

AAN DE VOORDEUR VAN DE
VROUWENOPVANG
EEN ONDERZOEK NAAR DE INSTROOM

Judith Wolf
Dorine Greshof
Janet Jager

AAN DE VOORDEUR VAN
DE VROUWENOPVANG
EEN ONDERZOEK NAAR DE INSTROOM



JUDITH WOLF
DORINE GRESHOF
JANET JAGER

Trimbos-instituut
Mei 2003

ISBN: 90-5253-440-3

Bestelnummer AF0471 (telefoon 030 - 297 11 80)

Verkoopprijs: €

© Trimbos-instituut

Postbus 725

3500 AS Utrecht

Vormgeving: CARTA grafisch ontwerpers, Utrecht

Druk: Stolwijk Amsterdam

INHOUD

1	INLEIDING	
1.1	Aanleiding en doel- en vraagstellingen	5
1.2	Vrouwenopvang in kort bestek	5
1.2.1	Doel, functie en diensten	5
1.2.2	Financiering	6
1.2.3	Voorzieningen en capaciteit	7
1.2.4	Personeel	8
1.3	Onderzoek	9
1.3.1	Probleemstelling	9
1.3.2	Opzet en uitvoering	11
2	ORGANISATIE VAN INSTROOM	
	Resumé	17
2.1	Varianten in organisatie van instroom	19
2.1.1	Directe aanmelding bij voorziening	19
2.1.2	Centrale intake bij instellingen	20
2.1.3	Centraal meldpunt	21
2.2	Bereikbaarheid	22
2.3	Personeel	23
2.4	MOP en andere hulpmiddelen	24
2.5	Wachtrij en zwarte lijst	26
2.6	Samenwerkingsafspraken	27
3	AANMELDING	
	Resumé	29
3.1	Wat aan de aanmelding vooraf gaat	31
3.2	Aanmeldingsbeleid	34
3.3	Aanmelding: wanneer, waar en hoe?	35
3.4	Aanmelding: door wie?	37
3.5	Vragen aan de voordeur	37
3.6	Samenwerking	39
3.7	Observaties en ervaringen	41
3.7.1	Perspectief van vrouwen	42
3.7.2	Perspectief van vrouwenopvang	46
4	INTAKE	
	Resumé	49
4.1	Tijdsduur	51
4.2	Mondelinge of telefonische intake	51
4.3	Criteria bij toelating	52

- 4.3.1 Inclusiecriteria 53
- 4.3.2 Exclusiecriteria 54
- 4.4 Intake of niet? 56
- 4.5 Tijdsduur 58
- 4.6 Observaties en ervaringen 58
- 4.6.1 Perspectief van vrouwen 59
- 4.6.2 Perspectief van vrouwenopvang 61

5 OPNAME

- Resumé 63
- 5.1 Verantwoordelijkheden 65
- 5.2 Opname of niet? 66
- 5.3 Opname: waar en hoe? 69
- 5.4 Eerdere opname? 70
- 5.5 Verblijfsstatus nader bekeken 71
- 5.6 Tijdsduur 75
- 5.7 Vertrek 76
- 5.8 Observaties en ervaringen 77
- 5.8.1 Perspectief van vrouwen 79
- 5.8.2 Perspectief van vrouwenopvang 82

6 KENMERKEN VAN OPGENOMEN VROUWEN

- Resumé 85
- 6.1 Geslacht en leeftijd 87
- 6.2 Etnische herkomst 87
- 6.3 Burgerlijke staat, samenlevingsverband en kinderen 88
- 6.4 Opleidingsniveau en inkomstenbron 90
- 6.5 Laatste verblijfplaats 91
- 6.6 Problemen 92

7 BESCHOUWING

- 7.1 Eerste verkenning 96
- 7.2 Moeizame toelating 97
- 7.2.1 Capaciteit 97
- 7.2.2 Vraag & aanbod 99
- 7.2.3 Organisatie & beleid 103

LITERATUUR 105

BIJLAGE I 107

Overzicht van instellingen en voorzieningen voor vrouwenopvang (bron: Federatie Opvang en Vademecum 2002/03), en de respons ervan in het onderzoek.

I INLEIDING

I.1 AANLEIDING EN DOEL- EN VRAAGSTELLINGEN

In het kader van de Monitor Maatschappelijke Opvang heeft het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) het Trimbos-instituut gevraagd om een onderzoek uit te voeren naar de instroom van vrouwen bij de vrouwenopvang. Aanleiding tot dit onderzoek was de constatering dat er aan de voordeur van de vrouwenopvang vaak 'nee' verkocht moest worden aan vrouwen, en dat het aantal afwijzingen vanwege plaatsgebrek de laatste jaren toenam (zie 1.3.1).

Doel van dit onderzoek was inzicht te verschaffen in wat er aan de voordeur van de vrouwenopvang gebeurt.

Vraagstellingen van dit onderzoek waren:

1. Hoe is de organisatie van de instroom bij de vrouwenopvang?
2. Langs welke route komen vrouwen in de vrouwenopvang terecht?
3. Hoe verloopt het instroomproces?
4. Wat zijn de kenmerken van nieuwkomers in de residentiële vrouwenopvang?

Alvorens in te gaan op de probleemstelling van het onderzoek en de onderzoeksactiviteiten volgt hierna een beknopte schets van de vrouwenopvang.

I.2 VROUWENOPVANG IN KORT BESTEK

I.2.1 DOEL, FUNCTIE EN DIENSTEN

Vrouwenopvang biedt opvang en hulp aan mishandelde of met mishandeling bedreigde vrouwen en hun eventuele kinderen. Het zijn vrouwen die zich in een crisissituatie bevinden en of te kampen hebben met psychosociale en relationele problemen als gevolg van lichamelijk, geestelijk en of seksueel geweld.

Doel van de hulpverlening is vrouwen een start te bieden bij het opbouwen van een nieuw bestaan. Omdat bij de meeste aanmeldingen seksueel geweld en of mishandeling het belangrijkste probleem is, vindt de opvang

plaats in een veilige omgeving, deels op een geheim adres. Niet zelden is dat buiten de eigen woonomgeving van vrouwen (Wolf e.a., 2000).

De vrouwenopvang omvat: Blijf van m'n Lijf huizen, Fiom huizen en overige vrouwenopvangvoorzieningen. Tot die laatste kunnen worden gerekend: vrouwenopvangvoorzieningen van het Leger des Heils en bijvoorbeeld maatschappelijke opvangvoorzieningen met aparte afdelingen voor vrouwen. De grenzen tussen Blijf van m'n Lijf huizen, Fiom huizen en andersoortige vrouwenopvang zijn vager geworden door verregaande samenwerkingsvormen en fusies (Terpstra & Van Dijke, 2001).

De primaire functie is opvang. Er worden in de vrouwenopvang één of meer van de volgende diensten aangeboden (het gaat om diensten uit het zogenoemde kostprijsmodel).

- Verblijf
- Budgetbeheer
- Geestelijke zorg
- Verpleging
- Consultatie
- Kinderopvang
- Activering
- Ondersteuning
- Arbeidstoeleiding
- Voorlichting
- Probleeminventarisatie
- Recreatie
- Coördinatie
- Begeleiding
- Behandeling
- Dienstverlening
- Verzorging
- Informatie en advies
- Signalering
- Educatie
- Outreachende activiteiten
- Hulpverlening

Niet iedere opvangvoorziening biedt hetzelfde. Er zijn huizen die zich beperken tot opvang: bed, bad en brood. Er zijn echter ook voorzieningen die meer gespecialiseerde hulpverlening bieden. En verder is er aanbod voor specifieke doelgroepen, zoals slachtoffers van vrouwenhandel, jonge Marokkaanse vrouwen en jonge moeders.

1.2.2 FINANCIERING

Er zijn vanaf 2001 vijfendertig centrumgemeenten op basis van de Welzijnswet verantwoordelijk voor de vrouwenopvang. Daartoe ontvangen deze centrumgemeenten van het rijk een specifieke uitkering^I (zie tabel 1.1). Die uitkering steeg van 31,3 miljoen euro in 1998 tot 43,8 miljoen euro in

^I De vrouwenopvang kreeg, net als de maatschappelijke opvang, compensatie voor de extra kosten vanwege de uitvoering van de Arbeidstijdenwet.

2002, en dat is 40%. Behalve van de specifieke uitkering, krijgen vrouwenopvangvoorzieningen in ieder geval ook inkomsten van het eigen budget van de centrumgemeenten vrouwenopvang en van eigen bijdragen van cliënten.

TABEL 1.1 SPECIFIEKE UITKERING VROUWENOPVANG IN PERIODE 1998-2002
[IN MILJOENEN EURO'S. BRON: MINISTERIE VAN VWS 2002]

	1998	1999	2000	2001	2002
Specifieke uitkering rijk voor vrouwenopvang	31,3	33,3	34,5	36,0	43,8

Bijna de helft van de centrumgemeenten voor de vrouwenopvang sluisden in 2002 het totale budget door naar de vrouwenopvanginstellingen. De overige centrumgemeenten besteedden een deel van de uitkering in dat jaar aan projecten en gemeentelijke apparaatskosten (Berg-LeClercq & Kornalijnslipper, 2003).

In de praktijk zijn er tussen vrouwenopvangvoorzieningen naar verhouding grote verschillen in hoogte van beschikbare budgetten. Een verklaring hiervoor is, dat aan de toedeling van de specifieke uitkering vrouwenopvang door het rijk nog historisch gegroeide spreiding en capaciteit van vrouwenopvangvoorzieningen in Nederland ten grondslag liggen.² De financiële ruimte bij vrouwenopvangvoorzieningen verschilt verder door de uiteenlopende bedragen die centrumgemeenten uit eigen middelen bijfinancieren.

1.2.3 VOORZIENINGEN EN CAPACITEIT

Vrijwel alle vrouwenopvanginstellingen in Nederland zijn aangesloten bij de Federatie Opvang. Het gaat om zo'n vijfendertig vrouwenopvanginstellingen, dat zijn de rechtspersonen (zie bijlage 1). De instellingen omvatten in 2001 ruim honderd vrouwenopvangvoorzieningen. In de afgelopen jaren nam het aantal vrouwenopvangvoorzieningen toe, tot 109 in 2001 (zie tabel 1.2). Er was vooral uitbreiding van vrouwenopvangcentra en Fiom-huizen, en van begeleid wonen en ambulante woonbegeleiding.

² Het door de Raad voor de financiële verhoudingen (Rfv) aan het einde van de jaren negentig voorgestelde verdeelmodel voor de specifieke uitkeringen, met als basis lokale factoren, waaronder bevolkingsaantal en regionaal klantenpotentieel, werd niet doorgevoerd. Ook werden verschillen in financiering van meer intensieve en minder intensieve varianten van vrouwenopvang niet genivelleerd. Vooralsnog staan de rijksbudgetten aan de centrumgemeenten voor vrouwenopvang niet in verhouding tot de lokale situatie. Vanaf 2002 wordt het Rfv-verdeelmodel toegepast op de verdeling van nieuwe middelen.

TABEL 1.2 AANTAL VOORZIENINGEN EN CAPACITEIT VAN BIJ DE FEDERATIE OPVANG AANGESLOTEN VROUWENOPVANG, 1999-2001
[IN ABSOLUTE AANTALLEN]

	Aantal voorzieningen			Capaciteit		
	1999	2000	2001	1999	2000	2001
Vrouwenopvangcentrum/FIOM	31	39	40	1167	1191	1282
Blijf van m'n Lijf	21	23	23	633	671	571
Begeleid wonen / ambulante woonbegeleiding	28	43	46	353	600	621
Totaal	80	105	109	2153	2462	2474

De totale capaciteit van de vrouwenopvang breidde uit van 2153 in 1999 tot 2474 in 2001, dat is een stijging van 15%.

- De residentiële capaciteit (exclusief begeleid wonen & woonbegeleiding) nam toe van 1800 in 1999 tot 1853 in 2001, dat is 3%.
- De uitbreiding van de capaciteit van begeleid wonen & woonbegeleiding was veel sterker, namelijk van 353 in 1999 tot 621 in 2001, dat is 76%.

Via het Vademecum Opvang van het NIZW (2002/2003) werden vier niet bij de Federatie Opvang aangesloten voorzieningen gevonden die zich specifiek richten op volwassen vrouwen.³ Bij deze niet bij de Federatie Opvang aangesloten voorzieningen waren er volgens het Vademecum bijna tachtig bedden beschikbaar (exclusief bedden voor kinderen).

1.2.4 PERSONEEL

In de vrouwenopvang waren er in 2001 966 formatieplaatsen beschikbaar. Ten opzichte van 1999 is dat een stijging van 18%. Er waren in 2001 1420 werknemers in de vrouwenopvang.

³ Zusters Augustinessen Meisjesstad in Utrecht, De Rivas zorggroep in Gorinchem, Somik in Rotterdam, en 't Wieckerhoes in Maastricht. De opvangkaart met de schematische index in het Vademecum 2003/2003 geeft overigens meer voorzieningen het label vrouwenopvang mee. Het gaat hierbij om bij de Federatie Opvang aangesloten voorzieningen, maar ook om voorzieningen voor vrouwen en mannen, met als focus crisisopvang. Deze laatstgenoemde voorzieningen zijn hier niet meegerekend. Ook zijn voorzieningen voor uitsluitend meiden of tienermoeders hier buiten beschouwing gelaten. De scheidslijn tussen deze laatstgenoemde voorzieningen en de vrouwenopvang is tamelijk vaag en het is tot op zekere hoogte arbitrair om die voorzieningen wel of niet mee te rekenen.

TABEL 1.3**PERSONEELSFORMATIE VAN DE VROUWENOPVANG EN AANTAL
PERSONEN, 1999-2001**

[IN ABSOLUTE AANTALLEN, BRON: FEDERATIE OPVANG]

	1999	2000	2001
Voltijd formatie	822	899	966
Aantal personen ^I	1201	1501	1420

^I Exclusief oproep- en uitzendkrachten

Eenvijfde deel (n=303) van het personeel in de vrouwenopvang is allochtoon.⁴ De medewerksters zijn goed opgeleid; 64% had als hoogste afgeronde opleiding hoger voortgezet onderwijs of meer. De gemiddelde leeftijd is 40 jaar.

Het gemiddelde aantal dienstjaren is bijna zes (standaarddeviatie zeven). De gemiddelde werkweek bestaat uit 26 uur (standaarddeviatie bijna zeven uur).

1.3 ONDERZOEK

1.3.1 PROBLEEMSTELLING

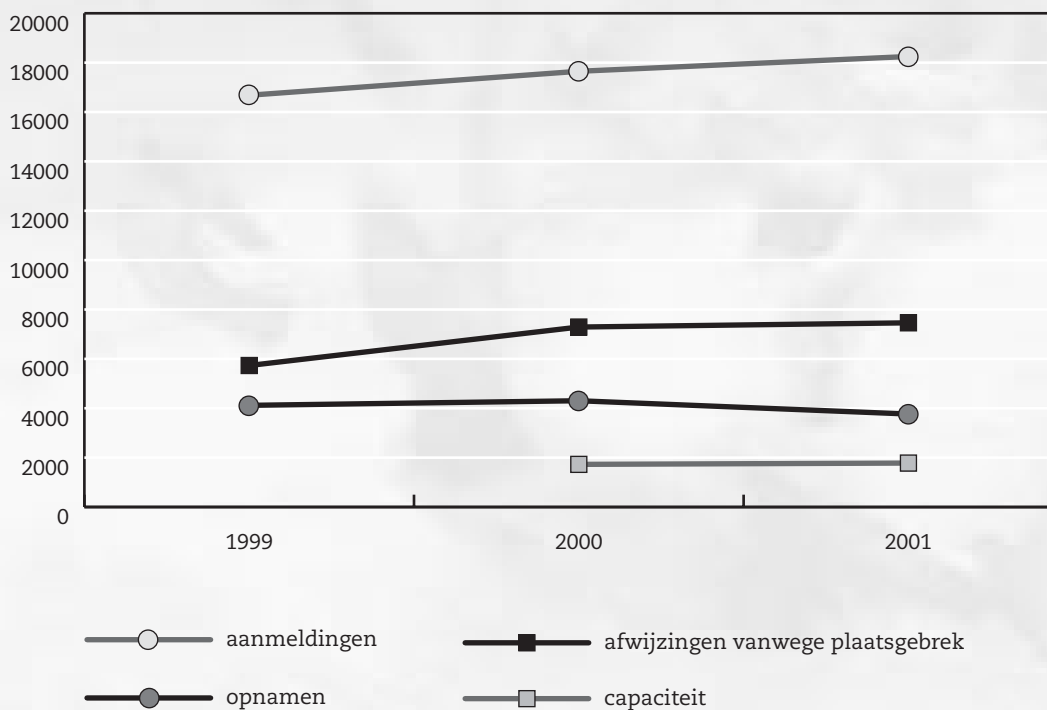
Aanleiding tot dit onderzoek was, zoals gezegd, de constatering dat er aan de voordeur van de vrouwenopvang vaak 'nee' verkocht moest worden aan vrouwen, en dat het aantal afwijzingen vanwege plaatsgebrek de laatste jaren toenam. Bij de start van dit onderzoek gaven registratiecijfers hiervan een eerste indruk. In de grafiek hierna zijn de registratiecijfers over aanmeldingen, opnamen en afwijzingen wegens plaatsgebrek bij de residentiële vrouwenopvang in verband gebracht met de capaciteit van de vrouwenopvangvoorzieningen die deze cijfers aanleverden (zogenoemde responsvoorzieningen). Van belang hierbij is te weten dat het registratiesysteem (Klimop) geen identificatie van unieke personen mogelijk maakt (zie 1.3.2. voor meer informatie over de registratie).

⁴ Dit zijn enkele gegevens uit een bijna afgerond onderzoek naar de arbeidsomstandigheden van het personeel van de maatschappelijke opvang en de vrouwenopvang. De steekproef is representatief voor het personeel in de vrouwenopvang en maakt 22% uit van het totaal aantal medewerkers hier (N=303=100%). Allochtoon volgens de brede VNG-definitie: geboorteland respondent (R) niet-NL: etnische groep R = geboorteland R; bij geboorteland R = NL en geboorteland moeder niet-NL: etnische groep R = geboorteland moeder; bij geboorteland R en moeder = NL en geboorteland vader niet-NL: etnische groep R = geboorteland vader.

Wat zeggen de cijfers over de residentiële vrouwenopvang in de periode 1999-2001?

- Er was bij de responsvoorzieningen tussen 2000 en 2001 een capaciteitsuitbreiding van 53, tot 1780 in 2001, dat is 3%. Van 1999 kon de capaciteit van de responsvoorzieningen helaas niet worden vastgesteld.
- Het aantal aanmeldingen (exclusief meegenomen kinderen, met dubbeltellingen) nam toe van 16680 in 1999 tot 18249 in 2001, dat is een stijging van 9%.
- Het aantal opnamen (exclusief meegenomen kinderen, met dubbeltellingen) nam af van 4118 in 1999 tot 3766 in 2001, dat is een daling van 9%.
- Het aantal afwijzingen wegens plaatsgebrek⁵ (exclusief meegenomen kinderen, met dubbeltellingen) nam toe van 5732 in 1999 tot 7461 in 2001, dat is een toename van 30%.

FIGUUR 1 RESIDENTIËLE VROUWENOPVANG: CAPACITEIT, AANMELDINGEN, OPNAMEN, AFWIJZINGEN [1999 - 2001]



⁵ Het gaat hier om alle afwijzingen wegens plaatsgebrek, dus die plaatsvinden direct na aanmeldingen en na intakes; zie paragrafen 4.4 en 5.2.

Het beeld ontstaat van een bescheiden capaciteitsuitbreiding, een substantiële toename van aanmeldingen, een daling van opnamen en een forse toename van afwijzingen wegens plaatsgebrek. De cijfers gaven, zoals gezegd, aanleiding tot vragen over wat er aan de voordeur van de vrouwenopvang gebeurt. Hoe is de instroom georganiseerd, langs welke route komen vrouwen in de vrouwenopvang terecht en hoe verloopt het instroomproces? En, van een andere orde de vraag, wat zijn de kenmerken van nieuwkomers in de residentiële vrouwenopvang?

1.3.2 OPZET EN UITVOERING

Voor het beantwoorden van de onderzoeksvragen ondernamen wij de volgende onderzoeksactiviteiten.

Analyse van documenten

Om de organisatie van de instroom in kaart te brengen, raadpleegden wij jaarverslagen en andere notities. Voor meer inzicht in het verloop van het instroomproces bekeken wij protocollen en formulieren voor aanmelding, intake en opname, evenals managementverslagen en notulen van vergaderingen.

Analyse registratiegegevens

Registratiegegevens van de vrouwenopvangvoorzieningen gebruikten wij om na te gaan hoe de instroom verloopt. Wat is het aantal aanmeldingen, hoe vaak vindt er een intake plaats, wat is het aantal opnamen en hoe vaak worden vrouwen vanwege plaatsgebrek afgewezen? De registratiegegevens uit het Klimop-systeem werden ook gebruikt om de kenmerken van nieuw opgenomen vrouwen te beschrijven. Wij maakten gebruik van de registratiegegevens uit de rapportages van de Monitor Maatschappelijke Opvang (Wolf e.a., 2000, 2001). Daarnaast kregen wij van de Federatie Opvang toestemming nadere analyses te plegen op de registratiecijfers van het jaar 2000.

Bij de interpretatie van de registratiegegevens is het van belang te weten dat de gegevens:

- Afkomstig zijn van vrouwenopvangvoorzieningen die via hun instelling bij de Federatie Opvang zijn aangesloten.
- Afkomstig zijn van vrouwenopvangvoorzieningen die registreren met het Klimop-registratiesysteem.
- Betrekking hebben op de jaren 1999, 2000 en 2001.
- Niet zijn te herleiden tot unieke personen. Er is sprake van dubbeltellingen. Niet duidelijk is om hoeveel dubbeltellingen het bij benadering gaat.

In de jaren 2000 en 2001 registreerden respectievelijk 51 en 55 residentiële vrouwenopvangvoorzieningen, aangesloten bij de Federatie Opvang, met het zogenoemde Klimop-systeem. Vrijwel al deze voorzieningen (respectievelijk 50 en 54) leverden in die jaren hun gegevens aan bij de Federatie Opvang.⁶ Gerekend naar de capaciteit van de met Klimop registrerende residentiële vrouwenopvangvoorzieningen (in 2000 1747 en in 2001 1800) is dit een respons van 99%. De capaciteit van de responsvoorzieningen waarop de in dit rapport gepresenteerde registratiecijfers betrekking hebben, was in 2000 1727 en in 2001 1780.⁷ Van het jaar 1999 kon de respons, zoals gezegd, niet worden berekend.

Telefonische interviews

Gedurende een periode van vijf weken hielden wij bij voorzieningen dagelijks telefonische interviews met medewerkers. De interviews moesten meer zicht geven op de routes van de vrouwen naar de vrouwenopvang, de organisatie van de instroom en de overwegingen bij het nemen van beslissingen over afwijzing of opname. De telefonische interviews duiden wij hierna voortaan aan met telefonische ronde. Over deze ronde is de volgende informatie van belang:

- Alle vijfendertig bij de Federatie Opvang aangesloten vrouwenopvanginstellingen werd gevraagd aan de telefonische ronde mee te doen. Ook de niet bij de Federatie Opvang aangesloten voorzieningen werden hiervoor uitgenodigd. Alle hierop positief responderende instellingen deden aan de ronde mee; alle waren aangesloten bij de Federatie Opvang. Het gaat om zestien vrouwenopvanginstellingen, waarvan zes Blijf van m'n Lijf huizen. Tezamen vormen zij een goede afspiegeling van de soorten vrouwenopvang en de uiteenlopende organisaties van instroom. Ook zijn zij goed over het land verspreid (zie bijlage 1).
- De volgorde waarin de instellingen werden gebeld tijdens de telefonische ronde werd op grond van toeval bepaald.
- De interviews werden gehouden in juni (weken 25 tot en met 28) en in augustus (week 33) 2002.
- De interviews werden afgenomen met een interviewschema. De mede-

⁶ De registratiegegevens worden door de Federatie Opvang doorgegeven aan het NIZW. Dank gaat uit naar Marieke Ploegmakers van het NIZW voor de analyses van de registratiegegevens voor de Jaarberichten (1999-2001) waarvan in dit rapport gebruik is gemaakt. De extra analyses op het bestand van 2000 zijn door het Trimbos-instituut gedaan.

⁷ Omdat een groot deel van de capaciteit van begeleid wonen & woonbegeleiding van de vrouwenopvang met de Klimop-registratie buiten beeld blijft (in 2000 77% en in 2001 47%; (Wolf, 2003), zijn in dit rapport hierover geen registratiecijfers verwerkt.

werksters werden per brief op de hoogte gesteld van de telefonische ronde en kregen vooraf het interviewschema. Bij twaalf instellingen werd gesproken met medewerksters die speciaal voor aanmelding en intake waren aangesteld, bij vier instellingen werd gesproken met medewerksters die daarnaast ook andere werkzaamheden uitvoerden.

- Er werd bij elke organisatie vijf achtereenvolgende dagen gebeld. In totaal werden er op 80 dagen interviews gehouden.
- De interviews vonden op een nader afgesproken tijdstip, meestal aan het begin of het einde van de werkdag, plaats. De vragen hadden betrekking op de afgelopen 24 uur.
- Per dag selecteerden wij op grond van toeval één casus die uitgebreid werd doorgesproken.

Enquête

We hielden in de zomer van 2002 onder vrouwenopvangvoorzieningen een enquête over de instroom. De enquête bevatte vragen over de organisatie van de instroom, in- en exclusiecriteria, een eventuele wachtlijst en zwarte lijst, knelpunten bij de instroom en samenwerking met andere voorzieningen.

Er werden iets meer dan vijftig enquêtes verspreid onder vijftig bij de Federatie Opvang aangesloten vrouwenopvanginstellingen en vier enquêtes onder niet bij de Federatie Opvang aangesloten voorzieningen. Geen van deze instellingen en voorzieningen richten zich op een specifieke doelgroep, zoals verslaafde vrouwen, tienermoeders of prostituees.

Van de eerstgenoemde groep kwamen zesendertig ingevulde enquêtes terug (72%); van de vijftig instellingen reageerden er zevenentwintig (77%). Van de laatstgenoemde groep kwamen er drie terug (75%). Analyses werden gepleegd – met SPSS – op negenendertig enquêtes: vijftien van Blijf van m'n Lijf huizen en vierentwintig van zogenoemde overige vrouwenopvang (zie bijlage 1). Voor vergelijkingen tussen Blijf van m'n Lijf huizen en de overige vrouwenopvang werden gebruikt: Pearson's chi-square en T-test.

Groepsinterview met medewerksters

Teneinde een beeld te krijgen van de instroom vanuit het perspectief van medewerksters werd met een delegatie in december 2001 een groepsinterview gehouden. Aan dit interview deden zes medewerksters mee, afkomstig van voorzieningen met uiteenlopende organisaties van instroom (een centraal meldpunt, Blijf van m'n Lijf huizen, vrouwenopvangvoorzieningen met en zonder centrale intake). Aan de orde kwamen: de organisatie van de instroom, het gebruik van procedures en formulieren aan de voordeur,

bereikbaarheid en drempels, onder andere door hantering van in- en exclusiecriteria, de rol van de verblijfsstatus, knelpunten tijdens aanmelding en intake en het Meldpunt Open Plaatsen (MOP).

Groepsinterviews met vrouwen

Wij deden vier groepsinterviews met vrouwen – twee bij Blijf van m'n Lijf huizen en twee bij vrouwenopvangvoorzieningen, verspreid over het land – om na te gaan welke routes zij hadden afgelegd naar de vrouwenopvang en wat zij hadden gedaan om bij de vrouwenopvang binnen te komen. Ook inventariseerden wij hun ervaringen bij binnenkomst. Er deden in totaal twintig vrouwen mee aan de groepsinterviews. De vrouwen hadden uiteenlopende achtergronden en hun etnische herkomst en uitdrukkingsvaardigheid in het Nederlands waren verschillend. De vrouwen kregen voor hun deelname een cadeaubon.

Om een indruk te geven van de situaties waarin vrouwen verkeren en wat zij al achter de rug hebben als zij zich bij de vrouwenopvang melden, geven wij hierna het relaas van een vrouw weer.

Het huwelijk was gearrangeerd via een broer van haar moeder uit Nederland. Tot het huwelijk werd besloten om een ruzie binnen de familie goed te maken. Van haar vader hoefde ze niet te trouwen en kon ze in Marokko blijven en naar de Universiteit gaan, haar moeder had echter veel verdriet en daarom ging ze toch maar trouwen en naar Nederland. Eenmaal in Nederland werd ze door haar man zowel fysiek als seksueel mishandeld. Ze bracht haar dagen door in huis. Wanneer hij de deur uit ging, deed hij de deur op slot, zij had geen eigen sleutel. Zijn ouders kwamen soms langs om haar te controleren, maar die zag ze dan enkel voor het raam, ze kon de deur niet open doen. Verder sprak ze geen andere mensen, ze sprak enkel Arabisch en Frans, geen Nederlands.

Na een paar jaar huwelijk gingen ze op vakantie naar haar ouders in Marokko. Daar heeft zij voor het eerst gepraat over de mishandelingen thuis. Haar ouders steunden haar, en zij is een tijd bij haar ouders gebleven. Zij heeft in die tijd bij de rechtbank in Marokko geprobeerd een scheiding aan te vragen. Nadat dit mislukte, is ze weer met haar man mee gegaan naar Nederland, waar de mishandelingen zich voortzetten. Hij bedreigde haar met de dood, hij zei dat hij daar in Nederland maar zes maanden voor naar de gevangenis hoefde en dat hij dat er wel voor over had. Gedurende deze jaren was hij in het bezit van haar paspoort en andere bescheiden. Hij heeft ieder jaar opnieuw voor haar een afhankelijke verblijfsvergunning voor één jaar aangevraagd, zij beschikt dus niet over een onafhankelijke verblijfsstatus.

Familie in Europa heeft zij op de hoogte gebracht van de mishandeling. Aangezien de telefoongesprekken verliepen via de mobiele telefoon van de partner, heeft zij het geluk gehad dat zij en een ander familielid Arabisch spraken en haar partner uitsluitend Berbers. Daarnaast sprak zij in codes. Toen de familie in Nederland op bezoek kwam, kon de vrouw met die familie uitstapjes maken. In die periode heeft zij haar paspoort als gestolen opgegeven bij het consulaat. Ook verzamelde ze folders over opvangmogelijkheden. Zij heeft in die week dat haar familie op bezoek was acht opvangcentra gebeld. Er was geen plaats op een veilig adres. Die week kon zij dus niet weg. Inmiddels had zij haar paspoort van het consulaat gekregen. Tijdens een logeerpartij bij een familielid heeft ze herhaaldelijk gebeld met de vrouwenopvang over eventuele open plaatsen. Dit kon zij thuis niet doen, aangezien telefoonverkeer alleen via de mobiele telefoon van haar man kon. De informatie hield zij bij zich uit angst dat haar man folders of telefoonnummers zou vinden. Mede door het geld van het familielid waar ze had gelogeed, kon ze, naar eigen zeggen op spectaculaire wijze, uit huis ontsnappen en met een taxi naar een andere plaats gaan. Op de dag van de ontsnapping moest zij zich voor een bepaalde tijd melden, anders zou de gereserveerde plaats weer weggegeven worden.

2 ORGANISATIE VAN INSTROOM

RESUMÉ

In dit hoofdstuk beantwoorden wij de vraag naar de organisatie van de instroom bij de vrouwenopvang (eerste onderzoeksvraag).

- De organisatie van de instroom bij de vrouwenopvang loopt sterk uiteen. Er zijn drie varianten – en combinaties ervan – te onderscheiden. Instroom vindt plaats: direct bij de voorziening, via een centrale intake van de instelling, en via een centraal meldpunt.
- Binnenkantooruren zijn de opvangvoorzieningen voor zowel vrouwen als verwijzers telefonisch bereikbaar. Bij bijna veertiende deel van de opvangvoorzieningen kunnen zij zich ook aan de deur melden. Buitenkantooruren (avond, nacht, weekend) is een minderheid van de vrouwenopvang in het geheel niet bereikbaar, 60 tot 70% kan telefonisch worden benaderd en ruim eenderde is via een tussenschakel, zoals een telefonische hulpdienst of eigen bereikbaarheidsdienst, bereikbaar.
- Twee van de 39 geënquêteerde opvangvoorzieningen beschikken over een gratis telefoonnummer, waardoor potentiële cliënten en verwijzers zonder kosten kunnen bellen.
- Een meerderheid van de voorzieningen (64%) heeft een of meerdere intakefunctionarissen voor alle aanmeldingen en intakes. In de andere voorzieningen worden aanmeldingen (ook) door de medewerksters behandeld. In nog geen derde van de voorzieningen verzorgen uitsluitend medewerksters de intake. Behandeling van aanmeldingen door aanwezige cliënten gebeurt niet zo vaak, maar in de Blijf huizen significant vaker dan in de andere vrouwenopvang.

- Alle bij de Federatie Opvang aangesloten vrouwenopvangvoorzieningen maken gebruik van het Meldpunt Open Plaatsen (MOP). Dit is een registratiesysteem op de website dat overzicht geeft van de open plaatsen bij opvangvoorzieningen. Het MOP functioneert nog niet naar tevredenheid. Belangrijkste knelpunten zijn het ontbreken van een actueel overzicht en onduidelijkheid op welk aanbod de open plaatsen betrekking hebben.
- Een kwart van de geënquêteerde opvangvoorzieningen (N=39) hanteert een wachtlijst, zo'n 60% hanteert een zwarte lijst, dat is een lijst met personen die niet langer meer in de opvangvoorziening welkom zijn.
- De helft tot driekwart van de vrouwenopvang heeft over aanmelding en opname geen afspraken met instanties, ook geen mondelinge. Gunstige uitzonderingen zijn de afspraken met de stichting tegen vrouwenhandel, de politie en voorzieningen uit de eigen opvangsector.

2.1 VARIANTEN IN ORGANISATIE VAN INSTROOM

De organisatie van de instroom bij de vrouwenopvang loopt sterk uiteen. Er zijn in die organisatie drie varianten – en combinaties ervan – te onderscheiden. Instroom vindt plaats:

- 1 Direct bij de voorziening
- 2 Via een centrale intake van de instelling
- 3 Via een centraal meldpunt

Bij de Blijf van m'n Lijf huizen vindt de instroom meestal direct bij de voorziening plaats. Twee van de vijftien Blijf huizen zijn aangesloten bij een centraal meldpunt en bij vier Blijf huizen loopt de instroom via de centrale intake van de instelling waar zij deel van uitmaken. Bij de overige vrouwenopvangvoorzieningen loopt de instroom via een centraal meldpunt of via de centrale intake van de eigen instelling.

Hoe is de organisatie van de instroom bij de drie genoemde varianten? Hierna beschrijven wij van elk van de varianten de belangrijkste kenmerken en de gesignaleerde minder sterke kanten.

2.1.1 DIRECTE AANMELDING BIJ VOORZIENING

In deze variant melden vrouwen en verwijzers zich direct bij de voorziening. Overdag doen medewerkers de aanmelding en intake. Bij de Blijf van m'n Lijf huizen kunnen 's avonds aanwezige vrouwen de telefoon opnemen, en na telefonische ruggespraak met een medewerkster, besluiten om iemand een plaats voor de nacht te geven. De volgende dag wordt na een intake door het personeel besloten tot een opname of niet. Bij de andere huizen binnen deze variant is telefonische aanmelding 7x24 uur mogelijk, maar vinden intake en eventuele opname de volgende dag plaats. Deze variant kenmerkt zich door:

- Direct contact tussen vrouw of verwijzer, waardoor ook een goede inschatting kan worden gemaakt of de vrouw in de voorziening past.
- Laagdrempeligheid: wie het eerst komt, wie het eerst maalt.
- Snelheid van beslissen: betrokkenen weten snel waar ze aan toe zijn.
- Relatief korte tijd tussen aanmelding, intake en opname.
- Mogelijkheid tot opnamen buitenkantooruren en de inschakeling van bewoonsters daarbij.
- Flexibiliteit in het opnemen door inzicht in de stand van zaken in het huis.
- Goede voorbereiding van de vrouw op de specifieke leefsituatie in het huis.
- Focus op crisisopvang.

Gesignaleerde minder sterke kanten zijn:

- Medewerksters voeren vaak meerdere taken tegelijkertijd uit. Zij hebben bijvoorbeeld telefoondienst voor aanmeldingen, maar moeten tevens een intakegesprek houden.
- De neiging bestaat om wat sneller erop te letten of een vrouw in de groep past, ook omdat de vrouwen in de huizen sterk op elkaar zijn aangewezen en verondersteld worden voor zichzelf en hun kinderen te kunnen zorgen.

2.1.2 CENTRALE INTAKE BIJ INSTELLINGEN

In deze variant melden vrouwen en verwijzers zich bij het centrale intakebureau van de eigen instelling. Die instelling bestaat uit diverse voorzieningen die zijn aangesloten bij dit bureau. Intakers van het bureau behandelen de aanmelding en doen de intake. Als besloten wordt tot opname dan gaat het intakebureau na bij welke voorziening van de instelling de vrouw geplaatst kan worden. Bij de meeste instellingen binnen deze variant worden vrouwen eerst in de crisisopvang van de instelling geplaatst. Na een verblijf hier kan de vrouw worden 'doorverwezen' naar andere, soms meer gespecialiseerde voorzieningen van de instelling. De plaatsing van een vrouw kan in principe niet worden afgewezen door de voorziening. De bureaus van deze instellingen zijn 7x24 uur telefonisch bereikbaar. De aanmelding en intake worden binnenkantooruren gedaan. Buitenkantooruren zijn de bureaus bereikbaar via een telefonische hulpdienst of crisisdienst. Eventueel kunnen vrouwen door de crisisdienst op een crisisbed geplaatst worden bij een van de voorzieningen van de instelling. Typerend voor deze variant is:

- De voorzieningen worden zelf niet belaagd met telefoontjes. De hectiek van de aanmelding en de eerste telefonische screening vindt op een andere locatie plaats. Het intakebureau kan uitgebreid de tijd nemen om te screenen en eventueel gericht door te verwijzen; er kan worden doorgevraagd.
- Het bureau heeft gespecialiseerde medewerksters voor het aanmeldingsproces in dienst.
- Er verstrijkt relatief weinig tijd tussen aanmelding en telefonische intake.
- Er is geen direct contact tussen de voorziening waar de vrouw uiteindelijk geplaatst wordt en de vrouw of de verwijzer.
- Lijnen tussen het bureau en de instelling zijn relatief kort. De medewerkers van het intakebureau kennen de voorzieningen en het personeel dat hier werkt. Er is dagelijks overleg over het aantal open plaatsen en eventueel de samenstelling van de groep.
- Het intakebureau kan vrij goed inschatten of de vrouw in de voorziening past.
- De instelling heeft een gedifferentieerd aanbod en de vrouw kan binnen de instelling doorstromen naar een andere voorziening en kan daardoor ook in dezelfde regio blijven.

- De ontwikkeling van expertise over instroom, zowel inhoudelijk als procesmatig.

Gesignaleerde minder sterke kanten zijn, ook in vergelijking met de directe toegankelijkheid:

- Er kan minder gemakkelijk worden ingespeeld op ad hoc situaties en de flexibiliteit is daardoor iets minder groot.
- Er is minder contact met verwijzers, die informatie en advies over de situatie van vrouwen kunnen doorgeven en soms ingeschakeld kunnen worden voor nazorg.
- De voorzieningen zijn minder laagdrempelig. Er wordt meer nagegaan of de vrouw aan bepaalde eisen voldoet, ook vanuit de vraag of er een goede match is tussen haar hulpvraag en het gedifferentieerde hulpaanbod.
- Het aanbod bestaat niet alleen uit crisisopvang, maar ook uit een vervolgt traject en dat vervolg kan eisen stellen aan de motivatie van de vrouw.
- De eerste opvangvoorziening kan snel dichtslibben, omdat er niet genoeg vrouwen snel genoeg kunnen doorstromen naar de vervolgvoorzieningen.

2.1.3 CENTRAAL MELDPUNT

Centrale meldpunten verzorgen aanmeldingen, soms ook intakes, voor meerdere opvangvoorzieningen die deel kunnen uitmaken van verschillende instellingen. Zonder centraal meldpunt werken opvanginstellingen in de provincies Groningen, Friesland, Drenthe, Zeeland en Limburg. Het aanbod van vrouwenopvang is hier in verhouding tamelijk overzichtelijk. Centrale meldpunten – zeven in totaal – zijn er in Noord-Brabant, Overijssel, Gelderland, Amsterdam, Utrecht, Rotterdam en Den Haag. In enkele van deze provincies zijn niet alle opvangvoorzieningen aangesloten bij het meldpunt en daardoor worden de aanmeldingen hier dus ook op andere manieren verwerkt, zoals via een centrale intake van een instelling of direct bij opvangvoorzieningen.

De meldpunten komen in doelstelling overeen, maar verschillen sterk in opzet. Denk bijvoorbeeld aan een uitsluitend telefonische intake of een telefonische screening en oog-in-oog intake, de tijden van bereikbaarheid, personele bezetting, verhouding tot de opvangvoorzieningen (is het een zelfstandig orgaan met apart personeel of komt het personeel uit de opvanghuizen). Soms, zoals in Overijssel, is het centraal meldpunt tevens crisisopvangcentrum. Na een observatieperiode in dit centrum wordt doorverwezen naar één van de andere opvangcentra. Typerend voor deze meldpunten is:

- Overzicht van (beschikbare) opvangmogelijkheden in de regio, wat ook voor de aanmelder een groot voordeel heeft.
- Een grotere kans op een onafhankelijke indicatiestelling, mede vanwege de wat grotere afstand tot de opvangvoorzieningen.

- Een kleinere kans dat aanmelders zelf moeten rondbellen om een beschikbare plaats te vinden.
- De voorzieningen worden zelf niet belaagd met telefoontjes.
- De ontwikkeling van expertise over instroom, zowel inhoudelijk als procesmatig.

Gesignaleerde minder sterke kanten zijn, ook in vergelijking met de andere varianten:

- Drempelverhoging door een extra bureaucratische laag in het instroomproces.
- Minder contact met verwijzers, die informatie en advies over de situatie van vrouwen kunnen doorgeven en soms ingeschakeld kunnen worden voor nazorg.
- Belangrijk deel van de aanmeldingen en vragen onttrekt zich aan het gezichtsveld van de voorzieningen. Intensief contact met het meldpunt is nodig om voldoende feeling te houden met omvang en problemen van doelgroep.
- Een spanningsveld tussen het opnamebeleid van aangesloten voorzieningen en de druk vanuit het centraal aanmeldpunt om op te nemen. De voorziening wil controle houden over de samenstelling van de bewonerspopulatie mede met het oog op het te leveren aanbod, terwijl het meldpunt vrouwen zo snel mogelijk wil plaatsen.

Er bestaat nogal verschil van mening, zo blijkt uit de enquête, over het functioneren van het centrale meldpunt of de centrale meldpunten waar men mee werkt. Bijna 40% (n=28) is er (redelijk) tevreden mee, bijna de helft weet het zo net nog niet en 14% is (helemaal) niet tevreden.

2.2 BEREIKBAARHEID

De bereikbaarheid van de opvangvoorzieningen voor de vrouwen zelf en voor verwijzers van vrouwen verschilt nauwelijks. Binnenkantooruren zijn alle geënquêteerde opvangvoorzieningen (N=39) voor beide partijen telefonisch bereikbaar. Bijna een kwart van de voorzieningen is ook via een telefonische hulpdienst bereikbaar en enkele voorzieningen werken binnenkantooruren met een eigen bereikbaarheidsdienst of piepersysteem. Bij bijna vierde deel van de opvangvoorzieningen kunnen vrouwen en verwijzers zich ook aan de deur melden. Het gaat hierbij vooral om Blijf van m'n Lijf huizen. Bij een even groot deel van de vrouwenopvang is binnenkantooruren tevens schriftelijk aanmelden mogelijk.

Buitenkantooruren, tussen vijf en twaalf uur 's avonds, tussen twaalf uur 's nachts en negen uur 's ochtends, en in de weekenden, is eentiende deel van de vrouwenopvang in het geheel niet bereikbaar. Tijdens die uren kan 60 tot 70% van de voorzieningen telefonisch worden benaderd. Ruim eenderde is via een telefonische hulpdienst bereikbaar, of via een eigen bereikbaarheidsdienst, piepersysteem of crisiscentrum. Bij zeven à acht van de 39 voorzieningen kunnen vrouwen en verwijzers zich in die uren ook aan de deur melden. Het gaat hierbij om dezelfde voorzieningen als die binnenkantooruren rechtstreeks zijn te benaderen. Schriftelijk aanmelden buitenkantooruren is mogelijk bij enkele opvangvoorzieningen.

Ongeveer de helft van de Blijf huizen en de opvangvoorzieningen bemiddelt ook voor aanmeldingen bij andere voorzieningen.

Twee van de 39 opvangvoorzieningen beschikken over een gratis telefoonnummer, waardoor potentiële cliënten en verwijzers zonder kosten kunnen bellen.

TABEL 2.1 **BEREIKBAARHEID VAN DE VROUWENOPVANG VOOR POTENTIËLE CLIËNTEN [N=39, IN ABSOLUTE AANTALLEN]**

	Ma-vrij: 9 – 17 uur	Ma-vrij: 17 – 24 uur	Ma-vrij: 24 – 09 uur	Weekend
Geen bereikbaarheid	0	3	4	4
Telefonisch	39	26	27	25
Melding aan de deur, face tot face	15	8	7	7
Schriftelijk	15	4	4	4
Via een telefonische hulpdienst	9	8	7	9
Anders	3	5	6	5

2.3 PERSONEEL

Een meerderheid van de voorzieningen (64%; N=39) heeft een of meerdere intakefunctionarissen die verantwoordelijk zijn voor alle aanmeldingen en intakes die hier mogelijk op volgen. Bij bijna de helft van de voorzieningen

worden aanmeldingen in principe door alle medewerksters behandeld.⁸ Het deel voorzieningen waarin de intakes in principe door alle medewerksters worden gedaan is kleiner, namelijk eenderde. Verschillen tussen de Blijf van m'n Lijf huizen en de andere vrouwenopvangvoorzieningen zijn er in genoemde opzichten niet. Maar behandeling van aanmeldingen door aanwezige cliënten gebeurt in de Blijf huizen significant vaker (47%) dan in de andere vrouwenopvang (8%: $\chi^2=7,6$; $df=1$; $p=0,006$).

Buitenkantooruren is er in de voorzieningen weinig tot geen personeel aanwezig.

De helft van de voorzieningen ($n=37$) geeft in de enquête aan nooit of sporadisch te beschikken over tolken, bijna eenderde kan dit regelmatig of vaak doen en bijna eenvijfde vrijwel altijd.

2.4 MOP EN ANDERE HULPMIDDELEN

Op enkele uitzonderingen na, hebben alle opvangvoorzieningen beleid op schrift voor de aanmeldings- en toelatingsprocedure. Aan de voordeur werken vrijwel alle voorzieningen met standaard aanmeld- en intakeformulieren, en zij beschikken over een registratiesysteem, dat is Klimop.

Sinds 1996 bestaat het MOP. Dit is een registratiesysteem op de website dat een overzicht geeft van de open plaatsen in opvangvoorzieningen en dat door medewerkers is te raadplegen.⁹ Als er bij een aanmelding geen plaats beschikbaar is in een opvanghuis dan wordt het MOP geraadpleegd om te kijken of er elders wel opvangruimte is.

In de enquête werd gevraagd hoe vaak dit MOP gemiddeld per maand in het afgelopen jaar (periode juni 2001 tot juni 2002) werd geraadpleegd. De Blijf huizen ($n=11$) deden per maand gemiddeld dertig keer een beroep op het MOP, de overige opvangvoorzieningen ($n=17$) drieëntwintig keer. Het aantal malen dat het MOP gemiddeld per maand werd geraadpleegd liep sterk uiteen, namelijk van 0 tot 84 keer.

⁸ Er zijn vier voorzieningen waarbij aanmeldingen zowel door intakefunctionarissen als door medewerksters (kunnen) worden gedaan.

⁹ Van het MOP maken niet alleen bij de Federatie Opvang aangesloten vrouwenopvanginstellingen gebruik maar ook andere aangesloten opvanginstellingen (in 2002 60 van de in totaal 95 instellingen. Bron: Federatie Opvang). Toegang tot het MOP hebben medewerkers van aangesloten instellingen die een abonnement op het MOP hebben.

Het merendeel van de opvangvoorzieningen (60%; n=35) is van mening dat het MOP naar (redelijke) tevredenheid functioneert. Een aanzienlijk deel heeft twijfels bij het functioneren van het MOP, 15% zelfs (heel) veel.

In de enquête konden respondenten door het beschrijven van voor- en nadelen hun mening over het MOP toelichten. In negatieve zin werd over het MOP opgemerkt:

- Het niet *up to date* zijn van de aangegeven open plaatsen. Gegeven de reacties blijkt dit een groot knelpunt. De ervaring is, dat de aangegeven open plaatsen vaak niet kloppen. Als open plaatsen zijn vergeven, en dat gebeurt heel snel, dan blijft in het MOP volgens respondenten vermeld dat de plaatsen nog beschikbaar zijn.¹⁰ De indruk bestaat dat niet alle voorzieningen dagelijks correct hun open plaatsen doorgeven. Het gebeurt ook dat open plaatsen wel bij het MOP zijn afgemeld, maar nog op de uitdraai staan die in de voorzieningen naast de telefoon liggen. Het vermoeden bestaat dat de frequentie waarmee uitdraaien worden gemaakt achterloopt bij de snelheid waarmee open plaatsen worden vergeven. Resultaat is dat voorzieningen nog lang worden gebeld, zelfs tot twee à drie dagen na de melding bij het MOP dat de plaatsen weg zijn. Op die vele extra telefoontjes volgt steeds maar één antwoord; 'we zitten vol'. Een enkeling wijst erop dat het niet *up to date* houden bij potentiële cliënten kan leiden tot agressieve reacties omdat zij zich niet kunnen voorstellen dat de bij het MOP aangegeven open plaatsen al zijn vergeven.
- Vooral bij opvangvoorzieningen die hun opnamen realiseren via meldpunten en intakebureaus zou het doorgeven van open plaatsen minder prioriteit hebben bij medewerkers, omdat zij minder gespist op het opnemen zijn. Het MOP kan hierdoor gemakkelijk versloffen wat grote negatieve gevolgen heeft voor het functioneren van meldpunten en intakebureaus.
- Vele reacties wijzen er verder op dat bij het MOP lang niet altijd duidelijk is welk aanbod de open plaatsen betreft. Uiteenlopend aanbod staat onder één noemer, met als gevolg dat voorzieningen worden gebeld terwijl zij dat aanbod niet hebben.
- Knelpunt volgens sommigen is dat de open plaatsen soms op grote afstand liggen van de eigen regio van de vrouwen. Hierdoor komen de aanmeldings- en intakeprocedures van de opvangvoorzieningen onder druk te staan, bijvoorbeeld als het beleid voorschrijft dat er altijd een mondelinge intake nodig is. Dit zou vooral bij aanmeldingen zonder verwijzing meespelen.

¹⁰ Volgens de Federatie Opvang worden aangemelde open plaatsen bij het MOP na drie dagen automatisch gewist.

- Enkele respondenten wijzen erop dat het MOP interactief zou moeten werken, altijd *on line* beschikbaar zou moeten zijn, en meer ruimte zou moeten hebben voor een toelichting. Enkelens wijzen er ook op dat meer instellingen en voorzieningen zouden moeten deelnemen aan het MOP. Verder wordt gesteld dat het aanbod van instellingen die niet bij het MOP zijn aangesloten makkelijk uit het zicht verdwijnen.

Voordelen van het MOP zijn er volgens de betrokkenen wel degelijk. De voordelen zijn deels het spiegelbeeld van de zojuist gegeven nadelen. Er wordt namelijk gewezen op:

- De beschikking over een – snel en voortdurend te raadplegen – actueel overzicht van open plaatsen wat ook inzicht geeft in de landelijke stand van de bezetting in de vrouwenopvang (erg druk of niet). Dit overzicht beperkt het onnodig en zinloos bellen. Er komen volgens een enkeling minder telefoontjes als de voorziening vol zit. En een ander geeft aan dat het niet nodig is om alle voorzieningen te benaderen als een doorverwijzing is aangewezen. Vrouwen maken volgens sommigen met het overzicht ook sneller kans om geplaatst te worden en hoeven niet steeds hun verhaal te vertellen.
- Het biedt een sociale kaart en ook inzicht in voorzieningen anders dan de vrouwenopvang. Het helpt om vrouwen gerichter door te verwijzen. Een enkeling noemt het overzicht daarom cliëntvriendelijk.
- Een enkeling wijst op het voordeel dat lege plekken snel zijn opgevuld na de melding bij het MOP dat er plaatsen beschikbaar zijn.

2.5 WACHTLIJST EN ZWARTE LIJST

Onder de tien opvangvoorzieningen (N=39) die aangeven een wachtlijst te hanteren, is één Blijf van m'n Lijf huis en zijn er negen andere vrouwenopvangvoorzieningen. De wachtlijsten worden meestal door intakefunctionarissen bijgehouden. Er stonden in de eerste helft van 2002 bij de voorzieningen gemiddeld vier à vijf personen op de wachtlijst (range is 2 tot 8).

Het merendeel (62%; N=39) van de vrouwenopvang heeft een zogenoemde zwarte lijst, dat is een lijst met personen die niet langer meer in de opvangvoorziening welkom zijn. Naar verhouding gaat het om bijna evenveel Blijf huizen als opvangvoorzieningen. De zwarte lijst wordt zowel door intakefunctionarissen als andere betaalde krachten bijgehouden. Er stonden in de eerste helft van 2002 bij een voorziening naar schatting gemiddeld vijf à zes personen op de zwarte lijst (range is 1 tot 20).

2.6 SAMENWERKINGSAFSPRAKEN

Gunstig voor het verloop van het aanmeldingproces kunnen afspraken zijn met instanties. In de enquête is daarom nagegaan of dit soort afspraken bestaan. De helft tot driekwart van de vrouwenopvang heeft over het algemeen geen afspraken met instanties, ook geen mondelinge. Gunstige uitzonderingen zijn de afspraken die er bestaan met de stichting tegen vrouwenhandel, de politie en voorzieningen uit de eigen opvangsector. Met de stichting tegen vrouwenhandel heeft viertiende deel van de vrouwenopvang schriftelijke afspraken. Een kwart tot een eenderde van de voorzieningen heeft schriftelijke afspraken met de geestelijke gezondheidszorg, de politie en de gemeentelijke sociale dienst. Met de maatschappelijke opvang, het Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW) en de vreemdelingenpolitie bestaan vaker mondelinge dan schriftelijke afspraken.

TABEL 2.2 AFSPRAKEN TUSSEN VROUWENOPVANG EN INSTANTIES OVER AANMELDING EN OPNAME VAN POTENTIËLE CLIËNTEN
[N=34-36, IN PROCENTEN]

	Nee	Ja	
		Mondeling	Schriftelijk (+ mondeling)
	%	%	%
Huisarts	69	17	14
Maatschappelijk werk	54	34	12
Maatschappelijke opvang	42	4	14
Jeugdhulpverlening	68	17	15
Geestelijke gezondheidszorg	60	14	26
St. tegen vrouwenhandel	31	26	43
Politie	44	28	28
Vreemdelingenpolitie	74	24	3
Woningbouwvereniging	71	9	21
Gemeentelijke sociale dienst	53	14	33
Gemeentelijke geneeskundige dienst	77	6	17

3 AANMELDING

RESUMÉ

In dit hoofdstuk wordt beschreven wat er aan de aanmelding vooraf gaat, langs welke route vrouwen naar de vrouwenopvang komen, en wat er bij de aanmelding bij de vrouwenopvang gebeurt (onderzoeksvragen twee en drie).

- Aan de aanmelding gaat in de situatie van vrouwen meestal veel vooraf. Veel vrouwen hebben jarenlange mishandelingsituaties achter de rug. Zij zijn niet zelden al eerder, soms meerdere malen, uit de situatie weggelucht, naar familie of vrienden, maar ook naar de vrouwenopvang of de crisisopvang.
- Vrouwen komen vanuit minstens drie verschillende typen situaties naar de vrouwenopvang, namelijk een goed voorbereide situatie, een acute crisissituatie en een bemiddelingsituatie waarin anderen in de omgeving een zeer dringend beroep op hen doen om uit de situatie te vertrekken.
- Eenderde van de geënquêteerde voorzieningen geeft aan in acute crisissituaties niet van standaardprocedures in het aanmeldingsproces af te wijken.
- Het aantal aanmeldingen bij de vrouwenopvang steeg van 16680 in 1999, naar 17650 in 2000, tot 18249 in 2001, dat is een stijging van bijna 9%. De registratie bevat dubbeltellingen en daarom is niet vast te stellen om hoeveel personen het hierbij ging. Bijna 80% van de aanmeldingen kwam in 2000 binnenkantooruren binnen, een vijfde deel buitenkantooruren. Aanmelden gebeurde vrijwel altijd via de telefoon.
- Om en nabij eenderde deel van alle aanmeldingen was in de afgelopen jaren van de vrouwen zelf afkomstig, ongeveer tweederde kwam via verwijzers binnen. Belangrijkste verwijzers waren: politie, algemeen maatschappelijk werk, maatschappelijke opvang, inclusief vrouwenopvang, en familie, kennissen of vrienden.

- Vrouwen en verwijzers verzoeken in het eerste telefoontje meestal om opname. Er is daarnaast sprake van vragen om informatie & advies of doorverwijzing.
- Tijdens het aanmeldingsproces onderhoudt de vrouwenopvang relatief weinig contact met andere instanties. De samenwerking met deze instanties kreeg een voldoende. Met gemiddeld bijna een acht is de vrouwenopvang het meest positief over de politie en met een 6,5 het minst positief over de vreemdelingenpolitie.
- Vrouwen geven aan veel, heel veel telefoontjes te moeten plegen en diverse voorzieningen te moeten bellen om bij een vrouwenopvangvoorziening binnen te komen. Het bellen neemt niet zelden dagen in beslag. Als anderen voor hen bellen is die ervaring niet anders. Vrouwen die al uit hun huis zijn weggegaan en nog niet bij de vrouwenopvang terechtkunnen, moeten improviseren waar zij met hun kinderen slapen.
- Medewerksters realiseren zich dat vrouwen veel moeten bellen. Zij vinden het lastig om aan de telefoon zicht te krijgen op de situatie van vrouwen en hun hulpbehoefte. Meespelen hierbij taalproblemen en het feit dat vrouwen en verwijzers hun verhaal aanpassen.

3.1 WAT AAN DE AANMELDING VOORAF GAAT

Uit de verhalen van de vrouwen tijdens de groepsinterviews – het beeld is vanzelfsprekend niet representatief – is op te maken dat er meestal bijzonder veel vooraf gaat aan de aanmelding bij de vrouwenopvang.

Situatie van vrouwen

- Veel vrouwen hebben, meestal met dezelfde man, soms opnieuw met een andere partner, jarenlange mishandelingsituaties achter de rug. Zij zijn vaak al eerder, soms meerdere malen, uit de situatie weggevlucht, naar familie, vrienden, maar ook naar de vrouwenopvang of de crisisopvang. Slechts enkele van de geïnterviewde vrouwen zijn voor de eerste keer in de vrouwenopvang.
- Enkele vrouwen leefden al gescheiden van hun partner in een eigen woning, maar ontvluchtten die woonruimte weer omdat ze er niet veilig waren voor hun ex-man.
- De vrouwen leven over het algemeen geïsoleerd, vooral omdat de man de vrouw verbiedt om contact met anderen te hebben, verbiedt om naar buiten te gaan, de vrouw overal volgt en daarbij soms anderen, waaronder familie, inschakelt, de vrouw weinig Nederlands spreekt en in de communicatie afhankelijk is van haar man die de taal vaak beter beheerst. Contact met de buitenwereld kan via de telefoon worden onderhouden, soms alleen via het mobieltje van de man. Eén van de vrouwen was door haar man bijna tien jaar thuis opgesloten geweest.
- De vrouwen hebben over het algemeen veel moeite om uit de mishandelingsituatie te stappen, en keren daarom vaak weer terug. Zij geven daarvoor (een combinatie van) uiteenlopende redenen: de man heeft veel macht over hen en zij kunnen niet van hem loskomen, de man toont berouw en zegt hulp te accepteren, de man is toch de vader van de kinderen, de moeite om op te geven wat er is opgebouwd (eigen woning met alle spullen), vrouwen hebben (te) weinig vertrouwen dat ze het zelf zullen redden en een eigen bestaan kunnen opbouwen, en druk van de kinderen die naar huis en hun eigen omgeving terug willen (school, vriendjes, eigen spulletjes).

‘Binnen een maand had hij me alweer drie keer in elkaar geslagen. Toen het weer uit de hand dreigde te lopen, besloot ik definitief weg te gaan bij hem.’ Het was wenselijk dat ze ver van haar ex-vriend verbleef. Er loopt een proces tegen hem en ze getuigt tegen hem. ‘Dat doe ik, omdat ik vind dat het zo niet door kan gaan met hem. Hij maakt ook andere slachtoffers misschien.’

'Ik ben geestelijk en lichamelijk heel erg mishandeld. Ik had een gebroken arm en gescheurde polsbanden. De kinderen hadden er ook last van en gingen praten. De kinderbescherming kwam er toen ook bij. Ik heb met zoveel instanties te maken gehad. Een jaar geleden begonnen de echte grote problemen. Dat hij me echt mishandelde, zwaar mishandelde. Er loopt ook een aanklacht tegen hem wegens poging tot doodslag. Als je onder de koude douche wordt gezet en je valt gewoon bewusteloos... Dus dat loopt tegen hem. (...) We werden geterroriseerd. Ik mocht niet naar buiten, de kinderen mochten niet naar buiten. De politie moest in de straat patrouilleren. Maar die zeiden: 'We kunnen niet iemand de hele dag voor jou privé voor je deur neerzetten.' Je wilt niet weten hoe vaak ik niet het alarmnummer 112 heb gedraaid. En dan kwamen ze weer. En ze kwamen niet met twee mensen, maar met vijf mensen en twee honden. Dat kost ook veel geld, en veel tijd van de politie. Hij was heel gewelddadig. Een psychopaat eigenlijk. Drank en drugs. Hij heeft ook een traumatische jeugd gehad, weet je wel.'

'Een jaar nadat we elkaar leerden kennen is hij me gaan mishandelen. In ieder geval drank en waarschijnlijk ook drugs, en hele slechte vrienden. Ik ben gigantisch in de financiële problemen gekomen. Hij was wel zo slim om het allemaal op mijn naam te doen. Ik ben nu wel bezig met schuldsanering. Twee maanden na de geboorte van mijn oudste dochter was ik zo ziek en het zo zat, de mishandelingen, het geweld, het links laten liggen, nooit geld. Ik heb drie jaar zonder gas, licht en water gezeten. Om het maar even aan te geven. En als m'n moeder niet langskwam had ik niet te eten. Want geld was er nooit. Hij maakte alles op.'

Routes

Vrouwen komen vanuit minstens drie verschillende typen situaties naar de vrouwenopvang.

- Een goed voorbereide situatie

Deze situatie kwam in verhouding het minst vaak voor. Deze vrouwen nemen de tijd om zich te oriënteren op wat de vrouwenopvang te bieden heeft en op wat er nodig is om er te komen. Ook nemen zij de tijd om zich op hun vertrek voor te bereiden, door bijvoorbeeld spullen bij elkaar te zoeken en documenten.

'Ik heb het toch een beetje gepland en voorbereid allemaal. Ik was er al de hele tijd mee bezig natuurlijk, maar had nooit de moed om er achteraan te gaan en te weten wat zo'n vrouwenhuis nu inhoudt, en zo. Bij dat Steunpunt hebben ze dat allemaal uitgelegd. Ik heb toen nog niet direct de beslissing gemaakt, maar de dag daarna weer gebeld en een uur lang gepraat.'

‘Ik wilde sowieso niet naar een Blijf van m’n Lijf huis want daar had ik hele slechte ervaringen mee. Er is ‘s nachts geen leiding aanwezig. Er waren vrouwen best agressief en ze gebruikten veel alcohol. Ik had ook veel hulp nodig bij m’n kinderen. Ik heb er echt voor gekozen om hier te komen. Ik heb eerder in Utrecht gezeten in het Fiom-huis en daar had ik hele goede ervaringen mee.’

- Een acute crisissituatie

De meeste vrouwen komen, zo is op te maken uit de beschikbare gegevens, vanuit een acute crisissituatie naar de vrouwenopvang. Vaak wordt hierbij, door de vrouwen zelf of door mensen uit de omgeving, de politie ingeschakeld. Vrouwen en kinderen moeten hals over kop, vaak onder hoogspanning, vertrekken. Als er al wat tijd rest, kunnen zij links en rechts nog wat spullen bij elkaar zoeken, bijvoorbeeld in vuilniszakken.

‘Ik mocht niet naar buiten. Ik heb om acht uur de politie gebeld. Mijn vader dreigde het huis en de hele straat op te blazen (Hij had zich met het gezin in huis verschanst). Hij had vijf blikken benzine in huis. Ik had wel de sleutel, maar ik kon niet naar buiten. Om één uur is de politie binnengevallen en die hebben ons toen weggehaald. Mijn vader hebben ze opgepakt. De politievrouw zei: ‘Je moet wel aangifte doen.’ Maar mijn moeder was bang om aangifte te doen. Die vrouw zegt: ‘Als je geen aangifte doet kan ik geen opvanghuis voor je vinden want dan ben je niet echt bang.’ Maar mijn moeder was bang dat als ze aangifte zou doen, er nog erger dingen zouden gebeuren. Mijn vader heeft eerder heel erge dingen gedaan. Hij is geestelijk niet in orde.’

‘Mijn partner heeft schizofrenie, en ik heb heel lang geprobeerd hem te laten opnemen. Hij bedreigde me in een psychose en toen kon ik vanachter het raam iemand op straat, de postbode, waarschuwen en die heeft de politie gebeld. De politie heeft me toen opgehaald, ik heb met mijn kind nog een paar uur op het politiebureau gezeten en toen zijn we via hen in de vrouwenopvang terechtgekomen. Eigenlijk zou mijn man hulp moeten krijgen en het huis uit moeten, niet ik.’

‘Afgelopen oktober stond ‘ie dus weer met een pistool voor m’n deur. De oudste was op school, de jongste was bij me. Ik ben gered door de buurman. Die knalde keihard de deur dicht en daar is ‘ie op de een of andere manier van geschrokken. Ik heb m’n kind gepakt en m’n paspoort gepakt en ik ben naar de school gereden en ben zowat dwars door de deur heen gelopen op school. Ik heb m’n andere kind gepakt, ben naar m’n vriendin gereden, en met die vriendin ben ik naar de politie gegaan.’

- Een bemiddelingssituatie

In deze situatie doen anderen in de omgeving een zeer dringend beroep op de vrouwen om uit de situatie te vertrekken. Dit initiatief kan uitgaan van bijvoorbeeld een internist waar de vrouw met verwondingen komt, die vervolgens het maatschappelijk werk inschakelt om een en ander te regelen, of van de kindbescherming die dreigt de kinderen weg te halen als de vrouw in de mishandelingsituatie blijft. De acute dreiging van geweld en de urgentie van de situatie kunnen uiteenlopen.

‘Ik had al wel een eigen woning, we waren al anderhalf jaar gescheiden. Maar daar voelde ik me ook onveilig. De huisarts heeft erop aangedrongen om weg te gaan en heeft van alles geregeld. De maatschappelijk werker ook. Ik wist zelf niets van de vrouwenopvang. Ze is gaan bellen en toen ben ik hier gekomen.’

‘Hij had me bedreigd met de dood. Ik heb toen contact opgenomen met de kindbescherming en gezegd hoe moet het nu en met de kinderen, want de veiligheid garandeer ik niet meer. Toen hebben ze gezegd: ‘Je moet nu gaan en anders raak je je kinderen kwijt.’ En het was maar goed ook, want de volgende ochtend om kwart over zes is hij aan de deur geweest. De burens hebben hem op de trap horen lopen. Stel je voor als we thuis waren geweest.’

‘Ik wist er niets van. Ik had letsel opgelopen en moest met de ambulance naar de eerste hulp. Daar heeft mijn internist gezegd dat ik naar het maatschappelijk werk moest. Ik wist zelf niet wat ik moest doen. Het AMW heeft weer contact gehad met mijn internist over de hele situatie. Toen hebben de internist en de maatschappelijk werker geadviseerd over Blijf van m’n Lijf.’

3.2 AANMELDINGSBELEID

In het oog springt, dat de opvanghuizen sterk uiteenlopen in hun reactie als een vrouw in een crisissituatie verkeert en direct uit haar situatie weg moet. Eenderde van de voorzieningen geeft aan in die situaties niet van de standaardprocedures in het aanmeldingsproces af te wijken, 17% is in de opinie hierover onbeslist, en iets minder dan de helft van de opvanghuizen vindt dat dit wel (een beetje) moet. Blijf van m’n Lijf huizen zijn in die situaties minder geneigd van hun standaardprocedures af te wijken dan de overige vrouwenopvang ($t=2.093$; $df=33$; $p=0.044$). Een verklaring voor dit verschil kan zijn dat de Blijf huizen in vergelijking met de overige vrouwenopvang al meer laagdrempelig zijn (zie bijvoorbeeld hierna het tijdsverloop van de aanmeldingsprocedure en de tijdsduur van gesprekken) en dus minder genoodzaakt zijn in die situaties hun procedures bij te stellen.

S wordt woensdagmiddag aangemeld door kennissen. Zij is afkomstig uit Aruba en verblijft sinds een half jaar in Nederland. S heeft zes kinderen waarvan twee bij haar huidige vriend. Uit Aruba is ze bij hem gaan wonen. Hij was dan in Nederland en dan in Aruba. Dit liep al snel verkeerd. Na maandenlange geweldsituaties vlucht zij het huis uit omdat hij haar en de kinderen met de dood heeft bedreigd. Ze durft niet naar Aruba omdat hij daar familie heeft die ook niet te vertrouwen is. Ze heeft bovendien niet genoeg geld om met haar kinderen daarheen te vluchten. S is meerdere malen bij de politie geweest en heeft inmiddels hulp vanuit het maatschappelijk werk die gezinsondersteuning biedt. S heeft psychische problemen en zou moeilijk op zichzelf kunnen staan. S heeft hulp gehad van bekenden. Zij is nu zo bang geworden dat ze weg wil. Met zes kinderen is dit een probleem. Intaker: 'Wij hebben plaats voor drie kinderen en niet voor zes. Het wordt heel moeilijk om een vrouw met zes kinderen te plaatsen. In principe zou een Fiom-huis het beste voor haar zijn, maar we kunnen niet inschatten of zij een geheim adres nodig heeft.'

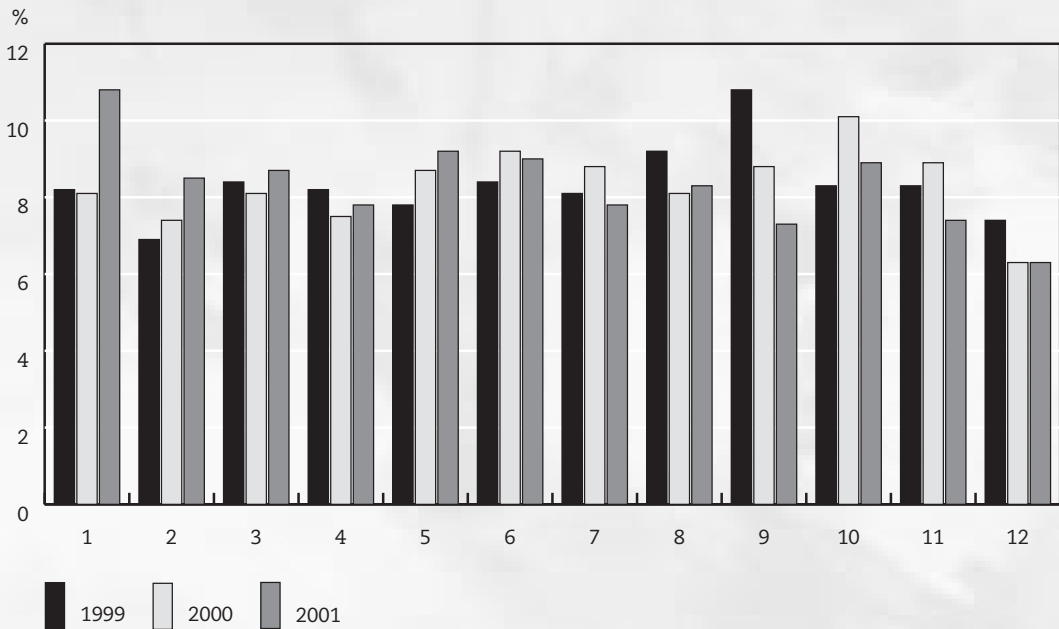
3.3 AANMELDING: WANNEER, WAAR EN HOE?

Het aantal aanmeldingen¹¹ bij de vrouwenopvang steeg van 16680 in 1999, naar 17650¹² in 2000, tot 18249 in 2001, dat is een stijging van 9%. De aanmeldingen waren steeds redelijk over de maanden van het jaar verdeeld, met in elk jaar soms een uitschieter van een maand met veel aanmeldingen (zie bijvoorbeeld de januarimaand van 2001, figuur 2). Vrij stabiel over de jaren was het relatief lage aantal aanmeldingen in de maanden december en februari.

¹¹ Het gaat om aanmeldingen van cliëntsystemen en die kunnen één of meer personen omvatten. Mee opgenomen kinderen zijn niet meegerekend.

¹² De aantallen aanmeldingen in 1999 en 2000 zijn aanzienlijk lager dan die in het Jaarbericht 2001 (Wolf, 2001) zijn genoemd. Verklaringen hiervoor zijn, dat de aanmeldingen bij de centrale meldpunten, om redenen die wij niet kunnen achterhalen, niet in het registratiebestand van de aanmeldingen zijn opgenomen. Voorts is bij de hier gepresenteerde gegevens van de aanmeldingen extrapolatie naar alle vrouwenopvangvoorzieningen achterwege gebleven. Aantallen betreffen die van instellingen die hun registratiegegevens aan Federatie Opvang hebben doorgegeven. Nota bene: aanmeldingen worden geregistreerd bij zowel de huizen als de centrale meldpunten. Wanneer vier huizen gebruik maken van één centraal meldpunt, wordt het aantal aanmeldingen bij het centrale meldpunt verdeeld naar opnamecapaciteit van de huizen. Het is de bedoeling dat voorzieningen registreren of een aanmelding via een centraal meldpunt komt, maar de indruk bestaat dat dit niet altijd goed gebeurt (mededeling datamanager NIZW).

FIGUUR 2 AANMELDINGEN IN MAANDEN. 1999-2001 [IN PROCENTEN]



Van alle aanmeldingen kwam steeds ruim eenderde bij Blijf van m'n Lijf huizen binnen, zo'n 60% bij de overige vrouwenopvang en 1 à 2% bij begeleid wonen.

Nadere analyse van de aanmeldingen van het jaar 2000 leert dat het merendeel van de aanmeldingen (78%) binnenkantooruren binnenkomt, een vijfde deel buitenkantooruren. Bij de Blijf huizen werden significant meer aanmeldingen 's avonds en 's nachts gedaan ($\chi^2=158,7$; $df=1$; $p=0.000$). Aanmelden gebeurde vrijwel altijd via de telefoon. In 2000 waren er in totaal 260 aanmeldingen direct aan de voordeur (2%). Schriftelijk kwamen er in 2000 slechts dertig aanmeldingen binnen. Bij de Blijf huizen vonden significant meer aanmeldingen aan de deur en schriftelijk plaats ($\chi^2=24,4$; $df=2$; $p=0.000$). Bij iets minder dan de helft van alle aanmeldingen in 2000 was er direct contact met de vrouw zelf (44%; $n=17062$). Dit was bij de Blijf huizen significant vaker het geval dan bij de overige vrouwenopvang ($\chi^2=97,3$; $df=1$; $p=0.000$).

3.4 AANMELDING; DOOR WIE?

Om en nabij eenderde deel van alle aanmeldingen was in de afgelopen jaren van de vrouwen zelf afkomstig. Dit deel steeg van 32% in 1999 tot 37% in 2001. Ongeveer tweederde van de aanmeldingen kwam via verwijzers binnen, het waren er ongeveer vijftig verschillende. De belangrijkste verwijzers waren: politie, algemeen maatschappelijk werk, maatschappelijke opvang, inclusief vrouwenopvang, en familie, kennissen of vrienden. Via de huisarts komen relatief weinig aanmeldingen binnen.

Bij verwijzingen vanuit de maatschappelijke opvang gaat het om bijvoorbeeld vrouwen die niet direct in de vrouwenopvang terecht konden en zich opnieuw bij de vrouwenopvang meldden, al dan niet via een tussenstop in een reguliere maatschappelijke opvangvoorziening. Het gaat ook om verwijzingen door de vrouwenopvang van vrouwen die doorgeplaatst moeten worden vanwege veiligheidsredenen.

TABEL 3.1 AANMELDERS BIJ EN VERWIJZERS NAAR DE VROUWENOPVANG, 1999-2001 [IN PROCENTEN]

	1999	2000	2001
<i>Aanmelders/ verwijzers</i>	N=14963	N=16120	N=16274
Vrouwen zelf	32	33	37
Familie en vrienden	9	9	9
Politie	11	11	11
Maatschappelijke opvang, inclusief vrouwenopvang	12	13	12
Ambulante hulp volwassenen (welzijn)	14	14	14
Hulpverlening kind/jeugd	6	5	4
Hulpverlening volwassenen (GGZ)	4	4	4
Overig	11	11	9

3.5 VRAGEN AAN DE VOORDEUR

Hoe vaak deden potentiële cliënten volgens de invullers van de enquête in het afgelopen half jaar gemiddeld per maand, zowel binnen- als buitenkantooruren, een beroep op hun voorziening? Het kon hierbij gaan om een vraag om opname, maar ook om vragen om advies of nog andersoortige vragen. Naar schatting deden in de eerste helft van 2002 (bekend van 23 voorzienin-

gen) gemiddeld 94 vrouwen per maand een beroep op een vrouwenopvangvoorziening (standaarddeviatie 93, bereik van tien tot 320 vrouwen). In de analyse lieten wij de gegevens buiten beschouwing van twee voorzieningen, die voor die periode gemiddeld per maand 1000 en 4711 potentiële cliënten hadden geschat. Overigens was er in het gemiddelde aantal meldingen per maand geen verschil tussen de Blijf huizen en de overige vrouwenopvang.

De aanmelding is het eerste contact tussen cliënt of verwijzer en iemand (medewerkster of bewoner) van de instelling. Het kan gaan om een telefonisch contact of een oog-in-oog contact. Met welke vragen doen potentiële cliënten een beroep op de vrouwenopvang? De medewerksters werd in de enquête gevraagd een schatting te geven (in percentages) van de verschillende typen vragen waarmee deze groep (dus exclusief verwijzers) hen in de eerste helft van 2002 had ingeschakeld¹³.

Het merendeel van de vragen zijn verzoeken om opname (68%). Een krap vijfde deel van alle vragen zijn vragen om informatie en advies. In vergelijking met de Blijf huizen bestaat bij de overige vrouwenopvang een significant groter deel van de aanmeldingen uit vragen om informatie en advies ($t=2.175$; $df=15$; $p=.046$). Bijna eentiende deel van de vragen heeft betrekking op doorverwijzing. Minder voorkomend zijn acute vragen om steun of hulp (4%) of om bemiddeling in de situatie (6%). Vanzelfsprekend geven deze gegevens niet meer dan een impressie. Maar ook uit de Klimop-registratie blijkt dat het merendeel van de aanmeldingen verzoeken om opname zijn, en het daarnaast, op lengten afstand, gaat om vragen om informatie en advies en verwijzing en consultgeving¹⁴ (zie noot 13).

¹³ Deze vraag komt ook in de Klimop-registratie voor. De vraag 'wat de aanmelding betreft' kent helaas een categorie 'aanmelding' en dat zegt niet bijster veel. Laten we deze categorie bij de gegevens over 2000 buiten beschouwing ($n=8360=100\%$) dan zien we dat de aanmeldingen het volgende betreffen: indicatiestelling/opnamevoorbereiding (84%), info & advies (11%), verwijzing & consultgeving (5%), en signalering/voorlichting (1%).

¹⁴ Overigens laten de registratiecijfers van de vrouwenopvang per maand gemiddeld een veel lager aantal aanmeldingen zien. In 2001 waren er 16274 aanmeldingen bij 54 voorzieningen, dat is gemiddeld 25 aanmeldingen per maand en hiervan waren er ongeveer negen van vrouwen (de rest van verwijzers). Dit is nog inclusief dubbeltellingen. Over wat ten grondslag ligt aan het verschil tussen de in de enquête geschatte vragen van vrouwen en hun aanmeldingen in de registratie valt niets met zekerheid te zeggen, ook al omdat maar 23 opvangvoorzieningen op deze vraag in de enquête responderden. Mogelijk registreren werkers in de vrouwenopvang lang niet alle vragen die hen bereiken, maar vooral die een opnameverzoek betreffen (zie noot 13).

TABEL 3.2 SOORTEN VRAGEN WAARMEE VROUWEN ZELF EEN BEROEP DOEN OP VROUWENOPVANGVOORZIENINGEN [N=23, IN PROCENTEN]

	Geschat percentage		Minimum-maximum
	Gemiddelde (standaarddeviatie)		
Informatie en advies	16	(21)	0-95
Vraag om doorverwijzing	8	(13)	0-45
Acute vraag om steun of hulp (zonder opnameverzoek)	4	(5)	0-20
Een vraag om opname	67	(26)	0-100
Een vraag om bemiddeling in de situatie	5	(19)	0-90

Overigens komt uit de enquête ook naar voren dat eenderde van de medewerkers (n=38) meent dat vrouwen regelmatig of vaker een onduidelijke hulpvraag hebben. Een meerderheid (68%) vindt dat dit (heel) soms het geval is. Ruim viertiende deel van de opvangvoorzieningen (n=38) merkt dat de aanmelding moeizaam verloopt door taalproblemen, ruim een kwart ervaart die problemen (helemaal) niet, en de rest soms wel, soms niet.

3.6 SAMENWERKING

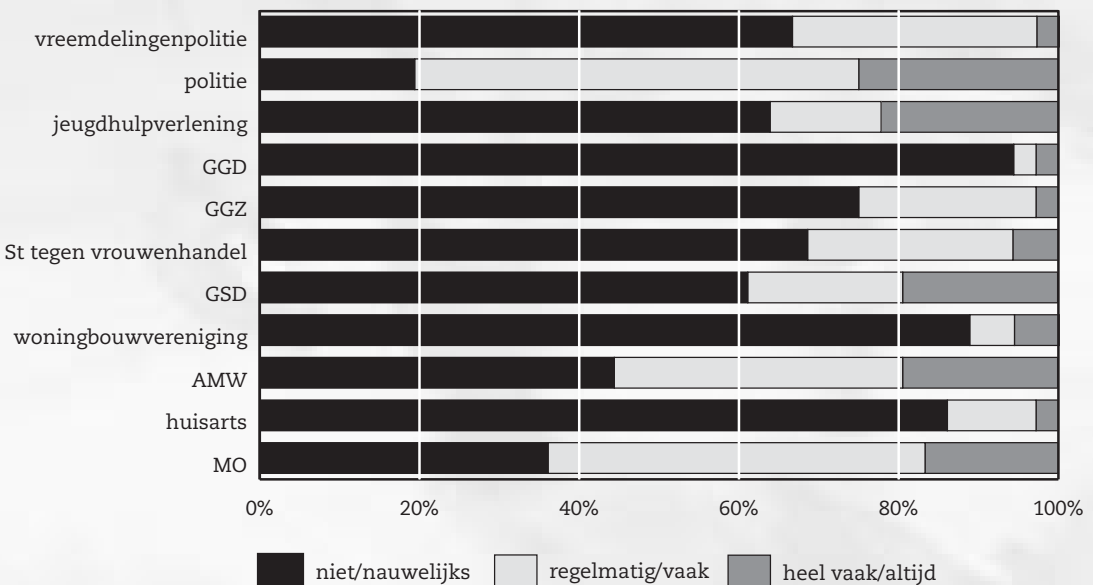
In de enquête is nagegaan hoe intensief tijdens het aanmeldingsproces het contact is tussen de vrouwenopvangvoorzieningen en andere (hulpverlenings-)instanties. Verondersteld mag worden dat hoe intensiever dit contact is, des te beter de instanties op de hoogte zijn van wat de vrouwenopvang heeft te bieden. Die kennis kan bij instanties bijvoorbeeld leiden tot meer gerichte (door)verwijzingen naar de vrouwenopvang. Omgekeerd kan die kennis bij de vrouwenopvang er toe leiden dat instanties tijdens dit proces en ook daarna, dat wil zeggen tijdens de opname, blijven meewerken aan het helpen oplossen van de problemen van vrouwen. De intensiteit van samenwerking kon in de enquête worden aangegeven op een zevenpuntschaal die gaat van 0 (nooit) tot 6 (altijd).

De gemiddelde intensiteitscores wijzen erop dat tijdens het aanmeldingsproces de vrouwenopvang bijzonder weinig contact onderhoudt met andere instanties. De lage standaarddeviaties geven aan dat er in dit opzicht heel weinig verschillen tussen de voorzieningen zijn. Met slechts drie van de elf instanties waarbij het contact in kaart is gebracht, wordt er regelmatig – gedefinieerd als een paar keer per maand – samengewerkt. Het gaat om de

politie (score 3,5), het algemeen maatschappelijk werk (2,9) en voorzieningen uit de eigen opvangsector (3,1). De Blijf van m'n Lijf huizen hebben over het algemeen een minder intensief contact met instanties dan de overige vrouwenopvang. De politie vormt hierop een uitzondering, want daarmee heeft Blijf meer contact. De intensiteit van het contact bij Blijf en de overige vrouwenopvang is alleen bij de jeugdhulpverlening significant minder ($t=3.069$; $df=34$; $p=0.004$).

In figuur 3 is de intensiteit van het contact in percentages uitgedrukt. Ook uit deze figuur blijkt dat de meeste vrouwenopvangvoorzieningen regelmatig of vaker contact hebben met de politie, maatschappelijke opvanginstellingen en het AMW. Dat slechts enkele voorzieningen tijdens het aanmeldingsproces contact hebben met de GGD of met woningbouwverenigingen is voorstelbaar. Dat zijn immers niet direct instanties die tijdens een crisissituatie van vrouwen in beeld komen. De lage intensiteit van contact met huisartsen bij de meerderheid van de voorzieningen is verrassend. Tijdens de groepsinterviews komen vrouwen hiervoor ongevraagd met een verklaring. Regelmatig consulteren zij de huisarts als de situatie voor hen thuis onhoudbaar dreigt te worden. En vaak schakelt de huisarts dan het maatschappelijk werk in om verder naar oplossingen te zoeken.

FIGUUR 3 INTENSITEIT VAN SAMENWERKING [N=36]



Nagegaan is ook in de enquête hoe de vrouwenopvangvoorzieningen de samenwerking met instanties waardeerden. Die waardering konden respondenten uitdrukken in een rapportcijfer van 1 tot 10 (zie tabel 3.3). De samenwerking krijgt een ruime voldoende (7 of meer) bij zes van de elf instanties. Met gemiddeld bijna een acht is de vrouwenopvang het meest positief over de politie. Ook is er veel waardering voor de gemeentelijke sociale dienst. De vreemdelingenpolitie krijgt met gemiddeld een 6,5 het laagste rapportcijfer.

TABEL 3.3 WAARDERING VAN DE VROUWENOPVANG VAN DE SAMENWERKING MET ANDERE INSTANTIES, IN RAPPORTCIJFERS

[N=32-37, VAN 1 TOT 10]

	<i>Gemiddeld rapportcijfer (standaard deviatie)</i>	<i>Bereik</i>
Huisarts	7,2 (1,3)	3-10
Maatschappelijke werk	6,8 (1,4)	3-10
Maatschappelijke opvang	7,1 (1,1)	5-10
Jeugdhulpverlening	6,7 (1,3)	3-9
Geestelijke gezondheidszorg	6,8 (1,2)	4-9
St. tegen vrouwenhandel	7,2 (1,9)	2-10
Politie	7,9 (1,2)	5-10
Vreemdelingenpolitie	6,5 (1,5)	4-9
Woningbouwvereniging	7,1 (1,0)	4-9
Gemeentelijke sociale dienst	7,7 (1,0)	6-10
Gemeentelijke geneeskundige dienst	6,7 (1,4)	1-9

De Blijf van m'n Lijf huizen en de overige vrouwenopvang verschillen significant in hun waardering van de samenwerking met het maatschappelijk werk (gemiddeld cijfer Blijf is 5,9; van overige vrouwenopvang 7,2. $t=2.350$; $df=14$; $p=0.034$), en met de gemeentelijke sociale dienst (gemiddeld cijfer van Blijf is 8,1; van overige vrouwenopvang 7,4. $t=-2.036$; $df=33$; $p=0.05$).

3.7 OBSERVATIES EN ERVARINGEN

De volgende observaties werden tijdens de telefonische ronde langs zestien opvanginstellingen over de aanmelding gedaan:

- Het aantal aanmeldingen is mede afhankelijk van wat het MOP over open plaatsen bij voorzieningen meldt. Als het MOP aangeeft dat een voorziening vol zit, komen er relatief minder aanmeldingen binnen. Als het MOP

abusievelijk vermeldt dat er plaats is en de voorziening zit vol, dan blijven de aanmeldingen binnenkomen.

- Tijdens het eerste telefoontje wordt de sceening gedaan. In dit telefoontje, dat kort wordt gehouden en zo'n vijf à tien minuten in beslag neemt, worden enkele standaardvragen gesteld. 'Het heeft geen zin lang aan de lijn te hangen als we toch niks te bieden hebben.' Nagegaan wordt door de medewerksters wat er aan de hand is, waar de vrouw hulp bij wil, of en hoeveel kinderen er zijn, hoe de verblijfsstatus is, en of bijvoorbeeld medicijnen of drugs worden gebruikt.
- Er wordt in principe steeds gevraagd of de vrouw zelf aan de lijn kan komen. Het kan immers een partner zijn die belt en met een of ander verhaal probeert informatie over zijn gevluchte vrouw te krijgen. De vrouw wordt ook zoveel mogelijk aan de lijn gevraagd om haar motivatie voor een verblijf in de vrouwenopvang te kunnen peilen.
- Bij het eerste telefoontje wordt er meestal geen gebruik gemaakt van tolken. Een vrouw die geen Nederlands spreekt heeft een vertaler nodig. In toenemende mate zijn medewerksters van vrouwenopvanginstellingen, vooral die een centrale intake hebben, anderstalig. Bij de Blijf huizen is daar minder sprake van; daar werken in verhouding meer medewerksters van de 'oude garde', met een Nederlandse afkomst.
- Als er veel allochtone vrouwen in de voorziening verblijven – dit geldt vooral voor de Blijf van m'n Lijf huizen – wordt de bereikbaarheid van die voorziening buitenkantooruren lastig, omdat dan slechts enkele vrouwen de Nederlandse taal machtig zijn en de telefoon kunnen aannemen.
- Voorzieningen die geen wachtlijst hebben, werken soms wel met een zogenoemde aanmeldingslijst. Op deze lijst wordt bijgehouden wie er een beroep op de voorziening doen.
- De centrale meldpunten hebben over het algemeen weinig zicht op het vervolg, dat wil zeggen als zij aanmeldingen voor een intake doorverwijzen naar de voorzieningen die bij hen zijn aangesloten.

3.7.1 PERSPECTIEF VAN VROUWEN

Steun en bemiddeling

- Uit de verhalen van de vrouwen is op te maken dat vaak een scala aan mensen in hun omgeving er bij hen op heeft aangedrongen om uit de mis-handelingsituatie te stappen: vrienden, collega's op het werk, familieleden, artsen, advocaten, maatschappelijk werkers en bijvoorbeeld politie. Deze mensen nemen hiertoe niet zelden ook het initiatief, bijvoorbeeld door het aanreiken van telefoonnummers en adressen, en door informatie over vrouwenopvang te geven.
- Vrouwen doen in eerste instantie voor hulp een beroep op hun familie of

vrienden. Naarmate de mishandelingsituatie langer duurt, lijken vrouwen het moeilijker te vinden bij deze mensen in hun omgeving te rade te gaan. Behalve dat hun isolement groter wordt, neemt ook hun schaamte voor de ontstane situatie toe. Ze zijn ook bang om te overvragen – ‘daar heb je haar weer’ – maar hebben ook reële angst dat zij familie of vrienden in gevaar brengen omdat hun man hen daar zal weten te vinden.

- De politie is heel vaak, en soms al heel lang, betrokken bij de mishandelingsituatie van vrouwen. Als vrouwen uit de (acute) situatie weg willen of naar het politiebureau vluchten voor hulp, kan de opstelling van de politie sterk uiteenlopen. Soms spant de politie zich bijzonder in om een plek voor vrouw en kinderen te krijgen en bellen ze stad en land af. Soms laat de politie alles aan de betreffende vrouwen over, ook als zij zelf aangeven daar moeilijk toe in staat te zijn. De vrouwen ervaren de houding van de politie in die situaties nogal eens als onverschillig en neerbuigend. Buitenkantooruren en in de weekends lijkt de politie minder voor vrouwen te kunnen doen, vanwege een kleinere personeelsbezetting en het niet beschikbaar zijn van maatschappelijk werk bij de politie.
- Behalve de politie, zijn medici (huisartsen of artsen van een ziekenhuis) en maatschappelijk werkers vaak bij de mishandelingsituatie betrokken en bij het vertrek van vrouwen uit die situaties. Niet zelden schakelen medici, zoals gezegd, het maatschappelijk werk in om naar praktische oplossingen te zoeken. Het maatschappelijk werk wordt ook door vrouwen zelf ingeschakeld, bijvoorbeeld als er AMW in de eigen wijk beschikbaar is.

‘Naarmate het geweld voortduurt, raak je steeds verder geïsoleerd. Bij m’n ouders kon ik ook niet terecht. De meeste mensen reageren zo van: ‘Je kan toch bij hem weggaan? Het is je eigen schuld dat het weer gebeurt.’ Je kan er niet meer over praten, want je schaamt je.’

‘Toen de jongste twee maanden was, was ik het zo zat, toen ben ik naar m’n ouders gegaan. M’n kind opgepakt, m’n paspoort en ben weggegaan. Maar daar stond ‘ie ook voor de deur, stomdronken. En m’n vader helemaal in de stress. Die wist niet wat hij moest doen.’

‘Een collega van het werk vroeg op een dag of ik problemen had omdat ik er zo slecht en moe uitzag. Toen heb ik alles verteld en die collega zei: ‘Je moet naar de vrouwenopvang. Of probeer het via de huisarts.’ Toen heb ik m’n dochter naar mijn huisarts gestuurd, want ik durfde er zelf niet naar toe. Mijn man controleerde alles. (...) Mijn collega heeft ook een telefoonnummer voor mij meegenomen.’

'Ik had de kinderen bij die vriendin gelaten, want het politiebureau is niet zo'n beste plek voor kleine kinderen. En toen is de politie gaan bellen. Nou dat was een ramp. Dit is het laatste huis geweest. Alles hadden ze echt gebeld. Dit huis hadden ze eerder gebeld, maar ze twijfelden over de twee kinderen. Uiteindelijk hebben ze toch ja gezegd, maar als ze geen ja hadden gezegd dan had ik daar gestaan. Ik kon niet naar mijn ouders toe, want dat is bloedlink. Naar m'n zus ook niet want dat weet 'ie ook. Die vriendin kende 'ie dan op zich niet, maar zij zit in dezelfde stad.'

'Ik had aangifte gedaan bij de politie. Dat was op een zondag. Daar heb ik om een plek in de opvang gevraagd. Dat ging allemaal niet makkelijk. Er was niemand van het maatschappelijk werk op zondag en toen zeiden ze dat ze me niet konden helpen. Iemand van het maatschappelijk werk moet bellen, dus wacht maar tot maandag werd er gezegd. Omdat ik niet wist waar ik moest slapen, hebben ze me toen telefoonnummers gegeven van hostels. Die moest ik zelf gaan bellen en ik moest er zelf op af. Uiteindelijk heb ik bij kennissen geslapen. (...) De volgende dag ben ik teruggegaan naar de politie en toen is iemand van het maatschappelijk werk van de politie gaan bellen. Ik ben toen heel goed opgevangen en er is goed naar me geluisterd. Ze hebben voor me gebeld voor een plek in de vrouwenopvang.'

'Ik ben gevlucht, ik heb het politiebureau gebeld en toen ben ik daar naartoe gegaan met een vriendin. Die kwamen met de armen over mekaar naar me toe lopen zo van: 'Goh mevrouw, wat is er aan de hand.' Ik zei: nou mevrouw heeft problemen. Wat is er dan? Nou ik word bedreigd, ik kan niet terug. O zeker een buitenlander. Ik zei kunnen jullie mij helpen, ik wil een veilig adres. 'Nou daar beginnen we niet aan, dat doen we niet in deze situatie.' En er zat een kind achter in de auto te huilen. Ik kon geen telefoonnummer krijgen, hoor. Daar heb ik hele slechte ervaringen mee. Ik kon hem wel aanvliegen. Ik heb toen bij mijn vriendin geslapen en ben vandaar gaan bellen. En ben de volgende dag onder een deken gevlucht met mijn kinderen.'

Bellen, en nog eens bellen

- Op een enkele vrouw na, vertellen de vrouwen dat er veel, heel veel telefoontjes nodig zijn om bij een vrouwenopvangvoorziening binnen te komen. Het bellen neemt niet zelden dagen in beslag. Als anderen voor hen bellen, zoals de politie, dan is die ervaring niet veel anders. Vrouwen die al uit hun situatie zijn weggevlucht en bij anderen – familie, burens, vrienden – moeten bellen, generen zich hiervoor; het getelefoneer kost niet alleen veel tijd, maar ook veel geld en dat is meestal niet voorhanden.
- Vrouwen die al uit hun huis zijn weggegaan en nog niet bij de vrouwenop-

vang terecht kunnen, moeten improviseren waar zij met hun kinderen slapen en overbruggen die tijd met een verblijf op uiteenlopende locaties, zoals bij familie of vrienden, nood- of crisisopvang of een hotel. De vrouwen die in die periode zijn aangewezen op nood- of crisisopvang zijn hier zonder uitzondering zeer negatief over. Zij vinden hun verblijf met, in hun woorden, zwervers, junks en gekken, heel vernederend, ook tegenover de kinderen, en voelen zich allerminst veilig.

‘Toen mijn man een paar dagen weg was, wilde ik gaan bellen. Ik ben naar mijn bureu gegaan en vandaar gaan bellen. Het eerste nummer zegt: ‘Nee, wij hebben geen plek voor u. Alleen voor moeders met kinderen.’ Ik bel een ander nummer en die zeiden ook we hebben geen plek voor u. Ik moest almaar het verhaal vertellen. Ik voelde me zo angstig en zo bang. Ik was in doodsangst dat mijn man zou thuis komen en mij zou zien. Ik zat echt op hete kolen. Ik moest wel tien nummers bellen voordat ik hier terecht kon. Ik zei: ‘Jullie moeten mij redden. Ik moet ergens slapen. Ik kan niet terug.’ Ik kreeg dit nummer en eigenlijk zeiden ze hier ook we hebben geen plek. Maar ik zei: ‘Jullie moeten me nemen, ik ben zo bang. Ik ga toch weg. Ik ga wel onder de brug slapen.’ De angst is het ergste. Dat ‘ie thuis komt en je bent nog aan het bellen. Ik zei: ‘Misschien ben ik morgen wel dood.’ Toen hebben ze gezegd: ‘Kom maar.’ Ik was helemaal kapot. Ik was helemaal op door dat bellen, bellen, bellen.’

‘De politie heeft me wel geholpen. Ik heb gebeld en die zijn me komen ophalen met mijn twee dochttertjes. Ze hebben me gebracht naar de crisisopvang. Daar zaten allemaal mannen en jongens. Helemaal niet gescheiden van de vrouwen. Ik voelde me niet veilig met twee kleine kinderen. Waarom hebben ze geen aparte opvang voor vrouwen voor een paar nachten? Het is beangstigend met de mannen. Ik heb twee dagen daar gezeten. Ze zeiden: ‘Alles zit vol. Hier heb je telefoonnummers, kijk maar wat je kunt doen.’ Ik heb centrale meldpunten gebeld in twee steden. Overal hoorde je vol, vol, vol. Ik heb tien plaatsen gebeld. Ik had de moed bijna opgegeven. Ik dacht dan ga ik maar terug naar huis. Uiteindelijk heb ik weer drie steden gebeld, verder weg. Zaterdag ging ik van huis en maandag om half zes kwam ik hier. Ik wilde niet blijven in de noodopvang. Het was vies en vuil. Ik was bijna teruggegaan.’

‘De politievrouw zei toen: ‘Oké, ga maar naar huis en dan regelen we wat vandaag of morgen.’ Maar ik zeg: dat kan niet want ik ben bang voor de familie van mijn vader. De politie heeft toen gezegd: ‘Ga maar zelf verder zoeken of er ergens een plek is.’ We hebben drie dagen bij familie zitten bellen. Dat is ook lastig voor de anderen. Ik bel vanaf hun telefoon.’

‘De laatste keer was op een vrijdag namiddag om vijf uur en dan zit je na kantoortijden. De politie heeft echt het hele land af moeten bellen. Ze hebben voor mij gebeld, maar ik denk echt – en ik overdrijf niet – dat ze 25 adressen hebben gebeld. Dit huis was echt een van de laatste.’

‘Toen ben ik gaan bellen, ik moest de volgende dag weer vier keer bellen. Ik heb drie dagen zitten bellen want er kon ieder moment een plek ergens vrij komen. Het maakte mij niet uit waar ik zat als ik maar weg was daar.’

‘Overall was het vol. Toen heb ik tien nummers gebeld en alles was vol, en toen weer vijf nummers gebeld.’

‘En als je tussen al die zwervers en verslaafden zit, dan denk je: morgen ben ik net zo gek als al die mensen hier, en raak ik mijn kinderen kwijt. Daarvoor was ik al bij vijf crisiscentra geweest, maar had contra indicaties of er was geen plek. Ik mocht eigenlijk vier nachten blijven, maar toen kwam er een andere man met vrouw en kinderen, en toen moest ik na twee nachten weg. Stond ik weer op straat. Ik stond huilend op straat, met mijn kinderen. Ik wilde niet naar de politie, toen vroeg een jongen of het met mij ging, toen heb ik tegen hem gezegd, neem me met je mee, het maakt me niet uit, maar neem me met je me. Toen heeft hij me uiteindelijk meegenomen, en toen hebben we bij hem en zijn vriendin thee gehad, en daar hebben we twee nachten geslapen. Vanaf zijn huis heb ik gebeld en toen was er plaats bij dit Blijf en toen ben ik hier heen gegaan.’

‘Het gebouw is vies en vol met zwervers. Het is een vies gebouw, en die zwervers die naar je kijken van ‘lekker stukje vlees wat daar binnenkomt’. Voor mijzelf is het oké, maar voor mijn kind? Dan kom je binnen en denk je echt van, is dit beter dan bij mijn ex zijn? Het was eng daar, ik was bang voor de andere vrouw die maar één tand had en rare dingen zei. Ik heb mijn kinderen op bed gelegd, tegen de muur aan en ben daar zelf voor gaan liggen, om ze te kunnen beschermen tegen die enge zwervers.’

‘Ze sturen je van huis naar huis met al je tassen en kind, met een lijst met strepen en straten die je niet begrijpt, en dan zit je daar en dan is het vol, en dan kan je weer daarheen, en dan echt een tocht door een vreemde stad met al die tassen en een kind.’

3.7.2 PERSPECTIEF VAN VROUWENOPVANG

- Medewerksters benadrukken het belang om het MOP steeds heel goed bij te houden. Als het MOP ten onrechte vermeldt dat er open plaatsen zijn, wordt er veel onnodig gebeld. Nummers van opvangvoorzieningen

die bij het MOP open plaatsen vermelden, worden soms doorgegeven aan vrouwen als er bij de eigen voorziening geen plaats is.

- Volgens de medewerksters ervaren vrouwen het telefoneren als een behoorlijke barrière. Om deze reden, en mede omdat vrouwen zelf vaak onvoldoende Nederlands spreken, bellen in toenemende mate verwijzers naar de vrouwenopvang. Dit betekent dat de vrouw eerst haar vraag met de verwijzer moet bespreken, en die beslist of de vrouwenopvang wordt ingeschakeld. Het moment van screening en selectie wordt dus vervroegd en ligt bij de verwijzer.
- Medewerksters geven aan dat het lastig is om aan de telefoon zicht te krijgen op de (ernst van de) situatie van vrouwen en of zij echt een plek nodig hebben, mede omdat vrouwen en verwijzers hun verhaal aanpassen.
- Het zijn ook problemen met de taal die volgens medewerksters de communicatie aan de telefoon bemoeilijken. De ervaring is, dat het merendeel van de vrouwen van niet-Nederlandse herkomst is. De indruk bestaat dat er bij onvoldoende beheersing van de taal de nadruk meer ligt op uitwisseling van zakelijke gegevens en er minder informatie over achterliggende problemen naar voren komt. Medewerksters zijn ook om andere redenen minder gelukkig met de tolktelefoon. Vrouwen zouden bij een tolk terughoudender zijn met het verstrekken van informatie. Gesignaleerd wordt ook dat de tolken, meest mannen, op een andere manier tegen vrouwenmishandeling aankijken en op de vrouw inpraten om terug te gaan naar haar man, of de woorden van een medewerkster niet goed vertalen, waardoor de aanmeldster te horen krijgt dat er geen plaats is. Over de omvang van dit probleem zijn geen uitspraken mogelijk.
- Sommige medewerksters menen dat vrouwen steeds meer in de weekenden bellen, omdat zij denken dan meer kans te hebben om binnen te komen. Er zijn ook vrouwen die onder een andere naam bellen in de hoop zo binnen te kunnen komen.

‘Ik blijf horen van cliënten en organisaties dat ze soms zo lang moeten bellen voordat ze een opnameplaats gevonden hebben: er is of te weinig opvang of het is te hoogdrempelig.’

‘Als wij geen plaats hebben geven we de telefoonnummers van het MOP door waar wel plaats is volgens het MOP.’

‘Het voordeel (van een centraal meldpunt) is dat de huizen zelf niet belaagd worden met allerlei telefoontjes. Het nadeel is dat wij niet de sfeer kunnen proeven van wat de huizen voor soort vrouw in de groep willen hebben. We hebben wel veel contact met de huizen. Elke dag hebben we contact met de huizen en dan geven ze wel aan van Nederlands sprekende vrouwen of geen

jonge meiden of zo. Daar houden we rekening mee, dat voeren we wel in, in het systeem. We kunnen uitgebreid telefonisch screenen en helemaal uitpluizen wat voor vrouw het is.'

'Er is een bank in de kamer (van een Blijf huis) die als crisisbed kan fungeren. Dit is het voordeel van als er direct aan huis gebeld kan worden, dan kan je een matras op de grond leggen. Het grote voordeel is de flexibiliteit. Dat heb je niet bij een meldpunt. Bij ons wordt er rechtstreeks met de hulpverlener gesproken en als hulpverlener kun je dan ook inschatten van, hé, dit is een unieke situatie daar moeten we wat mee. Bij een Meldpunt hoor je als klant denk ik vaker 'het zit vol.' Wij kunnen zeggen nou die ene kamer die we eigenlijk niet gebruiken die zetten we dan maar tijdelijk wel in.'

'Bij de telefonische screening is het best wel lastig om helder te krijgen wie is de vrouw, wat heeft ze, hoe krijg je een indruk. Ook als de politie belt altijd de vrouw zelf even spreken. Je leert ook wel een manier van vragen stellen. Een verwijzer probeert vaak z'n zin door te drijven. Door de manier van vragen stellen werk je meer samen aan een oplossing en stuit je op minder weerstand.'

'Het is wie het eerst komt wie het eerst maalt. Waar we wel eens naar kijken of de vrouw voldoende Nederlands spreekt. Dit is ook omdat ze 's nachts de telefoon op moeten nemen. We hoeven dan niet de voicemail aan te zetten.'

4 INTAKE

RESUMÉ

In dit hoofdstuk wordt de intake in het instroomproces behandeld (onderzoeksvraag drie).

- Tussen de vrouwenopvangvoorzieningen zijn er grote verschillen in:
 - Gemiddeld tijdsverloop tussen aanmelding en intakegesprek (varieert van geen tijd tot een week)
 - Gemiddelde duur van gesprekken van eerste aanmelding en screening (dertien minuten, bereik: 2 tot 30 minuten)
 - Gemiddelde duur van telefonische intake (23 minuten, bereik 5-45 minuten)
 - Gemiddelde duur van oog-in-oog intakegesprek (gemiddeld 67 minuten, bereik: 25-120 minuten)
- Op enkele uitzonderingen na, hebben alle opvangvoorzieningen beleid op schrift voor toelatingscriteria. In de hantering van in- en exclusiecriteria zijn er grote verschillen tussen opvangvoorzieningen.
- Meest gehanteerde inclusiecriteria zijn motivatie om aan de problemen te werken en zelfredzaamheid. Blijf van m'n Lijf huizen letten meer op het laatste, de overige vrouwenopvang meer op het eerste.
- Meest gehanteerde exclusiecriteria zijn verslavingsproblemen, ernstige psychische problemen en gedragsproblemen. De verblijfsstatus wordt als exclusie criterium heel verschillend gehanteerd.
- Op iets meer dan de helft van alle aanmeldingen volgde in de jaren 1999, 2000 en 2001 een intake. Belangrijkste reden voor het niet doen van een intake was gebrek aan plaats. Omdat er geen intake plaatsvond is geen uitspraak mogelijk of deze vrouwen waren opgenomen als er wel plaats was geweest.
- Tijdens de telefonische intakes moeten vrouwen steeds opnieuw hetzelfde verhaal vertellen. Omdat zij gaandeweg in de gaten krijgen waar er in het

telefoongesprek op gelet wordt (verslaving, psychische problemen enzovoorts) passen zij (delen van) hun verhaal aan. Er vindt zelfcensurering plaats.

- Sommige vrouwenopvanghuizen vragen vrouwen om langs te komen voor een mondelinge intake, ook zonder dat een plek in die voorziening is verzekerd.
- Vrouwen begrijpen niet waarom zij tijdens een intake hun verhaal moeten vertellen, om direct daarna te horen dat er geen plek voor hen is.

4.1 TIJDSDUUR

Tabel 4.1 laat grote verschillen in de vrouwenopvang zien van het gemiddelde tijdsverloop tussen aanmelding en intakegesprek. Duidelijk wordt, dat er bij zeven opvangvoorzieningen geen tijd verstrijkt tussen aanmelding en intake, maar dit bij negen opvanginstellingen enkele dagen in beslag neemt, terwijl dit bij één instelling meer dan een week vraagt. De aantallen zijn te klein voor statistische toetsing. De data wijzen er echter op dat tussen aanmelding en intakegesprek er bij opvanghuizen meer tijd verstrijkt dan bij de Blijf van m'n Lijf huizen.

TABEL 4.1 GEMIDDELDE TIJDSDUUR TUSSEN AANMELDING EN INTAKEGESPREK BIJ DE VROUWENOPVANG [N=33, IN ABSOLUTE AANTALLEN]

	<i>Gemiddelde tijdsverloop tussen aanmelding en intakegesprek</i>
Geen	7
Enkele uren	6
Een dag	8
Enkele dagen	9
Een week	-
Meer dan een week	1
Varieert	2

Tussen de opvangvoorzieningen loopt ook de gemiddelde tijdsduur sterk uiteen van de gesprekken van de eerste aanmelding en screening (bekend van 23 voorzieningen). De gemiddelde tijdsduur is iets meer dan dertien minuten (standaarddeviatie acht minuten, bereik van twee tot dertig minuten).

4.2 MONDELINGE OF TELEFONISCHE INTAKE

Uit de enquête blijkt dat een krappe meerderheid van de vrouwenopvang (58%) een mondelinge intake nodig vindt voor een opname in de voorziening. Het zijn vooral de Blijf van m'n Lijf huizen die het hier niet of niet helemaal mee eens zijn. Dit verschil is statistisch significant ($t=2.218$; $df=22,302$; $p=0.037$). Het is met deze gegevens te verwachten dat een meerderheid van de vrouwenopvang het dan niet of niet helemaal eens zal zijn met de uitspraak dat een telefonische intake voor een opname in de voorziening volstaat. Dit blijkt echter minder dan de helft te zijn. Er is dus een aantal huizen

die wat betreft de noodzaak van een telefonische of mondelinge intake wat ambivalent zijn.

De voorzieningen verschillen sterk in de mate waarin zij standaard met potentiële cliënten contact onderhouden in de periode tussen aanmelding en intake. De helft van de voorzieningen herkent zich niet of niet helemaal in dit beleid, bijna 30% herkent zich er een beetje of volledig in, en een vijfde weet het nog niet zo goed. Bij de Blijf van m'n Lijf huizen is het onderhouden van contact tijdens het aanmeldingsproces nauwelijks beleid, bij de overige vrouwenopvang wel ($t=4.810$; $df=27,964$; $p=0.000$).

Donderdag is M binnengekomen. Ze komt oorspronkelijk uit Marokko, maar verblijft sinds enkele jaren in Nederland. Ze is aangemeld door de maatschappelijke opvang. De intaker vertelt dat M op zes verschillende adressen heeft gezeten: bij vrienden en kennissen en in de maatschappelijke opvang. Ze wil per se in haar woonplaats blijven. Ze is voornamelijk dakloos, heeft psychische problemen en klinkt verward. Ze heeft bij de maatschappelijke opvang in haar woonplaats een verhaal opgehangen dat ze wordt bedreigd door haar man of vriend. Deze zijn daarom verder gaan zoeken, in de vrouwenopvang. Nu komt ze hier, maar wij vragen ons af of ze op de goede plek zal zijn. Ze wil hier eigenlijk niet komen omdat ze in haar eigen stad wil blijven. Dus de urgentie van een Blijf huis is te betwijfelen. Probleem is dat de opvangvoorziening waar ze nu verblijft haar niet kan houden omdat hun hulpaanbod niet goed is voor haar. Ze heeft meer begeleiding nodig en psychiatrische hulp. Die voorziening zou nader onderzoek moeten doen. Zij zijn bang dat de vrouw toch wel te maken heeft met geweld. Voor hen is het moeilijk om de vrouw te indiceren, dus ze laten het aan ons over.

4.3 CRITERIA BIJ TOELATING

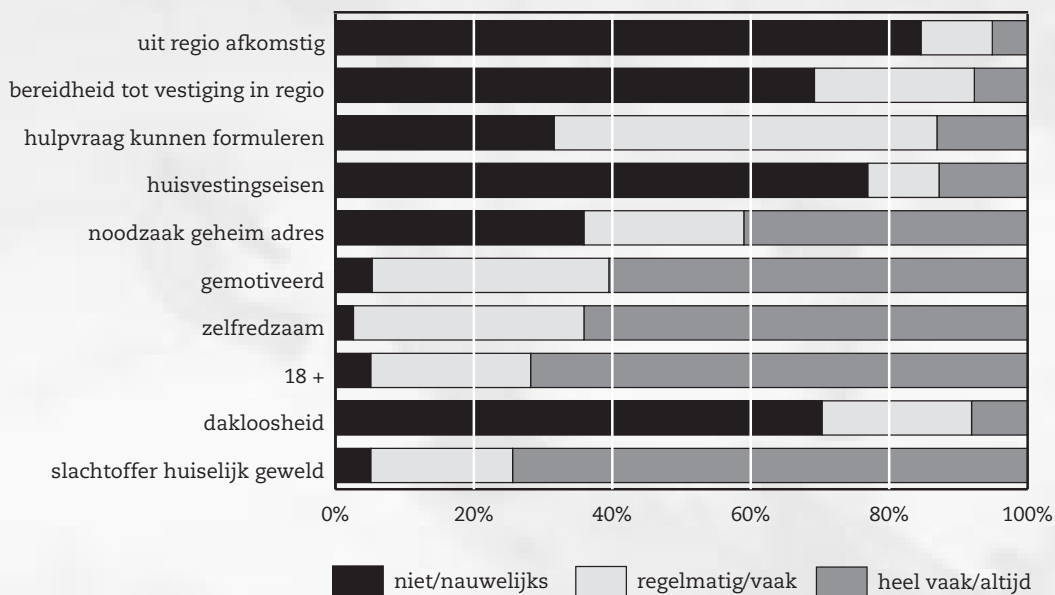
Op enkele uitzonderingen na, hebben alle opvangvoorzieningen beleid op schrift voor toelatingscriteria. Welke criteria worden bij toelating gehanteerd? In de enquête konden respondenten op een zevenpuntschaal (van 0, nooit tot 6, altijd) aangeven in welke mate hun voorziening door ons aangeerde in- en exclusiecriteria hanteerden. Er werd amper gebruik gemaakt van de mogelijkheid om zelf nog andere criteria te formuleren. In de figuren 4 en 5 presenteren wij de scores op de criteria. Het gaat in de figuren om de percentages voorzieningen ($N=39=100\%$) die niet of nauwelijks, regelmatig tot vaak, of heel vaak tot altijd de criteria gebruiken. Bij overeenstemming tussen de opvanghuizen zouden de staven in de figuren dezelfde tint moeten hebben. Dit is niet het geval. Er bestaan tussen de opvanghuizen flinke verschillen in hantering van in- en exclusiecriteria.

4.3.1 INCLUSIECRITERIA

Niet verrassend is, dat de meeste opvangvoorzieningen erop letten dat vrouwen slachtoffer zijn van (huiselijk) geweld. Ook wordt er meestal op toegezien dat vrouwen 18 jaar of ouder zijn. Het merendeel van de opvangvoorzieningen gaat bij de aanmelding ook vrijwel altijd na of vrouwen gemotiveerd zijn om aan hun problemen te werken en of zij voldoende zelfredzaam zijn, waarmee hier wordt bedoeld: in staat om te voorzien in basale levensbehoeften van zichzelf en die van hun eventuele kinderen. Bij de hantering van deze criteria worden tussen de opvanghuizen al meer verschillen zichtbaar. De verschillen zijn nog groter bij de criteria 'noodzaak van een geheim adres' en 'kunnen formuleren van een hulpvraag'.

De meeste opvanghuizen letten er niet op of de vrouw aan de voordeur woonachtig is in de regio van de voorziening, en gaan niet bij voorbaat na of de vrouw zich na opname in die regio wil vestigen. Dit laat onverlet dat het, gezien de in de Welzijnswet vastgestelde landelijke toegankelijkheid van de vrouwenopvang, toch opvallend is dat 15% van de vrouwenopvang als inclusie criterium stelt dat de vrouw uit de eigen regio moet komen en eenderde bij de vrouw voorafgaand aan de opname nagaat of ze zich in de regio van de voorziening wil vestigen. Het eerstgenoemde criterium komt nogal eens voort uit eisen van financierende gemeenten, bij het tweede criterium speelt de wens van meer controle op de doorstroom mee.

FIGUUR 4 INCLUSIECRITERIA



Nadere analyse van de data leert dat de Blijf van m'n Lijf huizen en de overige vrouwenopvang andere accenten leggen bij de hantering van inclusiecriteria. Bij de overige vrouwenopvang zijn medewerkers aan de voordeur significant meer gespist op de motivatie van vrouwen om aan hun problemen te werken ($t=2.586$; $df=36$; $p=0.014$). Zij zijn het ook meer dan Blijf medewerkers eens met de uitspraak dat een opname alleen plaatsvindt als vrouwen gemotiveerd zijn om aan hun problemen te werken ($t=3.174$; $df=37$; $p=0.003$). Bijna 65% van de geënquêteerde voorzieningen ($N=39$), waaronder vooral de overige vrouwenopvang, herkent zich in die uitspraak, ruim een kwart – vooral de Blijf huizen- niet of nauwelijks, en de rest zit daar wat tussenin.

Bij de Blijf huizen wordt significant vaker gekeken naar de zelfredzaamheid van vrouwen ($t=-4.147$; $df=31,578$; $p=0.000$). De noodzaak van een geheim adres is ook een typisch Blijf van m'n Lijf inclusiecriterium ($t=-9.174$; $df=28,415$; $p=0.000$). De Blijf huizen gaan ook significant meer dan de andere vrouwenopvang na of de vrouw slachtoffer is van huiselijk geweld ($t=-2.855$; $df=32.507$; $p=0.007$). Als er uitsluitend sprake is van dakloosheid dan is de kans om bij de overige vrouwenopvang binnen te komen groter dan bij de Blijf huizen ($t=2.742$; $df=33.574$; $p=0.010$). Het merendeel van de geënquêteerde voorzieningen (69%; $N=39$) neemt in die situaties overigens niet op, bijna een kwart wel, 8% is hier meer ambivalent over.

4.3.2 EXCLUSIECRITERIA

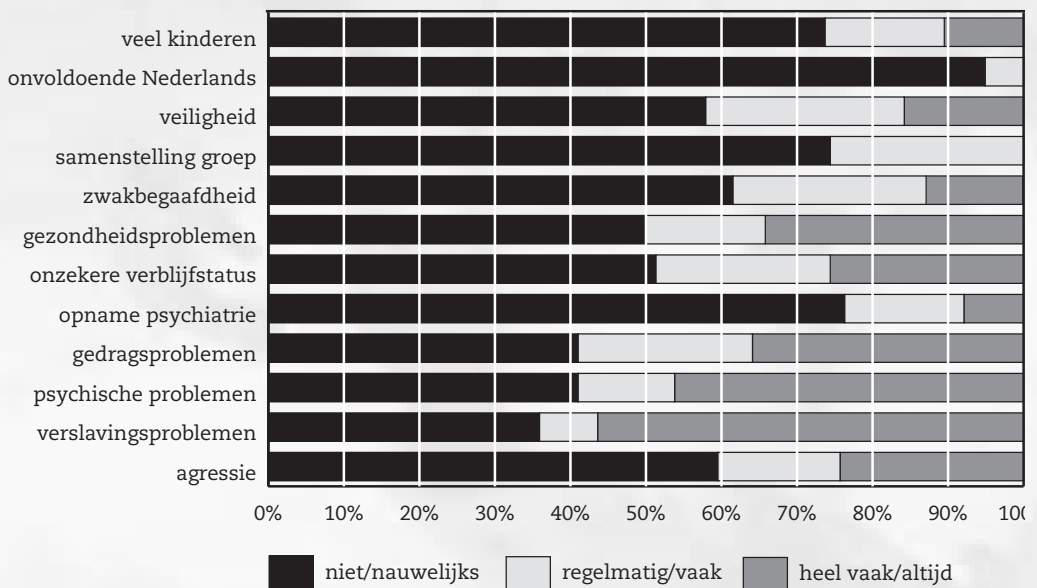
Exclusiecriteria die voorzieningen nog het meest hanteren hebben betrekking op verslavingsproblemen, ernstige psychische problemen en gedragsproblemen. Ernstige gezondheidsproblemen die veel verzorging vragen en een onzekere verblijfsstatus komen hier direct achteraan. Bij de hantering van deze, en overigens ook andere, exclusiecriteria valt ook weer de geringe overeenstemming tussen de opvangvoorzieningen op. Ernstige psychische problemen worden bijvoorbeeld door 41% van de vrouwenopvang niet of nauwelijks als contra-indicatie gebruikt, bij 13% gebeurt dit regelmatig tot vaak en bij 46% heel vaak tot altijd. Verslavingsproblemen gelden bij 36% niet of nauwelijks als reden voor niet opname, bij 8% regelmatig tot vaak en bij 56% heel vaak tot altijd. Verslavingsproblemen werpen nog de hoogste drempel op voor vrouwen om in de opvang te komen. De kans om met ernstige gezondheidsproblemen in de opvang te komen is *fifty-fifty*. Bij bijna 40% van de opvanghuizen is zwakbegaafdheid regelmatig of vaker een reden om van opname af te zien.

Bij een onzekere verblijfsstatus van vrouwen zijn er aan de voordeur van de vrouwenopvang ook uiteenlopende reacties te verwachten. De helft van de opvanghuizen zegt zo'n status niet als exclusiecriterium te hanteren, bijna een kwart doet dat regelmatig tot vaak, en iets meer dan een kwart

vrijwel altijd. Het merendeel van de vrouwenopvang (94%, n=35) vraagt bij aanmeldingen expliciet naar de verblijfsstatus van potentiële cliënten. Voor eenderde van de voorzieningen (N=39) is een onzekere verblijfsstatus voldoende reden om potentiële cliënten voor opname af te wijzen, iets meer dan eentiende deel is hierover ambivalent en iets meer dan de helft van de voorzieningen vindt dit op zich onvoldoende reden voor niet-opname. Van belang om hierbij te weten is, dat driekwart van de voorzieningen (n=38) vindt dat slachtoffers van vrouwenhandel de opvang voor specifieke problemen plaatst, ruim eentiende deel hierover ambivalent is en ruim eentiende deel die mening niet is toegedaan.

De enquêtegegevens wijzen er op dat de samenstelling van de groep bij de meeste voorzieningen niet echt een grote rol speelt bij de instroom van nieuwe vrouwen. Minder spelen ook mee de beheersing bij vrouwen van de Nederlandse taal en een groot aantal meegebrachte kinderen.

FIGUUR 5 EXCLUSIECRITERIA



Waren er bij de hantering van inclusiecriteria significante verschillen tussen de Blijf van m'n Lijf huizen en de overige opvang, in het gebruik van exclusiecriteria is daarvan geen sprake. De verschillen lopen, anders gezegd, dwars door de onderscheiden typen vrouwenopvang heen.

Bij de instroom, zo blijkt uit de enquêtegegevens, wordt verder nog de volgende visie gehanteerd:

- Bij de beslissing tot opname spelen financiële motieven volgens een meerderheid van de voorzieningen (84%; n=38) amper een rol, bij de overige 16% is dit wel, regelmatig of vaker, het geval.
- Het merendeel van de voorzieningen (92%; N=39) geeft in de enquête aan niet of nauwelijks een opnamestop in te stellen, de rest doet dat regelmatig of vaker.
- Ruim de helft van de voorzieningen (n=37) vindt niet dat met consultatie vanuit de GGZ zij meer cliënten zouden kunnen opnemen, bijna een vijfde deel vindt van wel en de rest is hierover nog niet uit.

4.4 INTAKE OF NIET?

De hiervoor gepresenteerde gegevens over in- en exclusiecriteria geven enig zicht op het toelatingsbeleid aan de voordeur. Hoe verloopt die toelating in de praktijk? Volgt er na de aanmelding ook een intake?

TABEL 4.2 AL DAN NIET INTAKE NA AANMELDING BIJ DE VROUWENOPVANG, 1999-2001 [IN PROCENTEN]

	1999	2000	2001
<i>Intake na aanmelding?</i>	N=16443	N=17456	N=17529
Nee	43	43	48
Ja	57	57	52

Uit de registratiecijfers van 1999 tot en met 2001 blijkt dat op iets meer dan de helft van alle aanmeldingen een intake volgde.¹⁵ In 1999 en 2000 werd bij 43% van de aanmeldingen geen intake gedaan, in 2001 steeg dit percentage naar 48. Belangrijkste reden voor het niet doen van een intake was steeds het gebrek aan plaats (56% in 2000 en 2001, 47% in 1999). Daarnaast speelden volgens de registratie vele andere redenen een rol (zie tabel 4.3).

¹⁵ De registratiecijfers worden bij het NIZW aangeleverd in drie bestanden: een aanmeldingsbestand, een intakebestand en een opnamebestand. Het NIZW laat weten dat de aantallen intakes in de kalenderjaren (in intakebestand) niet geheel overeenkomen met de aantallen aanmeldingen (in aanmeldbestand). Verklaring is onder meer dat een intake niet in hetzelfde jaar hoeft plaats te vinden als de aanmelding. Verschillen kunnen ook komen door minder zorgvuldige registratie (wel aanmelding registreren bijvoorbeeld, maar niet de intake).

TABEL 4.3 REDENEN OM NA AANMELDING GEEN INTAKE TE DOEN BIJ DE VROUWENOPVANG, 1999-2001 [IN PROCENTEN]

	1999 N=6977	2000 N=7080	2001 N=8281
Onvoldoende plaats	47,1	56,1	56,3
Andere reden voor niet-opname	17,7	16,9	13,4
Hulp niet passend geacht	6,8	5,3	4,7
Ambulant op te lossen	1,1	2,1	3,7
Alleen behoefte aan onderdak	2,4	2,5	2,8
Geen geheim adres nodig	1,8	0,7	1,1
Geheim adres nodig	3,5	2,1	1,4
Afkomstig uit directe omgeving	3,4	2,2	3,1
Cliënt wil zelf geen hulp	1,9	1,5	0,9
Cliënt is niet komen opdagen	4,5	2,7	1,8
Cliënt is te oud/jong	1,0	1,0	1,1
Verblijfsstatus	0,4	0,7	1,0
Psychische problematiek	1,6	1,3	1,0
Verslaving	0,8	0,5	0,4
Lichamelijke handicap	0,2	0,1	0,1
Teveel meegebrachte kinderen	1,5	0,9	2,0
Mogelijk probleemveroorzakend gedrag	0,5	0,5	0,3
Kan niet voor zichzelf zorgen	0,4	0,2	0,2
Taal is communicatieprobleem	0,4	0,4	0,3
Tijdelijke opnamestop	0,6	0,4	0,8
Interne organisatorische problemen	1,5	1,3	3,3
Totaal	100	100	100

Elk van die redenen zijn niet echt een factor van betekenis, maar bij elkaar opgeteld zijn zij dat wel degelijk. Meestal¹⁶ is er sprake van een gebrek of een niet passend aanbod bij de vrouwenopvang, en wordt het contact met potentiële cliënten of verwijzers afgerond. Hierbij past de kanttekening dat de vrouwen die wegens gebrek aan plaats werden afgewezen niet zonder meer zouden zijn opgenomen als die plek er wel was geweest. De intake vond immers niet plaats. Maar bij veel van de andere redenen tot afwijzing heeft de eerste screening uitgewezen dat het profiel en de problemen van de potentiële cliënten (tijdelijk) niet door de vrouwenopvang konden worden gehanteerd.

¹⁶ Meegerekende categorieën hierbij zijn: onvoldoende plaats, opnamestop, (geen) geheim adres nodig, organisatorische problemen, taal is communicatieprobleem, hulp niet passend geacht.

Denk aan de (tijdelijk opnamestops vanwege) psychische en verslavingsproblemen, teveel meegebrachte kinderen, probleemveroorzakend gedrag, leeftijd en verblijfsstatus. Het percentage intakes dat niet doorging omdat de cliënt zelf geen hulp wilde of voor een intake niet kwam opdagen nam licht af. Datzelfde geldt voor het percentage waarbij de hulp niet passend werd geacht. Van interne, organisatiegerelateerde redenen voor afwijzing was de afgelopen jaren vaker sprake: in 1999 104 keer en in 2001 276 keer.

4.5 TIJDSDUUR

Tussen de opvangvoorzieningen loopt ook de gemiddelde tijdsduur sterk uiteen van de diverse gesprekken die met vrouwen in het aanmeldingsgesprek worden gevoerd. De hierna gepresenteerde standaarddeviatie en bereik van die gesprekken wijzen hierop:

- De gemiddelde duur van de telefonische intake ($n=26$) is 23 minuten (standaarddeviatie elf minuten, bereik van vijf tot vijfenvestig minuten).
- Een oog-in-oog intakegesprek (bekend van 28 opvanghuizen) kost gemiddeld 67 minuten (standaarddeviatie bijna twintig minuten, bereik van vijftwintig minuten tot twee uur).
- Daar waar aanmelding en intake tezamen worden gedaan (bekend van 23 opvanghuizen) duurt dat 29 minuten (standaarddeviatie vijftien minuten, bereik van vijf tot zeventig minuten). Bij de Blijf huizen duurt dit gesprek significant korter dan bij de overige opvangvoorzieningen (respectievelijk gemiddeld 19 en 34 minuten) ($t= 2.981$; $df=20.693$; $p=0.007$).

4.6 OBSERVATIES EN ERVARINGEN

Uit de telefonische ronde langs de opvanghuizen komt het volgende naar voren:

- De intakes worden door betaalde krachten gedaan, eigenlijk nooit door bewoonsters.
- Bij telefonische intakes wordt soms de zogenoemde tolkentelefoon ingeschakeld.
- Er zijn diverse redenen voor afwijzingen zonder verdere doorverwijzing: het gaat uitsluitend om een vraag om onderdak, vrouwen hebben eigen netwerken waarop ze kunnen terugvallen, vrouwen hebben geen documenten, staan op de zwarte lijst, de inschatting is dat vrouwen zichzelf goed kunnen redden, vrouwen hebben specifieke wensen, willen bijvoorbeeld in hun eigen omgeving blijven en vrouwen besluiten zelf na de screening verder te bellen.

4.6.1 PERSPECTIEF VAN VROUWEN

Wat zijn de ervaringen van vrouwen in deze fase van het instroomproces?

- De vrouwen vinden het vanzelfsprekend dat medewerksters vragen stellen tijdens een intake om na te gaan of de vrouw aan het goede adres is en of een opname passend is.
- De telefonische intakes moeten de vrouwen nogal eens doen onder bijzonder ongunstige omstandigheden. De dreiging van geweld is regelmatig zeer reëel en de angst ervoor is erg groot, zij hebben nauwelijks geld om te bellen, een gering beltegoed of moeten door geldgebrek bij anderen bellen, en zij moeten vaak hun verhaal doen in het bijzijn van anderen, waaronder hun eigen kinderen, burens, familie en politie.
- Tijdens de telefonische intakes moeten vrouwen steeds opnieuw hetzelfde verhaal vertellen. Gaandeweg krijgen zij in de gaten waar er in het telefoongesprek op gelet wordt (verslaving, psychische problemen enzovoorts). Langzaam maar zeker gaan vrouwen (delen van) hun verhaal aanpassen. Er vindt zelfcensurering plaats. Zo verzwijgen zij bijvoorbeeld dat zij medicatie gebruiken voor psychische problemen of dat zij een opname in een psychiatrisch ziekenhuis achter de rug hebben. Van hun verwijzers krijgen zij soms ook op voorhand het advies om sommige elementen van hun verhaal achterwege te laten.
- Sommige vrouwenopvanghuizen vragen vrouwen om langs te komen voor een mondelinge intake, ook zonder dat een plek in die voorziening is verzekerd. Vrouwen moeten hiervoor met hun kinderen vaak (een lange) reis maken, en hebben hiervoor niet altijd het geld.
- Vrouwen begrijpen niet waarom zij tijdens een intake soms eerst heel hun verhaal moeten vertellen, om direct daarna te horen dat het huis vol is, er geen plek voor hen is. Het bevreemdt hen dat dit niet direct wordt gezegd, dan kunnen zij zich ook hun verhaal besparen.
- Vrouwen geven aan dat er alleen maar vragen worden gesteld, maar er niet echt naar hun verhaal wordt geluisterd, dat daar ook betrekkelijk weinig interesse voor bestaat.

‘Er worden allerlei vragen gesteld (in telefonische intakes: Ti) en daar geef je dan antwoord op. Ik vond het niet belastend. Nee, ik wou weg, dus...’

‘Dat was niet zo makkelijk want ik ben alleen. Voor een vrouw zonder kinderen wordt het een stuk moeilijker om een plek te vinden.’

‘Het is nu heel moeilijk om een plek te krijgen. Ik had medicijnen ingenomen, ik had een zelfmoordpoging gedaan. Toen kreeg ik een huis te pakken en de medewerkster zegt hoe kom je aan dit nummer. Ik zeg via, via. Ze zegt je bent toch geen alcoholiste. Ik zeg nee, maar ik heb wel bijna zelfmoord gepleegd

omdat ik het niet meer vol kan houden. Zegt ze wat had je dan thuis. Ik zei het ging niet goed. Hij slaat me helemaal kapot. Ik dacht: ik kan beter dood zijn. Ze zegt we hebben hier zulke vrouwen niet nodig die dit soort dingen doen. Ik zeg: 'Als je me in de steek laat doe ik het echt. Dan ben ik echt dood.' Ze moeten het begrijpen dat ik uit angst en in nood bel. Ze zijn toch ervaren. Overal waar ik heb gebeld al die vragen. Wat is er gebeurd, hoe heet je, waar was je. Dit en dat. Steeds weer opnieuw. (...) Je wordt niet geholpen. Elke gemeente moet een plek hebben waar je kunt gaan, alleen voor de vrouwen waar je je veilig voelt en waar je kijkt waar je heen kan. Nu word je overal heen gestuurd. Ga hier maar, ga daar maar. Kijk maar wat je kunt doen.'

'Er wordt niet gepraat, er worden alleen maar vragen gesteld. En dan wordt er gezegd we moeten eerst in de vergadering kijken of je kunt blijven. Ik zeg: 'Dat ook nog. Ik wil nu komen. En anders ben ik misschien dood, dan hoor je het wel.' Ik moest toen na een half uur terugbellen en toen hoorde ik dat ik kon komen.'

'Ik kreeg dan wel een telefonische intake, maar later kreeg ik te horen: 'Het is geen geschikte plaats voor u.' Dan had ik eerst m'n hele verhaal verteld en dan hoorde ik daarna van eh Ja je moet in die drie dagen steeds een telefonische intake doen. Want ik kon niet overal heen reizen. Sommige huizen deden dat nog geeneens. Daar moest je naartoe gaan voor een intake. Ik zei: 'Ik zit op straat zonder geld, met een kind, dat kan niet.' Dus je krijgt een intake en je weet geeneens of je kan blijven of niet.'

'Iedere keer moest ik opnieuw vertellen waarom ik moest weggaan en steeds hoorde ik hetzelfde antwoord: 'Ja maar, mevrouw, u kunt hier niet zomaar komen. We hebben geen plek.'

'Ik was zo moe, ik kon niet meer. Ik was in een vreemde stad, liep zonder jas door de regen met mijn kind. Het was al heel laat en het was verlaten, ik had een lijstje met opvangadressen meegekregen, en toen hadden ze alleen bij het Leger des Heils plaats. Daar was het vies en er waren allemaal junks en zwerfers en ik was moe en kapot, en ik wilde alleen nog maar slapen en mijn kind in bed doen, maar toen kreeg ik eerst nog allemaal vragen in hun kantoortje. Ik wil best wel al die vragen beantwoorden, maar niet op dat moment, ik was helemaal kapot. Toen heb ik het weekend daar gezeten, maar ik moest daar maandag ochtend weg want het is crisisopvang. Toen ben ik weer naar een centraal aanmeldpunt gegaan, en kreeg ik weer adressen mee van opvanghuizen waar een open plaats was en ik me kon melden voor intake. Ik voelde me net een zwerfster met mijn kind, dat is zo vernederend. Ik zag er niet uit en iedereen kijkt en ik had helemaal geen geld meer, en was de hele tijd mijn zoontje aan het wiegen in de trein.'

‘Het ging heel moeilijk. Het is normaal als ze zeggen: ‘Wij hebben geen plek mevrouw.’ Maar dan heb je eerst alles moeten vertellen. Waarom zeggen ze dat niet meteen? Ik belde terug naar de politie en zei u moet voor mij nu wat vinden. Ze zegt dat kan ik niet. Ik bel over een half uurtje. Na een half uur belde ze en zei nee ik heb niets. Toen zei ik dan komen wij er nu aan. Zegt ze waar ga je dan slapen. Ik zeg op de grond. Ze dacht dat we een grapje maakten. Ik zeg tegen mijn moeder: ‘Pak alle koffers, we gaan daarheen. Klaar.’ Ik zeg tegen die vrouw: ‘Ja, ik maak geen grapje.’

4.6.2 PERSPECTIEF VAN VROUWENOPVANG

- De ervaringen met de tolkentelefoon zijn wisselend. De indruk bestaat dat de tolken, als het mannen zijn, soms moedwillig verkeerd vertalen.
- Verwijzers hangen volgens medewerksters steeds vaker boos aan de lijn na een afwijzing van vrouwen. Medewerksters vinden het moeilijk met die vasthoudendheid van verwijzers om te gaan.
- Als er geen plaats is en doorverwezen wordt binnen de vrouwenopvang zijn de ervaringen van medewerksters niet altijd positief, soms zelfs uitgesproken negatief. Genoemd wordt een doorgesloten soort zakelijkheid.
- Medewerksters geven aan dat er meer vrouwen aan de voordeur komen met steeds ernstiger problemen. Het geweld komt volgens hen vaker voor in combinatie met bijvoorbeeld verslavingsproblemen en psychische problemen. Ook zou het geweld extremer zijn geworden, er ook meer sprake zijn van geestelijk geweld. Er zouden ook meer vrouwen komen met een zogenoemde GGZ-indicatie.
- Medewerksters hebben de indruk dat de intakes steeds strenger worden en de eisen en drempels aan de voordeur hoger.

‘We hebben een standaardformulier met vragen over waar de vrouw vandaan komt, de verblijfsstatus en het aantal kinderen. Dat zijn eigenlijk de belangrijkste vragen. Als de verblijfsstatus niet in orde is of als ze te veel kinderen heeft dan hoef je eigenlijk niet verder te vragen.’

‘Wij werken vanuit de vrouwenhulpverlening. Dat wil zeggen dat de vrouwen zelf moeten leren inzien waar en hoe het is misgegaan. Wanneer zij enkel een dak boven het hoofd wil, dan is zij voor ons onvoldoende gemotiveerd om het hulpverleningstraject in te gaan. Vrouwen moeten gemotiveerd zijn. Ze moeten aan zichzelf willen werken. (...) Want anders krijg je vrouwen die alsmaar terugkomen.’

'Hoe ga je daar mee om als je steeds hetzelfde verhaal te horen krijgt bij een telefonische intake, bijvoorbeeld als je iemand hebt afgewezen en er wordt weer over gebeld. Ik vind dat zelf wel moeilijk. Ik vond het in het begin heel moeilijk om vrouwen af te wijzen. Ze hebben allemaal een erg verhaal. Ik ben nu veel zakelijker. Je krijgt zoveel telefoontjes en je moet toch een keuze maken.'

'Ik heb bijvoorbeeld problemen met de telefonische intake. Je moet zo veel vertellen en je moet zoveel herhalen. Uiteindelijk krijg je een nee-antwoord. Zo'n vrouw moet het hele land afbellen en haar verhaal doen. Dan kan je je voorstellen dat ze haar problematiek verdraait.'

'Je moet eigenlijk meteen zeggen ik heb geen plek, maar om gericht door te verwijzen moet je toch wat meer vragen stellen. Anders krijg je dit soort situaties. Voor de vrouw is het irritant want je wekt dan de verwachting dat er een plek is.'

'Wij hebben een zeer intensief intakegesprek. Het moet voor de vrouw duidelijk zijn waar ze terecht komt en welke eisen aan haar en de kinderen worden gesteld. De problematiek moet glashelder zijn om niet voor verrassingen te komen te staan.'

'Ik zeg altijd, we hebben een fietsenwinkel, maar er komen steeds meer scooters en brommers binnen. En dan kunnen we wel een band plakken, maar als er iets mis is met de motor dan kunnen we daar niets aan doen. Daar heb je een monteur voor nodig. Ja, en tegenwoordig mogen we dan een monteur bellen en die legt dan wel eens uit van als er dit is, moet je dat doen. Maar je moet eigenlijk een monteur in dienst nemen.'

'Ik was met een doorverwijzing bezig en het was naar aanleiding van een huisuitzetting. Degene die de intake deed bij het meldpunt zei: 'Hier kan ik niks mee. Je kan ook op de straat gaan slapen, bankjes zat.' Door de zakelijkheid is er een mate van botheid ontstaan, is er geen begrip of meeleven meer.'

'Als ik een moeder met vijf kinderen doorverwijs vanuit hier naar de opvang in en er wordt dan gezegd die vrouw moet eerst naar ... komen voor een mondelinge intake, dat vind ik dat een vorm van verzakelijking. Terwijl die vrouw weken lang bij ons heeft gezeten en je mag vertrouwen op mijn oordeel. Dan wordt er toch gezegd: 'Sorry wij willen haar eerst zelf spreken.' Daar loop je soms echt tegenaan.'

5 OPNAME

RESUMÉ

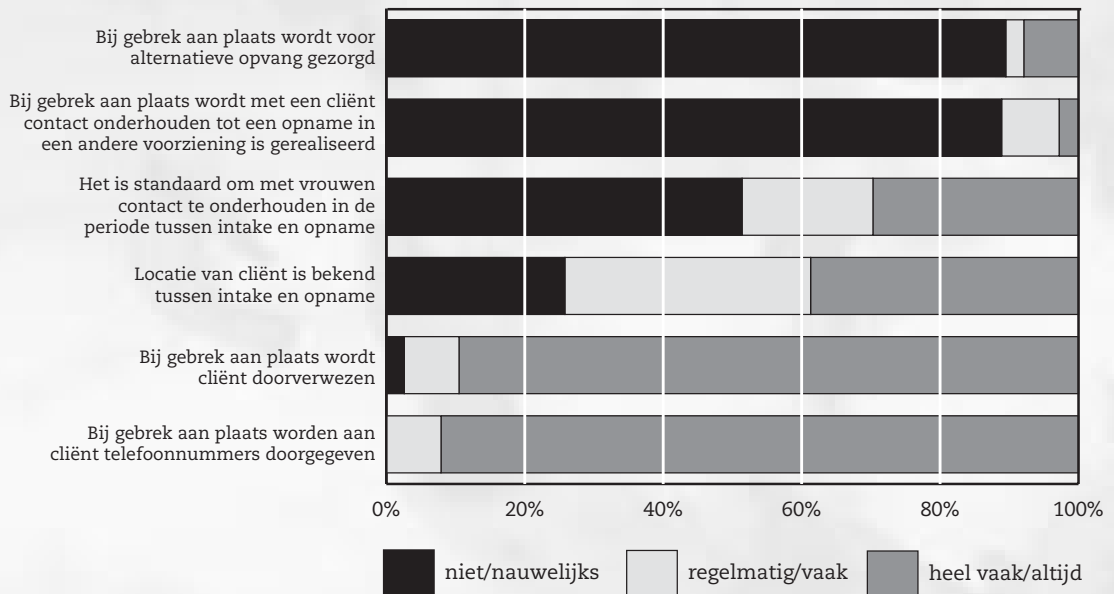
In dit hoofdstuk wordt de fase van opneming in het instroomproces behandeld (onderzoeksvraag drie).

- Tussen de vrouwenopvangvoorzieningen zijn er grote verschillen in:
 - Gemiddeld tijdsverloop tussen intake en beslissing tot opname (varieert van geen tijd tot enkele dagen).
 - Gemiddeld tijdsverloop tussen beslissing tot opname en feitelijke opname (varieert van geen tijd tot meer dan een week).
- Vrouwenopvangvoorzieningen nemen in het instroomproces betrekkelijk weinig verantwoordelijkheden van de zich aanmeldende vrouwen over.
- In de periode 1999-2001 volgde op zo'n 40% van de intakes – die volgden op iets meer dan de helft van de aanmeldingen – een opname. Een krappe eenderde van alle aanmeldingen resulteerde in die periode in een opname.
- Na afwijzing voor opname werd 55 tot 65% van de vrouwen doorverwezen naar de maatschappelijke opvang, vooral naar de vrouwenopvang.
- Belangrijkste reden om niet op te nemen was plaatsgebrek. Geen opname na intake vanwege plaatsgebrek kwam in 1999 2414 keer voor, in 2000 3252 keer en in 2001 2744 keer. Om hoeveel personen het hierbij in die jaren ging, was niet vast te stellen vanwege de dubbeltellingen in de registratie.
- Uit dagelijkse telefonische interviews bij voorzieningen blijkt dat vrouwen, behalve vanwege plaatsgebrek, vooral voor opname worden afgewezen vanwege verslaving, psychische problemen, een psychiatrisch verleden, een vraag om alleen onderdak, het ontbreken van papieren en een verblijfsstatus, en of een grotere behoefte aan hulp dan de voorziening kan waarmaken, bijvoorbeeld bij (opvoedings-)problemen met de kinderen. Het niet spreken van de Nederlandse taal is soms ook reden voor afwijzing, namelijk als er al veel vrouwen in de voorziening zijn die het Nederlands onvoldoende machtig zijn.

- Bij nogal wat voorzieningen worden vrouwen eerst twee of drie weken opgenomen op een crisisafdeling. In die periode wordt nagegaan of de vrouw op de juiste plek is. Doorstroming kan plaatsvinden binnen de eigen instelling of er kan doorverwijzing plaatsvinden naar een ander opvanghuis.
- Vrouwen ervaren dat zoveel vrouwen en kinderen in een crisissituatie bij elkaar in de voorziening heel veel stress geven. Medewerksters beamen dat de spanning in de opvang hoog kan oplopen: veel personen op een vaak klein oppervlak, weinig privacy, en een opeenstapeling van ellende bij vrouwen en kinderen.
- De helft van de opnamen werd in de periode 1999-2001 binnen een week beëindigd, driekwart binnen zes weken.
- Ongeveer een vijfde deel van de nieuw opgenomen vrouwen had in het jaar voor hun opname al een eerdere opname, meestal in de vrouwenopvang, achter de rug.

5.1 VERANTWOORDELIJKHEDEN

FIGUUR 6 VERANTWOORDELIJKHEID BIJ INSTROOM [N=30-38]



Vrouwenopvangvoorzieningen nemen in het instroomproces betrekkelijk weinig verantwoordelijkheden van de zich aanmeldende vrouwen over (zie figuur 6). Bij gebrek aan plaats is het bij de vrouwenopvang standaard om potentiële cliënten door te verwijzen en hen telefoonnummers te geven van andere voorzieningen. Slechts bij enkele voorzieningen, significant vaker overige vrouwenopvang, wordt met deze cliënten contact onderhouden tot een opname is gerealiseerd ($t=2.620$; $df=28,797$; $p=0.014$). Ook zijn er maar een paar voorzieningen, significant meer overige vrouwenopvang, die bij gebrek aan plaats voor alternatieve opvang voor vrouwen zorgen ($t=3.182$; $df=30.508$; $p=0.003$). Ruim eenderde van de opvangvoorzieningen geeft aan vrijwel altijd te weten waar een cliënt verblijft tussen intake en opname, bij ruim viertiende deel is dit regelmatig tot vaak bekend en bij een vijfde deel niet of nauwelijks. Blijf van m'n Lijf huizen en de overige vrouwenopvang verschillen in dit opzicht niet.

Bij doorverwijzing van vrouwen naar andere voorzieningen, zo blijkt verder nog uit de enquête, gaat de helft van de opvangvoorzieningen ($N=39$) niet of nauwelijks na of vrouwen hier daadwerkelijk aankomen. Een vijfde van de voorzieningen doet dit wel. Bij de rest kan dit gebeuren, maar dit is allerminst zeker.

Woensdag is er een Turkse vrouw binnen gekomen. Ze is aangemeld door het Leger des Heils. Ze heeft een kind van 2 jaar en is bijna negen maanden zwanger. Wij hebben contact gezocht met een Fiom huis. In een Blijf huis kan een vrouw niet bevallen, het hulpaanbod is niet passend. Zij heeft ook problemen met de opvoeding van haar kind, en veel begeleiding nodig. Zij woonde met een Turkse man. Er is eerder politie bij haar situatie aan te pas gekomen. In eerste instantie is ze door de politie naar het Leger des Heils gebracht. Bij het Leger des Heils vonden ze dat de vrouw er niet thuis hoorde en zijn ze gaan bellen met de vrouwenopvang. De intake voor deze vrouw is verlopen via het Leger des Heils. De intaker heeft de vrouw zelf wel gesproken, hoewel ze gebrekkig Nederlands sprak. Ze is op de crisiskamer gekomen. Wij kunnen haar niet houden zegt de intaker, omdat ze een vergevorderde zwangerschap heeft. Maar omdat ze een geheim adres nodig heeft, is het Leger des Heils in eerste instantie contact met een Blijf huis gaan opnemen. We kunnen haar en haar kind voor enkele dagen plaatsen. Wij gaan zelf zoeken naar een Fiom huis.

5.2 OPNAME OF NIET?

Eerder gaven wij aan dat op iets meer dan de helft van alle aanmeldingen een intake volgde. De registratiecijfers maken verder duidelijk dat op zo'n 40% van die intakes een opname volgde. Dit percentage opnamen nam in de afgelopen jaren af, namelijk van 45 in 1999 tot 37 in 2001. Er werd, anders gezegd, in 2001 relatief minder dan in 1999 en 2000 na een intake besloten tot een opname. Uiteindelijk resulteerde in de periode 1999 tot en met 2001 een krappe eenderde van alle aanmeldingen in een opname.

TABEL 5.1 AL DAN NIET OPNAME NA INTAKE BIJ DE VROUWENOPVANG, 1999-2001 [IN PROCENTEN]

	1999	2000	2001
Opname na intake?	N=9126	N=10041	N=8969
Nee	55	60	63
Ja	45	40	37

De belangrijkste reden om niet op te nemen was plaatsgebrek. Geen opname na de intake vanwege plaatsgebrek kwam in 1999 2414 keer voor, in 2000 3252 keer en in 2001 2744 keer. Om hoeveel personen het hierbij in die jaren ging, was niet vast te stellen. Er lijkt hier sprake van capaciteitstekort, omdat medewerksters op basis van de intake een opname klaarblijkelijk nodig vonden. De vraag is overigens wel waarom er een intake met vrouwen plaatsvindt als er in de voorziening geen plaats beschikbaar is.

Er was nog een scala aan andere redenen om niet op te nemen. Het beeld wijkt nauwelijks af van de redenen om in een eerdere fase van het proces af te zien van een intake. Behalve plaatsgebrek, waren er andere factoren waardoor de voorziening niet aan de vraag kon voldoen. Denk hierbij aan de keren dat een afwijzing volgde omdat er (geen) geheim adres nodig was, er organisatorische problemen waren, de taal een communicatieprobleem was en de hulp niet passend werd geacht. Die laatste categorie is overigens lastig te duiden. Het kan erop wijzen dat de vrouw de hulp niet nodig had. Het kan ook wijzen op de inschatting van medewerksters dat vrouwen niet voldoende waren gemotiveerd om in de opvang aan hun problemen te werken. In het oog springt het in 2001 ten opzichte van 1999 en 2000 gestegen percentage niet-opnamen vanwege interne organisatorische problemen (10%). De registratie laat verder zien dat kenmerken van potentiële cliënten – denk aan leeftijd, verblijfsstatus, psychische en of verslavingsproblemen, lichamelijke problemen, taal en aantal kinderen – in verhouding minder vaak redenen zijn om niet op te nemen. Die cliëntkenmerken vormen overigens wel een reden om een opnamestop in te stellen. Maar afgaande op de registratiecijfers gebeurt dat jaarlijks niet vaak, zo rond de vijfendertig keer.

**TABEL 5.2 REDENEN OM NA EEN INTAKE NIET TOT EEN OPNAME TE
BESLUITEN BIJ DE VROUWENOPVANG, 1999-2001 [IN PROCENTEN]**

	1999 N=5052	2000 N=5932	2001 N=5599
Onvoldoende plaats	47,8	54,8	49,0
Andere reden voor niet opname	15,6	11,6	9,7
Hulp niet passend geacht	7,0	5,3	6,8
Ambulant op te lossen	2,6	2,1	1,9
Alleen behoefte aan onderdak	5,0	4,8	6,8
Geen geheim adres nodig	1,1	0,7	0,7
Geheim adres nodig	4,6	3,0	1,4
Afkomstig uit directe omgeving	2,8	3,6	2,5
Cliënt wil zelf geen hulp	3,3	3,3	2,1
Cliënt is niet komen opdagen	3,5	2,4	2,0
Cliënt is te oud/jong	1,1	1,2	1,3
Verblijfsstatus	0,4	0,5	0,5
Psychische problematiek	1,3	1,0	1,5
Verslaving	0,7	0,6	0,6
Lichamelijke handicap	0,1	-	-
Teveel meegebrachte kinderen	0,3	0,5	0,2
Mogelijk probleemveroorzakend gedrag	0,1	0,3	0,2
Kan niet voor zichzelf zorgen	0,3	0,2	0,1
Taal is communicatieprobleem	0,1	0,2	0,3
Tijdelijke opnamestop	0,4	0,9	0,7
Interne organisatorische problemen	0,6	1,4	9,8
Totaal	100	100	100

Op de beslissing niet op te nemen kan een door- of terugverwijzing volgen (zie tabel 5.3). Zo'n 55 tot 65% van de vrouwen, vooral zij die werden afgewezen wegens plaatsgebrek, werd doorverwezen naar de maatschappelijke opvang, vooral naar de vrouwenopvang. Een behoorlijk percentage, variërend van 12% in 1999 tot 5% in 2001, werd naar ambulante welzijnszorg verwezen, waaronder het algemeen maatschappelijk werk. In verhouding werden relatief weinig vrouwen op het spoor gezet van overige instanties, waaronder de jeugdhulpverlening en de geestelijke gezondheidszorg. En nog minder vrouwen werd aangeraden op familie terug te vallen. Bij ruim een kwart tot eenderde van de afgewezen vrouwen volgde in de afgelopen jaren geen doorverwijzing.

TABEL 5.3 ACTIE NA DE BESLISSING OM NIET OP TE NEMEN BIJ DE VROUWENOPVANG, 1999-2001 [IN PROCENTEN]

Actie na afwijzing voor opname	N=5008	N=6006	N=5596
Verwijzing naar maatschappelijke opvang	55	64	60
Geen doorverwijzing	30	27	32
Ambulante hulp volwassenen (welzijn)	12	7	5
Overig	3	2	3
Totaal	100	100	100

Er is een telefonisch intakegesprek gevoerd met een Nederlandse vrouw uit de regio met een kind. Deze vrouw heeft al meerdere malen gebeld met het verzoek tot opname. Tot nu toe is hier niet op ingegaan. Bij de eerste telefonische screening is de vrouw afgewezen. De intaker zegt: 'De vrouw zegt dat ze wordt bedreigd door haar ex-man.' De vrouw heeft een baan en een eigen huis. Zij heeft zelf een woning en is in staat om juridische stappen te nemen tegen haar ex die haar bedreigt. De mate van dreiging is volgens medewerkster niet zo urgent. Het kind van de vrouw is onder behandeling bij Bureau Jeugdzorg. De vrouw verliest haar recht op de woning als zij zich voor langere tijd laat opnemen. De medewerkster zegt: 'Zij zal zich betutteld voelen in het huis.' Ook speelt bij de beslissing van afwijzing mee dat er andere hulpverlenende instanties met de vrouw bezig zijn, zoals het Bureau Jeugdzorg. Haar hulpvraag ligt op het vlak van psychosociale begeleiding en minder op dat van geweld en bedreiging. De vrouw is van plan de beslissing van de vrouwenopvang aan te vechten.

5.3 OPNAME: WAAR EN HOE?

In absolute zin steeg het aantal opnamen bij de vrouwenopvang van 4118 in 1999 naar 4305 in 2000, waarna het weer daalde tot 3766 in 2001.¹⁷ In 1999, 2000 en 2001 werden 29 tot 37% van de opnamen in Blijf van m'n Lijf huizen

¹⁷ Deze aantallen opnamen betreffen de werkelijke opnamen en wijken af van de geregistreerde aantallen opnamen die volgden op de intakes (zie tabel 5.4). Verklaring hiervoor is dat dit laatste gegeven uit het zogenoemde intakebestand komt en het eerste gegeven uit het opnamebestand: de score in het intakebestand 'ja, opname' hoeft niet altijd tot een daadwerkelijke opname te leiden. Bovendien hoeft een opname niet altijd in hetzelfde jaar plaats te vinden als de intake waarin tot die opname werd besloten. En verder kan het zijn dat de gegevens minder accuraat worden geregistreerd.

gerealiseerd, 59 tot 67% in de overige vrouwenopvang, waaronder de Fiom, en 4 à 5% van de vrouwen werd direct in begeleid wonen geplaatst.

Over de opnamen weten we uit de enquête nog het volgende:

- Vrijwel alle opvangvoorzieningen geven aan dat een opname bestaat uit onderdak en hulpverlening.
- Voor de helft van de opvanghuizen is het niet standaard om in de periode tussen intake en feitelijke opname, als er dus al tot opname is besloten, contact met vrouwen te onderhouden. Bij ruim een kwart is dat wel standaard en bij een vijfde deel gebeurt dit soms wel, soms niet. Bij de Blijf huizen is dit significant minder staand beleid dan bij de overige opvang huizen ($t=4.810$; $df=27.964$; $p=0.000$).
- Opvangvoorzieningen zijn volgens de medewerkers voor vrouwen gemakkelijk te bereiken. Bijna de helft meent dat de reis naar hun voorziening vrouwen veel geld kost, 15% is die mening niet (helemaal) toegegaan en eenderde is hierover ambivalent.
- Iets meer dan de helft van de opvangvoorzieningen herkent zich niet (helemaal) in de uitspraak dat cliënten bij opname een voorlopige plaats krijgen in afwachting van een passender plaats. Bij de rest, en zeker bij een kwart van de voorzieningen gebeurt dit wel. Tussen de Blijf huizen en de opvanghuizen zijn er in dit opzicht geen verschillen. Overigens kunnen de Blijf huizen cliënten significant vaker direct op de juiste plaats opnemen dan de overige vrouwenopvang ($t=-2.059$; $df=33$; $p=0.047$).

5.4 EERDERE OPNAME?

Ongeveer een vijfde deel van de nieuw opgenomen vrouwen had in het jaar voor hun opname al een eerdere opname achter de rug. Meestal was dit één opname. Voor het merendeel ging het hierbij om opnamen in de vrouwenopvang. Het percentage eerdere opnamen in de vrouwenopvang varieerde van 68% in 1999 tot 73% in 2000 naar 65% in 2001. Een vijfde tot een kwart van de eerdere opnamen vond plaats in de crisisopvang. En ondanks dat een eerdere opname in een psychiatrisch ziekenhuis nogal eens als contra-indicatie voor opname in de vrouwenopvang geldt, had eentiende deel van de vrouwen hier een opname gehad. Elders werd in de afgelopen jaren 12 tot 16% van de vrouwen eerder opgenomen.

**TABEL 5.4 EERDERE OPNAMEN VAN NIEUW OPGENOMEN CLIËNTEN IN DE
TWAALF MAANDEN VOORAFGAAND AAN HUN OPNAME, 1999-2001
[IN PROCENTEN]**

	1999	2000	2001
<i>Eerdere opname?</i>	N=4067	N=4079	N=3317
Nee	79	80	77
Ja,	21	20	23
1 keer	15	14	16
2 keer of meer	6	6	7
 <i>Zo ja, waar?</i>	 N=795	 N=751	 N=683
Vrouwenopvang	68	73	65
Crisisopvang	21	20	27
Dak- en thuislozenopvang	3	3	2
GGZ	10	12	10
Anders	15	12	16

5.5 VERBLIJFSSTATUS NADER BEKEKEN

Dit onderzoek had niet een focus op de verblijfsituatie van vrouwen. Omdat de verblijfsstatus van vrouwen van invloed kan zijn op de instroom in de vrouwenopvang, zijn hierover wel enkele gegevens verzameld.

Uit de registratiecijfers van de afgelopen jaren is op te maken hoe vaak de verblijfsstatus van aangemelde vrouwen reden was om geen intake te doen en niet tot een opname te besluiten. Over hoeveel personen het hierbij ging, geven de cijfers geen uitsluitsel. In het oog springt het volgende:

- Het aantal keren dat de verblijfsstatus reden was om geen intake te doen en niet tot een opname te besluiten, is in de jaren 1999 tot en met 2001 erg klein. De vraag is overigens of er in de praktijk niet een zekere terughoudendheid is om deze categorieën te registreren.
- Het aantal keren dat aangemelde vrouwen bij de vrouwenopvang werden afgewezen vanwege hun verblijfsstatus steeg van 47 in 1999 tot 110 in 2001. Debet aan die stijging was vooral het aantal keren dat direct bij de aanmelding werd besloten geen intake te doen.

TABEL 5.5 VERBLIJFSSTATUS REDEN OM AF TE ZIEN VAN INTAKE EN OPNAME BIJ DE VROUWENOPVANG, 1999-2001 [IN ABSOLUTE AANTALLEN]

	1999	2000	2001
Verblijfsstatus reden tot:			
Geen intake	27 (N=6977)	50 (N=7080)	82 (N=8281)
Geen opname	22 (N=5052)	27 (N=5932)	28 (N=5599)
Totaal	47	77	110

Om meer zicht op de rol van de verblijfsstatus bij de aanmelding te krijgen vroegen we respondenten in de enquête een inschatting te maken van het gemiddelde aantal aangemelde vrouwen – personen dus – dat per maand in de eerste helft van 2002 verschillende statussen van verblijf had.

TABEL 5.6 GEMIDDELDE AANTAL AANGEMELDE VROUWEN BIJ DE VROUWEN-OPVANG IN DE EERSTE HELFT VAN 2002 MET VERSCHILLENDE STATUSSEN VAN VERBLIJF [IN ABSOLUTE AANTALLEN]

	Gemiddelde (st. deviatie)	Bereik
Permanente verblijfsstatus (n=22)	30 (33)	1-141
Onzekere verblijfsstatus (n=18)	4 (4)	1-12
Afhankelijke verblijfsstatus (n=19)	6 (7)	1-30
In asielpcedure (n=11)	3 (3)	0-8
Vluchteling (n=11)	2 (2)	0-6
St. vrouwenhandel (n=15)	5 (7)	0-20

In het oog springt direct, dat lang niet alle respondenten de vragen over de verblijfsstatus van aangemelde vrouwen beantwoordden. Representatief zijn deze gegevens dus niet. De beschikbare gegevens wijzen erop dat de voorzieningen bij de voordeur geconfronteerd worden met diverse soorten verblijfs-titels van vrouwen. Per maand worden gemiddeld vier vrouwen aangemeld met een onzekere verblijfsstatus, gemiddeld zes met een afhankelijke verblijfsstatus, gemiddeld drie in een asielpcedure, gemiddeld twee vluchtelingen en gemiddeld vijf vrouwen via stichting tegen vrouwenhandel¹⁸ (zie tabel 5.6).

In die eerste helft van 2002 verbleven er volgens de invullers van de enquête (n=30) in hun voorziening gemiddeld vier vrouwen met een onzekere verblijfsstatus (standaarddeviatie vier, bereik van nul tot vijftien). Volgens hen (n=26) waren er in die eerste helft van 2002 per maand gemiddeld bijna

vier vrouwen vanwege hun onzekere verblijfsstatus bij hun voorziening afgewezen (standaarddeviatie 7, bereik van nul tot veertig).

Van belang bij de interpretatie van de gegevens is, dat niet alle voorzieningen naar verhouding bij hun voorkeur met evenveel vrouwen met een niet-permanente verblijfsstatus te maken krijgen. In de grote steden in de randstad zal dit meer gebeuren. Toch zijn er voldoende aanwijzingen dat vrouwenopvangvoorzieningen naar verhouding onderling sterk verschillend omgaan met de verblijfsstatus van vrouwen. Die verschillen lopen dwars door de vrouwenopvang heen. Onderscheiden kunnen worden:

- *Een liberale houding*

Vrouwen met een onzekere of onduidelijke verblijfsstatus worden vrijwel altijd opgenomen. Meestal gebeurt dit in eerste instantie voor een periode van maximaal twee weken. In die periode wordt nagegaan wat er in de situatie zou moeten gebeuren.

- *Een coulante houding*

Vrouwen met een onzekere of onduidelijke verblijfsstatus worden in principe niet opgenomen. Als er sprake is van een crisissituatie kunnen de vrouwen enkele dagen in de opvang verblijven. In die periode wordt er verder gepraat over waar de vrouw het beste heen kan.

- *Een afwijzende houding*

Vrouwen met een onzekere of onduidelijke verblijfsstatus worden in principe niet opgenomen.

- *Een wisselende houding*

Of vrouwen worden opgenomen is bij sommige voorzieningen afhankelijk van de situatie op dat moment in huis, bij andere voorzieningen is het afhankelijk van de soort verblijfsstatus. Zo mogen vrouwen met een afhan-

¹⁸ Bij een onzekere verblijfsstatus hebben vrouwen geen of een onduidelijke verblijfsstatus, waarbij er al dan niet een procedure tot legalisering in gang is gezet. Bij een afhankelijke verblijfsstatus is de verblijfsstatus van de vrouw afhankelijk van die van de echtgenoot die in Nederland een verblijfsstatus heeft. De kansen op een zelfstandige verblijfstitel zijn afhankelijk van de tijd dat de vrouw in Nederland bij haar man verbleef. Vrouwen in een asielpprocedure hebben in Nederland asiel aangevraagd en hebben tijdens die procedure recht op opvang en recht om de uitkomst van de procedure af te wachten. Vluchtelingen hebben een vluchtelingenstatus; er is een procedure in gang gezet. Vrouwen die worden aangemeld door de stichting tegen vrouwenhandel zijn slachtoffer/getuige-aangever van vrouwenhandel. Gedurende de bedenktijd die de vrouw krijgt om aangifte te doen en gedurende de strafrechtelijke procedure heeft de vrouw een tijdelijke verblijfsstatus. Zij die aangifte hebben gedaan en in procedure zijn, hebben een zogenoemde B 9 status.

kelijke verblijfsstatus voor een time-out periode van twee weken komen, terwijl vrouwen met een onzekere verblijfsstatus direct worden afgewezen. Of er worden vrouwen met een onzekere verblijfsstatus afgewezen, maar vrouwen toegelaten die als bijvoorbeeld asielzoeker in een procedure zitten.

N wordt maandagochtend aangemeld door de plaatselijke politie. Zij is een Russisch meisje van 18 jaar en prostituee. Zij is de avond ervoor opgepakt bij een razzia tegen prostituees. Na een nacht op het politiebureau te hebben doorgebracht wordt zij aangemeld door de politie. Intaker: 'Ik heb de vrouw zelf niet gesproken. De intake verloopt via de stichting tegen vrouwenhandel (STV). Omdat N geen Nederlands of een andere Europese taal spreekt wordt de communicatie gedaan via het tolkencentrum. Wij bespreken eerst met de STV waar de vrouw het beste heen kan en wat haar mogelijkheden zijn. Als de intake positief uitvalt en er wordt voor opname besloten nemen wij contact op met een van onze locaties. In principe kan de vrouw dan geplaatst worden. Als zij een ander soort opvang nodig heeft, bijvoorbeeld een geheim adres, dan blijft ze bij ons totdat we een plek voor haar hebben gevonden. De laatste tijd worden er steeds meer van deze vrouwen opgepakt. De politie weet niet waar ze ermee heen moet. In principe worden deze vrouwen het land uitgezet. De politie probeert meestal eerst of deze vrouw wil getuigen tegen degene die het meisje hierheen heeft gehaald. Vaak gaat het om vrouwenhandel. Hangende de procedure tegen de dader heeft de vrouw recht op een uitkering en op een tijdelijke verblijfsvergunning.'

N is al meerdere keren opgepakt, maar nog niet eerder aangemeld. Zij heeft tot nu toe kans gezien om weer op straat te komen zonder aangifte te hoeven doen. Medewerkster: 'N is bang om gespot te worden door de mensen die haar hebben geronseld. Wij zullen ervoor zorgen dat ze een anoniem adres krijgt elders in het land. Deze vrouwen hebben specifieke problemen. Ze spreken de taal niet, hebben geen contacten, leven geïsoleerd. Ze hebben geen vaste structuur van familie of vrienden om zich heen. Een bijkomend probleem is dat deze meisjes zelf geen aangifte willen doen, noch uit het beroep willen stappen. Ze verdienen hier meer dan in hun eigen land en teruggaan is geen alternatief. Ze nemen hun omstandigheden op de koop toe of zien geen uitweg. De meeste hopen dat ze een partner tegenkomen of dat ze genoeg verdienen om eruit te stappen. Vaak speelt verslaving een rol. Voor ons is dat bijna altijd een contra-indicatie. De vraag is dan wat je doet. Je kunt haar om deze reden afwijzen, maar aan de andere kant is het belangrijk dat er aangifte wordt gedaan en er iets tegen de daders kan worden ondernomen. Je kunt voor deze groep een uitzondering maken, ook omdat er financiële garanties tegenover staan, zoals een uitkering. Voor een vrouw die geen aanspraak kan maken op deze speciale status maken wij minder gauw een uitzondering, zoals bij Nederlandse heroïnehoertjes. Die groep valt echt tussen wal en schip.'

een nacht is ze weggegaan naar een kennis of vriend. Drie dagen later, op donderdag, wordt ze wederom binnengebracht door de politie. Nu is het een nacht-opname geworden in de locatie O. Wij gaan bekijken of ze kan blijven. Na een gesprek met de stichting tegen vrouwenhandel en een evaluatie in het team is het advies heropname. Haar verslaving is echter een probleem. We weten nog niet waar N heen zal gaan.

5.6 TIJDSDUUR

De geschatte tijdsduur van het aanmeldingsproces loopt tussen de opvangvoorzieningen sterk uiteen. Het gemiddelde tijdsverloop tussen intake en de beslissing tot opname varieert ook. Hoewel hier bij 21 voorzieningen geen tijd tussen zit, doen zes voorzieningen hier een dag of enkele dagen over. De tijd die verstrijkt tussen de beslissing tot opname en de feitelijk opname verschilt ook sterk tussen de opvangvoorzieningen. Bij negen voorzieningen verstrijkt er geen tijd, bij vijftien enkele uren. Maar bij negen opvanghuizen vraagt dit deel in het aanmeldingsproces een dag of meer, bij vier van deze huizen vraagt de realisering van de opname meer dan een week.

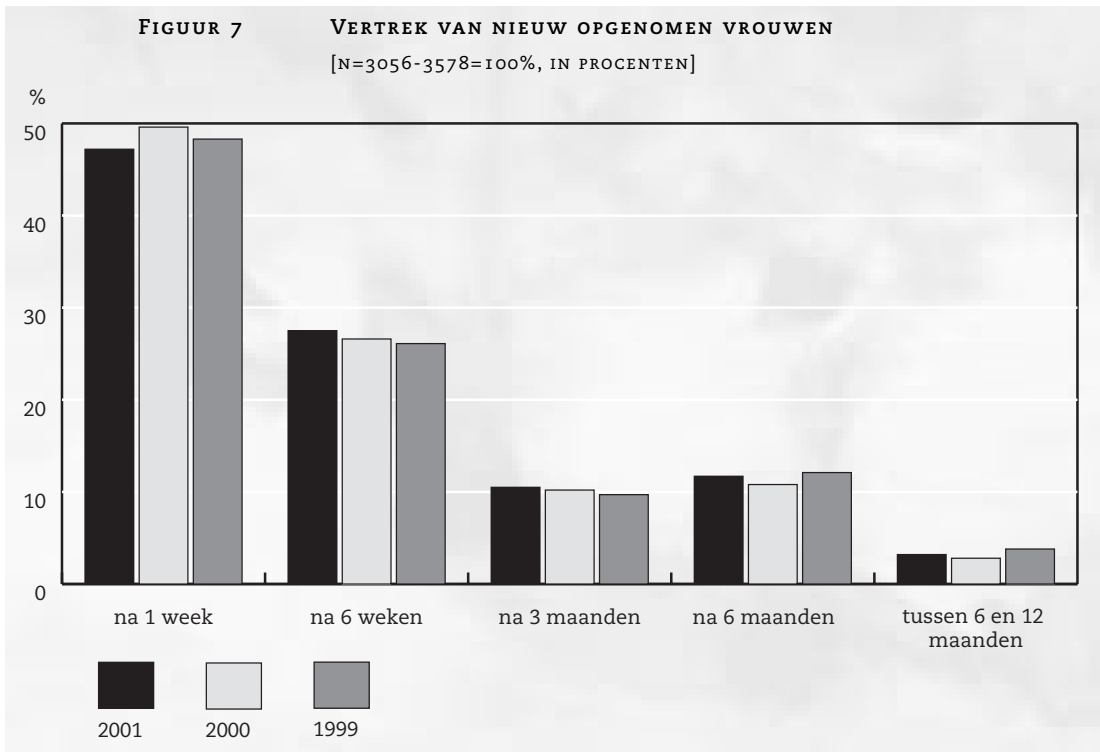
TABEL 5.7 GEMIDDELD TIJDSVERLOOP TUSSEN DE VERSCHILLENDE ONDERDELEN IN HET AANMELDINGSPROCES BIJ VROUWENOPVANGVOORZIENINGEN [N=34-35, IN ABSOLUTE AANTALLEN]

	Gemiddeld tijdsverloop tussen intake en beslissing tot opname (n=34)	Gemiddeld tijdsverloop tussen beslissing tot opname en feitelijke opname (n=35)
Geen	21	9
Enkele uren	5	15
Een dag	2	3
Enkele dagen	4	2
Een week	-	-
Meer dan een week	-	4
Varieert	2	2

De aantallen zijn te klein voor statistische toetsing. De data wijzen er echter op dat beide onderdelen in het aanmeldproces bij opvanghuizen meer tijd kosten dan bij Blijf van m'n Lijf huizen.

5.7 VERTREK

We zagen dat het vrouwen vaak de nodige moeite kost om opgenomen te worden en dat dit vaak ook nogal wat tijd vraagt. Als de vrouwen zijn opgenomen, hoe lang blijven zij dan in de voorzieningen? Deze vraag is mede van belang omdat de door- en uitstroom weer bepalend zijn voor de instroom.



In de periode van 1999 tot en met 2001 veranderde de verblijfsduur van de, let wel, in die jaren nieuw opgenomen vrouwen amper. De gemiddelde verblijfsduur was net iets meer dan een maand. Bijna de helft van de vrouwen was na één week weer vertrokken. Na zes weken was nog eens ruim een kwart weg, en na drie maanden nog eens eentiende deel. Tussen de zes en twaalf maanden bleef zo'n 13 tot 15%. Binnen een jaar waren alle nieuw opgenomen vrouwen dus weer vertrokken.

Wat was de reden van vertrek? De registratiecijfers geven hier enig zicht op. In de jaren 1999, 2000 en 2001 kwam aan krap een kwart van de opnamen een einde omdat de hulpverlening was afgerond. Bij 3 tot 5% was de opnameduur verstreken. Ongeveer 10% van de opnamen werd afgerond, omdat de cliënt doorstroomde, hetzij naar een ander centrum voor eigen veiligheid, hetzij naar een andere voorziening binnen de eigen instelling. Tussen de 15 en 18% van de opnamen werd in de afgelopen jaren door de vrouwen zelf, tegen advies, beëindigd. Tussen de 7 en 11% van de vrouwen vertrok om onbekende redenen. Zo'n 7% werd uit de instelling gezet en 14% van de opnamen eindigde om andere redenen. Geen geldige verblijfsstatus is bij 1% van de opnamen reden voor vertrek.

TABEL 5.8 REDEN VAN VERTREK VAN NIEUW OPGENOMEN CLIËNTEN BIJ DE VROUWENOPVANG, 1999-2001 [IN PROCENTEN]

	1999 N=3293	2000 N=3437	2001 N=2917
Hulpverlening is afgerond	24	23	22
Opnameduur is verstreken	3	5	4
Ivm veiligheid naar ander centrum	5	5	8
Doorstroom binnen eigen instelling	3	4	4
Cliënt volgens afspraak naar elders	17	15	17
Zelf afgemeld tegen advies	15	18	17
Cliënt weg, onbekende reden	11	10	7
Uit instelling gezet	7	6	7
Geen geldige verblijfsstatus	1	1	1
Anders	14	14	13

5.8 OBSERVATIES EN ERVARINGEN

Observaties

- Wie er wordt uitgenodigd voor een opname, wordt mede bepaald door tijdstip van aanmelding: wie het eerst komt, wie het eerst maalt.
- Een beslissing tot opname is meestal een individuele beslissing van medewerkers. Toetsing door anderen vindt vaak niet plaats. Verschillen in beoordeling en besluitvorming, die er altijd wel zijn, kunnen hierdoor worden versterkt. Er zijn overigens voorzieningen waar pas tot opnemen wordt besloten na bespreking van (telefonische) intakes in een teamvergadering.

- Bewoonsters kunnen buitenkantooruren vrouwen binnenlaten. Zij nemen echter niet de beslissing tot opname. De volgende dag vindt er een intake plaats door een intakefunctionaris of medewerkster en wordt er een besluit genomen.
- Als verwijzers vaak bellen voor dezelfde cliënt en aandringen op een opname wordt als het even kan toch nog naar een plek gezocht.
- De in- en exclusiecriteria worden afhankelijk van de actuele situatie in de voorzieningen toegepast, soms zelfs per dag aangepast. Heel hard zijn de criteria allerminst. Bij het wegen van de criteria speelt mee:
 - Of het met de (nieuwe) samenstelling van de groep nog mogelijk is om bepaalde methodieken toe te passen, zoals zelfhulpprincipes en thema- of groepswerkactiviteiten.
 - Of het leefklimaat in de huizen niet teveel onder druk komt te staan door een teveel aan te zware en complexe problemen.
 - Of de onderlinge communicatie tussen vrouwen – gezien de taal – niet teveel problemen oplevert.
 - Of de personele bezetting in de huizen in verhouding staat tot de opgenomen en op te nemen vrouwen en kinderen, en tot bepaalde (combinaties van) problemen bij vrouwen (onzekere verblijfsstatus, slachtoffer van vrouwenhandel).
- Vrouwen worden, zo heeft de telefonische ronde duidelijk gemaakt, voor opname vooral afgewezen vanwege verslaving, forse psychische problemen, een psychiatrisch verleden, een vraag om alleen onderdak, het ontbreken van papieren en een verblijfsstatus, en of een grotere behoefte aan hulp dan de voorziening kan waarmaken, bijvoorbeeld bij (opvoedings)-problemen met de kinderen. Het niet spreken van de Nederlandse taal is soms contra-indicatie; als er in een voorziening naar verhouding teveel vrouwen zijn die het Nederlands niet machtig zijn, worden vrouwen om die reden niet toegelaten. Soms worden vrouwen afgewezen omdat zij vanwege hun gedrag of dat van hun kinderen op de zwarte lijst staan. Soms speelt bij de afwijzing het aantal kinderen mee waarvoor op dat moment geen plaats is. Vrouwen wordt soms aangeraden terug te vallen op eigen netwerken of in hun situatie andere maatregelen te nemen, waardoor zij hun woning en baan kunnen behouden.
- Belangrijk criterium van veel vrouwenopvangvoorzieningen voor opname is de formele mogelijkheid van vrouwen met een onzekere verblijfsstatus om een uitkering aan te vragen en te krijgen. Door die uitkering zijn de huizen verzekerd van een financiële bijdrage voor het verblijf. Veel is in dit verband afhankelijk van de opstelling van de gemeenten.
- Bij vooral de wat grotere instellingen, met diverse voorzieningen, komen vrouwen eerst op een crisisbed. Direct na opname op dit crisisbed volgt een oog-in-oog intakegesprek om te bepalen in welke voorziening de vrouw het beste op haar plaats is.

- Bij nogal wat voorzieningen, waaronder ook Blijf van m'n Lijf huizen, worden vrouwen eerst enkele weken opgenomen op een crisisafdeling. In die periode, soms wel intakeperiode genoemd, wordt nagegaan of de vrouw op de juiste plek is. Doorstroming kan plaatsvinden binnen de eigen instelling, naar een andere voorziening waar zij rustig aan een vervolgtraject kunnen werken. Na die periode worden vrouwen ook wel doorverwezen naar een ander opvanghuis, bijvoorbeeld als er meer begeleiding nodig is.
- Bij sommige wat grotere instellingen en centrale meldpunten bestaat er weinig tot geen zicht op de door- en uitstroom van vrouwen bij de voorzieningen. Dat wordt elders bijgehouden. Vanzelfsprekend wordt wel doorgegeven waar een plek is vrijgekomen. Bij de kleinere voorzieningen, waaronder nogal wat Blijf van m'n Lijf huizen, is er zicht op het komen én gaan van vrouwen en kinderen.
- Als vrouwen op eigen initiatief vertrekken, wordt meestal niet bijgehouden waar zij heen gaan. Dit is ook lang niet altijd duidelijk.

In het weekend is een jonge Nederlandse vrouw A binnen gekomen. Zij heeft in het weekend zelf gebeld en is door de bewoonsters opgenomen. Op maandag volgt een intakegesprek met A. Hieruit blijkt dat A niet thuis hoort in het Blijf huis. Het vermoeden bestaat dat ze vooral een vraag om onderdak heeft. Daarnaast heeft ze stemmingsstoornissen en gedraagt ze zich geïrriteerd tegenover de andere bewoonsters en hun kinderen. De zaak escaleert en na twee dagen wordt A met behulp van de politie uit het huis verwijderd. Ze wordt naar de crisisopvang in Amsterdam gebracht door de politie. De Blijf-intaker zegt dat dit soort situaties vaker voorkomt. Het betreft meestal een weekendopname, dus als er geen medewerkers in huis zijn. Dit kun je de bewoonsters niet kwalijk nemen. Zij vinden in eerste instantie dat een vrouw in crisis binnen moet komen als er plek is. Wij hebben de informatie uit tweede hand en dan is je beoordelingsvermogen toch minder nauwkeurig. Het is vervolgens heel moeilijk om een cliënt weer elders te krijgen. Meestal zoeken we naar een goede oplossing. In dit geval voelden de andere bewoonsters zich bedreigd en moest ze onder dwang weg.

5.8.1 PERSPECTIEF VAN VROUWEN

Op weg naar de vrouwenopvang

Naar een vrouwenopvangvoorziening toegaan is voor de meeste vrouwen zeer beangstigend, verwarrend en stressvol:

- Er is – tijdens vertrek en reis – niet zelden (aanzienlijke) angst voor geweld van hun man.
- Voor zij op weg gaan, moeten zij, al dan niet onder politiebegeleiding,

soms nog spullen thuis ophalen. Omdat de voorzieningen vaak een tijd noemen waarop vrouwen zich bij de voorziening moeten melden wil hun recht op hun plaats niet vervallen, staan het pakken van spullen en het reizen onder grote tijdsdruk.

- De angst en stress, die soms al dagen voortduren, maken dat vrouwen moeite hebben om helder te blijven denken. Onder die omstandigheden is het zoeken en vinden van voorzieningen, in voor hen vaak vreemde steden, voor hen een behoorlijke opgave.
- De kinderen worden soms hals over kop van school gehaald of onder de arm genomen, en komen in een situatie terecht die zij niet kunnen overzien.
- Vrouwen hebben over het algemeen weinig tot geen geld bij zich. Door het plotselinge vertrek is er niet altijd eten beschikbaar en door het geldgebrek kan hierin ook niet worden voorzien.

'De politie heeft ons opgehaald bij de crisisopvang en tot het centraal station gebracht. Eén bleef er bij mij. We zijn eerst thuis m'n spullen op gaan halen. En die ene bleef tot de trein weg was. Ik had allemaal vuilniszakken en die heeft 'ie in de trein gezet en afscheid genomen. Het is wel link want je komt allemaal mensen op het station tegen. Hier zijn wij op het station opgehaald, op de fiets. Ze konden m'n spullen bijna niet meenemen.'

'Uiteindelijk heeft de politie een huis gevonden waar plaats is. De politievrouw zegt: 'Je moet zelf langs gaan daar.' Ik zeg: 'Maar hoe dan? Ik heb geen cent, hoe moet ik daar heen gaan?' Op het station heb ik drie tot vier uur gewacht op iemand van de politie. Die zou een kaartje kopen voor ons. Die man zegt: 'Je moet naar boven.' Ik pak de koffers en draag ze naar boven. Dan zegt 'ie weer: 'Nee, we moeten toch naar beneden.' Ik moest alles sjouwen. Hij had wel even kunnen helpen.'

'De maatschappelijk werker had het over deze stad, maar ik was zo in de war dat ik met de auto naar een andere stad ben gereden. Daar heb ik uren gewacht bij het station, en toen dacht ik, ja, ik ga niet naar huis terug. Toen hebben ze na een paar uur gebeld en toen ben ik naar het station van de andere stad gegaan en ben ik opgehaald. De kinderen hadden zo'n honger.'

'Het was om vijf uur rond. En toen was het: 'Je moet voor achten op het station staan, dan halen we je op.' Maar toen moest ik nog met een agent naar huis om een paar spullen te pakken, want ik had geeneens een schone onderbroek voor de kinderen. Ik had niks. Geen luiers terwijl de jongste nog in de luiers zat. Geen flesje. Ik ben onder begeleiding naar huis gegaan. Met een heel stel agenten en een surveillancewagen aan de ene kant van de straat en een

surveillancewagen aan de andere kant van de straat. En toen heb ik vijf minuten gekregen. Toen heb ik vuilniszakken gepakt en toen ben ik gewoon gaan dumpen. Ik ben bij de kinderen begonnen. (Waarom kreeg je maar een paar minuten? Ti). Ze konden anders die mensen niet tegenhouden. Ze hadden de straat afgezet. En dat kost teveel geld. Toen heb ik iemand van de kerk gebeld en die heeft ons in een auto hier naartoe gesjeesd. En toen op het station moest er gebeld worden, toen werden we afgehaald en toen stond ik daar met m'n kleine kinderen en vijf vuilniszakken. Als de kerk ons niet had gebracht dan hadden we het nooit gehaald voor achten. Dan had ik gewoon geen plek gehad.'

Opvang als hoge drukpan

Wat zijn de ervaringen van vrouwen bij de opname? Hoewel wij tijdens de groepsinterviews niet diepgaand zijn ingegaan op het verblijf van vrouwen in de voorziening, hebben wij wel gepeild hoe de eerste opvang werd beleefd. Hier volgt een impressie.

- Vlak na de opname wordt vaak weer een intake afgenomen, om aanvullende informatie te verzamelen. Vrouwen wijzen op de soms weinig gelukkige timing van die intake. Na alle stress en spanning, ook voor de kinderen die vaak uitgeput zijn, vinden zij die intake direct na de opname te belastend. Ze willen graag eerst de tijd krijgen om op verhaal te komen.
- Veel vrouwen geven aan dat ze direct na de opname zelf allerlei zaken moeten gaan regelen, zoals een uitkering aanvragen en ziekenfonds. Zij geven aan daar dan nog niet aan toe te zijn, vooral eerst behoefte te hebben aan rust en mede ook naar de vrouwenopvang te zijn gekomen om rust te vinden. Vrouwen ervaren dat zoveel vrouwen en kinderen in een crisis-situatie bij elkaar in de voorziening heel veel stress geven.
- Vrouwen merken dat ze soms ongemerkt de rol van vraagbaak en ondersteuner krijgen, zeker als een deel van de aanwezige vrouwen niet goed Nederlands spreekt en de weg moeilijk weet te vinden.
- Nederlandse vrouwen geven aan er moeite mee te hebben als in de voorziening vanwege de aanwezigheid van veel allochtone vrouwen geen Nederlands wordt gesproken.

'In het begin is alles heel moeilijk. Je komt hier en dan krijg je te horen: dit moet geregeld worden, dat moet geregeld worden. Mijn dochter van tien vond het ook allemaal raar. Toen we in de trein zaten moest ze echt huilen. De eerste paar weken zegt ze: 'Wat praten ze hier anders.' Met het accent kon ze het op school niet volgen. Ik zeg tegen haar: 'Je moet vragen of ze het een paar keer zeggen.'

'Ik heb zo'n behoefte aan een vertrouwenspersoon, met wie je kunt praten. Een beetje warmte en aandacht omdat je dat zo lang hebt gemist. Maar als je hier bent moet je meteen alles gaan regelen. Daar ben je nog helemaal niet aan toe eigenlijk.'

'Al die vrouwen en al die kinderen hier. Het is heel veel stress.'

'Je moet heel veel regelen. En je komt uit een situatie waarin je niet alles op een rijtje hebt staan. Je moet wel sterk in je schoenen staan. Sommige vrouwen vergissen zich daarin, hè. En ik stond sterk in m'n schoenen, gelukkig. Maar normaal als je hier komt... Je hebt een berg ellende meegemaakt. Er is niet iemand die met je mee naar de sociale dienst gaat.'

'Als je eenmaal binnen bent, moet je alles zelf doen. Het enige wat ze hier als vangnet hebben is tien euro per dag met je twee kinderen om van te leven. Dat is het minimale. Maar je moet wel bedenken dat als je hier binnenkomt dan is dat zonder tandpasta, zonder zeep, zonder handdoek, zonder... Dus dat is bijna onmogelijk. En dan moet je hierheen, dan daarheen, eerste gesprek bij het Centrum voor Werk en Inkomen (CWI), tweede gesprek bij het CWI. En dan kom je pas in aanmerking voor een voorschot. En m'n paspoort was ook nog verlopen, dus het duurde vijf weken allemaal.'

'Het komt ook door die groep hier. Toen ik binnenkwam was de vrouw die hier het langst zat er vijf weken. Een totaal nieuwe groep. En daarvan waren er ook nog heel veel die slecht Nederlands spraken. Dus eigenlijk ook niet zo goed het voor en achter wisten. Dus dan merk je dat je op een gegeven moment tot hulpverlener verklaard wordt want ze weten gewoon niet beter. Op een gegeven moment moest iemand mee naar de sociale dienst en dan was het: wie gaat er mee, wat moet ik meenemen? Het komt ook doordat wij de enige twee Nederlandse vrouwen zijn... Alles komt op ons dak. Er zitten nu zeven buitenlandse vrouwen waarvan er drie eigenlijk analfabeet zijn ook.'

5.8.2 PERSPECTIEF VAN VROUWENOPVANG

- Medewerksters vinden het vaak schrijnend om vanwege contra-indicaties vrouwen af te wijzen en aan vrouwen aan de voordeur nee te moeten verkopen.
- Medewerksters geven veelvuldig aan dat in de opvang veel allochtone vrouwen verblijven die geen of slecht Nederlands spreken en die een beperkte oriëntatie hebben op de Nederlandse samenleving. Hierdoor kunnen er in de voorzieningen grote verschillen in taal en cultuur bestaan, die op hun beurt forse invloed op de werk- en leefcultuur hebben. De aanwezigheid van veel allochtone vrouwen kan volgens medewerksters bijvoorbeeld het werken volgens bepaalde methodische principes onder druk zetten. Het werken volgens zelfhulpprincipes, zoals dat in de Blijf huizen vaak wordt gehanteerd, is in die situatie lastiger. Er wordt dan automatisch een groter beroep gedaan op de vrouwen in huis die zich goed weten te redden.

De taal- en cultuurverschillen kunnen niet alleen leiden tot wrijvingen tussen de aanwezige vrouwen, maar ook tot die tussen vrouwen en medewerkers. Het inzetten van tolken kan de problemen niet wegnemen.

- Medewerkers ervaren dat vrouwen zonder papieren, zeker als zij geen Nederlands spreken, bijzonder veel begeleiding vragen. Het gaat hierbij bijvoorbeeld ook om vrouwen met als achtergrond vrouwenhandel.

Knelpunten die genoemd worden voor het opnemen van vrouwen met een afhankelijke verblijfsvergunning zijn de lange procedures voor het verkrijgen van een verblijfsvergunning, het ontbreken van vervolghuisvesting omdat men geen recht heeft op een huisvestingvergunning en het niet kunnen beschikken over voldoende financiële middelen voor het dekken van de opvangkosten. Het gevolg is dat de vrouwen zeer langdurig van de opvangvoorziening gebruik maken, met alle nadelige effecten voor de cliënten van dien. Bovendien is de opvangplek niet beschikbaar voor andere vrouwen en kinderen.

‘Als wij nee verkopen omdat er geen plek is dan is daar wel heel wat werk aan vooraf gegaan. We geven de telefoonnummers zo gericht mogelijk, soms bellen we zelf, vaak zeggen we tegen een vrouw kom maar voor een nacht op een crisisbed en dan gaan we de volgende dag met haar aan de slag.’

‘De drempel wordt steeds hoger, heb ik het idee. Steeds meer huizen gaan naar documenten vragen. Wij nemen wel vrouwen op die geen vaste verblijfsvergunning hebben, maar dat is niet overal het geval.’

‘Vroeger waren wij ook heel laagdrempelig, maar je krijgt dan toch vrouwen binnen die er niet horen. Dat geeft zo’n belasting in de groep en voor het hele huis.’

‘Sommige huizen gaan steeds meer kijken naar het aantal bedden dat bezet kan worden door de vrouw, omdat je wordt afgerekend op het aantal bedden. Dus een vrouw met één kind kan niet komen, maar een vrouw met vier wel.’

‘Die huizen hebben hun eigen opname-criteria. Wij (van een centraal meldpunt) doen de intake voor een huis en zij hebben dan zoveel eisen, waardoor je iemand moeilijk geplaatst krijgt. Doordat de hulpverleners de intake niet zelf doen lijken ze minder betrokken. De criteria worden steeds hoger gesteld terwijl wij de hele dag gebeld worden. Bijvoorbeeld dan moet ik een vrouw met twee kinderen plaatsen en dan hoor je: ‘Nee wij hebben alleen plek voor een vrouw met drie kinderen, niet een met twee kinderen.’ Dan kan ik echt uit m’n dak gaan. Dat komt ook door eisen van bovenaf, daar word je op afgerekend.’

'Bij de aanmelding in het eerste telefoontje nemen we de beslissing om te zeggen kom maar. We hebben dan wel twee weken om te kijken of ze bij ons past of dat ze beter ergens anders heen kan gaan. We verwijzen dus wel altijd door. Wanneer dat niet lukt raken we verstopt met vrouwen die eigenlijk niet bij ons passen.'

'Wij werken met een time-out periode van drie weken waarin we bekijken wat we voor de vrouw kunnen betekenen en wat een geschikt hulpaanbod kan zijn voor de vrouw. Na de drie weken kijken we waar ze heen kan. (...) De eerste opvang van drie weken is in een aparte voorziening. Hierna kan de vrouw door naar gespecialiseerde voorzieningen van de instelling. Daar krijgen ze intensieve begeleiding en zorg. De eerste opvang fungeert dus als een centrale opvang. Het nadeel van dit systeem is dat we regelmatig plaats hebben in de vervolgoopvang, maar niet in de eerste crisisopvang, het observatiehuis. De vrouwen in de eerste crisisopvang kunnen niet altijd doorstromen want dit hangt af van de hulpvraag. Er staan dus bedden leeg in de vervolgvoorziening, maar ze moeten ongebruikt blijven totdat er een vrouw is die kan doorstromen.'

'Wij hebben een zwarte lijst. Daar komen vrouwen op die zich in het verleden misdragen hebben of de regels hebben overtreden. De meeste huizen werken met een dergelijke lijst, maar de lijst wordt na twee jaar geschoond. Het gebeurt ook wel dat deze vrouwen onder een andere naam proberen binnen te komen.'

'Er komen vrouwen binnen of er worden vrouwen aangemeld die hier simpelweg niet thuishoren. Denk nog even aan de fiets terwijl je een gehavende brommer binnenkrijgt. Ons aanbod en onze deskundigheid zijn hier niet op toegesneden. Zij worden dan wel afgewezen, maar hoe zou het anders kunnen? Je hebt te maken met meervoudige problematiek. Daar zijn we niet voor en dat kunnen we niet aan. Het lijkt wel of de echte doelgroep niet meer bestaat, om het heel overdreven te stellen.'

'De doelgroep verandert maar de vrouwenopvang niet. Er is meer verslaving en multiprobleem. Er is geen plek voor deze vrouwen (vaak ook prostituees). De vrouwenopvang moet open staan voor diverse groepen vrouwen.'

6 KENMERKEN VAN OPGENOMEN VROUWEN

RESUMÉ

In dit hoofdstuk wordt aan de hand van de Klimop-registratiecijfers de groep nieuw opgenomen vrouwen bij de residentiële vrouwenopvang beschreven (onderzoeksvraag vier). De registratie heeft betrekking op aantallen nieuw opgenomen, niet op aantallen personen.

- Het merendeel van de nieuw opgenomen vrouwen is tussen de 20 en 40 jaar. De jongste aangemelde vrouw in 2000 was veertien, de oudste vijftachtig.
- In de nieuw opgenomen groep waren allochtone vrouwen in de meerderheid. In 1999 vormden zij 52% van deze groep, in 2001 59%. De allochtone groep bestond voor het merendeel uit zogenoemde doelgroepen van het minderhedenbeleid. Het ging hierbij vooral om Surinaamse, Marokkaanse en Turkse vrouwen.
- Van de nieuw opgenomen vrouwen in 1999 en 2001 was 40% ongehuwd en een even groot percentage gehuwd. Moeilijk verklaarbaar is in 2000 het hogere percentage ongehuwden, namelijk 58, en het lagere percentage gehuwden, namelijk 19. Ruim een tiende deel van de vrouwen was gescheiden.
- De helft van de vrouwen woonde samen, het overgrote deel ervan met partner en kinderen. Het percentage alleenstaanden nam over de jaren heen af, namelijk van 19% in 1999 tot 16% in 2001. Ongeveer een vijfde van de nieuwkomers stond aan het hoofd van een eenoudergezin.
- Het aantal meegebrachte kinderen van de nieuw opgenomen vrouwen bleef in de periode 1999 tot en met 2001 relatief stabiel, en kwam in 2001 op 3947. Dit aantal bevat dubbeltellingen. Het merendeel (zo'n 80%) was jonger dan tien jaar, iets meer dan de helft zelfs jonger dan vier jaar.
- Het opleidingsniveau van de vrouwen was laag. Ruim eenderde van de vrouwen had geen of alleen basisonderwijs.

- Nieuw opgenomen vrouwen waren voor hun inkomsten vooral aangewezen op een uitkering. Dit percentage daalde van 44% in 1999 naar 38% in 2001. Het percentage vrouwen dat geen inkomstenbron had schommelde in de afgelopen jaren rond de 30. Het percentage vrouwen dat inkomsten uit arbeid kreeg, schommelde tussen de 15 en 17%.
- De meeste nieuw opgenomen vrouwen kwamen bij een vrouwenopvangvoorziening die buiten de eigen provincie lag, en dat is, anders gezegd, de maximale afstand ten opzichte van de woning die ze verlieten. Deze groep nam in de periode 1999-2001 toe van 46 tot 52%. Rond een vijfde deel van de nieuw opgenomen vrouwen kwam uit de gemeente waar ook de voorziening was.
- Behalve problemen met (seksueel) geweld, hadden vrouwen vooral relatieproblemen (45%) en psychosociale problemen (26%). De groep nieuwkomers met psychische problemen en verslavingsproblemen was relatief klein, want respectievelijk 5 en 6%.

6.1 GESLACHT EN LEEFTIJD

Vanzelfsprekend bestaan vrijwel alle nieuwe cliënten bij de vrouwenopvang uit vrouwen¹⁹. Het merendeel van de nieuw opgenomen vrouwen was tussen de 20 en 40 jaar. In het jaar 2000 was de gemiddelde leeftijd bijna dertig jaar (standaarddeviatie is 9,7). De jongste aanmelder was in dat jaar veertien, de oudste vijfentachtig.

TABEL 6.1 GESLACHT EN LEEFTIJD VAN NIEUW OPGENOMEN CLIËNTEN IN DE RESIDENTIËLE VROUWENOPVANG, 1999-2001 [IN PROCENTEN]

	1999	2000	2001
Geslacht	N=4771	N=5087	N=4656
Vrouw	100	97	99
Leeftijd	N=3338	N=3973	N=3698
T/m 19 jaar	9	12	9
20 t/m 39 jaar	73	74	77
40 t/m 64 jaar	18	13	13
65 jaar en ouder	0,2	0,4	0,4

6.2 ETNISCHE HERKOMST

In de nieuw opgenomen groep waren allochtone vrouwen in de meerderheid. In 1999 vormden zij 52% van deze groep, in 2001 59%. De allochtone groep bestond voor het merendeel uit zogenaemde doelgroepen van het minderhedenbeleid. In het oog springt de toename van de groep vrouwen van Marokkaanse herkomst, namelijk van 10% in 1999 tot 13% in 2001. Verder werd de allochtone doelgroep van diverse herkomst groter. Allochtone vrouwen die niet tot de doelgroep van het minderhedenbeleid hoorden, kwamen uit onder meer Irak, Iran, Afghanistan, Somalië, voormalig Joegoslavië, China, de Russische Federatie en Polen.

¹⁹ Een overzicht van kenmerken van aanwezige vrouwen in de residentiële opvang (in de kalenderjaren reeds aanwezige en nieuw opgenomen vrouwen) staat in het Jaarbericht 2003 (Wolf e.a., 2003).

TABEL 6.2 ETNISCHE HERKOMST VAN NIEUW OPGENOMEN CLIËNTEN IN DE RESIDENTIËLE VROUWENOPVANG, 1999-2001 [IN PROCENTEN]

	1999 N=3789	2000 N=3870	2001 N=3561
<i>Etnische herkomst</i>			
Autochtoon	48	47	41
Allochtoon, waarvan	52	53	59
<i>Allochtoon doelgroep</i>	46	47	51
Suriname	8	9	8
Marokko	10	10	13
Turkije	7	8	8
Nederlandse Antillen/Aruba	3	3	3
Indonesië	2	2	1
Overig	15	15	18
<i>Allochtoon, niet doelgroep</i>	7	6	8

6.3 BURGERLIJKE STAAT, SAMENLEVINGSVERBAND EN KINDEREN

Van de nieuw opgenomen vrouwen in 1999 en 2001 was zo'n 40% ongehuwd en een even groot percentage gehuwd. Moeilijk verklaarbaar is in 2000 het hogere percentage ongehuwden, namelijk 58, en het lagere percentage gehuwden (19). Met 6 à 7 procent bleef het deel samenwonenden over de afgelopen jaren constant, het deel dat gehuwd of samenwonend is geweest lijkt iets toe te nemen.

TABEL 6.3 **BURGERLIJKE STAAT EN SAMENLEVINGSVERBAND VAN NIEUW OPGENOMEN CLIËNTEN IN DE RESIDENTIËLE VROUWENOPVANG, 1999-2001 [IN PROCENTEN]**

	1999	2000	2001
<i>Burgerlijke staat</i>	N=3795	N=3952	N=3519
Ongehuwd	41	58	40
Gehuwd	40	19	40
Samenwonend	7	6	6
Gehuwd/samenwonend geweest	12	15	14
Weduwe/weduwenaar	-	1	-
<i>Samenlevingsverband</i>	N=3620	N=3449	N=3065
Alleenstaand	19	18	16
Samenwonend,	55	53	55
waarvan met partner en kinderen	41	40	42
Eenoudergezin	18	21	19
Overige	8	9	10
<i>Leeftijd meegenomen kinderen</i>	N=3939	N=4051	N=3947
0 t/m 4	53	53	52
5 t/m 9	28	30	29
10 t/m 14	15	14	15
15 t/m 19	3	3	3
20 en ouder	1	0,1	0,3

De primaire leefsituatie van vrouwen voorafgaand aan hun opname maakt duidelijk dat iets meer dan de helft samenwoonde. Voor het overgrote deel (40 tot 42%) woonden de vrouwen samen met partner en kinderen. Het percentage alleenstaanden nam over de jaren heen af, namelijk van 19% in 1999 tot 16% in 2001. Het deel nieuw opgenomen vrouwen dat aan het hoofd stond van een eenoudergezin bleef over de jaren heen redelijk stabiel, en schommelde tussen de 18 en 21%. Van ongeveer eentiende deel was de primaire leefsituatie nog weer anders.

Het aantal meegebrachte kinderen van de nieuw opgenomen vrouwen bleef in de periode 1999 tot en met 2001 relatief stabiel, en kwam in 2001 op 3947. Dit aantal bevat dubbeltellingen. Het merendeel (zo'n 80%) was jonger dan tien jaar, iets meer dan de helft zelfs jonger dan vier jaar. Tien jaar en ouder was zo'n 17%. Uit de registratie van 2000 kunnen wij afleiden dat het merendeel van de vrouwen met één à twee kinderen naar de vrouwenopvang kwam. In 2000 werden in totaal 280 keer vier of meer kinderen door nieuwe cliënten meegebracht.

6.4 OPLEIDINGSNIVEAU EN INKOMSTENBRON

In het opleidingsniveau van de nieuw opgenomen cliënten van de residentiële vrouwenopvang kwam in de afgelopen jaren weinig verandering. Het opleidingsniveau was laag. (Ruim) eenderde van de vrouwen had geen of alleen basisonderwijs. Krap eenvijfde deel volgde uitsluitend voortgezet onderwijs.

Verder volgde eenvijfde deel lager beroepsonderwijs en een ander vijfde deel middelbaar beroepsonderwijs. Rond de vijf procent had hoger onderwijs (HBO of universiteit), of een buitenlandse opleiding gevolgd. Overigens is het van belang te vermelden, dat de hoogst afgeronde opleiding van viertiende deel van de nieuw opgenomen vrouwen niet bekend was.

TABEL 6.4 HOOGST AFGERONDE OPLEIDING EN INKOMSTENBRON VAN NIEUW OPGENOMEN CLIËNTEN IN DE RESIDENTIËLE VROUWENOPVANG, 1999-2001 [IN PROCENTEN]

	1999	2000	2001
<i>Opleidingsniveau</i>	N=2460	N=2533	N=2206
Geen	7	11	8
Basisonderwijs	26	26	26
Voortgezet onderwijs	18	18	17
Lager beroepsonderwijs	21	18	21
Middelbaar beroepsonderwijs	19	19	20
HBO/universitair onderwijs	4	4	5
Buitenlandse opleiding	5	4	4
<i>Inkomstenbron</i>	N=3430	N=3639	N=3236
Geen	28	32	30
Uit arbeid	16	15	17
Uit uitkering	44	42	38
Overig	12	11	15

Nieuw opgenomen cliënten zijn voor hun inkomsten vooral aangewezen op een uitkering. Dit percentage daalde overigens van 44% in 1999 naar 38% in 2001. Het percentage vrouwen dat geen inkomstenbron had schommelde de afgelopen jaren rond de dertig. Het percentage vrouwen dat inkomsten uit arbeid kreeg schommelde in die periode tussen de 15 en 17%. Het deel dat afhankelijk was van overige inkomstenbronnen, denk onder andere aan de alimentatie van hun partner of aan geld van ouders, steeg in de periode 1999-2001 van 12 tot 15%. Over de inkomstenbron missen wij overigens ook gegevens, namelijk van zo'n 15% van de nieuw opgenomen cliënten.

6.5 LAATSTE VERBLIJFPLAATS

De meeste nieuw opgenomen vrouwen kwamen bij een vrouwenopvangvoorziening die buiten de eigen provincie lag, en dat is, anders gezegd, de maximale afstand ten opzichte van de woning die ze verlieten. Deze groep nam de afgelopen jaren toe van 46 tot 52%. Rond een vijfde deel van de nieuw opgenomen vrouwen kwam uit de gemeente waar ook de voorziening is. Een ander vijfde deel bleef in de eigen provincie, maar kwam wel in een andere regio terecht. Het deel dat in de eigen regio bleef, maar buiten de eigen gemeente in een voorziening kwam, bleef met 9% over de jaren heen stabiel.

TABEL 6.5 LAATSTE VERBLIJFPLAATS VAN NIEUW OPGENOMEN CLIËNTEN IN DE RESIDENTIELE VROUWENOPVANG, 1999-2001 [IN PROCENTEN]

	1999	2000	2001
<i>Laatste verblijfplaats</i>	N=3845	N=4052	N=3190
Gemeente van voorziening	23	23	19
Eigen regio, buiten gemeente	9	9	9
Provincie, buiten eigen regio	20	18	19
Binnen Nederland, buiten eigen provincie	46	49	52
Buitenland	1	2	2

Het merendeel van de vrouwen verliet dus de eigen woonplaats. Deze stap heeft, zo bleek onder andere uit de groepsinterviews met vrouwen, grote consequenties voor hen en de kinderen. Na opname in de vrouwenopvang dient de vrouw zich in de betreffende gemeente in te schrijven, wil zij aanspraak maken op voorzieningen, zoals een uitkering. Voor vervolghuisvesting is zij ook in principe op deze gemeente aangewezen. Een regeling om tijdelijk opgevangen te worden in een andere gemeente, om van daaruit een woning te regelen in de gemeente van herkomst, is vrijwel onmogelijk. Als zij een baan heeft, moet zij die vaak opgeven. Familie en vrienden komen vaak letterlijk op grotere afstand te staan. De steun vanuit dit netwerk kan door die afstand verminderen. Treinreizen zijn vaak te kostbaar. Ook daar waar sprake is van een geheim adres, is contact lastig te onderhouden. Kinderen moeten naar een nieuwe school en vinden niet altijd direct aansluiting.

6.6 PROBLEMEN

Geweld of seksueel geweld is, niet verrassend, het meest voorkomende probleem bij de nieuw opgenomen vrouwen. Van ruim 2000 vrouwen is uit de registratie van het jaar 2000 meer informatie beschikbaar over dit geweld (dat is slechts een vijfde deel van de in dat jaar aangemelde vrouwen).

- Van de 2111 vrouwen gaven er 243 aan te zijn verkracht en meldden er 28 te zijn aangerand. Bij 137 vrouwen was er sprake van vrouwenhandel en/of gedwongen prostitutie. Met 176 vrouwen was als kind incest gepleegd.
- Het merendeel van de vrouwen (83%; n=2101) was in het afgelopen jaar nog slachtoffer geweest van (seksueel) geweld, voor 17% was dat langer dan een half jaar terug. Bij 379 vrouwen was er sprake van lichamelijk letsel.
- Daders waren meestal de partners (79%; n=1892). Voor iets meer dan een tiende deel kwam de dader verder uit de familie, bij 8% kwam die niet uit de familie.

Behalve problemen met (seksueel) geweld, scoorden ook relatieproblemen (45%) en psychosociale problemen (26%) relatief hoog. De geregistreerde problemen van de opgenomen vrouwen bleven in de periode 1999 tot en met 2001 relatief stabiel. Alleen huisvestingsproblemen stegen tussen 1999 en 2000 van 13 naar 19%, maar daalden in 2001 naar 12%. Bijna alle opvanghuizen (90%; N=39) gaven overigens in de enquête aan dat de doorstroom in de voorziening stagneerde, omdat vrouwen te lang op een woning moeten wachten.

Ondanks dat verslavingsproblemen en psychische problemen vaak als contra-indicatie worden gehanteerd, komen vrouwen toch met deze problemen binnen. Zo'n 5% van de nieuwkomers had volgens inschatting van de medewerksters een psychische stoornis en zo'n 6% verslavingsproblemen. Bijna een vijfde deel van de vrouwen had met allerlei andere problemen te maken, zoals die met zwangerschap of die met de verblijfsstatus.

TABEL 6.6 **PROBLEMEN VAN NIEUW OPGENOMEN CLIËNTEN IN DE
RESIDENTIËLE VROUWENOPVANG, 1999-2001**
[GEREGISTREERD BIJ VERTREK, IN PROCENTEN]

<i>Problemen</i>	1999 N=3393	2000 N=3375	2001 N=2696
Seksueel geweld	79	78	79
Relatieproblemen	44	44	46
Psychosociale problemen	27	24	26
Psychische stoornissen	5	4	6
Verslavingsproblemen	6	6	7
Materiële problemen, waaronder financiële	8	9	10
Huisvestingsproblemen	13	19	12
Overige	17	17	17

7 BESCHOUWING

Dit onderzoek had als doel inzicht te verkrijgen in wat er aan de voordeur van de vrouwenopvang gebeurt. De onderzoeksvragen gingen over de organisatie van de instroom, de route waarlangs vrouwen in de vrouwenopvang komen, het verloop van het instroomproces, en de kenmerken van nieuwkomers in de residentiële vrouwenopvang. Voor het beantwoorden van deze vragen voerde het Trimbos-instituut in 2002 diverse onderzoeksactiviteiten uit. Er werden groepsinterviews gedaan: een viertal met vrouwen uit opvangvoorzieningen en één met medewerkers uit de vrouwenopvang. Er werd een schriftelijke enquête onder vrouwenopvanginstellingen uitgevoerd, analyse vond plaats van documenten en registratiecijfers, en verder werden gedurende vijf weken dagelijks telefonische interviews gedaan met zestien vrouwenopvanginstellingen. De antwoorden op de onderzoeksvragen zijn aan het begin van elk hoofdstuk in een resumé samengevat. In dit laatste hoofdstuk wijden wij een beschouwing aan de onderzoeksresultaten en wijzen wij tevens op de beperkingen van dit onderzoek.

7.1 EERSTE VERKENNING

Aanleiding tot dit onderzoek was de constatering dat er aan de voordeur van de vrouwenopvang veel vrouwen worden afgewezen vanwege gebrek aan plaats. Het onderhavige onderzoek is één van de weinige naar de vrouwenopvang uitgevoerde onderzoeken. Het concentreerde zich op de instroom bij de vrouwenopvang. Die instroom wordt beïnvloed door een scala aan factoren. Te denken valt aan:

- Herkenning en onderkenning van huiselijk geweld in de samenleving.
- De mate waarin vrouwen opkomen voor zichzelf en zich verzetten tegen het ondergaan van lichamelijk, geestelijk en seksueel geweld.
- Beschikbare informatie over mogelijkheden voor vrouwen om uit de mishandelings situatie te stappen.
- Beschikbare interventies in de thuissituatie.
- Capaciteit van de vrouwenopvang in relatie tot in-, door- en uitstroomcijfers
- De organisatie van de vrouwenopvang: bereikbaarheid, toegankelijkheid et cetera.
- Voorwaarden bij het bieden van opvang: personeel, methodieken, procedures, et cetera.
- Kwaliteit van het primaire proces; de mate waarin het aanbod is toegesneden op de vraag.
- Kwaliteit van de keten waarvan de vrouwenopvang deel uitmaakt
- Het beleid, van vrouwenopvanginstellingen en van onder meer financiers, waaronder vooral centrumgemeenten.
- Verandering in de prostitutiewetgeving en open Europese grenzen.

De opsomming maakt duidelijk dat dit onderzoek een eerste verkenning is van wat er aan de voordeur van de vrouwenopvang gebeurt. Inzicht ontbreekt immers in veel van de zojuist genoemde factoren. Er is zelfs nog weinig bekend over de vrouwen die van de vrouwenopvang gebruik maken en over de opvang en steun die zij hier krijgen. En hoewel dit onderzoek goed inzicht geeft in het verloop van het instroomproces, blijft het zicht op sommige onderdelen ervan, mede vanwege het verkennende karakter van het onderzoek, beperkt. Denk hierbij aan het functioneren van het MOP en de uiteenlopende manieren van organiseren van de instroom. Gezien deze stand van zaken is het prematuur om op basis van de onderzoeksresultaten verstrekkende verbetervoorstellen voor de instroom bij de vrouwenopvang te doen. Dit laat onverlet, dat suggesties voor verbetering van onderdelen wel degelijk mogelijk zijn en hierna ook worden gegeven.

Dit onderzoek heeft vooral zicht gegeven op de instroom bij de vrouwenopvanginstellingen die bij de Federatie Opvang zijn aangesloten. Is het al lastig om de niet bij de Federatie Opvang aangesloten voorzieningen in

beeld te krijgen – het blijft tamelijk arbitrair welke wel en welke niet worden meegerekend – door de niet-deelname aan de meeste onderzoeksactiviteiten bleef dit deel van de vrouwenopvang onderbelicht. Aangetekend moet hierbij worden dat de niet bij de Federatie Opvang aangesloten vrouwenopvangvoorzieningen een zeer klein deel van de vrouwenopvang in Nederland uitmaken (naar schatting 4% van de residentiële capaciteit). De kracht van dit onderzoek is de bestudering van het verloop van het instroomproces vanuit het perspectief van de vrouwen die bij de opvang komen en van het personeel dat hier werkt. In het oog springt de hoge mate van overeenstemming tussen beide perspectieven. Denk aan de barrières bij de voordeur waardoor veel telefoontjes nodig zijn, en de hoge mate van stress in de opvang.

7.2 MOEIZAME TOELATING

Dit onderzoek wijst erop dat vrouwen en hun verwijzers veel, heel veel telefoontjes moeten plegen om bij een vrouwenopvangvoorziening binnen te komen. Medewerksters van de vrouwenopvang beamen dit. Het bellen neemt niet zelden dagen in beslag. Vrouwen die al uit hun huis zijn weggegaan en nog niet bij de vrouwenopvang terecht kunnen, moeten improviseren waar zij met hun kinderen slapen. Als noodoplossing komen vrouwen nogal eens in een maatschappelijke opvangvoorziening terecht. Denk ook aan de vele verwijzingen naar de maatschappelijke opvang na afwijzing van een verzoek tot opname bij de vrouwenopvang. De moeite om de vrouwenopvang binnen te komen, is mede verantwoordelijk voor een draaideureffect in de maatschappelijke opvang en vrouwenopvang. Hun verblijf in de daklozenopvang en crisisopvang ervaren vrouwen – naar eigen zeggen tussen zwervers en junks – als onveilig en ook vernederend. Waarom komen vrouwen zo moeilijk binnen? Welke factoren spelen in dit proces mee? Op basis van dit onderzoek bespreken wij hierna de samenhang tussen instroom en capaciteit, vraag & aanbod, en organisatie & beleid.

7.2.1 CAPACITEIT

Dit onderzoek bevestigt het signaal dat er bij vrouwenopvangvoorzieningen vaak geen plaats is. Op ongeveer 45% van de geregistreerde aanmeldingen volgde in de afgelopen jaren geen intake, en op zo'n 60% van de intakes die wel plaatsvonden, volgde geen opname. Niet zelden wordt in de media benadrukt dat veel vrouwen, ruim 10.000 per jaar, geen plek in de opvang kunnen krijgen vanwege plaatsgebrek. Hoewel veel vrouwen ontegenzegglijk nee krijgen te horen aan de voordeur, moeten deze cijfers sterk worden gerelativeerd. Medewerksters en directies van de vrouwenopvang beamen dit. Waarom is relativering van registratiegegevens over aantallen aanmeldingen

en aantallen afwijzingen vanwege plaatsgebrek nodig? Relativering is nodig vanwege de vele dubbeltellingen:

- Er wordt veel onnodig getelefoneerd door een niet actueel MOP en door het gebruik van verouderde uitdraaien uit dit systeem. Hierdoor lijkt het alsof er nog open plaatsen zijn, terwijl die al lang zijn vergeven. Al die onnodige telefoontjes worden als aanmeldingen geregistreerd.
- Vrouwen en verwijzers bellen, zoals gezegd, vaak vele malen voor een plaats. Al die telefoontjes worden geregistreerd als aanmeldingen en die zijn niet te herleiden tot unieke personen.
- Als dezelfde vrouw bij dezelfde voorziening in een of enkele weken verschillende malen belt om na te gaan of er plaats is, worden die telefoontjes vaak als nieuwe aanmeldingen gescoord.
- Vertekeningen in de registratie, bijvoorbeeld als een aanmelding bij een centraal meldpunt opnieuw als aanmelding wordt geregistreerd bij de voorziening waarnaar de vrouw door het meldpunt wordt doorverwezen.
- Het beleid bij veel vrouwenopvangvoorzieningen, namelijk om een vrouw eerst voor een 'proefperiode' van meestal twee weken op te nemen. Als in die periode blijkt dat de vrouw minder op haar plek is, vindt doorverwijzing plaats, onder meer naar een andere vrouwenopvangvoorziening die de doorverwijzing als een nieuwe aanmelding registreert.

De registratiecijfers geven om deze en ook nog de volgende redenen geen indicatie van het capaciteitstekort bij de vrouwenopvang:

- De geregistreerde afwijzingen voor een intake zeggen nauwelijks iets over de noodzaak tot opname. Bij iets minder dan de helft van alle (geregistreerde) beslissingen om geen intake te doen, speelden andere redenen mee dan het niet hebben van plaats. Verder wijzen de cijfers erop dat op 60% van alle daadwerkelijk gehouden intakes geen opname volgde, en bij de helft van die keren ging het ook om andere redenen dan plaatsgebrek.
- Het komt voor dat er wordt aangegeven dat er geen plaats is, terwijl er in de instelling wel bedden beschikbaar zijn. Dit gebeurt bijvoorbeeld bij instellingen waarbij de eerste crisisopvang vol zit, maar waarbij er in de voorzieningen waarnaar de vrouwen uit deze crisisopvang kunnen doormoeten, nog wel plaatsen vrij zijn.
- Het gebeurt ook dat vrouwen en kinderen worden afgewezen omdat hun profiel en zorgbehoeften minder goed passen bij het aanbod of bij de actuele situatie in het huis. Hoe vaak dit soort situaties zich voordoen viel in dit onderzoek niet te achterhalen.

Gezien de zojuist geschetste stand van zaken en de vele, nog onbekende factoren die van invloed zijn op de instroom, ligt het niet voor de hand zwaar te investeren in capaciteitsuitbreiding van vrouwenopvang.

VOORSTEL ACTIEPUNTEN	VERANTWOORDELIJKE(N)
Investeren in snelle invoering van een nieuw registratiesysteem met mogelijkheid unieke personen te onderscheiden en in hun route door de vrouwenopvang te volgen	VWS Centrumgemeenten Vrouwenopvang, Federatie Opvang
Ontwikkelen protocol voor wanneer wat bij welke voorziening geregistreerd moet worden. Controle op en bijsturing van uitvoering van protocol	Federatie Opvang i.s.m. vrouwenopvang

7.2.2 VRAAG & AANBOD

Hoewel de registratiecijfers geen indicatie kunnen geven voor het capaciteitsgebrek bij de vrouwenopvang, is een plaats in die opvang wel een schaars goed. Aan de voordeur vindt over het algemeen een strenge selectie plaats en volgens de medewerkers worden de eisen en drempels alleen maar hoger. De grote vraag naar vrouwenopvang maakt selectie ook mogelijk; plaatsen worden altijd wel bezet.

Vrouwenopvangvoorzieningen hanteren zeer wisselend uiteenlopende in- en exclusiecriteria. Verschillen zijn er in het omgaan met een onzekere of onduidelijke verblijfsstatus, de motivatie van vrouwen om aan hun problemen te werken, hun vermogen om voor zichzelf en hun kinderen te zorgen, hun vermogen om een hulpvraag te formuleren, aanwezigheid van psychische problemen en verslavingsproblemen, zwakbegaafdheid en lichamelijke problemen die veel verzorging vragen. De criteria zijn allerm minst hard en worden soms dagelijks, afhankelijk van de situatie in de voorzieningen, aangepast. De eisen leiden er bij vrouwen en verwijzers toe dat zij hun verhaal gaandeweg gaan bijstellen om toch maar binnen te kunnen komen.

Het onderzoek wijst erop dat vrouwenopvangvoorzieningen tijdens het instroomproces relatief weinig verantwoordelijkheden van vrouwen overnemen. Meestal geven medewerkers telefoonnummers aan de vrouwen door, soms wordt er voor hen gebeld. Niet duidelijk is bij de medewerkers bij de vrouwenopvang wat er met vrouwen gebeurt tijdens de verschillende fases in het aanmeldingsproces. Ook gaan zij niet na of een vrouw na een doorverwijzing is aangekomen.

Vanwaar die selectie? Medewerkers staan er bij stil of met de aanwezige vrouwen en kinderen toepassing van bepaalde methodieken mogelijk blijft, het leefklimaat in de voorzieningen niet te zeer onder druk komt te staan, het personeel de situatie in de voorzieningen nog voldoende aankan, en de bereikbaarheid goed gewaarborgd blijft. Om al die uiteenlopende redenen wordt er gewaakt voor een te grote cumulatie van te zware en complexe pro-

blemen met een (te) hoge begeleidingsintensiteit, te veel vrouwen die de Nederlandse taal niet voldoende machtig zijn, en te veel kinderen (met gedragsproblemen).

Dit onderzoek gaf met de registratiecijfers en de groepsinterviews met vrouwen beperkt inzicht in de door de vrouwenopvang bereikte groep nieuwkomers. Zonder twijfel gaat het – de casusbeschrijvingen wijzen hier ook op – om kwetsbare vrouwen die er maatschappelijk gezien niet heel gunstig voor staan. De groep nieuwkomers bestaat voor ruim de helft uit allochtone vrouwen, deels met een beperkte oriëntatie op de Nederlandse samenleving en lang niet altijd voldoende Nederlands sprekend, met een lage opleiding die veelal zijn aangewezen op een uitkering. Medewerksters signaleren een toestroom van vrouwen met ernstiger en zwaardere problemen. Ook zou het geweld extremer zijn geworden. Zij hebben de indruk dat het aanbod niet meer goed is toegesneden op de groep vrouwen die binnenkomt. De grotere toestroom van vrouwen naar de dak- en thuislozenzorg zal de instroom in de vrouwenopvang ook niet onberoerd laten (Wolf, 2001). Omdat de dak- en thuislozenopvang nog niet goed is ingespeeld op de behoeften van dakloze vrouwen met meervoudige problemen is te verwachten dat zij vaker bij de vrouwenopvang gaan aankloppen.

Omdat vrouwen en verwijzers, zoals gezegd, op de vragen aan de voordeur reageren met aanpassingen van hun verhaal, komen vrouwen met forse problemen uiteindelijk toch in de vrouwenopvang terecht. Met als onbedoeld gevolg de neiging in de vrouwenopvang om de drempels alleen maar hoger te maken. Op deze manier lijken vrouwen en vrouwenopvang verstrikt in een vicieuze cirkel die voor beide partijen weinig meerwaarde heeft. Integendeel. Een strengere selectie aan de voordeur is waarschijnlijk vooral een reactie op de ervaren frictie tussen vraag en aanbod, en de hiermee samenhangende ervaring met moeite kwaliteit te kunnen bieden. Overigens houdt die kwaliteit (denk onder meer aan grootte van personeelsinzet) weer verband met het beschikbare budget van instellingen, dat vooralsnog niet is afgestemd op de lokale situatie.

Dit onderzoek laat zien dat het aanbod in de toelating van vrouwen zeker meespeelt. Bestaat het aanbod naast crisisopvang uit begeleiding en behandeling dan wordt tijdens de aanmelding nagegaan of vrouwen voor die specifieke hulp in aanmerking komen en er voldoende voor gemotiveerd zijn. Bestaat het aanbod vooral uit crisisopvang en zijn vrouwen in de voorziening vooral op zichzelf en elkaar aangewezen, zoals in de Blijf van m'n Lijfhuizen, dan wordt er meer op de zelfredzaamheid van vrouwen gelet.

Het aanbod was geen object van onderzoek. Door de onderzoeksactiviteiten is wel de indruk ontstaan dat het aanbod van de vrouwenopvangvoorzieningen en de daarmee samenhangende, aan de nieuwkomers gestelde, eisen sterk uiteenlopen. Behalve het aanbod, is ook de organisatie van dit aanbod

van invloed op de instroom van vrouwen. Denk hierbij aan instellingen die hun dienstverlening hebben onderverdeeld in crisisopvang en vervolgbegeleiding of -behandeling. Instroom in de crisisopvang is alleen mogelijk bij voldoende doorstroom naar de vervolghulpverlening. Hoe gedifferentieerder dit vervolgaanbod, des te hoger lijkt de drempel van de eerste crisisopvang.

De vraag is of de eisen aan motivatie en zelfredzaamheid en het vermogen om een hulpvraag te formuleren passen bij de groep vrouwen die zich bij de voordeur van de vrouwenopvang meldt. Als zich steeds meer vrouwen aanmelden met een beperkte oriëntatie op de Nederlandse samenleving en een gebrekkige kennis van het Nederlands, kan dan worden vastgehouden aan principes van zelfhulp? Vraagt dat ook niet teveel van medebewoners die zichzelf heel redelijk weten te redden waarop dan automatisch meer neerkomt? En is vragen om inzicht in de eigen situatie en om motivatie voor het werken aan verandering van die situatie ook niet een brug te ver? Hebben medewerkers gelijk als zij aangeven dat het aanbod niet meer goed past bij de bereikte doelgroep? Kan het zijn dat de Blijf huizen de vrouwen overvragen door een niet meer bij de groep passend appèl op hun zelfredzaamheid en de overige vrouwenopvang overvragen door motivatie tot verandering te eisen en deelname aan behandeling? Wat vinden vrouwen zelf van de geboden steun en hulpverlening?

Door de decentralisatie van de vrouwenopvang naar de centrumgemeenten en het gevoerde beleid van die gemeenten krijgen het aanbod en het toelatingsbeleid bij de vrouwenopvang steeds meer lokale kleuring. De instroom bij de vrouwenopvang is sterk afhankelijk van de positie in de keten van huiselijk geweld en de samenwerking met lokale partners, en dus van de regionaal, historisch gegroeide situatie. De summiere onderzoeksgegevens over lokale samenwerking wijzen op relatief weinig contact en uitwisseling. Tegelijkertijd is bekend dat nogal wat vrouwenopvangvoorzieningen in de afgelopen jaren fusies zijn aangegaan met andere instellingen, onder meer met die in de dak- en thuislozenzorg en de crisisopvang en er ook is geïnvesteerd in lokale zorgketens. De samenwerking met derden verdient daarom nadere studie.

Behalve de doelgroep, is momenteel ook het aanbod van de vrouwenopvang aan grote verandering onderhevig. Er wordt meer geïnvesteerd in preventie en herstel, wat ook zijn neerslag heeft op de opvangfunctie. Van invloed op deze veranderingen zijn behalve lokale samenwerkingspartners, ook centrumgemeenten. Door eisen te stellen aan type aanbod en prestaties, en door beleid van financiering, beïnvloeden zij direct de toegang en karakter van de opvang. Medewerkers hadden het in dit verband over een (toenemende) verzakelijking, ook in de vrouwenopvang. Duidelijk maakte dit onderzoek dat bij opname voorzieningen vrij zeker willen zijn van financiële

compensatie voor het verblijf van vrouwen en kinderen. Onder meer om die reden worden vrouwen met een onzekere verblijfsstatus nogal eens geweerd. Ook worden vrouwen en kinderen wel eens geweigerd als door hun opname één of twee plekken onbezet dreigen te blijven; als er bijvoorbeeld vier plaatsen zijn en een vrouw met twee kinderen zich aanmeldt.

De lokale zuigkracht werkt grote verscheidenheid in de vrouwenopvang in de hand. Onbedoeld gevolg hiervan is dat de (eis van) landelijke toegankelijkheid van deze werksoort onder druk staat. Opmerkelijk is de bevinding, dat 15% van de geënquêteerde voorzieningen als inclusiecriteria stelt dat de vrouw uit de eigen regio moet komen en eenderde bij de vrouw voorafgaand aan de opname nagaat of ze zich in de regio van de voorziening wil vestigen (hetgeen de doorstroom van vrouwen kan bespoedigen). Onbedoeld gevolg van die verscheidenheid, die mede verband houdt met de eerder genoemde verschillen in financiële ruimte, is vrij zeker ook dat vrouwenopvangvoorzieningen steeds meer moeite zullen krijgen met het bepalen van gemeenschappelijk beleid, onder meer inzake de toegankelijkheid. En dat zal de instroom bij de vrouwenopvang in de komende jaren ook niet vergemakkelijken.

VOORSTEL ACTIEPUNTEN	VERANTWOORDELIJKE(N)
Nader onderzoek naar de bereikte groep vrouwen, het aanbod van de vrouwenopvang en de mening van vrouwen over de dienstverlening. Nagegaan moet worden of het aanbod voldoende aansluit op het profiel van de bereikte groep en eventueel de niet bereikte groep.	VWS
Nader onderzoek naar de positie van de vrouwenopvang in de lokale keten van voorzieningen met als doel identificatie van werkzame verbindingen met andere partners in de opvang van mishandelde en bedreigde vrouwen met het oog op onder meer terugdringing van de instroom.	VWS, BZK Centrumgemeenten
Garanderen van de wettelijke eis van landelijke toegankelijkheid van de vrouwenopvang	Centrumgemeenten, i.s.m. de vrouwenopvang
Ontwikkelen van gemeenschappelijk beleid voor de toegankelijkheid van de vrouwenopvang, waaronder vaststellen in- en exclusiecriteria	Vrouwenopvang, i.s.m. Federatie Opvang en centrumgemeenten
Discussie over verantwoordelijkheden van vrouwenopvang voor vrouwen tijdens het aanmeldingsproces. Opstellen van gedragsregels en voorwaarden die nodig zijn om die uit te voeren.	Vrouwenopvang, i.s.m. Federatie Opvang

7.2.3 ORGANISATIE & BELEID

In de vrouwenopvang is de instroom van vrouwen zeer verschillend georganiseerd. Er zijn drie varianten – of combinaties ervan – te onderscheiden. Instroom vindt plaats: direct bij de voorziening, via een centrale intake van de instelling, en via een centraal meldpunt. De organisatie van de instroom hangt samen met de schaal van de instellingen. Grote instellingen met diverse voorzieningen werken eerder met een centraal aanmeldpunt of een centrale intake. Ook lijkt de organisatie samen te hangen met het aantal vrouwenopvangvoorzieningen in de regio. Hoe meer voorzieningen, hoe groter de behoefte aan overzicht en centrale toegang. Dit onderzoek geeft een impressie van de voor- en nadelen van de varianten. Een voorziening met een directe toegang voor vrouwen en verwijzers is tamelijk flexibel, omdat er bij een vraag om opname door het inzicht in de stand van zaken in huis gemakkelijker kan worden geïmproviseerd. Als voordeel van centrale meldpunten is genoemd dat er overzicht is van de open plaatsen in een regio. Nadeel zou zijn dat de bij het meldpunt betrokken voorzieningen minder betrokken zijn bij de aanmeldingen en de verhalen van vrouwen, en mede daardoor hogere eisen aan de instroom bij hun voorziening stellen. Voor meer inzicht in het functioneren van de varianten en de invloed ervan op een soepele en effectieve instroom is aanvullend onderzoek nodig. Meegenomen moet dan de vraag worden of in vergelijking met een telefonische intake een mondelinge intake leidt tot een adequatere inschatting van de situatie van vrouwen en een betere plaatsing of doorverwijzing.

Verschillen in organisatie blijken ook uit de grote discrepantie tussen de opvangvoorzieningen in het tijdsverloop van diverse onderdelen van het instroomproces. Fors uiteenlopend zijn:

- Het gemiddelde tijdsverloop tussen aanmelding en intakegesprek
- De gemiddelde duur van gesprekken van eerste aanmelding en screening
- De gemiddelde duur van de telefonische intake
- De gemiddelde duur van het oog-in-oog intakegesprek
- Het gemiddelde tijdsverloop tussen intake en de beslissing tot opname
- Het gemiddelde tijdsverloop tussen de beslissing tot opname en de feitelijke opname.


De instroom vindt plaats onder minder ideale omstandigheden.

- De bereikbaarheid van de vrouwenopvang buitenkantooruren is beperkt, terwijl er in die uren weinig personeel aanwezig is. In de Blijf huizen komt de bereikbaarheid buitenkantooruren neer op de schouders van aanwezige vrouwen, die dat als een last gaan ervaren als er weinig Nederlands sprekende vrouwen aanwezig zijn.

- Het vele bellen kost vrouwen veel geld. Ook kost het reizen naar de voorzieningen geld. Zeker als de vrouw moet reizen voor een mondelinge intake zouden de reiskosten vergoed moeten worden.
- Hoewel het merendeel van de vrouwen van niet-Nederlandse herkomst is, en een substantieel deel ervan de Nederlandse taal niet machtig is, beschikken slechts enkele voorzieningen over tolken. Over de inzet van de tolkentelefoon bestaat de nodige ontevredenheid.

VOORSTEL ACTIEPUNTEN	VERANTWOORDELIJKE(N)
Vergoeding van telefoon- en van reiskosten bij eis van mondelinge intake	Vrouwenopvang, Centrumgemeenten
Beschikking van tolken in aanmeldingsproces	Vrouwenopvang, Centrumgemeenten
Evaluatie en bijstelling van het MOP	Federatie Opvang, Vrouwenopvang
Ontwikkeling kwaliteitsbeleid voor aanmeldingsproces: tijdsduur van onderdelen, bereikbaarheid buitenkantooruren, et cetera.	Vrouwenopvang, i.s.m. Federatie Opvang Centrumgemeenten

LITERATUUR



Berg-LeClercq T & N Kornalijnslijper. *Rapportage enquête over gemeentelijk beleid bij centrumgemeenten maatschappelijke opvang, verslavingsbeleid en vrouwenopvang*. Den Haag: SGB0. Verwacht medio 2003.

Brenters M. *Van Confrontatie naar Coalitie. 1978-1998. 20 jaar Blijf van m'n lijf Eindhoven*. Eindhoven:1999.

Conferentie huiselijk geweld, Verslag. Van Dijk, Van Soomeren en partners, Amsterdam. 27 april 2001.

Dijk T van, S Flight, E Oppenhuis & B Duesmann. *Huiselijk geweld, aard, omvang en hulpverlening*. Intromart, Sociaal Wetenschappelijk Onderzoek, Oktober 1997.

Federatie Opvang. *Kostprijsberekeningen in de basisvoorzieningen van de maatschappelijke opvang en vrouwenopvang*. Federatie Opvang. Utrecht, 18/7/2001.

Jaarverslagen en beleidsplannen van vrouwenopvanginstellingen en centrumgemeenten.

Kallenberg I. *Cassandra de praktijk: een beschrijving van de hulpverlening in Vrouwenopvang Cassandra*. Leiden: 1996.

Keuzenkamp S. *Haalbaarheidsstudie emancipatiemonitor*. Sociaal en Cultureel Planbureau, Werkdocument. Den Haag: mei 1999.

Korf DJ, E Mot, H Meulenbeek & T van den Brandt. *Economische kosten van thuisgeweld tegen vrouwen*. Criminologisch Instituut 'Bonger'. Uitgave van Stichting Vrouwenopvang Nederland: Utrecht, 1997.

Ministerie van Justitie. *Project voorkomen en bestrijden van huiselijk geweld; Plan van Aanpak*. Ministerie van Justitie. Den Haag, 2001.

Ministerie van Justitie. *Aanpak huiselijk geweld; Een overzicht van projecten en initiatieven*. Ministerie van Justitie. Den Haag, 2001.

NIZW. *Vademecum Opvang 2001-2002*. Utrecht: NIZW Uitgeverij, 2002.

NIZW. *Vademecum Opvang 2002-2003*. Utrecht: NIZW Uitgeverij, 2003.

Psy. Dossier huiselijk geweld. Jrg. 5, 15 februari 2001, nr.2, p. 30-41.

Rashida. Management rapportages okt-dec 2000 en jan-jun 2001. Bureau voor Vrouwenopvang Den Haag.

Sociaal en Cultureel Planbureau. *De sociale staat van Nederland 2001*. Den Haag: SCP, september 2001.

Terpstra L & A van Dijke. *Terugblikken en vooruitzien. De vrouwenopvang: een verrassende partij!* Stichting Vrouwenopvang Nederland, 2001.

Transact. *Géén privéproblemen! Knelpunten, analyses en aanbevelingen in de bestrijding van geweld tegen vrouwen in relaties*. Utrecht: Transact, 1997.

Warmer S. *Plaats voor vrouwen: meldpunten voor vrouwenopvang-voorzieningen*. NIZW: Utrecht, 1992.

Wolf J, A Elling & I de Graaf. *Monitor Maatschappelijke Opvang. Deelmonitoren Vraag, Aanbod en Gemeentelijk beleid*. Utrecht: Trimbos-instituut, 2000.

Wolf J. *Monitor Maatschappelijke Opvang Jaarbericht 2001*. Utrecht: Trimbos-instituut, 2001.

Wolf J. *Verkenning van de benodigde capaciteit van de maatschappelijke opvang, inclusief vrouwenopvang*. Bijlage bij het rapport van het Interdepartementaal Beleidsonderzoek maatschappelijke opvang (IBO MO). Den Haag: Ministerie van Financiën. Verwacht medio 2003.

Wolf J e.a. *Jaarbericht MMO 2003*. Utrecht: Trimbos-instituut. Verwacht medio 2003.

BIJLAGE I

OVERZICHT VAN INSTELLINGEN EN VOORZIENINGEN VOOR VROUWENOPVANG , EN DE RESPONS ERVAN IN HET ONDERZOEK.¹

PROVINCIE	Bij FO aan- gesloten: +	Variant instroom	Respons op enquête ²	Deelname aan telefonische ronde
Instelling • Voorziening	Niet bij FO aangesloten :-	1 = direct bij voorziening 2 = centrale intake 3 = centraal meldpunt		
GRONINGEN				
Stichting Toevluchtsoord • Blijf van m'n Lijf Groningen • Vrouwenopvangcentrum Groningen	+	2	2	ja
FRIESLAND				
• Blijf van m'n Lijf Leeuwarden • Blijf van m'n Lijf ASJA opvanghuis(prostituees)	+	1	1	ja
DRENTHE				
Zorggroep Suydevelt • Blijf van m'n Lijf Emmen • Crisisopvang Drenthe (vrouwenafdeling)	+	1 1	2	nee
OVERIJSSSEL				
Vrouwenopvang Overijssel Poortmanshekke (Enschede) • Opvang op veilig adres • Woonbegeleiding • Steunpunt relationeel geweld • Voorlichting en preventie	+	3 3	1	ja

¹ Bron: Federatie Opvang en Vademecum 2002/03.

² Voorzieningen voor specifieke groepen, zoals tienermoeders en prostituees kregen geen enquête.

PROVINCIE	Bij FO aangesloten: + Niet bij FO aangesloten: -	Variant instroom 1 = direct bij voorziening 2 = centrale intake 3 = centraal meldpunt	Respons op enquête ²	Deelname aan telefonische ronde
-----------	---	--	---------------------------------	---------------------------------

Instroom (Zwolle)		3		
• Opvang op geheim adres				
• Noodopvang				
• Nazorg				
• Centraal Meldpunt				
• Voorlichting en preventie				

Opvang op geheim adres		3		
• Opvang op geheim adres				
• Woonbegeleiding				

Woonbegeleiding		3		
• Woonbegeleiding				
• Woonbegeleiding tienermoeders				

Zorgverlening				
• Opvang tienermoeders		3		
• Opvang veilig huis				
• Nazorg				

Arcuris/Hera-Hebe, woonbegeleiding voor vrouwen (Deventer)	Zie Hera	2	Zie Hera	Zie Hera
---	----------	---	----------	----------

FLEVOLAND				
Vrouwenopvang Flevoland	+	3	1	nee
• Doorstroomproject Almere (begeleid wonen)				
• Doorstroomproject Emmeloord (begeleid wonen)				

GELDERLAND				
HERA vrouwenopvang	+	2	3	ja

<i>Apeldoorn</i>					
• Blijf van m'n Lijf			2		
• Nazorg (amb) begeleid wonen in Apeldoorn en Nijmegen					
<i>Nijmegen</i>					
• Blijf van m'n Lijf					
• Nazorg (amb) begeleid wonen in Apeldoorn en Nijmegen			2		
<i>Oosterbeek</i>					
• Vrouwenopvangcentrum					
• Nazorg (zie overige locaties)			2		
<i>Hera/De Grift Time out</i>					
<i>Verslaafde prostituees</i>			2		
• Vrouwenopvangcentrum					
NOORD-HOLLAND					
<i>Vrouwenopvang Amsterdam</i>			3	3	ja
<i>Vrouwenopvang Amsterdam-locatie Eliashuis</i>	+		3		
• Vrouwenopvangcentrum					
• fase 1 (leefgroep)					
• fase 2 (beg.wonen) doorstroomproject					
<i>Vrouwenopvang Amsterdam-Blijf van m'n Lijf</i>	+		3		
• Vluchthuis					
• Doorstroomproject					
<i>HVO-Querido-Vrouwenopvangcentrum De Roggeveen</i>	+		1,3	0	
• Vrouwenopvangcentrum					
<i>Goodwillcentrum Amsterdam</i>	+		1,2	1	nee
• Vrouwenopvang het Jannahuis					
<i>Blijf van m'n Lijf Zaanstad</i>	+		1	1	nee

PROVINCIE Instelling • Voorziening	Bij FO aan- gesloten: + Niet bij FO aangesloten: -	Variant instroom 1 = direct bij voorziening 2 = centrale intake 3 = centraal meldpunt	Respons op enquête ²	Deelname aan telefonische ronde
--	---	--	------------------------------------	---------------------------------------

Blijf van m'n Lijf Haarlem	+	I	I	ja
Blijf van m'n Lijf Den Helder	+	I	I	nee
Blijf van m'n Lijf IJmond	+	I	I	nee
Blijf van m'n Lijf Alkmaar • Blijf van m'n Lijf huis • Begeleid wonen	+	I	I	ja
UTRECHT				
Stichting IKS • Blijf van m'n Lijf Amersfoort	+	I	o	nee
Vrouwenopvang Utrecht • Blijf van m'n Lijf • Fiom • Vita begeleid wonen	+	3	I	nee
Zusters Augustinessen • Meisjesstad (vrouwenopvangcentrum)	-	0	I	nee
Opvangcentrum het Gooi-Hilversum	+	I	I	ja
ZUID-HOLLAND				
Vrouwenopvang Zuid-Holland Ricardis • Vrouwenopvangcentrum	+	3	I	Via centraal meldpunt Rashida
Goodwillwerk LDH- Den Haag • Vrouwenopvang Elim	+	3	o	Idem

<i>Vrouwenopvang Pepita van Rijn</i>					
• Blijf van m'n Lijf					
• Fiomhuis	+	3	o	Idem	
<i>Vrouwenopvang Zoetermeer (VOZ)</i>					
• Vrouwenopvangcentrum	+	3	Via	Idem	
• Project begeleid wonen			Pepita van		
• Nazorg			Rijn		
<i>Blijf van m'n Lijf Dordrecht</i>					
• Blijf van m'n Lijf huis	+	I	I	ja	
• Begeleid wonen					
• Voc 2e fase					
<i>Rivas Zorggroep</i>					
• Vrouwenopvangcentrum Gorcum	-	I	I	nee	
<i>Vrouwenopvangcentrum Midden-Holland</i>					
• Vrouwenopvangcentrum	+	I	I	ja	
<i>Vrouwenopvang Rosa Manus (Leiden)</i>					
• Voc locatie Haagweg	+	I	I	ja	
• Voc locatie Boerhavelaan					
• Begeleid wonen					
<i>Stichting KSA-Somik</i>					
• Vrouwenopvangcentrum	-	I	I	nee	
<i>Vrouwenopvang Rotterdam</i>					
• Vrouwenopvangcentrum	-	3	I	nee	
• Woonbegeleiding					
ZEELAND					
<i>Blijf van m'n Lijf Zeeland</i>	+	I	I	ja	
NOORD BRABANT					
<i>Valkenhorst, opvang voor vrouwen en kinderen</i>					
• Voc	+	I	I	ja	

PROVINCIE Instelling	Bij FO aan- gesloten: + Niet bij FO aangesloten: -	Variant instroom 1 = direct bij voorziening 2 = centrale intake 3 = centraal meldpunt	Respons op enquête ²	Deelname aan telefonische ronde
-------------------------	---	--	------------------------------------	---------------------------------------

Stichting HOEK, vrouwenopvang Den Bosch	+	3	1	nee
• Voc				

NEOS	+	3	3	nee
• Blijf van m'n Lijf Eindhoven				
• Ambulante woonbegeleiding				

Stichting Huis in de Bocht	+	3	0	nee
• De Bocht (Goirle) Fiomhuis				
• De Poort (Tilburg)- vrouwenopvangcentrum (crisisopvang voor vrouwen)				

SMO Helmond- Bona Dea Vrouwen en meidenopvang	+	1	0	nee
--	---	---	---	-----

LIMBURG

Blijf van m'n Lijf Heerlen	+	1	1	ja
----------------------------	---	---	---	----

Matrix-BJ (Xonar) vrouwenopvang en vrouwenhulpverlening Maastricht	+	2	2	ja
• Fiomhuis				
• Begeleid wonen				

Stichting `T Wieckerhoes	-	1	0	nee
• VOC Maastricht				

Stichting Zorgcircuits				
• Blijf van m'n Lijf Venlo				
• Tussenvoorziening	+	1	1	nee



MMO staat voor Monitor Maatschappelijke Opvang. De MMO is in 2000 in opdracht van het ministerie van VWS opgericht. Doelstelling van de MMO is het behouden en verwerven van inzicht in de maatschappelijke opvang en vrouwenopvang, specifiek in de vraag, het aanbod en het gemeentelijk beleid. De MMO brengt beschikbare registratie- en onderzoeksgegevens in kaart en diept thema's uit door middel van achtergrondstudies.

De instroom bij de vrouwenopvang vormt het onderwerp van onderhavige achtergrondstudie.

Trimbos-
instituut
*Netherlands Institute
of Mental Health
and Addiction*

