



# Leernetwerk 'Relationeel werken en veiligheid'

## Eindreflectie

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

Thijs Tromp  
Dorien Keus  
Naomi van Berkel

April 2025

## Colofon

Eindreflectie van het Leernetwerk 'Relationeel werken en veiligheid'.

Het Leernetwerk is een samenwerkingsverband van Netwerk DAK en de Protestantse Theologische Universiteit en maakt deel uit van de Kenniswerkplaats Zingeving. Deze kenniswerkplaats is mogelijk gemaakt dankzij een subsidie van ZonMw.

Het onderzoek is uitgevoerd door Naomi van Berkel (coördinator Netwerk DAK), Dorien Keus (junior onderzoeker PThU) en Thijs Tromp (hoogleraar diaconaat PThU).

Auteurs: Thijs tromp, Dorien Keus en Naomi van Berkel

Foto op de voorpagina © Thijs Tromp

Protestantse Theologische Universiteit

Utrecht, april 2025



## Inhoud

Inleiding .....	3
Aanleiding en probleemstelling .....	3
Vraagstelling.....	6
Doelstelling .....	6
Uitvoering onderzoek .....	6
Opbrengsten .....	8
Eerste tweedaagse.....	8
Tweede tweedaagse.....	15
De masterthesis van Dorien Keus.....	22
Conclusies .....	23
Reflecties .....	24
Producten .....	27
Referenties.....	28

## Inleiding

Het Leernetwerk ‘Relationeel Werken en Veiligheid’ gaat over het relationeel werken met mensen die dak- of thuisloos zijn, mensen van de straat. Vrijwilligers, professionals en ervaringsdeskundigen uit inloophuizen en het straatpastoraat<sup>1</sup> hebben nagedacht over hoe relationeel werken bijdraagt aan een zinvol bestaan van de mensen met wie zij optrekken. Met relationeel werken wordt bedoeld: een ruimte bieden waar ieder mens, ongeacht achtergrond, welkom is en waar in de ontmoeting het contact van mens tot mens centraal staat (en niet een probleem). Bij relationeel werken gaat het om een combinatie van het bieden van een luisterend oor, het samen uitvoeren van zinvolle activiteiten en het geven van praktische ondersteuning. Het leernetwerk ‘Relationeel werken en veiligheid’ is speciaal gericht op situaties van onveiligheid en onrecht, omdat deze het relationeel werken kunnen belemmeren. Het thema onveiligheid werd vanuit de praktijk aangedragen naar aanleiding van een aantal meer en minder ernstige incidenten die hadden plaatsgevonden. De praktijkvraag van de deelnemers was: wat kunnen de professionals, vrijwilligers en ervaringsdeskundigen van elkaar leren om de veiligheid te verbeteren, zodat relationeel werken op een goede manier in de praktijk gebracht kan worden?

## Aanleiding en probleemstelling

De lancering van het project ‘Zorg voor zingeving thuis’ in maart 2022 trok meteen de aandacht van Netwerk DAK. Netwerk DAK is de koepelorganisatie van inloophuizen, buurt- en straatpastoraat. De aangesloten organisaties (ca. 150) bieden een plek aan mensen in kwetsbare posities, speciaal voor mensen die elders buiten de boot vallen. “Dat doen zij vanuit de overtuiging dat ieder mens telt, dat blijvende zorg voor elkaar nodig is en dat iedereen een kans verdient. Inloophuizen, buurtpastoraat en straatpastoraat verbinden beroepskrachten en vrijwilligers met dak- en thuislozen, vluchtelingen, ongedocumenteerden, mensen met psychiatrische problemen, wijkbewoners die geconfronteerd worden met eenzaamheid, mensen met geldzorgen en voor iedereen die nergens anders terecht kan.”<sup>2</sup> In totaal gaat het om 160 beroepskrachten en 6.000 vrijwilligers die samen optrekken met ca. 22.000 bezoekers.

Deze praktijk heeft een lange historie. Ze komt voort uit het evangelisatiewerk van de Hervormde Kerk en Gereformeerde Kerken in Nederland en wat in de jaren ’70 van de vorige eeuw de presentiebenadering is gaan heten.<sup>3</sup> Evangelisatie wordt in dit verband niet opgevat als het ‘bekeren van mensen tot het christelijk geloof’ maar als het gehoor geven aan de evangelische opdracht om als kerk present te zijn bij mensen in

---

<sup>1</sup> Inloophuizen worden ook wel aangeduid aandachtcentra, aanloophuizen, buurtkamers of kerk- en buurthuizen.

<sup>2</sup> [www.netwerkdak.nl](http://www.netwerkdak.nl), laatst geraadpleegd 13 januari 2025.

<sup>3</sup> Jannet van der Spek, *De kramp voorbij. Theologische noties bij zending, presentie en kerk.* (Gorinchem: Narratio, 2010).

gemarginaliseerde posities. Het woord ‘present’ in presentiebenadering verwijst dus naar het erbij zijn, naar samen optrekken, naar solidair zijn. Inmiddels bestaat er voor een deel van de bij Netwerk DAK betrokken organisaties geen nauwe band meer met kerken.<sup>4</sup> De presentiebenadering is in de achterban het meest gebruikte kader om de praktijk vorm te geven en te verantwoorden, mede dankzij de door Andries Baart ontwikkelde theorie van de presentie<sup>5</sup>.

Al bij de toezegging voor financiering van de eerstelijns geestelijke verzorging kwamen er vragen van pastores in inloophuizen, buurt- en straatpastores waarom deze subsidies niet voor hen toegankelijk waren. Naar hun idee waren zij als pastores al decennialang bezig met de zorg voor zingeving bij mensen in de thuissituatie, hoewel een deel van deze mensen niet een thuis of een onderkomen heeft. Zij kennen en bezoeken de mensen in eenzame posities. Zij luisteren naar hun verhalen en spreken met hen over levensvragen rond misbruik, uitbuiting, uitsluiting en discriminatie. Zij organiseren de ruimte waarin mensen in soms uiterst kwetsbare posities, die verder nergens terecht kunnen, op een niet oordelende wijze bevestiging kunnen ontvangen voor de waarde van hun bestaan. Ruimtes waarin betekenisvolle ontmoetingen kunnen ontstaan. Een reeks praktijkonderzoeken, voornamelijk verricht onder professionals en bestuursleden van stichtingen, bevestigt dat de betreffende praktijken trouw zijn aan deze doelstelling: men wil er zijn voor én met mensen in sociaal kwetsbare posities.<sup>6</sup> De animo voor het aanvragen van deze subsidie voor eerstelijns geestelijke verzorging verdween toen duidelijk werd dat lidmaatschap van het beroepsregister van geestelijk verzorgers (SKGV) een voorwaarde was, dat subsidies onder strikte voorwaarden konden worden aangevraagd, voor een beperkt aantal individuele begeleidingsgesprekken, onder strikte voorwaarden. Dergelijke kaders stroken niet met de relationele en flexibele benadering die in deze presentiepraktijken gehanteerd wordt.

Toen er in 2022 een vervolgonderzoek werd aangekondigd naar personen die in de eerste fase niet in aanmerking kwamen voor eerstelijns geestelijke verzorging, vlamde de hoop weer op dat deze subsidie ook ten goede kon komen aan de mensen met wie zij werken. Netwerk DAK en de PThU besloten een aanvraag te doen onder de titel ‘Zorgen voor zin voor mensen zonder dak’. Als gevolg van wisselingen in de organisatie van Netwerk DAK is de start van het onderzoek uitgesteld en is het onderzoeksonderwerp veranderd. De drie belangrijkste redenen hiervoor waren dat a) zingeving als term niet aansluit bij de praktijk van inloophuizen, buurt- en straatpastoraat en b) dat het thema veiligheid een hoge mate van urgentie had gekregen en c) dat zinloosheid ook wordt veroorzaakt door maatschappelijk onrecht.

---

<sup>4</sup> Het beeld is divers: voor een deel van de organisaties is die band er wel degelijk: zij worden moreel en financieel gesteund door kerken en een deel van vrijwilligers komt uit de betrokken geloofsgemeenschappen, zie hiervoor Thijs Tromp en Maarten Noordzij, *Het inloophuis als plaats van zinervaring. Een onderzoek naar de zingevingsdimensie in de praktijk van inloophuizen (Amsterdam: Protestantse Theologische Universiteit, 2023)*.

<sup>5</sup> Andries Baart, *Een theorie van de presentie* (Utrecht: Lemma, 2001).

<sup>6</sup> Zie voor een overzicht van deze studies: Tromp en Noordzij, *Het inloophuis als plaats van zinervaring*.

### *Ad a) Zorg voor zingeving*

Het gebruik van de term zingeving in het werk van inloophuizen en straatpastoraat kan niet op veel bijval rekenen in de achterban van Netwerk DAK. Hoewel veel van deze initiatieven uit kerken of religieuze congregaties zijn voortgekomen, een deel van de professionals ook pastor genoemd wordt en er religieuze vieringen worden gehouden en er ook anderszins alle ruimte is voor geloof en religie, staan deze praktijken terughoudend tegenover het begrip 'zingeving'.

De gereserveerdheid houdt in de eerste plaats verband met de overtuiging dat professionals en vrijwilligers optrekken met mensen in afhankelijke posities. Die afhankelijkheid maakt dat zij uiterst kritisch staan tegen het aanreiken van religieuze opvattingen. Religie is voor een deel van de deelnemers (zowel voor professionals, voor vrijwilligers als voor bezoekers) een grote bron van inspiratie voor hun werk, maar ze willen echter op geen enkele wijze de suggestie oproepen dat het aanhangen van een religie een voorwaarde voor participatie of hulp vormt. Iedereen is welkom.

In de tweede plaats heeft de term zingeving voor sommigen in het werkveld een onwenselijke connotatie van maakbaarheid, alsof het individu betekenis en zin geeft aan dat wat hem of haar overkomt. Dat maakbare sluit niet aan bij hun praktijk. Veel mensen in hun praktijk zien zich weliswaar geconfronteerd met zinloosheid, maar de suggestie dat de persoon in kwestie daar met 'zingeving' een positieve wending aan zou kunnen geven, miskent dat verandering vaak maar voor een klein deel binnen bereik van de persoon in kwestie is. Hun pijnlijke situatie die soms door botte pech, misbruik, uitsluiting of onrechtvaardigheid is ontstaan, moet je niet verbloemen met zingeving.

### *Ad b) Onveiligheid*

Onveiligheid drong zich als zeer urgente kwestie in het werkveld op. In een aantal inloophuizen deden zich meer en minder ingrijpende geweldsincidenten voor, met als dieptepunt een steekpartij met dodelijke afloop in een verzamelgebouw in Leiden, waar ook een diaconaal centrum is gevestigd. De vraag hoe relationeel werken zich verhoudt tot toenemende onveiligheid drong zich op.

### *Ad c) Onrecht*

Daarnaast kwam uit de verkenningsronde de kritische vraag of werken aan zingeving in deze praktijk wel verdisconteert dat veel ellende van de mensen met wie pastores, professionals en vrijwilligers optrekken, veroorzaakt wordt door maatschappelijk onrecht. Lang niet altijd zijn deze personen door eigen schuld in problemen geraakt. Velen van hen dragen schrijnende verhalen met zich mee over misbruik, uitbuiting, uitsluiting en discriminatie. De manier waarop overheden en uitvoeringsinstanties de regels rond hulp- en dienstverlening hanteren, draagt soms ook bij aan het in stand houden van uitzichtloze situaties.

## Vraagstelling

Bovenstaande overwegingen hebben geleid tot de volgende leervraag: *Waar zitten knelpunten en dilemma's in zorg voor zingeving vanuit relationeel perspectief waar de dagelijkse praktijk stuit op onveiligheid en onrecht en op welke manier kunnen praktijkwerkers daar mee omgaan op een manier die past bij hun relationele benadering?*

Deze vraag is verdeeld in deelvragen:

1. Wat is het (gedeelde) kader rond zin- en betekenisgeving vanuit de relationele benadering, die eigen is aan de praktijk van het werken met (optrekken met) de mensen van de straat?
2. Wat zijn de ervaringen van praktijkwerkers en andere betrokkenen met onrechtvaardigheid en onveiligheid en op welke manier beïnvloeden deze hun werk op het terrein van de relationele zingevingsbenadering?
3. Welke samenhang is hierin te ontdekken?
4. Op welke manier denken praktijkwerkers met deze dilemma's om te gaan, op een manier die recht doet aan de mensen om wie het gaat, hun eigen relationele benadering en aan de grenzen die zij tegenkomen. Welke mogelijke interventielijnen heeft men in dat kader al verkend?
5. Welke elementen uit deze aanpak (praktijktheorie) vragen om verdere doordenking of methodische uitwerking zodat de aanpak in de huidige context kan blijven bijdragen aan de ervaring van zin in het bestaan van mensen van de straat?

## Doelstelling

Meer en beter inzicht verkrijgen in de dilemma's van praktijkwerkers over de spanning tussen onveiligheid en hun relationele benadering. Het verkennen van deze kwesties dient ertoe om helpen om de eigenheid van het werk beter te expliciteren, indien nodig aan te passen en vooral om de voortgang van dit werk, ook in het licht van vraagstukken rond veiligheid, te dienen.

## Uitvoering onderzoek

Na het vaststellen van het nieuwe onderzoeksplan heeft het projectteam<sup>7</sup> in oktober 2023 de plannen uitgewerkt en de werving in gang gezet.

Het projectteam heeft ervoor gekozen om het leernetwerk bijeen te laten komen op twee tweedaagsen, in plaats van tijdens een aantal korte netwerkbijeenkomsten. De

---

<sup>7</sup> Het projectteam bestond uit Naomi van Berkel, (coördinator), Dorien Keus (junioronderzoeker) en Thijs Tromp (voorzitter).



ervaring leert dat mensen die betrokken zijn bij inloophuizen, buurt- en straatpastoraat moeilijk voor een korte bijeenkomst hun werkomgeving kunnen verlaten. De urgentie van ‘wat er tussendoor komt’ is groot en ze geven daaraan doorgaans voorrang.

In november 2023 zijn zestien deelnemers geworven: twaalf vrouwen, vier mannen; zes coördinatoren / pastores van inloophuizen, twee straatpastores, twee andere professionals uit een inloophuis, twee ervaringsdeskundigen, twee managers van een diaconale organisatie en twee vrijwilligers. Eén van de vrijwilligers moest voortijdig haar deelname beëindigen. Eén andere persoon vertrok vanwege het verkrijgen van een andere baan. Een coördinator van een inloophuis schoof bij de tweede tweedaagse als extra deelnemer aan.

De eerste tweedaagse werd gehouden op 29 en 30 januari 2024 in Congrescentrum Mennorode in Epe. Doel van deze tweedaagse was om de leervraag te verkennen, de relationele manier van werken te typeren, knelpunten en dilemma’s rond veiligheid en onrecht te inventariseren en nieuwe leervragen op te stellen die de deelnemers in hun praktijk konden onderzoeken. Er is een uitvoerig verslag van de eerste tweedaagse gemaakt. Aan het slot van de tweedaagse hebben deelnemers ieder voor zich onderzoeksvragen voor het vervolg geformuleerd. Motto voor het tussentijdse onderzoek was: *Op zoek naar bouwstenen voor een praktijkgerichte aanpak zingeving en veiligheid.*

In de periode van februari tot en met mei 2024 zijn de deelnemers ieder op hun eigen plek aan de slag geweest met hun eigen onderzoeksvraag. De leden van de projectgroep hebben met alle leden in deze periode contact onderhouden over de voortgang en over eventuele tussentijds vragen.

In mei 2024 is de junior onderzoeker begonnen met haar onderzoek voor de Masterthesis met als titel: *Roeping, relaties en rumoer. Een praktisch-theologisch onderzoek naar spiritualiteit, relationeel werken en onveiligheid in inloophuizen en bij het straatpastoraat.*<sup>8</sup>

Op 4 en 5 juni 2024 is op dezelfde locatie de tweede tweedaagse gehouden. Hier zijn de resultaten van het tussentijds onderzoek gepresenteerd, is een antwoord op de deelvragen gegeven en zijn de bouwstenen voor een handreiking / lesmodule en eventuele andere materialen geformuleerd.

In de zomer van 2024 heeft de projectgroep samen met de deelnemers aan het leernetwerk een opzet van voor twee lesmodules gemaakt.

In september 2024 zijn de voorstellen voor de eindproducten kritisch besproken met een aantal deelnemers. In oktober 2024 zijn de eindproducten gepresenteerd op de netwerkdag van Netwerk DAK, hierbij zijn onderdelen uit de training aangeboden als workshop. In november 2024 is een vergelijkbare presentatie gegeven op het Inspiratiefestival van het Kennisnetwerk Zingeving.

De eindproducten zijn opgeleverd in december 2024, inclusief een eindreflectie.

---

<sup>8</sup> De thesis van Dorien Keus is verdedigd op 30 januari 2025.



## Opbrengsten

Hieronder presenteren we de belangrijkste opbrengsten van het onderzoek, in twee delen aan de hand de beide tweedaagse. Aan het eind zullen we de deelvragen en de hoofdvraag beantwoorden en volgt er nog een reflectie op de resultaten en enkele aanbevelingen.

### Eerste tweedaagse

Tijdens de eerste tweedaagse hebben de deelnemers 1) besproken wat zij onder zingeving en relationeel werken verstaan, 2) geïnventariseerd in welke mate onveiligheid op hun werkplek speelt, 3) in kaart gebracht welke rol onrecht in hun praktijk speelt, 4) de relatie tussen relationeel werken, veiligheid en onrecht verkend, 5) ideeën verzameld over wat ze kunnen doen om veiligheid te bevorderen, onrecht terug te dringen om hun relationele benadering op een goede manier vorm en inhoud te geven en 6) een persoonlijke onderzoeksvraag opgesteld.

#### *Ad 1) Relationeel werken*

- a) *Om wie gaat het?* Reflectie op relationeel werken begint principieel bij de mensen met wie de professionals en vrijwilligers in inloophuizen en straatpastoraat werken. Veelal betreft het mensen die zich in kwetsbare sociale posities bevinden. De deelnemers aan het leernetwerk vermijden liever de aanduiding 'kwetsbare mensen' omdat "de mensen zelf vaak krachtig zijn, maar door de omstandigheden komt de kwetsbaarheid die ieder mens eigen is, sterker naar voren". "Bijna elk mens zou lijden als hij of zij zich in deze omstandigheden zou bevinden." Het gaat vaak om mensen die geen huis of thuis hebben. Sommige van hen kampen met verslavingen of met financiële schulden. Er zijn er die zich structureel eenzaam of ontheemd voelen. Velen geven te kennen dat zij zich verlaten voelen of in de steek gelaten, soms door vrienden of familie, maar soms ook in algemene termen: door de maatschappij. Sommigen voelen zich buitengesloten of overbodig. De bezoekers spreken niet gemakkelijk over deze gevoelens. Een zekere trots op het feit dat ze in moeilijke omstandigheden weten te overleven, maakt dat ze zichzelf niet graag als 'slachtoffer' of 'verliezer' typeren. Een deel van de bezoekers staat (uiterst) wantrouwend tegenover reguliere hulpverlening, vanwege negatieve ervaringen met instanties en hun vertegenwoordigers. Ze hebben zich te vaak als 'probleem' behandeld gevoeld en hebben niet de indruk dat er goed naar hen geluisterd is. Ook hebben ze te vaak ervaren dat de aangeboden oplossingen niet aansluiten bij hun

eigen vragen.<sup>9</sup> Sommigen bevinden zich nog maar kort in deze situatie, veel anderen al lange tijd.

- b) *Draagvlak*. Relationeel werken wordt als benadering breed gedeeld door de deelnemers aan de leergemeenschap. Het is voor hen een principieel uitgangspunt om zo te werken. Sommigen betitelen de manier van werken als ‘werken volgens de presentiebenadering’ of kortweg als ‘presentiewerk’.
- c) *Inhoud*. Gevraagd naar wat relationeel werken volgens hen inhoudt, noemen de deelnemers een breed palet aan kenmerken naar voren:
- Een onvoorwaardelijk welkom voor iedereen.
  - Een laagdrempelige plaats of praktijk; toegankelijk voor alle mensen, speciaal voor personen in sociaal kwetsbare posities.
  - De praktijk is gericht op een open ontmoeting. Daarmee bedoelen zij een ontmoeting die niet verplichtend is. De ander mag iets bespreken of mag meedoen met een activiteit, maar is daartoe niet verplicht.
  - De volgende aanwijzingen zijn kenmerkend voor de benadering van elkaar:
    - o Treed de ander zonder (voor)oordeel tegemoet.
    - o Wees je bewust van je vooroordelen, spreek daar met elkaar over en ga de dialoog met de ander aan als je merkt dat je ondanks je sensitiviteit toch vanuit een vooroordeel werkt.
    - o Laat elkaar niet in de steek, wees trouw, ook en juist als het moeilijk wordt. Je kunt soms maar weinig oplossen, maar je probeert de ander wel nabij te blijven. Het in stand houden en herstellen van relaties is een belangrijk doel.
    - o Ga niet uit van problemen. Begin altijd bij wie iemand is en wat hij of zij meebrengt. Sluit aan bij wat voor de bezoeker van belang of van betekenis is.
    - o Ga praktische vraagstukken niet uit de weg, maar probeer dat altijd in een breder relationeel kader te plaatsen.
    - o Zoek altijd naar een vorm van wederkerigheid. Die wederkerigheid is nooit gelijk; wat je geeft, verschilt van wat je ontvangt. Sta open voor de (soms verrassende) bijdrage van de bezoeker. Wees alert op de mogelijkheid van rolomkering: het doorbreken van patronen tussen helpen en ontvangen.
  - Meer beschouwende opmerkingen zijn:
    - o De relatie is zowel middel als doel.
    - o Ontmoetingen onthullen een verlangen naar gemeenschap.
    - o Diversiteit is primair een geschenk, niet een probleem.
    - o Hoop, zin, levenskracht, levensmoed en het herstel van relaties zijn geen doelen van relationeel werken, maar uitkomsten die fijn zijn, maar (helaas) niet maakbaar: “Ze vallen je toe.” In die zin vormen hoop, zin, levenskracht en moed de morele horizon van het werk.

---

<sup>9</sup> Vgl. Niels den Toom, ‘Eindreflectie Leernetwerk Geestelijke Verzorging Buiten de muren’, Onderdeel van de Kenniswerkplaats Zingeving (Tilburg: Universiteit van Tilburg, 2024), 2.

- In het contact met elkaar kunnen bezoekers, professionals en vrijwilligers van betekenis zijn. De relatie is dan geen middel maar doel. Daarin verschilt het werk van reguliere hulpverlening.<sup>10</sup>

d) *Vragen*. Relationeel werken roept ook vragen op, zoals:

- Gelijkwaardigheid is essentieel, maar de ongelijkheid in rol, positie, verantwoordelijkheid en macht is soms groot. Durven we die ongelijkheid ook te benoemen? Wat betekent gelijkwaardigheid in het licht van ongelijkheid?
- De intentie om betekenisvolle relaties in stand te houden, kan ertoe leiden dat bepaald gedrag genegeerd wordt, zoals verbale agressie. “We zien dat dan door de vingers.” “Vinden we dat okay?”
- Het samenspel van professionals, vrijwilligers én bezoekers maakt de praktijk bijzonder, maar worden de uitgangspunten van relationeel werken ook door alle betrokkenen in dezelfde mate gedeeld? Sommige vrijwilligers werken niet volgens de relationele benadering en zijn bijvoorbeeld uitgesproken directief in hun bejegening. Kunnen we het daar met elkaar over hebben, of dekken we dat toe?
- Volgens de deelnemers maakt de onduidelijkheid over deze vragen het lastig om grenzen te stellen. Dat geldt vooral over de ‘tolerantie’ voor onveilig gedrag omwille van de relatie. Voor de een is dat te hanteren, maar voor een ander niet. Deze onduidelijkheid maakt de praktijk volgens sommige deelnemers kwetsbaar als het gaat om veiligheid.

## *Ad 2) Onveiligheid*

a) *Verademing*. Voor vrijwel alle deelnemers was het een verademing om tijdens de eerste tweedaagse over ervaringen met onveiligheid en over geweldsincidenten met elkaar te spreken. Tal van gebeurtenissen kwamen op tafel. Het gaat om:

- verbale agressie (overgrote deel), inclusief bedreigingen.
- fysieke agressie (minder vaak).
- bedreiging met wapens (incidenteel).
- Heel vaak gaat betreft het een zgn. ‘wat-als’-situatie. Daarmee bedoelen de deelnemers een situatie die goed is afgelopen, maar evengoed heel nare gevolgen had kunnen hebben.
- Middelengebruik, alcohol en taal- en cultuurverschillen blijken vaak aan de basis te liggen van agressie of geweld. Maar ook een hoge mate van verontwaardiging over ervaren onrecht kan een trigger zijn voor agressie.

b) *Stress*. Onveiligheid roept bij veel betrokkenen in inloophuizen stress op, soms in hoge mate. Niet alleen bij professionals (misschien bij hen wel het minste) maar vooral bij vrijwilligers en bezoekers.

---

<sup>10</sup> Een vergelijkbare uitkomst heeft ook het leernetwerk ‘Buiten de muren’ over geestelijke verzorging van ex-gedetineerden gevonden Toom, 5.

- c) *Taboe*. Er lijkt een zeker taboe te liggen op het spreken over veiligheidsincidenten. De deelnemers vermoedden dat dit verband houdt met de overtuigingen over relationeel werken.
- d) *Toename agressie en geweld*. De deelnemers hadden sterk de indruk dat onveiligheid als gevolg van verbale en fysieke agressie in de afgelopen jaren was toegenomen. Als oorzaken van die toename noemden ze:
- een toegenomen verharding in de samenleving;
  - het feit dat de GGZ steeds minder mensen met complexe problematiek opneemt, waardoor deze personen zich als bezoeker melden in het inloophuis;
  - dat er steeds meer arbeidsmigranten uit Midden- en Oost-Europa geen vaste woon- of verblijfplaats hebben. Als zij hun werk verliezen, raken ze ook vaak hun woning kwijt. Als ze vervolgens niet terug kunnen keren naar hun land van herkomst, dan kloppen ze aan bij een inloophuis. Vaker dan incidenteel spelen er issues rond drank of een andere verslaving. Ook die kunnen leiden tot gevoelens van onveiligheid en daadwerkelijk onveilige situaties.
- a) *Onveiligheid in soorten en maten*. Er is onveiligheid die te maken heeft met individuen, onveiligheid die in een team aanwezig is (bijvoorbeeld doordat bepaalde onderwerpen niet besproken kunnen worden of de regels verschillend worden uitgelegd of gehanteerd). Er is objectieve onveiligheid en subjectief ervaren onveiligheid. Incidentele en structurele onveiligheid. Fysieke en emotionele onveiligheid. Die verschillende vormen moet je kunnen onderscheiden. Elke vorm vereist een eigen aanpak. Goed onderscheiden kan helpen de veiligheid te bevorderen.

### *Ad 3) Onrecht*

Het thema onrecht roept herkenning op bij de deelnemers. Onrecht vormt voor hen decor van hun praktijk: “Ons werk staat tegen de achtergrond van gebrokenheid, geploeter, soms doffe ellende. Een harde realiteit waar onze bezoekers mee te maken hebben en die bij hen en bij ons kan leiden tot radeloosheid en uitzichtloosheid.” “Sociaal onrecht, scheve sociale verhoudingen vormen een realiteit waar wij [werkers in inloophuizen en straatpastoraat] ons nu eenmaal toe verhouden”. Met sociaal onrecht doelen ze op armoede, moeilijk bereikbare hulpverlening voor mensen die als ‘zorgmijders’ worden aangeduid. Daarnaast wezen ze op regelingen die niet goed uitpakken voor veel bezoekers, zoals sancties, bekeuringen, omgang met schulden, uithuiszettingen of beperkte opvang voor mensen zonder geldige verblijfsvergunning.

Tegelijk merkten ze op dat de problematiek van de mensen met wie ze werken zwaarder wordt: “Onder het motto ‘vermaatschappelijking’ is alles zwaarder geworden. Vroeger werden mensen veel makkelijker en langer opgenomen. De zwaarte verplaatst zich nu van GGZ en detentie naar straat en stad.” Dat is een breed gedeeld gevoel. De deelnemers konden het niet staven met feiten, omdat ze dergelijke gegevens niet bijhouden. Ze behartigen de belangen van bezoekers door hen te helpen bij het invullen

van formulieren of mee te gaan naar belangrijke gesprekken over een uitkering of huisvesting. Structureel onrecht kaarten ze echter niet of zelden aan bij verantwoordelijke instanties. Daarvoor ontbreekt het hun aan tijd. “Misschien geven we het ook wel onvoldoende prioriteit”, zei een van de deelnemers.

#### *Ad 4) relationeel werken en veiligheid*

De veiligheidsissues die voor het gevoel van de deelnemers in toenemende mate voorkomen, zijn van invloed op de door hun beoogde en gekoesterde relationele manier van werken. Hun belangrijkste waarneming is dat een grote(re) nadruk op het bewaken van veiligheid de gastvrijheid inperkt.

Sommige deelnemers vonden dat ze soms onveilig gedrag of agressieve bejegening van bezoekers vergoelijken. “Zijn we in de loop van de tijd dingen normaal gaan vinden, die dat niet zijn? Is dat een vorm van beroepsdeformatie?” “Bedecken we niet al te veel met de mantel der liefde?” Een van de deelnemers zei daarover: “Doordat wij de laatste strohalm zijn voor mensen, de laatste plek waar ze terecht kunnen, willen we die niet door strenge sancties voor hen afsluiten.” Die uitspraak kreeg ook kritiek, er zijn er meer ‘laatste-strohalmen’ en als je het zo brengt kan het ook een grote druk leggen op de praktijk. “Door de vingers zien van verbale of fysieke agressie brengt andere bezoekers en vrijwilligers in problemen.” Alles op alles zetten om de relatie in stand te houden met een persoon, die bij tijd en wijle explodeert, heeft impact op anderen.

Een aantal deelnemers wees in dat verband op het belang van duidelijke regels en normen, die iedereen kent en op gelijke wijze toepast. Op dat punt blijkt een voornaam knelpunt te zitten. Regels worden in deze praktijk ‘gehanteerd’ en niet ‘gehandhaafd’. Dat betekent niet dat de regels niet gelden, maar er worden dikwijls uitzonderingen gemaakt. Precies de flexibiliteit en het maatwerk die nodig zijn om goed in contact te blijven met mensen, creëren onduidelijkheid als een bron van onveiligheid.

#### *Ad 5) Oplossingsrichtingen*

De deelnemers hebben de volgende ideeën geopperd:

- a) Zoek uit welk veiligheidsbeleid er is en als het er niet is, maak een plan hoe je dat kunt opstellen.
- b) Maak duidelijk welke regels gelden en zorg dat alle betrokkenen die regels weten te vinden en ze ook kennen.
- c) Maak de rollen en verantwoordelijkheden van alle betrokken duidelijk. Een van de sterke kanten van de praktijk van inloophuizen en straatpastoraat is de mogelijkheid tot rolomkering en dat je elkaar niet vanuit je rol, maar van mens-tot-mens ontmoet. Maar als het erop aan komt dat er normen gesteld of gehandhaafd moeten worden, moeten alle betrokkenen weten wie daarvoor verantwoordelijk is.
- d) Bespreek met vrijwilligers en professionals de regels en ga ook in gesprek over uitzonderingen en grenssituaties.

- e) Bespreek na een incident altijd met elkaar wat er is gebeurd, wat dit met de betrokkenen heeft gedaan en hoe dit in de toekomst mogelijk vermeden kan worden.
- f) Kijk regelmatig van enige afstand naar de praktijk: is er een patroon dat onveiligheid bevordert?

Sommige deelnemers vertelden dat ze wel beleid hebben over veiligheid. Anderen meldden dat er geen veiligheidsbeleid bestaat of dat ze er niet van op de hoogte zijn.

In het vervolg van de eerste tweedaagse worden deze kwesties verder uitgediept. Twee urgente kernthema's komen daaruit naar voren: 1) het belang van finaliteit (waar je als praktijk voor staat, voor wie je er bent en op welke manier je mensen in sociaal kwetsbare posities nabij wilt blijven) en 2) het belang van een doordacht en gedragen veiligheidsbeleid.

De belangrijkste vraag die overbleef was hoe finaliteit en veiligheid in samenhang doordacht en vormgegeven kunnen worden.

#### *Ad 5) Nieuwe leervragen*

Alle deelnemers formuleerden één of meer onderzoeksvragen die ze in de komende tijd op hun eigen werkplek willen gaan onderzoeken. We noteren ze hier, enigszins gegroepeerd. Bepaalde vragen kwamen vaker voor.

##### a) Bestaand beleid

- Is er op mijn werkplek een veiligheidsbeleid aanwezig. Wat staat daarin? Zijn er protocollen? Welke procedures en afspraken zijn er? Wat is er nu al op papier? Wat is werkwijze in de praktijk? Wat kan er beter?
- Is er beleid rondom nazorg na een veiligheidsincident?
- Hoe kan ik voor de interne veiligheid in het opvanghuis een huishoudelijk reglement opstellen waarin niet alleen ruimte is voor algemene huisregels als ook voor persoonlijke grenzen die kunnen verschillen?
- Hoe geven andere organisaties hun veiligheidsbeleid vorm?
- Wat zijn de verschillende rollen en verantwoordelijkheden als het gaat over veiligheid? Wie is daarin eindverantwoordelijke?

##### b) Inventariseren van behoeften

- Waar hebben onze vrijwilligers behoefte aan als het gaat om veiligheid? Hoe maak je het met hen bespreekbaar?
- Welke plek speelt veiligheid in de cultuur en praktijk van onze organisatie en welke behoefte hebben met name de vrijwilligers hierin?

##### c) Bespreekbaar maken

- Hoe maak ik veiligheid bespreekbaar, met mijn bestuur, met mijn team, met vrijwilligers en met bezoekers in het licht van onze finaliteit? Wat bespreek je dan? Hoe kunnen we woorden geven aan onze gevoelens over onveiligheid?
- Hoe maak je nare situaties, angst, onrecht en ethische dilemma's bespreekbaar?
- Welke vormen van gesprek zijn er ten behoeve van toerusting collega's?

- Wat als ik op basis van mijn principes iets wil doen dat tegen onze veiligheidsafspraken in gaat? Hier wil ik graag in intervisie over in gesprek.
- d) Bespreken van incidenten en dilemma's
- Hoe kunnen we de aan de hand van het bespreken van incidenten komen tot verschillende scenario's bij onveiligheid, zonder de ziel van de relationele aanpak te verliezen?
  - Hoe geef ik in een gesprek over een veiligheidsincident voldoende aandacht aan 'de zwakste schakel', degene met weinig macht of invloed, maar die zich wel onveilig voelt en dat misschien niet durft te zeggen.
  - Hoe kan ik (en mijn collega's en vrijwilligers) in relatie blijven met bezoekers of de relatie eventueel herstellen na een incident of een onveilige situatie? Wat zijn daarvoor belangrijke inzichten en vaardigheden?
  - Hoe creëer ik in het nagesprek over een incident de benodigde openheid en kwetsbaarheid om werkelijk een veilige cultuur onderling te versterken?
- e) Beleid vormgeven
- Hoe kan ik een veiligheidsbeleid opstellen dat recht doet aan relationeel werken?
  - Hoe kan ik de opgedane inzichten over veiligheid uit deze tweedaagse implementeren op mijn eigen werkplek zodat we een veiliger werkklimaat krijgen zonder de identiteit van onze stichting te verliezen?
  - Hoe kunnen we op mijn werkplek gezamenlijk werken aan een veilig klimaat waardoor we de mensen om wie het gaat perspectief kunnen blijven bieden en met hen in relatie blijven staan?
  - Hoe kan ik het thema veiligheid / onveiligheid binnen ons team tot iets gemeenschappelijks maken, in plaats van het steeds opnieuw te blijven agenderen zonder dat er echt iets verandert?
  - Hoe komen we tot een afgewogen en gedragen veiligheidsbeleid binnen onze organisatie met inachtneming van de eigenheid van de verschillende locaties?
  - Zijn regels zonder sancties werkbaar bij onze bezoekers zonder dat de veiligheid in het geding komt?
  - Hoe kan ik (helpen) voorkomen dat mensen hun situaties escaleren?
- f) In gesprek over finaliteit
- Hoe ga ik met vrijwilligers en bezoekers in gesprek over onze finaliteit en over onze gezamenlijke waarden?
  - Hoe nemen we nieuwe vrijwilligers mee in ons werkkader, specifiek als het gaat over relationeel werken en veiligheid?
  - Wat valt er vanuit onze finaliteit te zeggen over veiligheid en onveiligheid?
- g) Training / scholing
- Is er een training over relationeel werken en veiligheid beschikbaar? En zo ja, wat heeft die ons daarin te bieden?
  - Hoe trainen we het team en bestuur om professioneler met incidenten om te gaan?



Met deze vragen zijn de deelnemers in de daaropvolgende weken aan de slag gegaan. In de tussentijd hebben de projectgroep-leden met hen daarover contact gehouden.

## Tweede tweedaagse

Tijdens de tweede tweedaagse hebben de deelnemers de resultaten van hun onderzoek gepresenteerd. Deze zijn gezamenlijk geanalyseerd en hebben geleid tot het formuleren van bouwstenen voor 'producten'.

De opbrengsten beschrijven we hieronder, opnieuw onder de kopjes 'relationeel werken', 'veiligheid' en de relatie tussen beide. Het thema onrecht is nauwelijks meer aan de orde geweest.

### *Algemene indruk*

Kwesties van onveiligheid (incidenten en een gevoel van onveiligheid) zijn, op één uitzondering na, op alle werkplekken aan de orde. Onderling zijn de verschillen groot, voor wat betreft impact en frequentie. De meeste deelnemers beoordeelden hun organisatie na hun onderzoek als 'veilig' of 'redelijk veilig'. Alle deelnemers zijn het er over eens dat onveilige situaties onvermijdelijk zijn, gezien de aard van hun setting (laagdrempelig, frustraties over behandeling elders, cultuurverschillen, psychiatrische achtergrond, verslavingen en dergelijke). "Het is eerder een wonder dat zo veel verschillende mensen 'zo goed' met elkaar om kunnen gaan zonder dat er iets naars gebeurt." "Door jullie is het veilig,' zeggen de bezoekers." "Veiligheid is nog steeds te veel gebaseerd op goed vertrouwen, maar er is weinig geregeld." "Tot nu toe gaat het gelukkig goed [bedoeld is: is er geen incident geweest]."

Door het onderzoek dat de deelnemers hebben gedaan, door gesprekken met bestuur, collega's, vrijwilligers en bezoekers, is er erkenning gekomen voor het belang van veiligheid in de organisatie.

De deelnemers concludeerden dat er (nog) onvoldoende aan veiligheidspreventie wordt gedaan. De incidenten die zich voordoen worden situationeel opgepakt, maar niet structureel doordacht. Ze leiden bijna nergens tot nieuwe afspraken of verheldering van de regels. Het bewustzijn van het belang van veiligheid is op alle plekken wel toegenomen.

Ten slotte is veiligheid, volgens de deelnemers, zowel persoonlijk en subjectief, als ook objectief. Je kunt je onveilig voelen, maar als er geschreeuwd wordt, geslagen of er wapens zichtbaar zijn, dan *is* dat onveilig. Je moet in het gesprek over (on)veiligheid helder hebben waar je het precies over hebt. Beide vormen (subjectief en objectief) moet je serieus nemen, beide vormen vragen om een eigen aanpak. Dit is een **bouwsteen** voor de training.

### *Factoren die onveiligheid bevorderen*

- 1) De toeloop van arbeidsmigranten en van migranten zonder perspectief. “In maart moesten we voor het eerst een week dicht vanwege de toeloop van arbeidsmigranten. Hun stijl verschilt van wat we gewend waren. Zij eisten van alles van ons. Dit heeft ons geschokt: dit is niet de bedoeling. Vaste gasten bleven daardoor weg. We kunnen 25 mensen binnen hebben, nu komen er 75 mensen. Ze zitten even, douchen en gaan weer weg. Daardoor krijg je geen contact meer, dat is niet wat we willen. Zo wordt de veiligheid wordt steeds meer op de proef gesteld.”
- 2) Toename van mensen met ernstige problemen van psychiatrische aard. “De groep mensen met psychische problemen groeit niet, maar de zwaarte van de problemen wel. Je ziet dat de GGZ anders met hen omgaat.”
- 3) Onduidelijkheid bij bezoekers, bij vrijwilligers en bij professionals over wat de regels zijn en wie ter plekke de eindverantwoordelijkheid draagt.
- 4) Het thema wordt nog steeds niet met alle betrokkenen met enige regelmaat besproken.
- 5) Bagatelliseren van onveiligheid. “Het valt wel mee,” “Het komt wel goed”. Relativeren wordt volgens een van de deelnemers ook bevorderd door een gebrek aan kennis over wat je eraan zou kunnen doen.

### *Factoren die veiligheid in inloophuis en straatpastoraat bevorderen zijn of preventief werken, met respect voor de eigenheid van het relationeel werken:*

- 1) Formuleer gezamenlijk een duidelijk beleid over veiligheid en zorg ervoor dat het beleid bekend is bij de betrokkenen.
- 2) Werk aan veiligheid vanuit en met respect voor relaties.
- 3) Maak duidelijke afspraken en begrijpelijke basisregels.
- 4) Zorg dat alle aanwezigen weten wie eindverantwoordelijk is.
- 5) Zorg voor rust en overzicht op de plek waar je bent of werkt.
- 6) Geef aandacht aan zelfzorg: veiligheid is gebaat bij veerkrachtige en uitgeruste mensen.
- 7) Werk aan goede onderlinge samenwerking, intern en ook extern.
- 8) Werk aan (communicatieve) vaardigheden, het kunnen omgaan met agressie en leer te de-escaleren.
- 9) Neem de ruimte om te reflecteren op incidenten, bijvoorbeeld in intervisie.
- 10) Zorg voor een luisterend oor (of klankbord) voor coördinatoren en pastores.

### *Ad 1) Beleid*

Alle deelnemers hebben in de eigen context het beleid over veiligheid geïnventariseerd. Op bijna alle plekken blijkt er veiligheidsbeleid aanwezig of is er een begin gemaakt met het opstellen ervan. In veel gevallen is het bestaande beleid niet of zeer globaal bekend bij bestuur, professionals, vrijwilligers en bezoekers. “Nu gebeurt er veel op goed

vertrouwen, maar het is niet goed geborgd.” “Het blijft lastig om het te regelen.” “Tot nu toe gaat het gelukkig goed.”

Er is consensus over de opvatting dat nadenken over veiligheid hand in hand moet gaan met de bezinning op ‘relationeel werken’. Bepaalde deelnemers benadrukken dat de praktijk leidend moet zijn bij het nadenken over beleid. Globale uitdrukkingen als ‘iedereen is altijd welkom’, of ‘wij oordelen nooit’ dragen niet bij aan veiligheid, omdat je met zulke grote uitspraken niet helder kunt maken waar en wanneer er een grens getrokken moet worden. Soms is iemand namelijk (een tijdje) *niet* welkom, of wordt er wel degelijk een oordeel geveld, *niet* over de mens als zodanig, maar wel over diens gedrag (gedrag en persoon liggen dicht bij elkaar).

Vandaar ook de aanbeveling van deelnemers om beleid op te stellen *na gezamenlijke reflectie op concrete casuïstiek* (zie daarvoor bij intervisie). Op die manier wordt beleid realistisch en kan het recht doen aan de spanning tussen de praktijk en de (hoge) idealen van relationeel werken.

Verder is er behoefte aan protocollen, met name voor situaties waarin het misgegaan is. Welke maatregelen moeten dan genomen worden, hoe vindt de nazorg plaats, hoe kun je eventueel voorkomen dat zoiets nog eens gebeurt? In de concretisering daarvan is nog een grote slag te slaan. Hierbij wordt opgemerkt dat protocollen op zichzelf geen waarborg zijn voor een veilige omgeving, maar ze zijn uiterst belangrijk om op terug te vallen ná een escalatie. Het beste kunnen protocollen worden opgesteld in ‘rustige tijden’, dus niet tijdens of meteen na een crisis. Gebruik de rust om orde op zaken te brengen.

Veiligheidsbeleid moet volgens de deelnemers altijd geformuleerd worden tegen de horizon van de waarden van relationeel werken: welkom, dialoog, redelijkheid, democratische besluitvorming, wederkerigheid en gezamenlijkheid. Dat is een **bouwsteen** voor de training.

#### *Ad 2) Het belang van relaties*

Het aangaan en onderhouden van relaties vormt de belangrijkste voorwaarde voor veiligheid. Elkaar kennen, zoeken naar wederkerigheid en transparant naar elkaar zijn, vormen kernwaarden van relationeel werken, maar zijn tegelijkertijd de basis voor een veilige omgeving.

Soms wordt als vanzelfsprekend aangenomen dat het met de relaties wel goed zit. Ten onrechte, vinden de deelnemers. Het blijft belangrijk om hierin bij voortduur te investeren: hoe maak je contact met nieuwe bezoekers, hoe leer je elkaar kennen, wat laat je daarin van jezelf zien, hoe check je of je de ander goed begrijpt? Maar ook (en heel belangrijk): hoe begrenst je de relatie en hoe herstel je die na een incident? Wat leer je hier samen van? Dat vraagt om vaardigheden (zie Ad 8). Dit is een **bouwsteen** voor de training.

### *Ad 3) Duidelijke afspraken en begrijpelijke basisregels*

De deelnemers hebben behoefte aan duidelijke taakomschrijvingen, vooral voor de coördinatoren. Ook is er behoefte aan duidelijke afspraken en basisregels voor de omgang. Deze moeten zichtbaar zijn voor alle deelnemers.

### *Ad 4) Er is duidelijk wie eindverantwoordelijk is*

De deelnemers hebben ontdekt dat het belangrijk is dat het voor bezoekers, vrijwilligers en andere betrokkenen duidelijk is wie de eindverantwoordelijkheid draagt voor de veiligheid op de plek waar men samenkomt. En ook dat diegene zichtbaar aanwezig is. De vraag naar de eindverantwoordelijkheid speelt met name wanneer de beroepskracht (regelmatig) afwezig is. Het is op zo'n moment belangrijk deze rol aan een vrijwilliger (of bezoeker) te geven. De persoon die verantwoordelijk is mag haar of zijn macht (in de zin van *power*) gebruiken. Bewuste hantering van macht kan bijdragen aan de-escalatie en aan een klimaat van veiligheid.

### *Ad 5) Rust en overzicht*

Zorg voor rust en overzicht op de plek waar je bent of werkt. Een aantal deelnemers heeft ontdekt dat de rust de laatste tijd gemakkelijk verstoord wordt door een groot aantal (nieuwe) deelnemers. Durf daar maatregelen tegen te nemen, bijvoorbeeld door een grens te stellen aan het aantal bezoekers. "Iedereen is welkom, maar niet altijd of allemaal tegelijk." Voor sommige bijeenkomsten van het straatpastoraat is dit geen optie. Zij gaan nog nadenken over passende oplossingen in lijn met deze aanbeveling.

### *Ad 6) Uitgeruste en veerkrachtige mensen*

Een uitgerust en veerkrachtig team is eveneens een belangrijke voorwaarde voor een veilige omgeving. "Veiligheid, dat zijn wij." Professionals en vrijwilligers moeten daarom "goed in hun vel zitten." Als dat niet het geval is, moet je durven besluiten om het werk af te schalen, vindt een deel van de deelnemers.

De zorg voor en de zelfzorg van professionals en vrijwilligers zijn op sommige plaatsen een ondergeschoven kindje. Sommige professionele krachten zijn gewend om onder langdurig hoge stress 'gewoon' door te gaan, in de hoop dat het met de veerkracht vanzelf wel goed zal komen. Op dit punt constateren de deelnemers een voornaam knelpunt. Lang niet alle organisaties staan regelmatig stil bij de vraag: 'Hoe gaat het met ons?' Door die vraag te vermijden, verlaten er ook wel vrijwilligers en professionals de organisatie. Aandacht voor 'veerkracht' is een **bouwsteen** voor de training.

### *Ad 7) Samenwerking*

Een veilige cultuur is gebaat bij goede samenwerking op drie lagen: a) tussen bestuur en professionals, b) tussen professionals, vrijwilligers én (!) bezoekers. c) met andere organisaties, overheden en politie.

De invloed van bezoekers is groot, volgens de deelnemers. “Zij hebben soms nog meer gezag dan vrijwilligers of professionals.” “Ik heb veel bezoekers gesproken, zij voelen zich veilig, dankzij de mensen die er werken én ook dankzij andere bezoekers.” Soms zijn er akkefietjes, bezoekers komen dan ook voor de professionals op.” De bijdrage van bezoekers kan vergroot worden als zij waar mogelijk een bepaalde mate van verantwoordelijkheid dragen of “eigenaarschap krijgen”. Dit is een **bouwsteen** voor de training.

Een aantal deelnemers is blij met de betrokkenheid van hun bestuur. De samenwerking heeft het vertrouwen bevorderd en daarmee ook de veiligheid. “Ik heb gepraat met het bestuur en met collega’s over veiligheid, wat ik eerder niet deed.” Een tweetal deelnemers meldt juist een gebrek aan steun van hun bestuur. Hun bestuur is wel betrokken, maar “blijft hangen in de idealen van de relationele benadering.” “Het ontbreekt hun aan voeling met de praktijk.” In de relatie met een (vrijwillig en idealistisch) bestuur kan het gesprek hierover lastig zijn. Deelnemers adviseren om bestuursleden te betrekken bij een training [**bouwsteen**].

Goed contact onderhouden met netwerkpartners kan volgens de deelnemers ook preventief werken, bijvoorbeeld als het gaat over gedeelde zorgen rond de toename van het aantal mensen met verward gedrag of arbeidsmigranten. Dergelijke ontwikkelingen staan niet op zichzelf, samen optrekken met andere partijen belangrijk om de toenemende verzwaring van het werk bij overheden en andere instanties aan te kaarten. Uitwisseling over de eigen waarden en werkwijze met andere organisaties hanteren kan bovendien helpen om elkaars werkwijze te begrijpen en aanvullend met elkaar samen te werken.<sup>11</sup>

#### *Ad 8) Vaardigheden*

De deelnemers geven te kennen dat ze behoefte hebben aan deskundigheidsbevordering, specifiek over hoe je met behoud van de relatie, grenzen duidelijk kunt aangeven. Het is voor de deelnemers lastig om van bestaand materiaal gebruik te maken, gezien de specifieke manier van werken. Ze adviseren dan ook om hiervoor een speciale training te ontwikkelen. Daarin moet het aanleren van technieken en methoden een plaats krijgen, zoals het werken met de (de-)escalatieladder, verbindend communiceren of andere methoden. In sommige organisaties is hier in de afgelopen periode al goede ervaring mee opgedaan. Voor vrijwilligers zijn misschien andere tools nodig dan voor professionals. Dit is een **bouwsteen** voor de training.

#### *Ad 9) Het belang van reflectie op incidenten*

De deelnemers constateren dat vaak een verschil tussen algemene beleidsregels en de concrete praktijk. “Telkens poppen er weer vragen op: Ga je wel open als er een

---

<sup>11</sup> Het leernetwerk ‘Geestelijke verzorging buiten de muren’ komt tot een vergelijkbare aanbeveling. Toom, 6.

vrijwilliger ziek is? Wat zie je wel en wat niet door de vingers? Hoe reageer je op een collega die heel andere grenzen hanteert dan je zelf zou doen?' Wat is de balans tussen persoonlijke regelruimte en uniformiteit? Nadruk op het eerste kan volgens de deelnemers leiden tot verwarring, nadruk op het tweede tot repressie.

Om met deze praktische vraagstukken om te gaan is intervisie behulpzaam. Dit brengt een reflectieproces op gang op basis van concrete situaties en vraagstukken in een specifieke context. "De ene situatie is de andere niet en er zijn voortdurend veranderingen: nieuwe bezoekers, andere partijen met wie (al of niet) wordt samengewerkt, veranderingen in de regels en subsidies van overheden." Bij intervisie kun je ook vrijwilligers betrekken.

#### *Ad 10) Een luisterend oor voor coördinatoren*

Tot slot kwamen de deelnemers tot de conclusie dat met name de coördinatoren gebaat zijn bij een luisterend oor waar ze met hun vragen over veiligheid terecht kunnen. Iemand die onbevooroordeeld luistert, kritisch mee-reflecteert, de praktijk kent en naast je staat. Dat kan een vertrouwenspersoon zijn, een mentor, maar ook een collega uit een andere organisatie. Ze zullen aan Netwerk DAK vragen of zij daarin iets kunnen betekenen.

#### *Slotreflectie van de deelnemers*

In de eindreflectie van de tweede tweedaagse komt het verschil in logica tussen de professionele en maatschappelijke wereld en de context van inloophuizen en straatpastoraat aan de orde: "We laten ons soms vangen door een zekere maakbaarheid." De nadruk in de samenleving ligt op repressie met uitdrukkingen als 'maatregelen nemen', 'sancties toepassen', 'een straat schoonvegen'. Daar horen detectiepoortjes bij, camera's en pasjes. "Daar moet de presentiepraktijk ver van blijven," zeggen sommigen. "De weerbarstigheid maakt deel uit van het hart van ons werk is, het is geen storend bijproduct dat weggewerkt kan worden."

In het gesprek hierover komt verder naar voren dat het voor een praktijk van relationeel werken essentieel is dat er open gesproken wordt over onveiligheid. Te vaak wordt 'relationeel werken' of 'presentie' gebruikt als een normatief kader: "Dit of dat is niet present!" Je kunt elkaar daarmee klemzetten, elkaar de maat nemen. De winst van deze tweedaagse is dat zowel de inhoud en het belang van relationeel werken met elkaar gedeeld is, alsook de realiteit van onveiligheid in de ogen gezien. "Te vaak dekken we die realiteit af met onze idealen." Goed dat we met elkaar hebben durven kijken naar ons verdriet, onze boosheid én onze hoop." De rust en de ruimte die daarvoor is gecreëerd heeft bijgedragen aan de tweedaagse als een moedige ruimte in te richten, waarin ook dissonanten kunnen klinken en er respect is voor het eigen van ieders omgeving.

#### *Aanbevelingen voor eindproducten*

Tot slot formuleerden de deelnemers welke producten op basis van de tweedaagse ontwikkeld kunnen worden:

- training presentie en veiligheid voor vrijwilligers, medewerkers én bestuursleden;
- training over communicatietechnieken en andere vaardigheden om de veiligheid te bevorderen;
- traject om finaliteit te (her)formuleren;
- contact maken met bezoekers;
- informatie over beleid en protocollen verzamelen en delen;
- intervisie;
- mentorschap;
- handreiking over zelfzorg;
- wederzijds werkbezoeken brengen, in elkaars keuken kijken;
- verder gaan als leernetwerk over dit onderwerp;
- leiderschapstraining;
- format ontwikkelen voor een teamoverleg over veiligheid;
- werken aan vieringen /momenten van inspiratie en hoop;
- diversiteit creëren.

Uit bovenstaande lijst wordt gekozen:

- Een training te ontwerpen over relationeel werken en veiligheid voor coördinatoren, vrijwilligers en bestuursleden. Die training moet de volgende bouwstenen te bevatten:
  - o formulering van de kernwaarden van relationeel werken (finaliteit);
  - o ruimte voor het delen van ervaringen van onveiligheid;
  - o heldere onderscheiding over de soorten van agressie en geweld;
  - o heldere definities van de verschillende vormen van (on)veiligheid;
  - o handvatten om gezamenlijk het beleid over veiligheid op te stellen, in het licht van het belang van relationeel werken;
  - o aandacht voor het belang van zelfzorg en veerkracht in de organisatie.
- Een training te ontwerpen over communicatietechnieken en andere vaardigheden om de veiligheid te bevorderen, inclusief het contact maken met bezoekers. Deze training heeft minstens de volgende bouwstenen:
  - o oefenen met (communicatieve) vaardigheden om agressie te hanteren en te de-escaleren;
  - o oefenen met begrenzen, vanuit en met respect voor de relatie;
  - o het betrekken van bezoekers bij het gezamenlijke vraagstuk van veiligheid;
  - o een plan van aanpak opstellen.

Onderstaande onderwerpen geven we als urgent aan Netwerk DAK door:

- handreiking over zelfzorg;
- het leernetwerk relationeel werken en veiligheid verder vorm te geven;
- intervisie;
- mentorschap.



## De masterthesis van Dorien Keus

Dorien Keus, die als junioronderzoeker bij dit project ‘relationeel werken en veiligheid’ betrokken was, deed in het kader van haar studie Theologie aan de Protestantse Theologische Universiteit nader onderzoek voor haar masterthesis.<sup>12</sup> Zij richtte zich daarbij op de rol van spiritualiteit in relationeel werken van professionals en vrijwilligers in inloophuizen en bij het straatpastoraat als het gaat om toegenomen onveiligheid.

Uit haar onderzoek blijkt dat spiritualiteit bij de door haar geïnterviewde professionals een grote rol speelt. Zij voelen zich persoonlijk door God geroepen om dit werk te doen. Deze spiritualiteit is de drijvende kracht in hun manier van werken: zij zien ieder mens als een kostbaar schepsel van God, werken vanuit een groot vertrouwen in God en mensen en proberen er te zijn voor mensen die om wat voor redenen ernstig in de knel zijn geraakt. Vanuit deze spiritualiteit zien zij relationeel werken als *enige* oplossing voor onveilige situaties. Bij vrijwilligers is het beeld meer diffuus: zij zijn niet altijd christelijk, zij spreken nauwelijks over de spirituele kant van het werk en al helemaal niet over een goddelijke roeping. Ze zijn ook niet of minder goed opgeleid in relationeel werken. Vrijwilligers vragen om concrete veiligheidsmaatregelen, zoals duidelijke regels of een deurgeleid.

Keus concludeert dat er een verschil in logica is tussen professionals en vrijwilligers. Door hun ‘hoge’ roepingsgevoel nemen professionals gemakkelijk te veel verantwoordelijkheid op zich. Hun positie wordt daarmee eenzaam, ook omdat ze die roeping niet (kunnen) delen met vrijwilligers en bezoekers. De hoge roeping maakt hen soms ook blind voor de risico’s die aan het werk verbonden zijn (reductie van cognitieve dissonantie). Vrijwilligers hanteren relationeel werken (of de presentiebenadering) nu vaak enkel als een (aansprekende) attitude, zonder dat ze zich bewust zijn van de dieperliggende morele en spirituele drijfveren van deze benadering. Bezoekers zijn een belangrijke veroorzaker van onveiligheid, maar blijken ook een belangrijke factor in het vergroten van de veiligheid. Hun bijdrage kan vanuit de presentiebenadering beter doordacht en in praktijk gebracht worden.

Het zou de professionals, vrijwilligers en bezoekers kunnen helpen om samen meer en vaker te spreken over spiritualiteit in relatie tot verantwoordelijkheid en veiligheid. De nuchtere visie op het belang van concrete veiligheidsmaatregelen van de vrijwilligers kan de pastores helpen om de reële onveiligheid die de pastores soms zelf mede creëren te herkennen en te erkennen. Het gesprek over roeping en spiritualiteit kan vrijwilligers helpen om hun werk in het perspectief van het uithouden met mensen in uiterst kwetsbare posities in het licht van een verlangen naar vrede en gerechtigheid te leren zien.

---

<sup>12</sup> Dorien Keus, ‘Roeping, relaties en rumoer. Een praktisch-theologisch onderzoek naar spiritualiteit, relationeel werken en onveiligheid in inloophuizen en bij het straatpastoraat.’, Masterthesis Praktische theologie (Utrecht: Protestantse Theologische Universiteit, januari 2025).

## Conclusies

- 1) Relationeel werken is de kern van de praktijk van inloophuizen en straatpastoraat. Op deze plekken zijn mensen zonder meer welkom, met name mensen in sociaal kwetsbare posities. De plekken zijn laagdrempelig, gericht op ontmoeting en wederkerigheid. Men biedt een luisterend oor en werkt met een open agenda, niet probleemgestuurd of oplossingsgericht. Bezoekers en anderen worden zoveel als mogelijk is zonder vooroordeel tegemoet getreden. Het zijn plekken waar mensen gezien en gekend worden, waar men probeert op een duurzame wijze trouw te zijn, ook als het lastig is of wordt, waar bezoekers niks moeten en veel mogen, waar bezoekers ook geholpen kunnen worden met praktische vraagstukken.

Deze benadering wordt breed gedragen, door zowel de (soms zeer gedreven) professionals (coördinatoren en pastores) als door de vrijwilligers. De meeste deelnemers zijn stellig (normatief) over wat wel of niet kan binnen een relationele benadering. Vrijwilligers, bezoekers en andere deelnemers dragen de benadering niet in dezelfde mate als professionals, denkt een deel van de deelnemers. Dit blijkt ook uit het onderzoek van Keus.

- 2) De deelnemers beschrijven de relationele benadering liever niet in termen van zingeving. De suggestie van maakbaarheid stuit hen tegen de borst, omdat dat de taal is waar veel mensen met wie ze optrekken door beschadigd zijn. Hoop, zin, levenskracht en levensmoed zijn volgens de deelnemers geen doelen van relationeel werken, maar welkome uitkomsten. Zin ontstaat in ontmoetingen, in relaties en in het met elkaar optrekken. Sterker nog zin belichaamt zich in relaties. Wanneer relaties vanwege onveiligheid onder druk komen te staan, komt ook die zinervaring in de knel. Ondanks dat zingeving geen gebruikelijke term is, vormen zin, hoop en levenskracht de morele horizon van het werk. De praktijk van inloophuizen en straatpastoraat kan daarom als een zingevingspraktijk worden getypeerd.
- 3) Ondanks dat de meeste deelnemers hun plek als 'veilig' typeren, komen veiligheidsissues vaak voor en volgens de deelnemers steeds vaker. Het gaat om verbale en fysieke agressie en soms om geweld. Dat het vaker voorkomt hangt volgens de deelnemers samen met vermaatschappelijking van de zorg, verharding van het klimaat en ook met de toename van ongedocumenteerden en van arbeidsmigranten uit Midden- en Oost-Europa op straat. Tegelijk wijzen zij er op dat ook de tolerantie voor grensoverschrijdend gedrag, agressie en geweld in de samenleving afneemt, waardoor eerder gevoelens van onveiligheid ontstaan.
- 4) Onrecht is de achtergrond waartegen de deelnemers hun werk verrichten.
- 5) Het was een verademing voor de deelnemers om met elkaar over issues van onveiligheid te spreken. Velen hadden dit nog niet eerder zo openlijk met *peers* besproken.

- 6) Het bleek behulpzaam om het thema (on)veiligheid begripsmatig te verkennen. Vergroten van kennis gaf grip.
- 7) De relationele manier van werken geeft zelf ook aanleiding tot onveiligheid. Als professionals ten gunste van het in stand houden van de relatie (“We zijn de laatste strohalm voor mensen”) ongewenst gedrag door de vingers zien, dan kan dat (een gevoel van) onveiligheid creëren bij andere deelnemers.
- 8) De volgende aanbevelingen vloeiden voort uit het onderzoek van de deelnemers:
  - Formuleer gezamenlijk een duidelijk beleid over veiligheid.
  - Zorg ervoor dat het beleid bekend is bij de betrokkenen.
  - Werk aan veiligheid vanuit en met respect voor relaties.
  - Maak duidelijke afspraken en begrijpelijke basisregels.
  - Zorg dat alle aanwezigen weten wie wanneer eindverantwoordelijk is.
  - Zorg voor rust en overzicht op de plek waar je bent of werkt.
  - Geef aandacht aan zelfzorg: veiligheid is gebaat bij veerkrachtige en uitgeruste mensen.
  - Werk aan goede onderlinge samenwerking, intern en ook extern.
  - Werk aan (communicatieve) vaardigheden, het kunnen omgaan met agressie en leer te de-escaleren.
  - Neem de ruimte om te reflecteren op incidenten, bijvoorbeeld in intervisie.
  - Zorg voor een luisterend oor (of klankbord) voor coördinatoren en pastores.
- 9) Het lukt (nog) niet (goed) om de toenemende verzwaring van het werk bij overheden en andere instanties aan te kaarten.
- 10) Het onderzoek heeft geleid tot heldere adviezen voor een aantal concrete producten

## Reflecties

Een viertal onderwerpen geeft aanleiding tot een nadere reflectie:

### *De toename van maatschappelijke problematiek*

Is er daadwerkelijk sprake van een toename van mensen die met relatief ‘zware problematiek’ geen beroep willen of kunnen doen op passende zorg- en hulpverlening? Het is lastig om daarover uitspraken te doen. Het aantal meldingen van ‘overlast’ door ‘mensen met verward gedrag’ neemt al jaren toe.<sup>13</sup> Nadere analyse laat zien dat het dikwijls om dezelfde personen gaat.<sup>14</sup> Het is dus goed mogelijk dat het aantal meldingen toeneemt, maar het aantal personen die het betreft gelijk blijft. Het aantal mensen dat dakloos is, neemt na de Coronacrisis (een periode waarin de dakloosheid door speciale maatregelen sterk gedaald was) weer gestaag toe.<sup>15</sup> Dit hangt samen met de woningnood maar ook met een toename van arbeidsmigranten die hun werk en

<sup>13</sup> <https://data.politie.nl/#/Politie/nl/dataset/47021NED/table?ts=1670876134024>.

<sup>14</sup> <https://www.trimbos.nl/kennis/verward-gedrag/#feiten>.

<sup>15</sup> <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2025/05/33-duizend-mensen-dakloos-begin-2024>.

daarmee hun woonvoorziening hebben verloren. Het gaat naar schatting om 33.000 personen. Het is lastig om een direct verband te leggen tussen de toename van het aantal personen met ernstige psychiatrische aandoeningen en/of met ernstige verslaving en de toegankelijkheid van GGZ-voorzieningen. Hetzelfde geldt voor een verband met de kwaliteit van de reclassering. Hierover zijn geen betrouwbare cijfers bekend.

Wat wel duidelijk is, is dat er steeds meer meldingen zijn van incidenten van (dreigend) geweld van mensen met verward gedrag. Ook deze cijfers moeten kritisch geïnterpreteerd worden. Karlijn Roex heeft in haar studie naar dit verschijnsel aangetoond dat het met name handhavende overheden zijn die deze berichten naar buiten brengen, mede op basis van een betere registratie.<sup>16</sup> Deze berichten hebben gezien hun ‘spannende’ nieuwswaarde een grote aantrekkingskracht op sociale media. Het kan zo zijn dat handhavers belang hebben bij het publiceren van deze berichtgeving om hun bevoegdheden uit te breiden of om meer financiële ruimte te claimen. Het kan ook mogelijk zijn dat in deze cijfers zich een afnemende verdraagzaamheid van burgers voor ‘afwijkend gedrag’ weerspiegelt. Deze opmerkingen zijn niet suggestief bedoeld, maar als waarschuwing om de cijfers die bekend zijn, niet direct als ‘verzwaring’ of ‘verergering’ op te vatten. Om die stelling te staven is nader onderzoek nodig.

### *De veiligheidsparadox*

Nederland wordt in objectieve zin steeds veiliger. Het aantal misdrijven neemt al jarenlang gestaag af.<sup>17</sup> Het vertrouwen in de politie neemt toe.<sup>18</sup> Het vertrouwen in de sociale cohesie neemt ook toe.<sup>19</sup> Onderzoek laat verder zien dat gevoelens van onveiligheid niet toenemen.<sup>20</sup> Tegelijkertijd wordt er in media en politiek gesproken over een breed gedeeld gevoel van onbehagen, juist ook over veiligheid. Dit onbehagen is niet gelijk verdeeld binnen de samenleving. Zogenaamd theoretisch opgeleiden en mensen met hoge inkomens en een relatief groot vermogen hebben hier minder last van dan praktisch opgeleide mensen met een lager salaris en kleiner vermogen.<sup>21</sup> Het verschil tussen de objectieve veiligheid en de veiligheidsbeleving (het gevoel van een morele achteruitgang) wordt wel de veiligheidsparadox genoemd. Het is niet precies bekend waardoor deze paradox wordt veroorzaakt.<sup>22</sup> Psychologische mechanismen (dat de confrontatie via media met ernstige incidenten lang kan doorwerken op de manier van

---

<sup>16</sup> Karlijn Roex, *In verwarde staat. Kritiek op een politiek van normaliteit* (Uitgeverij Lontano, 2019).

<sup>17</sup> <https://www.cbs.nl/nl-nl/visualisaties/monitor-brede-welvaart-en-de-sustainable-development-goals/hier-en-nu/veiligheid>.

<sup>18</sup> <https://www.cbs.nl/nl-nl/visualisaties/monitor-brede-welvaart-en-de-sustainable-development-goals/hier-en-nu/veiligheid>.

<sup>19</sup> <https://longreads.cbs.nl/veiligheidsmonitor-2019>.

<sup>20</sup> <https://www.cbs.nl/nl-nl/longread/rapportages/2024/veiligheidsmonitor-2023/3-veiligheidsbeleving>

<sup>21</sup> Ronald van Steden, *Het onbehagen van Juf Ank. Over veiligheid in roerige tijden* (Amsterdam: Buijten & Schipperheijn Motief, 2024), 54-57.

<sup>22</sup> Adam M. Mastroianni en Daniel T. Gilbert, ‘The Illusion of Moral Decline’, *Nature* 618, nr. 7966 (22 juni 2023): 782-89, <https://doi.org/10.1038/s41586-023-06137-x>.

waarnemen van de werkelijkheid), sociaal-maatschappelijke mechanismen (dat mensen van verschillende groepen elkaar minder goed kennen en daardoor ook vooroordelen over elkaar opbouwen), en de werking van (sociale) media die ernstige voorvallen niet al incident betitelen, maar als patroon. We kunnen stellen dat de maatschappelijke verdraagzaamheid afneemt en negatieve beeldvorming van mensen met ‘opmerkelijk gedrag’ toeneemt. De invloed daarvan laat zich in de praktijk van het inloophuis of straatpastoraat gevoelen. Dat de vrijwilligers, medebezoekers en professionals elkaar proberen te erkennen als waardevolle mensen, is vanuit dat perspectief bezien steeds harder nodig.

### *Zingeving*

De terughoudendheid om het begrip zingeving te gebruiken binnen de praktijk van inloophuizen en straatpastoraat is in dit praktijkonderzoek opnieuw bevestigd. De deelnemers zijn het erover eens dat een verandering in de omstandigheden van de mensen met wie ze optrekken wél kunnen bijdragen aan een meer zinvol bestaan. Ze zijn er ook van overtuigd dat hun relationele benadering bijdraagt aan de zinervaring van mensen in sociaal kwetsbare situaties. Hun kritiek richt zich op echter op vigerende opvattingen van zingeving, waarin zingeving wordt omschreven als een cognitieve, geestelijke of spirituele activiteit waarin gezocht wordt naar een samenhangende levensvisie die bijdraagt aan het ervaren van doel, richting, verbondenheid en waardevol zijn die leiden tot zelfaanvaarding, erkenning en welbevinden.<sup>23</sup> De mensen om wie het gaat in inloophuizen en straatpastoraat ontbreekt het juist precies aan de belangrijkste ingrediënten van zingeving: een doel, verbondenheid, het gevoel ertoe te doen en aan welbevinden.

Onzes inziens rechtvaardigt deze (terechte) kritiek niet de argwaan tegenover het begrip zingeving. In een eerdere studie<sup>24</sup> hebben we aandacht gevraagd voor het onderscheid tussen *zinervaring* en *zingeving*. Zin ervaren – of het ervaren van gebrek aan zin – is de ervaringsbasis. De poging om je te verhouden tot de eigen ervaring van zinvolheid of zinloosheid (bijvoorbeeld door middel van verhalen, symbolen of rituelen) omschrijven wij omschrijven als ‘zingeving’. Wij zijn ons ervan bewust dat zulke ‘activiteiten’ niet per se zullen leiden tot een zinnvoller bestaan. Veel zinvragen lossen zich immers ‘vanzelf’ op als in bepaalde basisvoorwaarden in het leven is voorzien. Maar het speken over of het ritueel vormgeven van verlangens, pijn, dankbaarheid,

---

<sup>23</sup> Vergelijk een gezaghebbende definitie waarin zingeving omschreven wordt als “een persoonlijke verhouding tot de wereld, waarin het eigen leven wordt geplaatst in een breder kader van samenhangende betekenissen, waarbij doelgerichtheid, samenhang, waardevolheid, verbondenheid en transcendentie worden beleefd, samen met competentie en erkenning, zodat ook gevoelens van gemotiveerd zijn en welbevinden worden ervaren.” Hans Alma en Adri Smaling, *Waarvoor je leeft: studies naar humanistische bronnen van zin* (Amsterdam: Humanistics University Press, 2010).

<sup>24</sup> Tromp en Noordzij, *Het inloophuis als plaats van zinervaring*. Zie ook: André Mulder en Hans Snoek, *Werken met diepgang. Levensbeschouwelijke communicatie in de praktijk van onderwijs, zorg en kerk* (Zoetermeer: Meinema, 2012).

gebrokenheid, liefde, woede, onrecht en zelfrespect horen bij een praktijk waarin de ruigheid van het leven zichtbaar en tastbaar is. Naar ons oordeel is een dergelijke ‘praktijktheorie van zingeving’ werkzaam in de praktijk van inloophuizen en straatpastoraat.<sup>25</sup> Rechtstreeks werken aan zinervaring en zinbeleving heeft niet de voorkeur van de deelnemers, maar is ook niet het doel van deze praktijktheorie. Zin is, zoals een deelnemer het formuleerde, een welkom bijproduct van een relationele benadering, van het solidair blijven met mensen in soms uitzichtloze situaties.

### *Bevordert de relationele benadering zelf onveiligheid?*

Uit ons onderzoek komt naar voren dat de uitgangspunten van de relationele benadering en van de presentiebenadering goed bekend zijn en breed gedeeld worden. Uit het onderzoek van de deelnemers blijkt ook dat het in stand willen houden van de relatie, het trouw en solidair willen zijn tot het uiterste bij met name bepaalde professionals ertoe kan leiden dat ze hun grenzen oprekken of grensoverschrijding aanvaarden. Een van de *critical friends* in het onderzoek zei: “Mensen slijten aan het werk.” Zij merkte ook op dat de waarden van relationeel werken en presentie vaak gebruikt worden als een normatief kader, dat grensoverschrijding legitimeert. Ligt dit nu aan de benadering of aan de wijze waarop de benadering gehanteerd wordt? Volgens ons is het laatste het geval. Een hoge bevlogenheid gaat in de relationele of presentiebenadering altijd hand in hand met een voortdurende reflectie op de concrete praktijk. Daar hoort ook de realiteit van agressie en geweld bij. Deze reflectie heeft plaatsgevonden in dit leernetwerk, steeds – zij het vaak impliciet – in het licht van het verlangen naar een plaats waarin alle deelnemers tot hun recht komen (finaliteit). Dat is de wijze waarop een relationele benadering belichaamd wordt; niet een aanpassing van de benadering als zodanig.

## Producten

Type	Titel	Auteur(s)	Verschenen
Presentatie	Workshop Relationeel werken en veiligheid	Naomi van Berkel, Dorien Keus, Thijs Tromp	12 november 2024
Presentatie	Workshop Relationeel werken en veiligheid	Naomi van Berkel, Dorien Keus, Thijs Tromp	22 november 2024
Onderwijsproduct	Relationeel werken en veiligheid	Naomi van Berkel, Dorien Keus, Thijs Tromp	30 november 2024
Onderwijsproduct	Omgaan met ongewenst gedrag en de-escaleren in relationeel werken.	Naomi van Berkel en René Lange Thijs Tromp	12 januari 2025

<sup>25</sup> Niels den Toom, ‘Wonen overal nergens thuis. Over materialiteit van het straatpastoraat.’, *Handelingen, tijdschrift voor praktische theologie en religiewetenschap*, nr. 2 (2024): 7-16.

Onderwijsproducten	Filmpjes, <i>good practices</i> en interviews rond dilemma's en bouwstenen op gebied van veiligheid en relationeel werken.	Netwerk DAK	Nog geen datum
Onderzoeksverslag	Masterthesis over de spiritualiteit van straatpastores en medewerkers van inloophuizen wanneer relationeel werken onder druk staat vanwege onveilige situaties.	Dorien Keus	11 januari 2025
Onderzoeksverslag	Eindverslag Leernetwerk Relationeel werken en Veiligheid Kenniswerkplaats tbv ZonMw	Thijs Tromp, Naomi van Berkel, Dorien Keus	6 maart 2025
Eindverslag	Eindreflectie Leernetwerk 'Relationeel werken en veiligheid'	Thijs Tromp	8 april 2025

## Referenties

- Alma, Hans, en Adri Smaling. *Waarvoor je leeft: studies naar humanistische bronnen van zin*. Amsterdam: Humanistics University Press, 2010.
- Baart, Andries. *Een theorie van de presentie*. Utrecht: Lemma, 2001.
- Keus, Dorien. 'Roeping, relaties en rumoer. Een praktisch-theologisch onderzoek naar spiritualiteit, relationeel werken en onveiligheid in inloophuizen en bij het straatpastoraat.' Masterthesis Praktische theologie. Utrecht: Protestantse Theologische Universiteit, januari 2025.
- Mastroianni, Adam M., en Daniel T. Gilbert. 'The Illusion of Moral Decline'. *Nature* 618, nr. 7966 (22 juni 2023): 782-89. <https://doi.org/10.1038/s41586-023-06137-x>.
- Mulder, André, en Hans Snoek. *Werken met diepgang. Levensbeschouwelijke communicatie in de praktijk van onderwijs, zorg en kerk*. Zoetermeer: Meinema, 2012.
- Roex, Karlijn. *In verwarde staat. Kritiek op een politiek van normaliteit*. Uitgeverij Lontano, 2019.
- Spek, Jannet van der. *De kramp voorbij. Theologische noties bij zending, presentie en kerk*. Gorinchem: Narratio, 2010.
- Steden, Ronald van. *Het onbehagen van Juf Ank. Over veiligheid in roerige tijden*. Amsterdam: Buijten & Schipperheijn Motief, 2024.
- Toom, Niels den. 'Eindreflectie Leernetwerk Geestelijke Verzorging Buiten de muren.' Onderdeel van de Kenniswerkplaats Zingeving. Tilburg: Universiteit van Tilburg, 2024.



———. 'Wonen overal nergens thuis. Over materialiteit van het straatpastoraat.' *Handelingen, tijdschrift voor praktische theologie en religiewetenschap*, nr. 2 (2024): 7-16.

Tromp, Thijs, en Maarten Noordzij. *Het inloophuis als plaats van zinervaring*. een onderzoek naar de zingevingsdimensie in de praktijk van inloophuizen. Amsterdam: Protestantse Theologische Universiteit, 2023.