

Resultaten na zes jaar

Evaluatie Verbeterplan Vrouwenopvang 2008-2014

Katinka Lünemann
Suzanne Tan
Vita Los

Resultaten na zes jaar

Katinka D. Lünemann
Suzanne Tan
Vita Los

Met medewerking van
Rianne Verwijs

September 2014

Inhoud

1	Inleiding	5
1.1	Achtergrond onderzoek	5
1.2	Doel van het Verbeterplan Vrouwenopvang	6
1.3	Doel en vraagstelling van het onderzoek	7
1.4	Methode van onderzoek	8
2	Landelijke ontwikkelingen en opbrengsten	13
2.1	Screening	13
2.2	Krachtwerk	16
2.3	Veerkracht	20
2.4	Huisvesting	24
2.5	Deskundigheidsbevordering	26
2.6	Sociale activering	27
2.7	Landelijk beeld van de implementatie Verbeterplan	28
3	Cliënten en ketenpartners	29
3.1	De drie locaties	29
3.2	Het perspectief van cliënten	30
3.3	Ketensamenwerking	34
3.4	Conclusie	38
4	Borging voor de toekomst	39
4.1	Maatschappelijke veranderingen	39
4.2	Verwachte invloed van bezuinigen op continuering	40
4.3	Borgen kwaliteit in de vrouwenopvang	41
5	Conclusie	43
5.1	Er is veel bereikt	43
5.2	Borging van kwaliteit	44
Bijlagen		
1	Producten en activiteiten Verbeterplan	47
2	Vragenlijst instellingen Verbeterplan Vrouwenopvang	67
3	Vragenlijst cliënten	77
4	Verbeterteam en sleutelfiguren	81

1 *Inleiding*

1.1 *Achtergrond onderzoek*

De vrouwenopvang biedt opvang en hulpverlening aan slachtoffers van huiselijk geweld die niet in hun thuissituatie kunnen blijven. In 2008 heeft Federatie Opvang het initiatief genomen voor een omvangrijk ‘Verbeterplan Vrouwenopvang’, als een impuls voor verbetering van de hulpverlening in de vrouwenopvang.

Aanleiding van het Verbeterplan Vrouwenopvang was het onderzoek ‘Maat en baat van de vrouwenopvang’ van Wolf en collega’s (2006). Dit onderzoek gaat in op de aansluiting tussen vraag en aanbod in de vrouwenopvang. Een belangrijke conclusie is dat hoewel veel vrouwen over het algemeen tevreden zijn, er een kloof bestaat tussen de vraag van cliënten en het aanbod. Vrouwen krijgen bijvoorbeeld minder hulp dan ze wensen. Zij willen meer praktische hulp bij huisvesting, inkomen en dagbesteding, hulp bij sociale contacten en psychologische hulp bij het versterken van de eigen weerbaarheid en bij traumaverwerking. De crisisopvang komt daarbij aanzienlijk minder tegemoet aan deze behoeften van vrouwen dan de vervolgoopvang.

De resultaten van het onderzoek onderstreepten de noodzaak om te komen tot investeringen in de kwaliteit van de hulpverlening, om aan de toenemende complexiteit van de vraag te kunnen voldoen. Naast deze discrepantie tussen vraag en aanbod bleek eveneens dat een landelijk referentiekader ontbrak waaraan de kwaliteit van de vrouwenopvang kan worden afgemeten.

In het Verbeterplan zijn de resultaten en aanbevelingen van het onderzoek ‘Maat en Baat’ gebruikt als grondslag om tot kwaliteitsverbetering van de hulp te komen. Het Verbeterplan had een looptijd van zes jaar (van 2008 tot en met 2013) en werd gesubsidieerd door het ministerie van VWS. Onderdeel van het Verbeterplan was een extern uitgevoerde eindevaluatie op hoofdlijnen. De Federatie Opvang heeft het Verwey-Jonker Instituut hiertoe de opdracht verleend.

1.2 Doel van het Verbeterplan Vrouwenopvang

Het doel van het Verbeterplan is te komen tot een kwaliteitsverbetering in de hulp aan en opvang van vrouwen en kinderen in de vrouwenopvang. De hulp moet aansluiten bij de behoeften aan hulp, van goede kwaliteit zijn en gericht op het 'weer op eigen benen staan'. Kortom, een passende, goede en snelle hulpverlening voor volwassenen en kinderen.

- Passend wordt gedefinieerd als hulpverlening die aansluit bij de hulpbehoefte van de cliënt (aanbod sluit aan bij behoefte).
- Goede hulpverlening voldoet aan kwaliteitseisen en minimumnormen en is effectief.
- Snel betekent dat de opvangperiode beperkt is tot de periode die nodig is om een goede inventarisatie, diagnose en plan te maken en het transitieproces op te starten (Verbeterplan Vrouwenopvang 2008, p. 3).

Daarnaast zijn er drie aandachtspunten:

- Oplossen van knelpunten bij de aansluiting op de specialistische hulp vanuit de geestelijke gezondheidszorg en jeugdzorg.
- Hulpverlening aan en ondersteuning van cliënten met een niet-westerse achtergrond, waarbij het gaat om inburgeringsproblematiek en juridische hulp voor niet Nederlandse vrouwen.
- Het verbeteren van huisvestingsmogelijkheden na uitstroming uit de opvang (Verbeterplan Vrouwenopvang 2008, p. 12).

Ook wordt in het Verbeterplan aandacht besteed aan twee ontwikkelingen, namelijk cliëntparticipatie en de internationale context. Het eerste betreft het versterken van cliëntparticipatie zowel ten tijde van de uitvoering van het Verbeterplan als in het algemeen. Aandacht aan internationale context betekent enerzijds gebruik maken van relevante onderzoeksresultaten uit het buitenland, als internationale uitwisseling van werknemers via werkbezoeken en bezoeken van internationale conferenties. Deze ontwikkelingen worden verder niet in deze evaluatie betrokken.

Om passende, goede en snelle hulp aan cliënten voor de vrouwenopvang te kunnen bieden, is ervoor gekozen om het Verbeterplan Vrouwenopvang onder te verdelen in verschillende projecten:

- Project Diagnostiek en Screening.
- Project Integrale Begeleidingsmethodiek.
- Project Hulpverlening aan kinderen in de opvang.
- Project Huisvesting van de opvang.
- Project Deskundigheidsbevordering.
- Project Beschrijving hulpverlening vrouwenopvang.
- Project Sociale activering, toeleiding arbeid en dagbesteding.

Projectstructuur

Om tot een goede begeleiding van het omvangrijke project te komen is een projectstructuur vastgesteld met een externe en interne stuurgroep, een interne projectgroep en een klankbordgroep. De externe stuurgroep bestaat uit vertegenwoordigers van het ministerie van VWS, de VNG en Federatie Opvang. De interne Stuurgroep bestaat uit directeuren van vrouwenopvanginstellingen verspreid over de vijf landsdelen. De stuurgroepen zijn op strategisch niveau betrokken bij de uitvoering van het Verbeterplan. Daarnaast is er een interne projectgroep met vertegenwoordigers van de landsdelen op tactisch niveau, het verbeterteam. Ook is er een klankbordgroep van vertegenwoordigers van cliënten, het verbeterpanel.

1.3 Doel en vraagstelling van het onderzoek

De overkoepelende doelstelling van het Verbeterplan is dat de hulp aansluit bij de behoeften van cliënten aan hulp, van goede kwaliteit is en gericht op het weer op eigen benen staan van cliënten. Het doel van het onderzoek is een evaluatie van de uitvoering van het projectplan op hoofdlijnen. In de rapportage ten behoeve van het congres van 13 mei 2014 is per project aangegeven wat het doel was van het project, welke activiteiten zijn uitgevoerd en welke producten het heeft opgeleverd (zie bijlage 1). Deze evaluatie heeft tot doel om op hoofdlijnen inzicht te krijgen in de implementatie van de diverse methodieken en te bezien of aan de doelstellingen van de deelprojecten wordt voldaan. Het is geen evaluatie van de kwaliteit van de hulpverlening; dit vergt een grootschaliger onderzoek.

De vraagstelling van deze eindevaluatie luidt:

Zijn de doelstellingen per project behaald zoals geformuleerd in het projectplan?

Bovenstaande hoofdvraag bestaat uit de volgende subvragen die afgeleid zijn van de doelstellingen per project:

1. Wordt de cliënt zodanig ondersteund dat:
 - a. de nadruk ligt op de eigen kracht van cliënt;
 - b. er een respectvolle werkrelatie wordt opgebouwd tussen hulpverlener en cliënt;
 - c. de regie over het eigen leven van cliënt voorop staat;
 - d. er aandacht is voor het versterken van het sociaal netwerk;
 - e. er binnen zes weken een actieplan is vastgesteld?

2. Is er sprake van een positief leef- en opvoedklimaat voor kinderen, dwz is er aandacht voor:
 - a. veiligheid en emotionele ondersteuning van kinderen;
 - b. structuur en grenzen voor kinderen;
 - c. autonomie en ruimte voor ouders;
 - d. informatie geven en uitleggen aan ouders;
 - e. interacties met andere kinderen;
 - f. relatie en interactie tussen kind en ouder(s)?
3. Zijn de hulpverleners getraind in de principes van Krachtwerk en Veerkracht?
4. Is het instrumentarium van screening en diagnosticering ingevoerd?
5. Is er een goede aansluiting met de specialistische hulp (GGZ en Jeugdzorg)?
6. Is er een goede aansluiting met cliënten met een niet-westerse achtergrond?
7. Biedt de (crisis)opvang qua huisvesting voldoende mogelijkheden voor privacy van cliënten (waaronder kinderen) en voelen cliënten zich veilig?
8. Is de uitstroom naar andere huisvestingsmogelijkheden adequaat?
9. Wat zijn de randvoorwaarden voor borging van het Verbeterplan door de sector na afsluiting van het project Verbeterplan?

1.4 *Methode van onderzoek*

Onderdeel van het Verbeterplan Vrouwenopvang is een extern uitgevoerde eindevaluatie op hoofdlijnen met als vraagstelling of de beoogde doelen en tussendoelen per project gehaald zijn. Het Verwey-Jonker Instituut heeft een evaluatie op hoofdlijnen uitgevoerd naar de resultaten van zes jaar Verbeterplan onder 23 grote en kleine instellingen met residentiële vrouwenopvang die zich hebben verbonden aan het Verbeterplan.¹ Vier instellingen met beperkte residentiële vrouwenopvang deden niet mee aan het uitvoeringstraject van het Verbeterplan. Een grote instelling heeft niet aan alle onderdelen van het Verbeterplan meegedaan en heeft niet deelgenomen aan het evaluatieonderzoek.

De evaluatie is opgezet langs drie lijnen: 1. een verkennende fase van documentstudie aangevuld met interviews van drie experts, 2. een landelijke online enquête onder managers van de vrouwenopvanginstellingen en 3. een verdiepende fase bestaande uit groepsgesprekken met cliënten en telefonische gesprekken met ketenpartners.²

1 In de afgelopen zes jaar, vanaf de start van het Verbeterplan, zijn 6 instellingen tot 3 instellingen gefuseerd, maar in deze evaluatie gaan we uit van de 23 instellingen.

2 Wegens beperkte middelen was het niet mogelijk de beleidsmakers van de gemeenten te bevragen.

Verkennde fase

De verkennde fase bestond uit een inventarisatie van documenten binnen de verschillende instellingen. Via een scan van de diverse beleidsdocumenten van de verschillende instellingen is inzicht verkregen in de implementatie van de verschillende producten en het behalen van de (tusseliggende) doelen van het verbeterplan.

Via de medewerkers van het Verbeterplan zijn documenten verzameld. Er hebben 15 instellingen (van de 23) documenten geleverd. De aangeleverde documentatie tussen de instellingen loopt sterk uiteen, in omvang en in aard. Stukken die door vrijwel alle instellingen zijn aangeleverd, zijn jaarverslagen/jaarverantwoordingen, cliënttevredenheidsonderzoek, interne voortgangsnotities, managementsamenvattingen over de ontwikkelingen rond het verbeterplan, beleidsvisies of meerjarenbeleidplannen. Er waren aanzienlijke verschillen tussen jaarverslagen van verschillende instellingen wat betreft omvang en detail. Wat specifieke documentatie betreft heeft vrijwel iedereen in meer of mindere mate ook stukken specifiek over de basismethodiek Krachtwerk verstrekt. De meeste instellingen stuurden ons stukken die betrekking hadden op de periode 2009 tot en met 2012. Het aantal aangeleverde stukken liep uiteen van 5 stukken tot 54 stukken, met gemiddeld 15 stukken per instelling. Per instelling zijn de documenten aan de hand van een format gescand op ontwikkelingen van de projecten van het Verbeterplan.

Daarnaast zijn gesprekken gevoerd met drie sleutelfiguren om meer inzicht in de totstandkoming van het Verbeterplan en ontwikkelingen rond de uitvoering van het Verbeterplan te krijgen. Ook de maatschappelijke ontwikkelingen waarbinnen het Verbeterplan vorm kreeg, en wat nodig is om het Verbeterplan te borgen, kwamen aan bod. Gesproken is met Liesbeth van Bommel, de motor achter het Verbeterplan en werkzaam bij de Federatie Opvang, Aleid van den Brink, directeur van Blijf-groep en voorzitter van de interne Stuurgroep en Judith Wolf, directeur van het onderzoekscentrum Maatschappelijke Zorg en betrokken bij verschillende projecten van het Verbeterplan, zoals de deelprojecten Screening en diagnostiek en Krachtwerk.

Enquête

Ten tweede is een landelijke enquête uitgezet onder de managers van de instellingen over het behalen van doelen van zes projecten (zie Bijlage 2: Enquête instellingen). Via de enquête konden we onder meer zicht krijgen op bereikte (tussentijdse) doelen en externe factoren die van invloed waren of zijn op de implementatie en de professionalisering van de medewerkers, bijvoorbeeld wat betreft trainingen en intervisiebijeenkomsten. Daarnaast bood de enquête de mogelijkheid om betrokkenen te vragen welke voorwaarden er

zijn om de resultaten van het Verbeterplan te borgen. De online enquête gaf, evenals de documentstudie, inzicht in landelijke ontwikkelingen.

Op basis van de resultaten van de inventariserende fase en in afstemming met het Verbetersteam is de enquête ontwikkeld. De enquête bestond uit gesloten meerkeuzemogelijkheden, stellingen en open tekstvakken waar toelichting op het aangekruiste antwoord kon worden gegeven (zie Bijlage 2).

Er is een enquête voor de instelling en voor de locaties opgesteld. Dezelfde onderwerpen zijn bevestigd, maar de vragen verschillen enigszins: de vragenlijst voor de locaties is meer gedetailleerd. Wanneer de instelling bestaat uit één locatie, is verzocht beide enquêtes in te vullen. De enquête voor de instelling is bedoeld voor de directie/ beleidsmedewerkers en de enquête voor de locatie voor managers hulpverlening of teamleiders/middenkader. De vragenlijst kon door één of twee personen ingevuld worden.

De enquête is online aangeboden via het programma Netquest. De enquête stond open in de maand februari 2014. Dit was een vrij korte periode. Wel was voorafgaand door de Federatie Opvang de periode aangekondigd. Na het verstrijken van de einddatum zijn de antwoorden opgeschoond en geanalyseerd.

Er hebben 17 instellingen (van de 23 instellingen) aan de enquête meegedaan. Van acht instellingen hebben er negen locaties meegedaan. Gezien dit beperkt aantal invullers wat betreft de locaties, hebben we ons voornamelijk gericht op de analyse van de 17 instellingen die aan de digitale enquête hebben deelgenomen. Alleen waar dat relevant is, hebben we deze informatie aangevuld met wat er uit de enquête voor de locaties naar voren kwam.

Aanvulling op landelijk beeld

Naast het landelijke beeld op hoofdlijnen vond een aanvullend onderzoek plaats naar het perspectief van cliënten en ketenpartners bij drie instellingen die het verst zijn in de implementatie van de onderdeel Krachtwerk (en zo mogelijk Veerkracht) van het Verbeterplan. In overleg met het Verbetersteam is gekozen voor het project Krachtwerk omdat dit een basismethodiek is waar alle cliënten en medewerkers binnen de vrouwenopvang mee te maken hebben.

We hebben per locatie gesproken met cliënten. Doel van het bevragen van cliënten was hun ervaring in de vrouwenopvang in kaart te brengen: wat merken zij van de principes van de methodieken Krachtwerk en Veerkracht? Daartoe hebben we een korte vragenlijst voorgelegd met stellingen over de hulpverlening en naar hun oordeel over de geboden hulp (zie Bijlage 3). Ook is aansluitend een groepsgesprek gehouden over hun ervaringen. In het totaal hebben we 20 cliënten gesproken.

Daarnaast zijn ketenpartners van de drie instellingen bevraagd. Het Verbeterplan is in eerste instantie gericht op een verbetering van het hulp-aanbod in de residentiële vrouwenopvang, maar de vrouwenopvang is onderdeel van een bredere (netwerk)aanpak van huiselijk geweld. Veiligheid (politie) en goede aansluiting met externe hulpverlening (AMW, GGZ, Jeugdzorg, Orthopedagogen, etc) hangen samen met het kunnen bieden van passende, goede en snelle hulpverlening. Het perspectief van externe ketenpartners op het terrein van de hulpverlening is daarom ook onderzocht.

Beoogd was vijf ketenpartners per instelling te spreken over hun ervaring met de ontwikkelingen binnen de vrouwenopvang: wat hebben zij gemerkt van de ontwikkelingen rond het Verbeterplan? Uiteindelijk zijn er slechts (telefonische) interviews gehouden met zes ketenpartners (een Bureau Jeugdzorg, een instelling voor Jeugdhulpverlening, een instelling voor mensen met verstandelijke beperking, twee re-integratiemedewerkers van gemeenten en een voormalig medewerkster ASHG). Daarnaast zijn drie telefonische gesprekken geweest met de contactpersonen van de locaties over de samenwerking met de ketenpartners.

Klankbord

Het Verbetersteam was klankbord voor de evaluatie. Via het Verbetersteam zijn de documenten geïnventariseerd. Ook leverde het team commentaar op de vragenlijst voor cliënten en conceptenquête. Daarnaast is met hen de conceptrapportage besproken.

2 *Landelijke ontwikkelingen en opbrengsten*

In dit hoofdstuk geven we de landelijke ontwikkelingen weer op grond van de resultaten van de documentstudie en enquête. Van de 23 instellingen die meedoen aan het Verbeterplan, hebben 15 instellingen documenten aangeleverd en 17 instellingen hebben de enquête ingevuld. Van de meeste instellingen hebben we zowel via de documentstudie als enquête informatie (11 instellingen). Van vijf instellingen hebben we alleen via de enquête informatie en van vier instellingen alleen via de documentstudie. We hebben daardoor van 20 instellingen informatie over hun implementatieproces. Van drie kleine instellingen hebben we helemaal geen informatie.

We gaan achtereenvolgens in op de deelprojecten: 1. screening, 2. de methodiek Krachtwerk, 3. de methodiek Veerkracht, 4. huisvesting, 5. deskundigheidsbevordering, en 6. sociale activering. We sluiten af met een conclusie. We geven per deelproject eerst kort het resultaat aan (gearceerd).

2.1 *Screening*

In 2013 werken alle instellingen met screeningsinstrumenten, maar niet iedereen gebruikt dezelfde screeningsinstrumenten. Ook hebben nog niet alle instellingen alle beoogde screeningsinstrumenten volledig geïmplementeerd. In het algemeen is er binnen zes weken een beeld van de cliënt. Door de invoering van screeningsinstrumenten is de doorverwijzing naar ketenpartners verbeterd.

Achtergrond

De Vrouwenopvang werkte bij de start van het Verbeterplan al enige jaren met het landelijk Beleidskader Instroom, met gestandaardiseerde intakeformulieren en het risicoscreeningsinstrument voor de vrouwenopvang dat is toegespitst op de veiligheid van vrouwen en hun kinderen. Een gestandaardiseerde probleemanalyse, op basis waarvan een hulpverleningsplan kan worden opgesteld en verwijzing mogelijk is, ontbrak.

Het project Diagnostiek en Screening richtte zich op het verkrijgen van inzicht in de problematiek, en dit bespreekbaar maken met de cliënt, waardoor een beter begrip ontstaat bij cliënt en hulpverlener over het doel en de

methode van de begeleiding. Daarnaast is screening van belang voor een goede doorverwijzing. Screening en diagnostisering staan in het teken van een integrale benadering in de hulpverlening.

Het doel van dit project is dat bij nieuwe cliënten binnen zes weken na instroom een screening heeft plaatsgevonden waardoor een goed beeld is verkregen, een adequaat hulpverleningsplan kan worden opgesteld en er inzicht is in de vraag of doorverwijzing naar passende vervolghulpverlening wenselijk (en mogelijk) is.

In 2010 zijn de resultaten van het onderzoek naar screeningsinstrumenten door het onderzoekscentrum Maatschappelijke Zorg (UMC, Radboud) uitgebracht, waarin de (theoretische) achtergronden staan en een handleiding voor de hulpverleners (Jansen & Wolf, 2010). Vervolgens zijn in een oriëntatiefase van oktober 2010 tot februari 2011 screeningsinstrumenten geselecteerd en is een pilotfase voorbereid, begeleid door een externe partner (V&O Management). De pilotfase vond aansluitend plaats tot januari 2012. Vijf instellingen (locaties) namen deel daaraan. Zij gebruikten de screeningsinstrumenten VG&O (opvoedvaardigheden), BSI (psychisch welbevinden) en HASI (cognitief vermogen). Naar aanleiding van de pilots wordt in het Beleidskader screening vastgelegd dat alleen de BSI als verplicht wordt aangemerkt binnen het Verbeterplan. De VG&O is optioneel als de instrumenten die bij Veerkracht horen (KIPPPI en SDQ) worden gebruikt. De HASI is optioneel en moet altijd in samenhang met andere vormen van toetsing worden afgenomen omdat de HASI niet goed differentieert. Goede alternatieven zijn GIT en RAVEN (Beleidskader screening, oktober 2013).

In de uitrolfase in het jaar 2012 is het Beleidskader screening vastgesteld (mei 2012) en is de landelijke uitrol gestart. In oktober 2013 is het beleidskader aangescherpt en aangevuld met juridische aspecten.

Implementatie

Aan de instellingen is via de enquête gevraagd of naar hun mening de implementatie van de screeningsinstrumenten is voltooid binnen de instelling (februari 2014).

Tabel 2.1: Aantal instellingen met screeningsinstrumenten

Implementatie van screeningsinstrumenten	17
Implementatie voltooid	6
Implementatie deels voltooid	11

Zes instellingen geven aan dat de implementatie van gestandaardiseerde screeningsinstrumenten is voltooid. Elf instellingen geven aan dat de

implementatiefase nog niet (helemaal) is voltooid. Er wordt binnen de instellingen wel gewerkt met screeningsinstrumenten, maar nog niet alle (beoogde) screeningsinstrumenten zijn volledig ingevoerd. Ook geven enkele instellingen aan dat het gebruik van de screeningsinstrumenten nog niet voldoende geoptimaliseerd is, of dat er hulpverleners zijn die de uitkomsten van de screening (nog) onvoldoende gebruiken voor de verwijzing van cliënten.

De enquête voor de locaties omvatte per screeningsinstrument de vraag of deze is ingevoerd. Het valt op dat met name de KIPPPi in de locaties die deelnamen aan de enquête (n=9) is ingevoerd, of dat men voornemens heeft deze (in 2014) in te voeren. De KIPPPi betreft vroegsignalering van kinderen en is onderdeel van Veerkracht (zie 2.3). Ook de BSI (psychisch welbevinden) en SDQ (vroegsignalering van kinderen) zijn binnen enkele locaties ingevoerd. De screeningsinstrumenten VG&O en HASI zijn binnen de negen locaties veelal niet ingevoerd. Dat VG&O niet wordt gebruikt hangt samen met feit dat de KIPPPi (en SDQ) wordt gebruikt. De HASI kent als alternatief GIT en RAVEN, maar ook deze instrumenten zijn niet ingevoerd. Redenen die worden gegeven voor het niet invoeren van screeningsinstrumenten varieert: men is er nog niet aan toe gekomen of het instrument wordt door ketenpartners afgenomen. Daarnaast wordt aangegeven dat er met ander instrumentarium wordt gewerkt. Dit hangt dan samen met het feit dat de vrouwenopvanginstelling de instrumenten gebruikt die binnen de gehele instelling worden gebruikt of instrumenten die aansluiten bij ketenpartners.

Resultaten

Deelnemers aan de enquête kregen een stelling voorgelegd over de periode waarbinnen een diagnose werd gesteld zodat een hulpverleningsplan kon worden opgesteld.³ Bijna alle deelnemers die de enquête voor de instellingen invullen, geven aan dat van alle cliënten in de instelling binnen zes weken een diagnose is gesteld, en op basis daarvan een hulpverleningsplan is opgesteld. Een enkeling geeft aan dat dit nog niet bij alle cliënten het geval is: *‘Soms vinden cliënten het in het begin nog te moeilijk om een vragenlijst in te vullen. Cliënten die de Nederlandse taal niet of onvoldoende machtig zijn kunnen de vragenlijst niet invullen’*.

Bij de deelnemers aan de enquête voor de locaties zien we een ander beeld. Slechts drie van de negen deelnemers geven aan dat van alle cliënten in de locatie binnen zes weken een diagnose is gesteld, en op basis daarvan een plan is opgesteld. Een van de respondenten: *‘We maken nog geen gebruik van de screening, dus is er ook niet altijd binnen 6 weken een diagnose’*.

3 De stelling luidde: Van alle cliënten in de locatie is binnen zes weken een diagnose gesteld en op basis daarvan is een hulpverleningsplan opgesteld.

Uit de documentstudie en enquête komt naar voren dat er veel verschillen aanwezig zijn tussen de instellingen, zowel als het gaat om het werken met bepaalde screeningsinstrumenten als de wijze van uitvoering (dat wil zeggen wie de screening afneemt). Er zijn instellingen die psychologen hebben aangetrokken om screening(en) af te nemen, terwijl in andere instellingen alleen de hulpverleners intern dit doen.

Uit de enquête komt naar voren dat als instrumenten zijn ingevoerd, de instellingen tevreden zijn over het gebruik van screeningsinstrumenten. Dit geldt ook voor de locaties.

De meerderheid van de bevroegde instellingen (14 van de 17) vindt dat door de invoering van screeningsinstrumenten de doorverwijzing naar ketenpartners is verbeterd. Door verbetering van inzicht in de problematiek kunnen hulpverleners beter doorverwijzen.

Conclusie: Er is zeker een belangrijke vooruitgang geboekt als het gaat om de invoering van screeningsinstrumenten. Het gebruik van gestandaardiseerde screeningsinstrumenten is gewoon geworden in de vrouwenopvang. Wel zijn er nog verschillen tussen de instellingen wat betreft het afnemen van screeningsinstrumenten. Nog niet overal wordt de BSI gebruikt, terwijl deze geschikt is voor de screening van psychische problematiek en volgens het Beleidskader screening altijd toegepast moet worden. De BSI kan door een hulpverlener worden afgenomen, maar de rapportage moet onder supervisie van een psycholoog of psychiater geschieden (Beleidskader screening, 2013). Niet alle instellingen hebben echter psychologen in dienst die de screening kunnen duiden. Dit is een van de redenen om de BSI niet af te nemen. Daarnaast komt naar voren dat de HASI in geen van de negen locaties wordt afgenomen, noch een alternatief instrument. Het feit dat het indiceren van de cognitieve vermogens van de vrouwen op grond van de HASI lastig is zal daar mede debet aan zijn. Wellicht moet voor het indiceren van de cognitieve vermogens specialistische kennis worden aangetrokken, zoals psychologen nodig zijn voor het duiden van de uitkomsten van de BSI.

2.2 *Krachtwerk*

Krachtwerk is geland in de vrouwenopvang: in 2014 is Krachtwerk in alle instellingen geïmplementeerd, waarvan de meeste instellingen in de periode 2011-2012 en een enkele in 2013 Krachtwerk invoerden. Krachtwerk wordt breed gedragen en positief beoordeeld door de instellingen.

Achtergrond

In 2008 is het startsein gegeven voor het ontwikkelen van Krachtwerk, een methodiek gebaseerd op het *evidence based* Strength model, ontwikkeld in de

Verenigde Staten door onder meer Saleeby, en Rapp & Goscha (Wolf & Jansen, 2011). De onderzoekers van het onderzoekscentrum Maatschappelijke zorg (UMC Radboud) hebben samen met de sector dit model omgewerkt naar de Nederlandse methodiek Krachtwerk.

In de methodiek staan de kracht en capaciteiten van de cliënt centraal, en daarmee het vermogen om te herstellen en het leven weer op te pakken. De cliënt zelf heeft de regie. De (werk)relatie tussen cliënt en hulpverlener draait om respect, vertrouwen, eerlijkheid, openheid en enthousiasme. De hulpverlener heeft een bescheiden en ondersteunende rol en probeert de eigen kracht van cliënten te versterken. Een goede aansluiting met de sociale omgeving van de cliënt is een belangrijke bron voor herstel voor de cliënt.

Er zijn drie fasen te onderkennen voordat een methodiek is geïmplementeerd: de ontwikkeling van de methodiek en het vaststellen ervan, de trainingsfase en de implementatiefase op de werkvloer (zie ook Bijlage 1: Rapportage, p. 11-12). Medio november 2010 is het implementatieplan voor Krachtwerk vastgesteld, waaronder een trainingsprogramma en formats voor lokale implementatieplannen.

Er zijn 786 hulpverleners getraind via een vierdaagse training, en 66 teamleiders hebben een tweedaagse training gevolgd. Daarnaast is er een trainingsbijeenkomst voor de directeuren geweest en heeft het ondersteunend personeel een eendaagse of tweedaagse training gevolgd.

Implementatie

In 2014 is Krachtwerk door alle deelnemende instellingen geïmplementeerd. Van de 20 instellingen waarover we informatie hebben, heeft een koploper Krachtwerk in 2010 ingevoerd, acht instellingen volgden in 2011, negen in 2012 en twee instellingen in 2013 (zie tabel 1).

Tabel 2.2: Implementatie Krachtwerk van aantal instellingen (n=20)⁴ naar jaartal

Jaartal	Aantal instellingen
2010	1
2011	8
2012	9
2013	2

Uit de enquête komt naar voren dat een ruime meerderheid van de instellingen (13 van de 17 instellingen) tevreden is over het proces van de implementatie van Krachtwerk. Vier van de 17 instellingen geven aan niet tevreden te zijn over het implementatieproces omdat het meer tijd vergt dan was voorzien.

4 Dit overzicht is verkregen op grond van de enquête en de documentstudie.

Implementeren is een langdurig proces; krachtwerk is een methodiek die breed in de organisatie gefaseerd geïmplementeerd moet worden. Om de basismethodiek te kunnen implementeren (en borgen) hebben de instellingen verschillende acties ondernomen, zoals het benoemen van aanjagers, het continu onder de aandacht brengen van Krachtwerk, het stellen van targets en randvoorwaarden voor de komende periode (bijvoorbeeld dat alle medewerkers voor een bepaalde periode zijn getraind) en door evaluatiemomenten vast te stellen.

Niet alleen alle hulpverleners, maar ook de medewerkers van alle andere disciplines en diensten moeten worden getraind. Alleen voor de hulpverleners is een training ontwikkeld door de ontwikkelaar. Uit de documentstudie komt naar voren dat binnen instellingen projectleiders en trainers eigen cursusmateriaal en eindopdrachten hebben ontwikkeld zodat de implementatie instellingsbreed kon plaatsvinden. Uit de enquête blijkt dat nagenoeg alle hulpverleners zijn getraind in de basistraining Krachtwerk.

De meeste deelnemers aan de enquête geven aan dat er nog wel een verbeterslag gemaakt moet worden: implementeren kost tijd. De reden dat de implementatie nog in volle gang is, is dat het veel tijd kost, of, volgens sommigen, de invoering gepaard gaat met een culturomslag in de organisatie.

Resultaten

Krachtwerk wordt breed gedragen en positief beoordeeld door de instellingen, zo komt uit interne evaluaties (documentanalyse) en de enquête naar voren.

We vroegen via de enquête de instellingen naar de belangrijkste positieve veranderingen dankzij Krachtwerk (zie tabel 2.3).

Tabel 2.3 Positieve veranderingen door Krachtwerk (meerdere antwoorden waren mogelijk).

Belangrijkste positieve veranderingen dankzij Krachtwerk	Aantal instellingen
Cliënten worden meer systematisch versterkt in hun krachten	17 (100%)
De hele instelling hanteert eenzelfde wijze van werken	9 (53%)
Medewerkers worden gecoacht in het krachtgericht werken	8 (47%)
Anders, namelijk:	5 (29%)

De respondenten zijn het erover eens dat dankzij de methodiek cliënten meer systematisch versterkt worden in hun krachten. De regie en verantwoordelijkheid wordt meer bij de cliënt gelegd en er wordt meer oplossingsgericht gewerkt. *‘Langzamerhand komt er een cultuurverandering: de regie en verantwoordelijkheid bij de cliënt; meer oplossingsgericht werken’* (respondent enquête).

Ook wordt genoemd dat met de invoering van Krachtwerk de hele instelling eenzelfde manier van werken hanteert, en dat hulpverleners gecoacht worden in het krachtgericht werken.

Cliënten en hulpverleners werken beide met een positieve insteek aan het herstel. Dit werken met Krachtwerk heeft daarom ook voor de hulpverleners positieve effecten: ook zij worden versterkt in kracht en talent. De functioneringsgesprekken zijn bijvoorbeeld ook meer krachtgericht. Deze nieuwe aanpak wordt beschouwd als een cultuurverandering. Deze cultuurverandering blijkt bijvoorbeeld uit de wijze waarop de vergaderingen worden ingericht. *‘De structuur van de vergaderingen is aangepast’ (als onderdeel van de methodiek Krachtwerk). ‘Dit houdt in dat wij momenteel teamkrachtbesprekingen houden ten behoeve van de bij ons wonende cliënten. Dit houdt in dat wij tijdens ons werk met cliënten gestimuleerd worden om van de mogelijkheden en kwaliteiten van de cliënt uit te gaan in plaats van te focussen op problemen.’* (documentstudie)

Het werken met Krachtwerk wordt door het management meestal gevolgd via interne voortgangsrapportages of evaluaties op locatie (documentstudie en enquête). Er zijn enkele modelgetrouwheidsmetingen uitgevoerd bij instellingen of locaties, waaronder locaties die Krachtwerk als eerste hebben ingevoerd. Via een modelgetrouwheidsmeting kan worden vastgesteld of volgens de methodiek wordt gewerkt. De reden om geen modelgetrouwheidsmeting te laten verrichten, hangt onder meer samen met de daaraan verbonden kosten.⁵ Uit de enquête en interne evaluaties komt naar voren dat niet altijd volledig volgens de methodiek wordt gewerkt: niet alle instrumenten worden toegepast, of de natuurlijke omgeving wordt (nog) te weinig betrokken. Als reden wordt in de enquête vermeld dat door de hoge caseload en bezuinigingen niet alle stappen worden gezet. Een ander vermeldt dat de uitvoering volgens de stappen in het werkboek veel tijd kost: *‘Het volledig naleven van de krachtwerkmethodiek vergt te veel tijd, dus wordt niet volledig methodiektrouw uitgevoerd’.*

Daarnaast worden soms andere instrumenten toegevoegd die passen in Krachtwerk, zoals de zelfredzaamheidsmatrix (dit is in sommige gemeenten verplicht) en/of een netwerkanalyse ofwel ecogram.

Op de vraag welke belangrijkste knelpunten men in de uitvoering van Krachtwerk ervaart, worden uiteenlopende antwoorden aangekruist (zie tabel 2.4).

5 De kosten zijn hoger dan een interne evaluatie omdat het een externe evaluatie volgens een bepaalde methodiek betreft.

Tabel 2.4: Knelpunten bij implementatie Krachtwerk (meerdere antwoorden waren mogelijk).

Belangrijkste knelpunten in de uitvoering van Krachtwerk	Aantal instellingen
Er is geen zicht op de kwaliteit van het krachtgericht werken	5 (29%)
De samenwerking met ketenpartners is niet adequaat	5 (29%)
Het lukt niet om op tijd de krachteninventarisatie te doen	4 (23,5%)
Er wordt niet altijd een actieplan vastgelegd	4 (23,5%)
Er zijn te weinig teamkrachtbesprekingen	4 (23,5%)
Er is niet altijd een coach voor de medewerkers	3 (18%)
Nog niet alle medewerkers zijn getraind	1 (6%)
Anders, namelijk:	8 (47%)

De meeste instellingen geven aan dat er nog een verbeterslag gemaakt moet worden in het uitvoeren of doorvoeren van Krachtwerk.⁶ Ook geeft men aan dat er geen zicht is op de kwaliteit van het krachtgericht werken.

De belangrijkste concrete verbeterpunten, zo komt uit de enquête onder de negen *locaties* naar voren, zijn: meer aandacht voor het op tijd houden van krachteninventarisaties, het vastleggen van actieplannen en het met meer regelmaat houden van teamkracht besprekingen. Naar aanleiding van interne evaluaties worden verbetertrajecten ingezet zoals coachingstrajecten voor medewerkers, opfriscursussen, of een organisatiebreed traject om krachtgericht werken in de organisatie te versterken.

Conclusie: We kunnen concluderen dat Krachtgericht werken is geland in de vrouwenopvang. Maar zoals in de enquête wordt opgemerkt: *'krachtgericht werken en met de krachtwerkmethodiek werken zijn twee verschillende zaken'*. Dit betekent dat medewerkers meer gericht zijn op de positieve vaardigheden en kracht van cliënten, maar dat de bijbehorende instrumenten nog niet altijd (systematisch) worden gehanteerd. Er moet bij de meeste instellingen nog een verbeterslag worden gemaakt.

2.3 Veerkracht

In 2013 was in tweederde van de instellingen Veerkracht geïmplementeerd en in 2014 zullen alle instellingen Veerkracht hebben ingevoerd. Met de invoering van Veerkracht is er meer aandacht gekomen voor het kind; het kind is als zelfstandig persoon meer in beeld. Er is kennis over de hulpbehoeften van het

6 In de ruimte voor opmerking (Anders), wordt met name aangegeven dat er nog een verbeterslag moet worden gemaakt; Krachtwerk vergt een cultuurverandering, de organisatie moet erop worden aangepast en door bezuinigingen en hoge caseload lukt het niet alle stappen van de methodiek Krachtwerk uit te voeren.

kind en er is oog voor de veiligheid van het kind. Ook is er meer aandacht voor de vader; mannen worden vaker in het hulpverleningsproces betrokken.

Achtergrond

Doel van het project ‘Hulpverlening aan kinderen in de opvang’ is dat kinderen (h)erkend worden als aparte cliënten waarvoor specifieke hulpverlening nodig is. Kinderen hebben veel meegemaakt, en dit kan tot (ernstige) gedragsproblemen, psychosociale problemen, depressie of PTSS leiden, zo komt uit het onderzoek naar het welbevinden van kinderen in de opvang ‘Meer dan bed, bad, broodje pindakaas’ (2010) naar voren. Door kinderen als een aparte doelgroep te beschouwen is ook duidelijk dat een op hen toegespitste basismethodiek noodzakelijk is. Hoewel verschillende instellingen al langere tijd specifieke psycho-educatieve programma’s aanboden aan kinderen die getuige waren van het geweld thuis (in de vorm van ‘Let op de kleintjes’, ‘En nu ik’ of ‘Toontje’), ontbrak aandacht voor het kind als individueel persoon met eigen behoeften aan steun en hulp.

In 2011 is in aansluiting op de basismethodiek Krachtwerk de methodiek Veerkracht ontwikkeld door Van Montfoort/Collegio in nauwe samenwerking met het veld. De methodiek is gebaseerd op een combinatie van *evidence-based practice* en *practive based evidence*.

Kinderen staan altijd in verhouding tot hun ouders en het gezin. Daarom heeft de methodiek Veerkracht kerndoelen die zijn gericht op het kind, de ouders en het gezin. Het eerste doel betreft het herstellen van de veiligheid voor het kind en het optimaliseren van de ontwikkeling van het kind (fysiek, emotioneel en sociaal). Ten tweede is Veerkracht gericht op het ondersteunen van ouders, zowel de moeder als de vader, bij de opvoeding en ouderschap na geweld. Ten derde is Veerkracht gericht op het ondersteunen van het gezin in het herstellen naar een leven zonder geweld. Veerkracht is nadrukkelijk systeemgericht.

Implementatie

In het eerste half jaar van 2012 werd in drie instellingen (Kadera, Kompaan & de Bocht, Blijf Dordrecht) Veerkracht als pilot uitgevoerd. Daarna is de methodiek in september 2012 definitief vastgesteld.

In 2013 was Veerkracht in tweederde van de instellingen geïmplementeerd (12 van de 19 instellingen waar we informatie over hebben). Na de drie pilotinstellingen in 2012 volgden negen instellingen in 2013. De andere zeven instellingen zullen Veerkracht gaan implementeren in 2014, zo komt uit de enquête naar voren (zie tabel 2.3).

Tabel 2.5: Implementatie Veerkracht van aantal instellingen (n=19)⁷ naar jaartal

Jaartal	Aantal instellingen
2011	-
2012	3
2013	9
2014*	7

*naar verwachting

Het implementeren van Veerkracht kost, net als de implementatie van Krachtwerk, veel tijd. Gebrek aan tijd is het meest naar voren gebrachte argument in de enquête voor het ontbreken van de implementatie in 2013.

Daarnaast is de implementatie van Veerkracht een intensief proces, zo komt uit de enquête en documentstudie naar voren. Hoewel er ervaring is opgedaan met de implementatie van Krachtwerk, en dit het implementatietraject van Veerkracht vergemakkelijkt, wordt de implementatie van Veerkracht als zeer intensief ervaren, onder meer omdat Veerkracht gericht is op een (relatief) nieuwe doelgroep: kinderen en hun vaders. De invoering en implementatie van Veerkracht betekent daarom een cultuuromslag naar meer gerichtheid op het kind, opvoedondersteuning van moeders en vaders en systeemgerichtheid. Bovendien is voor een goede hulp aan kinderen in de vrouwenopvang ook mogelijke vervolghulpverlening en doorverwijzing van belang. De methodiek en (screenings)instrumenten zijn hierop afgestemd. Omdat er meer taken zijn bijgekomen, zoals het maken van een veiligheidsplan, systematisch observeren en het horen van de kinderen, betekent invoering van Veerkracht ook extra investeringen in formatie. Het uitvoeren van Veerkracht kost meer tijd per kind en dus meer formatie.

Alle kindhulpverleners die werken met Veerkracht hebben de basistraining gevolgd, zo komt uit de enquête naar voren.

Resultaten

Kinderen worden binnen de vrouwenopvang steeds meer als aparte doelgroep erkend, zo komt uit de documentatie van de instellingen naar voren.

Uit de enquête komt naar voren dat de tien instellingen die Veerkracht hebben ingevoerd, tevreden zijn over Veerkracht. De instellingen zijn het erover eens dat door de invoering van Veerkracht kinderen binnen de instelling nu specifieke hulpverlening door gespecialiseerde professionals krijgen en de hulpverlening aansluit bij de hulpbehoefte van de kinderen (zie tabel 2.6)

7 Dit overzicht is verkregen op grond van de enquête en de documentstudie.

Tabel 2.6: Positieve aspecten van Veerkracht (meerdere antwoorden waren mogelijk).

Belangrijkste positieve veranderingen dankzij Veerkracht	Aantal instellingen
Er wordt meer systeemgericht gewerkt	8 (80%)
Er is vaker contact met vaders	7 (70%)
Er worden op het kind toegesneden veiligheidsplannen gemaakt	7 (70%)
Kinderen worden systematisch gehoord en geobserveerd	6 (60%)
De hulp aan kinderen is verbeterd	4 (40%)
Er is systematisch aandacht voor opvoedingsondersteuning	3 (30%)
De doorverwijzing naar jeugdhulp is verbeterd	2 (20%)
Anders, namelijk:	3 (30%)

De meeste respondenten (acht) geven als positieve verandering het systeemgericht werken aan en in dat kader het toegenomen contact met de vaders. Hoewel binnen Krachtwerk aandacht is voor het systeem in de zin van het maken van een ecogram (systeemanalyse), is er geen verplichting tot systeemgericht werken, zoals bijvoorbeeld in de Oranjestad-methodiek. Veerkracht neemt wel nadrukkelijker de rol van vaders mee in de methodiek. Daarnaast wordt door de meerderheid van de instellingen genoemd dat het kind als individu nu meer aandacht krijgt. Er worden op het kind toegesneden veiligheidsplannen gemaakt, en kinderen worden systematisch gehoord en geobserveerd. Minder vaak wordt de systematische aandacht voor opvoedingsondersteuning genoemd (drie instellingen gaven dit aan als positief punt).

De medewerkers hebben het gevoel meer oog te hebben voor de aanwezige kwaliteiten en krachten van kinderen, zo komt uit evaluaties in de documentstudie naar voren.

Veerkracht wordt door de instellingen die de methodiek hebben ingevoerd dus positief beoordeeld. Dit wil niet zeggen dat er geen verbeterpunten zijn: elke instelling noemt wel een verbeterpunt, maar er is niet een knelpunt dat door de meerderheid van de instellingen wordt genoemd (zie onderstaande tabel 2.7). Duidelijk is wel dat invoering van Veerkracht tijd kost en een intensief traject is. Ook blijkt het een puzzel om de nieuwe taakverdeling die nodig is voor het invoeren van Veerkracht vorm te geven, wordt door twee respondenten opgemerkt (opgemerkt onder Anders, tabel 2.7).

De volgende verbeterpunten worden aangekruist en naar voren gebracht: coaches of voldoende begeleiding kunnen ontbreken, of hulpverleners moeten leren werken met de methodiek, waarbij bijvoorbeeld de meervoudige partijdigheid als onderdeel van een systeemgericht aanpak een omslag in denken vergt. Daarnaast wordt erop gewezen dat Veerkracht een intensieve methodiek is.

Tabel 2.7: Knelpunten in de implementatie van Veerkracht (meerdere antwoorden waren mogelijk)

Belangrijkste knelpunten in de uitvoering van Veerkracht	Aantal instellingen (n=10)
Er is geen zicht op de kwaliteit van de uitvoering van Veerkracht	2 (20%)
De samenwerking met ketenpartners is niet adequaat	2 (20%)
Er zijn geen knelpunten	2 (20%)
Nog niet alle kinderpulpverleners zijn getraind	1 (10%)
Er is geen coach die kinderpulpverleners begeleidt	1 (10%)
Kinderpulpverleners worden onvoldoende inhoudelijk gesteund in de nieuwe werkwijze	1 (10%)
Anders, namelijk:	5 (50%)

Naast de doelen van Veerkracht gericht op kind, ouders en gezin/systeem, is een verbetering van de doorverwijzing een doel. De doorverwijzing naar de Jeugdzorg wordt in de enquête door twee respondenten aangekruist als een verbetering en door twee respondenten als knelpunt. Daarnaast noemt een respondent als positieve verandering meer samenwerking met jeugdhulpinstellingen in de preventieve en curatieve sfeer. Er zijn twee instellingen die in de enquête de samenwerking met ketenpartners in het kader van Veerkracht expliciet als knelpunt naar voren brengen. Ook uit de gesprekken met en over ketenpartners komt naar voren dat op dit punt nog (veel) te winnen is (zie hoofdstuk 3.2).

Het werken met Veerkracht wordt via een interne evaluatie geëvalueerd, zo komt naar voren uit de enquête onder de *locaties* en documentstudie. Binnen enkele locaties zijn er verbetertrajecten naar aanleiding van de evaluatie van Veerkracht in gang gezet. Een gelijk aantal deelnemers geeft echter aan dat er geen verbetertrajecten hebben plaatsgevonden.

Conclusie: Veerkracht zal in 2014 bij alle instellingen zijn geïmplementeerd. Invoering van Veerkracht betekent dat extra formatie nodig is voor de nieuwe taken die er zijn bijgekomen rond het kind en het betrekken van de vaders (als de veiligheid dit toelaat). De instellingen die Veerkracht hebben geïmplementeerd zijn tevreden en er komt geen eenduidig verbeterpunt naar voren.

2.4 Huisvesting

Het bewustzijn over de invloed van huisvesten op hulpverlening is toegenomen. Er hebben kleine en grote aanpassingen plaatsgevonden in locaties. Locaties voldoen aan de vereisten van goede bereikbaarheid en veiligheid. Wat betreft de scheiding tussen wonen en zorg is dit niet altijd het geval.

Achtergrond

Het project ‘Huisvesting van de opvang’ heeft tot doel het verbeteren van de huisvestingssituatie voor de opvang door meer privacy te bieden aan cliënten en de huisvesting beter te laten aansluiten op het hulpverleningsaanbod. De wijze van wonen is bepalend voor de wijze van hulpverlening.

In 2008 heeft architecte Wagenaar vanuit deze visie het project Zorgarchitectuur afgerond met het boek ‘Van huis en haard, betekenis van architectuur in de zorg voor mishandelde vrouwen en kinderen’. Ondertussen draaiden proeftuinen waarin vrouwenopvang, woningcorporaties en gemeenten een samenwerkingsverband aangingen.

In 2010 is het landelijk Programma van Eisen vastgesteld waarin landelijke minimumnormen zijn ontwikkeld voor de huisvesting van de opvang. Instellingen kunnen dit kader gebruiken om te inventariseren of aanpassingen nodig zijn en om nieuwbouw te ontwikkelen.

Resultaten

Uit de documentstudie komt naar voren dat het bewustzijn over het belang van huisvesting is toegenomen. Er zijn bijvoorbeeld instellingen die een werkgroep huisvesting hebben opgericht of er hebben aanpassingen plaats gevonden in de huisvesting voor cliënten met kinderen.

Uit de enquête komt naar voren dat in 2014 zes instellingen (van de veertien instellingen die antwoord op de vraag hebben gegeven) bouwkundige ingrepen hebben laten verrichten om aan de vereisten te voldoen of er zijn vergaande plannen om nieuwbouw neer te zetten, zoals een respondent schreef: *‘Er zijn tekeningen gemaakt door een architect om de huidige locatie te verbouwen. We zijn in gesprek met corporaties en gemeente. We onderzoeken ook “nieuwe” huisvesting. Modernisering van de opvanglocaties is een van de belangrijkste speerpunten.’*

Om aan de vereisten te kunnen voldoen, is de instelling ook afhankelijk van gemeenten, woningcorporaties en (andere) financiers. Een respondent licht toe waarom niet aan de eisen wordt voldaan: *‘Om het hele programma van eisen te volgen is lastig. Daarbij zijn we afhankelijk van de gemeente en woningbouwcorporatie (en de mening/besluitvorming van deze partners). We kunnen niet alle eisen stellen’.*

Het grote knelpunt tijdens het wonen in de vrouwenopvang is de privacy, zo komt naar voren uit zowel de documentstudie, de enquête als de gesprekken met cliënten (zie hoofdstuk 3.2).

Deels is gebrek aan voldoende privacy een inherent probleem van het samenwonen van verschillende gezinnen in een opvanginstelling, deels kan het worden verbeterd door aangepaste huisvesting.

Aan de deelnemers van de vragenlijst voor de *locaties* is gevraagd aan te geven of de locatie voldoet aan de landelijk vastgestelde richtlijnen voor

huisvesting. Allen geven aan dat de locatie goed bereikbaar is en voldoet aan de vereisten voor veiligheid. In mindere mate is genoemd dat er een scheiding van wonen en zorg is en iedere bewoner een eigen voordeur en voldoende ruimte heeft.

We kunnen concluderen dat het bewustzijn over de invloed van huisvesting op de hulpverlening is vergroot.

2.5 *Deskundigheidsbevordering*

In het kader van Krachtwerk zijn 786 hulpverleners getraind via een vierdaagse training, 66 teamleiders met een tweedaagse training en de andere medewerkers met een een- of tweedaagse training. De kindhulpverleners zijn getraind in de methodiek Veerkracht. Er zijn momenteel (2014) voldoende financiële middelen voor bijscholing en scholing van nieuwe medewerkers.

Achtergrond

Het deelproject deskundigheidsbevordering is geen losstaand project met verschillende fases, maar een continu project dat steeds ondersteunend is aan de andere projecten en het Verbetertraject in het geheel. De evaluatie betreft alleen de mate waarin medewerkers zijn getraind voor de methodieken Krachtwerk en Veerkracht.

Resultaten

Om zicht te krijgen op dit project zijn zes stellingen voorgelegd en deelnemers van 15 instellingen hebben deze beantwoord. Bijna alle deelnemers zijn van mening dat er voldoende financiële middelen zijn om alle medewerkers in de instelling te trainen in Krachtwerk via de basistraining. Uit de enquête voor de locaties komt naar voren dat nagenoeg alle medewerkers van de locaties van de deelnemers getraind zijn (één locatie gaf aan dat niet alle medewerkers waren getraind). Voor Veerkracht zien we eenzelfde beeld: bijna alle deelnemers geven aan dat er voldoende financiële middelen zijn om de kindwerkers te trainen en uit de enquête voor de locaties komt naar voren dat de kindhulpverleners in de locaties inderdaad zijn getraind in Veerkracht.

Ook voor wat betreft bijscholing en scholing van nieuwe medewerkers in Krachtwerk en Veerkracht geven bijna alle deelnemers aan dat er voldoende financiële middelen in de instelling zijn. Alle instellingen, op één na, geven aan dat de medewerkers van de instelling over de voor het werk benodigde competenties beschikken.

2.6 *Sociale activering*

De sociale activering van vrouwen in de vrouwenopvang is gestimuleerd de afgelopen jaren, maar niet alleen door het Verbeterplan.

Achtergrond

Specifiek is er binnen het Verbeterplan aandacht voor sociale activering: er moet aandacht zijn voor dagbesteding, niet alleen tijdens de opvang, maar ook na het verlaten van de vrouwenopvang. In 2011 is dit deelproject ondergebracht in het bredere programma Meedoen bij de pijler Activering & Werk.

Resultaten

Deelnemers aan de enquête van de instellingen kregen twee stellingen voorgelegd over sociale activering als deelproject van het Verbeterplan.⁸ Hieruit komt naar voren dat activering van dagbesteding niet zozeer direct als verdienste van het Verbeterplan wordt gezien. Tien van de zestien deelnemers geven aan dat het Verbeterplan er niet aan heeft bijgedragen dat vrouwen binnen de instelling door activering een zinvolle dagbesteding vinden tijdens en na verblijf in de residentiële opvang. Uit de redenen die worden genoemd komt naar voren dat verbetering van de sociale activering wel plaats heeft gevonden, onder meer door andere programma's zoals het programma Meedoen, waar het deelproject onder is gebracht of door het aanstellen van een medewerker die zich meer richt op participatie. Ook wordt opgemerkt dat sociale activering al aan de orde was voor de vaststelling van het Verbeterplan. Een deelnemer geeft aan dat sociale activering in de instelling nog in ontwikkeling is.

Een ruime meerderheid (13 van de 16 instellingen) geeft aan dat het Verbeterplan er *niet* aan heeft bijgedragen dat vrouwen binnen de instelling door activering betaald werk krijgen tijdens en na verblijf in de residentiële opvang. Zo geeft een van de deelnemers aan dat niet het Verbeterplan, maar de Participatiewet hieraan heeft bijgedragen. Ook wordt naar voren gebracht dat het in de vrouwenopvang nauwelijks mogelijk is om betaald werk te verwerven. *'Pas als er een eigen woning is, komt vaak ook de rust en mogelijkheid deel te gaan nemen aan re-integratie trajecten e.d.'* (respondent enquête).

Deelnemers die de vragenlijst voor de *locaties* invulden, zijn juist wel van mening dat (mede) dankzij het Verbeterplan vrouwen op de locatie door

8 De ene stelling luidde: Het Verbeterplan heeft eraan bijgedragen dat vrouwen binnen uw instelling door activering een zinvolle dagbesteding vinden tijdens en na verblijf in de residentiële opvang. De tweede stelling luidde: Het Verbeterplan heeft eraan bijgedragen dat vrouwen binnen uw instelling door activering betaald werken tijdens en na verblijf in de residentiële opvang.

activering een zinvolle dagbesteding vinden: *‘Mede door het Verbeterplan zijn de hulpverleners bewuster bezig met activering’.*

2.7 *Landelijk beeld van de implementatie Verbeterplan*

De afgelopen zes jaar heeft er binnen de vrouwenopvang een professionaliseringslag plaatsgevonden. Er is een referentiekader waaraan kwalitatief goede hulp kan worden afgemeten. De basismethodiek Krachtwerk is in 2013 in alle vrouwenopvang geïmplementeerd, waarmee alle instellingen eenzelfde wijze van opvang en hulpverlening hanteren binnen de residentiële vrouwenopvang: er wordt krachtgericht gewerkt. Alle hulpverleners zijn getraind in de basismethodiek. Teammanagers en andere medewerkers hebben een kortere training gekregen. Cliënten met wie is gesproken voelen zich gerespecteerd en zijn zich meer bewust van hun sterke kanten.

Ook de kinderen krijgen als aparte doelgroep meer aandacht met de invoering van de methodiek Veerkracht. In 2014 zullen naar verwachting alle vrouwenopvanginstellingen met Veerkracht werken. Ook wordt er vaker systeemgericht gewerkt. Moeders krijgen de regie terug over hun moederrol. Vaders worden steeds vaker bij de opvoeding betrokken.

In alle instellingen wordt met screeningsinstrumenten gewerkt. Binnen de huisvesting is meer aandacht gekomen voor scheiding van zorg en wonen en verschillende instellingen hebben fysieke aanpassingen verricht of nieuwbouw wordt voorbereid.

Kortom, er is door de uitvoering van het Verbeterplan Vrouwenopvang meer eenheid gekomen binnen de residentiële vrouwenopvang: een zelfde basismethodiek en kindgerichte methodiek, toepassen van screeningsinstrumenten en programma van eisen voor huisvesting.

Dit wil niet zeggen dat er geen verbeterpunten zijn. Er wordt weliswaar in alle instellingen krachtgericht gewerkt, maar dit betekent niet dat er altijd precies volgens de instrumenten en stappen van de methodiek wordt gewerkt. Dit heeft deels te maken met het implementatietraject, dat tijd kost. Ditzelfde geldt voor Veerkracht, dat in het voorjaar van 2014 nog niet door alle instellingen was geïmplementeerd. Er zijn belangrijke stappen gezet, maar het proces is in een deel van instellingen nog in volle gang, terwijl in andere instellingen de methodieken en screeningsinstrumenten volledig zijn geïmplementeerd. In hoofdstuk 4 gaan we in op de vraag hoe de ontwikkelingen geborgd kunnen worden.

3 *Cliënten en ketenpartners*

We hebben op drie locaties van drie verschillende instellingen de mening van cliënten gepeild over de opvang en hulpverlening, en we hebben onderzocht hoe het staat met de samenwerking met andere hulpverlenende instanties. Dit is een aanvulling op het landelijke beeld op grond van de enquête en documentstudie. Deze instellingen zijn gekozen omdat zij het verst zijn in de implementatie van Krachtwerk; het geeft een beeld van instellingen die al enige tijd werken met Krachtwerk (dit geeft dus geen representatief beeld van de sector).

We geven eerst kort een typering van de instellingen wat betreft grootte en aanwezigheid van psychologen en orthopedagogen. Daarna gaan we in op het oordeel van cliënten. Tot slot staan we stil bij de samenwerking met ketenpartners.

3.1 *De drie locaties*

Het betreft drie grote instellingen verspreid over drie landsdelen. Er werken 100 tot 200 medewerkers bij twee instellingen die 50 tot 100 opvangplaatsen hebben, en één instelling heeft 25 tot 50 opvangplekken en biedt werk aan 50 tot 100 mensen. Er zijn respectievelijk 7, 4 en 3 locaties per instelling. Alle instellingen bieden crisisopvang en langdurige opvang. Daarnaast is sprake van beschermd en begeleid wonen. Ook wordt ambulante begeleiding geboden door twee instellingen.

Alle drie de instellingen hebben zelf een of meer psychologen en orthopedagogen in dienst genomen. De psychologen hebben als belangrijkste taak het screenen van cliënten. In de grootste instelling screent en diagnosticeert de psycholoog iedereen met de instrumenten uit het beleidskader Verbeterplan. In de andere instellingen worden niet alle instrumenten gebruikt, maar bijvoorbeeld alleen de BSI (psychiatrische problematiek) en de UCL (Utrechtse copingslijst).

De psychologen verwijzen op grond van de screening en diagnose door naar andere hulpverlening binnen de GGZ. Zij behandelen ook zelf cliënten als dit noodzakelijk is, bijvoorbeeld als vrouwen op een wachtlijst staan en direct hulp nodig is.

Wat betreft de screening voor de zorg aan jeugdigen wordt dit in het ene geval gedaan door de kindhulpverleners in de opvang en geïnterpreteerd door de orthopedagoog, terwijl in het andere geval de orthopedagoog de screening doet bij kinderen tijdens de intake van Veerkracht. Orthopedagogen voeren ook gesprekken op de locaties over de kinderen waar zorgen over zijn. In een van de instellingen is een ouder-kind begeleider aanwezig die opvoedingsondersteuning biedt.

We zien dat bij deze drie instellingen het screenen in toenemende mate in de opvang zelf gebeurt, en dat alle vrouwen en kinderen standaard worden gescreend. Psychologische hulp wordt in beperkte mate geboden, de meeste cliënten worden doorverwezen. Kinderen die hulp nodig hebben worden voor hulp verwezen.

3.2 *Het perspectief van cliënten*

We hebben met cliënten gesproken in een groeps gesprek en we hebben vooraf of achteraf een korte vragenlijst voorgelegd om van iedereen een mening te krijgen over aspecten van Krachtwerk en enkele andere deelprojecten zoals Veerkracht en huisvesting. We hebben deze onderwerpen via stellingen aan de cliënten voorgelegd. Ze konden aangeven of ze het er helemaal mee eens waren, een beetje, neutraal, een beetje niet mee eens en helemaal mee oneens (zie Bijlage 3). De vragenlijsten zijn ingevuld door 20 cliënten. Daarnaast hebben we met de vrouwen gesproken over de ondervonden hulp en het wonen in de vrouwenopvang.

Cliënten over de binnenkomst

De meeste cliënten zijn blij met hun komst in de opvang omdat ze uit hun moeilijke thuissituatie zijn gestapt (zie tabel 3.1). Een cliënt: *'Ik was bang dat ik in een hel terecht zou komen. Je weet in het begin niet waar je naartoe moet gaan en je vraagt je af of je kinderen wel goed opgevangen worden. Maar het wonen in de opvang valt mij mee, ik kreeg goede ondersteuning bij binnenkomst'*.

Er zijn ook kritische geluiden: er wordt schriftelijke informatie gemist, er is geen begeleider die uitleg geeft waardoor de cliënt afhankelijk is van de medebewoners. En vrouwen die de taal niet machtig zijn missen op veel momenten een tolk.

Cliënten over Krachtwerk

Alle cliënten voelen zich gerespecteerd door de hulpverlener. Ook hebben alle cliënten meer vertrouwen in de toekomst gekregen, waarvan de helft een beetje meer vertrouwen heeft gekregen (zie tabel 3.1). Een cliënt: *'Ik had een fijne ouder-kind begeleidster. Zij legde altijd vragen bij mij terug en zij wilde altijd weten waarom ik iets deed of dacht. Ik vond het hel fijn om met haar te*

praten en ik had wel meer van dit soort gesprekken in de week willen hebben.'

Driekwart van de vrouwen vindt dat ze beter weten waar ze goed in zijn, en driekwart durft beter voor zichzelf op te komen (waarvan in beide gevallen de helft dit een beetje vindt) (zie tabel 3.1). Waardering voor de hulpverlening klinkt duidelijk door in de groepsgesprekken.

Uit de groepsgesprekken komt naar voren dat cliënten in de opvang vooral hebben geleerd om sterk en zelfstandig te zijn. Een cliënt geeft aan dat zij nu (na 4 maanden in de opvang) vertrouwen heeft in zichzelf: *'Nu ben ik niet bang'*. Ze geeft aan dat zij in haar thuissituatie geïsoleerd was; zij mocht en durfde de deur niet uit. Nu pakt zij zelf de tram. Ook heeft zij een betaalde baan. Via de vrouwenopvang heeft ze (gratis) een cursus horeca kunnen volgen.

Cliënten in de opvang hebben ook inzicht gekregen in het ontstaan van geweldsescalaties in hun relatie. Zij hebben onder meer geleerd om fysiek voor zichzelf op te komen (zelfverdediging). Een van de cliënten: *'Geweld gaat niet meer gebeuren. Het wordt nooit meer hetzelfde als toen ik nog thuis woonde. Ik ben nu sterker en krachtiger geworden'*.

Door enkele cliënten wordt naar voren gebracht dat niet altijd wordt aangesloten bij hun behoeften. Er was bijvoorbeeld geen ruimte voor het verleden van geweld in de relatie; de nadruk lag te veel op de toekomst. Een cliënt: *'Ik wilde mijn ex juist een plekje geven en dacht nog niet na over hem als een ex-partner. Ik wil niet alleen in de toekomst denken, maar juist ook het verleden een plaats geven'*.

Ongeveer de helft van de vrouwen (11 van de 20) geeft aan dat de vrouwenopvang heeft bijgedragen aan het versterken van contact met familie en vrienden. Zeven vrouwen zijn het een beetje eens met de stelling dat door de hulp het contact met familie en vrienden is versterkt en vier vrouwen zijn het hier helemaal mee eens. Vijf vrouwen vinden helemaal niet dat de vrouwenopvang heeft bijgedragen aan het verbeteren van het contact met de sociale omgeving, en vier vrouwen zijn neutraal (zie tabel 3.1).

Een van cliënten geeft tijdens het groepsgesprek bijvoorbeeld aan dat de familie niet bij de hulpverlening betrokken wordt: *'Het gaat alleen om mij. Ik heb heel lang moeten vragen om systeemgesprekken'*.

Dat het nog niet altijd lukt om het sociale netwerk erbij te betrekken komt ook uit de enquête en documentanalyse naar voren; de natuurlijke omgeving kan nog vaker worden betrokken. De redenen waarom het betrekken van de sociale omgeving minder goed uit de verf komt is niet onderzocht. In de klankbordgroep werd naar voren gebracht dat het deels inherent is aan de problematiek binnen de vrouwenopvang waar vanuit veiligheidsaspecten terughoudendheid geboden kan zijn. Ook kan het samenhangen met het feit

dat de cultuuromslag naar meer contacten met de buitenwereld nog gaande is.

Tabel 3.1 Mening cliënten (n=20) over geboden hulp in de vrouwenopvang

Stelling/ mening	Helemaal niet mee eens	Beetje niet mee eens	Neutraal/ geen mening	Beetje mee eens	Helemaal mee eens
Dankzij de VO heb ik weer hoop/vertrouwen gekregen				9	11
Dankzij de hulp in VO weet ik beter waar ik goed in ben	1		3	8	8
Dankzij de hulp durf ik nu beter voor mezelf op te komen		1	3	9	7
Ik word gerespecteerd door hulpverleners			1	2	17
Door de hulp is het contact met familie/vrienden versterkt	3	2	4	7	4
Ik voel mij gerespecteerd in mijn rol als moeder				4	14
Ik voel me veilig in de VO			1	2	17
Ik ben tevreden over de VO als woonplek		2	3	9	6
Ik ben tevreden over de hulpverlening			1	9	10

Uit de groepsgesprekken komt een aantal knelpunten naar voren, zoals te veel jonge medewerkers, te weinig tolken, en ontbreken van voldoende psychologische hulp. We staan hier kort bij stil.

In een van de instellingen wordt naar voren gebracht dat er te veel jonge vrouwen en stagiaires werkzaam zijn bij deze instelling. Dit gaat ten koste van de kwaliteit. De hulp is te veel uit een boekje, en ervaring en inlevingsvermogen worden gemist. Ook vonden enkele niet-westerse vrouwen dat er te weinig getolkt werd, waardoor zij zich niet verstaanbaar konden maken en zich onbegrepen voelden. Daarnaast wordt door enkele cliënten naar voren gebracht dat niet altijd wordt aangesloten bij hun behoeften.

Een ander punt dat naar voren werd gebracht over de hulpverlening was dat niet alle vrouwen voldoende psychologische hulp en ondersteuning krijgen

wegens het ontbreken van een indicatie: zij hebben geen problemen op verschillende leefgebieden, waardoor zij geen indicatie voor psychologische hulp krijgen, terwijl zij daar wel behoefte aan hebben. Als cliënten geen CIZ-indicatie hebben, krijgen zij ook geen ITB (intensieve trajectbegeleiding). Er wordt maatwerk van de hulpverlening gemist. Een cliënt: *'De hulpverleners durven niet buiten de regels om te handelen en daardoor vallen er vrouwen tussen wal en schip, terwijl dit met meer maatwerk verholpen zou kunnen worden.'*

Ook wordt in één instelling naar voren gebracht dat er te weinig activiteiten voor de cliënten worden georganiseerd of als er wel iets wordt georganiseerd, zoals een assertiviteitsgroep en een moedergroep, er wachtlijsten zijn. Sommige vrouwen (vooral de vrouwen met een andere culturele achtergrond) hebben behoefte aan activiteiten, omdat zij zich in de opvang vervelen en weinig te doen hebben.

Cliënten over Veerkracht

Via een stelling is gevraagd of de vrouwen zich gerespecteerd voelden als moeder door de hulpverlener en hierop wordt door alle vrouwen positief gereageerd: 14 vrouwen voelen zich gerespecteerd, en vier vrouwen een beetje (zie bovenstaande tabel 3.1).

Uit de gesprekken komt geen duidelijk beeld naar voren over de ervaring met Veerkracht en de hulp en steun aan de kinderen. Wel komt in twee groepsgesprekken naar voren dat voldoende activiteiten voor kinderen ontbreken of de kinderopvang te kort open is (alleen in de ochtend).

Uit de documentanalyse komt naar voren dat in vier instellingen waar Veerkracht is geïmplementeerd, cliënten zijn bevraagd over Veerkracht. Deze cliënten zijn positief. Moeders en kinderen hebben meer inzicht gekregen in wat er in het gezin is gebeurd en kunnen er makkelijker over praten. Moeders hebben ook meer begrip gekregen voor het gedrag van hun kind(eren). Over hun rol in het gezin geven zij aan dat zij weer de regie in de opvoeding op zich hebben genomen.

Privacy en veiligheid

De aanwezige vrouwen voelen zich allemaal veilig in de opvang (zie bovenstaande tabel 3.1). Enkele vrouwen geven in de discussie aan dat als hun ex-partner weet waar zij woont, zij zich er niet veilig zou voelen. De privacy wordt wel als een probleem ervaren in die zin, dat er in het samenwonen naast gezelligheid ook (veel) overlast is van elkaar. De vrouwen van een van de locaties geven aan dat zij liever ambulante en zelfstandig zouden willen wonen met begeleiding, in plaats van in de vrouwenopvang waar zij minder privacy hebben en met meerdere vrouwen te maken hebben. Aan de andere kant zouden zij zich in een eigen woning niet veilig voelen als hun ex-partner zou weten waar zij wonen.

3.3 *Ketensamenwerking*

Het Verbeterplan beoogt een nauwere samenwerking met ketenpartners te bewerkstelligen, met meer uitwisseling tussen de hulpverlenende partijen. Als specifieke aandachtspunten worden de psychische hulpverlening aan volwassen slachtoffers (GGZ) en de hulp aan en bescherming van kinderen (BJZ) genoemd. In deze paragraaf gaan we in op de ketensamenwerking, en de vraag of ketenpartners zicht hebben op de veranderingen die zijn doorgevoerd in de vrouwenopvang. Wordt er anders samengewerkt dan voorheen? Wat gaat er goed in de samenwerking met de vrouwenopvang en wat kan er beter?

Eerst geven we het landelijke beeld weer op grond van de enquête waarin het perspectief van de vrouwenopvang naar voren komt. Vervolgens geven we een verdieping op grond van de interviews met zes samenwerkingspartners en drie beleidsmedewerkers van de drie instellingen.

Landelijk beeld: Verbetering van de ketensamenwerking

Een van de onderdelen van het Verbeterplan betreft de verbetering van de contacten met relevante ketenpartners. Alle deelnemers die deze vraag van de enquête invulden (vijftien instellingen) zijn van mening dat contact met ketenpartners noodzakelijk is om tot een goede uitvoering van het Verbeterplan te kunnen komen. Een deelnemer licht toe: *‘Zonder ketenpartners zou je slechts een deel van het werk kunnen doen’*.

De samenwerking gaat echter niet vanzelf. Het kost tijd om tot een goede afstemming te komen (zie volgende paragraaf over de verdieping). We hebben via stellingen gevraagd of er met ketenpartners moeilijk tot goede samenwerkingsafspraken te komen. GGZ en jeugd-GGZ worden door ongeveer een derde van de deelnemers als ketenorganisatie aangekruist waarmee het moeilijk is tot goede samenwerkingsafspraken te komen (respectievelijk zes en vijf instellingen kruisen dit aan). Bureau Jeugdzorg (AMK) wordt door vier deelnemers genoemd. Er zijn vier deelnemers die expliciet zeggen dat er geen moeilijkheden zijn om tot samenwerkingsafspraken te komen.

Meerdere deelnemers geven aan dat een indicatie(besluit) voor kinderen in de opvang die aanvullende, specialistische hulp nodig hebben moeizaam verloopt. Ook werken (lange) wachtlijsten demotiverend. Lange wachtlijsten bij de ketenpartner maken het niet mogelijk om snel tot goede afspraken te komen met de betreffende ketenpartners, aldus enkele deelnemers. Uit de vragenlijst voor de *locaties* (n=9) blijkt dat er over het werken met Krachtwerk vooral contact is geweest met Bureau Jeugdzorg, de GGZ en het Algemeen maatschappelijk werk. De jeugd-GGZ, particuliere psychologen en jeugdorganisaties werden in mindere mate aangekruist. Over het werken met Veerkracht is vooral contact met Bureau Jeugdzorg, de school en de jeugd-GGZ. Er is minder contact met ketenpartners als jeugdorganisaties en

particuliere psychologen. Enkele locaties hebben op schrift afspraken gemaakt met de jeugd-GGZ, Bureau Jeugdzorg, jeugdorganisaties en de school.

Voordat we nader ingaan op de betekenis van de samenwerking en hoe ketenpartners tegen de vrouwenopvang aankijken, een opmerking over het feit dat slechts met zes ketenpartners is gesproken in plaats van de beoogde 15 personen (van de kernorganisaties BJZ, GGZ, Jeugd-GGZ, MEE en re-integratietrajecten binnen gemeenten).

Het bleek heel moeilijk ketenpartners bereid te vinden tot het meedoen aan een telefonisch interview. Een belangrijke reden was tijdgebrek. We zien een enorme werkdruk bij professionals in de (jeugd)zorg, waardoor het moeilijk is tot een afspraak te komen. De grote veranderingen door de transitie van de Jeugdzorg en delen van de zorg kan er ook aan bijdragen dat mensen weinig tijd hebben voor een interview. Ook wisseling van personeel is van invloed. Daarnaast komen personen terug op de toezegging voor een interview omdat zij het contact met de vrouwenopvang te incidenteel vinden om iets te kunnen zeggen over de wijze van werken van de vrouwenopvang en de implicaties van het Verbeterplan.⁹ Organisaties die voor de vrouwenopvang vaste ketenpartners zijn, zien zichzelf niet altijd als echte samenwerkingspartner vanwege het infrequente contact dat zij met de vrouwenopvang hebben. Uiteindelijk is er gesproken met iemand van Bureau Jeugdzorg, van een jeugdhulpinstelling, een instelling voor mensen met een verstandelijke beperking, twee medewerkers van de gemeente in kader van re-integratie en een voormalige medewerkster van een Steunpunt Huiselijk Geweld. Het is niet gelukt om iemand uit de GGZ te spreken.

Ketensamenwerking binnen drie instellingen

In de drie instellingen die onder de loep genomen zijn, zijn naar aanleiding van het Verbeterplan verschillende stappen gezet om een betere verbinding met de jeugdhulpverlening en de GGZ te leggen.

De screening in het kader van Veerkracht heeft bijgedragen aan een verbetering in de samenwerking met bureau Jeugdzorg en jeugdhulpinstellingen. Dit wordt bevestigd in het gesprek met een medewerker van bureau Jeugdzorg. Zij geeft aan de samenwerking met de opvang doorgaans als 'heel soepel' te ervaren, omdat beide partijen hetzelfde doel hebben gekregen: men weet elkaar nu op het gebied aan hulp voor kinderen goed te vinden. Het vertrouwen van bureau Jeugdzorg is gegroeid door de invoering van Veerkracht. *'Tien jaar geleden was er meer sprake van frictie, en begrepen*

9 Uiteindelijk waren na drie maanden zoeken en vragen er 13 personen bereid tot een interview, waarvan een deel niet tot de kernorganisaties behoorden. Hiervan vielen er twee af omdat het contact met de vrouwenopvang te incidenteel was (kinderopvang en AMK) en een persoon viel af omdat zij veranderd was van werk (BJZ). Drie personen konden niet meer meedoen wegens tijdgebrek (huisarts, CJG, BJZ). De psychiater van een GGZ-instelling viel voor langere tijd uit, en daarvoor was de afspraak al meerdere keren verzet. Dit wijst ook op tijdgebrek.

beide partijen elkaar niet. Nu is het zelfs zo dat medewerkers uit de opvang mee gaan naar gesprekken, bijvoorbeeld als pleegzorg wordt ingezet.’ Maar niet met alle bureaus Jeugdzorg of instellingen voor jeugdhulpverlening verloopt de samenwerking zo soepel.

De samenwerking met de GGZ-instellingen en particuliere psychologen is verbeterd mede door het afnemen van screeningsinstrumenten. Maar de samenwerking met de GGZ-instellingen verloopt vergeleken met andere instellingen moeizamer (zoals ook uit de enquête naar voren kwam). Een van de redenen is een verschil in visie over het starten van de behandeling; de GGZ-instellingen willen niet starten als de cliënt nog niet stabiel is. Een beleidsmedewerker van de vrouwenopvang: *‘Vanaf het begin hebben we afspraken met hen (GGZ-instelling) proberen te maken. Maar zij willen niet starten met behandelen als de cliënt nog niet stabiel is. Dat is door het Verbeterplan niet verbeterd, het is nog steeds niet goed van de grond gekomen. Het lukt gewoon niet om er met hen uit te komen. Met een andere GGZ-instelling lukte dit ook niet maar deze instelling lijkt recentelijk wel wat te veranderen.’* Er wordt veel tijd gestoken in het vinden van de juiste GGZ-partners. De ene instelling vindt het bij zelfstandige psychologen, de ander bij een instelling voor psychiatrische zorg. Maar er zijn ook GGZ-instellingen die niet de eis van stabiliteit stellen en waarmee wordt samengewerkt. Volgens de beleidsmedewerkers van de instellingen hebben de flinke inspanningen om tot verbetering van de samenwerking te komen met de GGZ wel resultaat opgeleverd.¹⁰ *‘Als ik zie waar we vandaan komen, dan hebben we in vergelijking met vijf jaar geleden veel bereikt’* (beleidsmedewerkster Vrouwenopvang).

Buiten nauwere samenwerking met de GGZ en jeugdhulpverlening worden samenwerkingsverbanden met andere instellingen gezocht en gevonden, zoals kinderdagverblijven, scholen, Centra voor Jeugd en Gezin, huisartsen, MEE, instellingen voor mensen met een verstandelijke beperking, re-integratie afdelingen van gemeenten, en Steunpunten Huiselijk Geweld. Diverse personen geven aan dat er nu echt wordt samengewerkt en niet van de ene naar de ander organisatie wordt geschoven. Zoals een van de respondenten aangeeft: *‘wij zijn hier een en al keten’*. Het van de grond krijgen (en in stand houden) van samenwerking en afstemming met ketenpartners kost echter tijd. De samenwerking moet zowel op beleidsmatig niveau als op uitvoeringsniveau tot stand komen. Soms ontstaan knelpunten in de aansluiting op uitvoerend niveau omdat werkprocessen niet op elkaar aansluiten. Ook kost het tijd elkaars taal te leren verstaan. Door (te vaak) wisseling in personeel kan de opgebouwde *understanding* weer verloren gaan.

¹⁰ Het is niet gelukt een van de ketenpartners uit de GGZ te spreken te krijgen over de belemmeringen voor samenwerking die zij ervaren.

Uit de gesprekken komt naar voren dat er soms convenanten met werkinstructies worden afgesloten. Ook zijn er structurele overlegmomenten van twee of drie maal per jaar om informatie uit te wisselen. Of er is meer contact met ketenpartners doordat een externe professional voor enkele uren of dagen werkzaam is binnen de instelling, of doordat medewerkers van de vrouwenopvang voor een dag(deel) gedetacheerd worden naar een samenwerkingsproject of ketenpartner. Daarnaast gaan samenwerkingspartners soms op elkaars werkvloer samen aan de slag, zoals bij het Steunpunt Huiselijk Geweld en een instelling voor mensen met een verstandelijke beperking. Dit werd als positief ervaren, hoewel in beide gevallen ook werd geconcludeerd dat de waa van de dag eraan bijdraagt dat er te weinig ruimte is voor kennisuitwisseling en reflectie, waardoor kennis niet voldoende beklift. Wat duidelijk wordt is dat samenwerkingsverbanden die goed zijn, onderhoud vergen en dit lukt niet altijd. Door drukte in het werkveld, interne processen bij de ketenpartners of de opvanginstellingen, en wisseling van personeel komt men er bijna niet aan toe werkelijk en blijvend van elkaar te leren of opgebouwde kennis na een project vast te houden. Het is dus zaak daar waar goede samenwerking bereikt is, een manier te vinden deze vast te houden.

Visie op veranderingen binnen de vrouwenopvang

Hebben de ketenpartners zicht op de veranderingen in de werkwijze binnen de vrouwenopvang of in toegenomen professionaliteit? Een medewerkster van een Bureau Jeugdzorg zegt duidelijk veranderingen te merken in de professionaliteit van de medewerkers. De vrouwenopvang stelt een goede diagnose aan de hand van gestandaardiseerde instrumenten, de opvoedsituatie wordt goed in kaart gebracht en er wordt onder meer verslag gedaan van kindgesprekken en observaties. En Bureau Jeugdzorg ontvangt een hulpverleningsplan waarin het accent ligt op de zorg voor het kind. Dit geeft een goede basis voor samenwerking. Ook ziet zij dat de vrouwenopvang meer systeemgericht werkt en vaders vaker worden betrokken. *'Er is sprake van een zeer cliëntgerichte manier van werken die, naar mijn ervaring, gericht is op empowerment en een oplossingsgerichte manier van werken die uitgaat van wat wel goed gaat. In het geval van mijn cliënt werkte dit erg goed.'*

De andere geïnterviewde ketenpartners zeggen vooral dat ze er te weinig zicht op hebben. Ze werken er te kort om er over te kunnen oordelen. Anderen zien wel veranderingen maar weten niet waar die aan toe te schrijven zijn. Een van de geïnterviewden ziet zeker veranderingen binnen de vrouwenopvang, en als grootste verandering beschouwt hij de grotere betrokkenheid van de vrouwenopvang bij de andere ketenpartners: de voorheen aparte werelden zijn dicht bij elkaar gekomen. Of dit te danken is aan het verbeterplan weet hij echter niet. Iemand anders benadrukt dat er korte lijnen zijn met de contactpersonen binnen de vrouwenopvang en het contact goed verloopt. Zij heeft het idee dat de kwaliteit van het werk van de

vrouwenopvang is toegenomen, maar weet niet of dit komt door het Verbeterplan of door veranderende wetgeving.

3.4 *Conclusie*

De drie locaties hebben al enige tijd Krachtwerk en recenter Veerkracht geïmplementeerd. Er werken psychologen en orthopedagogen.

De cliënten zijn voelen zich gerespecteerd door de hulpverleners als persoon en meestal ook als moeder. De vrouwen hebben doorgaans meer vertrouwen gekregen in eigen kunnen en de toekomst. Ze voelen zich veilig. De meerderheid vindt dat de contacten met de sociale omgeving zijn versterkt. Er zijn twee belangrijke verbeterpunten. Allereerst de privacy, deze is niet altijd optimaal: er wordt nog (veel) overlast van elkaar ervaren. Daarnaast komt als verbeterpunt naar voren dat ook voor vrouwen die niet op meerdere leefgebieden problemen hebben, maar die wel behoefte hebben aan psychologische hulp, meer mogelijkheden tot psychologische hulp moeten krijgen.

De ketensamenwerking is verbeterd. Naast de verbetering van de ketensamenwerking door het invoeren van screeningsinstrumenten, hebben instellingen op verschillende manieren de samenwerking en afstemming met ketenpartners opgepakt en verder vorm gegeven. De vrouwenopvang treedt actief naar buiten. Er is niet alleen afstemming en samenwerking ten aanzien van concrete cliënten. Er zijn ook inhoudelijke bijeenkomsten waar expertise wordt gedeeld en/of een nog beter lopend werkproces op de agenda staat. Ook worden er soms samenwerkingprojecten opgezet waarbij expertise van buiten de instelling de instelling wordt binnengebracht.

De doorverwijzing naar de GGZ en Jeugdzorg is verbeterd, zo blijkt uit de enquête en het ketenonderzoek. Dit komt onder meer doordat interne psychologen en pedagogen de screening doen waardoor vaker de zelfde taal gesproken wordt door vrouwenopvang en ketenpartner. De samenwerking gaat echter niet vanzelf. Vooral de (jeugd) GGZ komt naar voren als ketenpartner waarmee het niet eenvoudig is om tot goede samenwerkingsafspraken te komen. Deels komt dit door een verschil in visie op behandeling. Binnen de GGZ zijn echter (voldoende) instellingen en zelfstandig psychologen waarmee wel de samenwerking kan worden aangegaan.

4 *Borging voor de toekomst*

In dit hoofdstuk staan we stil bij de borging van het Verbeterplan voor de toekomst. Na een korte introductie over maatschappelijke veranderingen geven we weer welke verwachtingen er leven binnen de instellingen over de invloed van eventuele bezuinigingen op grond van de enquête. Daarna geven we aan wat instellingen belangrijk vinden voor het borgen van het Verbeterplan.

4.1 *Maatschappelijke veranderingen*

De borging van de producten van het Verbeterplan moet gebeuren in een andere maatschappelijke constellatie dan toen het Verbeterplan Vrouwenopvang werd ontwikkeld en uitgevoerd. De decentralisatie van taken van de landelijke overheid naar gemeenten was in 2007 met de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) al versterkt, door de transitie van Jeugdzorg, en delen van de zorg (in het kader van de Wmo 2015) en werk krijgen gemeenten nog meer verantwoordelijkheden. De transitie van taken gaat ook gepaard met nieuwe financiering van instellingen en bezuinigingen. Voor de borging van het Verbeterplan wordt de sector afhankelijker van de gemeenten en andere financieringsbronnen zoals zorgverzekeraars. Gemeenten willen optimaal ruimte voor eigen beleidsuitvoering en vormgeving in het proces van transitie omdat gemeenten met minder middelen de zorgterreinen vorm moeten geven.

Om de gemeenten te ondersteunen is in aansluiting op de afloop van het project Verbeterplan Vrouwenopvang een kwaliteitsdocument ‘Opvang van de slachtoffers van huiselijk geweld’ (2014) ontwikkeld door de Federatie Opvang en VNG onder begeleiding van Q-Consult. Dit document beschrijft op hoofdlijnen wat opvangorganisaties onder basiskwaliteit van de opvang verstaan. Het omvat ook afspraken over het toezicht op de kwaliteit. Dit kwaliteitsdocument maakt onderdeel uit van het programma RegioAanpak Veilig Thuis dat wordt ontwikkeld door de VNG in samenspraak met de Federatie Opvang en VWS. Onderdeel van dit programma is ook de RegioAanpak Veilig Thuis.

4.2 *Verwachte invloed van bezuinigen op continuering*

De aankomende bezuinigingen bij gemeenten is aanleiding geweest om aan de instellingen via het voorleggen van stellingen te vragen of zij verwachten dat de gemeenten waar zij financiering van krijgen, zullen bezuinigen op de vrouwenopvang, en of door bezuinigingen de methodieken Krachtwerk en Veerkracht, het hanteren van screeningsinstrumenten en trainingen aan (nieuwe) medewerkers gevaar lopen.

Elf van de zeventien respondenten hebben het idee dat de uitvoering van screeningsinstrumenten gevaar loopt bij bezuinigingen. Aangegeven wordt dat screeningsinstrumenten inzet vragen van bevoegd en voldoende personeel. Door vermindering van middelen kan dat onder druk komen te staan. Er zijn ook respondenten die zich minder zorgen maken. Door goede samenwerking met ketenpartners hoeft de uitvoering van de screening geen gevaar te lopen, wordt opgemerkt. En een andere respondent: *'Het screenen staat bij ons als een huis'*.

Als het gaat om de continuering van Krachtwerk, dan zijn 10 van de 17 deelnemers het eens met de stelling dat ook bij bezuinigingen deze methodiek goed kan worden uitgevoerd. Dit is in tegenstelling tot de continuering van Veerkracht. Slechts twee van de tien deelnemers bij wie de implementatie van Veerkracht in de instelling voltooid is, heeft het idee dat ook bij bezuinigingen de methodiek goed uitgevoerd kan worden. Reden is dat voor de uitvoering van Veerkracht extra mensen zijn aangesteld, en bij bezuinigingen de extra formatie gevaar loopt. Als oplossing wordt naar voren gebracht dat door meer met systeemwerkers en gezinshulpverleners te werken via de aanpak van één gezin met één gezinswerker, er winst valt te behalen waardoor Veerkracht toch goed kan worden uitgevoerd.

De meerderheid (10 van de 15 instellingen) is bang dat door de bezuinigingen de trainingen gevaar lopen; zonder voldoende trainingen kan de deskundigheid van medewerkers niet meer worden gegarandeerd.

De kleinere instellingen (tot 50 werknemers, n=4) en de grotere instellingen (boven de 200 werknemers, n=6) geven vaker aan dat door bezuinigingen trainingen, veerkracht en krachtwerk gevaar lopen dan de instellingen met 50 to 200 medewerkers (n=7).

4.3 *Borgen kwaliteit in de vrouwenopvang*

Uit de enquête komt naar voren dat alle instellingen als belangrijke voorwaarde voor borging van de kwaliteit naar de gemeenten kijken: de gemeenten moeten voorwaarden stellen en toezicht houden op de kwaliteit van de vrouwenopvang. Daarnaast wordt door bijna alle instellingen aangekruist dat interne begeleiding noodzakelijk is, continue financiering en voldoende menskracht. Landelijke scholingsprogramma's en aandacht voor de problematiek van geweld in gezinnen in reguliere HBO- en MBO-opleidingen wordt door tweederde van de instellingen aangekruist. In het open veld wordt erop gewezen dat er de mogelijkheid moet zijn tot het opleiden van nieuwe trainers en dat het modelgetrouw uitvoeren van de methodieken haalbaar gemaakt moet worden.

Dat er bezuinigingen komen (WMO, AWBZ en jeugdzorg) is duidelijk, maar de mate waarin is nog onzeker en verschilt per instelling. Als de bezuinigingen helder zijn, zullen instellingen opnieuw 'kiezen' wat ze wel en niet kunnen blijven doen. Het kwaliteitskader kan bij de keuze behulpzaam zijn. Het kwaliteitskader biedt handvatten en een advies aan gemeenten, maar is geen verplichting. Er is een enkele gemeente die het veiligheidsaspect van de vrouwenopvang en de daarmee samenhangende hulpverlening niet of minder voorop zet en het concept van 'bed, bad en brood' voldoende vindt, zoals dit ook geldt voor de maatschappelijke opvang, zo wordt naar voren gebracht door een van de sleutelfiguren. Ook de vrije marktwerking kan een grotere rol gaan spelen; iedereen kan bed, bad en brood aanbieden voor een lagere prijs dan de huidige vrouwenopvang en op die manier bedden naar zich toetrekken. Het kwaliteitskader zoals ontwikkeld door Federatie Opvang en VNG is daarom een belangrijk instrument in dit maatschappelijke speelveld en in de ontwikkeling van de vast te stellen basisnormen.

5 *Conclusie*

‘Het Verbeterplan binnen de vrouwenopvang is een uniek gebeuren; het is een unieke prestatie om sectorbreed een dergelijk programma in te voeren. Dat is in geen enkele sector op die schaal gelukt’ (lid Verbetersteam).

Het project Verbeterplan Vrouwenopvang ging 2008 van start met als doel de kwaliteit van hulp en opvang binnen de vrouwenopvang te verbeteren. Alle instellingen met residentiële vrouwenopvang deden mee, op drie kleine instellingen na. Zowel grote als kleine opvangvoorzieningen waren bij het Verbeterplan betrokken en in de afgelopen zes jaar zijn veel van de doelstellingen bereikt. De samenwerking tussen de instellingen heeft bijgedragen bij aan het steviger neerzetten van de sector.

5.1 *Er is veel bereikt*

Het is normaal geworden binnen de vrouwenopvang om met gestandaardiseerde screeningsinstrumenten te werken. In 2013 werken alle instellingen met screeningsinstrumenten, waarvan een derde van de instellingen de screeningsinstrumenten volledig heeft geïmplementeerd in 2013. Niet iedereen werkt met dezelfde screeningsinstrumenten, de BSI wordt bijvoorbeeld niet overal gebruikt. Het doel dat van alle cliënten die binnen komen binnen zes weken een beeld is zodat een hulpverleningsplan kan worden gemaakt wordt in grote lijnen gehaald. Ook is door de invoering van screeningsinstrumenten de doorverwijzing naar ketenpartners verbeterd.

Binnen de vrouwenopvang wordt door alle instellingen met eenzelfde basismethodiek gewerkt. Krachtwerk is geland in de vrouwenopvang: alle instellingen hebben Krachtwerk geïmplementeerd, waarvan de meeste instellingen in de periode 2011-2012. Krachtwerk wordt breed gedragen en positief beoordeeld door de instellingen. Alle hulpverleners zijn getraind, evenals de teamleiders en de andere medewerkers met een minder intensieve training. Duidelijk is dat de hulpverleners gericht zijn op de positieve vaardigheden en kracht van cliënten. Ook komt naar voren dat er nog niet altijd volledig modelgetrouw wordt gewerkt omdat de bij de methodiek behorende instrumenten nog niet altijd (systematisch) worden gehanteerd.

Daarnaast is er aparte aandacht gekomen voor de kinderen in de vrouwenopvang. In 2013 is in tweederde van de instellingen Veerkracht geïmplementeerd en in 2014 zullen naar verwachting alle instellingen Veerkracht hebben ingevoerd en zullen alle kinderplichtverleners zijn getraind in de methodiek Veerkracht. Er is kennis over de hulpbehoeften van het kind en er is oog voor de veiligheid van het kind. Moeders hervinden de regie in de opvoeding. Ook is er meer aandacht voor de vader; mannen worden vaker in het hulpverleningsproces betrokken. Er is een cultuuromslag gaande naar meer systeemgericht werken.

Naast dat er gewerkt wordt met dezelfde methodieken binnen de residentiële vrouwenopvang, is ook het bewustzijn over de invloed van huisvesting op hulpverlening toegenomen. Er hebben kleine en grote aanpassingen plaatsgevonden in verschillende locaties. Locaties voldoen aan de vereisten van goede bereikbaarheid en veiligheid, maar wat betreft de scheiding tussen wonen en zorg is dit niet altijd het geval. Daarnaast is er meer aandacht gekomen voor de sociale activering van vrouwen in de vrouwenopvang.

Door invoering van de methodieken en screeningsinstrumenten is er één taal ontstaan waardoor niet alleen onderling maar ook met externe partners de communicatie is verbeterd en er minder verwarring is over gehanteerde begrippen. Ook de verschillende gezamenlijke producten van het Verbeterplan dragen bij aan de versterking van de landelijke functies van de sector. De openheid naar de buitenwereld is toegenomen. Mede naar aanleiding van het invoeren van screeningsinstrumenten is het doorverwijzen makkelijker geworden en de instellingen hebben op verschillende manieren de samenwerking en afstemming met ketenpartners opgepakt en vorm gegeven.

5.2 *Borging van kwaliteit*

We kunnen concluderen dat er een kwaliteitsslag heeft plaatsgevonden die nog pril is en ook nog niet overal volledig is. Het borgen van de kwaliteit in een tijd van transitie en bezuinigingen is daarom een uitdaging.

Gezien de maatschappelijke ontwikkelingen en de versterkte mogelijkheid van gemeenten een eigen beleid te voeren, is het voor de toekomst nog belangrijker om kwaliteitseisen te stellen en te borgen. De meerderheid van de instellingen verwacht dat bezuinigingen een bedreiging zijn voor de uitvoering van screening en Veerkracht, maar in mindere mate voor de uitvoering van de basismethodiek Krachtwerk. In geval van screenen is men bang dat door bezuinigingen de vereisten van bevoegd en voldoende personeel onder druk komt te staan. Veerkracht loopt gevaar omdat extra formatie nodig is voor een goede uitvoering. Alle instellingen kijken naar de gemeenten als de instantie die zorg moet dragen voor het borgen van de kwaliteit van de

vrouwenopvang: de gemeenten moeten voorwaarden stellen en toezicht houden op de kwaliteit van de vrouwenopvang.

Met het Verbeterplan is ingezet op een sectorbrede kwaliteitsslag, en na beëindiging van het project Verbeterplan vindt doorontwikkeling plaats in samenspraak met de VNG en VWS. Het kwaliteitsdocument 'Opvang van de slachtoffers van huiselijk geweld' (2014) biedt een handvat om met gemeenten zorg te dragen voor de kwaliteit binnen de opvang. Het kwaliteitsdocument speelt ook een rol bij de structurele inzet van de toegezegde extra middelen vanaf 2015 en de implementatie van de herverdeling van rijksmiddelen voor de vrouwenopvang.

In het kader van de kwaliteitsimpuls door de VNG zal er in 2018 toegroeid zijn naar een basiskwaliteit in de opvang die voor alle aanbieders geldt.

De toekomst moet uitwijzen of de vastgestelde methodieken en basisnormen ook daadwerkelijk leiden tot hulp die aansluit bij de behoeften van de cliënt, van goede kwaliteit is en bijdraagt aan het op eigen benen staan van cliënt.

Bijlage 1 Producten en activiteiten Verbeterplan

Verbeterplan Vrouwenopvang 2008 - 2014

Rapportage ten behoeve van congres 13 mei 2014

Rapportage over het Verbeterplan Vrouwenopvang

door Liesbeth van Bemmel, Jantien van der Meer, Bram Koppenaal (Federatie Opvang)



Inleiding

In 2006 is het onderzoeksrapport ‘Maat en Baat van de vrouwenopvang’ van prof. dr. J. Wolf e.a. verschenen. Aan dit onderzoek was, in de jaren daaraan voorafgaand, door de vrouwenopvang van harte en met grote openheid meegewerkt.

In het rapport ‘Maat en Baat’ werden kritische kanttekeningen geplaatst ten aanzien van de kwaliteit van de hulpverlening van de vrouwenopvang. Eén van de conclusies van het rapport was dat de vraag van de cliënten en het aanbod van de vrouwenopvang niet goed op elkaar aansluiten.

Uit het rapport bleek tevens dat er voor de sector geen duidelijk referentiekader was waaraan de kwaliteit objectief kan worden afgemeten. En dat de vrouwenopvang onvoldoende in staat was om de eigen werkwijze goed te onderbouwen met evidence of practice based methodieken en valide instrumenten.

Bij de vrouwenopvang was op dat moment duidelijk sprake van een cultuuromslag in een ontwikkeling van een enigszins gesloten sector naar meer interactie met de omgeving, meer gericht op ketensamenwerking en netwerksamenwerking. Bij die interactie hoort transparantie over de eigen kwaliteit en de behoefte om dat op een objectieve wijze te meten en naar buiten te presenteren. De behoefte ook om anderen aan te spreken op hun (keten)verantwoordelijkheid met daar tegenover de bereidheid om aan anderen verantwoording af te leggen.

Naar aanleiding van de conclusies en aanbevelingen van het rapport ‘Maat en Baat’ heeft het ministerie van VWS budget beschikbaar gesteld voor een “masterplan vrouwenopvang”. De sector zag dit als een goede gelegenheid om een duidelijke en goed onderbouwde richting te geven aan de gewenste en benodigde professionaliseringslag. Deze unieke kans heeft de sector met beide handen aangegrepen met de ontwikkeling van het Verbeterplan Vrouwenopvang.

Van het begin af aan was duidelijk dat de cliënt centraal moest komen te staan in het plan. Daarom is de opzet van het plan in een vroegtijdig stadium voorgelegd en besproken met de ex-clieënten van de vrouwenopvang, vertegenwoordigd in de Stichting Zijweg. Ook heeft afstemming plaatsgevonden met de VNG en is het plan in concept meerdere malen besproken tijdens het reguliere overleg dat de VNG met de ambtenaren van de centrumgemeenten vrouwenopvang organiseert. In feite is daarmee een eerste start gemaakt in het gezamenlijk met gemeenten verantwoordelijkheid nemen en dragen voor een landelijk stelsel van de vrouwenopvang, zoals nu benoemd in de nieuwe Wmo.

De samenwerking tussen VNG en de Federatie Opvang zien we ook terug in andere projecten, zoals bijvoorbeeld bij het project RegioAanpak Veilig Thuis.

De daadwerkelijk uitvoering van het Verbeterplan is gestart in 2008. De officiële startbijeenkomst was op 30 oktober 2008, aansluitend op het congres ‘Van Huis en Haard’ over de

huisvesting van de vrouwenopvang. Nu, bijna 6 jaar later, markeert het eindcongres op 13 mei 2014 de afronding van het Verbeterplan.

Met de uitvoering van het Verbeterplan heeft de professionaliseringslag van de sector verder vorm en inhoud gekregen. Ook hierin hebben de cliënten een belangrijke rol gespeeld. Met name in het landelijk verbeterpanel, waarin vrouwen uit de vrouwenopvang mee praten, denken en doen.

In deze rapportage zijn alle investeringen en producten overzichtelijk op een rij gezet.

Bij de uitvoering van het Verbeterplan is met name veel geïnvesteerd in de ontwikkeling en implementatie van de basismethodiek Krachtwerk en de methodiek Veerkracht voor de kinderen in de opvang. Met Veerkracht worden kinderen ook erkend als cliënten van de vrouwenopvang en ontvangen ze de hulp die zij nodig hebben.

Het Verwey-Jonker instituut voert een evaluatie uit om zicht te krijgen op de gerealiseerde effecten en op de verbeterpunten die er nog liggen. Het evaluatierapport wordt in de zomer verwacht.

Hieronder alvast een voorlopige conclusie uit de evaluatie:

‘Met het Verbeterplan Vrouwenopvang is er succesvol ingezet op een sectorbrede kwaliteitslag.

De genoemde methodieken worden breed gedragen en positief beoordeeld door de instellingen. Door het werken met Krachtwerk en Veerkracht worden cliënten meer systematisch versterkt in hun capaciteiten en krachten. De regie en verantwoordelijkheid ligt bij de cliënt en er wordt meer oplossingsgericht gewerkt. Cliënten en medewerkers werken beide met een positieve insteek aan het herstel. Dit werken met Krachtwerk en Veerkracht heeft daarom ook voor de medewerkers positieve effecten: ook zij worden versterkt in kracht en talent. Deze nieuwe aanpak wordt beschouwd als een cultuurverandering.’

Het Verbeterplan heeft duidelijk een vliegwieleffect dat een impuls heeft gegeven voor verdere ontwikkelingen en activiteiten. Zoals de ambitie om nadere uitwerking te geven aan het landelijk dekkend netwerk vrouwenopvang en de verdere ontwikkeling van kwaliteitsgericht werken. Het heeft bijvoorbeeld geleid tot projecten gericht op e-hulpverlening en arbeidsparticipatie.

Tevens is onlangs een project gestart, gericht op het bespreken van terugkeer naar het land van herkomst bij vrouwen met een niet Nederlandse nationaliteit. Dit laatste project is mede een gevolg van de internationale ambities, die vanuit het Verbeterplan zijn ontstaan. Een ander voorbeeld hiervan is het voornemen om een Wereldconferentie Vrouwenopvang in Nederland te organiseren in 2015.

De basis is gelegd, de sector is aan zet. Maar voor een succesvolle invulling is de sector ook afhankelijk van derden. Zo vraagt de implementatie van Veerkracht personele en financiële

investeringen. Deze zijn niet altijd voorhanden. Ook is bijvoorbeeld voor de uitvoering van een landelijke programma van eisen ten behoeve van de huisvesting, lokaal samenwerking en steun nodig van de gemeente en de woningcorporatie. Nieuwbouw en verbouwing hebben immers financiële consequenties. Het is daarom in de praktijk niet eenvoudig om aan alle huisvestingseisen te voldoen.

Daarnaast is voor een solide en blijvende verandering een vervolg op het verbeterplan gewenst om te zorgen voor borging en doorontwikkeling op basis van de aanbevelingen die uit de eindevaluatie naar voren komen.

De toenmalige staatssecretaris van VWS, Jet Bussemaker, heeft destijds in het voorwoord van het Verbeterplan het volgende geschreven:

“Ik hoop van harte dat het verbeterplan de medewerkers en de instellingen inspireert en hen praktische instrumenten en methodieken in handen geeft voor hun dagelijkse werk. Ik vertrouw er op dat de partners van vrouwenopvang, zoals de (centrum)gemeenten, GGZ-instellingen, bureaus Jeugdzorg en woningcorporaties, hun steentje bijdragen aan dit verbeterplan. Zij zijn onmisbaar bij de re-integratie van deze groep in de samenleving. De vrouwen én de kinderen in de opvang zijn het waard dat wij ons met elkaar blijven inspannen om hen weer een leven met perspectief te bieden!”

We kunnen concluderen dat het Verbeterplan de sector inderdaad heeft geïnspireerd en een goede impuls heeft gegeven voor de ontwikkelingen in de sector en voeding heeft gegeven aan de ambitie om de ontwikkeling voort te zetten. De vrouwenopvang blijft zich graag samen met gemeenten, ketenpartners en het ministerie van VWS inzetten voor de vrouwen en kinderen in de opvang en het voorkomen en stoppen van geweld in huiselijke kring.

Leeswijzer

In deze rapportage wordt steeds per onderdeel eerst aangegeven wat de letterlijke tekst was uit het Verbeterplan Vrouwenopvang om vervolgens aan te geven welke investeringen op dat onderdeel zijn gedaan en welke producten het heeft opgeleverd.

In het Verbeterplan zijn de onderdelen geclusterd in ontwikkelingsaspecten, projecten en aandachtspunten. In deze rapportage hebben we deze clustering aangehouden.

In hoofdstuk 1 komen de ontwikkelingsaspecten aan bod, in hoofdstuk 2 de projecten en in hoofdstuk 3 de aandachtspunten.

Hoofdstuk 1: Ontwikkelingsaspecten.

1A Cliëntenparticipatie

Tekst Verbeterplan

In het verbeterplan staat de cliënt centraal, met als uitgangspunt de cliënten die aan het woord zijn geweest in het onderzoek Maat en baat. De hulpverlening van de vrouwenopvang moet beter gaan aansluiten bij de hulpvraag c.q. hulpbehoefte van de vrouwen. Het is daarom van belang om tijdens de uitvoering van het verbeterplan op landelijk en lokaal niveau contact te onderhouden met cliënten en hun mening mee te nemen in de ontwikkelingen. Dit kan op verschillende manieren, zoals hieronder genoemd.

De Federatie Opvang vraagt tevens advies aan de Landelijke Federatie Cliëntenparticipatie over de vraag op welke wijze ze beleidsparticipatie landelijk verder vorm en inhoud kan geven.

De klankbordgroep

Door cliënten en ex-clieënten te vragen deel te nemen aan de klankbordgroep kunnen zij direct hun mening geven op de plannen, concepten en producten. De stuurgroep neemt de mening van de klankbordgroep mee in haar besluiten.

De Federatie Opvang benadert (ex-)cliënten via de cliëntenraden van de vrouwenopvang en via organisaties die de doelgroep vertegenwoordigen. De stuurgroep beslist uiteindelijk over de samenstelling.

Cliëntparticipatie, toepassen methodieken en instrumenten

Lokaal heeft de vrouwenopvang goede ervaring met de methode “werken aan wensen”. Dit is een methode waarmee de ervaringen van allerlei gebruikers van voorzieningen tijdens groepsbijeenkomsten worden omgezet in concrete wensen en pluspunten. Op basis daarvan ontstaat een helder beeld van de ervaren kwaliteit van de voorziening en kunnen afspraken over verbeteringen worden gemaakt. In de deelplannen bekijkt de Federatie op welke onderdelen de methode landelijk toegepast zou kunnen worden. De Federatie vraagt hierbij advies aan Movisie en aan de Landelijke Federatie Cliëntenparticipatie. Daarnaast zoekt de Federatie Opvang naar methoden en instrumenten die gebruikt worden in het kader van de WMO of waar goede ervaring mee is opgedaan in andere sectoren.

Investeringen

Rapportage Cliëntenparticipatie

Activiteiten	<p>Ontwikkeling plan voor opzet landelijk verbeterpanel op basis van adviezen van LOC, stichting Zijweg en in afstemming met directeuren en ervaringen cliëntenraadondersteuners.</p> <p>Het formeren van een landelijk verbeterpanel in 2008 met deelnemers vanuit de 5 landsdelen en vanuit stichting Zijweg samen met het verbeter-team.</p> <p>Er vinden jaarlijks twee tot drie bijeenkomsten landelijk plaats en er zijn tussentijds contacten via het verbeter-team of via de Federatie Opvang met Stichting Zijweg.</p> <p>Kunstworkshop waarin leden van het verbeterpanel een beeld hebben gegeven van de verbetering van de vrouwenopvang die zij voor ogen zien.</p> <p>Het verbeterpanel heeft als Krachtteam een bijdrage geleverd aan het congres over Krachtgericht werken op 4 oktober 2011 en levert ook een bijdrage aan het eindcongres van het Verbeterplan op 13 mei 2014.</p> <p>De organisatie van een Vrouwendag op 3 mei 2012 i.s.m. de werkplaats van het LOC met deelname van 90 vrouwen uit de opvang, gericht op participatie.</p> <p>Overleg met projectleiding van het project RegioAanpak Veilig Thuis, waarin de leden van het verbeterpanel input hebben gegeven op verschillende onderwerpen.</p> <p>Organisatie van een workshop met een lid van het verbeterpanel op de WAVE conferentie over cliëntenparticipatie in september 2012 in Londen.</p> <p>Organisatie van workshops met leden van het verbeterpanel op het politiecongres aanpak Huiselijk geweld in december 2013.</p> <p>Overleggen met politie over ontwikkeling folder voor slachtoffers huiselijk geweld.</p> <p>Ondersteunen bij afstudeeronderzoek van lid van het verbeterpanel met als onderwerp cliëntenparticipatie in de vrouwenopvang met evaluatie van het landelijke panel.</p>
Producten	<p>Continue overlegstructuur met (ex-)cliënten uit de vrouwenopvang.</p> <p>Vele adviezen van het verbeterpanel op ontwikkelingen binnen het Verbeterplan en in de laatste twee jaar ook over ontwikkelingen buiten het Verbeterplan en ook aan externen zoals de politie.</p> <p>Kunstvoorwerpen waarop uitgebeeld welke wensen de leden van het verbeterpanel hebben voor de vrouwenopvang.</p> <p>Presentatie workshop 'Cliëntenparticipatie' t.b.v. de WAVE-conferentie.</p> <p>Presentatie workshop 'House on Fire' t.b.v. het politiecongres Huiselijk Geweld en eindcongres op 13 mei 2014.</p>

1B Internationale context

Tekst Verbeterplan

De Federatie Opvang wil bij het ontwikkelen van instrumenten en methodieken optimaal gebruik maken van bestaande (wetenschappelijke) inzichten en ervaringen uit de praktijk. Zowel in de nationale als in de internationale context. In de wetenschappelijke context wordt internationaal onderzoek betrokken door de wetenschappers. Aanvullend daarop is het nodig om praktijkkennis en -ervaring uit andere landen toegankelijk te maken.

De meest effectieve wijze is uitwisseling van medewerkers in de vorm van werkbezoeken en korte stages. Het ligt voor de hand om dit in Europees verband op te pakken omdat zodoende ook gewerkt kan worden aan Europese harmonisatie en aan het oplossen van problemen die om een bovennationale aanpak vragen. De Federatie Opvang ontwikkelt hiervoor een plan en legt hiertoe contacten met Europese organisaties. In 2011 is een internationale uitwisselingsconferentie voorzien.

Daarnaast neemt de projectleider van het Verbeterplan deel aan internationale conferenties die in het teken staan van uitwisseling van kennis en ervaring bij de vrouwenopvang en / of de aanpak van huiselijk geweld.

Investeringen

Rapportage Internationale context

Activiteiten	<p>Actieve deelname in het WAVE netwerk met o.a. deelname aan jaarlijkse WAVE congres, deelname aan vergaderingen van het coördinatie comite en werkgroepen, deelname aan het jaarlijkse WAVE country rapport, tussentijds mail contact en verspreiden van informatie naar de VO-instellingen in Nederland.</p> <p>Actieve deelname aan het Global Network Women's Shelters met o.a. organisatie van een GNWS board meeting in Amsterdam, deelname aan Wereldconferentie Vrouwenopvang in USA, contacten onderhouden via mail en skype, voorbereidingen treffen voor de organisatie van de derde wereldconferentie vrouwenopvang in Nederland in november 2015.</p> <p>Opzetten van twee weblogs, schrijven en plaatsen van artikelen; één weblog over de 2e wereldconferentie en één weblog over andere internationale activiteiten.</p> <p>Opstarten en uitvoeren van FO internationaal als voor het starten van internationale projecten.</p> <p>Organisatie van een internationaal congres in Nederland i.s.m. Avans Hogeschool, Movisie en het Verwey-Jonker instituut.</p>
Producten	<p>Themakrant over GNWS board meeting in Amsterdam Weblog over de wereldconferentie; http://voiusa.blogspot.nl/</p> <p>Weblog over internationale activiteiten van de Vrouwenopvang; http://vo-internationaal.blogspot.nl/</p> <p>Afspraken met elf VO-instellingen m.b.t. de invulling van FO internationaal.</p>

Hoofdstuk 2: De projecten

Inleiding

Hieronder worden de activiteiten beschreven die binnen het Verbeterplan door de Federatie Opvang zijn uitgevoerd en de producten die in het kader van de verschillende projecten zijn opgeleverd.

Voor de bewaking van de voortgang van de projecten en het nemen van besluiten was er een interne stuurgroep geformeerd, met vertegenwoordigers (directeuren en managers) vanuit de vijf landsdelen: Noord (Friesland, Drenthe en Groningen), Oost (Overijssel en Gelderland), Zuid (Limburg, Noord Brabant, Zeeland), Zuid Holland en Mid-West (Noord Holland, Flevoland en Utrecht). Deze interne stuurgroep is gedurende de looptijd van het project steeds minimaal 4 keer per jaar bijeengekomen.

Bij de uitvoering van de verschillende projecten is het verbeterteam, bestaande uit stafmedewerkers vanuit de landsdelen, betrokken geweest en heeft continue afstemming plaats gevonden met het verbeterpanel (de cliëntenklankbordgroep). Ook deze bijeenkomsten vonden gemiddeld 4 keer per jaar plaats.

Minimaal één keer per jaar vond afstemming plaats met vertegenwoordigers vanuit VWS en de VNG in het kader van de externe stuurgroep van het Verbeterplan.

2a. Project Diagnostiek en Screening

<i>Tekst uit het Verbeterplan</i>	
<i>Project</i>	<i>Diagnostiek en Screening</i>
Probleemstelling	De huidige intakeprocedures verschillen per instelling en geven niet altijd een totaaloverzicht van de problematiek en de noodzakelijke hulpverlening.
Doel	Probleeminventarisatie zodat zo snel mogelijk duidelijk is welke hulpvormen nodig zijn. De vrouwen ondersteunen bij het formuleren van de hulpvraag, gebruik makend van observatie en confrontatie.
Resultaat	Van alle cliënten in de vrouwenopvang is binnen 6 weken een diagnose gesteld op basis waarvan een hulpverleningsplan kan worden opgesteld en verwijzing naar andere hulpverlening mogelijk is.
Producten	Diagnose- en screeningsinstrumenten en werkbeschrijving voor de medewerkers. Een plan van aanpak voor implementatie.

Investeringen

Rapportage Project Diagnostiek en screening

Activiteiten	<ul style="list-style-type: none">- Advies aanvraag bij prof. dr. Judith Wolf met in 2010 een adviesrapport als resultaat. In dit rapport worden geadviseerd om te werken met de BSI voor screening op psychisch welzijn, VG&O voor screening op opvoedingsvaardigheden en de HASI voor screening op adaptief vermogen.- Een handleiding is ontwikkeld over gebruik van de screening, in afstemming met de verstrekkers van de screeners (spelregels).- Er is in 2011 een pilot georganiseerd met deelname van 5 instellingen om te leren van de ervaringen met de screeningsinstrumenten.- Er is een beleidskader screening ontwikkeld, gebruikmakend van ervaringen in de pilot en besluitvorming.- Er is een landelijk implementatieplan ontwikkeld, waarin beschreven staat wat de instellingen moeten doen om de screening volgens het beleidskader te implementeren.- Op 17 september 2012 heeft een startbijeenkomst plaatsgevonden over de landelijke implementatie, begeleiding en monitor van de implementatie en de eindrapportage over de implementatie. Hieraan hebben vertegenwoordigers van nagenoeg alle instellingen deelgenomen.- De implementatie bij de instellingen is ondersteund door het verbeterteam en de landelijk projectleider van september 2012 tot eind 2013.- In 2013 is het beleidskader bijgesteld en aangevuld met een paragraaf over juridische aspecten.
Producten	<ul style="list-style-type: none">- Het rapport “Inventariseren & screenen in de vrouwenopvang”, opgesteld door Judith Wolf van Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg (Omz) van UMC St Radboud met een advies over het gebruik van bestaande- screeningsinstrumenten bij de vrouwenopvang.- Handleiding “Inventariseren & screenen in de vrouwenopvang” opgesteld door Carinda Jansen en Judith Wolf van Omz.- Beleidskader screening, definitieve versie in 2013.- Implementatieplan 2012.- Presentaties op startbijeenkomst d.d. 17 september 2012.
Bijstelling	<p>De inhoud van het project is tussentijds bijgesteld ten opzichte van het oorspronkelijke plan: ‘probleeminventarisatie’ is vervangen door ‘screening’.</p> <p>Bij de ontwikkeling van het plan is uitgegaan van de gebruikelijk opzet van hulpverlening waarbij een hulpverleningsplan wordt opgesteld op basis van een probleeminventarisatie. In het project methodiek ontwikkeling (zie 1b) is echter gekozen voor een strengthbased methodiek waarin een plan wordt ontwikkeld op basis van krachten en ambities. Vandaar dat de term ‘probleeminventarisatie’ vervangen is.</p>

2b. Project Methodiek

<i>Tekst uit het Verbeterplan</i>	
<i>Project</i>	<i>METHODIEK; Integrale begeleidingsmethodiek</i>
Probleemstelling	Het ontbreekt aan een landelijke op de doelgroep en de situatie toegespitste integrale begeleidingsmethodiek die aansluit bij een multidisciplinaire systeemgerichte aanpak. Daarnaast is er een discrepantie tussen vraag en aanbod van de vrouwenopvang die mede veroorzaakt wordt doordat methodische uitgangspunten niet (meer) goed aansluiten bij de doelgroep.
Doel	Integrale methodische begeleiding die aansluit bij de ketenaanpak huiselijk geweld en de multidisciplinaire hulpverlening goed coördineert (ketenaanpak en systeembenadering)
Resultaat	Cliënten in de vrouwenopvang worden begeleid volgens een landelijk ontwikkelde integrale begeleidingsmethodiek die past bij de behoeften van het cliëntensysteem. De hulpverlening is methodisch verantwoord en op basis van landelijk geactualiseerde methodische uitgangspunten.
Producten	Integrale begeleidingsmethodiek inclusief overzicht van methodische uitgangspunten (begrippenkader) en een plan van aanpak voor landelijke implementatie.

Investeringen

Rapportage Project Methodiek

Activiteiten	<ul style="list-style-type: none">- Opdracht verleend aan Judith Wolf van Omz voor de ontwikkeling van een methodiek op basis van evidenced based Strength Model in afstemming met medewerkers en cliënten uit de sector en met input van de Academische werkplaats, speerpunt Huiselijk Geweld.- Ontwikkeling en gedragen besluitvorming over de methodiek Krachtwerk.- Organisatie van een congres, samen met Omz, over Krachtgericht werken d.d. 4 oktober 2011 met als key note speaker de grondlegger van Strength model uit USA, dhr. R. Goscha, en met de presentatie van Krachtwerk door Judith Wolf.- Mini conferentie voor financiers op 21 april 2011 met presentatie van de methodiek met het oog op WMO nieuwe stijl en op economisch rendement van de vrouwenopvang.- Organisatie van trainingsprogramma en trainingsinfrastructuur in samenwerking met Omz. Vanaf 2014 wordt deze trainingsinfrastructuur door Omz alleen uitgevoerd- Training van 24 trainers Krachtwerk met behulp van 5 hoofdtrainers in 2010 en 2011.- De landelijke implementatie periode liep van 2011 tot 1 mei 2013. In die periode hebben 786 hulpverleners de 4 daagse training Krachtwerk gevolgd, 66 teamleiders een 2 daagse training gevolgd en het overige personeel een 1 of twee daagse training. Directeuren hebben presentaties gevolgd bij het directeurenoverleg en een landelijk training van een dagdeel.- Er is een landelijk implementatieplan ontwikkeld, met formats voor lokale implementatieplannen, ondersteuning en monitor. Met de monitor is steeds per kwartaal inzichtelijk gemaakt wat de stand van zaken was ten aanzien de implementatie per instelling. Dit implementatieplan is door alle instellingen gebruikt.- Overleggen en afspraken over borging, implementatie en certificering van krachtgerichte basismethodieken op langere termijn (licentierechten en auteursrechten). Hiervoor is externe deskundigheid ingehuurd (Insights Zorg).- Besprekingen over bijstellingen van de modelgetrouwheidsschaal op de Nederlandse methodiek en situatie. Deelname aan klankbordgroep bij de pilots voor ontwikkeling van en uitvoering van audits.- Bijeenkomst voor directeuren vrouwenopvang op 20 december 2013 met presentatie van de definitieve modelgetrouwheidsschaal, de definitieve gebruikersovereenkomst en het auditplan en de trainingsinfrastructuur.
Producten	<ul style="list-style-type: none">- Methodiekboek Krachtwerk.- Werkboek Krachtwerk.- Folder Krachtwerk.- Implementatieplan en implementatiemonitor.- Trainingsprogramma's Krachtwerk.- Trainingsinfrastructuur.- Rapportage Werkgroep Infrastructuur Opvang d.d. augustus 2012.- Modelgetrouwheidsschaal met auditplan.

2c Hulpverlening aan de kinderen in de opvang

<i>Tekst uit het Verbeterplan</i>	
<i>Project</i>	<i>Hulpverlening aan de kinderen in de opvang</i>
Probleemstelling	De hulpverlening is in ontwikkeling, het ontbreekt aan methodieken waarvan de effectiviteit is bewezen.
Doel	Adequate hulp aan de kinderen in de opvang (inclusief diagnose en screening).
Resultaat	De kinderen in de opvang krijgen specifieke hulpverlening die aansluit bij hun hulpbehoefte door gespecialiseerde professionals. De hulpverlening na de opvang sluit aan op de hulpverlening in de opvang.
Producten	Uit wetenschappelijk onderzoek vastgestelde cliëntprofielen en een overzicht van methodieken en interventies waarvan de effectiviteit is vastgesteld. Landelijk implementatieplan.

Investerings

Rapportage Project Kinderen in de opvang

Activiteiten	<ul style="list-style-type: none">- Ontwikkeling van methodiek Veerkracht door Van Monfoort/Collegio, gebruikmakend van bestaande methodieken en inzichten en in nauwe afstemming met medewerkers van de vrouwenopvang, inclusief screeningsinstrumenten.- Op 31 oktober 2011 heeft een landelijke kick-off plaats voor de pilotfase van Veerkracht plaats gevonden. Deze bijeenkomst werd door 50 hulpverleners en stafmedewerkers bezocht.- Het opzetten van een pilotfase voor het ‘testen’ van Veerkracht. Drie instellingen hebben deelgenomen aan de pilotfase.- Ontwikkeling van trainingen voor de pilotfase van de methodiek Veerkracht.- Er zijn 24 medewerkers getraind door Van Montfoort/Collegio.- Het opstellen van een landelijk implementatieplan.- Naast de methodiekboeken zijn er aanvullende materialen ontwikkeld, waaronder een handreiking ontwikkelingspsychologie, een handreiking voor het werken met vaders, een training voor ‘overig personeel’ (niet hulpverleners) in vde vrouwenopvang en een cliëntenfolder.- Het ontwikkelen en uitvoeren van het landelijke implementatieplan met monitor op de lokale implementatie. In dit implementatieplan staat stapsgewijs beschreven hoe een vrouwenopvanginstellingen de methodiek Veerkracht kan gaan implementeren in het werkproces.- Het verbeterteam heeft i.s.m. de projectleiding op periodieke basis de voortgang van de implementatie gemonitord. M.b.t. de implementatie fungeerden het verbeterteam en de landelijke projectleiding als vraagbaak. De trainers Veerkracht begeleiden op verzoek de instellingen bij de verdere implementatie van Veerkracht- 20 instellingen voor VO hebben het trainingsprogramma geïmplementeerd.- In totaal zijn er 17 trainers Veerkracht opgeleid en gecertificeerd, zij hebben een training van 2 dagen en 1 terugkomdag bijgewoond. Vervolgens hebben de trainers Veerkracht hulpverleners uit de instellingen getraind- Het opstellen van een borgingsplan voor Veerkracht dat aansluit bij de borging van de andere methodieken en producten ontwikkeld in kader van het Verbeterplan.- De organisatie van het congres ‘Krachtige kinderen...in de opvang’ op 29 oktober 2012. Dit congres is door 150 deelnemers bijgewoond.- Het ontwikkelen van een congreskrant. Deze krant is verspreid onder alle deelnemers aan het congres en stakeholders van de Federatie Opvang.- Het ontwikkelen van een plan voor de borging van de methodiek.- Dit borgingsplan wordt in de praktijk door alle instellingen toegepast.- in het kader van de implementatie van Veerkracht is er voor de hulpverleners op 25 maart 2013 een bijeenkomst georganiseerd over het betrekken van vaders bij het hulpverleningsproces. Deze bijeenkomst werd door 50 deelnemers bezocht.
Producten	<ul style="list-style-type: none">- Methodiek Veerkracht inclusief formuleren en Veiligheidsplan voor kinderen.- Screeningsinstrumenten voor kinderen.- Landelijk implementatieplan.- Programma congres ‘Krachtige kinderen ... in de opvang’.- Congreskrant ‘Krachtige kinderen.... in de opvang’.- Trainingsprogramma Veerkracht.- Bijeenkomst ‘Betrekken van vaders bij het hulpverleningsproces’.

2d Huisvesting in de opvang

<i>Project</i>	<i>HUISVESTING van de opvang</i>
Probleemstelling	De huisvesting voldoet niet aan de eisen van de huidige tijd. De huisvesting biedt te weinig privacy en ondersteunt het hulpverleningsproces onvoldoende.
Doel	Huisvesting ondersteunend aan de hulpverlening.
Resultaat	Cliënten worden opgevangen in opvanghuizen die voldoende veiligheid en voldoende privacy bieden en aan de landelijk vastgestelde normen voldoen.
Producten	Programma van Eisen Architectonisch woon-zorg concepten Huisvestingsconcepten Plan van aanpak aanpassing gebouwen en nieuwe huisvestingsconcepten.

Investeringen

Rapportage Huisvesting van de opvang

Activiteiten	<ul style="list-style-type: none">- Bijeenkomst 'Van Huis en Haard' d.d. 30 oktober 2008, waarin het gelijknamige boek van Minke Wagenaar gepresenteerd is.- Begin 2010 is het landelijke programma van eisen voor de huisvesting van de vrouwenopvang opgesteld. Het programma van eisen is breed verspreid onder instellingen voor vrouwenopvang en maatschappelijke opvang, corporaties en gemeenten.- Op de landelijke vastgoeddag vrouwenopvang d.d. 8 april 2010 is het programma van eisen gepresenteerd en besproken. Doel van deze dag was een introductie van en kennismaking met de 'harde' vastgoedsector vanuit verschillende perspectieven, zoals zorg- en woonconcepten, huisvestingsvormen en financiering.- Een aantal instellingen voor vrouwenopvang, woningcorporaties en gemeenten zijn een samenwerkingsverband aangegaan, waarin gezocht wordt naar nieuwe manieren om samen tot betere vormen van opvang te kunnen komen, de zogenaamde proeftuin Vastgoed voor Vrouwenopvang. In deze proeftuinen wordt gezocht naar mogelijkheden om de optimale huisvestingsvormen voor de vrouwenopvang te realiseren met gebruikmaking van de bestaande financieringsstromen. Doelstellingen van de proeftuin waren:<ul style="list-style-type: none">- Samen onderzoeken, leren van elkaar en elkaar (mentaal) ondersteunen.- Samen partijen overtuigen en barrières wegnemen (denk aan regels, maar ook aan mentale barrières).- Samen doorbraak realiseren; huisvesting wordt succesfactor van de vrouwenopvang in plaats van stress factor.- Er heeft vanuit het Verbeterplan Vrouwenopvang een continue samenwerking en afstemming plaatsgevonden met de proeftuinen. De proeftuin is in december 2010 afgesloten.- Inventarisatie inzake de mogelijkheden van cliënten van de vrouwenopvang voor het verkrijgen van huurtoeslag.- Het opstellen van een landelijk implementatieplan, waarin de (lokale) belangenbehartiging de belangrijkste component vormt, op te pakken door de VO-instellingen zelf.- Het implementatieplan is afgestemd met het toenmalige ministerie van VROM.
---------------------	--

Producten	<ul style="list-style-type: none"> - Programma bijeenkomst 'Van Huis en Haard' d.d. 30 oktober 2008. - Programma van eisen huisvesting vrouwenopvang. - Programma landelijke vastgoeddag d.d. 8 april 2010. - Eindrapportage proeftuin vastgoed Vrouwenopvang. - Notitie 'Huurtoeslag, woonkostentoeslag, huurbescherming'. - Implementatieplan huisvesting VO.
-----------	---

2e Deskundigheidsbevordering

<i>Project</i>	<i>DESKUNDIGHEIDSBEVORDERING</i>
Probleemstelling	Er is nu geen landelijk systeem om alle nieuwe kennis, inzichten en beleid bekend te maken bij de medewerkers en hen te trainen op vaardigheden.
Doel	Medewerkers en organisaties werken professioneel met specifieke deskundigheid van de doelgroepen en de problematieken die daarbij spelen.
Resultaat	<p>Beroepsprofiel met overzicht van competenties en een opleidingsprofiel.</p> <p>Medewerkers van de vrouwenopvang beschikken over de voor het werk benodigde competenties. In de relevante MBO en HBO opleidingen zijn de competenties opgenomen in de eindtermen.</p>
Producten	<p>Een beroepsprofiel met overzicht van competenties.</p> <p>Een op de medewerkers gericht trainingspakket voor bijscholing en een CV voor opleidingen.</p>

Investerings

<i>Rapportage Deskundigheidsbevordering</i>	
Activiteiten	<p>In het Verbeterplan Vrouwenopvang is het project Deskundigheidsbevordering opgenomen. Dit project heeft een bijzondere positie in het geheel. Het is geen losstaand project met verschillende fases, maar een continu project dat steeds ondersteunend is aan de andere projecten en het Verbetertraject in het geheel.</p> <p>In elk project wordt aandacht gegeven aan deskundigheidsbevordering in de vorm van bijeenkomsten, trainingen en andere vormen van informatie-overdracht.</p>
Producten	Op 6 oktober 2009 is er een medewerkersdag voor de hulpverleners georganiseerd.
Resultaat	De medewerkersdag is door 100 hulpverleners bezocht. Het thema van de medewerkersdag was 'Cliënttevredenheid: essentieel voor resultaat'.
Toelichting	Het project Deskundigheidsbevordering is na de medewerkersdag in 2009 verder uitgewerkt in de verschillende andere projecten van het Verbeterplan. Zie daarvoor de beschrijvingen bij de projecten.

2f Toeleiding arbeidsmarkt

Project	TOELEIDING ARBEIDSMARKT
Probleemstelling	De hulpverlening bij het vinden van een geschikte dagbesteding is onvoldoende.
Doel	Activering van de vrouwen in de opvang en voor de periode daarna.
Resultaat	Vrouwen in de opvang krijgen passende hulp bij het vinden van dagbesteding voor de periode in de opvang en daarna.
Producten	Methodiek voor activering in de opvang Methodiek voor het toeleiden van vrouwen naar specifieke hulpverlening gericht op participatie in de arbeidsmarkt.

Investeringen	
Rapportage Project Toeleiding arbeidsmarkt	
Activiteiten	<ul style="list-style-type: none"> - Opdracht aan Kennisland voor onderzoek naar arbeidsmogelijkheden van vrouwen in de vrouwenopvang. - Ondersteuning pilot en opzet van Krachtbedrijf waarin vrouwen uit de vrouwenopvang begeleid worden bij opzetten eigen bedrijf. - Miniconferentie over Krachtbedrijf en onderzoek Kennisland op 27 november 2013. - Inzetten op een vervolg project van pilotproject 'De Nieuwe Toekomst' met de Nederlandse Vrouwen Raad (NVR) gericht op het begeleiden van vrouwen uit de vrouwenopvang naar (betaalde) arbeid. - Deze methodiek is afgestemd met 'Krachtwerk'. De begeleiding bestaat uit een groepstraining en een jaar lang individuele begeleiding door een vrijwilligers van een vrouwenorganisatie die lid is van de NVR. In het landelijk project is ruimte voor een uitrol van dit project over 8 locaties in 4 provincies. Per locatie kunnen 12 vrouwen deelnemen.
Producten	<ul style="list-style-type: none"> - Basismethodiek Krachtbedrijf - Artikel Volkskrant over Krachtbedrijf - Rapport Kennisland met ideeën en concepten voor een beter leven in en na de opvang op basis van onderzoek in de vrouwenopvang in Apeldoorn. - http://www.kennisland.nl/filter/projecten/kansen-die-werken (Apeldoorn). - Programma mini-conferentie over Krachtbedrijf en onderzoek Kennisland - Projectplan 'De Nieuwe Toekomst'.
Bijstelling	<p>Vanuit de Federatie Opvang is in 2010 een visie opgesteld rondom Meedoen.</p> <p>Meedoen is het actief zijn en daarmee deelnemen in de sociale omgeving, de samenleving. Meedoen betekent ook meepraten en zingeving voor mensen en draagt bij aan de sociale samenhang. De term meedoen staat voor erbij horen, deel uitmaken van een groter geheel. Meedoen bestaat uit een drietal pijlers: Sport & Bewegen, Activering & Werk en Cultuur & Zingeving. De activiteiten m.b.t. het projectonderdeel 'Toeleiding naar de arbeidsmarkt' zijn afgestemd met het project "Activering & Werk", dat in september 2011 is gestart en loopt tot 1 juli 2014.</p> <p>Bovengenoemde producten zijn in samenhang tussen het project Activering en Werk en het Verbeterplan tot stand gekomen. Een evaluatie van het project Activering en Werk verschijnt in juni 2014.</p>

2g Beschrijving hulpverlening vrouwenopvang

<i>Project</i>	<i>BESCHRIJVING HULPVERLENING VROUWENOPVANG</i>
Probleemstelling	Voor de doelgroep, gemeenten en samenwerkingspartners is het niet altijd duidelijk wat zij van de vrouwenopvang kunnen verwachten, welke resultaten zij bereiken. Voor de cliënten is het niet altijd duidelijk wat er van hen verwacht wordt.
Doel	Duidelijkheid in de hulpverlening die de vrouwen opvang kan bieden.
Resultaat	Alle centrumgemeenten hebben een diensten- producten klapper van de vrouwenopvang ontvangen. Alle verwijzers (hulpverlening en politie) hebben een diensten- productenklapper ontvangen en folders om aan de vrouwen te geven.
Producten	Een landelijke diensten en producten klapper en mogelijk een opvang-vademecum. Landelijke folder voor de cliënten met informatie over wat zij kunnen verwachten en wat er van haar verwacht wordt.

Investeringsen

Rapportage Project Beschrijving hulpverlening vrouwenopvang

Activiteiten	Er is, via een ander extern gefinancierd project een digitale Opvangatlas gerealiseerd, een database met daarin het aanbod van hulp van veel opvanginstellingen in Nederland. Voor professionals is er een aparte website, die meer informatie biedt per locatie en waar ook de zogenaamde Open Plaatsen te vinden zijn. Met name de vrouwenopvang gebruikt deze lijst om hun landelijke functie te faciliteren.
Producten	- www.opvangatlas.nl - project verantwoording Opvangatlas (t.b.v. Adessium)
Bijstelling	Dit onderdeel is opgepakt in het kader van het project Opvangatlas Nederland. Het belangrijkste doel van de Opvangatlas Nederland is het verbeteren van de kwaliteit van de informatieverstrekking en dienstverlening aan (dreigend) daklozen en slachtoffers van huiselijk geweld. Dit gebeurt door hen te ondersteunen bij het vinden van de juiste, tijdige en volledige informatie over het hulpaanbod en capaciteit bij opvangvoorzieningen in Nederland.

Hoofdstuk 3: Aandachtspunten

Inleiding

Bij de 'Aandachtsgebieden in de context van de vrouwenopvang' lag de focus bij een goede aansluiting van de hulpverlening van de vrouwenopvang op extern geboden hulpverlening, en andersom.

De aanpak van deze aandachtsgebieden heeft tot doel de hulpverlening van de vrouwenopvang zo toegankelijk mogelijk te maken. Ook dienen deze aandachtsgebieden om de hulpverleningsprocessen vanuit de vrouwenopvang met andere vormen van hulpverlening beter op elkaar te laten aansluiten.

De juiste aansluiting moet vooral in de lokale context worden gezocht. Daar worden werkafspraken gemaakt en worden cliënten daadwerkelijk onderling doorverwezen. De landelijke kaders en afspraken zijn ondersteunend aan die lokale context. Ze moeten de lokale ruimte vergroten door het wegnemen van landelijk opgelegde belemmeringen en door het uitwisselen van lokaal gevonden oplossingen (good practices).

In dit hoofdstuk noemen we met name de activiteiten die vanuit de Federatie Opvang vanuit het Verbeterplan Vrouwenopvang zijn opgepakt. Daarnaast zijn er ook investeringen op deze terreinen geweest vanuit het ministerie van VWS en VNG, in afstemming met of op verzoek vanuit de sector.

- M.b.t. de aansluiting op specialistische hulp:
Activiteiten voor dit aandachtspunt hebben met name plaatsgevonden in het kader van het project 'Diagnostiek en screening'. Bij keuze voor de screeningsinstrumenten en de implementatie is steeds de focus geweest op een betere aansluiting met de GGZ. De Implementatie van met name BSI heeft geleid tot verbetering van samenwerking met GGZ, omdat daarin een vereiste is dat de samenwerking wordt aangegaan met een psycholoog.
- M.b.t. aansluiting op jeugdhulpverlening:
 - Bij de ontwikkeling van Veerkracht is in het bijzonder gelet op de aansluiting op de jeugdzorg. De screeningsinstrumenten die bij Veerkracht gebruikt worden, de oefeningen en schema's sluiten aan bij methodieken en werkwijzen die jeugdzorginstellingen gebruiken. Daarbij kan gedacht worden aan 'Signs Of Safety' en de KIPPPI-vragenlijsten.
 - De Federatie Opvang heeft op verschillende wijzen aandacht gevraagd voor de situatie van kinderen in de opvang en de knelpunten die bestaan in de aansluiting met Jeugdzorg: via de Tweede Kamer, in overleg met ministerie van VWS en VNG en in kader van de Transitiecommissie Jeugdzorg. Er is een knelpuntennotitie opgesteld die besproken is met VWS, VNG en recent met Jeugdzorg Nederland. Met Jeugdzorg Nederland is afgesproken om de samenwerking te versterken.

- Daarnaast heeft de Federatie Opvang een kostprijsberekening van Veerkracht gemaakt. De instellingen voor vrouwenopvang hebben deze kostprijsberekening gebruikt om afspraken met de eigen gemeente te maken over de financiering van Veerkracht. De gemeenten Amsterdam en Zwolle hebben aparte financiering voor Veerkracht toegezegd.
- M.b.t. hulpverlening aan cliënten met niet-Nederlandse afkomst:
 - Bij ontwikkeling van de methodieken in het kader van projecten is steeds rekening gehouden met de diversiteit van de doelgroep.
 - Er is contact gelegd en onderhouden met de directie inburgering van het ministerie van VROM, later met het ministerie van SZW. Zij hebben meegedaan aan een gezamenlijke dag met de vrouwenopvang, IND, Ministerie BZK/V&J en COA (zie aandachtspunt juridische hulp voor niet-Nederlandse vrouwen) ter verbetering van samenwerking.
 - Samen met het ministerie van VROM is geïnventariseerd of er behoefte was aan landelijk project ter bevordering van de inburgering. Uiteindelijke conclusie was dat mogelijkheden tot verbetering in samenwerking voornamelijk op lokaal regionaal niveau liggen.
- M.b.t. Juridische hulp voor niet-Nederlandse vrouwen:
 - Inventarisatie van de knelpunten in het bieden van juridische hulp.
 - De organisatie van een bijeenkomst voor contactpersonen vrouwenopvang en gender contactpersonen bij IND en COA met als doel beter met elkaar samenwerken.
 - Vanuit FO Internationaal, deels gefinancierd vanuit het Verbeterplan, is een Terugkeerproject gestart waarin een methodiek voor terugkeer wordt ontwikkeld en de samenwerking wordt aangegaan met terugkeer organisaties en organisaties die opvang bieden aan mensen die terug willen. Dit bevordert de doorstroom uit de opvang.
- M.b.t. verbetering van huisvesting na de opvang:
 - Deelname aan een interdepartementale werkgroep die de opdracht had de doelgroep van de vrouwenopvang specifiek op te nemen in de nieuwe huisvestingswet om de uitstroom uit de opvang naar woningen te verbeteren.
 - Input gegeven voor een VROM circulaire met verzoek aan alle gemeenten om vooruitlopend op de wet alle slachtoffers uit de opvang urgentie te geven en de circulaire verspreid onder de instellingen en toegelicht in een overleg. Deze circulaire is in december 2008 verschenen,
 - Contacten onderhouden over de voortgang van de wetsbehandeling van de wet Huisvesting. De Wet is inmiddels door de Tweede Kamer aangenomen en ligt nu ter besluitvorming voor bij de Eerste Kamer.
Nu worden nog afspraken gepland over de communicatie en de implementatie.

Bijlage 2 Vragenlijst instellingen Verbeterplan Vrouwenopvang

Hoofdsectie

Introductie

Wij waarborgen dat geen enkele informatie te herleiden is naar instellingen, locaties of personen.

1. Naam van uw instelling:

2. Aantal locaties residentiële vrouwenopvang:

3. Uw functie:

- Directie
 Beleidsmedewerker
 Anders, namelijk

4. Landsdeel waartoe uw instelling behoort:

- Noord: Friesland, Groningen, Drenthe
 Zuid: Limburg, Noord-Brabant en Zeeland
 Midwest: Noord-Holland, Flevoland en Utrecht
 Oost: Overijssel en Gelderland
 Zuidholland: Zuid-Holland

5. Welke vorm(en) van opvang biedt uw instelling? Als uw instelling meerdere vormen van opvang biedt, kunt u meer dan één vorm aanvinken.

- Crisisopvang/ vervolg vrouwenopvang
 Mannenopvang
 Maatschappelijke opvang
 Beschermd en begeleid wonen
 Anders, namelijk

6. Wat is ongeveer de grootte (aantal opvangplaatsen) van de residentiële vrouwenopvang binnen uw instelling op jaarbasis?

- tot 25 opvangplaatsen
 25 tot 50
 50 tot 100
 100 tot 200
 200 tot 300
 meer dan 300 opvangplaatsen, namelijk ongeveer

(aantal) plaatsen

7. Totaal aantal werknemers in uw instelling:

- tot 25
- 25 tot 50
- 50 tot 100
- 100 tot 200
- 200 tot 300
- meer dan 300, namelijk ongeveer
- (aantal) werknemers

8. Totaal aantal werknemers van de residentiële vrouwenopvang binnen uw instelling:

- minder dan 25%
- tussen 25 en 50%
- tussen 50 en 75%
- meer dan 75%

Het Verbeterplan

*We gaan in op de volgende onderdelen van het Verbeterplan: Screening, Krachtwerk, Veerkracht, Sociale activering, Huisvesting, Deskundigheidsbevordering en Ketenpartners.
Per onderdeel van het Verbeterplan stellen we een aantal vragen. Ook leggen we u enkele stellingen voor. Tot slot stellen we een vraag over het borgen van het Verbeterplan.*

Screening

In het Verbeterplan wordt als onderdeel van de professionalisering meer gewerkt met gestandaardiseerde screeningsinstrumenten.

9. Is naar uw mening de implementatie van de screeningsinstrumenten voltooid in uw instelling?

- Ja
- Nee

10. Toelichting op het bovenstaande:

Kunt u aangeven of de volgende situaties van toepassing zijn?

11. Van alle cliënten in de instelling is binnen zes weken een diagnose gesteld en op basis daarvan is een hulpverleningsplan opgesteld.

- Ja
- Nee

12. Toelichting op het bovenstaande:

13. Door het gebruik van screeningsinstrumenten is de doorverwijzing verbeterd.

- Ja
- Nee

14. Toelichting op het bovenstaande:

15. **De uitvoering van screeningsinstrumenten loopt gevaar bij bezuinigingen.**

- Ja
- Nee

16. Toelichting op het bovenstaande:

Krachtwerk

Hieronder volgen enkele vragen en stellingen omtrent het werken met Krachtwerk.

17. **Is Krachtwerk in uw instelling geïmplementeerd?**

- Ja, sinds:
- Nee → [Ga verder met vraag 23.](#)
- Voornemens, per:
→ [Ga verder met vraag 23.](#)

18. **Bent u tevreden over de implementatie?**

- Ja
- Nee

19. **Wat zijn de belangrijkste knelpunten in de uitvoering van Krachtwerk? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.**

- Er zijn geen knelpunten
- Nog niet alle medewerkers zijn getraind
- Er is niet altijd een coach voor de medewerkers
- Medewerkers worden onvoldoende inhoudelijk gesteund in de nieuwe werkwijze
- Het lukt niet om op tijd de krachteninventarisatie te doen
- Er wordt niet altijd een actieplan vastgelegd
- Er zijn te weinig teamkrachtbesprekingen
- Er is geen zicht op de kwaliteit van het krachtgericht werken
- De samenwerking met ketenpartners is niet adequaat
- Anders, namelijk

20. **Wat zijn de belangrijkste positieve veranderingen dankzij Krachtwerk? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.**

- Er zijn geen positieve veranderingen
- Cliënten worden meer systematisch versterkt in hun krachten
- Medewerkers worden gecoacht in het krachtgericht werken
- De hele instelling hanteert eenzelfde wijze van werken

Anders, namelijk

21. *We willen u de volgende stelling voorleggen:*

Als Krachtwerk eenmaal is geïmplementeerd, zal ook bij bezuinigingen deze methodiek goed uitgevoerd kunnen worden.

- Mee eens → [Ga verder met vraag Veerkracht](#)
- Oneens → [Ga verder met vraag Veerkracht](#)

22. Toelichting op het bovenstaande:

23. **Wat is hiervan de reden? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.**

- Gebrek aan financiële middelen
- Instelling is te klein
- Gebrek aan tijd
- Gebrek aan gekwalificeerde medewerkers
- Anders, namelijk

Veerkracht

Hieronder volgen enkele vragen en stellingen over het werken met Veerkracht.

24. **Is Veerkracht in uw instelling geïmplementeerd?**

- Ja, sinds:
- Nee → [Ga verder met vraag 34.](#)
- Voornemens, per:
- [Ga verder met vraag 34.](#)

25. **Bent u tevreden over de implementatie?**

- Ja
- Nee

26. **Wat zijn de belangrijkste knelpunten in de uitvoering van Veerkracht? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.**

- Er zijn geen knelpunten
- Nog niet alle kinderpulpverleners zijn getraind
- Er is geen coach die kinderpulpverleners begeleidt
- Kinderpulpverleners worden onvoldoende inhoudelijk gesteund in de nieuwe werkwijze
- Er is geen zicht op de kwaliteit van de uitvoering van Veerkracht
- De samenwerking met ketenpartners is niet adequaat
- Anders, namelijk

27. Wat zijn de belangrijkste positieve veranderingen dankzij Veerkracht? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.

- Er zijn geen positieve veranderingen
- Kinderen worden systematisch gehoord en geobserveerd
- De hulp aan kinderen is verbeterd
- Er worden op het kind toegesneden veiligheidsplannen gemaakt
- Er wordt meer systeemgericht gewerkt
- De doorverwijzing naar jeugdhulp is verbeterd
- Er is systematisch aandacht voor opvoedingsondersteuning
- Er is vaker contact met vaders
- Anders, namelijk

We willen u de volgende drie stellingen voorleggen.

28. Door de invoering van Veerkracht krijgen kinderen binnen de instelling nu specifieke hulpverlening door gespecialiseerde professionals en de hulpverlening sluit aan bij de hulpbehoefte van de kinderen.

- Mee eens
- Oneens

29. Toelichting op het bovenstaande:

30. Veerkracht kan alleen met extra formatie goed worden uitgevoerd.

- Mee eens
- Oneens

31. Toelichting op het bovenstaande:

32. Als Veerkracht eenmaal is geïmplementeerd, zal ook bij bezuinigingen deze methodiek goed uitgevoerd kunnen worden.

- Mee eens [Ga verder met vraag Sociale activering](#)
- Oneens [Ga verder met vraag Sociale activering](#)

33. Toelichting op het bovenstaande:

34. **Wat is hiervan de reden? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.**

- Gebrek aan financiële middelen
- Instelling is te klein
- Gebrek aan tijd
- Gebrek aan gekwalificeerde medewerkers
- Anders, namelijk

Sociale activering

Wilt u antwoord geven op de volgende stellingen?

35. **Het Verbeterplan heeft eraan bijgedragen dat vrouwen binnen uw instelling door activering een zinvolle dagbesteding vinden tijdens en na verblijf in de residentiële opvang.**

- Ja
- Nee

36. Toelichting op het bovenstaande:

37. **Het Verbeterplan heeft eraan bijgedragen dat vrouwen binnen uw instelling door activering betaald werken tijdens en na verblijf in de residentiële opvang.**

- Ja
- Nee

38. Toelichting op het bovenstaande:

Huisvesting

Er zijn in de vrouwenopvang landelijke richtlijnen voor huisvesting ontwikkeld.

39. **Zijn er locaties aangepast binnen uw instelling naar aanleiding van het landelijk programma van eisen?**

- Ja
- Nee

40. Toelichting op het bovenstaande:

We willen u de volgende twee stellingen voorleggen.

41. **De instelling biedt voldoende veiligheid en voldoende privacy en voldoet aan de landelijke vastgestelde richtlijnen.**

- Mee eens
 Oneens

42. Toelichting op het bovenstaande:

43. **Door de transitie van de jeugdzorg en de nadruk op wijkgericht werken zal de aansluiting tussen de vrouwenopvang en zelfstandig wonen verbeteren, omdat overdracht makkelijker is waardoor vrouwen korter in de opvang hoeven te verblijven.**

- Mee eens
 Oneens

44. Toelichting op het bovenstaande:

Deskundigheidsbevordering

We hebben zes stellingen over deskundigheidsbevordering die we aan u voorleggen.

45. **Er zijn voldoende financiële middelen in de instelling om alle medewerkers in de vrouwenopvang te trainen in Krachtwerk via de basistraining.**

- Mee eens
 Oneens

46. Toelichting op het bovenstaande:

47. **Er zijn voldoende financiële middelen in de instelling om alle kindwerkers te trainen in Veerkracht via de basistraining.**

- Mee eens
 Oneens

48. Toelichting op het bovenstaande:

49. **Er zijn voldoende financiële middelen in de instelling voor bijscholing en scholing van nieuwe medewerkers in Krachtwerk.**

- Mee eens
 Oneens

50. Toelichting op het bovenstaande:

51. **Er zijn voldoende financiële middelen in de instelling voor bijscholing en scholing van nieuwe kindwerkers in Veerkracht.**

- Mee eens
 Oneens

52. Toelichting op het bovenstaande:

53. **De medewerkers van de instelling beschikken over de voor het werk benodigde competenties.**

- Mee eens
 Oneens

54. Toelichting op het bovenstaande:

55. **Door bezuinigingen en decentralisatie lopen trainingsprogramma's gevaar, waardoor de professionaliteit van de medewerkers niet kan worden gegarandeerd.**

- Mee eens
 Oneens

56. Toelichting op het bovenstaande:

Ketenpartners

Een van de onderdelen van het Verbeterplan is de verbetering van de contacten met relevante ketenpartners. De volgende vragen gaan over contacten en afspraken met ketenpartners.

We willen u de volgende twee stellingen voorleggen.

57. **Contact met ketenpartners is noodzakelijk om tot een goede uitvoering van het Verbeterplan te kunnen komen.**

- Mee eens
- Oneens

58. Toelichting op het bovenstaande:

59. **Het is moeilijk om tot goede afspraken met de volgende ketenpartners te komen. Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.**

- GGZ
- Particuliere Psychologen
- Jeugd-GGZ
- Bureau Jeugdzorg
- Jeugdorganisaties
- Algemeen maatschappelijk werk
- Anders, namelijk

60. Toelichting op het bovenstaande:

Borgen van het Verbeterplan

Wij stellen u tot slot een vraag over de borging van het Verbeterplan.

61. **Welke voorwaarden zijn er volgens u nodig om het Verbeterplan te borgen? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.**

- Voldoende menskracht
- Inhoudelijke interne begeleiding
- Landelijke scholings- en trainingsprogramma's
- Aandacht voor de problematiek van geweld in gezinnen en tussen partners binnen de reguliere HBO en MBO opleidingen
- Verantwoordelijkheid gemeente voor de kwaliteit van de vrouwenopvang
- Continue financiering
- Anders, namelijk

62. **Hebt u nog overige vragen of opmerkingen?**

Dit was de laatste vraag van de enquête. Let op: Wanneer u op 'Verstuur?' klikt, rond u de vragenlijst af en kunt u uw antwoorden op de vragenlijst niet meer inzien.

Bijlage 3 Vragenlijst cliënten

Ter afsluiting van het groepsgebesprek willen we vragen dit formulier in te vullen. Het zijn zeven stellingen waarop u kunt antwoorden of u het er mee eens bent of niet. We sluiten af met twee vragen over of u tevreden bent over de opvang en over de hulpverlening. U geeft antwoord door in onderstaande tekening het plaatje van uw keuze aan te kruisen.

Stellingen

1. Dankzij de hulp in de vrouwenopvang heb ik weer hoop gekregen, zie ik de toekomst met vertrouwen tegemoet

Helemaal niet mee eens	Beetje niet mee eens	Neutraal/ geen mening	Beetje mee eens	Helemaal mee eens
				

2. Dankzij de hulp in de vrouwenopvang weet ik beter waar ik goed in ben

Helemaal niet mee eens	Beetje niet mee eens	Neutraal/ geen mening	Beetje mee eens	Helemaal mee eens
				

3. Dankzij de hulp in de vrouwenopvang durf ik nu beter voor mezelf op te komen

Helemaal niet mee eens	Beetje niet mee eens	Neutraal/ geen mening	Beetje mee eens	Helemaal mee eens
				

4. Ik word gerespecteerd door mijn hulpverlener (de hulpverleners)

Helemaal niet mee eens 	Beetje niet mee eens 	Neutraal/ geen mening 	Beetje mee eens 	Helemaal mee eens 
---	---	---	--	--

5. Door de hulp in de vrouwenopvang is het contact met familieleden en vrienden die mij steunen versterkt

Helemaal niet mee eens 	Beetje niet mee eens 	Neutraal/ geen mening 	Beetje mee eens 	Helemaal mee eens 
---	---	---	--	--

6. Ik voel mij gerespecteerd in mijn rol als moeder door de hulpverleners.

Helemaal niet mee eens 	Beetje niet mee eens 	Neutraal/ geen mening 	Beetje mee eens 	Helemaal mee eens 
---	---	---	--	--

7. Ik voel me veilig in de vrouwenopvang

Helemaal niet mee eens 	Beetje niet mee eens 	Neutraal/ geen mening 	Beetje mee eens 	Helemaal mee eens 
---	---	---	--	--

Tevredenheid

8. Ik ben tevreden over de vrouwenopvang als woonplek

Heel ontevreden 	Ontevreden 	Neutraal/ geen mening 	Tevreden 	Heel tevreden 
--	---	---	---	---

9. Ik ben tevreden over de hulpverlening

Heel ontevreden 	Ontevreden 	Neutraal/ geen mening 	Tevreden 	Heel tevreden 
--	---	---	---	---

Bijlage 4 Verbeterteam en sleutelfiguren

Het verbeterteam:

Iety Joris, Kompaan en de Bocht
Margreet Knol, Kadera
Hanneke Rus, Kopland
Jannephine Snijders, Moviera
Magda Vogelezang, Arosa
Vanuit de Federatie Opvang waren aanwezig
Jantien van der Meer en/of Liesbeth van Bommel

Sleutelfiguren:

Liesbeth van Bommel, projectleider Verbeterplan
Aleid van den Brink, directeur Blijfgroep
Judith Wolf, hoogleraar maatschappelijke zorg, UMC

Colofon

Opdrachtgever
Auteurs

Federatie Opvang
Dr. mr. K.D. Lünemann
Drs. S. Tan

Met medewerking van
Omslag
Uitgave

V. Los, Msc
Drs. L.M. Verwijs
Ontwerppartners, Breda
Verwey-Jonker Instituut
Kromme Nieuwegracht 6
3512 HG Utrecht
T (030) 230 07 99
E secr@verwey-jonker.nl
I www.verwey-jonker.nl

De publicatie kan gedownload en/of besteld worden via onze website:
<http://www.verwey-jonker.nl>.

ISBN 978-90-5830-651-7

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2014. Eerste druk.

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut.

Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.

The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute.

Partial reproduction of the text is allowed, on condition that the source is mentioned.



De vrouwenopvang biedt opvang en hulpverlening aan slachtoffers van huiselijk geweld die niet in hun thuissituatie kunnen blijven. In 2008 heeft Federatie Opvang het initiatief genomen voor een omvangrijk 'Verbeterplan Vrouwenopvang', als een impuls voor verbetering van de hulpverlening in de vrouwenopvang. Met financiering van VWS zijn krachtgerichte methodieken ontwikkeld en kwaliteitsimpulsen op diverse terreinen in gang gezet. Het Verwey-Jonker Instituut heeft een evaluatie op hoofdlijnen uitgevoerd naar de resultaten van zes jaar Verbeterplan onder 23 grote en kleine instellingen met residentiële vrouwenopvang die zich hebben verbonden aan het Verbeterplan.

In dit rapport leest u over de veranderingen die binnen de residentiële vrouwenopvang hebben plaatsgevonden naar aanleiding van de invoering van het Verbeterplan. Een cliënt zegt het zo: "Geweld gaat niet meer gebeuren. Het wordt nooit meer hetzelfde als toen ik nog thuis woonde. Ik ben nu sterker en krachtiger geworden."

