

# Van zelfhulp naar hulp op maat

Half januari 2007 werden de resultaten gepresenteerd van het onderzoek *Maat en baat van de vrouwenopvang*. Daarmee is voor het eerst in beeld gebracht welke vrouwen het zijn die bij de opvang aankloppen en in hoeverre het aanbod van de opvang aansluit op hun hulpvraag en achtergrond. Vrouwen zijn er na hun vertrek uit de opvang gelukkig beter aan toe dan bij opname. Maar dat neemt niet weg dat er geïnvesteerd moet worden in de huisvesting, de hulpverlening en de nazorg. Vraag en aanbod sluiten lang niet altijd goed aan: cliënten vinden dat ze soms te weinig, soms juist te veel hulp krijgen. Aanleiding om in gesprek te gaan met Mariëtte van Dorst, directeur-bestuurder van Hera over het onderzoek, de toegankelijkheid van Hera en diversiteit. Mariëtte van Dorst is niet verrast door de resultaten van het onderzoek: "Als je voldoende reflecteert op het functioneren van je instelling, dan heb je zelf al geconstateerd waar de schoen wringt. Een aantal verbeteringen hebben wij al in gang gezet."

**M**ariëtte van Dorst: "In de opvang hebben we jaarlijks te maken met dertig verschillende landen van herkomst. In vergelijking met de tijd waarin de Blijf van m'n Lijfhuizen werden opgericht is de problematiek zo veel complexer geworden. Indertijd hadden we te maken met een vrij homogene groep. Een leidend principe voor de hulpverlening was toen de zelfhulp: met hulp van je lotgenoten sterk genoeg worden om bij je partner weg te gaan en op eigen benen weer een bestaan op te bouwen. Vanuit dat principe had het samenwonen in een huis ook een functie. Dat is volstrekt niet meer aan de orde. De bewoonsters zijn zo divers en ieder heeft haar eigen problemen die hulp op maat vereisen. Het delen van ervaringen heeft vooral een functie voor Nederlandse vrouwen. Maar ook als vrouwen oorspronkelijk uit hetzelfde land komen wil dat nog niet zeggen dat zij gelijksoortige problemen hebben en elkaar begrijpen. Het maakt nogal uit of je net in Nederland woont en nog moet inburgeren, of dat je hier geboren

bent. Of je van het Marokkaanse platteland komt, of uit de grote stad is ook een wereld van verschil. Al die variëteit maakt het samenwonen een stuk complexer." Onderzoeksleidster Judith Wolf zegt in de NRC dat de vrouwenopvang eerder een hoge-drukpan is dan een rustige plek waar je kunt herstellen. Mariëtte van Dorst beaamt dat: "Wat het nog heftiger maakt is dat bijna alle vrouwen die tijdelijk bij Hera wonen kinderen hebben. Alleenstaande vrouwen kunnen eerder bij familie of vrienden terecht. Ik ben dan ook erg blij dat we nu in de nieuwe huisvesting in Apeldoorn meer privacy kunnen bieden. Elke vrouw heeft haar eigen unit met een slaapkamer, kleine zitkamer, keukenblok en sanitair."

## Vraag en aanbod

Een belangrijke conclusie uit het onderzoek is dat er discrepantie bestaat tussen de hulp die vrouwen wensen en de hulp die ze krijgen. Vrouwen zouden meer praktische hulp willen hebben bij het vinden van woonruimte, financiële zaken, dagbesteding en sociale contacten.



Mariëtte van Dorst

Mariëtte van Dorst spreekt die conclusie niet tegen, maar nuanceert ook: "De uitvoering van het onderzoek is inmiddels twee jaar geleden en een concreet punt waarop aanbod en vraag niet matchte, was veiligheid. Voorheen golden voor alle vrouwen dezelfde regels om zo goed mogelijk de veiligheid van alle cliënten te waarborgen. Wij hebben daarom een risico-inventarisatie geïmplementeerd, omdat niet voor iedereen dezelfde maatregelen nodig zijn en een grote groep vrouwen last had van de 'overdreven' regels. Bij binnenkomst van een cliënt proberen we aan de hand van het protocol zo goed mogelijk in te schatten hoe groot de dreiging voor haar is. Vrouwen die echt ernstig gevaar lopen, bijvoorbeeld vanwege eerwraak, kunnen we tegenwoordig anoniem plaatsen. In de praktijk blijkt er echter een grote groep te zijn die met rust wordt gelaten. Vrouwen voelen zich heel erg onveilig nadat ze naar Hera zijn

## Het onderzoek

Het onderzoek *Maat en baat van de vrouwenopvang*, dat is uitgevoerd door het Trimbosinstituut en Universitair Medisch Centrum St. Radboud in opdracht van het ministerie van VWS, laat zien dat de vrouwen in de opvang een uiterst zwakke maatschappelijke positie hebben. Het gemiddelde opleidingsniveau is zeer laag, de arbeidsparticipatie gering en de psychische problemen groot. In de crisisopvang heeft 87 % van de vrouwen een post traumatische stress stoornis, in de vervolgoopvang heeft 81% traumatische klachten, ruim de helft heeft een matig tot zware depressie. De helft van de vrouwen is van niet-Nederlandse herkomst. Allochtone vrouwen hebben vaker seksueel geweld meegemaakt en hebben soms te maken met bedreiging door de (schoon)familie.

Enkele conclusies:

- In het buitenland geboren vrouwen krijgen in de opvang minder hulp dan zij zelf nodig vinden, terwijl in Nederland geboren vrouwen meer hulp krijgen dan ze wensen. Vrouwen zouden meer praktische hulp wensen en ook is er behoefte aan psychologische hulp bij traumaverwerking. De match tussen vraag en aanbod is in de vervolgoopvang beter dan in de crisisopvang.
- De principes van zelfredzaamheid, eigen verantwoordelijkheid en motivatie passen niet meer bij de huidige groep vrouwen die opgevangen wordt.
- Het leven in groepen, met veel getraumatiseerde vrouwen en kinderen in kleine ruimten is een extra belasting.
- Er is meer en intensieve nazorg nodig als vrouwen de opvangverlaten hebben.

Judith Wolf [et al], *Maat en baat van de vrouwenopvang: onderzoek naar vraag en aanbod*. Amsterdam (SWP) 2006.

gekomen en dat is begrijpelijk, maar feitelijk valt het vaak reuze mee.

Daarom herhalen we de risico-inventarisatie na drie á vier weken, omdat vrouwen dan zelf meer tot rust zijn gekomen en eventuele woe-deuitbarstingen bij de pleger weggezakt zijn. Voor de vrouwen die in een levensbedreigende situatie verkeren kunnen wij echter nooit honderd procent veiligheid bieden. Wat dat betreft is de vrouwenopvang haar beperkingen meer gaan zien. Er wordt landelijk wel heel hard gewerkt aan eengerelateerd geweld: op het gebied van kennis en deskundigheid, maar ook in steeds concretere handreikingen.”

Dat vraag en aanbod niet altijd aansluiten kan voor een deel ook voortkomen uit een visieverschil meent de directeur van Hera: “Vanuit de hulpverlening vinden we het erg belangrijk dat een cliënt inzicht krijgt in zichzelf en haar eigen aandeel in het geweld. Het is niet simpel man slaat vrouw. Bij huiselijk geweld speelt altijd een verschil in macht. Daarom vinden wij dat een training *Van onmacht naar kracht* essentieel is, je wilt immers proberen te voorkomen dat een vrouw na de opvang weer in een zelfde soort relatie verzeild raakt. De cliënten zien er op dat moment niet altijd het nut van in, omdat het pijnlijk is om je eigen aandeel onder ogen te zien. Een ander voorbeeld is het aandringen op een bezoeksregeling. Vrouwen vinden het vervelend om daar al mee bezig te zijn, maar het moet wel geregeld worden en uiteindelijk is het gemakkelijker om daaraan te beginnen op het moment dat een cliënt nog een hulpverlener heeft die haar daarbij ondersteunt.”

### Meer doen, minder praten

Mariëtte van Dorst is van mening dat de problematiek van allochtone vrouwen nog onvoldoende uit de verf komt in het onderzoek: “Het onderzoek stelt dat allochtone vrouwen meer praktische hulp zouden wensen, maar dat geldt ook voor een grote groep autochtone vrouwen.



# hera

voorlichting, hulp en opvang  
bij huiselijk geweld en machtsmisbruik

Bij allochtone vrouwen speelt er echter zo veel meer. Voor hen is het veel ingewikkelder om dingen te regelen. Ze kennen de weg in de regelgeving niet, maar zijn ook niet gewend om met instellingen om te gaan. In veel culturen heeft men ontzag voor de autoriteiten. Elke dag bellen? Dat durven ze niet en vinden ze in eerste instantie ook ongepast.”

En natuurlijk komt taal uit het onderzoek als grote hobbel naar voren. Taalproblemen zijn een bron van misverstanden over afspraken en een probleem bij adequate hulpverlening. Bij belangrijke afspraken wordt meestal een tolk ingeschakeld, maar door de dag heen moet men het met elkaar zien te rooien. Mariëtte vult opnieuw aan: “Vrouwen met geweldservaringen isoleren zichzelf uit schaamte, of worden geïsoleerd door hun partner. Dit geldt voor allochtone vrouwen in meerdere mate en zij spreken daardoor relatief slecht of helemaal geen Nederlands. En de Nederlandse hulpverlening is juist zo gericht op praten! Voor vrouwen die gewend zijn om te zwijgen over pijnlijke problemen, is dit heel onwennig. Om de hobbel van de taal te verminderen, hebben hulpverleners van Hera een methodiek ontwikkeld om via andere ingangen met de problematiek van de vrouwen aan de slag te gaan. Creatieve vormen als drama, tekenen, dans, of werken met klei. Spelvormen met kaartjes die een vaardigheid uitbeelden, zodat vrouwen toch na gaan denken over assertiviteit, je grenzen leren kennen en bewaken. Er is een Doe-doos samengesteld met allerlei materialen en die biedt een goed aanknopingspunt in het contact met de vrouwen en, heel belangrijk, de kinderen. Vanuit de cliëntenraad, die uit oud-bewoonsters

# Ik wil dat het stopt.

Voorlichting, hulp en opvang  
bij huiselijk geweld en machtsmisbruik

hera

[www.hera.nl](http://www.hera.nl)

bestaat, krijgen we positieve feedback op deze aanpak. Zij geven aan dat ze veel baat hebben gehad bij de training waarbij ze kennis kregen aange-reikt die ze konden koppelen aan hun eigen ervaringen; het heeft hen geholpen bewust te worden van hun eigen gedrag.”

## Diverse samenstelling

De cliënten in de vrouwenopvang zijn van kleur veranderd; een verkleuring van het personeel volgt die verandering. Landelijk heeft een kwart van de medewerkers in de opvang een niet-Nederlandse achtergrond. Voor Hera ligt het officiële cijfer op

twalf procent. Mariëtte: “Sinds de etnische achtergrond van personeel niet meer geregistreerd hoeft te worden, hebben wij alleen cijfers over de medewerkers die niet in Nederland geboren zijn. In Gelderland ligt het aantal allochtone sollicitanten beduidend lager dan in Rotterdam, waar ik hiervoor gewerkt heb. Dat maakt het moeilijker om een divers samengesteld personeelsbestand te krijgen. In het belang van de cliënten en de collega’s kunnen we niet tornen aan de functie-eisen, het enige waar we minder eisen aan stellen is schriftelijke taalbeheersing, omdat een secretaresse dat grotendeels kan opvangen.”

Uit het onderzoek blijkt dat allochtone cliënten niet erg hechten aan hulpverleners met een zelfde culturele achtergrond. Wellicht geeft het soms eerder vertrouwen en praat het wat makkelijker, maar cliënten hechten vooral aan een deskundige, efficiënte en assertieve hulpverlener die de weg weet in de bureaucratische wirwar. Mariëtte van Dorst heeft dezelfde ervaring: “Medewerkers met een ‘dubbele culturele bagage’, zoals sommigen dat zo mooi noemen, zijn niet meer weg te denken en ik zou niet zonder willen. De meerwaarde zit echter niet per se in het contact met de cliënten. Vaak gaat het helemaal niet om een één-op-één contact. En een enkele keer is het zelfs een nadeel: een vrouw die ernstig bedreigd wordt, kan zich juist minder veilig voelen bij een hulpverlener met dezelfde etnische achtergrond. Stel je voor dat er iets van haar verhaal terechtkomt in haar eigen gemeenschap. Dat druist natuurlijk tegen elke professionaliteit in, maar het is een navoelbare angst, want iemand kan ook onder druk worden gezet. Een diverse samenstelling heeft vooral waarde omdat je als team meer deskundigheid in huis hebt en een breder perspectief krijgt op culturele en religieuze aspecten. Het helpt een team bij de visievorming. Wat dat betreft maakt het al uit als medewerkers letterlijk over de grenzen kijken en van een andere cultuur proeven.”

## Meer dan opvang

Om de toegankelijkheid te vergroten heet Hera vrouwenopvang Gelderland vanaf dit jaar kortweg Hera, met als officiële ondertitel: voorlichting, hulp en opvang bij huiselijk geweld en machtsmisbruik. Vrouwenopvang dekt de lading niet meer: de organisatie geeft al jaren voorlichting over huiselijk geweld en werkt aan deskundigheidsbevordering van beroepskrachten bij het signaleren en omgaan met vermoedens van geweld. Maar het hulpverleningsaanbod is ook aanzienlijk verbreed, bijvoor-

beeld met de begeleide terugkeer aan partners die het samen opnieuw willen proberen. Vroeger was de onuitgesproken verwachting vanuit de opvang dat vrouwen na alle nare ervaringen zouden willen scheiden. Hulpverleners konden moeilijk begrijpen dat vrouwen toch weer teruggingen naar hun partner, soms keer op keer. Mariëtte van Dorst: "Die visie is veranderd. Tegenwoordig ligt de nadruk op het stoppen van het geweld, niet op het stoppen van de relatie. En daarmee komen ook de mannelijke partners in beeld bij de opvang. Je zoekt contact met de partners, kijkt of therapeutische begeleiding mogelijk is voor hen samen. Vrouwen zijn geëmancipeerd, maar dat had niet gekund zonder mannen die mee emanciperen. Mannen hebben net zo goed een ontwikkeling doorgemaakt, bijvoorbeeld in het durven praten over gevoelens en wat je van elkaar verwacht in een relatie. De titel vrouwenopvang geeft een kleur aan de organisatie die niet meer terecht is: niet voor de mannen die met de hulpverlening te maken krijgen en niet voor de mannen die bij ons werken."

Mariëtte gaat gedreven verder over haar visie: "Bij geweld gaat het over machtsverhoudingen. Als die verhouding niet in balans is, ontstaat het risico op misbruik van die macht, fysiek of emotioneel. Dat betekent dat geweld niet automatisch gekoppeld is aan man-vrouw relaties. Ook in homoseksuele relaties komt geweld voor, wij vangen vrouwen op die slachtoffer zijn van mensenhandel, maar dat betreft evengoed mannen. Bij het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld komen ook telefoontjes binnen van vrouwen bij wie de stoppen zijn doorgeslagen en die hun man iets hebben aangedaan. Dat laatste voldoet niet aan het beeld dat mensen hebben van partnergeweld. Er wordt door vrouwen en zeker door mannen lacherig op gereageerd. Maar mannen begrijpen het een stuk beter als ik ze vraag of ze in dienst hebben gezeten. Iedereen herinnert zich wel

## Geweld in lesbische relaties

In de Week zonder geweld, november 2006, vertoonde het COC-Nijmegen de film *Macht en geweld in lesbische relaties*. Een productie op initiatief van het COC, waarbij zij nauw hebben samengewerkt met Hera, onderzoekster Susanne Kers, die eerder over dit onderwerp publiceerde en stichting Facing Lesbian Live. Na de vertoning bleek dat het onderwerp veel emoties losmaakte bij het lesbische publiek. Voor velen bleek het thema nog onbekend en er waren reacties van ongeloof en verontwaardiging. Maar er was ook de behoefte om meer aandacht te vragen voor geweld in homo-lesbische relaties. Het COC-Nijmegen wil verder met het thema en heeft contact opgenomen met Movisie om invulling te geven aan een landelijk project. Het projectplan dat nu ontwikkeld is voorziet in het structureel inbedden van de preventie en aanpak van huiselijk geweld onder 'holebi's' en transgenders. Dit gebeurt onder andere door het thema op de agenda te zetten bij de doelgroep, hulpverleners, politie en politiek. Ook de Advies- en Steunpunten Huiselijk Geweld, (waar slachtoffers, plegers, getuigen en beroepskrachten terecht kunnen

voor advies en hulp) dienen een instrument aangereikt te krijgen om de toegankelijkheid van de instelling te vergroten en de kwaliteit van de hulpverlening te verbeteren voor holebi's en transgenders. Op dit moment is Movisie op zoek naar financiering voor dit project. Movisie heeft ook toegezegd om de film van COC-Nijmegen te voorzien van achtergrondinformatie, zodat de film breder ingezet kan worden bij voorlichting. Ook in de *Beleidsvisie Homobeleid* wordt aandacht besteed aan huiselijk geweld onder holebi's en transgenders. Deze beleidsvisie is ontwikkeld door de Nederlandse homobeweging in het kader van 'de honderd dagen periode' van de regering en geeft invulling aan de paragraaf over homo-emancipatie in het regeerakkoord. Deze beleidsvisie is op 1 juni aangeboden aan minister Plasterk.

Voor meer informatie over huiselijk geweld onder holebi's kunt u terecht bij Movisie (Hanneke Felten)  
Tel: (030) 789 21 10  
E-mail: [h.felten@movisie.nl](mailto:h.felten@movisie.nl)  
Movisie is het kenniscentrum voor maatschappelijke ontwikkeling en is een fusie van onder andere Transact (o.a. huiselijk geweld) en het Kenniscentrum Lesbisch en Homo-emancipatiebeleid.

de zachtere types die prompt het pistooltje van de groep worden."

## Taboe

Waar zeker nog een taboe op rust is geweld in homo- en lesbische relaties (zie kader). Voor geweld in vrouwenrelaties geldt dat er nog steeds sprake is van ongeloof, alsof vrouwen een beter soort mensen zijn, of op zijn minst minder geneigd tot geweld. Op de vraag in hoeverre Hera ook een veilige plek is voor lesbische vrouwen aarzelt Mariëtte van Dorst voor het

eerst: "Hoeveel lesbische vrouwen wij opvangen weet ik niet, ze zullen er zeker zijn. Hoe toegankelijk we voor hen zijn en of we hen ook de goede ondersteuning bieden durf ik, omdat ik de feiten niet ken, niet met zekerheid te zeggen. De opvattingen van vrouwen in de opvang zijn een afspiegeling van normen en oordelen die in de hele maatschappij leven, dus er wonen ook vrouwen die dit soort relaties afwijzen. En sommigen zullen hun mening niet voor zich houden. Net zoals er in de



leefgroepen soms racistische opmerkingen gemaakt worden. Uiteindelijk zitten de vrouwen die het betreft toch weer samen op de bank thee te drinken. Maar het is goed om hier bij stil te staan, we gaan checken of het speelt en in welke mate. Het taboe moet er af, dus misschien moeten we iets in de voorlichting doen, of kunnen we een bijdrage leveren als er een landelijk project van de grond komt.”

### Plannen

Hera is momenteel bezig met het opstellen van een begeleidingsvisie: welke vormen van begeleiding bieden we, wat is het beoogde effect, wat moet veranderen. De trend is dat de hulpverlening waar het kan ambulantly zal worden en de opvang alleen ingezet wordt voor cliënten met zeer ernstige problemen. De overheid vraagt prestaties en dat vertaalt zich in de eis van een hogere uitstroom. Bij het opstellen van de begeleidingsvisie worden de resultaten van het

onderzoek nadrukkelijk meegenomen. De exit-interviews, die Hera schriftelijk doet, kunnen bijvoorbeeld een prominentere plaats krijgen, zodat beter in beeld komt wat goed ging, wat beter had gekund en wat er aan nazorg nodig is. Ook nazorg is een punt dat volgens het onderzoek veel beter moet. Mariëtte van Dorst: “Het geven van nazorg is geen primaire taak voor Hera, maar ik reken het wel tot onze verantwoordelijkheid om te zorgen dat er een goede overgang is naar andere vormen van hulpverlening. We zijn nog bezig om te organiseren dat een cliënt nagebeld wordt, of dat ze nog een keer terugkomt voor een gesprek om te beoordelen of de nazorg goed loopt.”

Dat huiselijk geweld sinds 2001 een prioriteit is in het overheidsbeleid is een enorme steun in de rug om dingen voor elkaar te krijgen, die eerder niet konden. Bij reguliere instellingen ontstaat meer openheid om samen naar oplossingen te zoeken. Dat moet ook. Het is vooral een bureaucratisch probleem dat de schuldhulpverlening pas aan het werk gaat als een cliënt een vaste verblijfplaats heeft, terwijl zij pas een urgentieverklaring voor een woning krijgt als ze een begin heeft gemaakt met het oplossen van haar schulden.

Mariëtte: “Toen we als opvang tegen gesloten deuren aanliepen, of tegen lange wachtlijsten, probeerden we het intern op te lossen. Nu is het moment gekomen om dat weer bij anderen neer te leggen. De ggz stond altijd op

het standpunt dat hun hulp pas aanslaat als een cliënt gesetteld is. Dat klopt soms, maar niet altijd en dus moet je de problematiek van een cliënt screenen. Ik vind ook dat er veel meer voor de betrokken kinderen moet gebeuren, maar Hera heeft daar de middelen niet voor. Gelukkig hebben we tegenwoordig intensiever contact met jeugdzorg. Nu er steeds meer openheid komt bij reguliere instellingen, moeten we het ijzer smeden nu het nog heet is en niet het risico lopen dat de hype in de aandacht weer afzwakt. Daarom hebben we het ook zo ontzettend druk!” ■

Henriëtte Neuijen is beleidsmedewerker bij Enzovoort

