

# Verborgen schatten

## Wat goede professionals doen en cliënten ervaren bij de aanpak van geweld

### Samenvatting

*S.Dijkstra, N.van Dartel, W. Verhoeven en T. Veldkamp*

#### Doel en vraagstelling

De aanpak van huiselijk geweld staat in Nederland sinds een aantal jaren hoog op de landelijke politieke agenda. Er is weliswaar een breder gedeeld besef ontstaan dat het bij geweld gaat om een diepgeworteld en vaak voorkomend maatschappelijk probleem, maar dat maakt de aanpak ervan nog niet gemakkelijk. Huiselijk geweld kent veel verschijningsvormen, waaronder kindermishandeling, partnergeweld, oudermishandeling en ouderenmishandeling. In dit onderzoek richten we ons vooral op partnergeweld en kindermishandeling.

De kwaliteiten en ervaringen die professionals inzetten bepalen in belangrijke mate de kwaliteit van de gepleegde interventies. Ze vormen samen met feedback van cliënten een maat voor de wijze waarop hulp voor cliënten en hun familieleden passend, tijdig en toereikend is. De ervaringskennis van professionals blijkt vaak deels te bestaan uit impliciete kennis of *tacit knowledge*. Het bestaat deels uit niet benoemde, soms onbewuste en weinig geëxpliciteerde praktijkkennis. Deze kennis is niet gemakkelijk toegankelijk noch eenvoudig over te dragen. Tegelijkertijd is ze belangrijk omdat ervaren professionals deze vakkennis en vaardigheden integreren in hun handelen.

Dit onderzoek *Verborgen Schatten* wil meer inzicht bieden in hoe zogenaamde *tacit knowledge* of (impliciete) ervaringskennis die op de werkvloer aanwezig is beter opgespoord en zo mogelijk ontsloten kan worden. Dit verkennende onderzoek maakt deel uit van een langer lopend project van het lectoraat vrouwenopvang en huiselijk geweld van Avans. Er is in deze eerste fase gekozen voor een helikopterperspectief van verschillende sectoren: de vrouwenopvang, de zorg, de politie en het onderwijs. In een vervolgfase zal aan de hand van individuele en groeps gesprekken dieper ingegaan worden op het doen en laten van professionals op de werkvloer waar het gaat om eerdergerelateerd geweld, jeugdzorg en het kinderwerk in de vrouwenopvang.

Ervaren professionals, uit vier sectoren zijn geïnterviewd. Ze zijn benoemd als praktijkprofessionals en hebben vaak een leidinggevende en sturende functie. Het zwaartepunt lag op gesprekken met professionals uit de vrouwenopvang. Daarnaast zijn er drie cliënten geïnterviewd.

De volgende vier onderzoeksvragen stonden daarbij centraal:

1. Wat doet en laat een goede professional in de praktijk bij de aanpak van huiselijk geweld, gezien vanuit het perspectief van diens functie, hoofdtaken en (beroeps)ervaring?
2. A. Wat beschouwt een goede professional als de kern van deze aanpak in termen van benodigde (beroeps)houding, vaardigheden en (toepassing van) kennis? En welke aspecten van tacit knowledge brengen de praktijkexperts naar voren?  
B. Wat wordt over tacit knowledge op de werkvloer in de internationale vakliteratuur gezegd?
3. Hoe kijken cliënten vanuit hun ervaringen met hulp bij en na geweld naar goede en passende hulp en welke knelpunten ervaren ze?
4. Wat is er nodig aan deskundigheid, ervaring en randvoorwaarden om deze *aanpak te kunnen realiseren en duurzaam te maken?*

Het accent ligt in deze studie op de eerste twee onderzoeksvragen. De volgende vier uitgangspunten liggen ten grondslag aan *Verborgene schatten*:

1. Het project is praktijkgericht.
2. Het project richt zich op ervaren praktijkgerichte professionals.
3. Ervaringen van cliënten stimuleren tot reflectie.
4. Praktijkkennis omvat meer dan we onder woorden kunnen brengen.

## **Portretten**

*Verborgene Schatten* bevat in de vorm van (zeven) vakinhoudelijk portretten de analyses van negen geïnterviewden. In een aantal gevallen zijn deze portretten inhoudelijk aangevuld en verdiept met andere interviewfragmenten van collega's. De geïnterviewden worden getypeerd als praktijkexperts met een schat aan ervaring bij de vrouwenopvang, de zorg, de politie en het onderwijs. Meestal worden er in deze beschouwingen twee of drie kwesties uitgelicht en inhoudelijk behandeld en in verband gebracht met vakliteratuur.

Daarnaast zijn er op basis van interviews drie cliëntenportretten samengesteld. In deze portretten wordt ingegaan op het vroegere partnergeweld en/of kindermishandeling. Uitvoerig komt aan de orde hoe de cliënten hulp hebben gezocht en wat zij daarin gevonden en gemist hebben. Daarmee stimuleren de cliëntenportretten tot reflectie en werken zij soms als een confrontatiespiegel. Zij bieden ondersteuning voor wat cliënten waardevolle hulp vinden. Ze laten tevens zien dat hulp en recht in een aantal gevallen nog onvoldoende ontwikkeld zijn. Nog steeds gaat er een lange zoektocht vooraf aan het vinden van de juiste hulp, en helaas, wordt deze noodzakelijk hulp soms nooit gevonden.

De portretten van professionals en cliënten belichten samen met de literatuurbeschouwing en de epiloog de wijze waarop impliciete kennis, leren en handelen in de beroepspraktijk een rol spelen in praktijkgericht handelen. Zo komt kennis aan het licht die gebaseerd is op ervaringen, evaluaties en reflecties uit de praktijk en op kennis van onderzoek en vakinhoud.

## **Kwesties**

In elk vakportret zijn twee of drie kwesties uitgewerkt. We lichten er hier op een samenvattend niveau enkele relevante kwesties uit.

### ***Veranderde kijk op geweld in de privésfeer***

De veranderde kijk op geweld in de privésfeer eind jaren 80, begin jaren 90, heeft op drie vlakken consequenties voor de hulpverlening. De hulpverlening in de vrouwenopvang bij partnergeweld is niet meer enkel gericht op de zelfredzaamheid van de vrouw.

Ervaring leerde dat veel vrouwen teruggingen naar hun man en – in vele gevallen – ook weer terugkeerden naar de opvang na verloop van tijd. Ook groeide het besef dat problemen met geweld in de huiselijke sfeer veelal niet op zichzelf staan, maar vaak samenhangen met bijvoorbeeld verslaving, opvoedings- en psychiatrische problemen. In de vrouwenopvang sloten de bed bad en broodvoorzieningen niet meer voldoende aan op de doelgroepen en de doelen van de hulp. De beweging in de hulpverlening die daarop volgde was om ook de partner en het gezin te betrekken bij de hulp. Doel van deze hulp werd het duurzaam stoppen van geweld en het herstellen van de relatie tussen partners, ouders en kinderen. Ook is er meer aandacht gekomen voor preventie en zorg na een opname in de vrouwenopvang. De systeemgerichte aanpak sluit hier op aan: door alle betrokkenen rondom de cliënt te betrekken en de hulp en begeleiding te richten op het stoppen van het geweld. De methodiek begeleide terugkeer is een specifiek voorbeeld hiervan; een systeemgerichte benadering die ambulante plaatsvindt. De ambulante zorg is de toekomst en maakt naar verwachting de komende jaren de grootste groei door.

### ***Schaalvergroting en beperking van pioniersruimte***

Tegelijkertijd voltrok zich in organisaties – om te kunnen voortbestaan - een ontwikkeling van kleinschalige residentiële voorzieningen naar grootschalige gedifferentieerde voorzieningen. Organisaties die gekenmerkt worden door toenemende beleidsdrukke, een groot aantal cliënten dat aan een hulpverlener wordt toevertrouwd en toenemende bureaucratie. Daardoor is ook de pioniersruimte van individuele professionals afgenomen, evenals de speelruimte van instellingen. Praktijkwerkers zuchten soms onder de extra inspanningen als gevolg van deze ontwikkelingen. Of zij komen door de regeldrukke niet meer toe aan hun kerntaak om in contact een werkrelatie op te bouwen met cliënten. Het spanningsveld tussen beleid en praktijk is groot. Deze effecten belemmeren de professionele ontwikkeling enerzijds, anderzijds helpen schaalvergroting, professionalisering van de bedrijfsvoering en maatschappelijke erkenning ook om gedifferentieerde zorg te kunnen bieden.

In een van de portretten wordt op een specifieke fusie ingegaan. Fusies vinden op verschillende gronden plaats. Zowel inhoudelijke als praktische argumenten kunnen op de keuze voor een fusie van invloed zijn. Een fusie tussen meerdere organisaties betekent dat professionals met elkaar te maken krijgen en samen een gemeenschappelijke visie moeten creëren. De verschillen in opgebouwde kennis en denkkaders vormen daarbij zowel een inspirerende bron als een spanningsveld. Verschillen in denkbeelden kunnen tot verschillende manieren van handelen leiden. Als die denkbeelden niet kritisch blootgelegd worden, kunnen wederzijdse misverstanden en onbegrip het gevolg zijn. Zowel in de manier van denken als doen vraagt het van professionals blijvend met elkaar intensief in gesprek te gaan en te leren van elkaar om een gezamenlijke visie en verbindende manier van werken te kunnen creëren. Het is dus belangrijk om het leervermogen van organisaties te benutten en te stimuleren. Een continu en gemeenschappelijk leerproces is nodig om te kunnen blijven inspelen op ontwikkelingen van buitenaf.

### ***Lerende organisaties***

Het toegenomen inzicht in de complexiteit van de problematiek van huiselijk geweld en de daaraan gerelateerde hulpbehoeften eisen van een organisatie om continu te blijven verbeteren en vernieuwen. Leren vindt echter niet vanzelf plaats. In de maatschappelijke dienstverlening, waar professionals alleen op pad gaan en onafhankelijk inschattingen maken en besluiten nemen, is ondersteuning vanuit de organisatie meer dan alleen wenselijk. Om leerprocessen te bevorderen zijn stimulansen en faciliteiten nodig op de werkvloer zelf. Daarbij gaat het onder andere om uitdaging in het werk en tijd en gelegenheid om ervaring op te doen, mee te kijken en te reflecteren op het werk. Maar ook het werken in teamverband, samen plannen maken en elkaar feedback geven zijn noodzakelijk. Organisaties die te maken hebben met een dynamische (aan verandering onderhevige) omgeving waarbinnen het werk plaatsvindt, vereisen een lerende organisatievorm. Wanneer organisaties niet in staat zijn flexibel en creatief in te spelen op behoeften en eisen vanuit de omgeving, kan een organisatie niet overleven. Lerende organisaties zijn herkenbaar aan de waardering en stimulering van persoonlijke ontwikkeling en initiatief, het leren op teamniveau, aan de vanzelfsprekendheid van wederzijdse feedback, het doorvragen op elkaars onderliggende denkkaders en een gemeenschappelijke visie.

### ***Leren leidt tot kennisontwikkeling***

De geïnterviewde praktijkexperts stellen dat lef en leergierigheid nodig zijn om nieuwe kennis te ontwikkelen en zo de kwaliteit van de hulpverlening te verbeteren. Leren is dus ook zelf kennis ontwikkelen. Historisch gezien is er een verschil gegroeid tussen het ontwikkelen en toepassen van kennis. In de toepassing van kennis zijn de contextspecifieke en menselijke factoren, zoals (weten uit) ervaring van invloed. Het zijn factoren die bijdragen aan de kwaliteit van de hulpverlening, maar tegelijkertijd ook factoren die in wetenschappelijk evidence based onderzoek nauwelijks een plaats krijgen. Kennisontwikkeling door wetenschappelijk onderzoek heeft een hogere status dan aan kennis ontwikkeld op basis van ervaring en toepassing. De ervaringskennis is veelal impliciet aanwezig en niet rechtstreeks op cognitief niveau over te dragen. Een reflecterende en onderzoekende houding en werkvormen zijn van belang om deze verborgen kennis aan het licht te brengen.

In samenhang met evidence based onderzoek kan door middel van practice based (praktijkgericht) onderzoek het inzicht vergroot worden in de specifieke mix van relevante professionele en menselijke factoren bij de aanpak van geweld. Lectoraten in het HBO-onderwijs zijn in korte tijd belangrijke kenniswerkplaatsen geworden waarin toegepast onderzoek en onderwijs in nauwe samenspraak met de praktijk tot stand komt.

### ***Persoonlijke professionele kwaliteiten***

Goede professionals beschikken over een mix aan kwaliteiten. Zo is een mentale flexibiliteit nodig om de veranderde kijk op geweld in de privésfeer te integreren in het werken met cliënten en hun betrokkenen. In de maatschappelijke hulpverlening staat het werken met mensen voorop. Kennis van de normen en waarden die binnen het cliëntensysteem gelden zijn dan ook een vereiste, evenals het zonder vooringenomenheid en met respect tegemoet treden van de cliënt.

De outreachende benadering wordt in een van de portretten afzonderlijk belicht. De daaraan gerelateerde houding, vaardigheden en in het handelen geïntegreerde vakkennis van praktijkwerkers is belangrijk in de aanpak van huiselijk geweld. De hulpverlener treedt daarbij actief – soms in eerste instantie ongevraagd - in contact met mensen om hulp te bieden. Hulpverleners met een outreachende attitude zijn professionals die niet met een voorprogramma de situatie van de cliënt tegemoet treedt, maar met een brede blik, een ruime taakopvatting en een sterk signaleringsvermogen. Het is bovenal een hulpverlener die op meerdere niveaus tegelijkertijd schakelt en beslissingen neemt. De gekozen strategie moet zich vervolgens ook tot de organisatie en keten verhouden.

### ***Samenwerking in de keten***

Professionals in de hulpverlening bij huiselijk geweld gaan vaak alleen op pad en nemen autonoom beslissingen. Ze handelen namens de organisatie en hebben daarbij ook ruggensteun van en afstemming met de organisatie nodig. Ook de organisatie is niet een solist in het speelveld, maar maakt onderdeel uit van een keten. De aanpak van bijvoorbeeld huiselijk geweld was in het verleden voornamelijk het domein van de vrouwenhulpverlening. Nu zijn er steeds meer maatschappelijke organisaties en instellingen die zich richten op de aanpak van huiselijk geweld. Zeker bij outreachende hulpverlening is vaak sprake van meervoudige problematiek (problemen op meerdere leefgebieden), waarbij meerdere partijen, zoals politie, maatschappelijk werk betrokken kunnen zijn. De aanpak van huiselijk geweld is dan ook een verantwoordelijkheid van meerdere organisaties. Daarvoor is een effectieve samenwerking tussen politie, justitie en hulpverleningsinstanties nodig.

Een voorbeeld waarin ketensamenwerking speelt, is het tijdelijk huisverbod. Per 1 januari 2009 is de Wet Tijdelijk Huisverbod in werking getreden. De wet biedt de mogelijkheid om de pleger van huiselijk geweld gedurende tenminste tien en maximaal 28 dagen de toegang tot zijn of haar woning te ontzeggen en contact met de achterblijvers te verbieden. Met het tijdelijk huisverbod is de mogelijkheid ontstaan om – op crisismomenten- directe hulpverlening te bieden aan het gezin en daarmee het momentum van hulp nodig hebben te

benutten. Sinds het begin van de 21<sup>e</sup> eeuw is de professional pro-actiever geworden in het optreden bij huiselijk geweld. Meer dan ooit tevoren raakte men doordrongen van de ernst en omvang van het verschijnsel en van de omvangrijke menselijke en maatschappelijke schade die daardoor wordt aangericht.

Ook bij de politie is dus een veranderde houding bij de aanpak van geweld te constateren. Het tijdelijk huisverbod is een welkome aanvulling op het instrumentarium dat het strafrecht biedt. De procedurele weg waarlangs een huisverbod kan worden opgelegd is daarentegen een negatief aspect. Deze weg is tijdrovend en bureaucratisch en eigenlijk onwerkbaar in de politiepraktijk.

Sinds de invoering van het tijdelijk huisverbod heeft de praktijk laten zien hoe belangrijk het is dat instellingen samenwerken bij de aanpak van huiselijk geweld. Het gaat daarbij om een combinatie van repressie en hulp. Ook is de meerwaarde duidelijk geworden van snelheid, in die zin dat politie en hulpverlening het crisismoment, dat bij het naar buiten komen van een incident van huiselijk geweld ontstaat, als het ware 'uitbuiten' ten gunste van de direct betrokkenen.

## Literatuurbeschuwing

Er is een beknopt literatuuronderzoek gedaan naar impliciete kennis en de rol die dat speelt bij professionals in de sociale sector. Deze impliciete kennis, wel *tacit knowledge* genoemd, wordt beschouwd als een tegenhanger van expliciete kennis (regels, standaarden, geschreven tekst) en wetenschappelijke evidentie en wordt bovendien onvoldoende op waarde geschat. Al uit een eerste verkenning van het onderwerp kwam naar voren dat het niet eenvoudig is om deze professionele schatkamer te openen en toegankelijk te maken, omdat het om kennis gaat waarvan de professional zich niet altijd bewust is. Nadere bestudering van de verborgen schatten in dit type kennis is de moeite waard. Dit vanwege de verbindingen die ermee te leggen zijn tussen professionele, wetenschappelijke en biografische kennis van cliënten en professionals en daarmee stapstenen kunnen leveren om de kloven tussen verschillende soorten kennis en vormen van weten beter te kunnen overbruggen.

In deze beschouwing verkennen we de herkomst en ontwikkelingen van het begrip *tacit knowing*. Ook geven we een indeling weer in soorten kennis. We richten ons op kwesties en vragen die verdieping trachten te geven aan:

- concepten en indelingen van *tacit knowledge* en van soorten kennis,
- het toegankelijk en overdraagbaar maken van kennis,
- de toepassing van kennis,
- de theorievorming over en status van *tacit knowing*.

## Conclusies

We trekken uit het gepresenteerde materiaal de volgende vijf conclusies:

1. Professionalisering is een doorlopend proces  
Een succes in het professioneel handelen van de hulpverlener komt niet aanwaaien of gemakkelijk tot stand. Het vereist een lerende houding, waardoor praktijkweten zich kan ontwikkelen. Ervaringen op zichzelf bevatten geen schatten, zij kunnen immers ook routineus worden of verstenen tot vaste patronen. De ervaringen gaan pas werken als leven in zich geblazen krijgen. Daarmee scherpen ze deze ervaring en het lerend vermogen.
  
2. Soorten leren, kennen en kennis  
Kennis heeft veel verschillende functies en doelstellingen. Er is een historisch gegroeid verschil tussen het ontwikkelen en toepassen van kennis. De eerste wordt meer in verband gebracht met abstractie en losmaken van de context of juist met het overbrengen van bepaalde kennis naar een nieuwe context. Toepassing van kennis wordt verbonden met praktiseren, met gesitueerde kennis en met integreren van kennis in het handelen. Deze laatstgenoemde vorm van kennis heeft een lagere status en bevat veel impliciete kennis.
  
3. Duurzaamheid als waarde voor kwaliteit  
Wil het geweld in de privésfeer duurzaam stoppen, dan zijn ook duurzame interventies vereist. Zogenaamde quick wins hebben meestal een korte termijn perspectief, terwijl een lange termijn visie gewenst is willen effecten kunnen beklijven.
  
4. Soorten weten  
Professionals op de werkvloer ontwikkelen een weten uit ervaring. Wil dit ervaringsgerichte weten kunnen groeien dan is het belangrijk om gedocumenteerd ervaringen op te doen en deze feedback mee terug te nemen. Deze feedback kan voortkomen uit de reflectie in de opleiding of de werkvloer of worden aangezwengeld door feedback van cliënten. Met andere woorden er is dan een cyclus van voortgaande kennisontwikkeling op gang gebracht. Bij theorievorming gaat het vaker om abstracte, gegeneraliseerde kennis die juist het contextspecifieke overstijgt.
  
5. Schaalvergroting en fusie  
Er zijn vele professionele spelers actief als het gaat om de aanpak van geweld in intieme relaties en in gezinnen. De fasen van bewustwording, de ervaringsniveaus en de vakinhoudelijke kennis verschillen behoorlijk tussen deze organisaties. De aanpak van geweld vraagt veel specifieke bekwaamheden en kennis in de breedte en de diepte voor een diversiteit aan doelgroepen. Daarom zijn schaalvergroting en fusies van belang om over de uren van de eigen instelling heen te kijken en te streven naar een krachtig en gedifferentieerd aanbod.

De conclusies van dit verkennende onderzoek sporen aan tot een verdere thematische verdieping van dit onderwerp in een langer lopende onderzoeksproject. Er is nog meer werk nodig om tacit knowledge voor sociale professionals op de werkvloer en in opleidingen te helpen ontsluiten. Ook zijn er nog meer verbindingen te leggen tussen ontwikkelingen in de verschillende sectoren en de richtingen die praktijkexperts zijn ingeslagen. Dit rapport laat de relevantie van het onderwerp zien en het belang hierop voort te bouwen in een omvangrijker project. In opleidingsmodules en concreet werk in de praktijk dient verder nagedacht te worden over hoe je tacit knowing op het spoor komt en beelden of taal geeft. Dit is behulpzaam bij het openen van deze schatkamer en het aanreiken van mogelijkheden om deze impliciete kennis meer kracht en bereik te geven.