

# Verbinden als dagelijkse uitdaging bij huiselijk geweld<sup>1</sup>

SIETSKES DIJKSTRA \*

Sinds de kabinetsnota Privé Geweld Publieke zaak in 2002 verscheen, staat geweld in de privésfeer prominent op de beleidagenda. Met deze historische markering werd huiselijk geweld van probleem in de marge tot een centrale kwestie in het politieke en maatschappelijke debat. Tegenwoordig is de hulp wijd vertakt. Er is een veelvoud van organisaties betrokken bij de aanpak van geweld: het aantal meldingen en hulpvragen is enorm gegroeid. Er zijn ontegenzeggelijk veel inspanningen verricht, maar de inspanningen werpen ook zo hun schaduwen.

In deze bijdrage werpt Sietske Dijkstra een licht op wat deze inspanningen van de laatste jaren hebben nagelaten. Haar verhaal heeft betrekking op kindermishandeling en partnergeweld en het veld van professionele spelers.

De aandacht voor huiselijk geweld heeft geleid tot beleidsdrukte en tot professionele druke: zie bijvoorbeeld de meldcode, het huisverbod, doorbraak, risicotaxatie, eerproblematiek, ketenregie. Ongetoetst is of dit inderdaad ook geleid heeft tot betere en snellere hulp; de wachtlijsten doen anders vermoeden.

Is er inderdaad sprake van een gespannen verhouding tussen kindermishandeling en partnergeweld als afgescheiden vakgebieden met een eigen vaktaal, een eigen handelingspatroon (Dijkstra, 2008a) en verschillen in taakstelling en bevoegdheden? Hoe verhoudt al dat coördineren en regisseren zich eigenlijk tot de concrete uitvoering op de werkvloer? Is de

capaciteit op die werkvloer wel toereikend en wat is een aanvaardbare caseload? Wat is de kwaliteit die we willen bieden? Hoe reëel en professioneel is het om zorgvuldigheid én snelheid te eisen van soms overbelaste professionals: doen we daarmee niet een te zwaar appel op hun betrokkenheid?

We kunnen proberen kloven te overbruggen. Dat is gewenst, want we willen immers gezamenlijk kwaliteit leveren en geweld duurzaam zien te stoppen. Daarin zijn we onderling als sociale professionals in diverse sectoren van elkaar afhankelijk.

De landelijke projectleider van de politie gebruikte onlangs in een presentatie over het aantal uitgevaardigde

\* Dr. Sietske Dijkstra is lector Vrouwenopvang en huiselijk geweld bij Hogeschool Avans (mj.schreurs-vandijk@avans.nl) en werkzaam voor Bureau Dijkstra.

huisverboden (oktober 2009 waren er 1700 huisverboden uitgevaardigd) het begrip 'gedwongen samenwerking'. Dat is de met elkaar gedeelde noodzaak om gezamenlijk op te trekken en na het huisverbod passende hulp te verlenen. Het gaat hier om inspanningsverplichtingen; daarnaast blijft iedere partij verantwoordelijk voor specifieke resultaten: de politie voor het uitvaardigen van het huisverbod en de hulpverlening voor het bieden van passende hulp. Vanuit dat gezichtspunt gezien helpen generieke en sterke doelstellingen ons om over instellingsmuren heen te kijken en ze te beslechten. Ze relativeren bovendien instellingssucces dat vaak op korte termijn denkt. Intensieve samenwerking tussen professionals in diverse sectoren is nodig om het huisverbod tot een succes te maken.

### Waardering van cliënten

Een tweede belangrijke reden om de kloof te overbruggen ligt in de praktijkervaringen met cliënten waar de brug al werkende gemaakt wordt. De belangrijkste wortels voor zowel de probleemomschrijving als de probleemoplossing liggen in de praktijk, en het is belangrijk dat we daarop als professionals aansluiten. Professionals beschikken dan over gedegen kennis van de problematiek en zijn in staat om deze kennis op maat toe te passen. Dat klinkt eenvoudig, maar dat is het bepaald niet. Recentelijk kreeg ik van praktijkwerkers dit voorbeeld te horen. Het is 11 uur 's avonds. Een moeder van 20 wil met haar zoon van negen maanden nu uit de vrouwenopvang. Zij voelt zich in een huisvergadering zo bekritiseerd over de opvoeding (ze is een hoer genoemd) dat zij het geen minuut langer meer uithoudt. Een

ander voorbeeld: Lisa van 9 is als zevenjarige seksueel misbruikt door haar aan alcohol verslaafde vader. Zij voelt zich niet veilig bij haar vader in de buurt als hij drinkt, maar zij kan haar vader ook niet missen, zeker nu haar moeder al enkele weken geleden is opgenomen in de psychiatrie. Hier hebben we niet genoeg aan een beleidsmaatregel of aan wetenschappelijk onderzoek, al kunnen beide zeker helpend zijn in visie of in richting. Maar een helder idee hierover leidt nog niet tot helder handelen. Hier is van belang dat professionals gerichte actie ondernemen en ondersteuning kunnen bieden. Daarvoor hebben zij vakbekwame teams nodig, rugdekking vanuit hun instellingen om met moeilijke morele kwesties om te gaan (Van Doorn, 2008), solide samenwerkingspartners, een sociaal netwerk en meer verdiepende evaluaties van professionals en cliënten over wat er goed gaat en waar ze voldaan over zijn, *practice based* werk dus. Wat cliënten het meest waarderen is niet zozeer de specifieke methode of het wetenschappelijke bewijs maar vooral de manier waarop ze bejegend zijn. Ook bij pijnlijke beslissingen en bij confrontaties kunnen cliënten lovend zijn over de waarachtigheid, betrouwbaarheid en flexibiliteit van de hulpverlener. Turnell (1999) noemt dit het opbouwen van een goede werkrelatie die gebaseerd is op contact, respect en realiteit. Hij spreekt in zijn benadering ook van *rigour*, gestrengheid, en adviseert om in de samenwerking vaardig gebruik maken van je deskundigheid (Dijkstra & Sulkers, 2009). Het gaat hier om een subtiele en op de persoon afgestemde mix van vaardigheden en praktijkkennis, gecombineerd met een beroepshouding om zo goed mogelijk aan te sluiten.

We hebben niet genoeg aan beleid en onderzoek

## Contact als grondslag

Aan dit optreden van sociale professionals ligt de zogenaamde basishouding ten grondslag.

Een houding komt in beweging of wordt gevoed door contact en het opdoen van ervaring, vandaar dat studenten op stage vaak zoveel leren. Het vraagt wel de bereidheid om in contact te treden.

Verbinden wordt zo een uitdaging. Deze houding bepaalt vervolgens hoe we kennis en vaardigheden gaan inzetten. Dat is dus iets anders dan de maat nemen of vaststellen of protocollen al dan niet nageleefd worden. Soms is de verandering in positie leerzaam door tijdelijk op de werkvloer de honneurs waar te nemen of door te observeren. *Jobrotation* is eveneens een geschikt middel om te werken aan de basishouding.

In mijn lectorale rede *Bring in the family* (Dijkstra, 2008b) neemt het begrip verbinden een belangrijke plaats in. Verbinden zie ik als samenbrengen, linken, aaneenschakelen, aan elkaar vastmaken van verschillende partijen, perspectieven en problemen als het gaat om de aanpak van huiselijk geweld. In mijn visie is verbinden een belangrijke doch vaak gemiste eigenschap of kwaliteit. Wanneer er onvolgende samenhang of verbinding is of wanneer er een te groot verschil in macht of kracht is kan er al snel zo'n kloof ontstaan tussen beleidswens en praktijkwerkelijkheid. Anders gezegd: de schaaikstukken komen als het ware lukraak of in een solopositie op het bord te staan, in plaats van dat zij elkaar versterken. Praktijkwerkers zuchten soms onder de extra inspanningen van al die beleidsdrukte. Of zij komen door de regeldrukte niet meer

toe aan hun kerntaak om in contact een werkrelatie op te bouwen met cliënten.

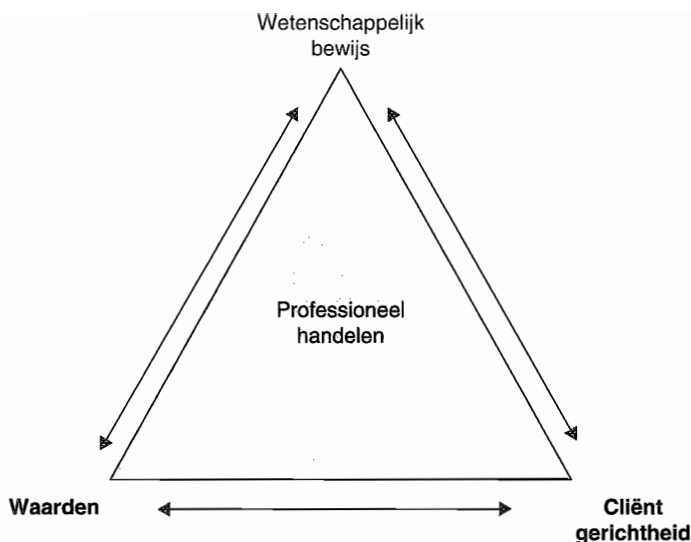
In figuur 1 staat het zicht krijgen op het professioneel handelen centraal. In de driehoek is er sprake van onderlinge afhankelijkheid.

De bovenste positie in de driehoek heeft de meeste macht en status, rechtsonder is de zwakste schakel. Daarnaast spelen discussies over waarden een rol, ook in de manier waarop cliënten bejegend en behandeld worden. Bij waarden gaat het om respect, transparantie, veiligheid, aansluiten bij behoeften, verantwoordelijkheid, warme overdracht. Bij cliëntgerichtheid gaat het vooral om luisteren en ingaan op behoeften en vragen van cliënten, navraag naar waardering van cliënten, hulp die op maat gesneden wordt, gelet op cliëntprofiel, sekse en culturele achtergrond.

De meerwaarde is dus samenwerking in deze driehoek, want wetenschappelijk bewijs kan zich niet alleen beperken tot wat werkt, maar dient ook in te gaan op hoe het werkt en dan komen we terug bij waarden, bejegening en kennis. Bovendien is er sprake van verschillende soorten kennis. Het wetenschappelijke weten gebaseerd op robuust onderzoek is van een ander soort dat het professionele weten dat veel meer ervaringsgericht is.

Het integreren van wetenschappelijke kennis in professioneel handelen is een nog nauwelijks ontgonnen terrein en niet zo eenvoudig als het op het eerste gezicht mogelijk lijkt. Daarom zijn implementatie en boriging korte woorden met een lange nasleep: deze vraagstukken vragen meer doordenking én uitvoering de komende jaren.

Voor cliënten is bejegening het belangrijkste



Figuur 1 Professioneel handelen (Dijkstra, 2008, 26)

### Hulpverleners als ambacht

Ik ga nu naar de positie van professionals, met name op de werkvloer en beschouw hen als vakmensen. In de organisatorische en vakinhoudelijke context van 2009 staan taakgerichtheid, protocollen, projecten en producten centraal. Sennett (2008) stelt zich de vraag of en hoe deze gevraagde flexibiliteit de verhouding tot ons werk beïnvloedt en vluchtiger heeft gemaakt. Hij verschaft ons inzicht in de historie van het vakwerk en laat ons nadenken over wat ambachtsslieden drijft. Hoewel hij vooral spreekt over vaklieden die een product maken, kan zijn analyse ook worden toegepast op het ambacht van de hulpverlening. Volgens Sennett komen vaklieden er in de geschiedenis vaak bekaaid vanaf: zij krijgen de grootste waardering noch een passende verdienste. Wat hij bovendien verheldert, is dat ambachten na de middeleeuwen steeds meer zijn opgedeeld in kleine routineuze handelingen, of overgenomen werden door 'slimme' machines (onze registratie-

en communicatiesystemen) met hun eigen mores. Het grootste deel van de kennis waarover vaklieden beschikken is onbewuste kennis. 'Mensen weten hoe ze iets moeten doen, maar ze kunnen wat ze weten niet onder woorden brengen', zo schrijft Sennett.

In ons lectoraat houden we ons ook met deze kwestie van de verduisterde schatkamer van de praktijk bezig. We interviewden ervaren professionals in vrouwenopvang, jeugdzorg, onderwijs en bij de politie met de vraag uit te leggen en toe te lichten wat zij als goede professionals doen en laten, waarom ze dat zo doen of juist laten en wat ze nodig achten bij de aanpak van huiselijk geweld. De kwaliteiten van professionals zijn van waarde voor de ontwikkeling van het werk. Deze professionele intuïtie heeft meer waarde naarmate een professional uit opgedane ervaringen (vaker) lering heeft getrokken. Om professioneel handelen (kennis, ervaringen, inzichten, kwaliteiten en waarden) over te kunnen dragen, is het dus belangrijk

Huiselijk geweld  
vereist kennis in  
plaats van  
organisatie

het impliciete (deels) expliciet te maken, belangrijke leerervaringen op te doen en deze te delen met (aankomende) vakgenoten. Ook hier kan het verbinden in de eerder besproken driehoek goed werk doen. Leren vereist constant vragen te stellen, door te vragen, reflectie te plegen.

### Aanbevelingen

Samenvattend: er is vakkennis, interactie en vertrouwen nodig. Hieruit kan worden afgeleid dat uitdrukkelijke en blijvende aandacht nodig is aan een goede toerusting van de professionals in en tussen instellingen. De professionals op de werkvloer zijn cruciale en concrete schakels om de kwaliteit van het werk in de praktijk te verbeteren en te borgen. Een interessante langere termijn route is het werken aan bewustwording van impliciete kennis. Dit proces komt niet zomaar aan het licht en vraagt tijd en aandacht, een geïmproviseerd oor en oog. Ik besluit met een aantal in aanbevelingen vertaalde conclusies.

- Versterk steeds de praktijkschakel door meer *bottom up* te werken en minder *top down*. Dit is mogelijk door praktijkonderzoek en beleid meer ten dienste te stellen van versterking van de praktijk.
- Investeer in effectieve werkers door voldoende uitvoerende ruimte, capaciteit en scholing aan uitvoerende krachten te bieden. Leer uitvoerders van de toekomst om gestructureerd te schrijven en na te denken en leer ze onderzoeksvaardigheden om praktijkonderzoek te kunnen doen.
- Beleidsdrukte en professionele druke zijn niet zonder gevaren. Zij kunnen de vaak kwetsbare infrastructuur van de werkvloer overspelen. Pas op voor het bouwen van professionele torens, met name ook in

de ketens. Focus vooral op de (behoefte en noden van) cliënten en op de inhoudelijke doelstellingen.

- Pas op met vermenigvuldiging van coördinatie (of regie) functies: de aanpak van huiselijk geweld is niet louter een organisatorische kwestie, maar een ingewikkeld vak-inhoudelijk probleem dat vraagt om een brede basis van vakbekwame teams van uitvoerende professionals en om specialistische hulp. Juist die brede basis van uitvoering staat sterk onder druk.
- Probeer in en tussen instellingen in verbinding te werken, samen te brengen, in gemeenschappelijkheid en in dialoog; uiteindelijk is dat duurzamer dan een instellings-succes. Een overkoepelende krachtige doelstelling kan daarbij helpen.
- Beschouw protocollen, regels, meldcodes als hulpmiddelen en maak ze niet tot op zichzelf staande doelen.
- Doorgeknipte of opgeknipte hulp leidt zowel bij cliënten als bij professionals en instellingen tot versnippering en verkokering, terwijl het juist gaat om integratie en verdieping.
- Om geweld duurzaam te stoppen zijn een bij voorkeur blijvend contact en continuïteit nodig in plaats van korte (verwijs) contacten.
- Zonder contact vindt er geen verandering plaats en kan geen enkele methodiek gedijen.
- Een theoretische raamwerk is belangrijk: het ondersteunt het professionele handelen, zeker ook bij complexe zaken.
- Maak onderscheid tussen inspannings- en resultaatsverplichtingen. Generieke, krachtige doelstellingen appelleren aan gezamenlijke inspanningsverplichtingen.

Professionals hebben veel impliciete kennis

- Koester de vakinhoud en waardeer de toepassing hiervan op de werkvloer in gemengde teams. Het toepassen en integreren van kennis is geen voorportaal, maar juist een eigenstandige bron van levende (ervarings) kennis. Het weten van professionals is waardevol en verdient meer gerichte aandacht bij kennisontwikkeling. Krachtige ervaringskennis vereist explicitering, experiment en feedback.
- Om het werkplezier te verstevigen en betrokken te blijven is het belangrijk wanneer professionals geraakt worden, zich kunnen verdiepen en kunnen leren. Dat vraagt lerende organisaties.

#### Literatuur

Dijkstra, S. (2008a).

Kindermishandeling en partnergeweld: Een gespannen verhouding. Over overeenkomsten en verschillen en over het belang van een geïntegreerde benadering. In: *Ouderschap en Ouderbegeleiding*, juni, 132-148.

Dijkstra, S. (2008b). *Bring in the family. Huiselijk geweld, vrouwenopvang en (aankomende) professionals nader beschouwd*. Breda: Thieme.

Dijkstra, S. & E. Sulkers (2009). Veiligheid is een werkwoord, *Maatwerk, vakblad voor maatschappelijk werk*, 5, 20-22.

Doorn, L. van (2008). *Sociale professionals en morele oordeelsvorming*. Lectorale rede Hogeschool Utrecht.

Sennett, R. (2008). *De ambachtsman. De mens als maker* (vertaling). Amsterdam: Meulenhoff.

Turnell, A. en S. Edwards (1999). *Signs of Safety. A solution and Safety Oriented Approach to Child Protection Casework*. New York/London: Norton.

---

#### Noten

- 1 Dit is een ingekorte versie van een lezing die in haar volledigheid is op te vragen bij mij. schreurs-vandijk@avans.nl.