke keer opnieuw met elkaar in discussie te gaan.

De scheiding tussen verblijf en hulpverlening draagt ertoe bij dat de hulpverlening meer gericht is op de vrouw zelf en meer de diepte in kan gaan. Klachten over het verblijf werden vroeger ook als afleidingsmanoeuvre gebruikt. Dat kan nu niet meer, zo kwam uit het groepsgesprek met de hulpverleners naar voren. De hulpverlening is meer gericht op de cliënt, omdat de hulpverlener de andere bewoonsters niet kent; er is geen ruis. Daardoor staat het verhaal van de cliënt echt centraal. *'Zij doet wat zij doet en wij kunnen haar niet veranderen, maar we kunnen wel kijken wat zij nodig heeft om het leefbaar voor haarzelf te houden,'* aldus een hulpverlener.

Dit heeft ook een nadelige kant. De hulpverlener kan bepaalde aspecten missen. Dit speelt het sterkst rond de kinderen. Hulpverleners gaan af op wat de moeder zegt over het kind, maar de hulpverlener ziet het kind zelf weinig (of niet). Vanaf de zomer van 2010 heeft dit punt de aandacht gekregen binnen de instelling (zie ook paragraaf 4.4).

4.3 Ervaringen van cliënten

Geeft de scheiding tussen hulpverlening en verblijf de vrouwen meer lucht? Voelen vrouwen zich vrij om te doen wat bij hen past?

4.3.1 Gevoel van vrijheid en behoefte aan structuur

In de beginperiode vonden er meer verplichte activiteiten plaats. 's Ochtends moest iedereen naar het koffie-uurtje, en Toontje⁴ was verplicht. Er waren vrouwen die zich geleefd voelden door de vele afspraken. *'Het is gewoon druk, er wordt aangeklopt op de deur. Je hebt niet echt privacy, je kan niet in je kamertje wegblijven, dat gaat gewoon niet.'* Of: *'Je wordt meer geleefd omdat je zoveel gesprekken hebt. Toontje voor moeders, Toontje voor moeder en kind en Toontje voor je kind, dus je zit zo vaak met*

4 Toontje is een wekelijkse activiteit in het Oranje Huis. Toontje is een schildpad waar je alle vragen aan kunt stellen die je wilt. Toontje biedt een spiegel van herkenning. Er is Toontje voor de moeders, voor moeders met jonge kinderen (0 tot 4 jaar) en voor kinderen van 4 tot 12 jaar.

afspraken en als het nou gelijk om 9 uur zou kunnen. Huppekee, dan heb je gelijk de hele dag gewoon klaar, dat zou het al fijn zijn. Maar je bent zo afhankelijk van agenda's van anderen. Je hele dag wordt bepaald.'

Inmiddels is het verplichte koffie-uurtje naar aanleiding van de tussenrapportage in februari afgeschaft en activiteiten zijn niet meer verplicht. Dit lijkt meer ruimte te geven voor de vrouwen.

Vrouwen zijn doorgaans (heel) tevreden over hun eigen unit en de vrijheid die ze voelen. *'Ik kan doen en laten wat ik wil, ik hoef aan niemand verantwoording af te leggen.'* Of: *'Ik had de tijd om hier te acclimatiseren, ik hoefde niet direct heftige gesprekken aan te gaan met mensen. Ik vond het heerlijk om een eigen kamer te hebben, ik kan me dan goed terugtrekken. Ik zit er niet op te wachten om opgescheept te zitten met de problematiek van andere vrouwen en hun frustraties en dergelijke, een eigen kamer is dan heel fijn. Het is mijn domeintje.'* Ze vinden het prettig om hun dag zelf in te delen, om te beslissen wanneer ze alleen willen zijn (met hun kinderen) in hun unit, of juist in de buurt van anderen willen zijn. *'Ik kan hier doen wat ik wil. Er zijn natuurlijk wel regels, maar die zijn normaal.'*

Tegelijkertijd zijn er ook vrouwen die behoefte hebben aan meer activiteiten. Sommigen vervelen zich. *'Ik zou meer willen doen hier. Ik vind heel vaak de dagen te lang en te saai. Ik ga bijna dagelijks op de fiets naar het centrum om de dag maar een beetje door te komen. Voor mij is er te weinig te doen. Omdat ik hier zonder kinderen zit hoef ik die niet naar school te brengen of andere dingen met ze te doen. Ik haal mijn boodschappen en die haal ik voor een paar dagen en de rest van de week denk ik: hoe kom ik de dag door?'* Een andere vrouw zegt: *'Ik mis wel activiteiten. Af en toe is er iets van handwerk. Dat vind ik erg leuk. Ik doe eigenlijk de hele dag niks hier. Loop wat rondjes en dat is het. Ik wil echt wel meer doen; ik zou ook wel de taal willen leren.'* En een jonge vrouw: *'Ik vind het jammer dat ik niet veel kan doen. Ik loop maar wat rondjes en speel graag met de kinderen van andere vrouwen.'*

In de beginperiode waren er vrouwen die de sfeer te zakelijk vonden. Bij binnenkomst werd tijdens de intake direct over geld gesproken, waardoor sommige vrouwen zich gekwetst voelden: ze wilden eerst een luisterend oor en een warm onthaal. Vrouwen die rond etenstijd binnenkwamen op een noodbed, kregen bijvoorbeeld geen maaltijd aangeboden en waren ervan afhankelijk of andere vrouwen iets aanboden. Volgens de vrouwen was er te

weinig communicatie. Deze geluiden over een te zakelijke benadering komen in de latere periode niet meer terug: vrouwen voelen zich welkom en ondersteund. Dit neemt niet weg dat er wel eens wat mis kan gaan.

4.3.2 Leven met elkaar en behoefte aan regelhandhaving

De bewoonsters hebben een eigen unit, terwijl het koken in een gemeenschappelijke keuken gebeurt. Volwassenen en kinderen komen elkaar tegen in de keuken, de gangen en andere gemeenschappelijke ruimten. Waar wordt samengeleefd, botsen de belangen. Zeker vrouwen die allemaal uit een crisissituatie komen, een verschillende achtergrond hebben, verschillende gewoonten en karakters, zullen moeite hebben met de hebbelijkheden van anderen. Taalproblemen kunnen tot extra problemen leiden. Uitgangspunt in het Oranje Huis is dat vrouwen in principe zelf verantwoordelijk zijn voor het oplossen van conflicten. Dit neemt niet weg dat conflicten kunnen escaleren en cliënten niet altijd in staat zijn conflicten zelf op te lossen.

Conflicten tussen bewoonsters kunnen voor vrouwen hun periode in het Oranje Huis negatief beïnvloeden. Andere cliënten trekken zich niets van conflicten aan. *'Vrouwen maken wel eens ruzie, maar dan loop ik weg: ik heb mijn eigen dingen te doen. Ik pak mijn kinderen en ga weg. Mijn kinderen hebben al zoveel meegemaakt: ik wil niet dat ze hier ook ruzie zien. Zij moeten zich hier veilig voelen.'*

Sommige cliënten vinden dat gastvrouwen die conflicten signaleren, dit moeten doorgeven aan de hulpverleners (want die hebben ervoor doorgeleerd). Er zijn cliënten die naar de gastvrouw gaan omdat ze het moeilijk vinden om het met de vrouw in kwestie te bespreken: *'Ik geef het wel aan bij de gastvrouwen. Ik durf het niet tegelijk tegen de vrouwen te zeggen, want ten eerste begrijpen ze je slecht; je krijgt snel een miscommunicatie. Ze gaan het verkeerd opvatten, dat heb ik namelijk al gehad met een vrouw.'*

Ook zijn er cliënten die elkaar of de kinderen aanspreken op hun gedrag. Dit klaart de lucht of brengt verandering. Een cliënt vertelt over kinderen die heel grof in de mond waren: *'We hebben in eerste instantie de kinderen er zelf op aangesproken en op een gegeven moment ging dat toch wel goed. De kinderen hadden toch wel in de gaten dat hun gedrag niet op prijs werd gesteld door de andere mensen en ook niet door de andere kinderen.'* Zoals in alle instellingen voor vrouwenopvang spelen cultuur- en taalproblemen een rol in de omgang met elkaar. Taalproblemen kunnen tot wantrou-

wen en misverstanden leiden. Er is in het huis geen tolk aanwezig die bij gezamenlijke activiteiten tolkt. Gezocht wordt naar manieren om deze taalbarrières te slechten, bijvoorbeeld door meer met pictogrammen te werken of medewerkers die de taal wel spreken erbij te betrekken.

Regels

Er lijkt enige onduidelijkheid over de regels. De cliënten ervaren onderling verschillen van mening over regels van medewerkers, wat verwarring oplevert. Ook vindt handhaving van regels niet goed plaats. Er zijn vrouwen die het als storend ervaren dat de regels over aanwezigheid van bezoek, kinderen op de gang en stil zijn op de gangen niet eenduidig zijn, noch goed worden gehandhaafd. Sommige bewoonsters hebben behoefte aan meer regels.

Informatie-uitwisseling tussen gastvrouwen en hulpverleners

In de beginperiode hadden cliënten het gevoel dat de hulpverleners wel degelijk soms op de hoogte waren van persoonlijke problemen, ook van informatie die niet in het belang van de cliënt was. De een vond dit vreselijk en voelde zich in de gaten gehouden, terwijl de ander hier geen bezwaar tegen had.

Een scherpe scheiding tussen verblijf en hulpverlening kan eraan bijdragen dat vrouwen zich in de steek gelaten voelen, omdat iedereen (hulpverlener, gastvrouw en kinderwerker) zegt: *'We kunnen er niets aan doen, maar we zullen opletten'* zoals een cliënt treffend verwoordde. Een scherpe scheiding kan er ook toe leiden dat cliënten nergens met hun vragen terecht kunnen als hun hulpverlener niet aanwezig is, waardoor ze zich in de steek gelaten kunnen voelen. We krijgen het idee dat dit vooral in de beginperiode speelde. Cliënten die later in het Oranje Huis zijn gekomen kunnen naar eigen zeggen altijd met hun vragen ergens terecht, ook als de eigen hulpverlener er niet is. We hebben evenmin geluiden gehoord over gevoelde privacy-schendingen.

4.3.3 Rol van gastvrouw

De rol van de gastvrouw is doorgaans wel duidelijk voor de vrouwen. In de beginperiode waren niet alle cliënten zo tevreden, maar over de tijd daarna horen we geen klachten meer. *'Ik ging altijd naar de gastvrouw, voor wasmuntjes, problemen bij de schoonmaak.'* Anderen gaan bij problemen naar de hulpverlener of lossen het zelf op. De intake door de gastvrouwen werd in de beginperiode soms als erg zakelijk ervaren. Dit werd mede

veroorzaakt doordat de gastvrouwen alleen over de zakelijke en financiële afspraken communiceerden. Cliënten ervoeren dit soms als een koude douche.

Ook de Cliëntenraad bracht naar voren dat de gastvrouwen zich te veel op schoonmaken en huishoudelijke beslommeringen richtten: *‘De gastvrouwen houden zich vooral bezig met het schoonmaken van het huis, maar vrouwen hebben behoefte aan echte aandacht, aan warme aandacht. Ze hebben behoefte aan een knuffeluurtje, of aan gezamenlijk eten.’* Dit betrof eveneens de beginperiode van het Oranje Huis.

4.4 Kinderen en de scheiding hulp en verblijf

Er zijn veel kinderen in het Oranje Huis, waarvan bijna de helft jonger is dan 5 jaar (zie hoofdstuk 3). De kinderen kunnen op werkdagen van 9 tot 12 uur naar de kinderopvang. Leerplichtige kinderen gaan naar school. Voor de tieners is er een tienerruimte. Deze zou volgens de methodiek altijd open moeten zijn, maar in de praktijk is deze ruimte maar een keer per week open. De reden hiervoor is dat er door het ontbreken van financiële middelen geen medewerkers beschikbaar zijn.

Er spelen twee punten rond kinderen en de scheiding tussen verblijf en hulpverlening. Het ene punt is dat bij irritaties en conflicten over kinderen het principe is dat de bewoonsters dit zelf oplossen. Opvoeden is de verantwoordelijkheid van de ouders (zie ook hoofdstuk 7). Irritaties over (overlast van) kinderen moeten bewoonsters in eerste instantie zelf oplossen. In de praktijk zoekt het Oranje Huis het midden tussen het zelfoplossend vermogen van de bewoonsters en de verantwoordelijkheid van de instelling voor het scheppen van voorwaarden waaronder bewoonsters veilig en prettig kunnen samenleven. Moeders geven bijvoorbeeld aan dat de keuken onveilig is (open stopcontacten) en dat er weinig speelruimte is voor de kinderen. Dit zijn voorwaarden waarvoor de instelling verantwoordelijk is.

Het andere punt is dat de scheiding tussen hulp en verblijf een negatieve invloed kan hebben op de zorg voor kinderen. Door de scheiding tussen verblijf en hulp zijn hulpverleners minder op de hoogte van signalen. Kinderwerkers, gastvrouwen en medebewoonsters die zorgen hebben over een kind zullen deze zorgen niet snel delen met de moeder als ze geen

openheid van de moeder voelen. Hierdoor kan ondersteuning en hulp aan het kind in het gedrang komen of ontbreken.

Dit punt heeft overigens de aandacht van de organisatie. Vanaf zomer 2010 zijn kinderwerkers structureel meer bij de gang van zaken betrokken, bijvoorbeeld door het geven van een advies over het kind in relatie tot het opstellen van het gezinsplan. De hulpverlener heeft sindsdien vaker zelf contact met de kinderen en de informatie-uitwisseling tussen kinderwerk en hulpverlening is verbeterd.

Een meer praktisch punt is dat sommige moeders graag langere openingstijden van de kinderopvang willen, zodat het kind naar de kinderopvang kan als de moeder gesprekken heeft met de hulpverlener. Het geeft moeders wat meer flexibiliteit in het regelen van afspraken en biedt kinderen aandacht en ruimte om te spelen. Ook het openstellen van de tienerruimte zou voor kinderen meer ruimte (en aandacht) betekenen en meer rust voor de moeder.

4.5 Conclusie: scheiding verblijven hulp krijgt meer vorm

Onduidelijkheid van regels, te weinig regels, ongerief over het schoonmaken zijn thema's die spelen tijdens het verblijf in de opvang. De teammanager benadrukt het belang van weinig regels: de vrouwen die binnenkomen zijn zelfstandige mensen met eigen verantwoordelijkheid. Het is belangrijk hen welkom te heten, vriendelijk en gastvrij te bejegenen, en hen niet direct met allerlei regeltjes om de oren te slaan. Het is belangrijk zelf de normen uit te dragen en het goede voorbeeld te geven. Vrouwen komen en gaan, en nemen zo de bestaande normen over. Soms duurt het even voor de normen weer zijn gesetteld als er een nieuwe groep in huis is, maar met het geven van het goede voorbeeld ontstaat weer een duidelijke norm.

Het is belangrijk dat er een plek is waar vrouwen over thema's die voor het wonen in het Oranje Huis relevant zijn met elkaar en de medewerksters kunnen praten. In de beginfase was er elke ochtend een (verplicht) koffie-uurtje om het dagelijks reilen en zeilen van de verblijfsafdeling te bespreken. Dit waren doorgaans geen gezellige koffie-uurtjes en ze mondden vaak uit in (heftige) discussies over schoonmaken en ander ongerief. Deze koffie-uurtjes zijn sinds voorjaar 2010 afgeschaft. Er is nu eens in de vier of zes weken Cliëntenparticipatie, waar alle bewoonsters en medewerkers bij

elkaar komen en in groepjes (naar taal) aan tafels zitten. Elke tafel heeft een stelling die bediscussieerd wordt. Iedereen zit ongeveer tien minuten met een vast groepje bewoonsters en medewerkers aan tafel. Dit levert levendige en interessante discussies op en de uitkomsten van de discussies worden meegenomen in het beleid van het Oranje Huis.

De scheiding tussen verblijf en hulp heeft het afgelopen jaar meer vorm gekregen. De interviews met cliënten die in de beginperiode in het Oranje Huis verbleven geven vaker het beeld van vrouwen die niet weten waar ze aan toe zijn en zich niet gehoord voelden. De interviews met vrouwen die later in het Oranje Huis verblijven geven een ander beeld, namelijk dat vrouwen meer duidelijkheid hebben over de taakverdeling tussen gastvrouwen en hulpverleners. De taak van de gastvrouwen lijkt beter uitgekristalliseerd dan in de beginperiode van het Oranje Huis. Naast verantwoordelijkheid voor de huishoudelijke taken, zijn zij verantwoordelijk voor (niet-verplichte) activiteiten met de cliënten en zijn ze vraagbaak; iemand bij wie je altijd aan kunt kloppen voor een praatje.

De scheiding tussen hulp en verblijf, tezamen met het feit dat de vrouwen met één hulpverlener contact hebben, droeg eraan bij dat, bij afwezigheid van de eigen hulpverlener, vrouwen soms dagen met hun vragen nergens naar toe konden. Dit lijkt na een jaar Oranje Huis beter. Ook bij afwezigheid van de gastvrouw of de eigen hulpverlener is er iemand bij wie ze met vragen terecht kunnen.

De vrouwen zijn doorgaans (heel) tevreden over hun eigen unit en de vrijheid die ze voelen. Er is geen behoefte aan verplichte activiteiten, maar wel aan meer activiteiten.

Na de zomer zullen vrijwilligers ondersteuning bieden aan de cliënten. Het kan gaan om heel verschillende vormen van ondersteuning, bijvoorbeeld het opzetten van activiteiten waaraan cliënten kunnen meedoen, of met individuele cliënten op stap gaan. Op die manier kan het leuke dingen met elkaar doen meer ruimte krijgen, aldus de teammanager.

5 *Vraaggericht en dialooggestuurd*

Een belangrijk principe voor de hulpverleners is dat er vraaggerichte en dialooggestuurde hulp plaatsvindt. Dit betekent dat de hulpverlener een onderzoekende houding heeft en veel vragen stelt, aldus de hulpverleners. Zij geven in principe geen advies. Het doel is het vermogen tot zelfreflectie van de cliënt te stimuleren. Of zoals een hulpverlener zegt: *'Het eerste gesprek leg ik ook heel duidelijk uit dat ik met haar in gesprek ga om te kijken welke hulp ze nodig heeft en wat ze graag wil bereiken in de toekomst en hoe ze daarbij ondersteund kan worden.'*

5.1 *Observaties*

Hulpverleners zijn goed in staat om vragenderwijs en ondersteunend met de cliënt een dialoog aan te gaan, zo zagen wij tijdens de drie observaties van hulpverleningsgesprekken. Tegelijkertijd weet de hulpverlener ook goed structuur aan te brengen en de regie te houden door het doel van de bijeenkomst aan te geven, tijdens de sessie overgangen te maken naar nieuwe onderwerpen en aan het eind van de sessie een korte samenvatting te geven en het doel van de sessie nog een keer naar voren te halen. De hulpverlener is ook goed in staat om onbevooroordeeld te benoemen wat ze hoort of ziet. Dit geeft een opening voor zelfreflectie of het aangaan van een dialoog.

In de sessie over het maken van een hulpverleningsplan bijvoorbeeld zagen we dat de hulpverlener in gesprek ging over de inhoud ervan. De cliënt kreeg de gelegenheid om in haar eigen tijd aandachtsgebieden, gewenste veranderingen en gewenste hulp/ondersteuning te beschrijven in het plan. Vragen werden gesteld in de trant van: *'Ik kan me voorstellen dat...'*, *'Zou het je kunnen helpen als...'*, *'Wat vind jij prettig...'*, *'Denk er maar even over na...'*. Een vragende, ondersteunende en uitnodigende houding van de hulpverlener zagen we ook in de sessie over het genogram. Vragen werden gesteld in de trant van: *'Waar komt het vandaan dat je het zo belangrijk vindt dat...'*,

'Wat neem je mee van je gezin van herkomst naar je eigen gezin?', 'Wat gaf het je?', 'Wat wil jij in het contact met...?'

Ook in het laatste afrondende gesprek voordat de cliënt het Oranje Huis verlaat, verloopt het gesprek vragenderwijs en in dialoog met elkaar. Het afrondende gesprek is zowel een terugblik: *'Hoe heb je de periode in het Oranje Huis ervaren?',* als een blik naar de toekomst: *'Ben je tevreden met de locatie waar je naartoe gaat?'*

In het geobserveerde gesprek werd ook de relatiethermometer aangehaald. Op de relatiethermometer geeft de vrouw aan hoe zij op dit moment tegen haar relatie aankijkt, schaal 1 is de relatie verbreken en schaal 10 is de relatie herstellen. Naast het aangeven van de schaal zet de vrouw samen met de hulpverlener de voor- en tegenargumenten van het verbreken of herstellen van de relatie op een rij. Tijdens het verblijf van de vrouw in het Oranje Huis wordt de relatiethermometer er regelmatig bijgehaald: de vrouw verandert gedurende haar verblijf dikwijls van mening.

Ter afsluiting geeft de hulpverlener de cliënt een compliment: *'Ik vind het knap hoe jij je overal doorheen hebt geworsteld. Je moet je ervan bewust zijn dat het nu weer goed, beter met je gaat, je zorgt weer voor jezelf en geeft je grenzen aan. En nu komt een nieuwe stap: je verblijf in de vervolgpvang. Heb je nog vragen?'*

5.2 Ervaring van cliënten

Uit de interviews komt naar voren dat cliënten zich wakker geschud kunnen voelen door wat de hulpverlener zegt: *'Ze zet me wel aan het denken.'* Er zijn cliënten die zich gesteund en gehoord voelen: *'Ze luisterde heel goed.'* Cliënten ervaren dat hun ervaring en wensen centraal staan: *'Ze vroeg naar wat ik wilde.Mijn mening staat centraal en is uitgangspunt. Dat was heel fijn.'* En een andere cliënt: *'Alle dingen gaan samen met haar in overleg en we bekijken gewoon echt samen wat het beste is, wat de beste aanpak is voor mij. Dat gaat heel gericht, maar dat doen we wel samen. Het is niet zo dat zij de strategie bepaalt, dat gaat in overleg.'* De meeste cliënten ervaren een vraaggerichte en dialooggestuurde manier van aanspreken tijdens de hulpverleningsgesprekken.

Enkele cliënten hebben ook ervaring met minder vraaggerichte momenten, vooral rond het contact opnemen met de partner: *'Ze vroegen niet echt jouw mening, het werd echt opgedragen van zo gaat het en zo is het, maar*

niet kijkend naar wat jouw probleem is. Dat ging vooral over het betrekken van mijn partner. Daar bleven ze maar op hameren, omdat ze met die methodiek werken.' Een andere cliënt heeft dezelfde ervaring waar het gaat om de mogelijkheden om een huis te krijgen: *'De eerste weken dat ik aankwam werd er wel meteen pats boem gezegd van: als ik had besloten om officieel te scheiden dan zou ik niet direct een huisje kunnen krijgen in mijn omgeving. Er werd pats boem gezegd: je gaat naar Beverwijk en je krijgt daar een huis.'* Een cliënt is echt negatief: zij ervoer een dreigende toon, er werd niet naar haar geluisterd en er werd door haar heen gepraat.

5.3 *Taal en tolken*

De vraag is of taal een belemmering vormt voor een vraaggerichte en dialooggestuurde wijze van gesprekvoering. De hulpverleners erkennen dat het niet kunnen spreken in de Nederlandse taal een extra drempel vormt. Hoewel de hulpverleners doorgaans goede ervaringen hebben met telefonische tolken, kost het gesprek meer tijd en is het gesprek intensiever en ingewikkelder. Het is niet alleen de taal die het ingewikkelder maakt, maar ook betekent een cultuurverschil dat er meer uit te leggen valt. In een relatiegesprek is het nog ingewikkelder. Er is dan altijd fysiek een tolk aanwezig.

Hoewel de hulpverleners in het algemeen het tolken niet als heel negatief ervaren, kan een tolk ertoe bijdragen dat vrouwen met meer terughoudendheid reageren. Soms is er angst bij vrouwen dat de tolk zich niet houdt aan de geheimhoudingsplicht.

5.4 *Gastvrouwen*

In de houding van de gastvrouwen lijkt er zeker in het eerste half jaar weinig sprake van een vraaggerichte of dialooggestuurde manier van met elkaar omgaan. Dit bleek uit de observaties tijdens de koffie-uurtjes. Een duidelijk voorbeeld is het moment waarop de gastvrouw zegt dat ze meer activiteiten willen gaan organiseren. De vrouwen dragen voorstellen aan, maar hier gaan de gastvrouwen niet op in. Het valt helemaal dood. Ook zijn er cliënten die opmerken dat de gastvrouwen autoritair optreden.

Inmiddels heeft de bejegening extra aandacht gekregen en komen uit de interviews geen kritische geluiden meer over de bejegening. Vrouwen hebben het gevoel dat ze altijd met praktische vragen bij de gastvrouw terecht kunnen, en dat deze hen op een vriendelijke manier helpen. Een cliënt was blij met de feedback van de gastvrouw die haar er vriendelijk en vragenderwijs op wees dat ze wel erg behulpzaam was: *'Een van de gastvrouwen die zei: let je wel een beetje op dat je niet teveel... En toen zei ik: ja, je hebt gelijk... Ik ben wel eens te behulpzaam en daar werd ik op gewezen en toen dacht ik later: ja, ze heeft gewoon gelijk.'*

5.5 Conclusie

Tijdens het observeren van de gesprekken met de hulpverleners zagen we dat het principe van vraaggericht en dialooggestuurd werken werd toegepast. Ook uit de interviews met cliënten komt naar voren dat de meeste cliënten dit zo ervaren en hier positief over zijn.

De vraaggerichte en dialooggestuurde houding zien we bij de hulpverleners, maar zagen we niet bij de gastvrouwen in het eerste half jaar dat het Oranje Huis functioneerde. Hier lijkt echter verandering in te zijn gekomen, zo komt uit de gesprekken met cliënten en de teammanager naar voren. Na de tussenrapportage in februari is er meer aandacht voor de bejegening en lijkt de houding van de gastvrouw⁵ meer vraaggericht en dialooggestuurd.

5 Tijdens het schrijven was er een vacature voor gastvrouw.

6 *Systeemgericht werken*

De Oranje Huis-methodiek onderscheidt zich van de andere opvanghuizen doordat er vanaf de binnenkomst aandacht is voor het geweld tegen de achtergrond van de gezinsdynamiek. Systeemgericht betekent dat er uiteindelijk een gezinsaanpak moet komen. Daarnaast is ervoor gekozen dat één hulpverlener de contacten heeft met de vrouw, haar partner en de kinderen.

6.1 *De medewerkers*

6.1.1 *Visie op systeemgericht werken*

De hulpverleners staan achter de gezinsaanpak en zien dit in feite als de kern van de methodiek. *'Kern van de methodiek is dat er binnen zes tot acht weken een gezinstaxatie is gemaakt op verschillende leefgebieden, waarbij het werkboek leidraad is'*, zegt de een. En de ander: *'De kern van de methodiek is om in een vrij korte periode naar boven te halen wat er speelt. We kijken naar het hele plaatje; wie hoort bij jouw systeem en wie speelt er een rol. Ik ben als het ware een brede antenne die alle onderwerpen aankaart, ze in kaart brengt en kijkt wat er aan de hand is.'* Een hulpverlener geeft aan dat zij altijd al systeemgericht werkte, maar vaak later in het proces. *'Ik ben systeemwerker dus ik betrek het systeem binnen mijn werkwijze. Het accent ligt daarbij vooral op de partner of op de dader. Het betrekken van het systeem in de hulpverlening deden we eigenlijk al, maar nu werken we het meer uit en het accent ligt er ook duidelijk op.'*

Systeemgericht is overigens breder dan het gezin; het kan de familie omvatten of het wijdere sociale netwerk van de cliënt. In het zoeken naar ondersteuning en het versterken van de veerkracht wordt soms ook contact gezocht met ouders of uitwonende kinderen, maar het kan ook een goede vriend zijn of de buurvrouw, geeft de teammanager aan.

6.1.2 *Het betrekken van partners*

De bedoeling is dat de partner zo snel mogelijk, binnen twee weken, bij het proces wordt betrokken. De werkwijze van het Oranje Huis wordt bij binnenkomst vermeld, zodat de vrouwen op de hoogte zijn van de systeembenadering. De hulpverlener komt hier op terug in de hulpverleningsgesprekken. Soms is dit al direct, soms wat later, afhankelijk van de situatie en achtergrond van de cliënt. *'Wat ik vaak doe is dat als ik mij een beetje heb ingelezen in de achtergrond van de vrouw en ik zie mogelijkheden dan benoem ik in het kennismakingsgesprek al het betrekken van de partner. Daar kom ik dan later nog op terug. Ik benoem het even, maar ik ga er nog niet op in. Het is echt afhankelijk van de cliënt, maar wel binnen de eerste twee weken.'*

De hulpverleners benadrukken dat het benaderen van de partner een gespreksonderwerp is, maar dat contact met de partner niet noodzakelijk is. Uitgangspunt is de wens van de cliënt. *'Als zij zegt: nee, ik wil het niet, dan respecteer ik dat. Dat betekent niet dat ik er niet meer op terug zal komen.'* De hulpverlener komt er vaak binnen twee weken op terug, als de vrouw de eerste keer aangeeft dat zij haar partner er niet bij wil betrekken.

Vrijwilligheid staat voorop, en de nadruk ligt op het bespreekbaar maken. Een hulpverlener: *'Het is vrijwillig, maar het is wel de gedachte van waaruit wij werken. Het is niet de intentie om dwingend te zijn.'* Een andere hulpverlener: *'Het komt voor dat cliënten door hun boosheid nog niet toe zijn aan een gesprek met hun partner, of om afspraken te maken over de kinderen. Dat is natuurlijk vrijwillig. Sowieso komen vrouwen hier vrijwillig, dus als zij weg willen dan kunnen ze gaan. Ik maak het bespreekbaar en ik leg uit wat de voordelen ervan kunnen zijn. Ik bekijk het heel erg per situatie.'*

Wat wel altijd moet is een telefoontje naar de partner dat de vrouw en eventuele kinderen veilig zijn. Dit is niet bijzonder voor de Oranje Huis-methodiek, het is ook de werkwijze in andere instellingen voor crisisopvang.

Voorwaarde voor het betrekken van de partner is dat er geen bedreiging is. Veiligheid is regelmatig de reden dat er geen (vervolg) contact is met de partner (zie hoofdstuk 3). Ook een psychiatrische problematiek en drugs- of alcoholverslaving vormen een contra-indicatie. *'Er wonen in dit pand allemaal vrouwen en kinderen, dus alvorens ik iemand uitnodig check ik bij mevrouw zelf op allerlei punten, is hij los van haar ook niet voor iemand anders een bedreiging of een onveilig persoon.'* Als er toestemming van de

vrouw is om contact op te nemen met de partner, onderzoekt de hulpverlener of er veiligheidsmaatregelen moeten komen, of dat een gesprek op een andere plaats een mogelijkheid is. Als het echt te onveilig is om contact te zoeken met de partner zal geen contact plaatsvinden.

Voor sommige vrouwen is de gezinsaanpak ideaal. *'De aanpak is ideaal voor vrouwen met kinderen, met code oranje, waarvoor veiligheid niet heel erg in het geding is. Dit soort vrouwen zijn er veel en dan werkt de methodiek goed'*, aldus een hulpverlener. Als vrouwen willen dat het geweld stopt en ze de relatie willen voortzetten, dan is de gezinsaanpak ideaal. Er is nu meer ruimte voor vrouwen (en kinderen) om hun tegenstrijdige gevoelens te uiten en aan te geven dat ze hun man (en vader) missen en naar hem terug willen. Als vrouwen terug willen biedt de methodiek alle ruimte om goed uit te zoeken onder welke voorwaarden de vrouw terug wil, te werken aan het grenzen stellen door de vrouw en het sociale netwerk in te schakelen.

Maar als vrouwen die naar de opvang gaan niets meer met hun partner te maken willen hebben en niet in gezinstermen willen of kunnen denken, dan is de gezinsaanpak niet geschikt, aldus een hulpverlener. Dit neemt niet weg dat de benadering systeemgericht blijft, alleen concretiseert zich dit niet in contact met de partner.

De vraag is of de aanpak geschikt is voor vrouwen met een verstandelijke beperking. Deze doelgroep heeft doorgaans al veel hulpverlening ontvangen en het is moeilijk om met hen meer op metaniveau naar het verleden en de toekomst te kijken. Deze vrouwen hebben moeite om in lange termijnen te denken, zo komt uit het groepsgesprek met de hulpverleners naar voren.

6.1.3 Aandacht voor het kind

Onderdeel van de systeemvisie is dat er apart gesprekken zijn met de kinderen. Als kinderen erg jong zijn, is het kind samen met de moeder aanwezig. De methodiek biedt ruimte voor een gesprek met het kind. In het werkboek zijn echter geen specifieke instrumenten opgenomen die de hulpverleners een handvat bieden om in gesprek te gaan met het kind.

Hulpverleners geven aan dat de voorbereiding voor zo'n gesprek veel meer tijd vergt dan de voorbereiding van de gesprekken met de volwassenen. *'Met een volwassene praat je veel directer over de problematiek. Bij een kind is het opbouwen van een vertrouwensrelatie van groter belang. Al zijn er ook kinderen die direct alles op tafel gooien en direct bij je op schoot willen zitten.'*

Toontje is overigens een activiteit waar de kinderen alle aandacht krijgen. Hier kunnen de kinderen zichzelf zijn, al hun vragen stellen en emoties uiten. De schilpad Toontje verwoordt alles wat er gebeurt en biedt een spiegel van herkenning voor de kinderen. Kinderen gaan met veel plezier naar Toontje en nemen weer andere kinderen mee, aldus de medewerker van Toontje voor kinderen.

Kinderen zijn onderbelicht in de methodiek. Vanaf zomer 2010 besteden de hulpverleners echter meer expliciet aandacht aan kindergesprekken. Het doel is een specifiek advies mee te geven voor de hulpverlening aan het kind. Expertise hierover vraagt echter nog om ontwikkeling.

6.1.4 Meervoudige partijdigheid

De hulpverleners hebben daar waar mogelijk gesprekken met de vrouw, haar partner en kinderen. Zij werken volgens het principe van meervoudige partijdigheid. Dat betekent volgens de hulpverleners dat ze neutraal blijven en geen partij kiezen voor de dader of het slachtoffer. Het is een professionele werkhouding waarbij de hulpverleners luisteren, maar geen oordeel geven over of iets waar is of niet. *'Als je bijvoorbeeld eerst een gesprek met de vrouw hebt gehad en daarna met de man, kan het zijn dat beide verhalen helemaal niet overeenkomen. Dan kun je proberen de waarheid te achterhalen, maar dat heeft weinig zin. Het heeft meer zin om te kijken naar: wat wil meneer, wat wil mevrouw. Hoe kunnen ze samen in gesprek gaan over de kinderen.'* De hulpverleners achten het vooral belangrijk dat de zorg voor de kinderen goed wordt georganiseerd en dat er duidelijke afspraken over de toekomst komen.

Hulpverleners hebben meer contact met de vrouw en krijgen van haar meer informatie dan van haar partner. Maar ze gaan ervan uit dat beiden een aandeel hebben in de situatie en vanuit die visie werken ze onpartijdig. Hulpverleners vinden het prettig dat niet gedacht wordt in de dichotomie slachtoffer - dader. Het accent ligt op het open kijken naar de situatie en naar ieders aandeel hierin, gericht op de toekomst, met als doel dat het geweld stopt.

6.2 *De cliënten over de gezinsaanpak*

Cliënten hebben uiteenlopende meningen over de gezinsaanpak. De meerderheid van de cliënten vindt het een goed uitgangspunt. Een minderheid staat er niet achter.

6.2.1 *Cliënten staan achter de systeemaanpak*

Hoewel de meeste cliënten achter de systeemaanpak staan, betekent dit niet dat zij ook allemaal toestemmen in het betrekken van hun partner. Daar zitten veel schakeringen in. Er zijn cliënten die het prima vinden dat hun partner erbij wordt betrokken: *'Ik vond het prima om mijn man erbij te betrekken.'* En er was een cliënt die hoge verwachtingen had van de gezinsaanpak: zij verwachtte dat haar man dan in therapie zou gaan: *'Ik had verwacht dat de hulpverlener ook de problemen met mijn partner ging oplossen, dat was mijn doel, maar dat is niet gelukt. Ze kunnen hem niet dwingen om mee te werken. Dat vind ik heel jammer.'*

Ook zijn er vrouwen die de noodzaak van de systeemaanpak inzien, zeker als er kinderen in het spel zijn. *'Van de ene kant weet ik heel goed dat je hem nodig hebt om de dingen nog verder te regelen, puur zakelijk en in mijn geval dan voor het ouderschapsplan. En daar heb ik hem gewoon voor nodig. Maar als het aan mij had gelegen, dan zie ik die man nooit meer. Dat heeft echt twee kanten.'*

Een cliënt merkt op dat zij wel achter een gezinsaanpak staat, maar dat dit niet betekent dat haar hulpverlener ook de gesprekken moet doen met haar partner. Zij wil liever dat een andere hulpverlener buiten het huis dit oppakt.

Vrouwen die in principe achter het uitgangspunt staan, kunnen voor hun eigen situatie (of voor anderen) contact met de partner niet relevant vinden, bijvoorbeeld omdat er geen kinderen zijn en de relatie is verbroken, of wegens grote onveiligheid. Ook komt naar voren dat sommige vrouwen achter het uitgangspunt van een gezinsaanpak staan, maar niet van mening zijn dat er dan ook contact moet zijn tussen de ouders. Andere manieren zijn mogelijk, zoals het schrijven van een brief aan de partner om te vertellen dat alles goed gaat met haar en de kinderen, zonder het adres kenbaar te maken.

Ook zijn er vrouwen die het wel goed vinden dat contact wordt gezocht met de partner, maar niet zo snel. Het valt hen te rauw op het dak.

6.2.2 *Cliënten die tegen het betrekken van de partner zijn*

Enkele van de gesproken cliënten zijn tegen het betrekken van de partner, of staan er niet achter. *'Ik heb er niks mee. Ik vind dat ze naar het probleem moeten kijken en vervolgens moeten kijken of ze de methodiek daarop kunnen toepassen, maar de methodiek moet niet voorop staan. Mijn partner is ook niet benaderd.'* Enkele vrouwen voelen zich onder druk gezet. *'De hulpverlener heeft ervoor gezorgd dat er contact was met mijn man. Ik ben gevluht, ik wil geen contact met mijn man. Mijn familie is op zoek naar mij. Ik zei dat ook tegen haar en gaf aan dat het te snel ging voor mij.'*⁶

Daarnaast zijn er vrouwen die niet willen dat er contact wordt gezocht met hun partner, maar is het onduidelijk of ze tegen het uitgangspunt zijn.

6.2.3 *Gesprek met de Cliëntenraad*

Er is bij de start van dit onderzoek gesproken met de Cliëntenraad van Blijf Groep. De Cliëntenraad benadrukt dat vrouwen als ze in de opvang komen, in crisis zijn. Vrouwen willen dan rust. *'De kans op escalatie is het grootst net na de scheiding, dus het is juist geen goed moment om contact met elkaar te zoeken. Beide partijen moeten tot rust komen en niet tot contact met elkaar worden aangezet. Als vrouwen te veel moeten, gaan ze liever terug. Veel vrouwen gaan zes tot zeven keer terug naar hun partner voordat ze definitief weggaan. Het is een heel proces om los te komen. Voor dit proces moet respect zijn. Daarom moet de aandacht uitgaan naar wat de vrouw en de kinderen willen, willen de kinderen bijvoorbeeld hun vader zien of terug naar hun vader? Als de vrouw zelf contact wil opnemen met de man is dat prima, maar ze mag geen druk voelen, het moet echt uit haarzelf komen. (Maar hoe sterk ben je om het goed in te kunnen schatten).'*

Daarnaast benadrukt de Cliëntenraad dat er eerst goede opvang en hulp voor de kinderen moet zijn, voordat je aan een omgangsregeling kunt denken. *'Er wordt nu niet echt geïnvesteerd in de kinderen. Er wordt veel te snel vanuit gegaan dat de partner erbij betrekken goed is voor het kind. Maar eerst moeten de kinderen goede hulp, en pas later moet er aandacht komen voor de vader.'*

6 Volgens de instelling is het uiteindelijk goed gekomen en was de vrouw blij dat er contact was opgenomen.

6.3 Het betrekken van de partner als issue

In het Oranje Huis is enkele maanden na de invoering van de methodiek een bijeenkomst geweest met cliënten, medewerkers en de Cliëntenraad van Blijf Groep om te praten over het betrekken van de partner. Daaruit bleek dat veel vrouwen willen dat ze hulp krijgen bij het maken van de juiste keuze, maar niet dat ze worden gemotiveerd om aan hun relatie te werken. De vrouwen maken verschil tussen contact met de partner en het regelen van de omgang tussen kinderen en hun vader. Voor de kinderen is een goede omgangsregeling belangrijk als de vader goed omgaat met de kinderen. Dat de partner op de hoogte wordt gebracht dat vrouw en kinderen in veiligheid zijn, ervaren de cliënten niet als probleem.

Deze bijeenkomst heeft ertoe geleid dat de medewerkers zich er meer van bewust zijn geworden dat de vrouwen zich onder druk gezet voelen, zo geeft een hulpverlener aan. Uit de gesprekken met cliënten die in 2010 zijn ingestroomd komen nauwelijks negatieve geluiden naar voren over gevoelde dwang tot het opnemen van contact met de partner.

6.4 Ervaring met systeemgerichte hulp

6.4.1 Contact met de partner

Lang niet in alle gevallen is er contact met de partner, zo blijkt uit het overzicht in hoofdstuk 3. Hier zijn verschillende redenen voor: er is een onveilige situatie, de vrouw wil absoluut geen contact terwijl er geen kinderen zijn die noodzaken tot een ouderschapsplan, of de partner is niet bereikbaar wegens gevangenschap of aanwezigheid in het buitenland. Daarnaast is er niet altijd sprake van een partner; het kan ook gaan om een ander familielid, of om andere problematiek als mensenhandel. Bovendien willen lang niet alle partners in gesprek. Als er kinderen zijn wordt dat als aanknopingspunt gebruikt om toch in gesprek te komen met de partner.

De hulpverleners proberen op verschillende manieren contact te leggen. Het contact met de partners kan via e-mail, telefonisch, of face-to-face. Als de partners niet in de regio wonen, gaat het vaak (alleen) om telefonische gesprekken. Maar als het nodig is gaat de hulpverlener op bezoek bij de partner om het eerste fysieke contact te leggen met de partner (en zijn

hulpverlener). Als er eenmaal contact is met de partner, hebben hulpverleners meerdere malen contact.

Het gebeurt niet frequent dat er daadwerkelijk een gesprek met zowel de vrouw als de partner plaatsvindt. Sommige cliënten vinden het goed dat de hulpverlener contact heeft met haar partner, maar willen geen gezamenlijk gesprek. Soms wil de partner zonder betrokkenheid van de hulpverlener contact met de vrouw om bijvoorbeeld de omgang te regelen. Een gezamenlijk gesprek kan ook om veiligheidsredenen ongewenst zijn. Een optie kan zijn dat de gesprekken per telefoon gaan, een zogenoemd drie-gesprek (beide partners en hulpverlener).

Voorafgaand aan het gesprek met beide partners is er altijd een (telefonisch) gesprek geweest met de partner, om de voorsprong op de vrouw enigszins tegen te gaan.

Tijdens de partnergesprekken kunnen cultuurverschillen spelen. Een hulpverlener: *'Ik ben een Nederlandse jonge vrouw, zit tegenover een Iraakse oudere man. Voel dan de spanning van: zij gaat mij vertellen hoe of wat en wat ik niet mag doen in mijn huwelijk. Door gelijk de situatie te benoemen haal je een stukje spanning weg. Dit soort gesprekken vraagt wel meer energie.'*

6.4.2 Ervaringen met partnergesprekken

De meeste vrouwen die we hebben geïnterviewd, hebben geen ervaring met gesprekken tussen henzelf, de hulpverlener en hun partner. Als er partnergesprekken plaatsvinden, zijn vrouwen vaak positief. Een vrouw geeft aan dat haar partner door de gesprekken tot andere inzichten is gekomen: *'Hij is wakker geschud.'* Contact tussen de cliënt en haar partner draagt bij aan de normalisering van het contact. Er kan soms verbazingwekkend snel ontspanning ontstaan in een relatie zodra er gesprekken zijn geweest met de partner, aldus de teammanager. Ook voor de kinderen is het een verademing als zij zien dat papa en mamma weer normaal met elkaar kunnen praten zonder ruzie met elkaar te maken. Soms zijn de gesprekken alleen gericht op het vaststellen van een omgangsregeling.

Een positief voorbeeld

Een voorbeeld waarin beide partners heel tevreden zijn is dat van Maria en Teun (niet hun werkelijke namen). Het gaat om een echtpaar van middelbare leeftijd zonder kinderen. Zij hebben al verschillende hulpverleningscontacten achter de rug. De meervoudige partijdigheid waarin zowel de vrouw als de man zich ondersteund en gezien voelde en het toekomstgerichte werken eraan bijgedragen dat er een verandering in de relatie tot stand kwam en de partners weer bij elkaar zijn.

De vrouw: *'Ze (de hulpverlener) heeft mij en mijn man perfect geholpen! Ik was bezig afstand te nemen van mijn partner. Ze gaf mij een keuze. Verder met mijn man of alleen. Ik was van plan om alleen verder te gaan. Maar ze heeft aangegeven om mijn man er bij te betrekken zodat ik het kon afronden. Ik wilde het afsluiten. Ze heeft het aan mij gelaten, ik kon het zelf beslissen. Mijn man kwam toen voor het gesprek en ik zag een hele andere man. Mijn man zit bij het leger, hij is de baas. Maar hij had respect voor de hulpverleenster. Dat verbaasde mij. Hij wilde luisteren naar haar. We konden samen aan een plan werken om het beter te doen.'*

Ook de partner was erg tevreden over de aanpak die uitgaat van werken aan de toekomst: *'Zij (de hulpverlener) heeft uitgelegd wat zij wilde. Haar intentie was hoe nu verder. Op die voorwaarde ben ik het gesprek ingegaan. Ik heb wel tegen haar gezegd: 'Jij houdt het gesprek in de hand'. Het uitgangspunt (hoe nu verder) heeft ons gered. Deze aanpak heb ik nog niet eerder beleefd. De insteek was goed. Het heeft ons op weg geholpen.'*

Nu de vrouw weer thuis is, komt het erop aan de verandering vast te houden en de juiste hulp te vinden.

Het kan ook voorkomen dat de gesprekken tussen de cliënt en haar partner bij de hulpverlening goed gaan en dat de partner zich netjes gedraagt, maar dat het weer mis gaat als ze elkaar zonder hulpverlener zien. Een cliënt vertelde dat ze vol optimisme, zonder overleg met de hulpverlener, (voor een weekend) naar huis ging, met een negatief resultaat: *'Ik heb vorige week gesprek gehad met mijn partner bij de hulpverlener. Ik ben wel tevreden over hoe het gesprek ging. Het was een gelijkwaardig gesprek, het was ook echt weer leuk voor een keertje. Maar daarna ben ik het weekend naar huis gegaan en ging het weer helemaal mis. Het gesprek dat ik hier heb gehad, kreeg ik bij hem thuis weer voor mijn kiezen. Ook zou hij langs GGZ gaan, maar dat heeft hij niet gedaan.'*

6.4.3 *Mening van partners*

Van de vijf partners die we hebben gesproken, zijn drie partners positief over de gesprekken; zij voelen zich gehoord. *'De hulpverlener vroeg echt naar mijn verhaal en dat kon ik vertellen. Dat deed mij goed en ik kon het waarderen. Zij gaf vanaf het begin aan dat ze onafhankelijk is. Ze wilde geen partij trekken. Daardoor kon ik veel vertellen. Dat vond ik fijn. Later waren de gesprekken ook met mijn vrouw erbij. We zaten gewoon te praten en zij zat erbij. Het waren leuke gesprekken. De hulpverlener was niet opdringerig.'* Twee vrouwen zijn weer terug, van de derde vrouw is dit niet duidelijk.

Twee partners voelden zich niet gehoord. Een van hen heeft alleen via de telefoon met de hulpverlener en later met zijn vrouw en de hulpverlener gesproken over de omgang met de kinderen. Er zijn meerdere telefoongesprekken geweest over de omgang met de kinderen. De man voelt zich daardoor niet gezien: *'Er is nooit naar mijn verhaal gevraagd.'* Ook de andere partner is negatief omdat het gesprek alleen over de omgang ging. In beide gevallen gaat de vrouw niet terug naar de man.

6.4.4 *Gezinsgesprekken*

Gezinsgesprekken met cliënt, partner en kinderen komen nog niet vaak voor. Een gezinsgesprek kan een bijzondere doorbraak met zich meebrengen. De teammanager geeft een positief voorbeeld: in een van de gesprekken met de partner en kinderen bood de vader aan zijn kind zijn excuses aan. Dit was een heel bijzonder moment, dat verandering mogelijk maakte. Dit soort momenten geeft aan dat de vader inzicht heeft gekregen in de schadelijkheid van het geweld voor de kinderen. Het zijn belangrijke stappen in het proces dat leidt tot het stoppen van het geweld.

Aandacht voor de kinderen is onderdeel van de systeemaanpak. Dit betekent dat de hulpverlener ook gesprekken met alleen de kinderen behoort te voeren, of gericht op het kind met de moeder erbij in verband met de jonge leeftijd. Deze gesprekken komen nog niet vaak voor. Er vinden wel gesprekken met de moeders plaats over de kinderen en over wat de kinderen nodig zouden hebben. *'Voor mijn kinderen is het een bepaalde verwerking omdat ze dingen gehoord hebben, maar daar zijn we mee bezig. Het zou eerst traumatherapie worden, maar nu wordt het een soort van creatieve therapie.'*

De kinderwerkers behoren betrokken te worden bij de gezinsgesprekken en zij behoren observatieverslagen te schrijven ten dienste van de hulpver-

lening. In de praktijk komt dit zelden voor. Dit kan ertoe leiden dat Bureau Jeugdzorg het idee heeft dat alles goed gaat met de kinderen, terwijl de kinderwerkers grote zorgen hebben naar aanleiding van de gedragingen van het kind.

Overigens lijkt de systeemgerichte aanpak indirect voor kinderen al voordelen op te leveren, omdat er meer openheid komt voor de kinderen om over vroeger en hun vader te praten. De medewerker van Toontje ziet een verschil tussen de kinderen in andere opvang en het Oranje Huis. *'Het feit dat vaders of andere familieleden op bezoek kunnen komen en praten over de vader heel gewoon is, doet de kinderen goed'*, zo zegt zij.

De teammanager geeft aan dat er sinds zomer 2010 nieuwe afspraken zijn. Over elk kind behoort een observatieverslag te komen. Kinderwerkers zullen meer worden betrokken bij de gezinsgesprekken en een advies geven over wat goed is voor het kind. Ook zal er meer aandacht komen voor hulpverlening aan de kinderen, want deze kinderen hebben vaak een rugzakje of zijn getraumatiseerd en behoeven daarom extra aandacht.

6.5 Conclusie: differentiatie in het betrekken van de partner

De hulpverleners staan achter een systeemgerichte hulpverlening, en ook de meeste cliënten staan achter het uitgangspunt van de systeemaanpak en het betrekken van de partner. Nu de hulpverleners duidelijker de wil van de cliënt als uitgangspunt nemen, lijkt de boosheid van (enkele) cliënten over de gezinsaanpak verdwenen, terwijl het ongenoegen in de beginperiode duidelijk hoorbaar was. Wel vinden sommige vrouwen, zowel in de beginperiode als later, dat de vraag of ze contact met hun partner willen te snel gesteld wordt.

In de hulpverlening staat het systeem centraal: niet alleen de partner, maar zo mogelijk het bredere systeem wordt bij de hulpverlening betrokken. Elke cliënt heeft haar eigen trauma en achtergrond en dat is het uitgangspunt. Dit betekent dat weliswaar altijd een systeemgerichte benadering wordt gehanteerd, maar dat dit niet hoeft samen te gaan met daadwerkelijk contact met de partner. Er zijn verschillende redenen waarom een gesprek met de partner niet plaatsvindt, waaronder onveiligheid, het ontbreken van toestemming door de cliënt of weigering van de partner. Daarnaast is niet in

alle gevallen de vrouw gevlucht voor haar partner. In dat geval is systeemgericht werken wel mogelijk, maar speelt de partner geen rol.

7 *Hulp op maat*

De Oranje Huis-methodiek voor de crisisopvang kent een opbouw van zes weken, waarbij elke week een onderwerp centraal staat. Ongeacht welk thema centraal staat, is er aandacht voor de actuele situatie. Globaal zijn de zes weken als volgt opgebouwd: 1. veiligheid, relatiegeschiedenis/problematiek en psychische problematiek, 2. genogram en sociaal netwerk, 3. kinderen en gesprek met partner, 4. ouderschap en gezinsgesprek, 5. voorbereiding op hulpverleningsplan en 6. afronding met hulpverleningsplan. De hulpverleners onderzoeken samen met de cliënten welke hulp bij hen past. In feite komt het er voor de vrouw op neer dat zij binnen zes weken inzicht moet krijgen in haar eigen rol en hoe ze zichzelf en de kinderen kan beschermen, wat de ouderrol betekent, hoe ze zich ten opzichte van haar partner neerzet en wat ze met hem in de toekomst wil. De methodiek is opgezet voor partnergeweld.

7.1 *Het hulpaanbod*

7.1.1 *Opzet van het hulpaanbod*

Vanuit een vooropgezet format bespreken de hulpverleners de thema's met de vrouw en voeren ze zo mogelijk gesprekken met de partner. Volgens de medewerkers is het format een leidraad, maar afhankelijk van wat zich op dat moment aandient wordt er meer of minder tijd aan besteed. *'Je moet ad hoc kunnen werken hier en kijken naar wat de cliënt nodig heeft en daarop inspelen. Je moet wel de methodiek in je achterhoofd houden, maar je moet daar niet star in zijn, maar flexibel.'* Deze flexibele houding was er in het begin minder: hulpverleners moesten zich de methodiek eigen maken en hielden zich daarom strak(ker) aan het schema. Zij merkten echter dat de praktijk complexer is en de methodiek daar niet naadloos bij aansluit. Bovendien zijn niet alle onderwerpen voor iedereen relevant. Zo zijn voor een jong meisje waarvoor eengerelateerd geweld dreigt of voor vrouwen zonder kinderen niet alle thema's van toepassing. De methodiek geeft een

handvat, maar is niet precies toe te passen. Door er flexibel mee om te gaan, sluit deze beter aan bij de cliënt en wat zich aandient. Zoals een hulpverlener zegt: *'Sinds ik merk dat ik flexibel met de methodiek kan omspringen voelt het veel prettiger.'*

De eerste week volgen de hulpverleners de methodiek, dat is de basis, maar daarna denken ze vanuit de cliënt, zo komt uit het groepsgesprek met hulpverleners naar voren. Het is afhankelijk van de cliënt wanneer en welke thema's aan de orde komen. Niet iedere cliënt zit in week twee te wachten op een gesprek over depressies. De netwerkljst kan 'een hel zijn' voor een vrouw die heel geïsoleerd leeft en geen sociale kring om zich heen heeft. Maar de netwerkljst kan ook confronterend zijn, waardoor de vrouw inziet dat ze haar sociale leven op poten moet gaan zetten. Uitgangspunt is dat alle thema's aan bod komen en dat alleen de volgorde kan veranderen. Soms komen echter niet alle thema's aan bod door gebrek aan tijd.

Het is voor hulpverleners een zoeken naar een balans tussen de vereisten van de methodiek die omschreven zijn in het werkboek, en flexibel omgaan met alle instrumenten om tegemoet te komen aan de behoeften en wensen van de cliënt. Bij de start werd te star vastgehouden aan de thema's en instrumenten. Te grote flexibiliteit kan de kracht van de methodiek echter teniet doen.

De zes weken zijn erop gericht te komen tot een goede gezinstaxatie en dit af te sluiten met een gezinsplan. De materiële dienstverlening is de hulpverlening die betrekking heeft op materiële zaken als uitkering of verblijfsvergunning. In geval van het Oranje Huis is de bedoeling dit alleen te inventariseren, maar zo mogelijk de hulp uit te stellen tot na de crisisopvang: dan is pas duidelijk waar de vrouw gaat wonen. Onduidelijk is of dit in de praktijk ook daadwerkelijk gebeurt, of dat er toch meer direct te regelen valt dan de bedoeling is volgens de Oranje Huis-methodiek.

Daarnaast zijn er verschillende praktische activiteiten, bijvoorbeeld een keer met de vrouw meegaan naar een instantie of de buurt in. Elk hulpverleningsgesprek staat stil bij de actuele situatie, en daar spelen (veel) praktische problemen. Het regelen van praktische zaken kan ten koste gaan van de hulp. In het groepsgesprek met de hulpverleners hebben we hierover doorgepraat. Gesprekken over praktische zaken kunnen goed deel uitmaken van de hulpverleningsrelatie. Ondersteuning bieden bij het oplossen van praktische zaken kan ook bijdragen aan het creëren van een vertrouwensband met de cliënt. Ook kan door het oplossen van praktische problemen

ruimte ontstaan om andere problemen aan te pakken. Soms vragen praktische problemen echter te veel aandacht en gaat dit ten koste van de hulpverlening. Dit geldt zeker voor vrouwen die de Nederlandse taal niet beheersen en waar altijd een tolk nodig is.

Als praktische zaken eerst aan de orde moeten komen, besteden zij daar ook eerst aandacht aan, zo geven de hulpverleners aan. Zij hebben behoefte aan een medewerker die hen hierin kan ondersteunen.

7.1.2 *Ervaringen van cliënten*

Enkele cliënten uit de beginfase van het Oranje Huis ervoeren een knellend vastgelegd stramien in de toepassing van de opbouw van de methodiek. Cliënten sprake over 'lijstjes invullen'. Door de strak gereguleerde hulpverleningsgesprekken vonden deze vrouwen de benadering zakelijk. Een cliënt gaf bijvoorbeeld aan dat in vergelijking met haar vorige vrouwenopvang er minder sprake was van een gesprek, en dat ze niet werd geprikkeld om zelf na te denken over beslissingen die ze zou willen of moeten nemen. Een vrouw miste het doorvragen en 'recht voor zijn raap' zijn. Een andere vrouw miste openheid voor en inzicht van de hulpverlener in haar cultuur en gebruiken.

De meeste vrouwen ervaren echter flexibiliteit en aandacht voor hun problemen. Veel vrouwen ervaren steun voor wat ze voelen: *'Ik kan echt over mijn gevoel praten, ik kan me laten gaan en zij is de enige die me steunt.'* Ze ervaren hulp bij het weer op de rails krijgen van hun leven. *'Ze bieden me hulp, praten met mij over hoe het verder moet en wat er is gebeurd.'*

Vrouwen vinden het prettig om aan de hand van het genogram te praten. *'We hebben een genogram gemaakt. Ik vind het erg verhelderend om dingen te bespreken aan de hand van het genogram.'*⁷ Ook zijn er vrouwen die expliciet aangeven dat ze samen met de hulpverlener een plan hebben gemaakt en dat zij zich daardoor sterker voelden.

De vrouwen kunnen overigens niet altijd duidelijk de thema's benoemen die ze bespreken met de hulpverlener.

Naast hulp zijn er ook praktische dingen te regelen. In de eerste periode van het Oranje Huis voelden niet alle vrouwen zich daarin gesteund. Maar in de

7 De observatie van het hulpverleningsgesprek waar het genogram werd ingezet bevestigt het belang van het genogram als instrument om het gesprek te voeren.

latere periode zijn hierover nauwelijks klachten uit de interviews naar voren gekomen. Vrouwen voelen zich gesteund en geholpen.

Er zijn wel klachten over de periode van het noodbed. Soms zijn vrouwen niet voldoende op de hoogte van praktische dingen, zoals de mogelijkheid kleding te krijgen voor henzelf of hun kinderen, of vinden vrouwen dat ze te veel moeten vragen aan andere vrouwen. Soms moeten vrouwen te lang van het noodbed gebruik maken omdat er geen doorstroombmogelijkheid is.

Sommige vrouwen hebben er behoefte aan sneller duidelijkheid te krijgen over wat er na de zes à acht weken gaat gebeuren; dit blijft voor hen te lang onzeker. Het ontbreken van vervolgpvang in het Oranje Huis is voor de vrouwen die in Alkmaar willen blijven erg stressverhogend.

7.2 *Ouderschap*

Binnen de methodiek is speciaal aandacht voor het ouderschap. Uitgangspunten zijn de verantwoordelijkheid van de moeder en vader voor de opvoeding van de kinderen en het versterken van de buffers (zie ook hoofdstuk 2). Wat vinden de medewerkers en de cliënten van die uitgangspunten?

7.2.1 *Medewerkers over ouderschap*

Door de scheiding tussen verblijf en hulp zijn de hulpverleners niet meer op de groep en zien ze niet hoe de moeder omgaat met de kinderen. Het komt nog wel voor dat hulpverleners de moeder met het kind zien, bijvoorbeeld tijdens een hulpverleningsgesprek waar ook het kind bij aanwezig is, of hulpverleners zien moeder en kind op de speelplaats, maar dit is veel minder dan vroeger. Daardoor is het gemakkelijker om in gesprek te gaan met de vrouw over ouderschap: hoe ziet zij haar ouderschap, waar loopt zij tegenaan, wat gaat goed en waar haalt zij haar steun uit. Een hulpverlener: *'Als vrouwen erover praten met mij: mijn kind vertoont dit gedrag en dat vind ik lastig, dan ga ik inderdaad in gesprek, dan laat ik de moeder in de ouderrol. Maar als ik in de groep aanwezig ben en ik zie dat een kind een ander kind in de houdgreep neemt, dan ben ik eerder geneigd om in te grijpen. Het is dan lastig om te wachten totdat de moeder ingrijpt. Met deze methodiek is het makkelijker om de verantwoordelijkheid bij de ouder te laten; de ouders laat je meer ouders zijn.'*

In het methodiekwerkboek staat aangegeven langs welk schema het gesprek te voeren is. Volgens een hulpverlener was het in het begin zoeken hoe invulling te geven aan dit schema, zeker als vrouwen de taal niet beheersen. *'Je wordt goed in creatief denken. Maar het schema is geen vaststaand iets. Je vraagt dingen uit. Je bent op zoek naar de goede ouderervaringen en de mogelijkheden om ouderschap te versterken. Vrouwen zijn in het begin onzeker, ze vinden het ongemakkelijk om over hun moederrol te praten.'*

Omgaan met niet-adequaate gedrag van de ouder

De hulpverleners geven aan dat het belangrijk is om open met de vrouw in gesprek te gaan over de kinderen, zonder daarbij te sturen en zonder oordeel. De hulpverleners dienen hun zorgen te benoemen, maar zonder dat zij hierbij de schuld bij iemand neerleggen. *Ik maak mij zorgen over hoe je reageert op je kind. Maak jij je daar ook zorgen over?* Wat helpt om het ouderschap bij de moeder te laten is het besef dat het kind niet is geholpen met het aanspreken van de moeder op die ene klap. Bovendien kan de vertrouwensrelatie tussen de vrouw en de hulpverlener hierdoor schade oplopen. Hulpverleners dienen een goed moment uit te kiezen voor het bespreken van een incidenten, bijvoorbeeld tijdens een gesprek over ouderschap.

Moeders kunnen door een gesprek inzien dat het ouderschap hun boven het hoofd groeit en zelf stappen zetten om de negatieve spiraal te keren. Het is voorgekomen dat een moeder die inzag dat zij haar problematiek afreageerde op haar kind, uiteindelijk zelf de gezinsvoogd heeft gebeld om een pleeggezin te regelen voor haar kind. *'Ook in zo'n situatie kan een vrouw worden bekrachtigd in haar ouderschap: zij belde immers zelf de gezinsvoogd op en hechtte hiermee meer waarde aan het belang van haar kind dan aan haar eigen belang,'* aldus een hulpverlener.

Het werken vanuit deze visie is nieuw en het is een proces van zoeken en leren om vanuit deze nieuwe visie moeders te benaderen. Dit doen de hulpverleners met veel inzet en gedrevenheid.

7.2.2 *Cliënten voelen respect*

De cliënten ervaren doorgaans respect voor hen als moeder. De gesprekken over ouderschap ervaren ze als positief. Moeders die zich onzeker voelen over hun kwaliteiten als moeder voelen zich door de gesprekken over het ouderschap gesterkt in hun kwaliteiten als moeder. Zij ervaren het krijgen van tips als positief. Andere moeders hebben geen behoefte aan steun in de

opvoeding. *'Ik doe mijn eigen ding. Ik houd mijn eigen opvoeding aan en daar heb ik ook niemand bij nodig.'*

Uit de interviews komt het beeld naar voren dat moeders in hun ouderschap worden gerespecteerd en dat het hen niet uit handen wordt genomen.

7.2.3 Ouderschap en kinderwerksters

Het uitgangspunt dat de moeder verantwoordelijk is voor het kind dragen ook de kinderwerkers uit. De observatie van een bezoek aan de kinderboerderij bevestigt dit beeld: de kinderwerkster staat naast een jongetje die vervelende dingen doet. Ze grijpt niet in, en laat het aan de verantwoordelijkheid van de moeder over. Kinderwerkers geven wel opvoedingsondersteuning als vrouwen met vragen komen.

In de beginperiode van het Oranje Huis hadden zij moeite met het geven van opvoedingsondersteuning omdat zij het gevoel hadden dat dit niet mocht. Ook voor de kinderwerkers is het zoeken naar manieren van ondersteuning waarbij de verantwoordelijkheid bij de moeder ligt en ondersteuning niet verwordt tot advisering vanuit oordelen.

7.3 Conclusie

De methodiek is gericht op het duidelijk krijgen welke hulp de vrouwen, kinderen en eventueel partner nodig hebben. Uitgangspunt is dat de hulp op maat moet worden gegeven. In de beginperiode ervoeren niet alle cliënten het hulpaanbod als flexibel en op maat, maar later zijn cliënten (heel) tevreden. Ook lijkt de praktische hulp beter van de grond te komen.

Het hulpaanbod is geschreven voor partnergeweld. Het blijkt ook geschikt te zijn bij andere vormen van relatiegeweld, zoals geweld tegen de ouder. In geval van bijvoorbeeld mensenhandelproblematiek blijkt de methodiek niet werkbaar.

8 *Veiligheid*

Volgens de methodiek kunnen sociale controle van de bewoners, medewerkers en de buurt veiligheid bewerkstelligen. Daarnaast zijn veiligheidsmaatregelen noodzakelijk.

In het huis gelden regels om de veiligheid van de cliënten te kunnen waarborgen. Mensen kunnen niet vrij in- en uitlopen; dit gaat via een portier. Er is een bezoekerslijst bij de portier en mensen die niet op de lijst staan mogen niet naar binnen. Telefonisch wordt er geen informatie doorgegeven. Een beveiligingsbureau houdt de camera's die er hangen in de gaten. Als personen binnen zijn, kunnen ze overal naartoe, dus ook naar de units van de vrouwen op de eerste verdieping.

8.1 *Clënten over veiligheid*

In de beginperiode voelden niet alle vrouwen zich veilig, maar later geven alle vrouwen aan zich veilig te voelen. *'Hier voel ik me veilig. Ik hoef nu niet achterom te kijken om te denken o, ik ben buiten, zou-ie ook weer achter mij aan lopen of als ik binnenkom oh jeetje, hoe zou-ie nu reageren. Dat heb je nu niet. Dat vind ik wel prettig.'* Het feit dat er altijd iemand is, ook een slaapwacht, geeft vrouwen een veilig gevoel. *'Ik voel me heel veilig hier. Ramen kunnen maar half open, er zijn deuren bij de ingang die zijn bewaakt en er is altijd iemand aanwezig.'* Een andere reden waarom vrouwen zich veilig voelen is omdat de familie en partner niet bedreigend zijn of ver weg wonen.

Soms voelen vrouwen zich niet direct de eerste dag veilig, maar wel als ze langer in het huis zijn, gesprekken hebben gehad met de hulpverlener en de regels kennen. Sommige vrouwen geven aan zich binnen veilig te voelen, maar buiten niet (altijd). *'Ik heb wel eens een situatie meegemaakt dat er een boze man aan de deur stond. Ik wilde toen net naar binnen gaan. Er kwam toen ook politie. Buiten was het toen onveilig.'* Of, zoals een andere cliënt zegt: *'Ik voel me veilig, want ik weet dat als diegene voor wie ik hier*

zit voor de deur zou staan, dan komt hij toch niet binnen. Alleen als je over straat loopt, dan bestaat de kans dat je de persoon tegenkomt.'

In de beginperiode vonden vrouwen doorgaans dat je te gemakkelijk het gebouw binnen kon komen, of dat de portier niet controleerde of de mensen die binnenkwamen op de bezoekerslijst stonden. De vrouwen ervoeren te weinig toezicht en controle. *'De slaapwacht zit nu beneden, maar zou beter boven kunnen zitten om toezicht te houden'*, aldus een bewoonster.

Onveiligheidsgevoelens kunnen ook veroorzaakt worden doordat de regels over wanneer er bezoek mag zijn niet duidelijk zijn, of doordat regels niet duidelijk worden gehandhaafd. Er waren vrouwen die wilden dat er meer toezicht zou komen, dat er vaker rondjes door het gebouw zouden worden gemaakt. Ook de Cliëntenraad bracht naar voren dat de veiligheid niet was gewaarborgd en dat dit wel zou moeten, mede omdat er vrouwen in de (nood)opvang zitten met code rood. Of vrouwen lopen een hoog risico terwijl ze dit verzwijgen omdat ze niet in een Buiten Beeld- of Safe House willen, waar ze helemaal geïsoleerd van de buitenwereld leven. De Cliëntenraad wijst op het belang van veiligheid en vindt dat er meer afgescheiden ruimten moeten zijn waar buitenstaanders niet mogen komen.

Deze kritiek heeft de organisatie zich aangetrokken en er wordt nu scherper gelet op de handhaving van de veiligheidsregels. De organisatie zorgt nu voor veiligheidsmaatregelen, en praat daarnaast met de vrouwen over hun gevoel van veiligheid en hoe ze zelf hun eigen veiligheid kunnen vergroten. Cliënten krijgen bijvoorbeeld oefeningen in wat ze moeten doen als hun man plotseling voor de deur staat. Dat vrouwen daardoor aan regels zijn gebonden nemen ze voor lief, omdat het voor hun eigen veiligheid is.

Een ander punt is aanwezigheid van mannen op de locatie. Enkele vrouwen vinden het echt bedreigend dat er mannen in het huis rondlopen en partners op bezoek komen of beneden gesprekken hebben. Anderen vinden het niet prettig: *'Ik vond het wel minder dat er gewoon mannen op bezoek mochten komen. Ik voelde me daardoor niet minder veilig, maar gewoon om de privacy; je bent daar alleen maar met vrouwen en dan loop je toch op een bepaalde manier rond en als er vreemden in de keuken komen waar jouw kinderen aan het spelen zijn, ja dat vind ik een nare gedachte.'*

De meeste vrouwen vinden het echter niet erg dat er ook mannen op bezoek kunnen komen. *'Ik heb geen last van het bezoek. Zij zitten in hun kamer.'* Een cliënt bracht goed onder woorden hoe dat gevoel van veiligheid

kan worden beïnvloed door eigen ervaringen: *'Ik voel me veilig in dit huis, het maakt voor mij niet uit dat het adres bekend is, ik heb geen last van de mannen die op bezoek komen. Ik zie ze niet. Maar dit gevoel veranderde toen ik zelf voor een weekend terug naar huis was gegaan waar het weer mis was gegaan. Toen ik weer terug in de opvang was en weer een man zag, moest ik wel even slikken.'*

Wat betreft het niet geheim zijn van het adres, hier hechten de meeste vrouwen niet veel waarde aan; het is voor hen geen probleem.

8.2 *Medewerkers over veiligheid*

Alle medewerkers vinden de opvang veilig. Het feit dat het een open adres is betekent niet dat het daardoor minder veilig is. *'Als iemand kwaad wil kan dat, maar dat kan overal,'* aldus een hulpverlener. Wel wordt opgemerkt dat de schuifdeuren een zwakke plek zijn en dat het belangrijk is dat mensen niet zomaar naar binnen kunnen komen: bezoekers moeten zijn aangemeld. Er kunnen vrouwen met code rood binnenkomen. Rood betekent niet direct dat de vrouw niet in het Oranje Huis kan worden opgenomen, maar wel dat de alarmbellen gaan rinkelen, en uitgezocht moet worden of de vrouw hier na de noodopvang kan blijven. Er zijn incidenten waar partners of familie onuitgenodigd op de stoep staan. In die gevallen komt de politie. Als vrouwen echt niet veilig zijn in Alkmaar dan zijn ze hier niet te plaatsen.

De medewerkers hebben het idee dat de cliënten zich doorgaans veilig voelen. Er wordt met hen gepraat over hun eigen veiligheid en hoe ze die kunnen waarborgen of vergroten. Een hulpverlener: *'Ik vraag haar: wat maakt dat je onveiligheid voelt? Wanneer zou je je veiliger voelen? Vaak komen vrouwen zelf met mooie oplossingen. Vaak heeft een vrouw in het begin even tijd nodig om tot rust te komen. Ik heb tot nu toe heel vaak gehad dat vrouwen zich hier veilig voelen.'*

Naast veiligheid in het Oranje Huis gaat het ook om veiligheid in de relatie. Er is alleen contact met de partner als dit veilig is. Als er contact is met de partner, wordt met beide gesproken over hoe een geweldsuitbarsting ontstaat en hoe de veiligheid tussen hen (en de kinderen) te waarborgen is. Er volgen afspraken over wat iedereen moet doen (of laten). Bijvoorbeeld

afspraken over het nemen van een time-out als een conflict dreigt te escaleren. Ook wordt een veiligheidsplan opgesteld.

Het gevoel van veiligheid is cruciaal. Als vrouwen zich niet veilig voelen dringt dat gevoel door in alles wat ze beleven en doen. Als vrouwen zich veilig voelen kunnen ze veel meer aan en staan ze meer open voor verandering. Veiligheid betreft niet alleen de fysieke veiligheid, maar ook de bejegening, een duidelijk kader, het ervaren van steun. In feite is het gevoel van veiligheid de randvoorwaarde. Als er problemen zijn ligt daar vaak een gevoel van onveiligheid aan ten grondslag. Het is dan wijs om te zoeken naar waar de onveiligheid in zit, aldus de teammanager.

De politie als back-up is ook belangrijk voor de veiligheid. Er zijn goede afspraken met de politie en als er een incident is komen zij direct. Omdat de politie voor bescherming zorgt als er een incident is dat kan escaleren, lukt het om de veiligheid te waarborgen.

Ook sociale controle in de buurt bevordert de veiligheid. Studenten bewonen het andere deel van het gebouw; zij houden een oogje in het zeil. Als er iets ongewoons is melden zij dit, zoals de keer dat een persoon via hun ingang naar binnen wilde; dit weigerden zij en vervolgens stelden zij het Oranje Huis hiervan in kennis.

Ook zijn er contacten met de buurt waar het nieuwe gebouw komt te staan. Er is een klankbordgroep ingesteld en er zijn verschillende initiatieven om de bekendheid van het Oranje Huis in de buurt te vergroten, zoals het zoeken van ambassadeurs en het organiseren van activiteiten.

Voor de medewerkers is een gevoel van veiligheid ook een voorwaarde. De medewerkers voelen zich veilig in het Oranje Huis, ook tijdens de partnersgesprekken. Als de medewerkers alleen zijn 's avonds vinden zij dit niet prettig. Er is naast de slaapwacht ook een bereikbaarheidsdienst. Deze is altijd bereikbaar voor overleg.

8.3 *Conclusie: veiligheid is randvoorwaarde*

Vrouwen voelen zich veilig in het Oranje Huis, hoewel dit in de beginperiode niet altijd het geval was. Veiligheid is de belangrijkste randvoorwaarde om goed te kunnen functioneren. Op allerlei fronten is het belangrijk om te zorgen voor een veilige sfeer: fysiek, duidelijke kaders, steun en respect

voor elkaar. Alleen bij een veilige situatie kan er contact met de partner (of anderen) zijn. De rol van de politie is van groot belang als back-up; als een situatie uit de hand dreigt te lopen, kan het Oranje Huis ervan op aan dat de politie er is en optreedt. Ook sociale controle van de omgeving draagt bij aan een veilig leefklimaat.

9 *Samenwerking met ketenpartners*

De politie, de GGZ, GGD en Bureau Jeugdzorg zijn de belangrijkste ketenpartners waar bilaterale afspraken mee gemaakt zijn. Daarnaast zijn er contacten met individuen, zoals een maatschappelijk werkster of huisartsen. Ook is er contact met de school in de buurt van het huidige gebouw en met de school in de wijk van het nieuwe gebouw.

9.1 *Bilaterale afspraken*

Met de politie zijn afspraken over hun back-upfunctie (zie ook vorige hoofdstuk). Bij onveiligheid van de cliënt volgt een melding op locatie. Daarnaast is er contact met de politie bij een vermoeden van eergeweld. Soms wordt er op advies van de politie bijvoorbeeld geen contact opgenomen met de partner.

Iedere vrouw heeft een gesprek met een psycholoog van de GGZ. Dan komt ook aan de orde of bijvoorbeeld een posttraumatische stoornis een rol speelt. Dit gesprek is van belang voor de AWBZ-aanvraag.

Met Bureau Jeugdzorg is de afspraak dat er telefonisch contact opgenomen wordt bij grote zorgen om de kinderen. Daarnaast kan er gebruik worden gemaakt van hun 'veiligheidshuis' voor de omgang tussen vader en kind, als de aanwezigheid van de vader op locatie te onveilig is. Tot slot komt de GGD eens in de maand naar het Oranje Huis.

9.2 *Inroepen van ketenpartners in de praktijk*

Het Oranje Huis raadpleegt regelmatig de politie, bijvoorbeeld bij een vermoeden van eergelateerd geweld, of bij twijfel over de veiligheid. Ook roept het de hulp van de politie in bij gevaar voor escalatie bij de deur.

Noch uit de gesprekken met de cliënten, noch uit de gesprekken met de medewerkers komt naar voren dat er regelmatig contact is met derden ter ondersteuning van de vrouw of kinderen. Reden daarvoor is onder meer dat

vrouwen een korte periode in het Oranje Huis zitten, en niet duidelijk is waar ze na de zes weken naartoe gaan. De nadruk ligt op verheldering van wat nodig is voor de toekomst. Uit de interviews met cliënten komt naar voren dat ze vaak (heel) tevreden zijn over de hulpverlening en geen behoefte hebben aan nog een andere hulpverlener. Bovendien verkeren vrouwen, zeker in het begin, in crisis en moeten ze eerst tot rust komen.

Als de cliënten de crisisopvang verlaten is doorgaans hulpverlening gewenst, of ze vertrekken naar een vervolgoopvang. Uit het groepsinterview komt naar voren dat hulpverleners zich bij de start van het Oranje Huis zorgen maakten over de hulp na de crisisopvang. Hun vertrouwen in derden groeit echter en zij zijn tevreden over de warme overdracht bij de interne doorstroom.

De hulp voor de kinderen staat nog in de kinderschoenen. Een cliënt wilde graag hulp voor haar kind. De moeder voelt goed aan dat zij haar zoon niet kan helpen en dat er daarom hulp van buiten moet komen. *'Ik merk dat ook aan hem, hij is heel teruggetrokken, chagrijnig, hij zit er gewoon mee, maar hij probeert mij niet te kwetsen. Hij is ook 11, dus ja.... Als hij hulp zou krijgen, dat zou hem ook goed doen.'* Deze hulpvraag is echter niet goed opgepakt.

Er is sinds de zomer van 2010 meer aandacht voor de kinderen, en de vraag is of er meer externe hulpverlening of diagnosticering noodzakelijk is, zoals dit in de crisisopvang in Amsterdam is geregeld.

9.3 *Aandacht voor de ketenpartners*

Er is geen beleid op papier vastgelegd betreffende de ketenpartners. Wel zijn er met diverse ketenpartners bilaterale afspraken gemaakt. Er zijn plannen om ook tot afspraken te komen met een huisarts of geneeskundige dienst die voeling heeft met deze problematiek. Tijdens de crisisopvang is hulpverlening door externen voor de vrouwen niet noodzakelijk, maar er is wel behoefte aan meer duidelijkheid over de hulpverlening na het verlaten van de crisisopvang. Voor kinderen lijkt de mogelijkheid van externe hulpverlening wenselijk.

10 De Oranje Huis-methodiek in de crisisopvang

De Oranje Huis-methodiek is in juli 2009 ingevoerd in de crisisopvang Alkmaar. Van november 2009 tot september 2010 hebben we onderzocht hoe de methodiek wordt uitgevoerd en hoe betrokken medewerkers en cliënten de methodiek beoordelen.

In deze conclusie gaan we in op de uitvoering van de methodiek en de beoordeling van betrokkenen. We houden de uitgangspunten tegen het licht en beschrijven goede praktijken en knelpunten. We sluiten dit hoofdstuk af met enkele aanbevelingen.

10.1 Methodische uitgangspunten tegen het licht

De Oranje Huis-methodiek gaat uit van een systeemvisie, waarbij de crisis als kans wordt gezien om de negatieve (gezins)dynamiek te doorbreken. Daarnaast wordt ouderschap opgevat als verantwoordelijkheid van de ouders waarbij bufferprocessen te versterken zijn. De methodiek gaat ervan uit dat de veerkracht te versterken is door negatieve overtuigingen in het gezinssysteem te hercoderen, organisatiepatronen in het gezin te veranderen en communicatiepatronen te verbeteren. Dit is overigens een proces van lange adem en is in de periode van de crisisopvang niet te bereiken. In de periode van de crisisopvang is het doel te komen tot een gezinstaxatie die uitmondt in een gezinsplan.

Om het theoretische kader handen en voeten te geven wordt gewerkt met zes werkprincipes: onderscheid tussen hulpverlening en verblijf, vraaggericht en dialooggestuurd, werken vanuit een systeemvisie, hulp op maat, veiligheid door sociale cohesie en samenwerking met ketenpartners.

De methodiek is nader geconcretiseerd in een werkboek. Voor de periode van zes weken crisisopvang is voor elke week een thema vastgesteld en zijn handvatten aangegeven om dat thema tijdens de hulpverleningsgesprekken aan de orde te stellen.

Worden de werkprincipes in de praktijk gehanteerd?

Systeemvisie, vraaggericht en dialooggestuurd

De medewerkers werken systeemgericht in die zin dat zij niet alleen naar het individu kijken, maar het individu plaatsen in haar (of zijn) context. Het systeem wordt breder opgevat dan de partner en kinderen, ook familieleden of burens of vrienden kunnen tot het systeem behoren. De hulpverleners zijn tevreden over deze aanpak. Ook de cliënten staan doorgaans achter de systeemaanpak.

Systeemgericht werken betekent niet dat er altijd contact moet zijn met de partner of anderen uit het systeem. In de praktijk is er lang niet altijd contact met de partner en slechts af en toe wordt contact gezocht met mensen uit het bredere systeem. Er zijn verschillende redenen waarom contact met de partner niet tot stand komt. Vrouwen willen dit contact niet altijd. Het is belangrijk dat cliënten zich gerespecteerd voelen in hun keuze. Achterliggende reden kan onveiligheid zijn. Maar ook komt het voor dat de cliënt toestemming geeft voor contact met de partner, maar dat de partner geen contact wil, of dat deze niet bereikbaar is wegens verblijf in het buitenland of in de gevangenis.

De hulpverleners hebben (nog) te weinig specifieke aandacht voor het kind. In het werkboek ontbreken instrumenten om het gesprek met het kind aan te gaan. Sinds de zomer van 2010 worden de kinderwerkers meer betrokken bij het zicht krijgen op de hulpbehoeften van het kind.

De medewerkers, zeker de hulpverleners, zijn goed in staat om vraaggericht en dialooggestuurd te werken. De bewoonsters voelen zich doorgaans gerespecteerd en vrij in hun beslissingen.

Hulp op maat

De hulpverleners gaan ervan uit dat elke cliënt uniek is. Dit betekent dat zij de methodiek zodanig hanteren dat deze aansluit bij de situatie en wensen van de cliënt. Bij de start van de methodiek pasten de hulpverleners deze nog wel eens te strak toe, waardoor cliënten het gevoel kregen lijstjes af te werken. Ze misten daardoor een open contact en voelden zich geobjectiveerd.

Scheiding tussen hulp en verblijf krijgt vorm

De scheiding tussen verblijf en hulp was de grootste verandering binnen de vrouwenopvang Alkmaar. In het begin leverde de uitvoering van dit principe problemen op, zowel in de informatie-uitwisseling - te veel of juist te weinig uitwisseling van informatie - als onzekerheid over de rol en verantwoordelijkheden van de medewerkers. Cliënten wisten in de beginperiode niet

altijd wat de regel of de bedoeling was en konden door de strakke scheiding niet altijd bij iemand terecht met hun vragen en problemen. Door een casuïstiekbespreking en extra aandacht voor de invulling van de scheiding tussen hulp en verblijf lijkt dit principe nu meer geaard in de organisatie.

Cliënten zijn tevreden over het hebben van een eigen unit waar ze zich kunnen terugtrekken met hun kinderen. Ze voelen zich vrij om te gaan en staan waar zij willen. Er is geen behoefte aan verplichte activiteiten, maar wel aan meer activiteiten. Er is behoefte aan structuur, aan het handhaven van de regels. Duidelijkheid over regels en omgangsvormen schept een gevoel van veiligheid. Dit betekent enerzijds dat medewerkers de leefregels moeten 'voorleven' zodat goed voorbeeld doet volgen, anderzijds dat er aandacht moet zijn voor de regels als voorwaarden om zoveel mogelijk vrijheid voor de cliënten te kunnen scheppen.

Door de scheiding tussen hulp en verblijf voelden de kinderwerkers zich in eerste instantie onzeker over hun rol; wat kunnen ze tegen de moeders zeggen en wanneer moeten ze bepaalde observaties met de hulpverlener bespreken? De hulp aan kinderen kwam hierdoor in de verdrukking. De kinderwerkers hebben inmiddels meer inzicht in hoe ze observaties met de moeders kunnen bespreken en wanneer ze zorgen over het kind aan de hulpverlener moeten melden.

Niet geheim maar wel veilig

Het Oranje Huis is niet geheim maar wel veilig, is de slogan. Bij de start van het Oranje Huis waren er vrouwen die zich niet veilig voelden, maar dit lijkt door meer veiligheidsmaatregelen te zijn opgelost. Veiligheid wordt beschouwd als een voorwaarde voor het goed kunnen functioneren van cliënten, medewerkers en organisatie. Veiligheid is ook een voorwaarde voor contact met de partner, en de partner kan alleen openstaan voor verandering als hij zich veilig voelt. De politie heeft een belangrijke rol als back-up voor het gevoel van (en voor de feitelijke) veiligheid.

Er zijn bilaterale afspraken met ketenpartners maar er is geen beleid schriftelijk vastgelegd. Directe hulp en ondersteuning door professionals van buiten, voor cliënten en kinderen, lijkt nog niet echt van de grond te zijn gekomen. De vraag is of dit voor de vrouwen een probleem is. Ze hebben intensief contact met een hulpverlener en zijn kort aanwezig. Een enkele vrouw heeft behoefte aan hulp van buiten. Voor de meeste vrouwen is het vooral van belang dat de hulpverlening na het verlaten van de opvang is geregeld en aansluit bij hun periode in het Oranje Huis. Voor de kinderen,

die binnen het Oranje Huis geen eigen individuele hulpverlening hebben, is soms aparte hulpverlening van buiten nodig. Dit is nog niet structureel geregeld.

Cliënten uit de regio

Een van de uitgangspunt van de Oranje Huis-methodiek is dat vrouwen (en kinderen) hun dagelijkse leven kunnen voortzetten, bijvoorbeeld naar hun werk of naar dezelfde school kunnen gaan of de hulp voortzetten die ze al ontvangen. In de praktijk komt ongeveer twee derde van de vrouwen uit de regio (dat wil zeggen Noord-Holland), waarvan ruim tien procent uit Alkmaar. Als vrouwen niet uit de regio komen kunnen ze het normale leven niet voortzetten, en ook is het contact met de partner moeilijker te realiseren door de grote afstand. Deze partners worden meestal alleen telefonisch benaderd. Dit komt overigens niet als groot knelpunt naar voren.

Of de vrouwen uit de regio erin slagen om hun normale dagelijkse leven voort te zetten is niet duidelijk uit het onderzoek naar voren gekomen. De mogelijkheden die een vrouw heeft om haar gewone leven voort te zetten verschillen per leefgebied en hangen af van de mogelijkheden van elke individuele vrouw. Uit het onderzoek komt wel het beeld naar voren dat vrouwen regelmatig bij familie op bezoek gaan. Het 'gewone' leven van thuis, met boodschappen doen en koken, kinderen naar school brengen en bezoeken afleggen, gaat ook in het Oranje Huis door.

10.2 Goede praktijken en knelpunten

Het invoeren van een nieuwe methodiek die alle facetten van het samenleven in de crisisopvang omvat, vergt een proces van lange adem. Een nieuwe methodiek betekent samen zoeken naar manieren om de theorie in de praktijk vorm te geven. Dit kan niet anders dan met kinderziekten gepaard gaan. De kunst is om met elkaar oplossingen te zoeken voor de kinderziekten. De praktijk van een jaar Oranje Huis-methodiek laat zien dat de methodiek langzaam aan meer vorm krijgt en door alle medewerkers wordt uitgedragen. De hulpverleners beheersen de methodiek steeds beter, waardoor ze ook beter kunnen inspelen op de behoeften van de cliënten. Alle thema's komen voor zover relevant aan bod, maar er is flexibiliteit om ruimte te scheppen voor specifieke vragen van de cliënt. Dit bevordert de vertrouwensband tussen hulpverlener en cliënt.

10.2.1 Goede praktijken

De systeemgerichte aanpak is mede voortgekomen uit het feit dat een deel van de vrouwen (herhaald) teruggaat naar hun partner. Dan is het wenselijk om de patronen in de relatie te doorbreken om de kans op agressie en geweld te verkleinen. De ervaring van een jaar crisisopvang gebaseerd op de Oranje Huis-methodiek laat zien dat partnersgesprekken en gezinsgesprekken tot een doorbraak kunnen leiden; niet alleen patronen in de partnerrelatie komen in beweging, maar ook de moederrol of vaderrol kunnen in een proces van verandering komen.

Een vraaggerichte en dialooggestuurde bejegening creëert een open sfeer. Vrouwen voelen zich gerespecteerd, en vrij om eigen keuzes te maken. Vrouwen voelen zich vrij om te gaan en staan waar ze willen. Ze voelen zich ook vrij om weer contact op te nemen met hun partner als ze dat willen. De methodiek biedt handvatten om dit weloverwogen te doen en aandacht te besteden aan een (informeel) netwerk om het systeem heen.

De cliënten zijn doorgaans (heel) tevreden over de hulpverlening, die een goede balans biedt tussen eigen verantwoordelijkheid van de cliënt en confrontatie en ondersteuning door de hulpverlener.

Het adres is niet geheim, waardoor familie en vrienden, en ook partners, op bezoek kunnen komen. Kinderen kunnen gemakkelijker contact houden met hun vader en er is meer openheid om over hun vader te praten.

10.2.2 Problemen in de uitvoering

Elk veranderingsproces gaat met kinderziekten gepaard die om een oplossing vragen. Dit zien we ook bij de invoering van de Oranje Huis-methodiek. Tijdens de rit zijn verschillende problemen opgelost. Extra veiligheidsmaatregelen zorgen ervoor dat vrouwen zich in het gebouw veilig voelen. Ook wordt de wens van de cliënt die (voorlopig) geen contact wil met haar partner duidelijker gerespecteerd, waardoor vrouwen zich niet meer voor het blok gezet voelen. Daarnaast is de werkwijze van de gastvrouwen meer synchroon aan de methodiek vastgesteld: zij werken nadrukkelijker vraaggericht en dialooggestuurd, staan meer in verbinding met de cliënten en zijn minder zakelijk.

Desondanks zijn er verschillende knelpunten aan te wijzen. Deels zijn deze van tijdelijke aard (het gebouw), of behoren ze bij een crisisopvang (de hectiek). Daarnaast zijn er specifieke knelpunten die de methodiek betreffen.

De hectiek van de crisisopvang

Het leven in een crisisopvang van de vrouwenopvang is altijd hectisch; vrouwen zijn gevlucht uit een gewelddadige situatie en moeten in een vreemde omgeving hun eigen leven, vaak samen met hun kinderen, oppakken. Gezinnen leven dicht op elkaar, ook al hebben ze een eigen unit. Het gebouw is oud en gehorig en zo zien de vrouwen zich meer dan hun lief is geconfronteerd met elkaars gewoonten en onhebbelijkheden. Daar staat tegenover dat er hechte vriendschappen kunnen ontstaan of dat vrouwen elkaar helpen en ondersteunen. Er spelen cultuurproblemen en de taal kan tot barrières in contact of tot wantrouwen leiden. Het tijdelijke oude gebouw brengt extra geluidsoverlast mee, en de gezamenlijke keukens zijn niet ideaal, zeker als er tijdens het koken ook zorg voor de kinderen nodig is. De hectiek in de crisisopvang vergt continue aandacht in de voorwaardenscheppende sfeer. Dit staat echter los van de methodiek.

Praktische hulpverlening en activiteiten

Uitgangspunt van de crisisopvang Oranje Huis is dat de zes weken worden gebruikt voor een gezinstaxatie, om te komen tot een toegesneden hulpverleningsplan voor het gezin. Materiële hulpverlening moet worden geïnventariseerd, maar zo mogelijk pas opgepakt na de crisisopvang. Daarnaast komen tijdens de crisisopvang allerlei praktische problemen naar voren.

Bij het starten van de methodiek werd als vraagpunt geformuleerd of de verhouding tussen hulpverlening en praktische ondersteuning in de praktijk werkbaar zou zijn (Grit & Koning, 2009, p. 9). Uit het onderzoek komt naar voren dat hier een knelpunt ligt. Zeker vrouwen die de Nederlandse taal niet goed beheersen hebben vaak meer praktische ondersteuning nodig en dit kan ten koste gaan van de hulpverlening. Hulpverleners hebben behoefte aan mensen die praktische ondersteuning kunnen bieden, zeker bij vrouwen die de Nederlandse taal niet machtig zijn.

Gastvrouwen hebben het gevoel dat ze minder tijd hebben voor de cliënten omdat er te veel tijd gaat naar praktische facilitaire activiteiten. Zij komen daardoor minder toe aan het organiseren van activiteiten of er gewoon zijn voor de vrouwen en kinderen in de verblijfsruimte. Ook de gastvrouwen hebben behoefte aan mensen die hen helpen, maar dan bij de meer praktische facilitaire taken. Maar ook meedenken en organiseren van activiteiten door andere personen zal hen ontlasten.

Cliënten willen een breder aanbod van groepsactiviteiten. Er zijn vrouwen, zeker als zij geen kinderen hebben, die verloren rondlopen omdat er weinig te doen is. Maar ook vrouwen met kinderen hebben behoefte aan gezamenlijke activiteiten, waar ze aan kunnen deelnemen als zij dit wensen. Door het wonen in eigen units is het belangrijk dat via activiteiten voldoende verbinding en een sfeer van betrokkenheid bij elkaar ontstaat, zonder dat dit een verplichte wollen deken wordt.

In de opzet van het Oranje Huis zijn ook trainingen voorzien, waar mensen van binnen en buiten de opvang aan kunnen deelnemen. Momenteel ontbreekt nog een aanbod vanuit de psychosociale hulp, zoals weerbaarheidstrainingen.

Ook zijn er te weinig activiteiten voor de kinderen. De tienerruimte is weinig open en kinderopvang is er alleen in de ochtenduren op werkdagen. Er zijn te weinig speelmogelijkheden voor de kinderen.

Voorgaande hangt overigens samen met gebrek aan financiële middelen: er is geen geld voor extra medewerkers die meer activiteiten mogelijk zouden kunnen maken, zouden kunnen zorgen voor hele dagen kinderopvang en buiten schooltijd altijd tienerwerk zouden kunnen bieden.

De crisisopvang en dan?

De aansluiting tussen crisisopvang en vervolgoopvang is een knelpunt. Momenteel ontbreekt voldoende vervolgoopvang die op dezelfde leest is geschoeid. Het gezinsplan met hulp op maat krijgt hierdoor geen natuurlijk vervolg. In het nieuwe gebouw zal vervolgoopvang aanwezig zijn. Onduidelijk is of de vrouwen en kinderen die teruggaan naar huis de hulp krijgen die in het gezinsplan is vastgelegd.

Een ander punt is dat onder meer door wachtlijsten vrouwen regelmatig langer dan gewenst in de crisisopvang zitten. De onzekerheid over het vervolg geeft veel stress bij cliënten. Onzekerheid over vervolgoopvang/begeleid wonen/zelfstandig wonen heeft ook tot gevolg dat de vervolghulpverlening door maatschappelijk werk of anderszins niet te regelen is. Het is frustrerend voor cliënten en hulpverleners als er een goed gezinsplan ligt, maar dit vervolgens niet uit te voeren is.

Knelpunten die specifiek de methodiek betreffen

In feite komt er in de methodiek slechts één duidelijk knelpunt naar voren en dat is het ontbreken van een uitgewerkte kindbenadering. Daarnaast is deze methodiek niet voor alle vrouwen geschikt die de opvang instromen. De

methodiek is echter alleen ontwikkeld voor partnergeweld, dus in feite is dat geen knelpunt van de methodiek. Op beide aspecten gaan we kort in.

Momenteel is de kindbenadering binnen de methodiek sterk onderbelicht. In het werkboek bij de methodiek zijn wel handvatten voor ouderschap, maar ontbreken handvatten voor de kindbenadering. Er zijn geen voorbeelden van hoe je kinderen kunt benaderen en bevragen, welke thema's je kunt aansnijden en hoe een veiligheidsplan voor het kind eruitziet. De verbinding met de kinderwerkers om inzicht te krijgen in het functioneren van kinderen of hun veiligheid is niet helder uitgewerkt. Dit punt - kinderen moeten eigen aandacht krijgen - is overigens opgepakt.

Daarnaast is de methodiek uitgewerkt voor partnergeweld. In de praktijk blijkt de methodiek ook goed bruikbaar voor andere gevallen van geweld in familierelaties, zoals oudermishandeling. Hoewel het format van het werkboek dan niet precies kan worden gevolgd, zijn er voldoende onderdelen binnen de methodiek die in dat geval goed bruikbaar zijn. De Oranje Huis-methodiek zoals uitgewerkt in het werkboek biedt geen handvatten als de cliënt slachtoffer is van bijvoorbeeld mensenhandel. Dit was ook niet de bedoeling. Maar in de praktijk komen ook slachtoffers van bijvoorbeeld mensenhandel in het Oranje Huis en ook zij moeten zich daar prettig voelen.

10.3 Behoeft de methode aanpassingen?

Sluit de systeemgerichte aanpak met de nadruk op een gezinsplan wel voldoende aan bij vrouwen in crisis? Het antwoord is ja, mits de vrouwen gerespecteerd worden in hun keuze om wel of geen contact te hebben met de partner of vader van hun kinderen. De methodiek is bruikbaar voor een brede doelgroep die te maken heeft met geweld binnen een relatie, dus zowel partnergeweld als oudergeweld. Wezenlijke aanpassingen van de methodiek zijn niet nodig. Wel verdient het aanbeveling om het werkboek aan te vullen en te verdiepen.

Het werkboek vraagt om nadere aanpassing met handvatten voor een kindbenadering. Ook zou in overleg met de hulpverleners verdiepend onderzoek moeten plaatsvinden naar de bruikbaarheid van de genoemde vragenlijsten en instrumenten. Daarnaast lijken extra vragenlijsten of instrumenten nodig als de cliënt slachtoffer is van oudermishandeling.

Ook komt uit het onderzoek naar voren dat de samenwerking met verschillende instellingen die een belangrijke rol kunnen vervullen ter aanvulling op de crisisopvang nog onderbelicht is. Er moet een duidelijker beleid komen welke instellingen of professionals noodzakelijk zijn om aanvullende hulp of ondersteuning te bieden. Dit lijkt in elk geval noodzakelijk voor de hulpverlening aan de kinderen.

Veiligheid is de voorwaarde voor een goede uitvoering van de methodiek. Dit zou nadrukkelijker in de methodiek naar voren kunnen komen. Een systeem-aanpak in de zin van gezamenlijk komen tot een plan is alleen mogelijk als de veiligheid binnen het systeem is gewaarborgd. In geval van 'intiem terrorisme' zal contact met de partner te gevaarlijk zijn. Het huidige veiligheidsconcept dient beter aan te sluiten bij het waarborgen van veiligheid. Niet alleen het versterken van de sociale cohesie, maar ook differentiatie in maatregelen en veilige ruimten binnen en buiten het Oranje Huis verdienen als veiligheidswaarborgen meer aandacht binnen de methodiek. Dit sluit aan bij de praktijk van het Oranje Huis.

Literatuur

- Brilleslijper-Kater, S., Beijersbergen, M., Asmoredjo, J., Jansen, C., & Wolf, J. (2009). *Meer dan bed, bad, broodje pindakaas: Profiel, gezondheid, welzijn en begeleiding van kinderen in de vrouwenopvang en de maatschappelijke opvang*. Amsterdam: SWP.
- Dijk, P. van (2005). *Het Oranje Huis. Heeft een herkenbaar Blijfhuis de toekomst?* Alkmaar: Stichting Blijf van m'n Lijf Alkmaar.
- Dijk, P. van (2008). *Het Oranje Huis. Blijf van m'n Lijf nieuwe stijl* (geactualiseerde versie). Amsterdam: Blijf Groep
- Gestel, M.van-van Gils, Mulder, N. de & Dijkstra, S. (2010). *Samen verder na partnergeweld? Een verkennend onderzoek naar de mogelijkheden en beperkingen van Begeleide Terugkeer bij de vrouwenopvang*. Breda: Avans Hogeschool/Lectoraat Vrouwenopvang en huiselijk geweld.
- Grit, M. & Koning, A. (2009). *Crisisopvang in het Oranje Huis. Beschrijving van de methodiek*. Amsterdam/Alkmaar: Blijf Groep.
- Lünnemann, K.D., Goderie, M. & Tierolf, B. (2010). *Geweld in afhankelijkheidsrelaties. Trends in vraag naar en aanbod van opvang en hulp*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Outsem, R. van (2001). *De Aanpak*, Utrecht: TransAct.
- Plempers, E. (2004). *Update daderhulpverlening in Nederland: Inventarisatie van hulpaanbod en preventie voor plegers van seksueel en huiselijk geweld*. Utrecht: TransAct.
- Reijmers, E. (2004). *Project Begeleide terugkeer*. Amsterdam: Vrouwenopvang Amsterdam.
- Rensen, P., Arum, S. van, & Engbersen, R. (2008). *Wat werkt? Een onderzoek naar de effectiviteit en de praktische bruikbaarheid van methoden in de vrouwenopvang, maatschappelijke opvang en opvang voor zwerfjongeren*. Utrecht: MOVISIE.

Wolf, J., Jonker, I., Nicholas, S., Meertens, V. & Pas, S. te (2006). *Maat en baat van de vrouwenopvang: Onderzoek naar vraag en aanbod*. Amsterdam: SWP.

Bijlage 1 Onderzoeksverantwoording

Doel van de evaluatie is om inzicht te geven in de ervaringen met de methodiek Oranje Huis van zowel verblijvende als niet-verblijvende cliënten, partners en medewerkers. De vraagstelling van het onderzoek is geconcentreerd rond drie hoofdvragen: Hoe verloopt de uitvoering van de methodiek? Hoe beoordelen betrokkenen de methodiek? Behoeft de methodiek aanpassingen, en zo ja welke? Het onderzoek is uitgevoerd in de periode december 2009 tot en met augustus 2010.

Voor het beantwoorden van de vraagstelling is gebruik gemaakt van verschillende onderzoeksmethoden, namelijk een documentstudie, observaties en interviews.

Documentstudie

Om inzicht in de methodiek te krijgen heeft een documentstudie plaatsgevonden. Voor het beschrijven van de methodische uitgangspunten, werkprincipes en doel van de methodiek is gebruik gemaakt van de methodiekbeschrijving van het Oranje Huis en verschillende interne documenten. Ook hebben de onderzoekers voor de start van het onderzoek een introductiebijeenkomst over de methodiek van het Oranje Huis gekregen van Blijf Groep.

In deze fase hebben we aan de hand van managementinformatie de in- en uitstroom en achtergrond van de cliëntpopulatie in kaart gebracht. Hiervoor heeft het management ons informatie aangeleverd uit Regas. Een aantal items is speciaal voor het onderzoek in Regas opgenomen en is door de hulpverleners met terugwerkende kracht ingevoerd.

Observaties

Uit onderzoek van onder meer Wolf (2006) blijkt dat er een discrepantie bestaat tussen wat medewerkers in interviews zeggen te doen en wat ze in werkelijkheid doen. Observaties zijn de meest geschikte onderzoeksmethode om in de praktijk te zien hoe een methodiek vorm heeft gekregen in de interactie tussen medewerkers en cliënten. De observaties in het Oranje Huis waren in het bijzonder van belang voor de vraag in hoeverre medewerkers het werkprincipe 'vraaggericht en dialoog gestuurd' toepassen.

Wij zijn zeven dagdelen met één of twee onderzoekers aanwezig geweest om observaties uit te voeren. De observaties betroffen de dagelijkse gang van zaken, zoals het koffie-uurtje (3 maal), koken in de keuken door de bewoners (1 maal) en kinderwerk (1 maal). Ook deed een onderzoeker mee aan een dansactiviteit met bewoners en een onderzoeker ging mee met een bezoek aan een kinderboerderij.

Ook zijn we bij een aantal hulpverleningscontacten aanwezig geweest. De afspraken over het observeren van hulpverleningscontacten maakten wij in nauw overleg met de hulpverleners. Wij hebben drie hulpverleningscontacten geobserveerd waarin met de cliënt drie verschillende thema's werden behandeld, namelijk het genogram, ouderschap en hulpverleningsplan. Ook waren we een keer aanwezig bij de afname van de risicoscreening en bij een afrondingsgesprek.

Tot slot waren we aanwezig bij een casuïstiekbespreking over de scheiding van hulpverlening en verblijf.

Interviews

Naast de observaties hebben wij interviews gehouden om na te gaan hoe de bewoners, hun partners en de medewerkers de methodiek ervaren en beoordelen. De bewoners en partners ontvingen voor hun medewerking een VVV-bon ter waarde van tien euro.

Interviews gasten

Bij de interviews met gasten hebben wij onderscheid gemaakt tussen bewoners en oud-bewoners. Wij hebben in de periode januari – juni 2010 zeventien bewoners bevroegd. Met de bewoners hebben wij face-to-facegesprekken gevoerd in het Oranjehuis.⁸ Bij het inplannen van de interviews met bewoners kregen wij ondersteuning van de gastvrouw en daarbij werd rekening gehouden met een tweetal factoren. Allereerst was het van belang dat de bewoners ten minste drie weken in de opvang verbleven, omdat zij anders te weinig ervaringen hadden opgedaan om een oordeel te geven over de gehanteerde methodiek. Daarnaast ging onze voorkeur uit naar bewoners die de Nederlandse taal voldoende machtig waren om met ons in gesprek te gaan zonder tolkentelefoon. De interviews die wij met behulp van een tolkentelefoon hebben afgenomen verliepen moeizamer en leverden over

8 De interviews vonden plaats op de dagen dat wij ook voor observatie in het Oranje Huis aanwezig waren.

het algemeen minder informatie op. We hebben twee interviews via de tolkentelefoon afgenomen.

We hebben vijf oud bewoners bevestigd. Met de oud-bewoners hebben de interviews telefonisch plaatsgevonden. De hulpverleners gingen voor ons na welke oud-bewoners bereid waren om mee te werken aan het interview. Vervolgens hebben wij de oud-bewoners telefonisch benaderd en op een tijdstip dat hen uitkwam teruggebeld.

In de interviews gingen we onder meer na hoe de (oud)bewoners de opvang en onderdelen van de methodiek beoordelen. De volgende topics zijn aan de orde gekomen tijdens de interviews: hulp en opvang in huis, gezinsaanpak, veiligheid en sfeer en behoeften (zie bijlage 2: itemlijst cliënten). De interviews duurden gemiddeld 45 minuten.

Interviews partners

Wij hebben in de maand april 2010 één partner en in de maand juli 2010 vier partners over de telefoon bevestigd. Een partner heeft uiteindelijk afgehaakt toen wij telefonisch contact opnamen voor een interview. De hulpverleners gingen voor ons na welke partners bereid waren om mee te werken aan het interview. Vervolgens hebben wij de partners telefonisch benaderd en op een tijdstip dat hen uitkwam teruggebeld.

In de interviews gingen we onder meer in op de ervaren hulpverlening en de in de ogen van de partner belangrijke aspecten van de gehanteerde methodiek. De volgende topics zijn aan de orde gekomen tijdens de interviews: motivatie, hulp, meervoudige partijdigheid en zijn vaderrol (zie bijlage 4: itemlijst partners). De interviews duurden gemiddeld 30 minuten. Het was onze bedoeling om minimaal tien partners te interviewen, maar in de praktijk bleek dat hulpverleners het moeilijk vonden om partners te benaderen voor het onderzoek. Het was lastig om partners te motiveren om mee te werken aan een interview, maar de hulpverleners waren ook bang dat zij de (soms toch al kwetsbare) vertrouwensband met de partner zouden schaden.

Interviews medewerkers

Ook de medewerkers van het Oranje Huis zijn geïnterviewd. In de periode januari - juni 2010 hebben wij gesproken met drie gastvrouwen, drie hulpverleners en twee kinderwerkers.

In de interviews met medewerkers is onder meer aan de orde gekomen hoe zij te werk gaan, wat zij belangrijke aspecten in de omgang met gasten, partners en kinderen vinden, wat volgens hen de kern van de methodiek is

en hoe ze dit in de praktijk toepassen. Ook is ingegaan op hun ervaringen met de methodiek, of er knelpunten zijn of (verrassende) positieve aspecten. Naast kennis en kunde betreffende de methodiek is de behoefte aan training en ondersteuning vanuit de organisatie in het werken met de methode ter sprake gekomen (zie bijlage 3: itemlijst medewerkers).

In de eindfase van het onderzoek (augustus) heeft nog een groepsgesprek plaatsgevonden met alle hulpverleners van het Oranje Huis. Doel van het groepsgesprek was om enkele items (waaronder scheiding verblijf/hulpverlening, materiële dienstverlening, systeemaanpak, ouderschap) nogmaals te bespreken met de medewerkers. De medewerkers hebben zich tijdens het onderzoek de methodiek immers meer eigengemaakt. Daarnaast waren we geïnteresseerd in eventuele aanbevelingen.

Aansluitend aan het groepsgesprek hebben wij nog een vierde hulpverlener geïnterviewd. Ten slotte is er gesproken met een teammanager en een medewerker van de kinderactiviteit Toontje.

Rapportage

De bevindingen uit de eerste ronde observaties en interviews zijn verwerkt in een tussenrapportage die in maart 2010 is opgeleverd. Medio augustus is de concept-eindrapportage opgeleverd.

Bijlage 2 Itemlijst cliënten

Doel van het onderzoek

Doel van de evaluatie is inzicht te geven in de ervaringen met de methodiek Oranje Huis van zowel verblijvende en niet-verblijvende cliënten als medewerkers, om vervolgens te komen tot een advies aan Blijf Groep over mogelijke benodigde aanpassingen van de methodiek Oranje Huis.

(uitleg reilen en zeilen hier in Oranje Huis, hoe gaat de methodiek. Niet de bedoeling om in te gaan op verleden etc.)

Items

- Persoonlijke achtergrond
- Leeftijd
- In NL geboren?
- Kinderen? Leeftijd kind(eren)
- Komt van andere opvang? Zo ja, welke
- Komt uit de regio?

Hulp en opvang in huis

Opvang verblijf

- Ben je goed opgevangen toen je hier aankwam?
- Wat ging er goed? Wat ging er niet goed?
- Hoe is het contact met de andere gasten? Zijn er wel eens conflicten of irritaties? Hoe wordt het opgelost?
- Kan je hier doen wat je wilt, of moet je hier meer? Zijn er activiteiten waaraan je verplicht moet deelnemen? Wat vind je daarvan?
- Heb je het gevoel dat je in het Oranje Huis tot rust kan komen?

Aanspreekpunten in huis: gastvrouwen

- Is er een aanspreekpunt waar je altijd terecht kunt? Zijn er ook anderen waar je met je vragen bij terecht kunt?
- Heb je goed contact met de gastvrouwen, met welke vragen ga je naar de gastvrouw?
- Verwacht je dat de dingen die je bespreekt met de gastvrouw aan de hulpverlener worden verteld?

Hulp

- Heb je een hulpverlener?
- Voel je je op je gemak bij de hulpverleenster?
- Hoe gaan de gesprekken met de hulpverleenster? Vind je het prettig, wat vind je niet prettig, wat zou je anders willen?
- Moeten er veel praktische zaken geregeld worden, heb je behoefte aan ondersteuning daarbij, krijg je voldoende ondersteuning?
- Kom je met hulp van een hulpverleenster op nieuwe inzichten? Krijg je een andere kijk op het probleem?
- (Heb je je eigen dossier wel eens bekeken?)

Regels en uitgangspunten

- Ben je op de hoogte van de uitgangspunten van dit huis? Wat vind je van het uitgangspunt vraaggericht en in gesprek? Wat denk je dat het betekent? Wat merk je daarvan?
- Vind je dat op die manier in dit huis de medewerkers (gastvrouwen, hulpverleners kinderwerkers) met je omgaan?

Gezinsaanpak

Met partner

- Wat vind je ervan dat je man ook wordt benaderd?
- Hoe heb je het gesprek met hem erbij ervaren? Was dit gesprek vrijwillig? Voelde je je gesteund door de hulpverlener? Wat vond je goed en wat heb je gemist?
- Wat vind je ervan dat een gezinsplan wordt opgesteld? Wat betekent het gezinsplan voor jou?

Moeder

- Voel je je gesteund in de opvoeding van je kind? Voel je je gerespecteerd als moeder? Kun je tijdens verblijf gezag op de kinderen zelf vorm

blijven geven? Wil je graag advies over hoe je in deze situatie goed contact met je kind kunt hebben?

- Is er een omgangsregeling, ben je het eens met de regeling, of zijn er problemen rond de omgang?
- Hoe vind je dat de kinderen worden opgevangen in dit huis? Hoe is het contact met de kinderwerkers? Wordt er verteld hoe het met jouw kind tijdens de kinderopvang is verlopen?
- Heeft je kind een eigen werkplan? Vind je dat je kind goed wordt behandeld?

Veiligheid

- Voel je je veilig in dit huis? Waarom wel/niet?
- Wat vind je ervan dat het adres niet geheim is?
- Hoe vind je het dat partners voor een gesprek in het huis komen of voor een bezoek aan je kind of andere kinderen?
- Heb je het gevoel zelf te kunnen bijdragen aan je eigen veiligheid?
- Vind je dat de instelling de veiligheid voldoende garandeert?

Sfeer en behoeften

- Wat had je verwacht toen je hier kwam?
- (Voel je je vrij om te doen en zeggen wat je wilt? (Heb je het gevoel dat je in de gaten wordt gehouden? (of voel je je bekeken door de medewerkers?))
- Hoe ziet jouw droomopvang eruit?
- Wil je aangeven hoe tevreden je bent. Zie tekening.

Bijlage 3 Itemlijst medewerkers

Doel van onderzoek

Doel van de evaluatie is inzicht te geven in de ervaringen met de methodiek Oranje Huis van zowel verblijvende en niet-verblijvende cliënten als medewerkers, om vervolgens te komen tot een advies aan Blijf Groep over mogelijke benodigde aanpassingen van de methodiek Oranje Huis.

Taak van de medewerker: gastvrouw of hulpverlener. Niet alle vragen zijn geschikt voor alle medewerkers.

De methodiek

In hoeverre hebben medewerkers zich de nieuwe werkmethode eigen gemaakt:

- Wat zijn volgens hen de uitgangspunten van de methodiek;
- Hoe concretiseren zij de uitgangspunten in hun werk;
- Worden de vragenlijsten (depressie en trauma?) afgenomen? Ongeveer 20 procent van de cliënten heeft een tolk nodig. Hoe gaat dat dan bij het afnemen van de vragenlijst? Worden de ingevulde vragenlijsten ergens opgeslagen? Worden de vragenlijsten met een psycholoog doorgenomen?

Gezinsaanpak

- Wat betekent meervoudige partijdigheid in de praktijk?
- Is een gezinsaanpak vrijwillig? Kunnen vrouwen in crisis en echtscheiding al wel in gezinstermen denken?
- Wat zijn voorwaarden om tot een gezinsaanpak te kunnen komen (vertrouwen, rust, praktische zaken, geen bedreiging door de partner, code groen of oranje).
- Zijn extra initiatieven of maatregelen nodig om partners in het ondersteuningsproces te betrekken, bijvoorbeeld motiverende gespreksvoering?
- Wanneer wordt er op een gesprek met de partner erbij gekoerst? Lukt het om gezins- of partnergesprekken te hebben? Hoe gaat dat dan (en als

beiden beperkt Nederlands praten)? Hoe wordt met de machtsongelijkheid omgegaan?

- Waar moet een gezinsplan aan voldoen, lukt het om een gezinsplan op te stellen dat door het gezin wordt geaccepteerd of 'gedragen' binnen zes weken?
- Geeft de methodiek voldoende handvatten voor het concretiseren van een gezinsaanpak?

Ouderrol

- Lukt het om systematisch aandacht te besteden aan de ouderrol (bufferdenken) van de moeder? (Hoe geef je vorm aan visie op ouderschap vanuit bufferdenken? Hoe ga je om met ingrijpen/ overnemen/ verantwoordelijkheid laten? Kun je voorbeelden geven?)
- Lukt het om aandacht te besteden aan de ouderrol (bufferdenken) van de vader.
- Zijn er knelpunten in de omgangsregeling? Wat zijn de successen? Moet er een ouderschapsplan worden opgesteld?
- Komen de partners in het kader van een bezoeksregeling in het Oranje Huis?

Scheiding verblijf/hulp

- Hoe gaat het in de praktijk met de scheiding verblijf/hulp?
- Wanneer wordt wel informatie doorgegeven en wanneer niet?
- En is dit anders als het kinderen betreft (tijdens kinderopvang en kinderkwerk)?

Veiligheid

- Het adres is niet geheim, maar het is wel veilig. Hoe wordt de veiligheid gegarandeerd?
- Zijn er cliënten die zich niet veilig voelen, waarom?
- Zijn er klachten over onveiligheid geweest? Is daar toen wat aan gedaan?
- Zijn er incidenten geweest die onveiligheid creëerden?

Waardering methodiek

- Hoe waarderen medewerkers de nieuwe methodiek?
- Tegen welke knelpunten lopen medewerkers op?

Training

- Hebben de medewerkers het gevoel dat ze voldoende zijn getraind om de methodiek te kunnen toepassen?
- Zijn ze op alle relevante aspecten getraind?
- Welke training en ondersteuning hebben de medewerkers nodig om de werkmethode adequaat toe te kunnen passen?

Ter afsluiting

- Is het Oranje Huis geschikt voor alle soorten slachtoffers? (Of zijn vrouwen met code rood niet geschikt, of met ernstige psychische problemen?).
- Als niet alle vrouwen geschikt zijn, wat betekent dit dan voor de instroom (zie landelijke functie).

Bijlage 4 Itemlijst partners

Doel van onderzoek

Doel van de evaluatie is inzicht te geven in de ervaringen met de methodiek Oranje Huis van zowel verblijvende als niet-verblijvende cliënten, partners en medewerkers, om vervolgens te komen tot een advies aan Blijf Groep over mogelijke benodigde aanpassingen van de methodiek Oranje Huis. Doel van het interviewen van partners is om hun ervaring met de methodiek in kaart te brengen.

Persoonlijke achtergrond

- Leeftijd
- In Nederland geboren?
- Kinderen? Leeftijd kinderen?
- Komt u uit de regio?

Motivatie

- Wanneer werd u bij de hulpverlening betrokken?
- Wat vond u ervan dat u werd benaderd door een hulpverlener van het Oranjehuis?
- Was u direct gemotiveerd om mee te werken?
- Hoe heeft de hulpverlener u gemotiveerd?

Hulp

- Hoeveel gesprekken hebt u met de hulpverlener gehad?
- Hoe gingen de gesprekken met de hulpverlener? Wat ging er goed? Wat ging er niet goed? Waar vonden deze gesprekken plaats?
- Hebben er partnersgesprekken plaatsgevonden? Wanneer en hoe vaak? Hoe gingen deze gesprekken?
- Hebben er gezinsgesprekken plaatsgevonden? Wanneer en hoe vaak? Hoe gingen deze gesprekken?

- Komt u met hulp van de hulpverlener op nieuwe inzichten? Krijgt u een andere kijk op het probleem?
- Wat vindt u van het hulpaanbod?
- Wat vindt u ervan dat een gezinsplan wordt opgesteld?

Meervoudige partijdigheid

- Kreeg u de mogelijkheid om uw eigen verhaal te vertellen?
- Werd er rekening gehouden met uw wensen?
- Ervaart u de hulp ook als hulp aan uzelf of meer als hulp aan de kinderen of aan uw partner?

Vader

- Voelt u zich gerespecteerd als vader?
- Is er een omgangsregeling en hoe ziet deze er uit?
- Zijn er problemen rond de omgang?

Bijlage 5 Tabellen

Tabel 1: Instemming met contact partner

Uitstroom	Instemming met contact		Reden	
49	Ja	28	Vaderrol	15
			In gesprek met partner	7
			Onbekend	6
	Nee	13	Onveiligheid	7
			Onbekend	6
	Onbekend	8	Geen partner	5
		Overig	3	

Tabel 2: Partnercontact uitgestroomde cliënten

Uitstroom	Partner		Tel contact		Face to face		Gesprek met beide partners	
49	Ja	44	Ja	21	Ja	11	Ja	10
					Nee	10	Nee	1
	Nee	5	Nee	23				

Tabel 3: Partnercontact cliënten hulpverleners

Cliënten	Partner		Tel contact		Face to face	
34	Ja	29	Ja	14	Ja	6
			Nee	15	Nee	8
	Nee	5				

Colofon

Opdrachtgever/financier	Blijf Groep
Auteurs	Mr. dr. K.D. Lünemann W. Smit, MA Mr. drs. L.F. Drost
Omslag	Grafital, Eindhoven
Foto Omslag	Nationale Beeldbank
Uitgave	Verwey-Jonker Instituut Kromme Nieuwegracht 6 3512 HG Utrecht telefoon 030-2300799 telefax 030-2300683 e-mail secr@verwey-jonker.nl website www.verwey-jonker.nl

ISBN 978-90-5830-420-9

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2010.

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut. Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.

The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute. Partial reproduction is allowed, on condition that the source is mentioned.