

■ Erop af en dan?

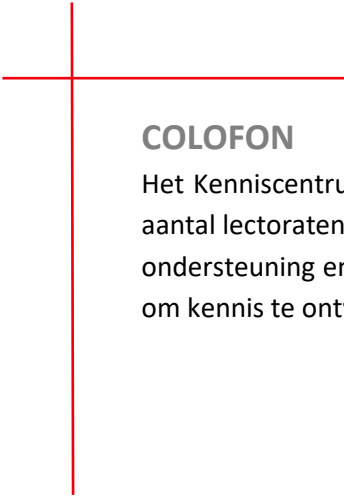
Een ontwikkelingsgericht verkennend vooronderzoek naar de aanpak van huiselijk geweld in de Utrechtse buurtteams Sociaal in de periode van september 2015 tot september 2017

Auteurs

Charlotte van Besouw

Sietske Dijkstra

Januari 2018



COLOFON

Het Kenniscentrum Sociale Innovatie (KSI) van de Hogeschool Utrecht is een bundeling van een aantal lectoraten op het gebied van zorg en welzijn, sociaal beleid, maatschappelijke participatie, ondersteuning en dienstverlening, arbeid, recht en veiligheid. Het doel van het kenniscentrum is om kennis te ontwikkelen, te bundelen en over te dragen ten behoeve van onderwijs en praktijk.

Jaar van uitgave: 2018

Contact en adres

Kenniscentrum Sociale Innovatie, Hogeschool Utrecht
Lectoraat Werken in Justitieel Kader
Padualaan 101 – 3584 CS Utrecht
Telefoon secretariaat: 088-4819222
Email: ksi@hu.nl
www.socialeinnovatie.hu.nl / www.hu.nl

Inhoud

SAMENVATTING	4
1. INLEIDING.....	5
1.1 AANLEIDING VOOR HET ONDERZOEK	5
1.2 INHOUD EN OPBOUW VAN DIT RAPPORT	6
2. DE ONDERZOEKSOPZET	7
2.1 DOEL VAN HET ONDERZOEK	7
2.2 ONDERZOEKSVRAGEN	8
2.3 ONDERZOEKSOPZET	8
2.4 VERANTWOORDING	10
3. DE CONTEXT VAN DE BUURTTEAMS: STRUCTUUR EN VISIE VAN EEN NIEUW WERKVELD	11
3.1 EEN NIEUW SPEELVELD	11
3.2 EEN NIEUWE OPDRACHT.....	13
3.3 DE EXPERTISE HUISELIJK GEWELD IN DE GENERALISTISCHE BUURTTEAMS.....	16
3.4 PROFESSIONALS IN VERANDERING	18
4. PROFESSIONELE MOED.....	20
4.1 EEN DIEPERE LAAG AANSPREKEN	20
4.2 DE TOCHT VAN DE HELD	20
4.3 DE HELDENTOCHT VAN DE AANDACHTSFUNCTIONARISSEN HUISELIJK GEWELD	21
4.4 HET GEMEENSCHAPPELIJKE HELDENVERHAAL.....	22
4.5 "IN HET DIEPE SPRINGEN": REFLECTIE OP DE RESULTATEN VAN DE HELDENTOCHT	23
4.6 VOEDEN VAN PROFESSIONELE MOED, WAT VRAAGT HET VAN DE BUURTTEAMS?	25
5. EROP AF NA EEN MELDING VAN HUISELIJK GEWELD	27
5.1 OVERDRACHT VAN DE CASUS DOOR VEILIG THUIS.....	27
5.2 HET EERSTE CONTACT: BENADERING EN LEGITIMATIE	28
5.3 SYSTEEMBENADERING	29
5.4 SIGNALLEN IN KAART BRENGEN	30
5.5 AFWEGING AARD EN ERNST	32
5.6 SAMENWERKEN MET ANDERE ORGANISATIES.....	33
5.7 SAMENWERKING MET COLLEGA'S IN TEAM IN KADER WIE- METHODIEK.....	34
6. RECENTE ONTWIKKELINGEN IN DE AANPAK VAN HUISELIJK GEWELD VAN DE BUURTTEAMS SOCIAAL	36
7. WAAR WRINGT DE SCHOEN? WERKEN BINNEN SPANNINGSVELDEN.....	38
7.1 HET NORMALE LEVEN VERSUS GEWELD.....	38
7.2 EIGEN KRACHT VERSUS EIGEN REGIE.....	39
7.3 KEUZEVRILHEID VERSUS DRANG EN DWANG.....	40
7.4 INCIDENTEN VERSUS RESULTATEN.....	41
7.5 GENERALISME VERSUS SPECIALISME.....	42
8. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	43

8.1	VEILIGHEID ALS ONDERGRENS OOK VOOR VOLWASSENEN	43
8.2	NADERE UITWERKING VAN DE "EIGEN KRACHT" EN "PROFESSIONELE MOED"	43
8.3	EEN GEFASEERDE KETENAANPAK VAN HUISELIJK GEWELD	44
8.4	PREVENTIE EN VROEGTIJDIGE SIGNALERING	44
NAWOORD VAN KIM DROOG		45
LITERATUURLIJST		46
OVER DE ONDERZOEKERS		48
9.	BIJLAGE 1.....	49
10.	BIJLAGE 2.....	50

Samenvatting

Sinds 1 januari 2015 is het speelveld voor de aanpak van huiselijk geweld ingrijpend veranderd. Nederland ontwikkelt zich van een verzorgingsstaat naar een participatiemaatschappij. Het accent verschuift van gespecialiseerde zorg gericht op probleemoplossing naar integrale basiszorg met het accent op preventie en participatie. De bedoeling is dat de zorg zo effectiever én goedkoper wordt. Gemeentes krijgen de regie over deze zorg en de gemeente Utrecht geeft dit vorm door de inrichting van 18 buurtteams. Huiselijk geweld is een belangrijk aandachtspunt van de buurtteams.

Het vormgeven van de aanpak van huiselijk geweld door de buurtteams is een complexe ontwikkelingsvraag, die tal van vragen oproept. Het doel van dit verkennende ontwikkelingsgerichte onderzoek is om deze vraagstukken te systematiseren en te analyseren om zo zinvolle keuzes te kunnen maken over de thema's waarop de ontwikkeling van de aanpak van de huiselijk geweld en daarbij ondersteunend praktijkonderzoek zich moeten richten.

Daartoe is in dit rapport de aanpak van huiselijk geweld door de Utrechtse buurtteams verkend via verschillende invalshoeken. Er is gekeken naar de beleidsmatige en theoretische uitgangspunten van de buurtteams, naar de inzet en moed die het werken met huiselijk geweld van professionals vraagt en naar de alledaagse praktijk van de aandachtsfunctionarissen huiselijk geweld na een melding van Veilig Thuis. Via interviews, groepsbijeenkomsten, reflectie en literatuuronderzoek zijn de bevindingen vanuit die invalshoeken met elkaar in verband gebracht met het doel om de onderliggende patronen en vragen te verhelderen.

Deze kernvraagstukken rond de aanpak van huiselijk geweld zijn geanalyseerd door vijf spanningsvelden en bijbehorende dilemma's te benoemen en te beschrijven:

- het normale leven versus geweld;
- eigen kracht versus eigen regie;
- keuzevrijheid versus drang en dwang;
- incidenten versus resultaten;
- generalisme versus specialisme.

Op basis van de analyse van deze spanningvelden wordt aanbevolen om veiligheid niet alleen als ondergrens voor kindermishandeling te hanteren maar ook voor ander vormen van huiselijk geweld zoals partnergeweld, geweld van ouders tegen hun kinderen en ouderenmishandeling. Gepleit wordt om hierbij zo nodig drang en dwang in te kunnen zetten.

Voor de doorontwikkeling van de aanpak van huiselijk geweld in de buurtteams komen verder de volgende aandachtspunten uit dit onderzoek naar voren:

- specialistische ondersteuning huiselijk geweld aan de generalistische werkende buurtteams met als doel huiselijk geweld duurzaam te stoppen;
- het verder verfijnen van het begrip "eigen kracht" en dit niet zonder meer gelijk te stellen aan eigen regie;
- aandacht voor professionele moed
- preventie en vroegtijdige signalering.

1. Inleiding

1.1 Aanleiding voor het onderzoek

Sinds 1 januari 2015 is het speelveld voor de aanpak van huiselijk geweld ingrijpend veranderd. Nederland ontwikkelt zich van een verzorgingsstaat naar een participatiemaatschappij. Het accent verschuift van gespecialiseerde zorg gericht op probleemoplossing naar integrale basiszorg met het accent op preventie en participatie. De bedoeling is dat de zorg zo effectiever én goedkoper wordt. Gemeentes krijgen de regie over deze zorg en de gemeente Utrecht geeft dit vorm door de inrichting van 18 buurtteams. Ieder buurtteam in Utrecht bestaat eigenlijk uit twee buurtteams: het buurtteam Jeugd en Gezin en het buurtteam Sociaal. De buurtteams Jeugd en Gezin zijn er voor alle cliënten die minderjarig zijn of minderjarige kinderen hebben (met een rek tot ongeveer 23 jaar) en de buurtteams Sociaal zijn er voor de overige cliënten/burgers. Op de opdracht en de werkwijze van deze buurtteams wordt in hoofdstuk 3 van dit rapport uitgebreid ingegaan.

Huiselijk geweld is één van de aandachtsgebieden van de buurtteams naast bijvoorbeeld schuldhulpverlening, woonoverlast of de zorg voor specifieke doelgroepen zoals mensen met een Licht Verstandelijke Beperking. De kracht van de buurtteams is om deze zorg integraal en laagdrempelig aan te bieden, dicht bij huis en zo veel mogelijk in samenwerking met sociale netwerken. Ook op het specifieke terrein van de aanpak van huiselijk geweld vinden veranderingen plaats. Per 1 januari 2015 gaan de Steunpunten Huiselijk Geweld en de Advies- en Meldpunten Kindermishandeling samen in nieuwe organisaties Veilig Thuis, die een landelijke dekkend netwerk vormen. De aanpak van huiselijk geweld moet dus in een nieuwe speelveld min of meer opnieuw opgebouwd worden, nu instellingen van vorm en inhoud veranderen en eerdere samenwerkingsverbanden verdwijnen.

Om de aanpak van huiselijk geweld in de buurtteams te borgen en te ontwikkelen hebben de buurtteams een stedelijke coördinator Geweld In Afhankelijkheidsrelaties (GIA) en heeft ieder buurtteam één of meer aandachtsfunctionarissen huiselijk geweld. GIA is op dit moment de officiële term van het overheidsbeleid ten aanzien van huiselijk geweld. Omdat de term "GIA" buiten het expertiseveld GIA/huiselijk geweld weinig ingeburgerd is, wordt in dit rapport overwegend de term "huiselijk geweld" gebruikt.

Er is behoefte aan praktijkgericht onderzoek, dat deze nieuwe aanpak in kaart brengt en de ontwikkeling ervan ondersteunt. Kim Droog, de stedelijk coördinator GIA van de Utrechtse buurtteams is de initiatiefnemer van dit onderzoek. Zij heeft haar vraag neergelegd bij het Kenniscentrum Sociale Innovatie (KSI) van de Hogeschool Utrecht. Het onderzoek is uitgevoerd door Charlotte van Besouw en begeleid door Sietske Dijkstra. Het onderzoek richt zich (voornamelijk) op de buurtteams Sociaal.

Dit onderzoek kwam tot stand door de inzet, de openheid en de betrokkenheid van Kim Droog en van de aandachtsfunctionarissen huiselijk geweld van de Utrechtse buurtteams en de steun van hun organisatie. We hopen dat het zichtbaar maken en beschrijven van hun alledaagse praktijk en de reflectie daarop bijdraagt aan de bredere ontwikkeling van de aanpak van huiselijk geweld in de gemeentelijke basiszorg en een aanzet biedt tot vervolgonderzoek.

1.2 Inhoud en opbouw van dit rapport

Dit onderzoek is een verkennend onderzoek om te bepalen wat zinvolle thema's en aanknopingspunten zijn voor de verdere ontwikkeling van de aanpak van huiselijk geweld in de Utrechts buurtteams en daarbij ondersteunend praktijkonderzoek. In hoofdstuk 2 wordt deze onderzoeksvraag uitgewerkt en worden de onderzoeksmethoden beschreven.

In dit verkennend onderzoek zijn drie invalshoeken gekozen:

- Er is gekeken naar de context van de aanpak van huiselijk geweld in de buurtteams. In hoofdstuk 3 worden het beleidskader en de uitgangspunten van de buurtteams beschreven en er wordt in kaart gebracht hoe die zich verhouden tot de aanpak van huiselijk geweld.
- De tweede invalshoek van deze verkenning is aandacht voor professionele moed, omdat die cruciaal is voor de aanpak van huiselijk geweld. In hoofdstuk 4 wordt het begrip professionele moed toegelicht en wordt verkend wat de aanpak van huiselijk geweld aan professionele moed vergt en hoe deze moed erkend en ondersteund wordt vanuit de buurtteams.
- Ten derde is in kaart gebracht hoe aandachtsfunctionarissen huiselijk geweld in de praktijk omgaan met een melding van Veilig Thuis. Als er een melding bij Veilig Thuis binnenkomt en er geen sprake van een crisismelding is, wordt over het algemeen aan het buurtteam gevraagd contact te leggen met de betrokkenen en met hen de situatie in kaart te brengen. In hoofdstuk 5 wordt beschreven hoe de aandachtsfunctionarissen huiselijk geweld opereren na een melding en wat hun vragen en wensen zijn voor de verdere ontwikkeling van de aanpak van huiselijk geweld. Omdat er tussen de interviews met de aandachtsfunctionarissen en de afronding van het onderzoek een jaar verstreken is, wordt in hoofdstuk 6 beschreven wat er in die periode is veranderd en bijgesteld aan de aanpak van huiselijk geweld in de buurtteams. Deze veranderingen zijn mede gevoed door dit verkennend onderzoek.

De resultaten van de verkenning van deze drie invalshoeken zijn met elkaar in verband gebracht en tegen het licht gehouden van de vakliteratuur over huiselijk geweld. Dit leidt tot de beschrijving van een aantal dilemma's of spanningsvelden waarvoor de Utrechtse buurtteams zich gesteld zien bij de aanpak van huiselijk geweld. Deze worden uitgewerkt in hoofdstuk 7. Op basis hiervan worden conclusies getrokken en aanbevelingen gedaan in hoofdstuk 8.

2. De onderzoeksopzet

In dit hoofdstuk wordt de doelstelling van het onderzoek toegelicht. De onderzoeksvragen en de onderzoeksopzet worden beschreven en verantwoord.

2.1 Doel van het onderzoek

Sinds 1 januari 2015 hebben gemeentes de regie over het organiseren van (een groot deel van) de zorg en ondersteuning voor hun burgers. Deze decentralisatie past in de transitie van de verzorgingsstaat naar de participatiemaatschappij. In plaats van een ingewikkeld zorgsysteem waar de professionele systematiek regeert, wil de overheid terug naar eenvoudige basiszorg waarin het normale leven centraal staat en waarbij burgers medeverantwoordelijkheid dragen voor zelfzorg en de zorg voor elkaar. In de gemeente Utrecht hebben de 18 buurtteams een sleutelrol gekregen in het realiseren van deze basiszorg en -ondersteuning.

Huiselijk geweld is één van de aandachtsgebieden van de buurtteams. Het is een omvangrijk thema. Huiselijk geweld is een verzamelbegrip voor fysiek, psychisch en seksueel geweld in huiselijke kring en het omvat kindermishandeling, partnergeweld, eengerelateerd geweld en geweld tegen ouders en ouderen in relaties, gezinnen en families (Dijkstra, 2017). Gemeenschappelijk in al die vormen van huiselijk geweld is dat de aanpak ervan om een intensieve en risicovolle inzet vraagt van de professional. Niet voor niets blijkt in de praktijk dat veel hulpverleners "handelingsverlegen" zijn als ze geconfronteerd worden met (signalen van) huiselijk geweld. Huiselijk geweld wordt omkleed met angst, schaamte en taboe. Het in de ogen kijken van dit geweld vraagt wat wij in dit onderzoek "professionele moed" noemen (zie hoofdstuk 4). Het daagt de professional uit een onveilige wereld te betreden waarin het gevaar zich schuilhoudt en de uitweg moeilijk te vinden is.

Het vormgeven van de aanpak van huiselijk geweld door de buurtteams is een complexe ontwikkelingsvraag. Wat wordt precies onder "basiszorg huiselijk geweld" verstaan binnen de nieuwe beleidskaders? Hoe moet het buurtteam samenwerken met Veilig Thuis en met andere organisaties? Over welke expertise dienen buurtteams te beschikken? Welke methodes zouden tot hun beschikking moeten staan? Welke eisen stelt de aanpak van huiselijk geweld aan de samenwerking met cliënten en hun netwerken? Zo zijn er tal van vragen waar de coördinator Geweld in Afhankelijkheidsrelaties (GIA) en de buurtteammedewerkers zich voor gesteld zien en waar ze in de dagelijkse praktijk op creatieve wijze oplossingen voor ontwikkelen.

De hoeveelheid en veelsoortigheid van de vragen die op de buurtteams afkomen als het gaat om de ontwikkeling van aanpak van huiselijk geweld, dwingen tot het maken van keuzes en het stellen van prioriteiten. Dit onderzoek wil bijdragen aan dit keuzeproces door deze vraagstukken en uitdagingen systematisch in kaart te brengen en erop te reflecteren. Het doel van dit onderzoek is om zo zinvolle aanknopingspunten te vinden voor de beleids- en methodiekontwikkeling en (daarbij ondersteunend) vervolgonderzoek naar de aanpak van huiselijk geweld door de buurtteams.

2.2 Onderzoeksvragen

De probleemstelling van dit onderzoek is:

Wat zijn zinvolle aanknopingspunten voor de ontwikkeling van de aanpak van huiselijk geweld door de Utrechtse buurtteams?

De onderzoeksvragen zijn:

- a) Voor welke vraagstukken en uitdagingen worden de buurtteams gesteld door hun opdracht (visie) en beleidskader voor de ontwikkeling van de aanpak van huiselijk geweld?
- b) Voor welke vraagstukken en uitdagingen worden de buurtteams gesteld om de professionele moed die de aanpak van huiselijk geweld van de professional vraagt, te erkennen en te ondersteunen?
- c) Welke vragen hebben aandachtsfunctionarissen huiselijk geweld van de buurtteams bij het signaleren en bespreekbaar maken van huiselijk geweld?
- d) Wat is de samenhang en wat zijn de (mogelijke) patronen in de bovenstaande clusters van vragen, vraagstukken en uitdagingen?

2.3 Onderzoeksopzet

a. Vraagstukken en uitdagingen vanuit uitgangspunten (visie) en beleidskader

Om de vraagstukken en uitdagingen in kaart te brengen die voortkomen uit de uitgangspunten en het beleidskader zijn de beleidsdocumenten van de gemeente Utrecht over de vormgeving en inrichting van de buurtteams Sociaal bestudeerd. Aanvullende informatie is verkregen via informatieve gesprekken met de stedelijke coördinator GIA en met aandachtsfunctionarissen huiselijk geweld van de buurtteams Sociaal. De resultaten van dit deelonderzoek worden weergegeven in hoofdstuk 3.

b. Vraagstukken en uitdagingen met betrekking tot erkenning en ondersteuning van professionele moed

Voor het in kaart brengen van professionele moed is gebruik gemaakt van het model "De tocht van de held" dat is ontwikkeld door Joseph Campbell (Campbell, 1949). Om de ervaringen van de aandachtsfunctionarissen huiselijk geweld met professionele moed bespreekbaar te maken zijn muzisch-ludische middelen ingezet, omdat het gaat om het bewust worden van emoties en het verwoorden van gevoelens. Verbeelding, metaforen en een narratief kader zijn geëigende hulpmiddelen om dit impliciete expliciet te maken. Concreet is gebruik gemaakt van een tentoonstelling over professionele moed, muziek en narratieve technieken. Op 7 juni 2016 hebben de aandachtsfunctionarissen huiselijk geweld op deze wijze hun ervaringen met professionele moed geëxpliciteerd. De resultaten van deze bijeenkomsten zijn geclusterd en vormgegeven in een kwartetspel. Met behulp van dit spel hebben de aandachtsfunctionarissen in een bijeenkomst op 28 juni 2016 gereflecteerd op de beschrijving van hun ervaringen en benoemd wat volgens hen belangrijk is om professionele moed te erkennen en te ondersteunen.

c. Vragen van aandachtsfunctionarissen huiselijk geweld over het signaleren en bespreekbaar maken van huiselijk geweld

Om de vragen van de aandachtsfunctionarissen over de aanpak van huiselijk geweld in kaart te brengen is het belangrijk onderzoek te doen naar hun uitvoeringspraktijk. Vanwege de geringe omvang van dit onderzoek is gekozen om drie interviews te doen met aandachtsfunctionarissen huiselijk geweld in mei en juni 2016.

Het thema van deze gesprekken is in overleg met de aandachtsfunctionarissen en de coördinator GIA beperkt tot het eerste gesprek na een melding bij Veilig Thuis. Als Veilig Thuis op basis van triage vaststelt, dat er geen sprake is van een crisismelding, wordt in de meeste gevallen afgeschaald en aan het buurtteam gevraagd om contact te leggen met degene over wie de melding gaat. Aan het eerste gesprek wordt een sleutelrol toegekend in de aanpak van huiselijk geweld. Zoals een aandachtsfunctionaris het verwoordde: *"Als je in het begin van contact met een cliënt signalen over het hoofd ziet of kansen laat liggen, wordt het daarna een steeds moeilijker om huiselijk geweld alsnog boven tafel te krijgen"*.

De keuze voor een gesprek na een melding is om de discussie uit de weg te gaan of en wanneer de buurtteammedewerker mandaat heeft om (signalen van) huiselijk geweld aan de orde te stellen als de cliënt zelf niet over huiselijk geweld begint of zelfs aangeeft het er niet over te willen hebben. Deze discussie komt voort uit de uitgangspunten van de buurtteams, waarin de regie van de hulpverlening nadrukkelijk (zo veel mogelijk) bij de cliënt zelf wordt gelegd (zie hoofdstuk 3).

Bij de keuze van de respondenten is geprobeerd de onderlinge verschillen zo groot mogelijk te maken om een zo breed mogelijk scala aan vragen uit de praktijk boven tafel te krijgen in het kleine aantal gesprekken dat mogelijk was gezien de beperkte omvang van het onderzoek. Eén van de respondenten komt uit een buurtteam Jeugd en Gezin. Van de respondenten uit de buurtteams Sociaal heeft de een ruime werkervaring met huiselijk geweld en is het voor de ander een nieuw expertisegebied. De respondenten zijn geselecteerd door de stedelijk coördinator GIA.

Bij de interviews is gebruik gemaakt van een semigestructureerde vragenlijst rond de volgende thema's:

- overdracht van Veilig Thuis
- contact leggen
- het doel van het eerste gesprek
- systeembenadering,
- signalen in kaart brengen
- afweging van aard en ernst
- samenwerking met collega's in het team en de rol als aandachtsfunctionaris huiselijk geweld daarbij.

De vragenlijst is opgenomen in bijlage 2.

De interviews duurden ongeveer anderhalf uur. In de interviews zijn de thema's van de vragenlijst achtereenvolgens aan de orde gekomen. De vragen onder de thema's zijn soms afgelopen dan weer gebruikt als een checklist om te kijken of het thema afgerond kon worden en alle punten aan de orde

waren geweest. De interviews zijn letterlijk uitgetypt en aan de geïnterviewden gestuurd voor eventuele correcties of aanvullingen. De correcties hadden betrekking op voorbeelden van casuïstiek die verder geanonimiseerd dienden te worden. Casuïstiek is in dit rapport niet opgenomen. Er was één aanvulling. Die is aan het verslag toegevoegd. Daarna zijn de antwoorden op basis van deze verslagen per thema gebundeld. Deze resultaten worden beschreven in hoofdstuk 5.

d. Samenhang en patronen in de bovenstaande clusters van vragen.

Gedurende de onderzoeksperiode (september 2015 - september 2016) en in de daaropvolgende jaar waarin dit verslag tot stand kwam zijn er maandelijks gesprekken gevoerd waarin Kim Droog (stedelijk coördinator GIA) en Charlotte van Besouw (onderzoeker) onder begeleiding van Sietske Dijkstra (begeleider onderzoek) reflecteerden op de tussentijdse resultaten van het onderzoek en de werkpraktijk huiselijk geweld van de buurtteams. De diverse bevindingen uit het onderzoek werden op elkaar betrokken en in hun samenhang beschouwd waardoor patronen en spanningsvelden zichtbaar werden. Door de bomen werd het bos weer zichtbaar. Er ontstond een wisselwerking tussen de onderzoeksactiviteiten en de ontwikkeling van de aanpak van huiselijk geweld in de buurtteams. De bevindingen uit onderzoek en praktijk werden tegen het licht gehouden van de bredere inzichten uit de theorie van huiselijk geweld en actuele ontwikkelingen in het brede werkveld. Zo groeide het inzicht in de patronen en de dynamieken in de aanpak van huiselijk geweld van de buurtteams en droegen het onderzoek en de ontwikkelingsgerichte methode bij aan het verdere ontwikkeling van deze aanpak.

2.4 Verantwoording

Dit onderzoek is een kleinschalig kwalitatief onderzoek naar een aanpak van huiselijk geweld die volop in ontwikkeling is. Het heeft kenmerken van een actieonderzoek vanwege de wisselwerking tussen het onderzoek en de praktijk. Bevindingen uit het lopend onderzoek werden meegenomen in de ontwikkelingspraktijk en gebeurtenissen uit de praktijk beïnvloedden het onderzoek. Omdat het onderzoek eigenlijk te klein en te verkennend is om het actieonderzoek te noemen, spreken wij van een ontwikkelingsgericht onderzoek. Het onderzoek is vooral verkennend van aard en brengt een nieuwe aanpak in beeld. Op basis daarvan kunnen keuzes worden gemaakt voor de verdere ontwikkeling en relevant vervolgonderzoek.

3. De context van de buurtteams: structuur en visie van een nieuw werkveld

In dit hoofdstuk wordt de context geschetst waarbinnen de aanpak van huiselijk geweld door de Utrechtse buurtteams Sociaal plaats vindt. In Utrecht vervullen de buurtteams een sleutelrol in het grootscheepse veranderingsproces waarin vorm en inhoud van zorg en welzijn in Nederland kantelen. Het werkveld wordt vanuit andere uitgangspunten bestuurd en vorm gegeven. In 3.1. wordt de inrichting van dit nieuwe speelveld vanuit de nieuwe aandachtspunten beschreven.

In 3.2 wordt ingegaan op de inhoudelijke opdracht die de buurtteams hebben zoals die is verwoord in hun Leidende Principes en vertaald wordt naar de WIE-methodiek (WIE staat voor Wederkerigheid, Informeel netwerk en Eigen kracht). In 3.3. wordt ingegaan op de wijze waarop de expertise huiselijk geweld binnen de generalistisch aanpak van de buurtteams wordt geborgd.

De context van de buurtteams is dynamisch. Het werkveld is in beweging en hun werkwijze is in ontwikkeling, zoals dat nu eenmaal gaat in een veranderingsproces. Dit hoofdstuk beschrijft de stand van zaken van medio 2016. In hoofdstuk 6 worden de ontwikkelingen beschreven die daarna tot de publicatie van dit rapport hebben plaatsgevonden. Deze ontwikkelingen hebben betrekking op de samenwerking in de buurtteams en de ketenaanpak en zijn dus vooral een aanvulling op 3.3.

3.1 Een nieuw speelveld

Met de invoering van de Wet Maatschappelijk Ondersteuning, de Participatiewet en de Transitie in de Jeugdzorg krijgen gemeentes met ingang van januari 2015 de regie over het organiseren van (een groot deel van) deze zorg en ondersteuning voor haar burgers. De gemeente Utrecht geeft dit vorm door de inrichting van 18 buurtteams. Aan de invoering van deze buurtteams zijn pilots voorafgegaan. In 2012 zijn twee pilotteams gestart. De pilot is in 2014 uitgebreid naar 6 pilotteams. Op basis van deze pilots is het werkkader voor de buurtteams Sociaal ontwikkeld en bestuurlijk vastgelegd (Gemeente Utrecht, 2013). Centraal in dit werkkader staan 12 uitgangspunten die als bijlage 1 in dit rapport zijn opgenomen. Die uitgangspunten worden hieronder toegelicht.

Van gespecialiseerde zorg naar basiszorg

De decentralisatie van zorg en welzijn past in het veranderingsproces van de verzorgingsstaat naar de participatiemaatschappij. Burgers hebben niet alleen recht op zorg. Het is ook een burgerplicht om een bijdrage te leveren aan de zorg voor elkaar. Zorg wordt gekoppeld aan activering (uitgangspunt 11, zie bijlage 1). Professionele hulpverlening is niet bedoeld om zorg door de familie, burenhulp en vrijwilligerswerk te vervangen maar om dat aan te vullen als het echt niet anders kan.

In de verzorgingsstaat is een complex systeem van rijk geschakeerde zorg ontstaan. Voor ieder probleem is er een gespecialiseerd aanbod met zijn eigen intakecriteria en indicatiestelling. Volgens diverse auteurs (bijvoorbeeld Hart, 2012) schiet deze "systeemwereld" zijn doel voorbij. Naarmate de "systeemwereld" zich verder ontwikkelt volgens zijn eigen dynamiek, sluit hij steeds minder aan op de "leefwereld" van de mensen voor wie het systeem in essentie is ontwikkeld. Aan het gedachtegoed over een te ver doorgeschoten systeemwereld wordt in de notitie "professionele ruimte, een werkkader voor de buurtteams Sociaal" (Gemeente Utrecht, 2013) gerefereerd.

Van een ingewikkeld systeem waarin professionele systematiek regeert, wil de overheid terug naar eenvoudige basiszorg met als uitgangspunt het normale leven (de leefwereld) van de mensen waar het om gaat. Dit komt tot uiting in de volgende uitgangspunten van het werkkader voor de buurtteams Sociaal (zie bijlage 1, de nummers tussen haakjes verwijzen naar de nummering van uitgangspunten in deze bijlage):

- het normale leven staat centraal in plaats van problemen (1),
- snelle en toegankelijk ondersteuning (geen wachtlijst en indicatiestellingen) (4),
- outreachend werken (5),
- een integrale aanpak: 1 huishouden, 1 hulpverlener/regisseur, 1 plan van aanpak (7) en
- "een generalistische inzet waar mogelijk, specialistische inzet waar nodig" (9).

De invoering van het nieuwe stelsel gaat gepaard met bezuinigingen. De verzorgingsstaat is te duur geworden en de nieuwe opgaven voor de gemeente gaan gepaard met kortingen op hun budget. Het terugdringen van professionele inzet ten gunste van vrijwilligerswerk en het verminderen van de inzet van specialisten wordt niet alleen ingegeven door ideologische redenen, maar ook vanuit een bezuinigingsnoodzaak.

Professionele ruimte

De notitie waarin het werkkader voor de buurtteams door de gemeente Utrecht in 2103 is vastgesteld, draagt als titel *Professionele ruimte* (Gemeente Utrecht, 2013). De achterliggende gedachte hierbij is dat de systeemwereld van de verzorgingsstaat de professional met handen en voeten bond en dat de professional in het nieuwe speelveld ruimte nodig heeft om zijn nieuwe opdracht te realiseren.

Deze "professionele ruimte" heeft twee belangrijke pijlers: het generalisme en het opheffen van beperkende kaders voor de inrichting van het hulpverleningsaanbod. "Generalisme" betekent verder kunnen kijken dan de eigen expertise, uiteraard wel met backup van het buurtteam waarin verschillende specialisaties geborgd zijn, bijvoorbeeld via de aandachtsfunctionarissen huiselijk geweld.

Het "opheffen van knellende kaders" betekent, dat er zo min mogelijk voorwaarden aan de hulpverlening worden gesteld, bijvoorbeeld dat de hulpverlening niet aan een maximale tijdsduur is gebonden. Tevens wordt de bureaucratie terugdrongen door de registratie te beperken en gebruik te maken van directe manieren van verantwoording.

"Professionele ruimte" beoogt mogelijk te maken dat de professional "op maat" werkt en de ruimte heeft om in samenspraak met de betrokkenen en collega's een aanbod te maken dat zo effectief mogelijk is. De ruimte van de professional moet niet worden afgegrensd door procedures maar door "leidende principes". De inhoud van deze opdracht wordt in 3.2 verder uitgewerkt.

Twee buurtteams achter één voordeur

Achter de voordeur van ieder buurtteam in Utrecht opereren eigenlijk twee teams die ook onder verschillende organisaties vallen: het buurtteam Jeugd en Gezin en het buurtteam Sociaal. De buurtteams Jeugd en Gezin zijn er voor alle cliënten die minderjarig zijn of minderjarige kinderen hebben (met een rek tot ongeveer 23 jaar). Deze buurtteams vallen onder de organisatie Lokalis.

De medewerkers van Lokalis komen vooral uit de Jeugdzorg. De buurtteams Sociaal zijn er voor de overige burgers/cliënten. De medewerkers van de buurtteams Sociaal komen vooral uit het welzijnswerk, het maatschappelijk werk en stedelijke organisaties die thema- of doelgroepgericht werkten. De buurtteams sociaal vallen onder de Buurtteam Organisatie Sociaal (BTO Sociaal) die is opgezet door Includio. De teams kennen één ingang en zitten in hetzelfde gebouw. Het is de bedoeling dat de teams nauw samenwerken.

Samenwerking

De generalistische aanpak van de buurtteams kan alleen gestalte krijgen door goede samenwerking binnen het buurtteam zelf, waarin verschillende expertises zijn geborgd. In de pilotbuurtteams is aan de hand van ontwikkelopgaven in kaart gebracht over welke expertise een buurtteam dient te beschikken en welke samenwerkingsafspraken met anderen zijn gemaakt rondom de betreffende thema's en doelgroepen, bijvoorbeeld met huisartsen of met woningcorporaties. Deze informatie is gebundeld in een voor alle medewerkers online toegankelijk logboek (Logboek Buurtteams Utrecht, 2015).

Bij de start van de buurtteams nemen de medewerkers verschillende expertise mee vanuit hun vorige werkkringen. Het is de bedoeling dat deze expertise door goede samenwerking gemeengoed wordt in het buurtteam. Daarnaast zijn er in het team aandachtsfunctionarissen op bepaalde thema's zoals voor huiselijk geweld. Binnen de buurtteams is dan ook nadrukkelijk aandacht voor onderlinge samenwerking en overleg. Rondom de buurtteams zijn "expertiseschillen" waarin de buurtteams gezamenlijk beleid ontwikkelen en waarin wordt afgestemd met de stedelijke partners die binnen het betreffende expertisegebied opereren. Namens de buurtteams Sociaal nemen teamleiders, die bij de buurtteams "buurtondernemers" heten hieraan deel. Eén van deze schillen is Veiligheid, waar ook Geweld in Afhankelijkheidsrelaties (GIA) onder valt en waarin naast de betreffende buurtondernemer ook de stedelijke GIA-coördinator participeert.

Het kader voor de buurtteams en het logboek met praktische tips dat de pilotteams hebben opgeleverd (Logboek Buurtteams Utrecht, 2015) zijn ontwikkeld vanuit het perspectief en de opdrachten van de buurtteams Sociaal. De buurtteams Jeugd en Gezin hebben niet aan de pilotfasen deelgenomen, omdat de aansturing van de jeugdzorg toen nog niet onder de gemeentelijke regie viel. Het kader voor de buurtteams Sociaal geldt natuurlijk ook voor de teams Jeugd en Gezin, maar zij hebben de ruimte daarin hun eigen accenten te leggen. Als het om "jeugd" gaat, is samenwerking met het buurtteam Sociaal nauwelijks nodig omdat dit expertisegebied een uitzonderingspositie heeft met de vorming van een eigen team. Het ligt voor de hand, dat rondom andere thema's de medewerkers uit beide teams elkaar op de gezamenlijke werkvloer weten te vinden. Hoe dit specifiek uitpakt voor huiselijk geweld komt in dit onderzoek aan de orde.

3.2 Een nieuwe opdracht

Leidende principes

De 12 uitgangspunten van het werkkader "Ruimte voor de professional" (ruimte voor de professional 2013) zijn zowel voor de buurtteams Jeugd en Gezin als voor de buurtteams Sociaal vertaald naar waardegedreven "Leidende principes" als richtlijn om die professionele ruimte in te vullen.

Voor de buurtteams Jeugd en Gezin zijn de Leidende Principes (jaarverslag Lokalis 2015)

- Gewoon opvoeden in plaats van problematiseren
- Het gezin in het dagelijks leven is het uitgangspunt
- De inhoud staat centraal, niet het systeem
- De veiligheid van het kind vormt altijd de ondergrens

Voor de buurtteams Sociaal zijn de Leidende Principes (aangeleverd door Kim Droog):

- Eigen verantwoordelijkheid, keuzevrijheid en wederkerigheid zijn vanzelfsprekend.
- Ruimte voor professionele afwegingen en beslissingen.
- Normaliseren en uitgaan van de mogelijkheden.
- Hoogwaardige generalistische professionals aan de voorkant.
- Eenvoudiger systeem.

In beide sets Leidende principes zijn de uitgangspunten voor de buurtteams terug te vinden als het gaat om:

- normaliseren (uitgangspunt 1 zie bijlage 1)
- gericht zijn op mogelijkheden in plaats van op problemen (uitgangspunt 6 zie bijlage 1)
- het accent op de leefwereld in plaats van op de systeemwereld (uitgangspunt 12 zie bijlage 1).

Er zijn ook opvallende verschillen. De buurtteams Jeugd en Gezin hanteren de veiligheid van het kind als ondergrens. De buurtteams Sociaal expliciteren een dergelijke ondergrens niet in hun Leidende Principes. Als het om de aanpak van huiselijk geweld gaat, roept dit vragen op. Hanteren de buurtteams Jeugd en Gezin ook veiligheid van volwassenen als ondergrens als er bijvoorbeeld sprake is van partnergeweld? Vormt het ontbreken van een ondergrens bij de Buurtteams Sociaal gecombineerd met een zwaar accent op "eigen verantwoordelijkheid" en "keuzevrijheid" een belemmering voor de buurtteamwerker om zich te positioneren als het gaat om huiselijk geweld? Bij de spanningsverhoudingen in hoofdstuk 7 komen we op deze kwesties terug.

WIE-Methodiek

De werkwijze voor de buurtteams Sociaal krijgt vorm met behulp van de WIE-methodiek. WIE staat voor: **W**ederkerigheid, **I**nfomeel Netwerk en **E**igen kracht. Bij de start van de buurtteams zijn alle medewerkers getraind in deze werkwijze. In het kader van dit onderzoek rees de vraag wat deze methodiek precies inhoudt en op welke theorie hij gestoeld is. Bij navraag bij het trainingsbureau door Kim Droog blijkt er nauwelijks theoretische onderbouwing van WIE te zijn. De training is vooral gericht op de beroepshouding. De veronderstelling is, dat de nieuwe aanpak die de buurtteams gestalte moeten geven, vooral vorm krijgt door een andere opstelling van de buurtteam-medewerkers.

In de nota Professionele Ruimte (Professionele Ruimte, 2013) worden citaten van getrainde buurtteammedewerkers weergegeven om deze omslag te illustreren, zoals:

- *Mijn insteek was altijd: "wat is het probleem", nu is mijn vertrekpunt: "waar ben je goed in, waar ligt je kracht?"*

- *Vroeger deed ik veel zelf, nu zie ik veel zaken die opgepakt kunnen worden door een vrijwilliger of door het netwerk.*
- *Ik ben nu meer met de mens bezig in plaats van alleen met de financiën van een persoon".*
- *Ik dacht dat ik de verantwoordelijkheid al veel bij de cliënt liet, maar toch hield ik veel zaken in mijn hoofd die ik voor hem onthield.*

In de training worden ondersteunende technieken aangeboden uit de motiverende gespreksvoering, herstel- en oplossingsgericht werken. De training is ook bedoeld als werkplaats waarin de buurtteamwerkers hun nieuwe werkwijze met elkaar ontwikkelen.

Voor het in kaart brengen van de hulpvraag van de cliënt en de Eigen Kracht wordt de zelfredzaamheidsmatrix gebruikt, die binnen de volgende 4 domeinen vragen van de cliënt in kaart brengt:

1. gezondheid/lichaam,
2. geest/psychisch,
3. sociaal en
4. maatschappelijk

Dit 4D-model wordt ook gebruikt in het medisch domein en bevordert zo de integrale aanpak in de samenwerking tussen het buurtteam en de huisarts, wijkverpleegkundige en de POH-GGZ (Praktijk Ondersteuner Huisarts - GGZ) .

De WIE-methodiek roept specifieke vragen op als het gaat om huiselijk geweld:

Wat betekent uitgaan van "eigen verantwoordelijkheid" en "keuzevrijheid" voor mensen die te maken hebben met huiselijk geweld? Hebben zij wel een keuze, als het onveilig is om te doen en laten wat zij willen?

"Eigen Kracht" betekent eigen keuzes maken en zelf de regie voeren. Het is bekend dat mensen die leven in situaties van huiselijk geweld van hun eigen wensen vervreemd kunnen raken omdat ze vooral gericht zijn op veiligheid en het naar de zin maken van de pleger. Om verantwoordelijkheid te nemen voor je eigen welbevinden is zelfvertrouwen nodig en het besef dat je de moeite waard bent, maar huiselijk geweld verstoort de opbouw van een positief zelfbeeld. Als er iets is wat huiselijk geweld doet, dan is het wel de Eigen Kracht ondermijnen (zie bijv. Herman, 1993; Nicolai, 2016).

Ook het inzetten van het sociaal netwerk is extra gecompliceerd bij huiselijk geweld. Er spelen vaak geheimen en conflicten. Er kan sprake zijn van een geschiedenis van huiselijk geweld in het netwerk, waardoor het verdeeld en verknipt is. Betrokkenheid van het netwerk en vrijwilligers bij de situatie kan gepaard gaan met het risico's voor de eigen veiligheid. Dat kan overigens ook voor de professionals gelden.

Het begrip "wederkerigheid lijkt" het minst "geland" in de aanpak van huiselijk geweld. In de gesprekken met de aandachtsfunctionarissen huiselijk geweld over de WIE-methodiek gaven ze aan het lastig te vinden dit onderdeel concreet vorm te geven. In het werkkader voor de buurtteams (Gemeente Utrecht, 2013) wordt "wederkerigheid" gekoppeld aan maatschappelijk participatie.

In het tot stand komen van een werkplan met de cliënt zou volgens het werkkader standaard aan de orde moeten komen:

- wat zijn mogelijkheden om actiever te worden in werk, vrijwilligerswerk of vrijetijdsbesteding?
- hoe kan ik een zinvolle bijdrage leveren aan mijn omgeving?

Dit zijn eigenlijk de enige "vragen" of "oplossingsrichtingen" die sturend moeten worden ingebracht volgens het werkkader waarin centraal staat dat er aangesloten dient te worden op de vragen van de cliënt zelf. Mogelijk is dat lastig. Het is ook voorstelbaar dat bij huiselijk geweld de vraag naar activering pas actueel kan worden als de situatie veiliger is.

3.3 De expertise huiselijk geweld in de generalistische buurtteams

In deze paragraaf wordt toegelicht hoe de expertise van huiselijk geweld binnen de generalistische aanpak van de buurtteams wordt geborgd.

Meldcode inzake Huiselijk Geweld en Kindermishandeling

Voor de aanpak van huiselijk geweld in de buurtteams zijn de vijf stappen van de Meldcode (Wet Meldcode Inzake Huiselijk Geweld en Kindermishandeling, 2013) leidend:

- in kaart brengen van signalen
- collegiaal overleg, eventueel overleg met Veilig Thuis
- gesprek met de betrokkene(n)
- afwegen van de aard en ernst
- besluiten om hulp te organiseren of te melden.

De Meldcode gaat in werking bij vermoedens van huiselijk geweld (dat kan in principe na elk contact met een cliënt ontstaan) of na het doorzetten van een melding bij Veilig Thuis naar de buurtteams. Het registratiesysteem over huiselijk geweld is in de Buurtteams Sociaal aan de hand van de categorieën van de meldcode opgezet. Als er naar aanleiding van signalen van huiselijk geweld een hulpverleningsplan is gemaakt, wordt in het systeem "meldcode beëindigd" aangevinkt en gelden verder de normale registratieprocedures.

Aandachtsfunctionarissen huiselijk geweld en stedelijk coördinator GIA

Om de expertise op het gebied van huiselijk geweld te borgen zijn er 25 aandachtsfunctionarissen huiselijk geweld voor de 18 buurtteams. Ieder team heeft er één en sommige teams hebben er twee. De aandachtsfunctionarissen fungeren in hun buurtteam als vraagbaak voor huiselijk geweld. Zij instrueren nieuwe medewerkers over de werkwijze van de Meldcode en evalueren de stappen die in het kader van de meldcode zijn genomen met de betreffende medewerker(s). Ze koppelen de resultaten van de ondernomen stappen terug naar de collega, de leidinggevende en de stedelijk coördinator GIA. De stedelijk coördinator GIA is de vraagbaak voor de aandachtsfunctionarissen huiselijk geweld.

De aandachtsfunctionarissen hebben eens per maand overleg met de coördinator GIA, waarin aan deskundigheidsbevordering en intervisie wordt gedaan en knelpunten in de aanpak worden gesignaleerd en besproken.

Zo wordt er onderling afgestemd en wordt de gezamenlijke aanpak verder ontwikkeld. Ook de afstemming met externe partners - o.a. met Veilig Thuis - is een belangrijk onderdeel van dit overleg.

Omdat de buurtteams generalistisch werken wordt het toepassen van de stappen van de meldcode in principe door iedere buurtteammedewerker gevolgd bij vermoedens van huiselijk geweld via de eigen contacten of na een verzoek van Veilig Thuis om na een melding de situatie in kaart te brengen. De betreffende buurtteammedewerker kan om ondersteuning vragen van de aandachtsfunctionaris. In de buurtteams Jeugd en Gezin is dit geprotocolleerd, in de buurtteams Sociaal niet. In de praktijk wordt er ook in de buurtteams Sociaal altijd met de aandachtsfunctionaris huiselijk geweld overlegd bij vermoedens van huiselijk geweld en het volgen van de stappen van de Meldcode.

Samenwerking met Veilig Thuis

Voor iedere professional - dus ook voor de buurtteamwerker - is Veilig Thuis de instelling voor consultatie en advies als bij het volgen van de stappen van de meldcode. Er zijn specifieke samenwerkingsafspraken tussen de buurtteams en Veilig Thuis voor de samenwerking na meldingen van huiselijk geweld bij Veilig Thuis en als sprake is van een Tijdelijk Huisverbod (Samenwerking Lokale Teams en Veilig Thuis, 2015).

Na een melding van huiselijk geweld verzamelt Veilig Thuis informatie om op basis hiervan een oordeel te vellen over de ernst ervan. Op basis van deze triage wordt de melding doorgezet naar de buurtteams, tenzij er sprake is van een crisissituatie. Als het gaat om een melding van een gezin waarbij kinderen/jongeren zijn betrokken gaat de melding naar de buurtteams Jeugd en Gezin. Overige meldingen gaan naar de buurtteams Sociaal. Veilig Thuis informeert de betrokkenen en de melder dat zij de melding doorzet naar het buurtteam, waarna een buurtteammedewerker "erop af gaat" om volgens de samenwerkingsnotitie (Samenwerking Lokale Teams en Veilig Thuis 2015) het volgende te doen:

- probleemverkenning;
- zo nodig bieden van ondersteuning;
- zo nodig inzetten van hulp.

Meldingen vanuit de buurtteams naar Veilig Thuis worden niet aangemoedigd als er geen sprake is van een crisismelding. Veilig Thuis geeft die melding dan immers weer terug aan het buurtteam. Overleg met VT wordt wel gestimuleerd. VT kan immers over informatie beschikken die niet voor buurtteammedewerkers toegankelijk is, bijvoorbeeld uit de politieregistratie.

Bij kindermishandeling kan de buurtteammedewerker Jeugd en Gezin gebruik maken van de diensten van het SAVE-team. SAVE staat voor "SAmenwerken aan VEiligheid" en de SAVE-teams vallen onder Samen Veilig, een onderdeel van de Jeugdzorg "nieuwe stijl" (na de transitie per januari 2015). De buurtteams Jeugd en Gezin kunnen bij SAVE terecht voor:

- advies of consult
- een participierend consult: een gesprek van de medewerker van het lokale team samen met de SAVE-professional en het gezin, waarna de SAVE-professional advies geeft over de volgende stappen
- crisisinterventie jeugd

- een onderzoek naar de vraag of de opgroei- en opvoedsituatie in het gezin of de veiligheid van betrokkene (kind) "goed genoeg" is
- begeleiding met of zonder (jeugdbeschermings)maatregel.

Een dergelijke intensief aanbod met de mogelijkheid op te schalen naar het gedwongen kader is er voor de buurtteams Sociaal niet.

Naast samenwerkingsafspraken over meldingen van huiselijk geweld zijn er afspraken tussen Veilig Thuis en de buurtteams over de samenwerking bij een Tijdelijk Huisverbod:

Als er een huisverbod wordt uitgesproken, wordt er door het buurtteam binnen 24 uur contact opgenomen met de betrokkenen om de praktische zaken rond het huisverbod te regelen. Dit wordt door de aandachtsfunctionaris huiselijk geweld gedaan. Dan gaat het bijvoorbeeld om kwesties als:

- Heeft degene die uit huis gaat onderdak?
- Beschikt de achterblijver over voldoende financiële middelen?
- Is de opvang voor de kinderen geregeld nu één van de ouders wegvalt?
- Is er sprake van lichamelijk letsel en hoe wordt daarmee omgegaan?

Daarna bereidt de betreffende buurtteammedewerker samen met de cliënten het zorgoverleg voor, dat meestal rond de 7e dag plaats vindt (het huisverbod geldt 10 dagen; het kan zo nodig verlengd worden met 18 dagen). In dit zorgoverleg wordt een plan wordt gemaakt in samenspraak tussen de betrokkene(n) en de hulpverleners. Dit gebeurt onder leiding van een procesregisseur die door Veilig Thuis is aangewezen en die aan de burgemeester terug rapporteert.

3.4 Professionals in verandering

In de gesprekken met de aandachtsfunctionarissen huiselijk geweld kwam ook aan de orde hoe ze de turbulente veranderingen in de context en in de inhoud van hun werk ervaren. Zij gaven blijk van een sterke betrokkenheid op het thema huiselijk geweld, van enthousiasme om de mogelijkheden de nieuwe aanpak met elkaar vorm te geven en van draagvlak voor de leidende principes. Bij het zoeken van hun eigen weg in de "professionele ruimte" wordt steun gevonden in het logboek, in de trainingen, in het collegiaal overleg in het eigen buurtteam en in het GIA overleg van de aandachtsfunctionarissen huiselijk geweld met de stedelijke GIA-coördinator. Maar ze ervaren soms ook een gebrek aan "houvast". Zoals hierboven wordt beschreven is het lastig om op een vaak verborgen en met schaamte omgeven probleem als huiselijk geweld in te gaan in een context die vooral gericht is op normaliseren en aansluiten op wat de cliënt te berde brengt.

De invulling van "professionele ruimte" in de buurtteams brengt met zich mee dat er zo min mogelijk wordt gewerkt met protocollen en procedures. Dat maakt het lastig om je werk te stroomlijnen en op elkaar af te stemmen. Hoe doe je dat op "de nieuwe manier"?

De ideologische vernieuwing creëert ook een negatief imago van de professional "oude stijl". Die zou te sturend en te betuttelend zijn, te veel probleemgericht en te veel gefocust op het terrein van de eigen deskundigheid. "Oude stijl" professionals vullen zich hierdoor soms miskend. Ze voelen zich soms onzeker over het inzetten van hun "oude" werkwijzen en specifieke deskundigheid.



De verandering van de buurtteams is voor veel buurtteammedewerkers gepaard gegaan met onzekerheid over hun aanstelling. Ze zijn in een nieuwe organisatie terecht gekomen, hebben nieuwe collega's en een nieuwe positie. Ze moeten nog settelen en soms ook nog "rouwen" om het verdwijnen van wat was.

Tenslotte verschilt de mix van (specialistische) kennis en ervaring die de buurtteammedewerkers meenemen per buurtteam. Het "opschalen" naar specialistische hulp wordt soms bemoeilijkt omdat het met de transities en transformaties het professionele speelveld is veranderd en samenwerkingsverbanden nog vorm moeten krijgen. Ook is er de opdracht om te bezuinigen en zo min mogelijk op te schalen. Buurtteammedewerkers voelen zich hierdoor soms "onthand".

Op het proces van de professional zelf om de professionele ruimte voor de aanpak van huiselijk geweld "in te gaan", wordt ingegaan in hoofdstuk 4 (Professionele Moed).

4. Professionele moed

Dit hoofdstuk gaat over de professionele moed die nodig is voor de aanpak van huiselijk geweld. Het begrip wordt omschreven en toegelicht. Met behulp van muzisch-ludische middelen wordt deze moed door de aandachtsfunctionarissen huiselijk geweld in kaart gebracht. Vervolgens wordt door hen op deze resultaten gereflecteerd en worden op basis daarvan de vragen geïnventariseerd waarvoor buurtteams gesteld worden als zij professionele moed willen erkennen en ondersteunen.

4.1 Een diepere laag aanspreken

Professionele moed wordt over het algemeen aangesproken als een professional zijn eigen weg moet zoeken in de professionele ruimte zonder houvast van beproefde procedures en protocollen. Het kan zijn dat die protocollen en procedures er niet zijn of nog in ontwikkeling zijn, zoals nu bij de buurtteams voor een groot deel het geval is. Het vergt ook moed om het besluit te nemen af te wijken van protocollen en procedures in het belang van de cliënt.

Bij de aanpak van huiselijk geweld wordt een diepere laag van professionele moed aangesproken. Het probleem "huiselijk geweld" heeft iets ongrijpbaars. Angst, verdringing en ontkenning maken het moeilijk zeker te zijn van je zaak. Het gevaar in de ogen zien betekent geconfronteerd worden met je eigen angsten en onzekerheden. Huiselijk geweld is verraderlijk en complex. Er bestaat een gerede kans dat je als professional geen oplossing voor handen hebt of dat je de fout in gaat. Vaak moeten pijnlijke keuzes gemaakt worden zonder garantie op succes. De professional begeeft zich bij huiselijk geweld dus niet alleen op onbekend terrein met weinig aanknopingspunten, hij zet ook iets van zichzelf op het spel en loopt het risico geen uitweg te vinden of te kort te schieten. Bovendien wordt hij geconfronteerd met heftige emoties zowel bij zichzelf als bij de cliënt(en).

Onzekerheid, angst, verontwaardiging en boosheid - het zijn gevoelens waar mensen zich in het algemeen liever niet mee bezig houden en professionals al helemaal niet. Bij het beeld van de professional past een kalme en weloverwogen uitstraling. Bovendien is er weinig ruimte voor het stilstaan bij gevoelens in een drukke baan. Buurtteammedewerkers zijn over het algemeen niet zo bezig met vragen als "wat voel ik?". Ze zijn meer gericht op "wat moet ik doen?" en "hoe pak ik het aan?" Voor het aanspreken van die diepere laag worden muzisch-ludische middelen gebruikt: muziek, beelden, verhalen en een spel dat is gemaakt op basis van de inbreng van de professionals zelf. Deze middelen doen een sterker appèl op voelen dan op denken. Door je bewust te worden van je emoties, kun je je gevoelens verwoorden.

Wat de professional doormaakt om professionele moed vergaren om huiselijk geweld onder ogen te zien en aan te pakken is een parallelproces met wat het de cliënt kost om zijn/haar eigen kracht te mobiliseren om datzelfde te doen: huiselijk geweld in de ogen zien en aanpakken.

4.2 De tocht van de held

In 1949 publiceerde Joseph Campbell, een Oxfordse professor in mythologie en vergelijkende godsdienstwetenschappen, zijn boek "The hero with a thousand faces". Hij was geïnteresseerd in moed en heldendom in een tijd waarin het langzaam tot de wereld doordrong tot welke gruweldaden gewone mensen in staat waren, eigenlijk omdat ze de gemakkelijkste weg kozen en niet afweken van

veilige kaders. Hij ging op zoek naar heldenverhalen in culturen en godsdiensten over de hele wereld en ontdekte dat ze veel overeenkomsten vertoonden, of ze nu gingen over kinderen die door hun ouders in een donker bos waren achtergelaten, omdat hun ouders niet voor hen konden zorgen of over een prins die op pad werd gestuurd om een zaadje van de levensboom te vinden om zijn volk voor de ondergang te behoeden. Hij destilleerde de levenslessen over moed en individuatie die via deze verhalen en symbolen worden doorgegeven in zijn model "de tocht van de held." Hoewel zijn boek inmiddels bijna 70 jaar oud is, is zijn model nog springlevend en wordt het veel gebruikt in trainingen en coaching.

Ter ere van het tienjarig bestaan van de minor Agressie en Huiselijk Geweld op de Hogeschool Utrecht in het studiejaar 15-16 is door Charlotte van Besouw, Tsjerk Holtrop en Silke Nijkrake een tentoonstelling over Professionele Moed gemaakt gebaseerd op "de tocht van de held" van Campbell. In de tentoonstelling zijn de volgende fasen van deze tocht vorm gegeven (het model zelf is uitgebreider):

- de roep, het appèl wat op je wordt gedaan om op weg te gaan;
- over de drempel gaan van je oude vertrouwde leven en de wijde wereld ingaan, de tocht beginnen;
- de beproevingen die je tegenkomt;
- helpers;
- de overwinning na de tocht als je als held terugkeert en geëerd wordt maar dan voor de moeilijke opgave staat je oude leven op te pakken terwijl je zelf veranderd bent en de verwachtingen die je omgeving nu van je heeft, waar te maken.

In samenwerking met de studenten van de minor zijn hedendaagse symbolen gezocht om deze fasen vorm te geven:

- de roep: de schreeuw van Edward Munch;
- de wijde wereld in: van de duikplank in het diepe springen;
- de beproevingen die je tegenkomt: de doolhof;
- helpers: superman met een ninja als een engeltje op zijn schouder;
- de overwinning: een lauwerkrans met nr. 1 erop.

Kunstenaars Tsjerk Holtrop en Silke Nijkrake hebben hier zwarte platte open objecten van gemaakt die rond gedragen kunnen worden in een optocht (vergelijkbaar met wajangpoppen maar dan onbeweeglijk). Dit is geïnspireerd op het werk van de Zuidafrikaanse kunstenaar William Kentridge die zichtbaar probeert te maken wat onder de oppervlakte leeft. (Kentridge "more sweetly play the dance").

4.3 De heldentocht van de aandachtsfunctionarissen huiselijk geweld

Op 7 juni 2016 werd voor de aandachtsfunctionarissen huiselijk geweld een middag georganiseerd om hun eigen heldentocht in kaart te brengen. Er waren 27 deelnemers, de meesten van de buurtteams Sociaal en een aantal van de buurtteams Jeugd en Gezin.

Kim Droog, de stedelijke coördinator GIA, leidde deze middag in: "*Wij hebben professionele moed nodig, omdat wij ervoor kiezen om onze blik te richten op datgene waar de meeste mensen hun blik*

vanaf wenden. Werken met huiselijk geweld betekent, dat wij ons ervan bewust zijn dat wat mensen aan de buitenkant laten zien niet overeen hoeft te komen met wat zich achter de voordeur afspeelt. Wij moeten een spreekwoordelijk monster - het geweld - recht in de ogen durven te kijken en wij moeten bespreken wat soms liever onbesproken blijft. En als dat niet lukt of wanneer we dat moeilijk vinden, wordt er wel gezegd dat we "handelingsverlegen" zijn. Wanneer we zagezegd "verlegen" zijn, zoeken we naar moed." "Handelingsverlegenheid" klinkt als een tekort, bijna als een verwijt. Belangrijk is te om professionele moed te erkennen en te onderzoeken. Dat is dan ook het doel van deze middag.

Daarna werd de tentoonstelling gepresenteerd aan de aandachtsfunctionarissen huiselijk geweld van de buurtteams in de theaterzaal van de Hogeschool Utrecht. Beeld voor beeld werd opgelicht en "ondertiteld" met muziek (Sebastiaan Mulder) en tekst (Charlotte van Besouw). De deelnemers werden in 5 groepjes van 5 - 7 personen verdeeld. Ieder groepje maakte een eigen "heldentocht" langs de symbolen, waarbij ieder groepje bij een ander symbool begon.

Bij ieder symbool werd ongeveer een kwartier uitgewisseld aan de hand van de volgende vragen:

- herken je dit, afhankelijk van het symbool:
 - dat er een appèl op je wordt gedaan om huiselijk geweld op te pakken?
 - dat je in het diepe moet springen?
 - dat je je bij het oppakken van huiselijk geweld in een doolhof waant?
 - dat je bijzondere en onverwachte helpers tegen komt?
 - dat je succes boekt - en dat dat fijn maar ook moeilijk is?
- hoe ervaar je het?
- hoe ga je ermee om?

De groepjes werd gevraagd hun bevindingen op labels te schrijven en aan het symbool/object te hangen. Elk groepje werd gevraagd om een verhaal te maken van hun uitwisseling bij het laatste symbool van hun tocht om aan het eind voor te lezen en zo met elkaar een eigen verhaal van de heldentocht van deze middag te maken. Daarna is plenair uitgewisseld hoe de deelnemers de tocht hebben ervaren. Na de tocht en het gezamenlijke verhaal is gevraagd of de groepjes iets wilden opschrijven over hun conclusies gebaseerd op deze tocht. Op groene kaarten konden ze schrijven wat nodig of wenselijk is om professionele moed te versterken (bij jezelf, je organisatie of je cliënt) en op rode kaarten wat (het versterken van) professionele moed belemmert.

4.4 Het gemeenschappelijke heldenverhaal

Hieronder wordt het gemeenschappelijk verhaal van de groep op 7 juni weergegeven onder de teksten van de tentoonstelling zelf (in cursief).

DE TOCHT VAN DE HELD

De aanpak van de huiselijk geweld vereist professionele moed. Moed krijg je niet cadeau.

Alles begint met het HOREN VAN DE ROEP. De schreeuw om rechtvaardigheid die een roep op jou doet om de gebaande paden te verlaten.

De roep is nogal ongrijpbaar.

Hoor ik hem wel?

Het zou lekker zijn als ik wat houvast heb. Het zou fijn zijn om ervaring te hebben en kennis.
Het is een ongemakkelijke periode, er wordt een appèl op me gedaan.
Ik moet het onhoorbare horen en het onzichtbare zien.
Het is een oncomfortabele fase.....

Dan moet je IN HET DIEPE SPRINGEN. Er wacht je een tocht vol beproevingen.

Mijn team is belangrijk, de kennis die we hebben, of nog niet hebben.

Alerlei gevoelens spelen een rol.

In het diepe springen betekent dat we naar het onbekende toe bewegen. Het betekent ook dat we onze klanten motiveren om de sprong te wagen.

Samen springen is prettiger dan alleen.

Een DOOLHOF waarin je vaak met de moed der wanhoop een uitweg zoekt.

Ik weet niet wat ik tegenkom. Waar ben ik? Wat kom ik hier doen?

Kan ik hier ook andere mensen vinden?

Ik zoek me suf en het is zo frustrerend als de pest.

Het is ook een enorme uitdaging. Ik zoek naar de kern.

Ik heb het gevoel er alleen voor te staan, maar dat is niet zo. Ik moet de andere mensen buiten vinden.

Ik moet de uitgang vinden.

Gelukkig heb je HELPERS. Vaak uit onverwachte hoek en in vreemde vermommingen.

Wanneer helpen we een klant nu echt?

Wat is echt helpen? Ben ik aan het helpen, of ben ik aan het zeggen wat de klant moet doen?

Wat is het doel van het helpen? Moet ik de klant uit haar situatie halen? Of moet ik de klant helpen om moediger te worden, zodat zij haar eigen stap kan zetten?

In het netwerk kunnen we goede helpers vinden.

Wie helpt ons als professionals?

Op het eind wacht de LAUWERKRANS, een moment van triomf. Maar je kunt niet op je lauweren gaan rusten. Je moet je heldenstatus waarmaken om een moedige professional te blijven.

Laat me trots zijn!

Laat me niet altijd zo bescheiden zijn.

Laat me durven voelen en laat me vieren, dat ik iets goeds gedaan heb.

Laat me complimenten durven aannemen.

Kippenvel, wanneer ik merk dat ik iemand echt geholpen heb.

Er zijn "winnaars" bij huiselijk geweld problematiek, wanneer beide partijen er goed uitkomen. Ik geniet ervan, als ik dat bereikt heb. Dat zijn de krenten in mijn pap.

Ik laat de klant weten dat ik er nog ben, in de toekomst, als ik opnieuw nodig ben.

Ik blijf goed voor mezelf zorgen tijdens de gehele reis, ook als die weer opnieuw begint.

Hoor je de schreeuw?

4.5 "In het diepe springen": reflectie op de resultaten van de heldentocht

De groepjes die de tocht van de held maakten op 7 juni, hingen de meeste labeltjes aan het symbool "in het diepe springen". Dit symbool sprak het meest tot de verbeelding als het gaat om signaleren en bespreekbaar maken van huiselijk geweld.

Het appelleert aan dat magische gebeuren in het eerste gesprek, waar de aandachtsfunctionarissen het over hadden (hoofdstuk 2): *Wat je in het eerste gesprek laat liggen, wordt daarna steeds moeilijker om nog op te pakken*". Het is het moment dat de professional door zijn/haar "handelingsverlegenheid" heen breekt. Het is al maar al te menselijk om dan terug te deinzen voor gevaar en taboe en om ondernemingen met weinig kans op succes te vermijden. Hierbij moet de professional vertrouwen op zijn/haar eigen kracht.

Alle teksten van de labeltjes, van de conclusies die de groepjes op 7 juni trokken op basis van hun tocht en de teksten op de rode en groene kaarten van die bijeenkomst zijn gecategoriseerd: welke labeltjes/teksten/kaarten pasten bij elkaar en wat was hun gemeenschappelijke noemer? Op basis hiervan heeft Charlotte van Besouw een kwartet gemaakt over dat magische moment waarop de held zijn tocht begint. c.q. de professional het huiselijk geweld aan gaat kaarten en de wereld van angst en onveiligheid binnen gaat. Het moment waarop hij/zij professionele moed betoont.

De kwartetten over "in het diepe springen" zijn:

weerstand - eigen keuze - zelfbescherming - grens bewaken - weezin	gevoelens - spanning - onzekerheid - onmacht - angst
opdracht - erop af na een melding - veiligheidsplan opstellen - werkopdracht - protocol	motivatie - kwetsbare kinderen - cliënt moet ook springen - betrokkenheid - persoonlijke overtuiging
hulpbronnen - collega's - ervaring - kennis - wegwijzer	uitdaging - ontdekken - iets nieuws - de kick - op avontuur
ondernemen - strategie - oriëntatie - route uitstippelen - samen op pad	legitimatie - bij wet verboden - privacy - onrecht - zelfbeschikking

Op 28 juni 2017 vond een maandelijkse bijeenkomst van de aandachtsfunctionarissen plaats. Deze bijeenkomsten worden gebruikt voor deskundigheidsbevordering, consultatie en gezamenlijke beleidsontwikkeling (zie 3.3). Er werd als vervolg op de bijeenkomst van 7 juni ruim een uur uitgetrokken voor de reflectie naar professionele moed: wat is er nodig om "handelingsverlegenheid" te verkleinen en professionele moed te versterken als het gaat om het aanklaarten en aanpakken van huiselijk geweld? Van de 22 deelnemers was een aantal niet op de bijeenkomst op 7 juni geweest.

Om vertrouwd te raken met de begrippen van het kwartet over het doorbreken van handelingsverlegenheid en het betonen van moed, hebben de deelnemers eerst in groepjes van 4 - 6 personen het kwartetspel gespeeld. Daarna zijn ze de begrippen gaan evalueren en bespreken.

Er werd aan de deelnemers van deze middag gevraagd te kiezen:

- welke van de kwartetten die ze gewonnen hadden, wilden ze behouden omdat ze van belang zijn om professionele moed te betonen?
- welke daarvan wilden ze weggelassen, omdat die daarvoor niet helpend zijn?
- welk kwartet zouden ze willen hebben van de kwartetten die ze niet gewonnen hadden als hulpmiddel om "in het diepe te springen"?

De deelnemers konden hun keuze aankruisen op een formulier en daarbij een korte toelichting geven. Vervolgens werd in de groepjes uitgewisseld waarom kwartetten wel of niet gekozen waren. Aan het eind van de middag is aan de deelnemers gevraagd of ze hun formulieren wilden inleveren. Het stond hen vrij dat wel of niet te doen. Er zijn 14 formulieren ingeleverd.

De lijsten leverden het volgende beeld op:

Hoogst op lijst van "behouden" scoren "motivatie" (waar je het voor doet, "de roep") en weerstand (om risico's te kunnen/durven nemen moet je ook je grenzen voelen en voor je veiligheid zorgen).

De toppers op de lijst van "wegleggen" zijn "legitimatie" en "ondernemen". Het zijn belangrijke aspecten van het werk, maar ze worden niet helpend gevonden om "in het diepe te springen".

"Gevoelens" scoren ambivalent: het heeft zowel een hoge score op behouden als weggelassen. Gevoelens kunnen je "kompas" zijn, maar ze zijn ook "ongemakkelijk" en je kunt er door "blokkeren", aldus de toelichting. De overige kwartetten scoorden zeer verdeeld.

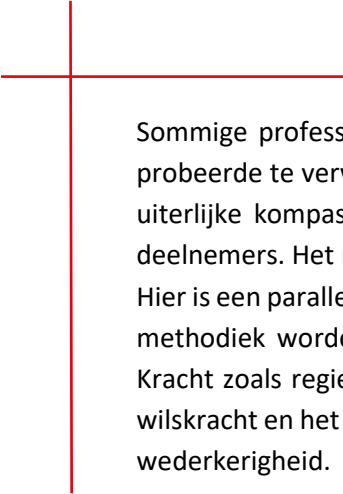
De waardering van de deelnemers over dit onderdeel van de middag was zeer verschillend. De meerderheid was enthousiast, maar er was ook scepsis. Het was onwennig. Een paar deelnemers vonden het nogal "abstract".

4.6 Voeden van professionele moed, wat vraagt het van de buurtteams?

Praten over eigen moed en eigen emoties vond een behoorlijk aantal aandachtfunctionarissen lastig. Eén van de groepjes heeft dit bijvoorbeeld opgelost door bij de tocht van de held op 7 juni niet over eigen ervaringen en gevoelens te spreken, maar te onderzoeken hoe de cliënt die fasen van de tocht zou ervaren en hoe je daar als professional op in zou kunnen spelen.

Oorzaken voor dit ongemak zouden kunnen zijn:

- onveiligheid (je niet op je gemak voelen), wat zou kunnen samenhangen met de organisatorische veranderingen, de nieuwe teams en de onzekerheid door het nieuwe van het werk en de eigen taken daarbinnen;
- de cultuur (waarin praten over gevoelens mogelijk niet zo past);
- vermijdingsgedrag om over de intense gevoelens te praten die huiselijk geweld teweeg brengt. Het is een bekend mechanisme dat het praten erover die gevoelens activeert en dat mensen geneigd zijn deze confrontatie met gevoelens die ze niet kunnen controleren, te vermijden.



Sommige professionals werden wat wrevelig van de vragen naar hun innerlijk. Wanneer iemand probeerde te verwoorden hoe hij/zij op zijn innerlijke kompas trachtte te koersen, wezen ze op het uiterlijke kompas. *Maar we kunnen ons toch richten naar de WIE focus*, verzuchtte één van de deelnemers. Het nut om over interne gevoelens te praten werd niet door iedereen ingezien.

Hier is een parallel te trekken met de wijze waarop de uitgangspunten van de buurtteams en de WIE-methodiek worden geoperationaliseerd. De focus ligt veel meer op externe aspecten van Eigen Kracht zoals regie houden en zelfredzaamheid dan op interne aspecten als zelfvertrouwen, moed, wilskracht en het leren aan en van de samenwerkingsrelatie met de professional over vertrouwen en wederkerigheid.

Op de vraag wat er nodig is om de professionele moed te versterken, werden een aantal praktische instrumentele aanbevelingen gedaan, zoals de vraag naar kennis, "tools" en een soepeler overlegstructuur met de ketenpartners. Verreweg de meeste aanbevelingen hadden betrekking op de cultuur, de sfeer en de onderlinge samenwerking. Er was behoefte aan waardering, minder oordelen en beoordelen en aan humor. Gevraagd werd om huiselijk geweld hoger op de agenda van de buurtteams te zetten en om meer intervisie en mogelijkheden om samen op te lopen.

5. Erop af na een melding van huiselijk geweld

In dit hoofdstuk worden de resultaten beschreven van interviews met drie aandachtsfunctionarissen huiselijk geweld. De resultaten worden per interviewthema (zie de vragenlijst in bijlage 2) samengevat. Hierbij zijn zo veel mogelijk de woorden en uitdrukkingen van de geïnterviewden zelf gebruikt. Ook worden zij geciteerd. De citaten worden cursief weergegeven.

5.1 Overdracht van de casus door Veilig Thuis

De geïnterviewde professionals geven aan, dat de overdracht van VT per casus sterk verschilt. Soms is de informatie zeer minimaal en ontbreekt zelfs een telefoonnummer van degene over wie de melding gaat, dan weer is de informatie uitgebreider. Overleg over de casus met VT wordt bemoeilijkt omdat de buurtteammedewerkers niet weten wie de triage van de casus heeft gedaan. Brieven van VT worden standaard ondertekend door de teammanager en als je belt, krijg je wie er op dat moment dienst heeft.

De professionals uit de buurtteams Sociaal geven aan, dat niet helder is waarom VT naar het buurtteam verwijst.

De triage valt tegen. Ik had meer verwacht van de analysefase van VT. Vaak wordt naar ons doorgezet omdat er weinig andere alternatieven zijn behalve het crisisteam. De meeste meldingen komen dus gewoon bij ons.

Vaak is de melding via VT niet meer dan de politiemelding.

In een aantal gevallen zit er geen telefoonnummer bij. Ik weet niet of dat ligt aan de medewerker van VT die de casus heeft opgepakt of dat de mensen gewoon niet meewerken.

In het buurtteam Jeugd en Gezin is de afspraak dat meldingen naar het buurtteam gaan als er geen sprake is van één of meer van de volgende punten:

- signalen van ernstige kindermishandeling
- ouders die niet willen meewerken of waar voorwaarden aan gesteld moeten worden
- recidive
- directe crisis.

Toch is ook dan in specifieke casussen niet altijd helder wat de afweging van VT is geweest om naar het buurtteam en niet naar SAVE te verwijzen.

Wanneer de partners gescheiden zijn en onder verschillende buurtteams vallen, is het niet altijd duidelijk waarom voor het ene dan wel het andere buurtteam gekozen wordt. Als bijvoorbeeld een gescheiden vader meldt dat zijn ex-vrouw de kinderen mishandelt, moet het buurtteam in de wijk van vader dan de kwestie oppakken of dat in de wijk van moeder?

Informatie over ex-partners die op een ander adres wonen wordt gemist. Als een vrouw zelf meldt en geen aangifte doet, wordt de partner niet nagetrokken.

Zo kwam ik bij een vrouw na haar melding van stalking bij VT en bleek haar ex vuurwapengevaarlijk te zijn en vaak binnen te dringen. Dat had ik wel graag vooraf willen weten.

Als het contact met het betreffende gezin niet tot stand komt - ofwel omdat er geen eerste afspraak tot stand komt ofwel omdat in/na zo'n eerste gesprek de boot wordt afgehouden - wordt dit niet altijd teruggerapporteerd naar VT. Hier zijn geen standaardafspraken over.

Ik hoef niet terug te koppelen naar VT als ik geen contact krijg. Ik mag zelf inschatten of ik dat doe.

Eén van de respondenten geeft aan:

In het begin gaf ik het altijd door als een contact niet lukte. Maar op een gegeven moment kom je erachter, dat de ene medewerker van VT die informatie wel wil hebben en de ander weer niet. Dus nu doe ik het alleen als VT vraagt om op de hoogte gehouden te worden of als ik de situatie ernstig inschat.

5.2 Het eerste contact: benadering en legitimatie

Contact leggen

Nadat VT de standaardbrief over de melding naar de betrokkene(n) heeft gestuurd met de aankondiging dat iemand uit het buurtteam contact op zal nemen, nemen de geïnterviewde professionals het liefst telefonisch contact op. *In een (telefoon)gesprek kunnen zorgen worden weggenomen en weerstanden overwonnen.* Het is ook beter om een bezoek aan te kondigen dan om zo maar langs te gaan. *Mensen doen soms niet open als er zo maar een Marokkaanse man op de stoep staat, ik kondig mijn bezoek dus liever aan.* Als telefonisch contact onmogelijk is (bijv. als er geen telefoonnummer is), wordt er een brief verstuurd met de aankondiging van een huisbezoek. Als mensen een huisbezoek niet prettig vinden, kan het eerste gesprek ook in het gebouw van het buurtteam plaatsvinden.

In de buurtteams Sociaal wordt geprobeerd de mogelijkheid voor contact open te houden als het niet lukt om een afspraak te maken: *U kunt mij altijd terug bellen.* Meestal belt de buurtteammedewerker zelf nog een keer, al dan niet aangekondigd: *Ik bel over twee weken terug om te horen hoe het dan is.*

Eén van de respondenten geeft aan in dat geval naar een ander ingang te zoeken: Als je alleen maar de nadruk legt op huiselijk geweld, vind je vaak een gesloten deur. Als er ook andere hulpvragen zijn, is dat een opening om verder te werken. Dan heb je resultaat geboekt en dan ga je kijken naar andere doelen. En je kunt een oogje in het zeil houden omdat je contact hebt. De schatting van deze respondent is, dat bij 70% van de gezinnen waar een melding over huiselijk geweld van binnen komt, ook andere problematiek speelt, bijvoorbeeld werkloosheid en schulden.

Als na een aangekondigd huisbezoek de deur gesloten blijft voor de buurtmedewerker, wordt vaker langsgedaan. Naarmate de situatie op basis van de gegevens van VT ernstiger wordt ingeschat, wordt dit langer volgehouden.

De buurtteams jeugd en gezin kunnen na vergeefse pogingen om contact te leggen het gezin "doorzetten" naar SAVE.

Het doel van het eerste gesprek

Twee geïnterviewde professionals geven als doelen voor het eerste gesprek het opbouwen van een samenwerkingsrelatie en inschatten of het nodig is een veiligheidsplan te maken. De ander geeft aan, dat het allerbelangrijkste is om het geweld in kaart te brengen, in ieder geval globaal. Want als het erg onveilig is, moet daar snel iets aan worden gedaan.

De professional van Jeugd en Gezin geeft aan dat het opbouwen van die samenwerkingsrelatie past binnen de nieuwe werkwijze na de transitie.

In het eerste gesprek geven we aan dat we echt afstemmen en samen willen werken. Bij BJZ werd de informatie veelal door de professional vanuit kantoor verzameld en dan kreeg de cliënt daar een verslag van. Die voelde zich dan vaak overvallen, niet gehoord of aangevallen. Nu vanuit het buurtteam doen we het onderzoek samen met de cliënt, bijvoorbeeld door samen met de wijkagent of met school in gesprek te gaan. Dan hoort het gezin zelf welke zorgen er zijn. Het gezin wordt meegenomen in het hele verhaal en wordt op die manier hopelijk ook probleemeigenaar.

Die samenwerking is niet vrijblijvend:

Als ze in de weerstand gaan, zal ik me iets meer moeten positioneren op het belang dat het wel gebeurt. Als mensen niet meewerken, kan dat uiteindelijk betekenen dat ik Samen Veilig moet benaderen.

Bij een melding of signalen van heftig huiselijk geweld wordt in het eerste gesprek samen met de ouders een veiligheidsplan gemaakt om te voorkomen dat het weer gebeurt. *In dergelijke gevallen heeft het werken aan de veiligheid natuurlijk prioriteit boven de situatie in kaart brengen.*

De professional die vooral het geweld in kaart wil brengen, neemt zelf het initiatief om huiselijk geweld bespreekbaar te maken.

Ik verwacht niet dat ik de eerste keer in gesprek met iemand de hele situatie helder krijg. Iedere keer krijg ik een beetje. Dat vind ik ook prima, omdat ik geen verhoor wil afnemen. Opbouwen van contact, een relatie aangaan, met mensen mogen werken, daar toestemming voor krijgen dat is in eerste instantie mijn insteek.

De andere professional uit het team Sociaal geeft aan juist niet te veel gericht te zijn op het "binnenhalen van informatie over huiselijk geweld." Deze respondent laat het initiatief om over het huiselijk geweld te beginnen bij de cliënt. Het is belangrijk om eerst vertrouwen te winnen en te zorgen "dat iemand zich veilig voelt en zijn verhaal kan doen." Het beginnen over huiselijk geweld draagt volgens deze respondent niet bij aan die veiligheid. *Mijn ervaring is dat het vaak een paar gesprekken duurt voor het geweld echt ter sprake komt.*

5.3 Systeembenadering

Alle geïnterviewde professionals zijn het erover eens, dat ze in principe met beide partners of ouders of andere betrokkenen (bijvoorbeeld een volwassen zoon bij een melding van geweld tegen zijn vader) contact willen in het eerste gesprek. Bij Jeugd en Gezin wordt het kind - afhankelijk van de situatie - ook betrokken bij het dit eerste gesprek.

De mate waarin wordt aangedrongen op een gesprek met beide ouders of partners verschilt. Bij de buurtteams Jeugd en Gezin wordt een nieuwe afspraak gemaakt als er maar één van de ouders aanwezig is bij het eerste contact - dat is immers van belang van het kind. Bij de buurtteams Sociaal wordt een wens van één van de partners om alleen contact te hebben in principe gehonoreerd.

De mate waarin pogingen worden ondernomen de afwezige partner bij de gesprekken te betrekken verschilt. De ene respondent geeft aan: *Maar wel probeer ik dan: weet degene dat ik hier ben? Heb je het erover gehad waar wij het over gehad hebben? Wat vond hij ervan? Hoe kunnen we hem erbij betrekken?* De ander zegt: *Ik benoem het wel, maar ik laat de keuze echt aan degene met wie ik spreek.*

Soms lukt het niet om beide partners of ouders bij elkaar aan tafel te krijgen. Bijvoorbeeld bij echtscheidingszaken of wanneer de ene partner te bang is voor de ander. Ingewikkeld is dan wel dat er één verslag moet komen. Dan is het een hele klus om af te stemmen wat van de één en wat van de ander in het verslag mag komen. De geïnterviewde professionals hebben nog geen ervaring met de situatie dat één van de partners echt geen informatie in een gezamenlijk verslag wil hebben met het oog op zijn/haar veiligheid. *Maar als de veiligheid van moeder in het geding komt, dan zou je kunnen kijken in overeenstemming met je leidinggevende- ,of je aparte accounts maakt voor de vader en voor de moeder. Misschien dat het dan op die manier kan.* Overigens komt het vaker voor dat er in een gezin meerder accounts zijn, bijv. een plan voor een jongere van 18+ terwijl in het gezin ook nog een kind van 4 is. De werkwijze 1 gezin, 1 plan - dus 1 verslag- kan ook ingewikkeld zijn als het om ex-partners gaat die in verschillende buurten of zelfs in verschillende gemeenten wonen.

Bij het in kaart brengen van de situatie bij de buurtteams Jeugd en Gezin worden standaard mensen uit het (formele en informele) netwerk geraadpleegd. Het inwinnen van deze informatie gebeurt zo veel mogelijk door de ouders zelf / onder hun regie. Zo wordt ook helder wie heeft gemeld en waarom. In de buurtteams Sociaal vraagt een respondent zich af hoe moet worden omgegaan met meldingen door burens of bekenden. Bij een politiemelding bij VT bespreekt deze respondent altijd de herkomst en inhoud van deze melding in het eerste gesprek. Maar hoe moet je omgaan met een melding door burens of familie? Of met een anonieme melding waarover de informatie alleen bij VT is?

Steun uit het netwerk is altijd van harte welkom. Hulpbronnen worden in kaart gebracht. Bij de uitvoering van een veiligheidsplan is een netwerk belangrijk bijvoorbeeld de buurvrouw waar iemand heen kan gaan bij een time-out. Voor de uitvoer van een plan van aanpak is hulp uit het netwerk soms onontbeerlijk. Alleen: er is niet altijd een netwerk.

Ik weet niet hoe het komt, het is misschien cultuurgebonden. Ik ken de Marokkaanse cultuur en de vuile was die hang je niet buiten. Maar ja, het is een Nederlands gezegde, dus het geldt voor iedereen.

5.4 Signalen in kaart brengen

In de buurtteams Jeugd en Gezin wordt gebruikt gemaakt van de SAVE checklist om de aard en ernst van het geweld af te wegen en dat biedt dus ook een kader om signalen te verzamelen (Handleiding SAVE werkwijze, 2015).

In de buurtteams Sociaal zijn er geen standaard hulpmiddelen om huiselijk geweld in kaart te brengen. Het is dus per aandachtsfunctionaris verschillend waar op wordt gelet en welke hulpmiddelen ze daarbij gebruiken.

In de buurtteams Jeugd en Gezin wordt samen met de ouders een plan gemaakt om signalen te verzamelen. In deze samenwerking wordt niet alleen informatie verzameld, maar krijgt de professional ook een beeld van de ouders zelf:

- over hun vaardigheden (hoe goed ze zijn in contact, in het inwinnen van informatie en het nakomen van afspraken,
- over hun houding (bagatelliseren ze de problemen of erkennen ze die; staan ze open voor contact),
- over de mogelijkheden van ouders (hoe leerbaar ze zijn).

Sommige mensen zijn bijv. heel onderdanig als er een SAVE medewerker komt of iemand die in hun beleving hiërarchisch hoger staat, waardoor ze zich bijvoorbeeld snel uit evenwicht laten brengen. Hoe sterk ben je dan om toch nog de vragen te stellen die wel gesteld moeten worden voor jou of voor jouw kind? En dat wil niet zeggen dat ze het slecht doen, maar dan ga ik wel kijken: heb je al de informatie gekregen die je wilde hebben? Heb je al je vragen kunnen stellen? Nee, dat heb ik niet al mijn vragen kunnen stellen. Hoe kan dat dan? Hoe kunnen we dan samen kijken dat die vragen toch nog gesteld gaan worden? Dan hebben ouders iets meer begeleiding en ondersteuning nodig. Want soms kunnen ze het wel, maar durven ze het niet. Sommige mensen hebben ook echt oprecht geen idee, als die deurwaarder gebeld wordt, wat ze moeten zeggen. Dan moet je het van te voren even met ze voorbespreken of je doet een rollenspel. Welke initiatieven tonen ze daarin? Zijn ze heel afwachtend? Of zeggen ze: joh, jij hoeft die wijkagent niet te bellen, ik maak zelf wel een afspraak. Zorg maar dat je er dan en dan bent.

Bij het in kaart brengen van de situatie gaat het zowel om signalen die (het risico op) onveiligheid vergroten als om signalen die kunnen bijdragen aan het herstel van veiligheid (beschermende factoren).

Bij de risicofactoren gaat het om:

- risico's bij de ouders (geweld in het verleden, psychiatrische problematiek, verslaving, sterke ontkenning e.d.),
- in de ouder-kinderrelatie (opvoedingsvaardigheden, opvatting over kind, de onderlinge band)
- bij het kind (leeftijd, premature geboorte, ongewenste geboorte, handicap, probleemgedrag e.d.).

Bij de beschermende factoren wordt breed gekeken naar de opvoed- en opgroeisituatie (bijv. aandacht, voorbeeldgedrag, medische zorg, huisvesting). Belangrijk is ook om kaart te krijgen of beschermende factoren vergroot kunnen worden, bijvoorbeeld door de inzet van een steunend netwerk.

De checklist van SAVE richt zich vooral op de opgroei- en opvoedsituatie van het kind. Hoe wordt er vanuit het buurtteam Jeugd en Gezin met partnergeweld omgegaan? *Ik vind partnergeweld ook een*

vorm van kindermishandeling. Dus ik maak daar geen verschil in. Ik vind dat gewoon allebei onveilig. Als een moeder geslagen wordt, is dat én niet goed voor het kind, want misschien is het er wel bij aanwezig of hoort het het. Of het ziet de volgende dag bij het ontbijt zijn moeder met een blauw oog lopen. Daarnaast is die moeder minder beschikbaar, want die heeft mogelijk een trauma en die heeft allerlei dingen aan haar hoofd, waardoor ze de zorg niet kan geven die het kind misschien wel nodig heeft. En dan is het nog de vraag waarom vader het doet bij moeder, dus daar speelt mogelijk ook nog wat - een verslaving of een psychiatrisch probleem of wat dan ook. Dus hoe dan ook, het is niet veilig.

Het kind wordt in principe ook altijd apart gesproken, tenzij het om een erg jong kind gaat. Dan kan het voor het kind veiliger zijn als er een ouder bij is (maar dat hangt natuurlijk van de melding af). Een zorgmelding mag niet worden afgesloten als het kind niet gezien of gesproken is.

De geïnterviewde professionals van de buurtteams Sociaal beschrijven de wijze waarop ze signalen in kaart brengen als volgt:

De ene respondent geeft aan vooral op de relatiedynamiek te letten. Ze observeert hoe de partners met elkaar omgaan. *Ik let vooral op kleine tussenzinnetjes, de "slips of the tongue" bijv. over controle - dat ze elkaars telefoon bekijken. Dan ga je op vertrouwen zitten - hoe vertrouwen mensen elkaar?*

Ze bespreekt hoe mensen ruzie maken. Ze benadrukt dat je ruzie met zijn tweeën maakt (systeembenadering). Ze maakt gebruik van de spiraal van geweld van Lawick en Groen (2013) om ruzies in kaart te brengen en ook de fasering van ruzies. *Na een ruzie is een periode van goed maken - en in die periode komen we vaak binnen. De motivatie om het geweld aan te pakken is dan meestal niet zo hoog, omdat het net weer even goed gaat. Informatie geven over de fasering van geweld kan motiveren om er toch mee aan de slag te gaan, juist dan.*

Naast de geweldsdynamiek let deze respondent op onveiligheid: in het eerste gesprek is het belangrijk erachter te komen of er sprake is van psychopathologie, verslaving of levensbedreigend gevaar, want dan moet je opschalen. Respondente besteedt in het eerste gesprek ook aandacht aan de time-out periode als het van belang is de situatie veiliger te maken.

De andere respondent geeft aan vooral op lichaamshouding te letten en de manier waarop iets gezegd wordt. Zit iemand ontspannen of is er spanning? Merk ik dat er sprake is van psychiatrische problematiek bijvoorbeeld omdat iemand heel wantrouwig is? Ik merk dat er iets is als het verhaal niet constant blijft. Deze respondent gebruikt geen specifieke hulpmiddelen om huiselijk geweld in kaart te brengen.

Het duurt enkele weken om een situatie in kaart te brengen. Dit is afhankelijk van de duidelijkheid van de melding, de mate waarin cliënten open zijn en meewerken. De respondent van Jeugd en Gezin geeft aan dat het ook tijd kost om afspraken te maken met de wijkagent en school bij wie ouders en buurtmedewerker informatie ophalen over de situatie.

5.5 Afweging aard en ernst

In de buurtteams Jeugd en Gezin wordt naar aanleiding van de informatie die is opgedaan door de medewerker samen met de aandachtsfunctionaris veiligheid de veiligheidchecklist SAVE ingevuld.

(van Montfoort, 2015). Deze lijst vraagt niet alleen om signalen in kaart te brengen, maar juist ook om daarop te reflecteren en ze te wegen. Het gaat hier niet om de visie van de ouders, maar om de visie van de medewerker. De eerste keer dat de medewerker en de aandachtsfunctionaris samen gaan zitten is al na het eerste of de eerste twee gesprekken. Zo stuurt de veiligheidchecklist ook het proces van signalen in kaart brengen.

In de buurtteams Sociaal is geen standaard instrument of procedure. Het belang van reflectie wordt onderkend en er worden ook wel hulpmiddelen gebruikt. Zo is er een training vlaggensysteem partnergeweld gevolgd bij Moviera om dit instrument - wat aangescherpt voor de buurtteams - te gebruiken voor de risicotaxatie. *Het goede van zo'n systeem is, dat je niet alleen op je eigen normen en waarden afgaat, maar dat er een meer objectieve standaard wordt ontwikkeld.*

Ook is het eigenlijk vanzelfsprekend te overleggen met collega's met expertise huiselijk geweld om de ernst van de situatie in te schatten.

Eén van de respondenten Sociaal geeft aan, dat bij het inschatten van de situatie speelt of partners samen willen blijven of uit elkaar willen gaan. *Dan werk je anders en let je op andere dingen. Bij uit elkaar gaan, gaat het over elkaar loslaten en je eigen weg gaan. Bij samen verder gaan focus je daarop.*

Er is behoefte aan instrumenten die ook aandacht besteden aan beschermende factoren. Dat wordt gemist in de bestaande instrumenten.

Voor het afwegen van de aard en ernst zijn ervaring en kennis belangrijk. De respondenten geven aan dat ze graag hun deskundigheid willen uitbreiden als het gaat om het wegen van de situatie, bijvoorbeeld over eerderrelateerd geweld, psychische mishandeling en LVB.

Bij het inschatten van de situatie speelt ook visie op huiselijk geweld en de normen die je daarbij hanteert: dat kaderen, wat vind je dat wel en niet kan? Dat is niet duidelijk, iedereen kijkt er anders naar. Het is belangrijk dat dat duidelijke wordt binnen teams - ook met mensen met wie je in gesprek bent. Als collega's kijken we daar verschillend tegen aan. Dat kan beter.

5.6 Samenwerken met andere organisaties

Alle respondenten geven aan Veilig Thuis te consulteren bij het in kaart brengen en wegen van de situatie.

Voor de Buurtteams Jeugd en Gezin is SAVE de samenwerkingspartner als het om huiselijk geweld gaat, ook als er sprake is van partnergeweld. SAVE kan anoniem geraadpleegd worden. Ze bieden een participierend consult: ze kunnen twee keer mee op huisbezoek om in de signalen in kaart te brengen om mee te denken over de problematiek en de vraag van het gezin. Ook kan er opgeschaald worden naar SAVE. Als ouders niet mee werken, worden er voorwaarden gesteld. SAVE biedt dus ook drang en dwang.

Bij de buurtteams Sociaal is het onduidelijker wie de vanzelfsprekende samenwerkingspartner is bij huiselijk geweld. Eén van de respondenten geeft aan dan met Moviera te overleggen.

Andere samenwerkingspartners die genoemd worden, zijn: Victas (nu: Phorza), Altrecht, POH GGZ, de wijkagent, het informele netwerk, scholen. *Als er al andere hulpverleners in zitten, ga je proberen om een groot overleg te plannen met iedereen die betrokken is en in principe ook met het netwerk als dat van de ouders mag.*

5.7 Samenwerking met collega's in team in kader WIE- methodiek

De respondenten hebben als aandachtsfunctionaris huiselijk geweld (of "veiligheid" of "GIA") een consulterende rol naar hun collega's in het buurtteam. Zij worden geconsulteerd door hun collega's in situaties van huiselijk geweld. In de teams Jeugd en Gezin is hier een standaard procedure voor (zie 4.5. afweging aard en ernst), bij de buurtteams Sociaal niet. Hun taak bestaat uit het meedenken, coachen, ondersteunen van collega's bij de aanpak van huiselijk geweld en het bijdragen aan de algemene deskundigheid t.a.v. huiselijk geweld in het team.

Er zijn in de teams veel vragen over de aanpak van huiselijk geweld. Vaak merk ik dat collega's terughoudend daarin zijn (om huiselijk geweld aan de orde te stellen), alsof het een taboe is. Mensen missen handvaten als ze huiselijk geweld moeten signaleren en aan moeten pakken. Ze weten niet wat ze ermee moeten.

Op de vraag wat zij als taak zien voor de buurtmedewerkers, wanneer er huiselijk geweld speelt, geven de respondenten aan dat het belangrijk is om te signaleren. Het is belangrijk de veiligheidschecklist van Jeugd en Gezin in hun hoofd te hebben of een ander kader voor huiselijk geweld en hierop door te vragen. Daarnaast wordt genoemd:

- *Dat je niet bang bent je te positioneren: "ouders, ik wil met jullie aan het werk, maar dit zijn de grenzen waarbinnen we dat gaan doen. En als jullie buiten die grenzen komen, dan gaat het gevolgen hebben.*
- *Mooie vrij eenvoudige procedure, die ertoe bijdraagt dat er weer wat veiligheid komt in de relatie.* (De time-out procedure is een procedure voor partnergeweld waarbij beide partners een time-out kunnen vragen als de situatie dreigt te escaleren tot geweld. Degene die de time-out aanvraagt gaat dan even weg en herstelt daarna ook weer het contact (van Lawick en Groen, 2013).
- *Bewust worden van je eigen referentiekader ten aanzien van huiselijk geweld is ook belangrijk voor iedereen.*
- *Dat je naar je eigen rol in het gezin blijft kijken en bijvoorbeeld niet meegezogen wordt in een echtscheidingsstrijd.*

De WIE-methodiek van de buurtteams lijkt soms te botsen met de aanpak die de respondenten voor huiselijk geweld wensen. *We zijn helemaal van "ja, we kijken niet naar het verleden" en dergelijke, maar ja juist bij partnernishandeling en kindermishandeling is kijken naar het verleden wel heel belangrijk!*

In dit kader wordt ook genoemd dat de "oude" intakeprocedure soms wordt gemist, omdat daar de situatie van de cliënt zorgvuldig in kaart werd gebracht inclusief (mogelijk) huiselijk geweld. Nu wordt er vooral ingegaan op de vragen waar de cliënt zelf mee komt.

De WIE-methodiek maakt het moeilijker voor de buurtteammedewerkers om iets te ondernemen als de cliënt daar niet om vraagt of het zelfs niet wil.

En dan zijn er gezinnen waar draagkracht en inzicht beperkt zijn, bijvoorbeeld omdat de ouders licht verstandelijk beperkt zijn. *Het is heel fijn dat er niet duizend en één hulpverleners in dat gezin komen, omdat ze na een jaar of een halfjaar weg moeten - het is heel fijn dat wij daar kunnen blijven. Het is ook mooi dat we in de wijk zitten, want dan kun je je frequentie wat verlagen op de momenten dat het redelijk gaat en als het weer wat minder gaat, kun je je frequentie weer verhogen - want we zijn immers niet gebonden aan indicaties. Voor sommige gezinnen betekent het ook, dat we eerder afsluiten, omdat je weet dat ze je bellen als er weer een vraag is. Dus op zich vind ik dat goed. Alleen, dat idee van eigen kracht of veerkracht - of hoe ze het allemaal willen noemen - dat is er in sommige gezinnen niet meer zo zeer. Dan is hun eigen kracht maar een piepklein beetje en mijn veerkracht is dan heel groot. Maar ja, uiteindelijk werkt dat wel bij die gezinnen. Want wij horen dan van de omgeving: jullie zijn de enigen die het zo lang volgehouden hebben bij dit gezin. Daarvoor kwam er geen hulpverlener binnen. "*

6. Recente ontwikkelingen in de aanpak van huiselijk geweld van de buurtteams sociaal (september 2016-augustus 2017)

De onderzoeksactiviteiten (documentonderzoek, de interviews en de bijeenkomsten rond professionele moed) zijn in september 2016 afgerond. Tussen de afronding van die activiteiten en het verschijnen van dit rapport zijn veranderingen en verbeteringen doorgevoerd in de aanpak van huiselijk geweld in de buurtteams, die immers volop in ontwikkeling zijn.

Hieronder worden die verbeteringen beschreven, waarbij een onderscheid wordt gemaakt tussen verbetering in de buurtteams zelf en verbeteringen in de ketenaanpak.

Meer samenwerking en kennisoverdracht in de buurtteams

Tijdens de interviewperiode kon iedere buurtteammedewerker een melding van Veilig Thuis (VT) oppakken en daarbij ondersteuning vragen van de aandachtsfunctionaris huiselijk geweld.

Vanaf begin 2017 wordt iedere melding VT opgepakt door twee buurtteammedewerkers van wie één aandachtsfunctionaris huiselijk geweld is. Zo wordt niet alleen de kwaliteit van de afhandeling van de melding verbeterd door de inzet van meer expertise, maar wordt ook de overdracht van die expertise aan de andere buurtteammedewerkers bevorderd.

De aandachtsfunctionarissen huiselijk geweld hebben in het najaar 2016 een "train de trainer" cursus gevolgd over partnergeweld, verzorgd door Moviera. De aandachtsfunctionarissen hebben als taak deze kennis over te dragen in hun buurtteam.

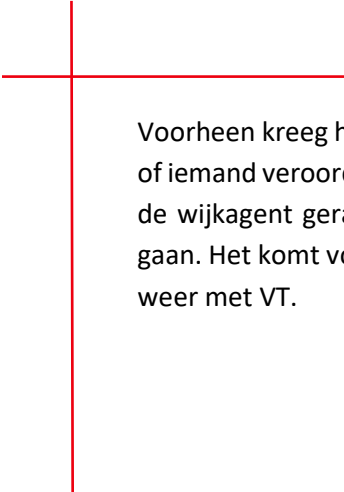
Aangezien de aandachtsfunctionarissen huiselijk geweld nu altijd zijn gekoppeld aan zaken waarin sprake is van een melding van huiselijk geweld via VT, is er mee overzicht en inbreng over deze zaken in het stedelijke overleg tussen de aandachtsfunctionarissen huiselijk geweld en GIA-coördinator. Dit draagt bij aan de kwaliteitsverbetering en de onderlinge afstemming tussen de buurtteams.

De positie van de aandachtsfunctionarissen huiselijk geweld in de buurtteams Sociaal is verstevigd. Het belang van de expertise huiselijk geweld is hoger op de agenda van de buurtteamorganisatie gekomen.

Verbeteringen in de ketenaanpak

De triage van VT heeft vaak de politiemelding als basis. Deze politiemelding is dan vaak weer de belangrijkste bron van informatie voor de buurtteams. De kwaliteit van de politiemeldingen wordt op dit moment (voorjaar 2017) onderzocht door Ita Polman in opdracht van de GGD Utrecht met als bedoeling te kwaliteitsverbetering van deze meldingen en dus van (de mogelijkheden voor) de triage te verbeteren.

Als een melding van VT is "doorgezet" naar het buurtteam wordt nu standaard de wijkagent geraadpleegd. Hieraan zijn natuurlijk de nodige discussies vooraf gegaan over de privacy van de betrokkenen. Aan de wijkagent wordt gevraagd of er sinds de melding bij VT nog incidenten hebben plaatsgevonden.



Voorheen kreeg het buurtteam wel informatie over antecedenten van de betrokkenen (bijvoorbeeld of iemand veroordeeld was of voorkwam in het politieregister), maar niet over incidenten. Ook wordt de wijkagent geraadpleegd of het veilig genoeg is voor de buurtteammedewerkers om erop af te gaan. Het komt voor dat de wijkagent adviseert dit niet te doen. In dat geval overlegt het buurtteam weer met VT.

7. Waar wringt de schoen? Werken binnen spanningsvelden

In de voorgaande hoofdstukken is de praktijk van de aanpak van huiselijk geweld in de Utrechtse buurtteams vanuit verschillende invalshoeken verkend. In dit hoofdstuk worden deze bevindingen met elkaar in verband gebracht en tegen het licht gehouden van de theorie over huiselijk geweld. Zo ontstaat inzicht in de patronen en dynamieken onder de vragen van alledag.

Bij het in kaart brengen van die onderliggende patronen en dynamiek rees het gevoel dat er ondanks al het enthousiasme, de kundigheid en de gestage doorontwikkeling iets wrong bij inpassen van de aanpak van huiselijk geweld in het frame en de context van de buurtteams. Daarover doordenkend ontstond het beeld van "spanningsvelden". Bij het verder ontwikkelen van de aanpak van huiselijk geweld gaat het niet alleen om de keuze voor zinvolle aanknopingspunten, maar ook over het maken van keuzes ten aanzien van dilemma's. In dit hoofdstuk worden deze dilemma's aan de hand van de volgende vijf spanningsvelden beschreven:

- het normale leven versus huiselijk geweld;
- eigen kracht versus eigen regie;
- keuzevrijheid versus drang en dwang;
- incidenten versus resultaten;
- generalisme versus specialisme.

De onderstaande analyse wil een bijdrage leveren aan het keuzeproces ten aanzien van deze dilemma's.

Overigens vertonen deze spanningsvelden overeenkomsten met de conclusies uit het onderzoeksrapport "Het wijkteam in kwetsbare gezinnen" van de inspecties Toezicht Sociaal Domein en Samenwerkend Toezicht Jeugd (TSD/STJ, 2017) naar de effectiviteit van de zorg aan kwetsbare gezinnen via de wijkteams en lokale netwerken in zes gemeenten. "De uitgangspunten van de participatiesamenleving, waarbij een sterk beroep wordt gedaan op de eigen verantwoordelijkheid en het sociale netwerk van mensen is niet passend voor deze gezinnen", concluderen zij (TSD/SJD 2017, blz. 9). Volgens hen ontbreekt de analyse, is de inschatting van de veiligheid onvoldoende en zijn er knelpunten bij het opschalen naar drang en dwang.

7.1 Het normale leven versus geweld

In de uitgangspunten van de buurtteams staat "het normale leven" centraal (zie uitgangspunt 1 bijlage 1). In dat "normale leven" komt huiselijk geweld vaak niet "vanzelf" aan de orde. Het is een verborgen thema. Hier zijn een aantal redenen voor:

- er kan pas over geweld gepraat worden als het veilig is, dus bijvoorbeeld niet met de familie erbij of als er een risico is dat de kinderen uit huis worden gehaald;
- het besef van huiselijk geweld wordt door de betrokkenen zelf vaak onderdrukt of zelfs verdrongen om het vol te kunnen houden (zie bijvoorbeeld van der Kolk (2016) over het probleem van de traumatische herinnering (hoofdstuk 11) of Roodvoets (2006) over overlevingsmechanismen (hoofdstuk 3)).
- huiselijk geweld is omgeven met schaamte, taboe en geheimen.

Als de professional huiselijk geweld niet "problematiseert" is er een gereede kans dat het onder de oppervlakte verborgen blijft.

Ook op een andere manier staat huiselijk geweld buiten "het normale leven". Huiselijk geweld valt buiten onze normen wat we "normaal" vinden. De normen over "normaal" partnerschap, een "normale relatie", "normale seksualiteit" zijn in de buurtteams niet helder en gemeenschappelijk. In de interviews met de aandachtsfunctionarissen wordt aangegeven dat als het gaat om het vaststellen van de aard en ernst van geweld, collega's situaties verschillend beoordelen op basis van hun eigen waarden en normen. Men vindt het prettig als er een systeem is om het geweld meer "objectief" in kaart te brengen, bijvoorbeeld via het vlaggensysteem. Als het gaat om huiselijk geweld, is het niet zo helder wat er met "het normale leven" wordt bedoeld. Zonder afbreuk te doen aan de vrijheid van de cliënten om hun leven zelf in te richten, maakt een richtlijn "normaal" zonder enige afbakening het legitimeren van professioneel onderzoek naar huiselijk geweld lastig.

7.2 Eigen kracht versus eigen regie

Het buurtteam wil maximaal gebruik maken van "de eigen kracht" van de cliënt en diens (sociale) netwerk (zie uitgangspunt 2, bijlage 1). In de vertaling van deze aanpak naar de WIE-methodiek worden professionals getraind om de regie over het hulpverleningsproces zo veel mogelijk bij de cliënt zelf te laten. In deze training wordt er vanuit gegaan dat dit van de professionals een omslag in hun werk vraagt. Als de cliënt meer verantwoordelijkheid krijgt, moet de professional die meer loslaten.

Het begrip "eigen kracht" is niet uitgewerkt of beschreven in de literatuur over de aanpak van de buurtteams en de WIE-methodiek. In het methodiekboek "Krachtwerk" van de vrouwenopvang (Wolf 2010) wordt ook nadrukkelijk de link gelegd tussen eigen kracht en eigen regie. Uitgangspunt is, dat cliënten over "niet zelden onvermoede" krachten beschikken om hun eigen leven weer op te pakken en dat krachtgericht werken vraagt om een "werkelijk geloof in de capaciteiten van mishandelde vrouwen én in die van de mensen om hen heen" (zie site over het project krachtgericht werken van de Federatie Vrouwenopvang). De veronderstelling is dus dat door de regie over je eigen leven te nemen en toekomstgericht te werken de eigen kracht gemobiliseerd en versterkt wordt. Eigen regie is dan de motor voor de eigen kracht.

In de literatuur over de gevolgen van huiselijk geweld (Herman (1993), Nicolai (2016), van der Kolk (2016)) komt het begrip "eigen kracht" als zodanig niet voor. Wel wordt daar veelvuldig aangegeven, dat huiselijk geweld de capaciteiten van mensen om de regie over hun eigen leven te voeren ondermijnt. Zo stelt Nicolai (2016) dat huiselijk geweld het vermogen aantast om "emoties te voelen, te reguleren, na te denken en te mentaliseren over wat er gebeurd is". Herman (1993) vermeldt dat geweld door intimi het gevoel van eigenwaarde aantast. Dat is nog fundamenteleler dan zelfvertrouwen. Zelfvertrouwen gaat over vertrouwen in je capaciteiten, terwijl eigenwaarde verwijst naar jezelf de moeite waard vinden om voor te zorgen, om ruimte in te nemen en iets van anderen te vragen. Je zou op basis hiervan kunnen zeggen dat huiselijk geweld de "eigen kracht" ondermijnt en dat die "eigen kracht" juist een voorwaarde is voor het ontwikkelen en versterken van de eigen regie.

In de uitgangspunten van de buurtteams worden bij "eigen kracht" de cliënt en diens (sociale) netwerk in één adem genoemd. Als het gaat om huiselijk geweld, is het sociale netwerk niet altijd een bron van kracht, maar soms juist een bron van zorg. De regie pakken over het eigen leven kan gevaarlijk zijn in sommige netwerken, bijvoorbeeld als er sprake is van een sterk controlerende pleger of als de familie-eer in het geding is. Ook kan er sprake zijn van "traumatische binding" van het slachtoffer aan een pleger, waarbij het slachtoffer vervreemd is van haar eigen wil en wensen en er volledig gericht is op de wensen en het welzijn van de pleger (Herman 1993). Een sociaal netwerk kan een krachtig hulpmiddel zijn voor het versterken van de eigen kracht, maar het kan ook dwingend, onderdrukkend of zelfs gevaarlijk zijn. Uit de interviews in hoofdstuk 5 werd helder dat er hierdoor soms ook grenzen zijn aan "1 gezin, 1 plan". In de literatuur over huiselijk geweld wordt helder dat voor de aanpak van huiselijk geweld soms hele specifieke netwerken een belangrijke rol kunnen spelen, bijvoorbeeld lotgenotencontact (Herman 1993).

Het laatste woord over de spanningsverhouding tussen "eigen kracht" en "eigen regie" is niet gezegd. Wanneer huiselijk geweld de "eigen kracht" ondermijnt en daarmee het vermogen van cliënten beperkt om zelf de regie te nemen over hun eigen leven, doet een aanpak die vooral de regie aan de cliënt zelf overlaat, die cliënt tekort. Er zou dan ook gewerkt dienen te worden aan een veilige omgeving en aan herstel van de eigen kracht.

Op basis van de literatuur van huiselijk geweld over het effect van huiselijk geweld op het vermogen van mensen om zelf regie te voeren over hun leven lijken hechting en emotieregulatie een belangrijke rol te spelen (Nicolai 2016). Het zou één van de verklaringen kunnen zijn waarom professioneel aanpakken van huiselijk geweld ook een sterk beroep doet op de emoties van de professional (zie hoofdstuk 4). In dit geval is het onhandig dat praten over emoties, zowel over die van de cliënt als over die van de professional zelf, niet als nuttig of mogelijk zelfs in strijd met de WIE-methodiek gezien lijkt te worden.

7.3 Keuzevrijheid versus drang en dwang

Keuzevrijheid is een belangrijk uitgangspunt van de hulpverlening. Dat is des te meer zo in de omslag van de verzorgingsstaat naar de participatiemaatschappij waarin de verantwoordelijkheid van de burger voor zelfzorg en zorg voor elkaar een uitgangspunt is. Als het gaat om kindermishandeling wordt bij die eigen keuze een ondergrens van veiligheid gehanteerd. Wanneer ouders niet mee willen werken aan een onderzoek naar aard en omvang van (mogelijke) kindermishandeling of aan hulpverlening nadat kindermishandeling is geconstateerd, kan er via SAVE worden opgeschaald naar drang en dwang. In de buurtteams Jeugd en Gezin kan er ook bij partnergeweld worden opgeschaald naar drang en dwang, maar de legitimatie hiervoor is dat partnergeweld een vorm van kindermishandeling is als kinderen daarvan getuige zijn (wat eigenlijk meestal zo is als er kinderen in huis zijn). Als het gaat om partnergeweld "sec"- dus in de buurtteams Sociaal - lijken er weinig mogelijkheden voor handen te zijn om signalen in kaart te brengen, een plan te maken en hulp te bieden als de cliënten in kwestie dat niet willen. De onduidelijkheid over de legitimatie van de professional om onderzoek naar huiselijk geweld in te zetten en over de mogelijkheden om behalve bij kindermishandeling op te schalen naar drang en dwang bij vooral partnergeweld, maar ook oudermishandeling door kinderen en ouderenmishandeling, leiden ertoe dat pogingen om contact

te leggen na een melding van huiselijk geweld door Veilig Thuis regelmatig stranden op een "dichte deur".

7.4 Incidenten versus resultaten

Een groot deel van de meldingen van andere vormen van huiselijk geweld dan kindermishandeling bij Veilig Thuis zijn politiemeldingen. Het gaat dan vooral om incidenten van partnergeweld. Als er geen crisissituatie is, wordt de melding over het algemeen "doorgezet" naar het buurtteam. Het buurtteam gaat erop af om volgens de stappen van de meldcode samen met de cliënt het geweld in kaart te brengen, aard en ernst vast te stellen en zo nodig een plan van aanpak te maken. Als de cliënt hier niet aan mee wil werken, worden de buurtteams niet aangemoedigd dit te rapporteren aan Veilig Thuis. Ook worden buurtteams niet aangemoedigd zelf te melden bij signalen van huiselijk geweld, tenzij het om een crisismelding gaat. De melding zou dan immers weer terug gezet worden naar de buurtteams. De buurtteams kunnen Veilig Thuis wel consulteren en via Veilig Thuis informatie krijgen over de cliënten waar zij zelf niet bij kunnen, bijvoorbeeld uit de politieregistratie. Het is bijvoorbeeld wel belangrijk om te weten of een cliënt vuurwapengevaarlijk is.

Bij kindermishandeling kan er drang of dwang worden ingezet om de situatie in kaart te brengen en zo nodig aan te pakken. Bij andere vormen van huiselijk geweld, dus in de buurtteams Sociaal gebeurt dit niet. Dat betekent dat er vooral gereageerd wordt op incidenten en dat er niet gemonitord wordt op resultaten. Door dit gebrek aan het volgen van zaken kan er een "hermeldingscarroussel" ontstaan. Als na een incident "niet thuis" is gegeven door de cliënt, is het soms wachten op de volgende melding. Soms komt er een melding via de politie bij Veilig Thuis binnen, waarvan niet bekend is dat het buurtteam er al een poos mee aan de slag is. Er gaat dan een brief uit naar de cliënt in kwestie dat het buurtteam contact op zal nemen. De gerichtheid op incidenten kost energie en draagt ook niet bij aan het vertrouwen van cliënten in de hulpverlening.

Het sturen op het voorkomen van recidive in plaats van op incidenten vraagt om duurzame ketensamenwerking en roept vragen op ten aanzien van de privacy en het zelfbeschikkingsrecht van cliënten (zie ook keuzevrijheid versus drang en dwang). Een goede aanpak van huiselijk geweld in de buurtteams is gebaat bij intensieve samenwerking in de keten en een gedeelde inhoudelijke visie (zie ook Vogtlander en Van Arum, 2016). De inhoudelijke en beleidsmatige vormgeving van deze samenwerking is nog niet uitgekristalliseerd.

Op dit moment richt de samenwerking zich vooral op het signaleren en het herstel van veiligheid. Voor het bewerkstelligen van duurzame veiligheid is een fasegerichte langduriger samenwerking nodig. Vögtlander en van Arum (2016) onderscheiden in dit proces de volgende vijf opeenvolgende fasen:

- werken aan directe veiligheid met een veiligheidsplan;
- werken aan stabiele veiligheid met een hulpverleningsplan voor risicogestuurde zorg;
- werken aan herstel van de ontwikkeling van de individuele gezinsleden met herstelplannen voor trauma-geïnformeerd en herstelgerichte zorg;
- werken aan stabilisatie door het evalueren en bijstellen van eerder gestelde doelen;
- werken aan het leren omgaan met terugval en een toekomstplan.

7.5 Generalisme versus specialisme

In de uitgangspunten van de buurtteams geldt het motto: "generalistische inzet waar mogelijk, specialistische inzet waar nodig." (zie bijlage 1, uitgangspunt 9). De veronderstelling is, dat een laagdrempelig integraal aanbod van basiszorg en - ondersteuning ertoe bijdraagt dat problemen eerder, effectiever en goedkoper kunnen worden opgelost. Uit dit verkennend onderzoek blijkt dat een dergelijk aanbod ook voor huiselijk geweld zijn vruchten afwerpt. Uit de interviews met de professionals komt naar voren dat het outreachend werken en de professionele ruimte om zonder indicatiestellingen en tijdslimieten te kunnen opereren als belangrijke ingrediënten voor een succesvolle aanpak van huiselijk geweld ervaren worden. Ook het integraal aan kunnen pakken van alle problemen van de cliënt worden in dit kader genoemd. Huiselijk geweld gaat volgens de respondenten immers vaak gepaard met andere problemen, zoals schulden, gezondheidsproblemen en isolement.

De aanpak van huiselijk geweld vraagt veel inzet en bagage van een generalistische professional. Er is dan ook een brede vraag naar kennis over specifieke vormen van huiselijk geweld zoals bijvoorbeeld eengerelateerd geweld en psychische mishandeling en over de aanpak van huiselijk geweld bij specifieke doelgroepen zoals bijvoorbeeld bij cliënten met een licht verstandelijke beperking (lvb). Daarnaast zijn er vragen die een specifieke aanpassing vragen van de "normale" gang van zaken als er huiselijk geweld speelt, zoals bijvoorbeeld hoe je om kunt gaan met machtsongelijkheid en strijd in een familie en netwerk en wat dat betekent voor de aanpak van 1 gezin/1 plan. In het systeem van de buurtteams wordt huiselijk geweld geregistreerd volgens de stappen van de meldcode. Als naar aanleiding van de signalen van huiselijk geweld een hulpverleningsplan is gemaakt, wordt in het systeem "meldcode beëindigd" aangevinkt en gelden verder de normale registratieprocedures. Specifieke trajecten bij de (vervolg)aanpak van huiselijk geweld lijken hierdoor minder in beeld te komen.

Uit dit verkennende onderzoek blijkt dat het in de praktijk van de buurtteammedewerker onduidelijk is wanneer "opgeschaald" kan worden naar gespecialiseerde hulpverlening huiselijk geweld en bij wie men in dat geval terecht kan. Dit is een serieus punt om specialistische hulp veel beter te verbinden met de generalistische hulp in de buurtteams. Buurtteams verdienen bij de aanpak van complexe huiselijk geweldsproblematiek ondersteuning van inhoudelijk specialisten.

8. Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden op basis van de analyse van de vijf spanningsvelden conclusies getrokken en aanbevelingen gedaan om de aanpak van huiselijk geweld in de buurtteams verder te ontwikkelen en te verbeteren.

8.1 Veiligheid als ondergrens ook voor volwassenen

Bij de aanpak van kindermishandeling wordt veiligheid als ondergrens beschouwd. Als er vermoedens zijn van kindermishandeling wordt er een geprotocolleerd onderzoek gestart in samenwerking met de ouders. Wanneer de ouders daar niet aan willen meewerken, kan er worden opgeschaald naar drang en dwang. Als de vermoedens van kindermishandeling gegrond blijken, wordt er een plan van aanpak gemaakt. Ook hier is opschaling naar drang en dwang mogelijk als ouders niet willen meewerken. Eveneens is er toezicht mogelijk en wordt de verbetering van de situatie gemonitord.

Voor volwassenen bestaat een dergelijke ondergrens niet, tenzij het om partnergeweld gaat waar kinderen getuige van zijn. Dan wordt het gezien als kindermishandeling. Het niet hanteren van een duidelijke ondergrens en de onmogelijkheid op te schalen naar drang en dwang belemmeren buurtteammedewerkers om de aard en ernst van geweld goed te onderkennen zo nodig hulp te bieden als de betrokkenen dat niet willen.

Het instellen van een ondergrens van veiligheid betekent:

- er is/ontwikkelt zich in de buurtteams een gemeenschappelijke visie op onveiligheid en geweld (met andere woorden: wat is een onveilige partnerrelatie, wanneer is een eengerelateerd situatie onveilig, wanneer ontspoot mantelzorg enz.);
- er zijn instrumenten en er is een procedure om de aard en ernst van het geweld samen met de betrokkenen in kaart te brengen;
- er zijn mogelijkheden om op te schalen naar drang en dwang als de betrokkenen niet mee willen werken;
- er kunnen veiligheidsmaatregelen getroffen worden als door het onderzoeken van het geweld de situatie onveilig(er) dreigt te worden;
- er wordt- in samenwerking met of onder regie van Veilig Thuis- gemonitord op een duurzaam resultaat.

Gezien de samenwerking tussen de buurtteams Sociaal en Jeugd en Gezin ligt het voor de hand te onderzoeken of de SAVE methode uitgebreid kan worden met toepassingsvormen voor partnergeweld, eengerelateerd geweld, ouderenmishandeling en andere vormen van huiselijk geweld.

8.2 Nadere uitwerking van de "eigen kracht" en "professionele moed"

In de kanteling van de zorg komt het accent meer op de regie en de "eigen kracht" van de burger/ de cliënt te liggen en wordt de professional gevraagd een stapje terug te doen. Maar behalve óndervraagd, kan de burger/de cliënt ook óvervraagd worden. Dat risico bestaat als er wordt uitgegaan van een eigen kracht die er onvoldoende is of die ondermijnd wordt juist door huiselijk geweld en machtsverschil.

Er is veel gepubliceerd over de schadelijke uitwerking van huiselijk geweld op het vermogen van mensen om regie te voeren over hun eigen leven en daarin met hun netwerk samen te werken. Het verdient aanbeveling om deze psychologische dimensie van "eigen kracht" nader uit te werken. Zo kunnen cliënt en hulpverlener beter vaststellen welke steun en samenwerking nodig is om de moed op te brengen een situatie van huiselijk geweld te doorbreken.

Onder ogen zien en aanpakken van huiselijk geweld vraagt niet alleen moed en kracht van cliënten, maar ook van de professionals. Het versterken van professionele moed is gebaat bij een veilige cultuur waarin deze moed erkend wordt en waarin aandacht en ruimte is voor de heftige emoties en de tegenoverdracht die het werken met huiselijk geweld oproept bij professionals oproept. Als dit niet expliciet gebeurt, wordt deze aandacht ondergesneeuwd door de waan van de dag, daarbij een handje geholpen door het natuurlijk vermijdingsgedrag van mensen om die heftige gevoelens te verdringen.

8.3 Een gefaseerde ketenaanpak van huiselijk geweld

In dit onderzoek heeft het accent gelegen op het signaleren en in kaart brengen van huiselijk geweld volgens de stappen van de Meldcode. De samenwerking tussen de buurtteams en Veilig Thuis richt zich ook voornamelijk hierop. Voor het bewerkstelligen van duurzame veiligheid is een gefaseerde aanpak nodig waarin zowel generalistische als specialistische hulp nodig kan zijn (zie 7.4).

Deze samenwerking is nog niet uitgekristalliseerd in een werkveld dat immers volop in ontwikkeling is. Aandachtsfunctionarissen huiselijk geweld geven aan, dat niet helder is wanneer en naar wie zij zouden kunnen opschalen.

Het verdient aanbeveling om een vervolgonderzoek te doen naar casussen van situaties van huiselijk geweld waar plannen van aanpak worden uitgevoerd die in het kader van de meldcode zijn opgesteld en waar geëxperimenteerd wordt met het bieden van specialistische ondersteuning aan generalistische buurtteams met het doel het huiselijk geweld vaker duurzaam te stoppen. Zo kan helder worden hoe die duurzame aanpak vorm krijgt en hoe daarbij wordt samengewerkt om een gefaseerde ketenaanpak verder door te ontwikkelen en casussen te volgen op duurzaam resultaat (zie ook Dijkstra, 2017).

8.4 Preventie en vroegtijdige signalering

In dit onderzoek zijn preventie en signaleren van huiselijk geweld door de generalistische buurtteammedewerkers buiten beschouwing gebleven. Een belangrijke reden om de buurtteams in het leven te roepen is juist om via de laagdrempelige brede insteek en met inzet van vrijwilligers grote specifieke problemen zoals huiselijk geweld zoveel mogelijk te voorkomen en zo vroegtijdig mogelijk in de kiem te smoren. Het verdient aanbeveling om de mogelijkheden van preventie nader te onderzoeken. Gedacht kan worden aan vroegtijdige signalering, trainingen, lotgenotencontact en de inzet van ervaringsdeskundigen.

Nawoord van Kim Droog

‘Moed is niet het ontbreken van angst’, stelde Charlotte in één van onze gesprekken. Met die uitspraak wakkerde zij mijn interesse in de term ‘professionele moed’ als tegenhanger van ‘handelingsverlegenheid’ aan. Professionals die werken met huiselijk geweld wordt vaak handelingsverlegenheid toegedicht. Dit terwijl ik ons afwegingen zie maken, mogelijkheden zie zoeken en keer op keer op pad zie gaan naar deuren waarvan we weten dat daarachter mensen elkaar pijn doen. Ik vind dat moedig!

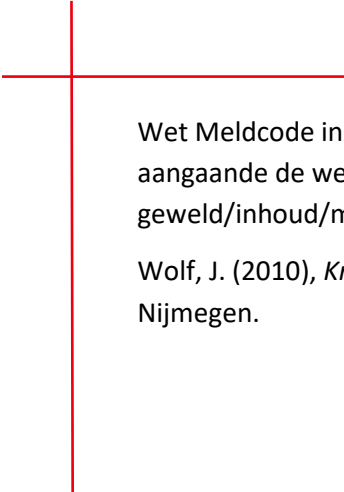
Moed is ook getoond tijdens dit verkennende vooronderzoek naar de aanpak van huiselijk geweld in de Utrechtse buurtteams. We zijn eraan gaan staan. Charlotte als bevlogen onderzoeker. Sietske als opbouwende procesbegeleider. De geïnterviewde buurtteammedewerkers en gezinswerker die een waardevolle en minutieuze inkijk hebben gegeven in hun werkpraktijk. Alle aandachtsfunctionarissen die aanwezig waren tijdens bijeenkomsten en in het bijzonder zij die een heldentocht hebben afgelegd tijdens de bijeenkomst van 7 juni 2016. En ik, als trotse coördinator GIA, die dit alles bij elkaar heeft zien komen.

Met veel voldoening kijk ik terug op het onderzoekstraject. Vanuit de nieuwe context die ontstaan is tijdens de start van de buurtteams zijn we op zoek gegaan naar het verder ontwikkelen van vakmanschap in onze aanpak huiselijk geweld. Wat hebben we al in huis? Wat is de opdracht? Wat hebben we nodig om deze opdracht vorm te geven? Hoe verhoudt zich dat tot de leidende principes van de twee organisaties achter één voordeur? Dit onderzoek heeft antwoorden gegeven op deze vragen. Er ontstond meer. Gaandeweg bleek er een krachtige wisselwerking tussen de onderzoeksactiviteiten en de verdere ontwikkeling van de aanpak huiselijk geweld in de buurtteams te ontstaan.

De tocht gaat voort. De komende tijd gaan we met elkaar bespreken op welke wijze we een passend vervolg kunnen geven op basis van de beschreven aanbevelingen.

Literatuurlijst

- Campbell, J. (1949). *The hero with a thousand faces*, Bollingen Foundations New York, 1949 (eerste druk).
- Dorp, M. van (2016). *Patronen zien in plaats van incidenten*, interview Sietske Dijkstra, *Jeugd en Co*, okt. 16-20.
- Dijkstra, S. (2017). *Ontwerp onderzoekslijn: programma verbetering aanpak huiselijk geweld*, Kenniscentrum Sociale Innovatie (KSI), Hogeschool Utrecht, mei.
- Federatie Vrouwenopvang, *Opvang.nl/site/item.project-krachtgericht-werken*.
- Groen, M en J. van Lawick (2013). *Intieme oorlog, over de kwetsbaarheid van familierelaties*, van Gennep, Amsterdam.
- Hart, W (2012). *Verdraaide organisaties, terug naar de bedoeling*, Kluwer, Deventer.
- Herman, J. Lewis (1993). *Trauma en herstel de gevolgen van geweld - van mishandeling thuis tot politiek geweld*, Wereldbibliotheek Amsterdam.
- Jaarverslag 2015, Lokalis.
- www.utrecht/monitor.nl/sites/.../lokalis_jaarrapportage_2015_lokalis_2016_0.pdf
- Kolk, B. van der (2016). *Traumasporen*, Uitgeverij Mens!, Eeserveen.
- Logboek Utrechtse buurtteams* (2015), verkregen via Kim Droog.
- Montfoort, A van, B. Vogelvang, van den Braak en J. Beukering (2015). *De SAVE werkwijze, basishandleiding voor SAVE professionals*, versie 3.0, Van Montfoort / Samen Veilig.
- Nicolai, N. (2016). *Emotieregulatie als basis van het menselijk bestaan*, Diagnosis Uitgevers Leusden.
- Professionele ruimte, een werkkader voor de Buurtteams Sociaal* (2013). gemeente Utrecht.
- Roodvoets, C. (2006). *Niemandskinderen*, Uitgeverij Gottmer, Haarlem.
- Samenwerking Lokale Sociale Teams en VeiligThuis bij (politie)meldingen van huiselijk geweld en kindermishandeling* (augustus 2015), notitie verkregen via Kim Droog.
- Tierolf, B, K. Lünemann en M. Steketee (2014). *Doorbreken van geweldspatroon vraagt gespecialiseerde hulp, onderzoek naar effectiviteit van aanpak huiselijk geweld in G4*, Verwey-Jonker Instituut, Utrecht.
- Toezicht Sociaal Domein/ Samenwerkend Toezicht Jeugd (TSD/STJ) (2017), *Het wijkteam en kwetsbare gezinnen*, Utrecht.
- Vogtländer, L. en S. van Arum (2016). *Eerst samenwerken voor veiligheid, dan samenwerken voor risicogestuurde zorg, een duurzame visie op ketenzorg bij kindermishandeling, huiselijk geweld en seksueel misbruik en de centrale rol hierbij van het triage/instrument Veilig Thuis*, VNG, Den Haag



Wet Meldcode inzake Huiselijk Geweld en Kindermishandeling, geldend per 1 juli 2013, informatie aangaande de wet en regelingen daaromtrent: [www.rijksoverheid.nl/onderwerp/huiselijk geweld/inhoud/meldcode](http://www.rijksoverheid.nl/onderwerp/huiselijk-geweld/inhoud/meldcode).

Wolf, J. (2010), *Krachtwerk methodiekboek*, Onderzoekscentrum Maatschappelijke Opvang UMC Nijmegen.

Over de onderzoekers

Charlotte van Besouw is sinds 2001 werkzaam in het hoger sociaal beroepsonderwijs. In 2005 startte zij met de minor "agressie en huiselijk geweld" die zij tot september 2017 vorm gaf en coördineerde. Sinds 2014 is zij betrokken bij het Kenniscentrum Sociale Innovatie (KSI) van de HU als onderzoeker en expert huiselijk geweld. Zij was betrokken bij de oprichting van Blijf van m'n lijf Utrecht en werkte daar van 1977 - 1982. Van 1996 - 2001 coördineerde zij het steunpunt huiselijk en seksueel geweld in Rotterdam. In 1997 initieerde zij het Aware-project gericht op de beveiliging van vrouwen en hun kinderen die ernstig werden bedreigd door hun ex-partner. In dit project werkten politie, justitie, reclassering en (vrouwen)hulpverlening samen. Ze verzorgt trainingen en voorlichting over huiselijk geweld in het werkveld Social Work.

Sietske Dijkstra promoveerde in 2000 bij de universiteit Utrecht op een studie naar hoe vrouwen en mannen betekenis verlenen aan geweldservaringen uit hun kindertijd. Ze was bijna acht jaar lector huiselijk geweld en hulpverlening in de keten bij Hogeschool Avans en maakte deel uit van de commissie Samsom die onderzoek deed naar seksueel misbruik in de jeugd- en pleegzorg. Sinds december 2015 is zij verbonden aan het KSI als senior onderzoeker, programmaleider en expert huiselijk geweld waar ze samen met Lous Krechtig en Anneke Menger de leeropbrengsten onderzocht van het experiment van de leerateliers als verdiepingsomgeving van ZSM . Ze is verder als gastdocent betrokken bij de masteropleiding forensisch sociale professional en de minor agressie en huiselijk geweld. In 1998 startte ze haar bureau Dijkstra, waarin ze zich richt op praktijkgericht onderzoek voor en met professionals, scholing en advies, zie www.sietske-dijkstra.nl

9. BIJLAGE 1

DE TWAALF UITGANGSPUNTEN VOOR DE UTRECHTSE BUURTTEAMS SOCIAAL

(Uit: Ruimte voor professionals, een werkkader voor de buurtteams Sociaal, Gemeente Utrecht 2013)

1. Het **normale leven** staat centraal: gezond verstand en het zoeken naar eenvoudige oplossingen zijn vertrekpunt voor de werkwijze.
2. Het buurtteam maakt maximaal gebruik van de "**eigen kracht**" van de cliënt en diens sociale netwerk.
3. Als het eigen netwerk te weinig mogelijkheden biedt, wordt er gezocht naar mogelijkheden in het georganiseerde informele netwerk. Motto: **vrijwillige inzet waar mogelijk, professionele steun waar nodig.**
4. De ondersteuning door het buurtteam is **snel en toegankelijk**: het buurtteam kent geen wachtlijst. Cliënten kunnen zonder indicatie bij de buurtteams terecht (op basis van jaarlijkse afspraken met ClZ en zorgkantoor).
5. Het buurtteam werkt **outreaching** en zoekt de cliënt thuis op. (bijvoorbeeld op basis van signalen vanuit woningcorporaties of na een melding van Veilig Thuis).
6. De ondersteuning door het buurtteam is **gericht op mogelijkheden** van de cliënt en minder op de problemen.
7. Het buurtteam levert een integrale aanpak: een huishouden, één hulpverlener/regisseur, één plan van aanpak.
8. De buurtteammedewerker stelt **samen met de cliënt** een plan van aanpak op. Dit plan zet op een rijtje wat de problemen zijn, maar brengt ook in kaart welke mogelijkheden de cliënt en zijn omgeving hebben om tot oplossingen te komen. De acties die worden afgesproken, worden in het plan vastgelegd. Het plan is "dynamisch" en wordt - wanneer nodig - geactualiseerd.
9. De buurtteammedewerker werkt als "generalist" en neemt een zo groot mogelijk deel van de ondersteuning voor zijn rekening. Motto: **generalistische inzet waar mogelijk, specialistische inzet waar nodig.**
10. Het buurtteam biedt **waar mogelijk** de ondersteuning collectief aan.
11. Het buurtteam koppelt hulp en zorg aan activering en gaat uit van het principe van **wederkerigheid**. De cliënt wordt - waar dit maar even kan - gestimuleerd om een bijdrage aan de samenleving te leveren, bijvoorbeeld in de vorm van vrijwilligerswerk, burenhulp of andere activiteiten in de buurt. Het buurtteam legt ook verbindingen tussen cliënten die elkaar kunnen helpen.
12. De werkwijze van het buurtteam kent zo weinig mogelijk bureaucratie: beperkte registratie en directe manieren van verantwoording.

10. BIJLAGE 2

Vragenlijst voor de interviews "erop af na een melding van huiselijk geweld door Veilig Thuis (VT)"

1. voorinformatie VT / opdracht aan buurtteam

1. hoe tevreden ben je over de informatie die je van VT krijgt? (schaalvraag)
2. Krijg je een opdracht/doel mee?
3. Hoe ga je met die informatie/opdracht om?
4. heb je inzicht in op welke gronden VT in hun Triage voor buurtteams kiest? wat vind je daarvan?

2. Eerste contact: benadering, legitimatie

1. Wat vind je belangrijk in de benadering van de cliënt, het eerste contact?
2. wat is de bedoeling van je eerste gesprek? wat wil je bereiken? wat moet er volgens jou aan de orde komen?
3. wanneer ben je tevreden over het eerste contact?
4. opbouwen relatie/ omgaan met "weerstand"
 - a. hoe zie je jouw rol als "cliënt" geen contact wil?
 - b. hoe zie je jouw rol als "cliënt" aangeeft dat er niets ernstigs aan de hand is?
 - c. Hoe ziet voor jou de ideale samenwerkingsrelatie met de cliënt eruit?

3. Systeembenadering / wie betrek je erbij?

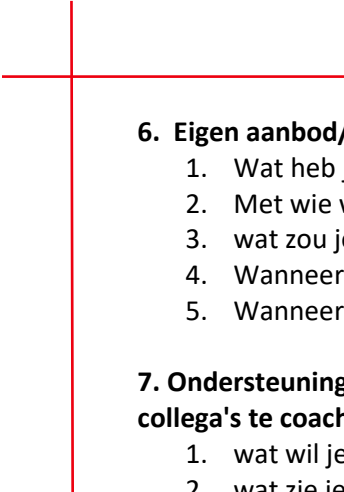
1. In een situatie van huiselijk geweld zijn altijd meerder "partijen"(plegers, slachtoffers, omstanders, ouders / kinderen). Wat is voor jou de ideale manier om die in het eerste contact te betrekken?
2. Hoe gaat dat in de praktijk - wat is daarop van invloed (mogelijkheden, belemmeringen) welke afwegingen maak je daarbij? wat zijn je belangrijkste dilemma's?

4. Signalen in kaart brengen (eerste stap meldcode, voorwaarde voor weging ernst van de situatie)

1. Waarop let jij / wat onderzoek je als het gaat om de signalen in kaart te brengen?
2. Hoe betrek je cliënt/cliëntsysteem hierbij?
3. Waarover consulteer je collega's? (voorbeelden)
4. Wanneer schaal je hierin op naar deskundigen en naar wie dan? (voorbeelden)
5. Hoeveel tijd kost/gesprekken kost het gemiddeld om signalen in kaart te brengen?

5. Afweging aard en ernst

1. Hoe weeg jij de aard en ernst af?
2. welke informatie heb je nodig? (voorbeelden, dilemma's, hulpmiddelen)
3. hoe betrek je de cliënt/ het cliëntsysteem erbij?
4. hoe/wanneer betrek je collega's erbij?
5. hoe/wanneer betrek je VT / andere deskundigen erbij?



6. Eigen aanbod/ samenwerken/opschalen

1. Wat heb jij / het buurtteam te bieden bij situaties van HG?
2. Met wie werk jij / werken jullie daarin samen?
3. wat zou je willen bieden?
4. Wanneer schaal je op? aan wie/ hoe vaak komt dat voor?
5. Wanneer geef je een casus terug aan VT?

7. Ondersteuning andere collega's: als aandachtsfunctionaris is het jouw rol/taak andere collega's te coachen bij de aanpak van huiselijk geweld.

1. wat wil je ze meegeven?
2. wat zie je als hun taak?
3. wat vind je sterke kanten / zwakke plekken in jouw team?
4. hoe past jouw werk binnen het kader van de WIE-methodiek?

Afronding

ruimte voor aanvullingen / opmerkingen

inhoudelijk / over vragenlijst zelf.

evaluatie: hoe vond je het gaan? zinvol? voelde je je gehoord? tevreden?