

Meisjesstad: diaconie?

**Een praktisch-theologisch onderzoek naar het werk in
(crisis) opvang Meisjesstad in Utrecht
(onderdeel van Stichting Cordaad)**

Scriptie: Masterscriptie
Student: Gerdina Loeve
Begeleiders: Dr. R. Brouwer
Prof. dr. F.A. Maas
Universiteit: Universiteit Utrecht
Faculteit: Geesteswetenschappen
Departement: Godgeleerdheid
Vakgebied: Praktische Theologie
Datum: 4 april 2008
Plaats: Utrecht

INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD	3
INLEIDING	
0.1 Project op de rand van kerk en samenleving	4
0.2 Probleemverkenning en hoofdvraag	5
0.3 Opzet van de scriptie en onderzoeksmethode	8
0.4 Definiëring	8
0.5 Uitleg over de lay-out van de boxen	9
HOOFDSTUK I THEORETISCH KADER	
1.1 Diaconie	11
1.2 Gastvrijheid en presentie	13
1.3 Praktische ecclesiologie	18
1.4 Praktische theologie	20
1.5 <i>Congregational studies</i>	23
1.6 Professionaliteit	26
1.7 Onderzoeksmethode en schriftelijke weergave	28
1.8 Samenvattend schema	29
HOOFDSTUK II <i>CULTURE FRAME</i>	
DEEL A: Activiteiten	30
2.1 “Welkom!”	30
2.2 Het algemene leven	31
2.2.1 Het alledaagse leven	31
2.2.2 Trainen van nieuwkomers	33
2.2.3 Spel	35
2.2.3.1 Zingen	35
2.2.3.2 Dansen	36
2.2.3.3 Sinterklaasfeest	37
2.3 Religieuze aspecten in het leven	38
2.3.1 De zusters	38
2.3.2 Misverstanden rondom de zusters	40
2.3.3 Gebed	40
2.3.4 Vieringen	42
2.3.4.1 Vredesviering	43
2.3.4.2 Rafaëlviering	44
2.4 Omgang met andersgelovigen	45
2.4.1 Evangelisatie	45
2.4.2 Geloofspraktijk	46
2.4.3 Geloofsgesprek	47
2.5 Ervaringen van gasten	48
2.6 Theologische reflectie	49
2.6.1 Bestaansbevestiging	49
2.6.2 Arbeiden en rusten	51
2.6.3 Godsbeeld	52
2.6.4 Eenheid in verscheidenheid	53
DEEL B: Artefacten	54
2.7 Het pand	54
2.7.1 Inrichting	54
2.7.2 Stilteruimte	56
2.7.3 Plattegrond	57
2.8 Informatiemateriaal	58

2.9 Theologische reflectie	58
DEEL C: Verhalen	60
2.10 Geschiedenis	60
2.11 Statuten	62
2.12 Missie, doel en werkwijze	62
2.13 Twee zusters en de manager aan het woord	64
2.14 Jargon	66
2.15 Theologische reflectie	67
2.16 Spanningsvelden in het <i>culture frame</i>	68
HOOFDSTUK III <i>ECOLOGICAL FRAME</i>	
3.1 Intern	70
3.2 Extern	71
3.2.1 Huiselijk geweld in Utrecht	71
3.2.2 Hulpverlenende context	73
3.2.3 Sociale en religieuze context	74
3.3 Theologische reflectie	76
3.4 Spanningsveld in het <i>ecological frame</i>	77
HOOFDSTUK IV <i>RESOURCES FRAME</i>	
4.1 Onroerend goed en goederen	78
4.2 Medewerkers	78
4.3 Vrijwilligers	79
4.4 Geld	79
4.5 Reputatie	83
4.6 Theologische reflectie	84
4.7 Spanningsveld in het <i>resources frame</i>	85
HOOFDSTUK V <i>PROCESS FRAME</i>	
5.1 Communicatie	86
5.2 Macht	89
5.3 Agressie	91
5.4 Conflicten en oplossingen	92
5.5 Ervaringen van gasten	94
5.6 Theologische reflectie	95
5.7 Spanningsveld in het <i>process frame</i>	96
HOOFDSTUK VI CONCLUSIE	
6.1 Hoofdvraag	97
6.2 Spanningsveld 1: Waarden van een professionele organisatie en de waarden van de zusters	97
6.3 Spanningsveld 2: Openheid naar de Islam en de keus voor het Christendom	101
6.4 Spanningsveld 3: Samenleving en opvang	103
6.5 Theologie	104
6.6 Slotconclusie	105
NAWOORD	106
BRONNEN	107

VOORWOORD

Voor u ligt de masterscriptie waarmee ik de studie Godgeleerdheid aan de Universiteit Utrecht afsluit. Een scriptie waarin ik verslag wil doen van mijn participerende onderzoek in Meisjesstad. De tijd dat ik hiermee bezig ben geweest, is voor mij een bijzondere tijd geworden. Een tijd van afzien door het schrijven van een scriptie en een tijd van groot plezier, omdat ik intensief heb mogen kennismaken met de medewerkers en gasten in Meisjesstad. Als vreemde kwam ik binnen in huis. Door het hartelijke welkom ben ik mij al snel thuis gaan voelen. Ik vond het erg bijzonder om te merken hoe ik werd opgenomen door de medewerkers en hoe ik getuige mocht zijn van hun doen en laten. Met vragen kon ik altijd bij hen terecht, er was grote bereidheid mij te woord te staan. Beste medewerkers van Meisjesstad, hartelijk bedankt dat ik onderzoek mocht doen in Meisjesstad en dank voor jullie hartelijkheid en gastvrijheid.

Het contact met de gasten heb ik eveneens als zeer positief ervaren. Ook door hen voelde ik mij welkom: door hun glimlach, door de thee die voor mij werd ingeschonken, door gesprekjes, doordat men het waardeerde als ik meedanst op verjaardagsfeestjes. Kinderen lieten mij op hun eigen manier blijken dat ik welkom was, dat heeft mij diep geraakt. Ik denk terug aan het jongetje dat vroeg of ik met hem mee ging als hij bij Sinterklaas zou worden geroepen om zijn cadeautje op te halen. Toen zijn naam klonk, ging hij moedig naar de Sint, maar bleef wel stevig mijn hand vasthouden terwijl ik op mijn hurken naast hem zat. Ik denk terug aan het meisje dat ik na het eten altijd optilde om samen handjes te wassen. Hartverwarmende herinneringen. Beste gasten van Meisjesstad: bedankt, bedankt voor alles.

Ik wil mijn begeleider dr. R. Brouwer hartelijk bedanken voor de intensieve begeleiding en de gesprekken waarin uw doortastende vragen over de praktijk het enthousiasme voor onderzoek bij mij aanwakkerde. U had niet alleen oog voor de wetenschap, maar op een goede manier ook voor mij als persoon en dat heb ik gewaardeerd. Prof. dr. F.A. Maas, bedankt dat u bereid was mijn tweede begeleider te zijn en vele pagina's in korte tijd hebt willen doorlezen. Jacolien, buurvrouwtje, bedankt voor je bereidheid om mijn teksten te controleren.

Ten slotte wil ik u plezier wensen bij het lezen van deze scriptie.

Gerdina Loeve

Utrecht, 4 april 2008

INLEIDING

0.1 Project op de rand van kerk en samenleving

In september 2000 ben ik begonnen aan de studie theologie aan de Universiteit Utrecht. Een jaar later werd ik lid van de christelijke studentengezelligheidsvereniging S.S.R.-N.U. (Nieuwe Afdeling Utrecht der *Societas Studiosorum Reformatorum*). Deze vereniging heeft contacten met de zusters Augustinessen van Sint-Monica. Haar leden verrichten hand- en spandiensten bij de zusters. Zo maakte ik kennis met de zusters en hun werk in het opvanghuis Meisjesstad. Tijdens mijn studie kwam ik erachter dat mijn interesse uitgaat naar de theologie van de geloofspraxis: hoe geven mensen hun geloof praktisch handen en voeten. Vandaar dat ik gekozen heb voor de specialisatie Praktische Theologie. Vooral de diaconie spreekt mij aan, omdat daar, naar mijn mening, het hart van het geloof ligt. Wanneer wij belijden te geloven in Jezus Christus en Hem na willen volgen, kunnen wij ons geloof niet binnen de kerkmuren houden. Jezus getuigde van een God die God is voor alle mensen, daarom is het liefhebben van medechristenen niet genoeg en moeten wij verder kijken dan de muren van de kerk. Zowel in het Oude als in het Nieuwe Testament leren we God kennen als een God die opkomt voor mensen die het moeilijk hebben. Wanneer wij Gods Zoon Jezus Christus willen navolgen, zullen ook wij om moeten zien naar de mensen die het moeilijk hebben, hen helpen en beschermen. In de diaconie wordt heel praktisch vorm gegeven aan het grootste gebod: God lief te hebben boven alles en je naaste als jezelf. God liefhebben gebeurt ook door het liefhebben van anderen. Ik denk hierbij aan Jezus' woorden uit Matteüs 25:40: *“Ik verzeker jullie: alles wat jullie gedaan hebben voor een van de onaanzienlijksten van mijn broeders of zusters, dat hebben jullie voor mij gedaan.”* Door het omzien naar elkaar blijft het geloof niet steken in woorden, maar krijgt het vorm in daden. Daar waar diaconie gedaan wordt, komt geloof tot leven, daar – temidden van menselijk feilbaar handelen – verwacht ik iets te zien en te proeven van Gods handelen. Dit is de reden dat ik mijn scriptie wil gaan schrijven binnen het vakgebied diaconie.

In het handboek diaconiewetenschap *Barmhartigheid en gerechtigheid* (Crijns e.a. 2004) wordt de volgende definitie van diaconie gehanteerd: *Het handelen vanuit en door kerken en andere door het evangelie geïnspireerde groepen en bewegingen dat gericht is op het voorkómen, opheffen, verminderen dan wel mee uithouden van lijden en sociaal-maatschappelijke nood van individuen en van groepen mensen, en op het scheppen van rechtvaardige verhoudingen in kerk en samenleving* (Crijns e.a. 2004, 392).

Binnen dit veld was ik op zoek naar een project op de rand van kerk en samenleving. Nadat ik via S.S.R.-N.U. als vrijwilliger betrokken was geweest bij de feestelijke heropening van het pand van Meisjesstad op 11 mei 2006, kwam ik op het idee om mijn scriptie over Meisjesstad te schrijven.

0.2 Probleemverkenning en hoofdvraag

Ik wil nu de definitie van diaconie leggen naast Meisjesstad om te zien welke aspecten uit de definitie op haar van toepassing zijn. Meisjesstad is een opvanghuis voor vrouwen en kinderen. Hier worden vrouwen opgevangen, dus kunnen we spreken van handelen. De vrouwen komen individueel of met hun kinderen naar Meisjesstad toe. Meisjesstad richt zich niet op grote groepen die worden opgevangen. De vrouwen en kinderen hebben òf te maken met lijden, bijvoorbeeld vrouwen die hun huis ontvlucht zijn vanwege huiselijk geweld, òf met sociaal-maatschappelijke nood. Onder sociaal maatschappelijke nood versta ik in navolging van S. Stoppels: nood die samenhangt met of veroorzaakt wordt door maatschappelijke patronen en processen waardoor individuele mensen en/of groepen worden bedreigd in hun menselijk bestaan en/of hun waardigheid (Crijns e.a. 2004, 14). Als voorbeeld wil ik hier de vrouwen noemen die het slachtoffer zijn van mensenhandel. In Meisjesstad is men niet gericht op het voorkómen van deze nood en ook niet op het opheffen ervan. Aan de situatie waaruit de vrouwen komen, wordt niets gedaan en men houdt zich niet bezig met preventie. Wel wordt de nood door de opvang in Meisjesstad verminderd, omdat de vrouwen vanuit een onveilige situatie worden opgevangen in een veilige omgeving. Zij worden geholpen contact te leggen met organisaties die hen kunnen helpen en er wordt gewerkt aan het vinden van nieuwe woonruimte. Meisjesstad heeft niet direct als doel het scheppen van rechtvaardige verhoudingen. Wanneer we echter wat meer afstand nemen, dan kan wel gezegd worden dat mensen die het goed hebben, hulp bieden aan mensen die in nood verkeren, opdat er minder ongelijkheid zal zijn. Op deze manier wordt indirect gewerkt aan het scheppen van rechtvaardige verhoudingen in de samenleving.

Wanneer we de definitie van diaconie en het werk in Meisjesstad naast elkaar leggen, komen we tot de conclusie dat veel aspecten uit de definitie van toepassing zijn op Meisjesstad. Een belangrijk aspect is echter nog onderbelicht gebleven: wordt het handelen in Meisjesstad vanuit een kerk of vanuit een door het evangelie geïnspireerde groep gedaan? Om zicht te krijgen op de problematiek rondom deze vraag is het nodig om kort naar de geschiedenis van

Meisjesstad te kijken. In §2.10 komt dit uitgebreid aan bod. De congregatie is in 1934 opgericht. In het boek *Gouden dankbaarheid*, dat gaat over de geschiedenis van de zusters Augustinessen van Sint-Monica, is te lezen dat de jonge vrouwen die intraden allemaal waren betrokken bij het Sint-Franciscusliefdewerk (Zusters Augustinessen van Sint-Monica 1984, 15). Dit liefdewerk werd voortgezet in de congregatie. In 1939 kreeg het liefdewerk vorm in Meisjesstad, het tehuis voor dakloze vrouwen, meisjes en kinderen. Wanneer we naar de geschiedenis van Meisjesstad kijken en we zetten dit naast de definitie van diaconie, dan kunnen we inderdaad concluderen dat het werk in Meisjesstad *van oorsprong* onder diaconie valt. Door de jaren heen is er echter veel veranderd, waardoor de vraag opgeroepen wordt of we vandaag de dag nog kunnen spreken van diaconaal liefdewerk.

In het boek *Liefdewerk* van A. van Heijst (Van Heijst 2002) wordt een beeld geschetst van de *caritas* van een andere zustercongregatie. Hierin wordt onder andere uiteengezet hoe het evangelie inspiratiebron was om dit werk te doen. Het evangelie was eveneens de inspiratiebron voor het opzetten van Meisjesstad. Het boek *Liefdewerk* zette mij aan het denken of deze geïnspireerdheid vandaag de dag nog terug te vinden is in Meisjesstad. Om een beeld te schetsen van het leven vandaag de dag in Meisjesstad, wil ik hier een eerste impressie geven:

Meisjesstad is een project dat onderdeel uitmaakt van Stichting Cordaad. Het pand staat onopvallend tussen andere panden aan de Oude Gracht in Utrecht. Er wordt opengedaan door een jonge vrouw in moderne kleding. Op de gang komen we een hartelijke zuster in wit habijt tegen. Het team bestaat volledig uit vrouwen: betaalde professionele krachten, stagiaires en drie zusters. Doordat slechts een beperkt aantal zusters nog werkzaam is in huis, zijn er ook dagen dat er geen zuster in Meisjesstad rondloopt. De medewerkers worden niet gescreend op hun geloof. Er is zelfs een keer een stagiaire weggestuurd omdat zij evangeliseerde.

De gang heeft een hoog plafond en aan de muur hangen afbeeldingen van vrouwen met kinderen uit verschillende continenten. Er hangen geen religieuze afbeeldingen aan de muur. We gaan naar de woonkamer. Het is koffiepauze. Medewerkers en een aantal gasten zitten in de woonkamer gezellig koffie en thee te drinken. Er hangen vlaggetjes aan het plafond. Eén van de gasten is jarig en trakteert. De zuster zet een lied in: "Geef mij kracht, heel mijn leven Heer". In de woonkamer staat een televisie, er ligt een kinderbijbel op tafel naast een

vrouwenmagazine met een artikel over vreemdgaan.

Wanneer het etenstijd is, komen de gasten aan tafel zitten. Het zijn vrouwen en kinderen uit verschillende landen, met verschillende huidskleuren. De islamitische vrouwen eten niet mee, omdat het Ramadan is. Zij hebben toestemming om 's nachts in de keuken te eten. Tijdens het eten is er altijd één iemand van het team aanwezig. Voor het eten wordt een moment stilte gevraagd voor gebed. Soms wordt er door een medewerker hardop gebeden.

In huis is een gebedsruimte aanwezig waar men kan bidden. Een paar moslimvrouwen gaan erheen. De zuster wijst hen erop dat er ook een Koran ligt en vertelt mij dat zij het erg belangrijk vindt dat deze vrouwen de stilleruimte gebruiken om te bidden.

Eenzijds blijkt uit deze beschrijving dat in Meisjesstad ook vandaag de dag nog aspecten te vinden zijn waaruit blijkt dat het werk geïnspireerd is door het evangelie. Er lopen zusters in habijt rond, er is een kinderbijbel aanwezig, er is mogelijkheid tot gebed voor het eten en er is een kamer ingericht als gebedsruimte. Anderzijds zijn er ook veel dingen in huis die meer duiden op seculiere hulpverlening. Meisjesstad is niet meer in handen van de zusters, maar in handen van een stichting. Daardoor is er – in tegenstelling tot vroegere tijden – geen directe link meer met het christelijk geloof dat in de congregatie wordt aangehangen. Het team bestaat voor een groot gedeelte uit betaalde, professionele medewerkers. Voordat ik aan het onderzoek begin, is het mij niet duidelijk of zij affiniteit hebben met het christelijk geloof. Ook aan de inrichting van het huis is niet te zien dat hier gewerkt wordt vanuit een christelijke levensovertuiging. In huis is de seculiere wereld aanwezig door moderne vrouwenbladen. Verder is het opvallend dat gasten met een niet-christelijke godsdienst vrij zijn in het uitoefenen van hun godsdienst en hierin zelfs worden aangemoedigd. Het is verboden in huis te evangeliseren.

Deze observaties uit de praktijk roepen de vraag op of in de huidige situatie in Meisjesstad nog gehandeld wordt vanuit het evangelie of dat de zorg vanuit humanistisch gedachtegoed geboden wordt. In het laatste geval kan niet gesproken worden van diaconie. Vanuit de eerste observaties uit de praktijk wil ik de hoofdvraag van deze scriptie als volgt formuleren: ***Kunnen we vandaag de dag het werk in Meisjesstad nog diaconaal liefdewerk noemen?*** Hierbij moet opgemerkt worden dat ik nergens de term 'liefdewerk' heb gehoord of gelezen met betrekking tot Meisjesstad. Deze term haal ik uit het woord 'Franciscusliefdewerk', het werk dat de eerste zusters deden, voordat zij intraden in het klooster. Dit werk zetten zij voort

in congregationale setting. Ik gebruik deze term bovendien omdat ook Van Heijst de term ‘liefdewerk’ gebruikt in haar boek waarin zij verslag doet van het werk van zusters.

Met de hoofdvraag ga ik op zoek naar de impliciete, verborgen kant van het werk dat gedaan wordt. Zo komen we achter de identiteit van Meisjesstad. Ik wil diaconie op het spoor proberen te komen door het begrip diaconie te vertalen in twee diaconale concepten, namelijk gastvrijheid en presentie, zoals dat respectievelijk door S. Stoppels en A. Baart is geformuleerd.

0.3 Opzet van de scriptie en onderzoeksmethode

In deze scriptie zal ik ten eerste in hoofdstuk I het theoretisch kader neerzetten waarin ik enerzijds diaconie plaats binnen de theologie en anderzijds de begrippen gastvrijheid en presentie uitwerk. Ten tweede doe ik in hoofdstuk II tot en met V verslag van de participerende observatie die ik in Meisjesstad heb gedaan. Aan het eind van ieder hoofdstuk formuleer ik een spanningsveld die uit de praktijk naar voren komt. Deze spanningsvelden komen terug in hoofdstuk VI. In hoofdstuk VI onderzoek ik ten slotte of de praktijk van Meisjesstad kenmerken van gastvrijheid en presentie bevat en geef als conclusie het antwoord op de hoofdvraag van deze scriptie.

Ik doe het participerende onderzoek met behulp van een analysemodel dat staat beschreven in het boek *Studying Congregations* (Ammerman e.a. 1998). Met dit model kijk ik aan de hand van vier *frames* naar de praktijk: het *culture frame*, het *ecological frame*, het *resources frame* en het *process frame* (zie §1.5). Enerzijds richt ik mij op het handelen in Meisjesstad, anderzijds op de theologische ideeën in Meisjesstad.

0.4 Definiëring

Omdat verwarring kan ontstaan door het gebruik van de woorden ‘Meisjesstad’, ‘Stichting Meisjesstad’ en ‘Stichting Cordaad’, wil ik die woorden op deze plaats definiëren. De verschillende aanduidingen hebben te maken met de geschiedenis van Meisjesstad. Ik kom hier later uitgebreid op terug (zie §2.10). In deze scriptie zal ik de term ‘Meisjesstad’ gebruiken om het pand aan de Oude Gracht in Utrecht mee aan te duiden. Dit pand dient als opvang, hier wonen de gasten en werken de medewerkers. Deze opvang is onderdeel van een stichting die tijdens mijn onderzoek een naamsverandering heeft ondergaan. ‘Stichting

Meisjesstad' heet vanaf november 2007 'Stichting Cordaad'. Een van de projecten van deze stichting is de opvang in Utrecht. Af en toe spreek ik over 'in huis', hiermee bedoel ik: in Meisjesstad.

In deze scriptie noem ik de vrouwen die in Meisjesstad wonen afwisselend 'cliënt', 'gast' of 'vrouw'. Al deze drie termen worden in Meisjesstad gebruikt. In situaties waarin duidelijk sprake is van een begeleidingssituatie waarbij de vrouw contact heeft met een van de medewerkers en er sprake is van een zekere afhankelijkheid, spreek ik over 'cliënt'. Daar waar sprake is van een meer gelijkwaardige verhouding, spreek ik over 'gast'. Op momenten dat het duidelijk is dat het over een gast gaat, kan ik ook het woord 'vrouw' gebruiken. Door de medewerkers wordt vaak over 'de vrouwen' gesproken.

0.5 Uitleg over de lay-out van de boxen

De lopende tekst in deze scriptie wordt onderbroken door verschillende boxen. Ik maak onderscheid tussen vier soorten boxen:

- Voorbeelden: In de lopende tekst verwijst ik naar voorbeelden uit de praktijk van Meisjesstad die ik in boxen weergeef. Om de lijn van het verhaal te kunnen volgen, raad ik de lezer aan deze voorbeelden te lezen. De boxen met voorbeelden staan geplaatst op de hele breedte van de pagina. De tekst is cursief.

Voorbeeld

- Illustraties: Op verschillende plaatsen geef ik illustraties uit de praktijk van Meisjesstad bij de lopende tekst. Wanneer deze niet gelezen worden, blijft de lijn van het verhaal helder. De illustraties kunnen dus eventueel door de lezer worden overgeslagen. De boxen waarin de illustraties beschreven staan, zijn herkenbaar aan de linker lijn die inspringt. De tekst is cursief.

Illustratie

- Interviews: Ik heb verschillende interviews gehouden. De informatie die ik hieruit heb verkregen, staan in boxen met een dubbele lijn. Deze boxen beslaan de hele breedte van de pagina, tenzij de interviewtekst dient ter illustratie. De tekst is cursief.

Interview

- Tabellen: In de tekst komen verschillende tabellen voor. Verder neem ik een aantal teksten over uit informatiemateriaal van de stichting. Beiden zet ik in boxen met een lichtere omranding. De lettergrootte is iets kleiner dan die in de lopende tekst. De tekst in deze boxen staat rechtop.

Tabel

HOOFDSTUK I THEORETISCH KADER

In dit hoofdstuk beschrijf ik het theoretisch kader waarbinnen het onderzoek gedaan zal worden. Ik plaats dit onderzoek binnen de theologische wetenschap. In dit hoofdstuk maak ik de beweging van het bijzondere naar het algemene. Dat betekent dat ik begin bij de diaconale hoofdvraag van het onderzoek en vervolgens stapje voor stapje kijk onder welke deeldiscipline van de theologische wetenschap dit te plaatsen is.

1.1 Diaconie

Mijn hoofdvraag draait om diaconie. Om goed te begrijpen wat ik onderzoek, is het van belang duidelijk te hebben wat diaconie is. In de inleiding is de definitie van diaconie die ik gebruik gegeven. In deze paragraaf ga ik verder in op het begrip diaconie. Ik begin bij de herkomst van het woord ‘diaconie’. Daarbij maak ik gebruik van de bijdrage van A. Houtepen in het boek *Barmhartigheid en gerechtigheid*. Vervolgens behandel ik de acht werken van diaconie.

In het Nieuwe Testament wordt gesproken over *diakonia*, dit komt van het werkwoord *diakonein*, wat betekent ‘aan tafel dienen’. Aan het begin van de 20^e eeuw heeft de lutherse theoloog W. Brandt hier uitgebreid onderzoek naar gedaan. Hij zag een verband tussen het woordveld *diakonia*, *diakonein*, *diakonos* en de *Ebed JHWH* (dienaar van de Heer), waarover wordt gesproken in Deuterojesaja. Dit leidde tot een kenotische Christusinterpretatie: Jezus als de *Ebed JHWH*, gekomen om te dienen en vooral de zieken en uitgestotenen weer op te nemen in de gemeenschap van het Rijk Gods (Crijns e.a. 2004, 373). Het onderzoek van Brandt had grote invloed op de theologie en zo werd de diaconie vooral verstaan als dienend handelen. In 1975 heeft de exegeet J.N. Collins aangetoond dat deze interpretatie op exegetische problemen stoot. Als eerste spreken de *Ebed JHWH*-teksten niet van een actief handelende dienaar, maar van een passief lijdende rechtvaardige. Ten tweede toont Collins aan dat het woordveld *diakonia*, *diakonein*, *diakonos* nergens de betekenis heeft van ‘slavendienst’ of ‘vuil werk’ en slechts zelden wordt gebruikt voor directe noodhulp uit solidariteit (Crijns e.a. 2004, 374). Collins ontdekte dat het woordveld een bredere betekenis heeft dan alleen ‘dienen’. Het heeft ook de connotatie van ‘gezonden zijn’ en ‘bemiddelen’. Dit betekent dat degene die aan tafel dient niet een ondergeschikte rol heeft, maar door de gastheer is gezonden, hem representeert en ervoor moet zorgen dat de gast zich niet

uitgesloten voelt. Collins geeft de volgende omschrijving van de betekenis van het woordveld, ik ontleen het citaat aan Houtepen: Het gezonden zijn, het officieel namens iemand anders optreden, het verbinden en bemiddelen en het doelgerichte, zelfs enigszins gehaaste handelen dat het de opdrachtgever naar de zin wil maken (Crijns e.a. 2004, 375). Op deze manier heeft Collins aangetoond dat diaconie niet moet worden gezien als nederige dienstbaarheid, maar als representatie. Daarom heeft diaconie alles te maken met zending en bemiddeling. Deze verschuiving in betekenis heeft ook gevolgen voor het interpreteren van het handelen in Meisjesstad. Brandt zou het werk in Meisjesstad duiden als dienstbaarheid betonen aan de gasten. Hij zou het werk positief waarderen, maar zich niet zozeer bekommeren om de identiteit van Meisjesstad, omdat het werk slechts een dienende functie heeft. Bij Collins is zowel het werk als de identiteit van Meisjesstad belangrijk. In zijn visie van diaconie is Meisjesstad door God gezonden en representeert zij Hem. De achtergrond van waaruit het werk wordt gedaan is nu wel degelijk van belang, omdat werk dat gedaan wordt Gods handelen representeert.

In de twee in Nederland overheersende christelijke tradities worden verschillende woorden gebruikt om het werk van de *diakonia* te benoemen. De katholieken spreken over diaconie, de protestanten over diaconaat. Omdat ik in deze scriptie een project onderzoek dat door katholieke zusters is opgezet, kies ik ervoor om aan te sluiten bij hun katholieke traditie en te spreken over diaconie.

Er zijn verschillende vormen van diaconie die gerangschikt zijn naar de acht werken van barmhartigheid (Crijns e.a. 2004, 22):

- Het voeden van hongerigen;
- Het laven van dorstigen;
- Het huisvesten van vreemdelingen;
- Het kleden van naakten;
- Het bezoeken van zieken;
- Het bezoeken van gevangenen;
- Het begraven van doden;
- Het stichten van vrede.

De eerste zes werken worden genoemd in Matteüs 25. In 1207 werd het begraven van doden door paus Innocentius III (Crijns e.a. 2004, 22) toegevoegd aan de lijst van werken van

barmhartigheden. In het handboek diaconiewetenschappen wordt nog een achtste werk van barmhartigheid toegevoegd: het stichten van vrede. Deze werken worden in de praktijk zowel letterlijk als figuurlijk ingevuld. In Meisjesstad kunnen we spreken over het voeden van hongerigen en het laven van dorstigen, omdat men in Meisjesstad te eten en te drinken krijgt. Daarnaast gaat het huisvesten van vreemdelingen op, maar dan wel op een specifieke manier. Het is immers niet zo dat mensen uit het buitenland bij aankomst in Nederland worden opgevangen in Meisjesstad. Toch zijn veel gasten van buitenlandse afkomst. Sommigen van hen hebben geen verblijfsvergunning. Deze vrouwen krijgen een plek om even thuis te zijn. Ook het kleden van naakten is van toepassing, omdat in Meisjesstad vrouwen opgevangen worden die nergens heen kunnen, die geen dak boven hun hoofd hebben. Soms worden de gasten letterlijk gekleed met een kledingstuk of schoenen. Van de overige werken is in Meisjesstad niet of nauwelijks sprake.

1.2 Gastvrijheid en presentie

Ik heb diaconie vertaald in twee diaconale concepten die ik verwacht tegen te komen in Meisjesstad: gastvrijheid en presentie. In mijn onderzoek zal ik mij hierop richten. Stoppels heeft onderzoek gedaan naar inloopcentra en ontdekte dat men het woord gastvrijheid gebruikt om het diaconale werk dat daar gedaan wordt, te omschrijven. Dit begrip heeft hij uitgewerkt in zijn boek *Gastvrijheid* (Stoppels 1996). Allereerst kijk ik naar de bijbelse lading die het seculiere begrip gastvrijheid heeft. In het Oude Testament komt het woord gastvrijheid geen enkele keer voor, toch wordt daarin heel concreet opgeroepen tot gastvrijheid. Stoppels distilleert uit het Oude Testament vier motieven om gastvrij te zijn (Stoppels 1996, 268):

- De God van Israël is een God die partij kiest voor de zwakkeren in de samenleving. Wanneer Hij dat doet, moeten zijn onderdanen dat zeker doen;
- Het volk Israël is zelf ook vreemdeling geweest, zij moeten voorkomen dat anderen de ervaring hebben van vreemdeling en rechteloos zijn;
- De mogelijkheid bestaat dat God of een goddelijke boodschapper in een vreemdeling verschijnt;
- De God van Israël is de Heer van alle volken en het heil dat Hij geeft, is niet exclusief voor Israël.

In het Nieuwe Testament gaat men op deze lijn verder. Stoppels onderscheidt vijf motieven waarvan de eerste vier grote overeenkomst hebben met de motieven uit het Oude Testament (Stoppels 1996, 269):

- In Jezus Christus is God zelf vreemdeling geworden. Hij is afhankelijk van gastvrijheid, maar vervult ook regelmatig de rol van gastheer en laat op die manier Gods gastvrijheid zien;
- Christenen zijn vreemdelingen op aarde en zij moeten daarom gastvrijheid betonen aan medevreemdelingen;
- De gast kan een bode van God zijn;
- God zal ons in het eschaton gastvrij aan de maaltijd nodigen, daarom moeten ook wij vandaag de dag gastvrijheid betonen;
- Gastvrijheid dient ter verspreiding van het evangelie.

Stoppels geeft zes wezenlijke kenmerken van gastvrijheid (Stoppels 1996, 271-276). In de bespreking hiervan spreekt hij over de gastheer en gastvrouw. Ik zal slechts het woord gastvrouw gebruiken, omdat in Meisjesstad alleen vrouwen werken.

Als eerste: *gastvrijheid als tegencultuur*. Wat vreemd is, wordt vaak in eerste instantie argwanend en vijandig tegemoet getreden. Pas in tweede instantie wordt gegrepen naar een andere optie: gastvrijheid en vriendschap. Gastvrijheid is niet vanzelfsprekend en wordt daarom een tegencultuur genoemd.

Ten tweede: *gastvrijheid in wederkerigheid*. Gastvrijheid is per definitie asymmetrisch. Ook in Meisjesstad is dit duidelijk op te merken. De medewerkers hebben de sleutels en bepalen de regels in huis. De cliënten hebben een meer afhankelijke positie. Dat komt naar voren in de kleinste dingen. Wanneer een cliënt een schone handdoek wil, dan moet zij een medewerker of vrijwilliger vragen deze uit de kast te halen, omdat de kast op slot zit. Ondanks de asymmetrie is bij echte gastvrijheid sprake van wederkerigheid. Ook de gast kan gastvrouw worden. Stoppels haalt F.N.M. Nijssen aan die schrijft dat in een echte ontmoeting mensen openstaan voor elkaar en zo gast worden in het levensverhaal van de ander (Stoppels 1996, 272).

Ten derde: *gastvrijheid vraagt ontvankelijkheid*. Een gast binnenlaten in Meisjesstad betekent nog niet dat deze gast ontvangen wordt. Iemand wordt pas echt ontvangen wanneer zij wordt binnengelaten in het leven van de gastvrouw. De gastvrouw kan dit alleen doen wanneer zij innerlijke ruimte heeft om de ander te ontvangen. Stoppels haalt H.J.M. Nouwen

aan die benadrukt dat het belangrijk is om innerlijk alleen te kunnen zijn (Stoppels 1996, 273), zodat de gastvrouw de gast in vrijheid ontvangt en niet opdat deze haar behoeften bevredigt, want dan zou de vrijheid van de gast verdwenen zijn.

Ten vierde: *gastvrijheid waarborgt vrijheid*. Om de vrijheid van de gast te behouden mag de gast niet tot object gemaakt worden door de gastvrouw. Er wordt niets opgedrongen, er wordt alleen ruimte aangeboden waar de gast zich vrij in mag bewegen. Stoppels citeert Nouwen als volgt: Het is paradoxaal, maar gastvrijheid wil een lege ruimte scheppen, geen angstaanjagende leegte maar een ruimte waar vreemdelingen kunnen binnengaan en ontdekken dat ze als vrije mensen geboren zijn: vrij om hun eigen liederen te zingen, hun eigen taal te spreken, hun eigen dansen uit te voeren – en vrij om te vertrekken en hun eigen roeping te volgen (Stoppels 1996, 273).

Ten vijfde: *gastvrijheid veronderstelt identiteit*. Een ontmoeting tussen iemand en niemand is niet mogelijk. Wanneer de ruimte waarover hierboven gesproken werd helemaal leeg zou zijn, dan voelt de gast zich daar niet thuis. Daarom is het van belang dat de gastvrouw identiteit heeft.

Als laatste: *gastvrijheid is nuchter en begrensd*. In de gastvrijheid kan nuchter worden vastgesteld dat een gast zich niet goed gedraagt. Omwille van het behoud van gastvrijheid moeten grenzen worden gesteld. Wanneer in Meisjesstad alles mogelijk zou zijn, dan is de kans groot dat het gedrag van de ene gast, het de andere gasten onmogelijk maken om in Meisjesstad te verblijven.

Naast deze kenmerken besteedt Stoppels aandacht aan de betekenis van de maaltijd. Hij ziet de maaltijd als belangrijke uitdrukking van gastvrijheid.

Ik heb in het bovenstaande de theorie van gastvrijheid besproken en stap nu over naar de presentietheorie. In de doordenking van presentie is Baart een belangrijk theoloog. Hij maakt onderscheid tussen *doelrationele diaconie* en *diaconie als radicale presentiebeoefening*. In de eerste vorm van diaconie wordt van tevoren bedacht welk doel bereikt moet worden. Hier kan sprake zijn van intuïtief moreel handelen, agogisch planmatig handelen, strategisch-politiek handelen en sociaal-technisch professioneel handelen (Crijns e.a. 2004, 283-284). In Meisjesstad werken professionele arbeidskrachten. Het sociaal-technisch professioneel handelen is dus van toepassing op Meisjesstad. Toch verwacht ik ook aspecten uit de presentietheorie te vinden.

In de definitie van diaconie komt naar voren dat het in de diaconie niet alleen gaat om handelen dat lijden en sociaal-maatschappelijke nood voorkomt, opheft of vermindert, maar ook om handelen dat het lijden en de nood helpt uit te houden. Dit kan vreemd klinken, omdat in een situatie van lijden en nood vaak als eerste gekeken wordt hoe de nood is op te heffen. Mensen willen immers geen lijden en nood in het leven. We willen interveniëren, strijden voor een betere wereld. Toch bestaat er ook een andere manier om mensen te helpen, namelijk door present te zijn. Baart geeft in zijn boek *Een theorie van de presentie* (Baart 2004) een uitgebreide weergave van zijn jarenlange onderzoek naar presentie onder buurtpastores. Baart maakt duidelijk wat de presentie-benadering is door deze te contrasteren met de interventie-benadering. Bij deze laatste benadering wordt het probleem allereerst duidelijk benoemd, om het vervolgens op te lossen. Bij de presentie-benadering is de oplossing ondergeschikt aan het *er-zijn-voor* (Baart 2004, 732). De belangrijkste inbreng van de presentie-beoefenaar is het trouwe aanbod van zichzelf (Baart 2004, 733). Baart geeft acht groepen kenmerken van de presentie-benadering die ik hier kort zal bespreken. Bij iedere groep formuleert hij drie werkprincipes (Baart 2004, 754-756) die ik tussen haakjes achter de kenmerken plaats.

- 1) *Vrij zijn voor...* : er is een open agenda. (Werkprincipes: deroutinisering, de- of zelfs anti-institutionele houding, een open agenda);
- 2) *Openstaan voor...* : de presentie-beoefenaar staat open voor de ander. Baart deed onderzoek naar buurtpastores en daar werd dit kenmerk heel letterlijk zichtbaar, omdat de pastores niet opereerden vanuit een plek waar de mensen naar hen toe moesten komen. Zij zijn daardoor geheel op zichzelf aangewezen om mensen te ontvangen. In Meisjesstad ligt dit anders, omdat er een gebouw is waar de vrouwen ontvangen worden. Toch gaat het hier niet alleen om de plaats van opvang, maar ook om het tonen van belangstelling, emoties en medeleven (Baart 2004, 736). Openheid en 'echtheid' (Baart 2004, 737) zijn hier belangrijk. (Werkprincipes: toewending, ontwapening, aanraakbaarheid);
- 3) *Een aandachtige betrekking aangaan*: alledaagse bezigheden worden met de grootste aandacht gedaan. Door deze concentratie worden dingen ontdekt waar in een gewone betrekking overheen gekeken zou worden. (Werkprincipes: onbevangenheid, gespannenheid, substantialiteit);
- 4) *Aansluiten bij het bestaande*: de ander bepaalt de agenda en de presentie-beoefenaar heeft niet de pretentie te weten hoe het eigenlijk zit, maar gebruikt erkenning en bevestiging. (Werkprincipes: voorhandene, eigenlijke, samenhangen);

- 5) *Perspectiefwisseling*: de presentie-beoefenaar leert de wereld te zien vanuit het perspectief van de ander. (Werkprincipes: binnenperspectief kiezen, lokale redelijkheid en logica reconstrueren, partijdigheid);
- 6) *Zich aanbieden*: de presentie-beoefenaar biedt naast financiële hulp en instrumentele bijstand vooral zichzelf aan door deel uit te gaan maken van het sociale netwerk van de ander. (Werkprincipes: inschrijfbaarheid, potenties, sociaal-cultureel kapitaal);
- 7) *Geduld en tijd*: er wordt ongehaast met de tijd omgegaan. (Werkprincipes: tijd gunnen, afwachten, richting vinden);
- 8) *De trouwe toeleg*: dit werkt troostend en hierdoor merkt de ander de betrouwbaarheid van de presentie-beoefenaar. (Werkprincipes: belangeloosheid en onvoorwaardelijkheid, bedonderbaarheid, troost).

Stoppels interpreteert de presentie-benadering theologisch en noemt daarbij acht kenmerken die door Baart als volgt schematisch zijn samengevat (Baart 2004, 784-785):

trefwoord	korte toelichting
1 God met ons	presentie betekent steeds: Gods er-zijn-voor-mensen; incarnatorisch gedacht
2 God voor ons uit	Gods presentie in de wereld is niet het resultaat van kerkelijke inspanning maar vraagt de kerk dáár te zijn waar God reeds is
3 mensen zijn subject	de presentie staat in het teken van ontvoogding en belangenloosheid en appelleert aan het subject-zijn van mensen
4 gerichtheid op humanisering	op individueel en collectief niveau is de presentie gericht op de (politieke) ontplooiing van mensen
5 dialogische aard	eerder (communicatief) <i>vanuit</i> het evangelie onder de mensen zijn dan (verkondigend) <i>met</i> het evangelie
6 denken vanuit Rijk Gods	presentie denkt contextueel, niet volgens het schema 'God-kerk-wereld' maar 'God-wereld-kerk'
7 contra differentiëring	de presentie doorbreekt de sterke middenklasse-oriëntatie van kerken en zoekt bewust de door kerken verwaarloosde levensgebieden
8 gericht op samenwerking	humanisering als doel nodigt uit tot de vorming van brede coalities van allen die dat doel willen dienen

1.3 Praktische ecclesiologie

Nu ik heb stilgestaan bij de inhoud van diaconie, maak ik een volgende stap en plaats de diaconie binnen de theologische wetenschap. In navolging van J.A. van der Ven beschouw ik diaconie als onderdeel van de praktische ecclesiologie. Onder ecclesiologie verstaat Van der Ven: Een theologische theorie van de kerk (Van der Ven 1993, 10).

Nu rijst meteen de vraag op wat ecclesiologie – als reflectie op de kerk – te maken heeft met het project Meisjesstad. Hoewel Meisjesstad geen kerk is, is er van oudsher een binding tussen Meisjesstad en de kerk. Meisjesstad is opgericht door een congregatie die verbonden is aan de Rooms-katholieke Kerk. Diaconaal werk is geïnspireerd door het evangelie dat wordt verkondigd in de kerk. Diaconie is zodoende een onderdeel van de kerk. Van der Ven kan dit bevestigen, hij stelt dat de kerk is opgebouwd uit vijf sectoren: pastoraat, catechese, liturgie, verkondiging en diaconie (Van der Ven 1993, 82). In deze sectoren krijgt de algemene functie van de kerk handen en voeten. De algemene functie van de kerk is het tot stand brengen van religieuze communicatie (Van der Ven 1993, 52). Het handelen in Meisjesstad kan van oorsprong gezien worden als een diaconale, kerkelijke aangelegenheid en daarom kunnen we dit onderzoek plaatsen binnen de ecclesiologie.

Nu ik Meisjesstad heb geplaatst binnen de ecclesiologie, kijken we vervolgens naar een belangrijk aspect in de ecclesiologie van Van der Ven dat ook van belang is in Meisjesstad: contextualiteit. De westerse kerk heeft te maken met de context van de moderne samenleving. Hierin handelt de kerk en door deze samenleving wordt dit handelen beïnvloed. Deze contextuele ecclesiologie wordt ontwikkeld in praktisch-theologisch perspectief. Dat betekent dat zij zich richt op de praxis van de kerk. De praxis van de kerk is niet identiek aan haar praktijk (Van der Ven 1993, 10). Van der Ven definieert de praxis van de kerk als die praktijk waarin een transformatorische oriëntatie werkzaam is (Van der Ven 1993, 10). Deze transformatie gebeurt enerzijds op cultureel niveau. Dit houdt in dat de kerk door de geschiedenis heen verbindingen is aangegaan en nog steeds aangaat met elementen uit de haar omringende maatschappelijke omgeving (Van der Ven 1993, 10). Deze transformatie heeft geleid tot een *transformatorisch bewustzijn*. Anderzijds is er sprake van transformatie op structureel niveau dat te maken heeft met het *transformatorisch mechanisme* dat in de kerk besloten ligt (Van der Ven 1993, 11). Dit betekent dat de kerk op een manier handelt, waardoor verandering ten goede in de maatschappij ontstaat. Hierbij kan visie niet ontbreken; ideeën over wat de ideale situatie is, zijn noodzakelijk. In de kerk zijn die ideeën te vinden in

de theologie. Achter transformerend handelen, zit theologie verscholen. Sinds het verschijnen van de contextuele, empirische en transformatorische ecclesiologie van Van der Ven, kan de praktische theologie zich niet langer aan de verantwoordelijkheid onttrekken haar theologische uitspraken over de kerk te funderen in empirisch onderzoek (Brouwer 2005, 485). Door empirisch onderzoek komt theologie aan de oppervlakte.

Zoals context voor de kerk belangrijk is, zo is zij dat ook voor Meisjesstad. De opvang staat in nauw verband met de samenleving: vrouwen uit de samenleving worden opgevangen, maatschappelijke veranderingen zijn van invloed op de opvang en ten slotte wordt Meisjesstad beïnvloed door eisen die de samenleving in de vorm van de overheid stelt aan opvanghuizen. Deze elementen hebben te maken met transformatie, omdat hierin zichtbaar wordt hoe de context invloed heeft op het handelen van Meisjesstad. Ook zie ik in Meisjesstad een transformatorisch mechanisme werkzaam. Vanuit christelijke idealen hebben de zusters Meisjesstad opgezet om op die manier een steentje bij te dragen aan een meer leefbare samenleving. Op deze manier proberen zij veranderingen ten goede te bewerkstelligen. Al vele vrouwen en kinderen zijn geholpen en zij zullen kunnen beamen dat hun situatie verbeterd is door de hulp van Meisjesstad. Meisjesstad heeft idealen. Deze ontleent zij van oorsprong aan het christelijk geloof. Van der Ven laat zien dat empirisch onderzoek nodig is om de impliciete theologie in Meisjesstad te achterhalen.

Zoals we zagen heeft de kerk – en daarmee ook de diaconie – een algemene functie. Om deze te kunnen realiseren, zijn kernfuncties nodig. Van der Ven onderscheidt vier kernfuncties van de kerk: identiteit, integratie, beleid en beheer. De sociale aspecten die in deze kernfuncties geïmpliceerd liggen, kunnen op grond van religieuze codes het karakter krijgen van religieuze tekens die verwijzen naar het heil van Godswege (Van der Ven 1993, 133). Van der Ven heeft zich laten inspireren door het structureel-functionalistisch model van de socioloog T. Parsons, die lange tijd toonaangevend is geweest in de empirisch-theoretische sociologie (Van der Ven 1993, 68). Parsons ontdekte dat er vier soorten problemen zijn waar groepen mee te kampen hebben en noemde deze groepen: *latency*: dit zijn de overtuigingen, waarden en normen van de groep, *integration*: de cohesie van de groep, *goal attainment*: wat men wil bereiken, en *adaptation*: de middelen die de groep gebruikt om voort te bestaan (Van der Ven 1993, 69). De kernfuncties van Van der Ven en de groepen van Parsons hebben gelijkenissen met de *frames* die gebruikt worden in het boek *Studying Congregations*. Van der Ven vermeldt in zijn boek dat zijn indeling overeenkomsten heeft met de indeling van J.W. Carroll e.a. (Van der Ven 1993, 79). Deze indeling staat in het boek *Handbook for Congregational Studies*

(Carroll e.a. 1988). Dit boek is de voorloper van het boek *Studying Congregations* dat ik gebruik. In onderstaande tabel wil ik de overeenkomsten in een oogopslag duidelijk maken:

Parsons	Van der Ven	Ammerman e.a.
<i>Latency</i>	Identiteit	<i>Culture frame</i>
<i>Integration</i>	Integratie	<i>Process frame</i>
<i>Goal attainment</i>	Beleid	
<i>Adaptation</i>	Beheer	<i>Resources frame</i>
		<i>Ecological frame</i>

Van der Ven legt sterk de nadruk op de context, maar noemt dit niet in de kernfuncties. Context is bij hem van belang bij al deze kernfuncties. In het boek *Studying Congregations* wordt de context in het *ecological frame* een apart onderdeel van observatie.

1.4 Praktische theologie

We zagen dat diaconie onderdeel is van de praktische ecclesiologie. Vervolgens is de praktische ecclesiologie onderdeel van de praktische theologie. In het boek *Praktische Theologie* geeft G. Heitink drie handelingsvelden waar de praktische theologie zich mee bezig houdt (Heitink 2000, 238). Dit zijn ‘mens en religie’, ‘kerk en geloof’ en ‘godsdienst en samenleving’. Deze indeling is gebaseerd op verschillende objecten van onderzoek. In het eerste handelingsveld is het ‘individueel christendom’ het object, in het tweede is het onderzoeksobject het ‘kerkelijk christendom’ en is men binnenkerkelijk gericht en in het derde veld is het object het ‘publiek christendom’. In de veelheid van onderzoeksmogelijkheden geeft Heitink hier een hulp om beter te zien waar een praktisch-theologisch onderzoek geplaatst kan worden. Heitink deelt de verschillende praktisch-theologische vakgebieden in bij een van deze velden. Gemeenteopbouw – zoals praktische ecclesiologie ook wel genoemd wordt – plaatst hij bij handelingsveld ‘kerk en geloof’. Diaconie deelt hij in bij handelingsveld ‘godsdienst en samenleving’. In een tabel ziet dit er als volgt uit:

Handelingsvelden van de praktische theologie	Praktisch-theologisch vakgebied
<ul style="list-style-type: none"> • mens en religie • kerk en geloof • godsdienst en samenleving 	<ul style="list-style-type: none"> > gemeenteopbouw (= ecclesiologie) > diaconie

Dat Heitink ecclesiologie en diaconie indeelt bij de praktische theologie is duidelijk. Bovenstaande tabel laat echter zien dat hij een absoluut onderscheid maakt tussen enerzijds kerk en anderzijds het godsdienstig handelen. We zagen dat Van der Ven ecclesiologie en diaconie bij elkaar houdt. Hier botsen twee visies en zal ik een keuze moeten maken in welke lijn ik sta. Ik ben van mening dat christelijk godsdienstig handelen in de samenleving niet los gezien kan worden van de kerk, maar in wisselwerking staat met de kerk. Het Christendom van waaruit gehandeld wordt, wordt immers in de kerk geleerd. Wanneer er geen sprake is van een directe band met een kerk, dan is er wel een indirecte band door bijvoorbeeld medewerkers die kerkelijk betrokken zijn. In Meisjesstad is geen sprake van een directe band met een kerk. Uit onderzoek moet blijken of deze indirect wel te vinden is en er gesproken kan worden van diaconie. Wat betreft de plaatsing van de diaconie binnen de praktische theologie sta ik dus in de lijn van Van der Ven, die diaconie ziet als onderdeel van de ecclesiologie.

Na deze precisering binnen de praktische theologie ga ik terug naar de praktische theologie in het algemeen. Hiervoor blijf ik bij Heitink. Hij noemt de praktische theologie een handelingswetenschap en geeft hiervan de volgende definitie: De empirisch-georiënteerde theologische theorie van de bemiddeling van het christelijk geloof in de praxis van de moderne samenleving (Heitink 2000, 18). Dat de praktische theologie een handelingswetenschap is, betekent dat het handelen het object is van de praktische theologie. Zoals we uit de definitie van diaconie kunnen opmaken is diaconie in eerste plaats een kwestie van handelen. Hier wordt zichtbaar dat de diaconie een onderdeel is van de praktische theologie. Ik gebruik een citaat van J. Firet dat ik ontleen aan Heitink om aan te geven welk handelen bedoeld wordt: Praktische theologie houdt zich niet bezig met het handelen van de mens in het algemeen, ook niet met het handelen van de gelovige of het handelen in de dienst van God in het algemeen, maar met dat handelen, dat gericht is op het actualiseren en onderhouden van de relatie tussen God en mens, mens en God. (Heitink 2000, 128). Dit handelen wordt het *intermediair handelen* genoemd. Het handelen van mensen wordt het medium voor het handelen van Godswege. Ook bij Van der Ven speelt het intermediair

handelen een belangrijke rol. Dit zagen we al bij de algemene functie van de kerk dat draait om religieuze communicatie. Ook in Meisjesstad kunnen we dit intermediair handelen tegenkomen. De manier waarop de zusters en de medewerkers omgaan met de gasten is dan te interpreteren als het handelen van God. Deze theorie van intermediair handelen, komt overeen met het onderzoek van Collins naar de betekenis van *diakonein*.

Heitink wijst erop dat onderscheid gemaakt moet worden tussen enerzijds handelingswetenschappen die zich bezighouden met het beschrijven en verklaren van sociale en menselijke werkelijkheid en anderzijds handelingswetenschappen die de intentie hebben om de werkelijkheid te beïnvloeden en te veranderen (Heitink 2000, 124-125). Dit onderscheid is ook te maken in praktisch-theologisch onderzoek. In het onderzoek van deze scriptie zal ik mij alleen bezig houden met het beschrijven en verklaren van het handelen in Meisjesstad. Ik heb niet de intentie om handelingsaanbevelingen te doen.

Er kan vanuit verschillende invalshoeken naar de praktijk gekeken worden. Heitink geeft drie perspectieven van waaruit men kan kijken (Heitink 2000, 174):

- Empirisch perspectief;
- Hermeneutisch perspectief;
- Strategisch perspectief.

Vanuit het empirisch perspectief wordt gekeken naar het situationele aspect van de handeling. Hier valt te denken aan de historie en de context van de handeling. Iedere handeling wordt mede bepaald door de situatie. Praktische theologie kan echter niet slechts naar de empirie kijken, zij heeft ook te maken met normatieve aanspraken die in de christelijke geloofstraditie besloten liggen (Heitink 2000, 213). In het hermeneutisch perspectief kijkt men vooral naar de intentie en de referentie van het handelen. Bij dit perspectief wordt gezocht naar de zin of betekenis van een handeling. Het gaat hier om het begrijpen. Het laatste perspectief is het strategisch perspectief, hier wordt praktische theologie gebruikt als instrument om dingen te veranderen. Dit perspectief is veranderingsgericht. Ik ga in Meisjesstad kijken naar deze drie perspectieven, maar het zwaartepunt zal liggen bij het empirisch perspectief.

1.5 *Congregational studies*

Om het empirisch onderzoek op een systematische manier aan te pakken en niet te verzanden in intuïtieve observaties, maak ik gebruik van de *congregational studies*. R. Brouwer wijst er in zijn artikel op dat deze term zowel wordt gebruikt voor de praktisch-theologische discipline waarin onderzoek gedaan wordt naar geloofsgemeenschappen, als voor het analytisch model waarmee de geloofsgemeenschappen in beeld gebracht worden (Brouwer 2005, 484). Het onderzoek naar Meisjesstad valt binnen de discipline *congregational studies*. In deze paragraaf kijken we naar *congregational studies* als analytisch model. Dit model is een analysemodel en geen handelingsmodel dat gericht is op het verbeteren van een praktijk (Brouwer 2005, 486). Het model is opgezet om de praktijk van kerkelijke gemeenschappen of religieuze organisaties te onderzoeken. Ik gebruik dit model om een professionele organisatie te analyseren, omdat ik vermoed dat in deze professionele organisatie religieuze sporen te vinden zijn. In §1.6 ga ik verder in op professionaliteit. De auteurs van het boek *Studying Congregations* (Ammerman e.a. 1998) werken met vier *frames* waarmee de onderzoekspraktijk bekeken kan worden. Ik neem de vrijheid om de volgorde van de *frames* aan te passen aan mijn onderzoek. Ik begin met het *culture frame*, omdat dit het belangrijkste *frame* in mijn onderzoek zal zijn. Hieronder beschrijf ik de *frames* kort en geef ik bij ieder *frame* een voorbeeld uit de praktijk van Meisjesstad dat binnen dit *frame* valt:

Het *culture frame*:

Met dit *frame* kijken we naar Meisjesstad als een groep die haar eigen leefwereld heeft gecreëerd waarin gasten, medewerkers en vrijwilligers met elkaar omgaan. De manier waarop men in Meisjesstad met elkaar omgaat, geeft haar een eigen specifieke identiteit. In dit *frame* is identiteit een heel belangrijk woord. Omdat mijn hoofdvraag impliciet draait om de identiteit van Meisjesstad, zal dit *frame* een belangrijke plaats hebben in dit onderzoek. Bij dit *frame* kijken we naar rituelen in Meisjesstad, de manier waarop nieuwkomers getraind worden, het werk dat gedaan wordt, de inrichting van het gebouw, informatie die op papier staat, verhalen die men vertelt, symbolen en jargon.

Een voorbeeld: in Meisjesstad is er een stilteruimte. Alleen al de aanwezigheid hiervan zegt iets over de cultuur in huis. We gaan kijken hoe deze ruimte is ingericht, omdat we hieruit kunnen aflezen hoe Meisjesstad omgaat met religie.

Het *ecological frame*:

Bij dit *frame* kijken we naar Meisjesstad als organisme in een omgeving waarin verschillende andere organismen aanwezig zijn die gezamenlijk de sociale en religieuze wereld vormen. Zo wordt de relatie tussen Meisjesstad en haar sociale context onderzocht. Dit *frame* helpt Meisjesstad te zien als een open systeem, waarin interactie plaatsvindt. We gaan in dit *frame* kijken naar: de hulpverlenende context, de sociale context, de religieuze context, de interactie intern en de interactie tussen Meisjesstad en de omgeving.

We kijken hier bijvoorbeeld met welke organisaties Meisjesstad contact heeft en zullen zien dat een van de organisaties zich bezighoudt met slachtoffers van mensenhandel.

Het *resources frame*:

Met dit *frame* kijken we zowel letterlijk als figuurlijk naar het kapitaal van Meisjesstad. Hierbij valt te denken aan medewerkers, geld, gebouw, reputatie en geschiedenis.

Ik noem een voorbeeld dat in dit *frame* thuis hoort. Het laat zien waar geld en goederen onder andere vandaan komen en het zegt tevens iets over de reputatie van Meisjesstad:

Er wordt gebeld. Een van de zusters doet open en komt terug met een plastic tas vol met tandpasta, shampoo en andere artikelen. De gever had verteld dat ze eens een zuster had beloofd ieder jaar een inzameling te houden voor Meisjesstad.

Het *process frame*:

Aan de hand van dit *frame* kijken we naar de processen in Meisjesstad. Belangrijke aandachtspunten zijn hier: de manier waarop vorm wordt gegeven aan leiderschap en macht, de manier waarop beslissingen worden genomen, de manier van communiceren, de omgang met conflicten en de manier waarop problemen worden opgelost.

In het volgende voorbeeld is te zien hoe omgegaan wordt met een conflict en welke rol de gast heeft.

Een gast is boos, omdat zij voor de vierde week achtereenvolgend voor dezelfde huistaak is ingedeeld. In de woonkamer gaat een zuster met haar in gesprek. Zij zegt dat er kennelijk een misverstand is ontstaan. De zuster zal ervoor zorgen dat ze van taak zal veranderen en adviseert de vrouw in het vervolg eerder aan de bel te trekken.

Met behulp van deze vier *frames* wil ik gaan kijken naar Meisjesstad om te zien of we vandaag het werk in Meisjesstad nog diaconaal liefdewerk kunnen noemen. In dit onderzoek ga ik een praktijk beschrijven. De vraag is nu of het beschrijven van een praktijk theologisch is. R.J. Schreiter (Ammerman e.a. 1998, 26) wijst erop dat een praktijk beschrijven een essentieel onderdeel is van theologie, omdat theologie nooit op zichzelf staat, maar altijd in een context staat. We hebben gezien dat Van der Ven eveneens de nadruk legt op contextualiteit. Wanneer we ons richten op de theologie is het van belang onderscheid te maken tussen expliciete en impliciete theologie. In de congregatie van de zusters kunnen we expliciete theologie tegenkomen, maar in Meisjesstad zal de theologie vooral impliciet gevonden moeten worden, omdat zij – in tegenstelling tot een kerkelijke gemeente of een congregatie – geen belijdende geschriften heeft. Impliciete theologie moet tussen de regels door gezien, gehoord en gelezen worden. Dat vereist een scherpe observatie van de situatie, waarbij de *frames* een onmisbare hulp zijn.

Schreiter onderscheidt drie manieren om theologie op het spoor te komen. Als eerste is het van belang om aandacht te schenken aan de narratieven. Welke verhalen worden verteld, wat zijn de herinneringen die men heeft? In een kerkelijke gemeente waarover het boek *Studying Congregations* gaat, zijn narratieven vaak direct theologisch geladen. In Meisjesstad is dit niet het geval en zal ik goed moeten opletten of een verhaal ook iets met theologie te maken heeft. De tweede manier die Schreiter noemt is daarom in Meisjesstad van groter belang. Dit is het kijken naar praktijken. Hier onderscheidt Schreiter vier aandachtspunten (Ammerman e.a. 1998, 34-35). Als eerste is het van belang om de fysieke ruimte goed in kaart te brengen. Vervolgens is het van belang om te letten op de wijze waarop men bij elkaar komt. Daarnaast moet gelet worden op bijzondere gebeurtenissen in huis. Het vierde aandachtspunt noemt Schreiter *outreach*. Hier wordt gekeken naar de reikwijdte van het handelen. De laatste manier om op het spoor van theologie te komen is het onderzoeken van teksten. Wat op papier staat, laat zien wat Meisjesstad over zichzelf zegt. Er kan onderscheid gemaakt worden tussen een *mission statement*, educatiemateriaal en promotiemateriaal (Ammerman e.a. 1998, 35-36).

Schreiter geeft verschillende theologische vragen waarmee de onderzoeker kan kijken naar de praktijk. Drie daarvan zijn belangrijk voor ons onderzoek (Ammerman e.a. 1998, 36):

- Hoe wordt over God gedacht?
- Hoe wordt over de mens gedacht?
- Hoe wordt over kwaad en zonde gedacht?

Wanneer we kijken naar de theologie in Meisjesstad dan moeten we ons ervan bewust zijn dat er niet één coherente theologie gevonden zal worden. Het kan zijn dat verschillende (groepen) mensen verschillende theologische ideeën hebben.

1.6 Professionaliteit

Het analytisch model *congregational studies* dat ik hierboven beschreven heb, is bedoeld om de praktijk van een kerkelijke of religieuze organisatie te onderzoeken. Meisjesstad valt hier niet onder, maar is een professionele stichting met een religieuze bron. Met een professionele organisatie bedoel ik een organisatie die interveniërend handelt, neutraal is op het gebied van levensovertuiging, streeft naar een zo hoog mogelijke productie en professioneel geschoolde betaalde medewerkers in dienst heeft. Dit laatste aspect brengt met zich mee dat er een strikte scheiding bestaat tussen werktijd en vrije tijd en dat de organisatie moet voldoen aan Arbowetten. Op organisatieniveau kenmerkt een professionele organisatie zich door formaliteit en regels. In een professionele organisatie wordt op persoonlijk niveau emotionele afstand gehouden tussen cliënt en medewerker en is men gericht op de problemen van de cliënt. Veel van deze kenmerken van hedendaagse professionaliteit geeft A. Baart in zijn boek. Hij ziet een enorme verandering in de jaren '80 en '90 van de vorige eeuw in onder andere de sector zorg en welzijn. De veranderingen zijn zeer groot en komen inderdaad neer op een rigoureuze doorvoering van marktprincipes op alle niveaus en in alle geledingen van de beoefening van mensgerichte beroepen (Baart 2004, 821). Zoals ik al zei verwacht ik religieuze sporen te vinden in de professionele organisatie Meisjesstad. Hiermee bedoel ik dat ik verwacht dat naar voren zal komen dat het werk gedaan wordt vanuit religieuze overtuiging en dat kenmerken van gastvrijheid en presentie aanwezig zullen zijn in Meisjesstad.

Baart probeert in het laatste hoofdstuk van zijn boek professionaliteit en presentie bij elkaar te brengen door een nieuwe vorm van professionaliteit te ontwikkelen. Hij is van mening dat de professionaliteit die zich kenmerkt door markt- en productiedenken, naast voordelen ook belangrijke nadelen heeft. Het voornaamste nadeel is dat deze professionaliteit tekort schiet. Naar aanleiding van het onderzoek dat Baart deed, concludeert hij dat mensen die hulp behoeven, naast concrete hulp ook op zoek zijn naar zaken die niet in het marktdenken gevat kunnen worden. Baart geeft een opsomming van deze zaken (Baart 2004, 825-826), hiervan geef ik een samenvatting:

Men is op zoek naar: aandachtige betrokkenheid, gesprekken, een getuige, erkenning, mogelijkheid om gehoord te worden, iemand die tijd heeft, iemand die hen durft aan te raken, verzoening, een vriendschappelijke relatie, iemand die het met hen uithoudt.

Omdat marktgerichte professionaliteit niet in deze behoefte kan voorzien, pleit Baart voor een andere vorm van professionaliteit in mensgerichte beroepen: normatief-reflectieve professionaliteit (Baart 2004, 819). In deze vorm wordt de marktgerichtheid niet verlaten, maar geradicaliseerd. Er wordt immers nog meer aan de vragen voldaan die gesteld worden. De aanduiding 'normatief' wil zeggen dat in deze professionaliteit erkend wordt dat niet alles objectief en instrumenteel-rationeel is en dat dit geen minpunt is. De normatieve benadering verdringt het meer objectieve moment in de beroepsuitoefening niet, maar legt zich ook niet neer bij de eenzijdige dominantie ervan (Baart 2004, 831). Dit betekent overigens ook dat kant-en-klare religieuze normen niet worden gezien als objectief. Er blijft ruimte voor reflectie. Niets wordt automatisch als vanzelfsprekend aangenomen. Wetenschappelijke theorieën met hun betekenisproductie worden niet zonder reflectie overgenomen. Veralgemeeniging wordt vermeden en contextualiteit is belangrijk.

In zestien punten geeft Baart aan wat wordt bedoeld met normatief-reflectieve professionaliteit (Baart 2004, 828-829). Hiervan geef ik een samenvattende indruk:

In deze professionaliteit gaat het erom dat het werken met mensen geen louter technische aangelegenheid is. Er wordt gewerkt aan de kwaliteit van leven waarbij ook zinervaring en bestaansvragen een rol spelen. Deze zinervaring is niet alleen verbonden met problemen, daarom is in de normatief-reflectieve professionaliteit aandacht voor zowel positieve als negatieve ervaringen. Er is geen sprake van slechts resultaatgericht werken, maar het gaat om een begeleidingsrelatie waarbij authentieke, open aandacht een waarde op zich is. Deze relatie bestaat op basis van gelijkwaardigheid. De ander moet tot haar recht komen, maar ook de persoon van de begeleider doet ertoe. In deze relatie draait alles om de feitelijke, ervaren kwaliteit van deze relatie. Het er zijn voor de ander is belangrijk. Methodisch werken, het hebben van vaardigheden en reflectieve competenties zijn belangrijk. Om reflectief te kunnen zijn is een referentiekader nodig, bijvoorbeeld een levensvisie. Hierbij is het van belang dat dit kader niet als keurslijf gaan fungeren, maar een open karakter blijft behouden.

1.7 Onderzoeksmethode en schriftelijke weergave

Voordat ik met dit onderzoek begon, kende ik Meisjesstad nauwelijks. Ik wist dat het een opvang was voor vrouwen en dat het van de zusters was. In mei 2006 had ik een rondleiding gekregen door het pand. Zonder me vooraf te verdiepen in het project, ben ik in juni 2007 vrijwilligerswerk gaan doen in Meisjesstad om op die manier kennis te maken met de medewerkers en de gasten en ook hen de kans te geven mij te leren kennen. Wekelijks ging ik naar Meisjesstad en was van 20.00 tot 22.00 of 22.30 in de huiskamer. 's Nachts sliep ik als slaapwacht in huis. Een slaapwacht is een vrijwilliger die 's nachts het aanspreekpunt is voor de gasten en de buitenwereld. 's Ochtends ontbijtte ik om 8.00 met de gasten en liep tot 12.00 in huis rond waarbij ik hielp met huishoudelijke taken, praatjes maakte en andere hand- en spandiensten verrichtte. In de tijd dat ik vrijwilligerswerk deed, maakte ik aantekeningen en deelde deze onder bij de verschillende *frames* uit het boek *Studying congregations*. In feite is toen mijn participerende observatie begonnen. In de maand november 2007 ben ik vier weken intensief in Meisjesstad geweest. Ik verbleef 20 uur per week in huis en daarnaast werkte ik een nacht in de week als slaapwacht. In deze weken had ik intensief contact met de medewerkers en gasten. Pas halverwege deze periode ben ik mij gaan verdiepen in de website en het jaaroverzicht van Meisjesstad. Ik ben bewust laat begonnen met het zoeken van achtergrondinformatie, zodat ik vrijwel blanco alles kon beleven wat er gebeurde en zodat mijn observatie niet beïnvloed zou worden door de zaken die over Meisjesstad geschreven zijn. Op die manier is het onderzoek een *exposure* geworden. In dit type onderzoek wordt de onderzoeker ondergedompeld in en blootgesteld aan de werkelijkheid zoals het zich voordoet (Baart 2004, 211) in het onderzoeksobject. Het doel van een *exposure* is om iets 'van binnenuit' te leren kennen (Baart 2004, 211).

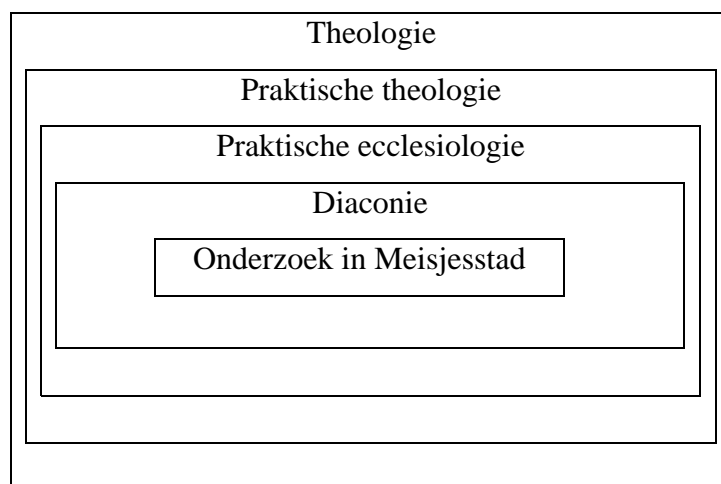
In de hoofdstukken II tot en met V, waarin ik schrijf over de praktijk in Meisjesstad, wil ik de lezer op een vergelijkbare manier kennis laten maken met Meisjesstad: zonder al te veel voorkennis binnenkomen en in eerste instantie ervaren wat er gebeurt. Daarom kies ik ervoor te beginnen met het *culture frame*. Dit *frame* is onderverdeeld in *a*) activiteiten die de groep samen doet; *b*) artefacten (gebruiksvoorwerpen en ruimten); *c*) dingen die men over zichzelf vertelt. Op deze manier wil ik de lezer laten delen in de *exposure*. De activiteiten moeten immers ondergaan worden, de artefacten moeten gezien worden om zich ten slotte te verdiepen in de dingen die men over zichzelf vertelt. Graag wil ik mijn lezer uitnodigen samen met mij het avontuur aan te gaan en een sprong in het diepe te maken, zonder vooraf uitgebreide informatie over Meisjesstad te krijgen. Zo wil ik enerzijds het *exposure*-effect creëren en anderzijds de werkwijze van D.S. Browning aanhouden die in zijn boek

A fundamental practical theology (Browning 1991) erop wijst dat het belangrijk is om eerst de praktijk in kaart te brengen, voordat wordt gekeken naar theorie.

Dit onderzoek is tweeledig. Ik onderzoek zowel het handelen als de theologische ideeën. Na ieder hoofdstuk is een theologische reflectie opgenomen, waarin ik de theologie beschrijf die in de praktijk zichtbaar is. Hoofdstuk II bestaat uit drie delen. Na ieder deel volgt een theologische reflectie. Ten slotte zal ik aan het eind van ieder hoofdstuk een of twee spanningsvelden naast de kenmerken van presentie en gastvrijheid, anderzijds vat ik kort de theologie in Meisjesstad samen.

1.8 Samenvattend schema

In dit hoofdstuk hebben we gekeken waar we het onderzoek naar Meisjesstad Utrecht kunnen plaatsen binnen de theologische wetenschap. Schematisch ziet dit er als volgt uit:



HOODSTUK II *CULTURE FRAME*

DEEL A: Activiteiten

2.1 “Welkom!”

Aan de Oude Gracht in Utrecht staat een pand. De deur gaat open. Welkom, welkom in Meisjesstad. Welkom, dit woord heb ik vaak gehoord in de tijd dat ik in Meisjesstad participeerde. Als ik aanbelde en een medewerker de deur opendeed werd ik enthousiast begroet en vaak letterlijk welkom geheten. Regelmatig werd daarbij ook mijn naam genoemd: “Welkom Gerdina!” Zo ging dat niet alleen bij mij, maar ook bij de gasten die binnenkwamen. De gasten in huis kunnen tot 21.30 ’s avonds in en uit lopen. Wanneer een gast naar buiten gaat, wordt de sleutel van de kamer waar zij slaapt in een brievenbus gedaan die binnen aan de muur hangt. Op deze manier kan de sleutel niet kwijtraken en kunnen er geen dingen mee gebeuren waardoor de veiligheid van de gasten in gevaar zou kunnen komen. De gasten die in huis wonen, krijgen geen sleutel van de voordeur, zij moeten dus altijd aanbellen om weer binnen te komen. Om de veiligheid van de gasten te waarborgen, zijn het altijd medewerkers of vrijwilligers die de voordeur openen. Zij zijn ook degenen die de sleutel hebben van de brievenbus waarin de kamersleutels zitten. Bij het welkom wordt vaak een praatje gemaakt met de mensen die binnenkomen. “Hoe was het op school / hoe was je vakantie / gefeliciteerd met je nieuwe huis!” De medewerkers zijn oprecht geïnteresseerd en luisteren met aandacht naar het antwoord, daardoor voelen de gasten zich vrij om te vertellen.

Een zuster heeft in de overdracht gelezen dat een van de gasten toestemming heeft gekregen om later binnen te komen, omdat ze een toneelcursus heeft. Er wordt aangebeld, de gast komt thuis en de zuster doet open. “Hallo (naam)! Hoe was je cursus?” De vrouw vertelt enthousiast hoe het was. Ze moesten allerlei opdrachten doen en zij kreeg de opdracht om een non te spelen die ging biechten. De zuster en de vrouw lachen er hartelijk om.

Op de avond dat ik welkom was geheten omdat ik voor het eerst in Meisjesstad zou slapen, was er een bijzonder opname:

Een meisje van zeven jaar wordt 's avonds door de politie in Meisjesstad gebracht. Haar ouders en het meisje waren betrokken bij een winkeldiefstal en betrapt. De ouders zijn aan de politie ontsnapt en hebben het kind in de winkel achtergelaten. Een van de zusters heeft avonddienst en vangt het kind liefdevol op. De zuster vraagt nog een keer naar de naam van het meisje en schrijft de buitenlandse naam op een briefje, omdat ze het anders vergeet. De zuster neemt haar mee naar de woonkamer, daar wordt zij voorgesteld aan de gasten. De gasten ontvangen haar hartelijk, noemen haar naam, het woord welkom valt en ze krijgt drinken en snoep aangeboden. Men wil weten uit welk land zij komt. Het kind zwijgt. De zuster zoekt wat speelgoed voor haar op. Het meisje moet gedoucht worden, veel gasten bieden zich hiervoor aan en verschillende vrouwen willen haar wel bij hen op kamer laten slapen. Er is veel bereidwilligheid om te helpen en ook veel medelijden met het meisje. De zuster laat het meisje haar kamer zien en vraagt mij haar te douchen.

Nadat ik zelf welkom ben geheten, word ik meteen ingezet om een andere nieuwkomer zich welkom te laten voelen. Ik moet meteen mijn handen uit de mouwen steken, er moet immers gedaan worden wat gedaan moet worden.

2.2 Het algemene leven

Na het welkom wil ik u graag meenemen naar het leven in huis. Ik behandel als eerste het algemene leven. Hiermee bedoel ik het leven dat niet direct religieus is. Toch zullen we zien dat, wanneer we geconcentreerd naar het algemene leven kijken, religieuze thema's zichtbaar worden. Als tweede kijken we naar aspecten uit het leven in Meisjesstad die direct religieus zijn.

2.2.1 Het alledaagse leven

Het leven in Meisjesstad is gestructureerd. Al bij het intakegesprek krijgt de gast een overzicht met de dagindeling. Tussen 8.00 en 8.30 kan er ontbeten worden. Vroeger moest men om een vaste tijd ontbijten, maar tegenwoordig mag men zelf bepalen òf en hoe laat men aanschuift. Sommige gasten slaan het ontbijt over, anderen ontbijten eerder omdat ze naar hun werk of naar school moeten. Na het ontbijt kunnen de kinderen die nog niet naar school gaan naar de kinderafdeling worden gebracht. Deze bevindt zich op de begane grond in het pand.

Dit geeft de moeders de gelegenheid om te werken, om zaken te regelen en om het huishouden te doen. De vrouwen die niet werken, helpen vanaf 9.00 de huishoudster met het schoonmaken van de huiskamer, gangen, badkamers en toiletten. Iedere week wordt door een medewerker een takenlijst gemaakt waarop staat welke gast die week afwast, tafel dekt of koffie en thee zet voor de pauzes. De overige taken worden door de huishoudster uitgedeeld.

Om 10.00 is het koffiepauze. Door een van de gasten is alles klaargezet om koffie en thee te drinken, ook de koektrommel ontbreekt niet. De vrouwen die thuis zijn, komen in de huiskamer bij elkaar, ook de medewerkers drinken in de huiskamer van de gastenafdeling koffie en thee. Er wordt gemoedelijk gekletst, gelachen om de kinderen. Een vrouw vertelt dat ze straks naar een instantie gaat om iets te regelen. De gasten leven met elkaar mee en geven elkaar tips. Iemand let even op het kind van de ander wanneer de moeder naar de rookkamer gaat om te roken.

Om 12.30 komt iedereen die zich ingeschreven heeft voor de warme maaltijd naar de keuken om gezamenlijk warm te eten. Het eten is klaargemaakt door koks in de keuken op de begane grond. Voor degenen die overdag niet thuis zijn, bestaat de mogelijkheid om warm eten apart te laten zetten. 's Middags is het rustig in de woonkamer, soms loopt er niemand rond. De gasten zijn op hun kamer of naar buiten. Om 15.00 is het opnieuw pauze. Het aantal vrouwen bij deze pauze kan variëren van drie tot zeven vrouwen. Aan het eind van de middag wordt het weer drukker in huis. Kinderen die naar school zijn geweest, komen thuis en in afwachting van de broodmaaltijd om 17.30 stroomt de woonkamer weer vol.

De kinderen kijken naar tekenfilmpjes op de televisie en de volwassenen praten met elkaar. Een kind huilt, andere kinderen rennen door de woonkamer. Het is een drukte van jewelste.

Na het eten wordt er afgewassen. Veel vrouwen gaan naar hun kamer of hebben nog dingen buitenshuis te doen, anderen kijken naar de televisie. Om 20.00 komt men weer samen om koffie en thee te drinken. Daarna blijven veel gasten in de woonkamer om met elkaar te praten en televisie te kijken. Om 21.30 worden de laatste dingen in de huiskamer en keuken opgeruimd en de tafel gedekt voor de volgende dag. Zondag tot en met maandag gaat de

televisie om 22.00 uit. Vrijdag- en zaterdagavond mag men een half uur langer in de huiskamer zijn. Een medewerker doet de lichten uit.

Het wordt stil in huis. Op de gang hoor je af en toe een kind huilen, iemand loopt over de gang, een toilet wordt doorgetrokken. De nacht begint.

2.2.2 Trainen nieuwkomers

Allereerst ben ik natuurlijk zelf een nieuwkomer geweest in Meisjesstad. Ik werd hartelijk ontvangen door een medewerker. Ik kon aan haar vertellen wat mijn plannen voor het onderzoek waren. Ik had verwacht dat het een formeel gesprek zou zijn, maar het gesprek verliep op informele wijze. Ik werd op een informele, ongestructureerde manier ingewerkt, een beetje tussen de bedrijven door. Een zuster die aanwezig zou zijn, had onverwacht andere werkzaamheden te doen. Er heerste een open, gastvrije sfeer en ik proefde interesse in mij als nieuwkomer. Ik werd heel vriendelijk rondgeleid en kreeg uitleg over de gang van zaken rondom het werk als slaapwacht. Voor mij als nieuwkomer was het allemaal wat veel om te onthouden. Toen ik voor het eerst in Meisjesstad zou gaan slapen als vrijwilliger, wist ik nog niet precies wat me te wachten stond en hoe ik precies zou moeten handelen wanneer ik gebeld zou worden. Gelukkig kon ik altijd een achterwacht bellen als ik een vraag zou hebben. Pas een paar weken later werd duidelijk dat de medewerkster vergeten was mij een instructie op papier te geven waarin stond hoe te handelen bij een opname. Ik heb veel geleerd van het schrift in de slaapwachtkamer waar iedere slaapwacht na de nacht even in schrijft hoe de nacht geweest is. Daarin las ik over telefoontjes die collega-slaapwachten hadden aangenomen en hoe zij dit hadden afgehandeld.

Naast vrijwilligers die ingewerkt moeten worden, zijn er natuurlijk de gasten die worden opgevangen in Meisjesstad. Omdat Meisjesstad een tijdelijke opvang is, is er een groot verloop in huis. Gasten komen en gaan. Voordat iemand wordt opgevangen, vindt een intakegesprek plaats. Hierbij worden gegevens van de gast verzameld en wordt gesproken over de reden dat de vrouw hier opgevangen moet worden.

Over de intake van vrouwen die het slachtoffer zijn van mensenhandel, staat het een en ander op papier. Op het aanwijzingsblad staat dat het belangrijk is om de cliënt welkom te heten, met haar kennis te maken en haar op haar gemak te stellen. De medewerker wordt

geadviseerd terughoudend te zijn met het stellen van vragen, maar wel aan te bieden dat ze er voor de cliënt is als dat nodig is. Eveneens staat hierop geschreven dat transparantie belangrijk is. De medewerker hoort de cliënt te vertellen welke informatie zij over haar heeft en met wie zij contact gehad heeft over de cliënt. Vaak is dit een medewerker van de plaatsende instantie.

Ook een rondleiding hoort bij het ontvangen van een nieuwe gast.

Een vrouw komt met haar tweejarige kind naar Meisjesstad. Een zuster leidt hen rond door het pand. De vrouw krijgt uitleg over het sleutelsysteem en krijgt de verschillende ruimtes in huis te zien. Tijdens de rondleiding wordt het een en ander duidelijk van de manier waarop het er in huis aan toe gaat en wat de regels zijn. “De televisie mag niet voor 18.00 aan”, vertelt de zuster, “want wij vinden het belangrijk dat jullie met elkaar praten.” In de gymzaal zijn de kinderen aan het spelen. De zuster stelt het meisje voor aan de stagiaire van de kinderafdeling. Er is aandacht voor het kind en het gaat meteen spelen. Haar moeder en de zuster praten samen en kijken lachend naar het spelende kind. Wanneer ze weer verder moeten, wil het kind in eerste instantie niet mee. In de woonkamer zitten een aantal gasten. De zuster stelt de nieuwe gast aan hen voor en handen worden geschud.’s Middags tijdens het intakegesprek met een andere zuster die haar mentor zal worden, krijgt de vrouw een papier met het ‘reglement voor de bewoonsters van de gastenafdeling’. Hierop staan het overzicht van de dagindeling en een aantal regels. Tijdens het intakegesprek, dat later op de dag plaatsvindt met de mentor van de vrouw, is naast de formaliteiten ook veel gelegenheid voor de cliënt om haar verhaal te vertellen. De zuster luistert zeer aandachtig en reageert met de woorden: “Wat heb je verschrikkelijk veel moeten doorstaan!”

Wanneer de vrouw ’s middags in de woonkamer zit met een paar gasten en een andere zuster, zet een gast de televisie aan. Het is nog geen 18.00. Er wordt niets van gezegd. De vrouw kijkt niet begrijpend om zich heen.

De meeste regels in huis zal de nieuwe gast in de loop van de tijd leren. Veel regels worden door de gasten onderling aan elkaar verteld. Soms ontstaan situaties waarbij een medewerker vriendelijk uitlegt dat dit niet de bedoeling is.

2.2.3 Spel

In dit gedeelte wil ik iets zeggen over het spel in huis. In Meisjesstad worden vrouwen en kinderen met serieuze problemen opgenomen. Hier wordt aan gewerkt door professionele medewerkers, maar niet alle pijn en verdriet kunnen worden opgelost. Toen ik in de loop van de tijd steeds meer te horen kreeg over de probleemsituaties waaruit de gasten kwamen, ben ik me steeds meer gaan verwonderen over de momenten van spel en plezier maken met elkaar. Als eerste zijn er activiteiten die worden georganiseerd door Meisjesstad. Ik heb gehoord dat men eens naar de Efteling geweest is. Tijdens mijn observatie zijn de medewerkers van de kinderafdeling met de kinderen en moeders en een paar andere gasten naar het park geweest. Bij beide activiteiten was ik niet aanwezig, maar ik heb er enthousiaste verhalen over gehoord. Ik wil me hier toespitsen op het spel rondom verjaardagen (zingen en dansen) en het Sinterklaasfeest.

2.2.3.3 Zingen

In huis is het direct zichtbaar wanneer iemand jarig is: voor iedere verjaardag worden slingers opgehangen, ongeacht of de jarige die dag thuis is of niet. Meerdere keren heb ik meegemaakt dat voor de jarige gezongen wordt.

Vandaag is een gast jarig en een paar dagen geleden was een meisje jarig. De slingers zijn opgehangen. Vanavond wordt voor beiden een feestje gegeven. Tijdens het avondeten vraagt een zuster om aandacht en er wordt gezongen voor de jarige vrouw. Als het lied is afgelopen, zet de zuster het nog een keer in, deze keer voor het meisje.

Zingen hoort bij een verjaardag. Van een stagiaire heb ik gehoord dat bij verjaardagen het lied “Geef mij kracht, heel mijn leven Heer” wordt gezongen. In de tijd dat ik in Meisjesstad was, heb ik dit lied niet gehoord tijdens een verjaardag, er passeerde wel een andere traditie voor mijn ogen. Het werd een avond die mij sterk is bijgebleven:

Het is avond, buiten is het donker en kil, maar binnen is het warm en heerst een gezellige drukte. De kinderen zijn nog wakker en lopen rond in de woonkamer. Het is feest, er is er één jarig. Op tafel staat koffie, thee, limonade en heerlijke taart, we smullen ervan. Een zuster komt binnen, zij heeft vanavond geen dienst, maar komt toch een bezoek brengen aan het feest van de jarige. Zij heeft een gitaar bij zich die vrolijk is beschilderd met blauwe en rode koeievlekken. Zij zet het lied 'lang zal ze leven' in en alle handen gaan de lucht in bij het "hieperdepiep hoera!" Dan zet de zuster een ander lied in: "drie maal drie is negen, ieder zingt zijn eigen lied, drie maal drie is negen en (naam) die zingt haar lied. En (naam) die mag een liedje zingen troelala, troelala". Zo komen verschillende gasten aan de beurt, jong en oud. Iedereen reageert weer anders. De een begint enthousiast een liedje te zingen, de volgende is verlegen en wordt geholpen door een andere gast. Zo zingt ieder haar eigen lied, begeleid door de zuster op haar gitaar en met enthousiast applaus begroet. Na het lied haalt iedereen adem om met zijn allen het refrein te zingen. Er wordt gelachen, er wordt gefeest, wat een geweldige avond!!!

2.2.3.2 Dansen

Wanneer er een feestje gegeven wordt, heerst er vaak een opgetogen stemming. Ik merk dat de zuster er zin in heeft. De jarige Arabische vrouw heeft gezorgd voor taart en lekkers en samen met andere Arabische vrouwen bedient ze de gasten. Hieraan zie je dat de vrouwen ook hun eigen cultuur meenemen. Die cultuur wordt het duidelijkst zichtbaar in de muziek die klinkt. Er wordt Arabische muziek gedraaid. Vrouwen dansen op hun eigen manier op de muziek. Ik heb meerdere keren meegemaakt dat de zusters ook meedansen.

Er is een jarige in ons midden. Zij is Arabisch en er wordt Arabisch gedanst. Daarbij ligt het accent op de heupen. De vrouwen binden een sjaaltje om de heupen en dansen op de muziek. De zuster die deze avond dienst heeft, komt binnen, knoopt over haar habijt een sjaaltje en gaat ook dansen. Dit zorgt voor grote hilariteit.

Er is een gast jarig. Er wordt verleidelijk gedanst op Arabische muziek. Een zuster reageert bewonderend en enthousiast. Ik heb het idee dat ze heel blij is

met het initiatief en de kracht van de vrouwen. Het is een gezellige boel en ook de zuster danst mee. “Zuster,” zegt een meisje “Dit is geen opvang, maar een bar!” De zuster beaamt dit lachend.

Een vrouw in huis heeft het zwaar. In korte tijd heeft zij een miskraam gehad en is haar moeder die in Marokko woont, overleden. Ze gaat helemaal op in het dansen. Ik vind het mooi om haar zo te zien. Hier heeft zij de ruimte om te dansen, om emoties te uiten, om haar verdriet te verwerken, om zichzelf te zijn.

Een moeder en dochter hebben een spannende dag in het ziekenhuis achter de rug. Zij dansen samen de salsa. Na een tijdje dansen ze innig met hun armen om elkaar heen. Mij bekruipt het gevoel dat hier een kostbaar moment plaatsvindt, een moment van grote intimiteit, een moment van verzoening.

Een jonge vrouw, slachtoffer van mensenhandel en misbruikt, is altijd stil en schichtig aanwezig in huis. Ook zij danst.

2.2.3.3 Sinterklaasfeest

De keuken is helemaal in Sinterklaasstijl versierd. Er hangen tekeningen aan de keukenkastjes en de slingers zijn opgehangen. De tafels staan in een u-vorm, ze zijn bekleed met sinterklaaspapier en er staat lekkers op tafel. Van een oude kachel en een lap stof met metselwerk erop geschilderd is een heuse open haard gefabriceerd. Daaromheen allemaal pakjes en een stoel voor Sinterklaas... Een zuster en een andere medewerker zijn in de keuken met een aantal gasten. Dan komen de andere gasten binnen, vrouwen en kinderen, een enkeling blijft op haar kamer. Een prachtig internationaal gezelschap op dit oer-Hollandse feest. Er zullen vast vrouwen en kinderen bij zijn die nu voor het eerst Sinterklaasfeest vieren. Vol verwachting klopt ons hart. De zuster loopt in opperste staat van paraatheid heen en weer en spoort aan tot het zingen van een lied: Sinterklaasje kom maar binnen met je knecht. En ja hoor: daar komen de Sint en Zwarte Piet. Ieder kind krijgt een cadeautje en natuurlijk heeft de Sint in zijn Grote Boek over ieder kind informatie staan. De Sint wordt uitgezwaaid, de

kinderen naar bed gebracht en dan is het tijd voor de cadeaus voor de vrouwen. Gedichten worden voorgelezen, cadeaus uitpakkt. Het is een gezellige avond, iedereen geniet. 't Heerlijk avondje is gekomen.

2.3 Religieuze aspecten in het leven

2.3.1 De zusters

Wanneer we ons afvragen hoe het christelijk geloof zichtbaar wordt in Meisjesstad, valt als eerste de aanwezigheid van de zusters op. De zusters Augustinessen van Sint-Monica dragen 's zomers een wit en 's winters een zwart habijt. Er zijn drie zusters actief in Meisjesstad. Twee van hen dragen een habijt en worden door de gasten aangesproken met 'zuster (achternaam)'. De derde zuster is de jongste zuster. De gasten spreken haar aan met 'zuster (voornaam)'. Alle drie de zusters worden door het team aangesproken met hun voornaam. De jongste zuster draagt eigentijdse, doch sobere kleding en een ketting met een hanger met het symbool van leefgemeenschap Casella erop. Alle drie de zusters wonen in deze leefgemeenschap. Ik zal in §3.2.3 terugkomen op Casella. Sinds kort is een van de zusters met pensioen en werkt op vrijwillige basis. De zusters zijn, net als andere medewerkers, mentor van een aantal vrouwen en regelen zaken voor hen.

Het is mij opgevallen dat de zusters een grote betrokkenheid en enthousiasme uitstralen. Het straalt van hen af dat zij plezier hebben in hun werk. Ik heb de zusters regelmatig zien genieten van de aanwezigheid van de gasten in huis.

De gasten zitten aan tafel om te eten. Een zuster komt de woonkamer binnen en gaat door een andere deur weer naar buiten. In haar voorbijgaan kijkt ze lachend, met tederheid en grote vreugde naar de vrouwen.

De gastenvergadering is afgelopen, ieder gaat weer zijns wegs. De zuster die de vergadering heeft geleid, zegt tegen mij: Als we met al de vrouwen bij elkaar zitten tijdens een gastenvergadering, dan voel ik me net een moederkloek. Geweldig vind ik dat!

Het is duidelijk dat de zusters heel letterlijk meeleven met de gasten. Allereerst omdat hun woning aan Meisjesstad grenst. Ten tweede omdat ze er niet alleen werken, maar ook door hun kloosterleven het leven met de gasten delen. De zusters hebben de geloften afgelegd van armoede, maagdelijkheid en gehoorzaamheid en zijn daardoor helemaal vrij om zich te binden aan de gasten in Meisjesstad. Zij zijn vrij om zich volledig te geven in het contact met hen. De zusters werken in Meisjesstad, maar delen ook vreugde en plezier met de vrouwen. Dat doet ook het andere personeel, maar de zusters zijn hierin vrijer. Door het delen van het leven, brengen de zusters ook iets van hun religie mee het huis in.

Een van de zusters moet op zondag werken in Meisjesstad. Zij kan daardoor 's ochtends niet naar de kerk en kijkt daarom in de huiskamer van Meisjesstad naar een kerkdienst op de televisie.

Het is mij opgevallen dat er heel veel vrolijkheid van de zusters vandaan komt. Er wordt plezier gemaakt met de gasten.

Naast plezier en vrolijkheid brengen de zusters ook soberheid in huis. Dat is mij opgevallen in kleine dingen: chips die over zijn, worden bewaard in een plastic zakje, lichten worden uitgedaan en beddengoed van de slaapwachten wordt niet direct gewassen, maar opgeborgen totdat de slaapwacht weer komt slapen.

Tijdens een teamvergadering wordt gesproken over het beddengoed van de slaapwachten. De slaapwacht slaapt meestal slechts één nacht achter elkaar in Meisjesstad. Haar beddengoed wordt opgeborgen in een speciale zak en bij de volgende dienst, wordt hiermee haar bed opnieuw opgemaakt. Een medewerker vindt dit een beetje vreemd: "Als er bij mij iemand gelogeed heeft, dan gooi ik het beddengoed ook na één keer in de was." Hier bleek een financiële reden achter te zitten. De was van Meisjesstad gaat naar de wasserette en het wassen van het beddengoed kost €2,50 per keer. Het zou dus heel veel geld kosten om na iedere nacht het beddengoed te verschonen.

De aanwezigheid van de zusters heeft invloed op de wijze van werken van het overige personeel:

Een medewerker vertelt mij over een cliënt die in korte tijd te maken heeft gehad met een miskraam en twee sterfgevallen in haar familie. De medewerker ging als begeleiding mee met de cliënt naar Altrecht. Omdat zij wist dat daar ook een imam is, heeft zij gevraagd of de vrouw behoefte had aan een gesprek met hem. De vrouw heeft toen inderdaad met de imam gesproken. De medewerker zegt: “Als ik hier niet zou werken, weet ik niet of ik eraan gedacht zou hebben dat mensen ook geestelijke hulp nodig hebben.”

2.3.2 Misverstanden rondom de zusters

Het is bekend dat in Meisjesstad zusters rondlopen. Dit zorgt regelmatig voor misverstanden. Hier zijn verschillende voorbeelden van:

Een medewerker vertelt mij dat zij hier als stagiaire heeft gewerkt. Voordat ze hier kwam, wist ze niet goed wat ze kon verwachten. Zij belde haar moeder op om te vragen of ze zusters een hand mocht geven. Terwijl ze dit vertelt, lacht ze hier hartelijk om.

Een stagiaire vertelt dat ze niet wist wat haar te wachten stond toen zij hier stage kwam lopen. Ze was bang dat ze in een habijt zou moeten gaan lopen. De eerste weken droeg ze rokken, maar tegenwoordig draagt ze haar eigen, hippe kleding.

Een gast vertelt: Omdat hier zusters werken, had ik gedacht dat het erg streng zou zijn, dat we niets zouden mogen en vijf keer per dag zouden moeten bidden.

2.3.3 Gebed

Naast de zusters die in habijt rondlopen in Meisjesstad, zijn er ook een aantal rituelen die iets laten zien van het religieuze leven in huis. Een van de rituelen zal iedereen die een dag in huis doorbrengt, meemaken. Dit ritueel vindt plaats rond de lunch en het avondeten. De gasten die thuis zijn, komen voor deze maaltijden aan tafel in de keuken zitten. Bij iedere maaltijd is iemand van het team aanwezig.

Het is een gemêleerd gezelschap. Nederlandse, Arabische, Afrikaanse vrouwen, een vrouw met een hoofddoek, kinderen, peuters en kleuters. Het

eten wordt door de medewerker op tafel gezet, maar men begint nog niet met eten. Het is een drukte van belang. Mensen lopen heen en weer om nog iets uit de kast te halen of men is bezig eten apart te houden voor na-eters. Voor de maaltijd vraagt de medewerker om stilte. Het duurt even voordat men op haar stoel zit en het daadwerkelijk stil is. Tijdens het moment van stilte wordt er gebeden.

Dit ritueel wordt door iedere medewerker op eigen wijze ingevuld. Sommige medewerkers zijn alleen stil, ander gebruiken de stilte om in zichzelf te bidden, weer anderen gebruiken dit moment om voor te gaan in gebed. Dit laatste wordt gedaan door de zusters en de vrijwilliger die iedere maandag in huis is en met de vrouwen de maaltijd gebruikt.

Hier volgen enkele gebeden die voor en na het eten geklonken hebben. Ik heb ze niet letterlijk geciteerd. Na afloop van de maaltijden heb ik de gebeden uit mijn hoofd gereproduceerd.

- *In de naam van de Vader, de Zoon en de Heilige Geest. Goede God, Allah, dank U voor het eten en wilt U ons een goede avond geven. Amen.*
- *..... en beterschap voor de tand van (naam van een kind)*
- *In de naam van de Vader, de Zoon en de Heilige Geest. Goede God, we willen danken voor het eten en voor de verjaardag van (naam) en dat (naam) een huis heeft. Amen.*
- *In de naam van de Vader, de Zoon en de Heilige Geest. Dank U voor het eten en dat we hier samen bij elkaar zijn. Laten we smakelijk eten. Amen.*
- *Mogen we danken voor het mooie weer. Ik hoorde dat jullie in het park zijn geweest. Dan wens ik jullie eet smakelijk.*
- *In de naam van de Vader, de Zoon en de Heilige Geest. Dank U voor het eten dat voor ons staat, het witte brood moet nog gehaald worden¹. Wilt U ook zijn bij de mensen die geen eten hebben, dat zij eten vinden of krijgen. Amen.*
- *Lieve God, lieve Allah, dank U wel voor het lekkere eten dat op tafel staat. Dieren beginnen gelijk met eten, maar wij zijn even stil om te zeggen: dank U wel. Amen.*
- *In de naam van de Vader, de Zoon en de Heilige Geest. Dank U voor het eten en dat we er allemaal omheen zitten. Laten we er samen van genieten. Dat het ons zal versterken. Amen.*

¹ Uit de keuken op de begane grond.

Gebeden na het eten:

- *We willen bedanken voor het eten. Ik hoop dat jullie ondanks de donkere regenwolken een mooie dag hebben. Amen.*
- *In de naam van de Vader, de Zoon en de Heilige Geest. Dank U voor het eten, we vragen een fijne avond en een goede nacht en morgen gezond weer op. Amen.*
- *In de naam van de Vader, de Zoon en de Heilige Geest. Dank U voor het eten. Wilt U bij ons zijn, in het bijzonder bij (naam van een gast²) die jarig is. Wilt U haar een goed levensjaar geven. Wees bij ons vanavond en morgen weer gezond op. Amen.*
- *Mogen we danken voor het eten. Het was heel gezellig, we hebben gezellig met elkaar gesproken. Amen.*
- *In de naam van de Vader, de Zoon en de Heilige Geest. Dank U voor het eten. Wilt U bij ons zijn ook deze nacht, dat het een goede nacht zal zijn en dat de zieken weer beter mogen worden. Amen.*
- *Lieve God, lieve Allah, dank U wel voor het eten en dank U wel voor de mensen die zo met hun huisje bezig zijn. Wilt U zijn bij de mensen die het moeilijk hebben en bij de mensen die nog op een huis wachten. Wees bij de mensen die op straat lopen en nog niet weten waar ze kunnen slapen. Dat zij goede mensen tegenkomen. Amen.*
- *In de naam van de Vader, de Zoon en de Heilige Geest. Bedankt voor het eten. Wilt U bij ons zijn en zegen deze avond. Dat het een goede avond mag worden. Wilt U ook zijn bij allen die wij liefhebben. Amen.*

Ook de gasten gaan verschillend met dit ritueel om. De een doet haar ogen dicht, de ander kijkt voor zich uit. Sommigen slaan een kruisje bij de aanhef 'In de naam van de Vader, de Zoon en de Heilige Geest'. Tijdens het gebed is iedereen respectvol stil. Rond de gebeden hangt een ongedwongen sfeer. Meerdere keren heb ik meegemaakt dat een aantal gasten het gebed met een vrolijk amen beantwoordden.

2.3.4 Vieringen

In Meisjesstad worden vieringen gehouden in de vredesweek en op de dag van de engel Rafaël.

² De jarige is niet bij het eten aanwezig.

2.3.4.1 Vredesviering

In de vredesweek in september wordt in Meisjesstad een vredesviering gehouden. In een map op het kantoor staan op papier een aantal ideeën geschreven om deze viering vorm te geven. Men kan vragen waar men aan denkt bij het woord vrede. Er wordt de tip gegeven om verschillende culturen te betrekken, uit de Koran te lezen, gedichten en verhalen te lezen en te verven. Van een van de vredesviering heb ik teksten gevonden die zijn gebruikt.

Het openingsgebed en de voorbeden luiden als volgt:

Barmhartige,
Hoor ons
en ons kleurloos gebed wordt levende taal.
Vele malen hebt U
Uw vrienden begroet
met de woorden: 'Vrede zij met u'.
Zegt het alstublieft één keer tegen ons
en nooit zullen wij meer angstig zijn.
Met Uw vrede in het hart
is er geen verontrusting.

Goede God, wij vragen U om Vrede hier in de stad Utrecht. Voor de vele daklozen, zwervers, verslaafden en andere mensen in problemen, dat zij mensen mogen ontmoeten die vrede brengen.

Wij bidden U..... **Allen:** aanvaard ons gebed

Wij vragen U om Vrede voor de landen die in oorlog zijn, dat zij elkaar niet naar het leven staan, maar elkaar recht doen en elkaar tegemoet treden met een open hart.

Wij bidden U..... **Allen:** aanvaard ons gebed

Voor de kinderen dat zij geen ruzie maken en dat zij elkaar niet pesten, maar in Vrede met elkaar spelen. Dat zij kind mogen zijn en mogen opgroeien tot liefdevolle mensen.

Wij bidden U..... **Allen:** aanvaard ons gebed

Wij vragen U, om Vrede voor alle mensen. Vrede voor ons hier in Meisjesstad, dat wij naar elkaar luisteren en elkaar proberen te begrijpen en bemoedigen in deze moeilijke tijd. Dat wij hier met elkaar een klein stukje paradijs op aarde mogen zijn.

Naast deze gebeden wordt een legende uit India gelezen over de regenboog. De kleuren van de regenboog krijgen ruzie omdat iedere kleur vindt dat hij de belangrijkste is. De teksten van de verschillende kleuren worden door verschillende vrouwen gelezen. Uiteindelijk gaat het onweten en spreekt de regen:

“Domme kleuren. Waarom vechten jullie onder elkaar? Waarom probeert ieder van jullie de baas te zijn over de ander? God heeft jullie allemaal verschillend gemaakt en houdt van ieder van jullie even veel. Geef elkaar een hand en ga met mij mee. Want God wil jullie als een grote kleurige boog langs zijn hemel spannen, als teken van zijn liefde en als uitnodiging om samen in vrede te leven.”

De rest van de viering wordt gevuld met gedichten. Een daarvan gaat over een persoon die in een winkel komt waar een engel achter de toonbank staat. Alles is te koop. De persoon wil vrede op aarde kopen, maar het blijkt dat de engel geen vruchten verkoopt, alleen de zaden die de persoon zelf kan zaaien. Een kindergedichtje gaat over verlangen naar vrede. Een ander gedichtje gaat over een kleurdoos waar geen kleuren in zitten waarmee bloed, tranen en dood getekend kunnen worden, maar alleen kleuren waarmee vrolijke dingen getekend kunnen worden. Daarmee tekent de ik-persoon de vrede.

2.3.4.2 Rafaëlviering

In oktober wordt het Rafaëlfeest gevierd. In de Jaaropgaaf van 2003 van Meisjesstad staat te lezen dat “Rafaël de beschermheilige van de reizigers is en derhalve ook van de gasten die Meisjesstad aandoen op reis naar betere omstandigheden in hun leven”. Er wordt een liturgisch moment gecreëerd waarvoor een soort liturgie gemaakt is. Ik zal hier die liturgie bespreken. Op de voorkant van de liturgie staat geschreven: Viering Rafaëlfeest Meisjesstad. Daaronder een afbeelding van een tekening van twee rotsblokken met een smal bruggetje ertussen. Op het bruggetje loopt een man. Op zijn rug draagt hij een vis die bijna net zo groot is als hijzelf. Achter de man loopt een engel in een wit gewaad. Eén van de vleugels wordt boven de man gehouden. Onder de afbeelding staat de tekst “Je bent een engel”. Als eerste zal een openingswoordje gesproken worden. Daarna wordt een lied gezongen over samen onderweg zijn naar het beloofde land. De nadruk ligt op samen, samen met de Heer, samen met mens en dier, samen met heel de schepping. Alle acht zinnestjes worden afgesloten met een halleluja. Hierna wordt een verhaaltje gelezen met als titel: je bent een engel. Het

beschrijft de hedendaagse momenten dat iemand tegen een ander zegt: je bent een engel. Aan het slot van het verhaaltje wordt achter het algemene het religieuze gezocht:

“En toch: wat gebeurt er, als jij zo’n engel ontmoet of zo’n engel genoemd wordt. Je kon op dat moment niet anders dan een engel zijn: het gebeurde... het werd je ingegeven... je kon niet anders. Zullen we zeggen dat hier sprake is van de hulp van God???”

Na dit verhaaltje wordt uit de Bijbel gelezen. Tobit 5: 1-8 en 17-23 wat vertelt over de engel Rafaël die de zoon van Tobit vergezelt op zijn reis. Na deze lezing uit de christelijke traditie volgt een lezing uit de islamitische traditie. Ook uit de Koran wordt een gedeelte voorgelezen. Dit staat niet afgedrukt op de liturgie. Na deze religieuze lezingen volgt een stilte die wordt doorbroken door de voorbeden:

Laat ons opmerkzaam zijn op de vele engelen die in allerlei gedaanten op ons pad komen, omdat U ze ons stuurt, en die ons leven lichter, blijer en dragelijker maken.

Help ons goed te zijn voor onze kinderen door hen niet te verwennen, maar alles te doen om hen gelukkig te maken, zodat ze ondanks moeilijkheden die ze ondervonden hebben, toch opgroeien tot blijde mensen.

Voor ons allen die hier bij elkaar zijn, laat ons dankbaar zijn om het goede dat we hier samen mogen beleven, zodat we straks aan deze periode van ons leven terugdenken als een tijd die ons, ondanks alles, veel gegeven en geleerd heeft.

Hierna volgen een gedicht, een lied van Toon Hermans met als titel ‘Rafaël’, een gedicht over een beschermengel die je nooit kwijtraakt en een gedichtje over veertien engelen die je navolgen als je gaat slapen. Tot slot wordt een lied gezongen met als refrein: “Geef mij kracht, heel mijn leven Heer. O geef mij kracht.”

2.4 Omgang met andersgelovigen

2.4.1 Evangelisatie

Hoewel Meisjesstad door de zusters is opgezet, staat de opvang al sinds de oprichting open voor vrouwen ongeacht gezindte. Vanaf het begin dat loterij Meisjesstad georganiseerd is,

staat dit te lezen op de loten. Tegenwoordig is het woord ‘gezindte’ vervangen door ‘levensovertuiging’. In Meisjesstad verblijven veel gasten van buitenlandse afkomst. Zij brengen niet alleen een andere cultuur met zich mee, maar ook andere religies. Een steeds groter deel van de gasten zijn Marokkaanse vrouwen, zij nemen hun islamitische geloof mee. Hoewel de opvang christelijke wortels heeft en er christelijke religieuzen rondlopen, is het ten strengste verboden om in huis te evangeliseren. Respect voor de ander staat voorop en dat houdt ook respect voor de geloofsovertuiging van de ander in.

Een medewerker vertelt dat er eens een stagiaire in huis was, die evangeliseerde. Zij mocht niet blijven.

2.4.2 Geloofspraktijk

Met de religie die de gasten meenemen, brengen zij ook geloofspraktijk mee. De maaltijden zijn momenten dat dit duidelijk zichtbaar wordt:

De vrouwen zitten in de keuken aan tafel en het warm eten wordt door medewerkers naar de keuken gebracht. Een vrouw vraagt aan een medewerker of de soep hallal is. Ja, het vlees is hallal.

Tot voor kort was het in huis gebruikelijk dat de mensen die geen varkensvlees eten, vegetarisch voedsel kregen wanneer varkensvlees op het menu stond. Tijdens de Ramadan maakt de kok hallal vlees klaar. Een zuster heeft ervoor gezorgd dat ook na het Suikerfeest hallal vlees bij het warm eten geserveerd wordt. Vaak is al het vlees hallal. Wanneer de kok varkensvlees bereid heeft, dan wordt altijd een hallal alternatief gegeven. Ook bij de broodmaaltijden wordt rekening gehouden met de islamitische gasten. Op tafel ligt bijna altijd een pakje hallal vleeswaren.

De moslima's die de Ramadan willen houden, krijgen hiertoe de mogelijkheid. Zij hebben toestemming om 's avonds laat tot 22.00 of 's ochtends vroeg vanaf 5.00 te eten. De vrouwen zijn wel verplicht om hun huistaken te doen, waaronder tafel dekken en afwassen en koffie en thee zetten voor de pauze. Het Suikerfeest mag in huis gevierd worden. Hier zitten een aantal voorwaarden aan vast: dit feest mag slechts één dag gevierd worden en ook de mensen die niet de Ramadan gehouden hebben, mogen meedoen met het Suikerfeest.

De stilteruimte is een belangrijke plek voor de moslima's om hun geloof in praktijk te brengen. Deze wordt door hen gebruikt om te bidden. Vooral tijdens de Ramadan maken veel moslima's hier gebruik van.

Een zuster vertelt mij dat de stilteruimte de laatste tijd weer veel gebruikt wordt. Daar is zij blij mee. "De vrouwen hebben behoefte aan een plek om te bidden".

Ik loop samen met een zuster op de gang. We zien twee gasten de stilteruimte ingaan. Zij laten hun slippers buiten staan. De zuster wijst mij daarop en vertelt dat dit gebruikelijk is in de islamitische cultuur. De zuster loopt de vrouwen achterna en zegt tegen hen dat ze in het Arabisch in het schrift mogen schrijven en dat er ook een Koran ligt. Ik merk dat de zuster heel opgetogen en blij is dat de vrouwen gebruik maken van de stilteruimte.

Ik sta bij de deur van mijn slaapwachtkamer en zie een Turkse moslima uit de stilteruimte komen, ze gaat haar kamer in die zich tegenover de stilteruimte bevindt en gaat met een gebedsdoek de stilteruimte weer binnen om te bidden.

2.4.3 Geloofsgesprek

Religie is een onderwerp dat in huis ongegeneerd aan de orde kan komen. Het eten is een goede gelegenheid om met elkaar in gesprek te gaan over eetgewoonten die te maken hebben met religie. Ik heb gehoord dat er eens problemen zijn geweest aan tafel, omdat vrouwen die geen varkensvlees eten, neerkeken op vrouwen die dat wel deden. Dit werd toen aangegrepen om met elkaar in gesprek te gaan over de redenen om al dan niet varkensvlees te eten. Zo ontstond meer begrip voor elkaar. Uit de verhalen maak ik op dat de zusters een grote rol spelen in het geïnteresseerd vragen naar beweegredenen rond het geloof.

Een zuster komt de woonkamer binnen. Zij heeft een stapeltje tijdschriften in haar handen waarvan één is opengeslagen. Op de bank zitten Arabische gasten met elkaar te praten. "Kijk eens wat ik gevonden heb, een artikel over hoofddoeken." Ze gaat bij de vrouwen zitten en deze komen naar haar toe om

te kijken naar het artikel. “Het gaat over vrouwen die afscheid hebben genomen van hun hoofddoek. Iedereen moet dat voor zichzelf bepalen, vind je niet?”

2.5 Ervaringen van gasten

Tijdens mijn participerende observatie heb ik een beeld gekregen van het werk dat in Meisjesstad gedaan wordt en wat het betekent om als gast in Meisjesstad te wonen. Toch is dit beeld niet volmaakt; ik ben immers onderzoeker en geen gast. Wanneer ik 20 uur in de week in Meisjesstad had doorgebracht, kon ik de deur achter mij dichttrekken en weer naar huis toe gaan. Naast mijn observaties laat ik nu een aantal gasten aan het woord die voor kortere of langere tijd in Meisjesstad hebben gewoond. Ik heb drie gasten geïnterviewd. De vragen die ik stelde hadden betrekking op de cultuur en de processen in huis. Zowel bij het *culture frame* als bij het *process frame* besteed ik een paragraaf aan de ervaringen van gasten.

Een gast vertelt: Op dit moment woon ik hier meer dan een jaar. Na vijf of zes maanden is het wel weer genoeg geweest. Ik mis het eten uit mijn land en het is erg druk in huis en aan tafel. Binnenkort krijg ik een eigen huis en ik vind het heerlijk om een eigen plek te hebben. We mogen hier niet bij elkaar op de kamer zitten en zo kun je moeilijk privé met elkaar praten. Het is soms vervelend dat we om 21.30 binnen moeten zijn.

Over het algemeen heb ik me hier wel thuis gevoeld. Wanneer ik bij een vriendin was en ik ging weer naar Meisjesstad dan zei ik: ik ga naar huis.

De feesten en activiteiten zijn erg plezierig. De gezelligheid zorgt ervoor dat ik mijn problemen even vergeet.

Sommige vrouwen vinden het vervelend dat voor het eten gebeden wordt, maar ik vind dat geen probleem. Mijn vader is moslim en mijn moeder christen. Ik zelf ben christen. Sommige vrouwen uit mijn land vinden het vreemd dat ik geen moslim ben en varkensvlees eet.

Een gast vertelt: Ik woon hier nu ruim drie maanden. Door het samenleven met andere vrouwen is mijn Nederlands verbeterd. Een van de Nederlandse gasten helpt mij met de Nederlandse taal. Ik vind dat er te weinig activiteiten zijn voor de vrouwen. Ook vind ik het vervelend dat ik niet mijn eigen eten kan maken. Het eten dat we krijgen is anders dan het eten dat ik gewend ben. Een ander nadeel is de tijd waarop we naar onze kamer moeten. Voor

de volwassenen is 22.00 te vroeg om naar bed te gaan. Omdat ik met mijn kinderen op een kamer slaap, kan ik geen dingen voor mijzelf gaan doen.

Ik heb hier meer zelfvertrouwen gekregen. Toen ik kwam was ik angstig, nu ben ik sterk en ben ik niet bang meer. Er werd een zelfverdedigingscursus aangeboden waar ik aan meegedaan heb.

Omdat dit een christelijke opvang is, had ik verwacht dat het vervelend en streng zou zijn, maar ik vind het hier erg fijn. Ik ben moslim en ik heb hier nooit problemen gehad met mijn geloof. Ik kan vijf keer bidden, mag mijn hoofddoek dragen en er is een Koran in huis waar ik in kan lezen. De zusters zijn mensen van deze tijd, zij spelen liedjes op gitaar, reizen, gaan op vakantie en zijn vriendelijk en vrolijk. Een zuster heeft geregeld dat er ook buiten de Ramadan hallal vlees is. Men denkt hier niet alleen aan zichzelf, maar ook aan ons.

Een gast vertelt: Ik woon hier nu negen weken. Over het algemeen ben ik erg positief over deze opvang. Ik vind het geen probleem om 's avonds vroeg binnen te moeten zijn, maar voor vrouwen zonder kinderen is dat wel vervelend. Ik vind de vaste dagstructuur erg prettig. Ik denk dat ik dit ook vast zal houden wanneer ik zelf een huis heb.

Omdat hier zusters werken, had ik gedacht dat het erg streng zou zijn, dat we niets zouden mogen en vijf keer per dag zouden moeten bidden. Toen ik hier voor het eerst kwam, was de zuster rustig en vriendelijk. Ze moest wel lachen om mijn ideeën. Bij de rondleiding bleek dat ik me voor niets zorgen had gemaakt. Ik ben zelf niet gelovig. Het geloof wordt ons niet opgelegd en ook moslims krijgen de kans om hun geloof uit te oefenen. De zusters stellen soms vragen aan de moslima's over hun geloof. Ik vind het interessant om met de zusters over hun geloof te praten.

2.6 Theologische reflectie

2.6.1 Bestaansbevestiging

In het algemene leven komen wezenlijke dingen aan het licht. De vrouwen zijn welkom in Meisjesstad. Zo wordt hun bestaan bevestigd. Er wordt ja tegen hun leven gezegd, zoals ook God ja zei tegen de schepping. En God zag dat het goed was. Het zingen en dansen kan algemeen genoemd worden, maar het is een weergave van heilige dingen, hier komt liturgie tot leven.

Tijdens het zingen van drie-maal-drie-is-negen, gebeurt spelenderwijs wat men in Meisjesstad zo belangrijk vindt: men wordt bij haar naam genoemd en uitgenodigd haar stem te laten horen, haar eigen verhaal te vertellen. Net als bij het zingen, wordt in de opvang de medewerker stil om te luisteren. Net als bij het zingen, worden in de opvang gasten ondersteund in hun dagelijks leven. Niet alleen het team heeft daarin haar taak, ook de gasten helpen elkaar. Na de solo in het lied wordt gezamenlijk gezongen: geen stem wordt monddood gemaakt. In de opvang leeft men samen in één huis, daardoor komt zowel de schoonheid van een mens als haar valse noten aan het licht. Dit doet mij denken aan het zingen van de getijden door de zusters. Ook de zusters worden niet toegelaten in de congregatie op grond van hun zangtalent, maar hun stem wordt opgenomen in alle stemmen die de lofzang gaande houden.

Tijdens het dansen krijgt men de ruimte om al dansend letterlijk ruimte in te nemen. Deze ruimte staat in groot contrast met de situatie waaruit veel gasten komen. Sommige gasten zijn als kind verwaarloosd, anderen zijn mishandeld door hun echtgenoot. Zij hebben jarenlang gehoord of gevoeld dat zij niets waard zijn en er eigenlijk niet mogen zijn. In Meisjesstad wordt het bestaan bevestigd in het noemen van de naam, in het zingen en het dansen.

In woord en gebaar van de medewerkers werd duidelijk dat men in Meisjesstad ervan overtuigd is dat ieder mens er mag zijn. Ik dacht hier duidelijk de invloed van de zusters te zien die vanuit hun religie kunnen zeggen dat God degene is die het bestaan van ieder mens bevestigt. Ik twijfelde of ik dit inderdaad goed zag of dat in Meisjesstad slechts sprake is van een algemeen humanistisch idee. Ik heb mijn vraag voorgelegd aan twee zusters, maar naar mijn mening hielden zij zich in bescheidenheid. Toen ik aan de manager de vraag voorlegde of de spiritualiteit van de zusters inderdaad terug is te zien in het handelen in Meisjesstad was zij hier heel resoluut in:

De manager vertelt: De overtuiging dat ieder mens er mag zijn, komt wel degelijk bij de zusters vandaan. Niet alle medewerkers handelen vanuit het christelijk geloof, maar de basis ligt in dit huis zeker bij de zusters.

2.6.2 Arbeiden en rusten

In Meisjesstad bestaat een strakke structuur. De tijden van het eten en de pauzes staan vast. Dit is vanzelfsprekend noodzakelijk in een omgeving waar mensen samen wonen en eten. Een dergelijke gang van zaken is eveneens in een seculier huis aan te treffen. Toch zie ik hierin invloed van de congregatie. Kloosters staan bekend om het hanteren van een vast ritme. Op vaste tijden worden de getijden gehouden. Soms zie je het op de televisie: een monnik die in de kloostertuin aan het werk is en al zijn werk laat liggen wanneer de klokken luiden. In Meisjesstad heb ik hier een prachtig voorbeeld van meegemaakt:

Een zuster is bezig met een intakegesprek. Formulieren moeten worden ingevuld. Dit is nog niet klaar, maar het gesprek wordt afgebroken, omdat het tijd is voor pauze. De zuster gaat naar Casella om daar pauze te houden met de andere bewoners van Casella. Het gesprek wordt een andere keer voortgezet.

Congregaties zijn plaatsen waar men gespecialiseerd is in het gemeenschapsleven. Dit leven heeft vaste tijden nodig om bij elkaar te komen. Alleen wanneer men elkaar kan ontmoeten kan een gemeenschap ontstaan. Deze structuur is terug te zien in Meisjesstad. Ook in Meisjesstad probeert men een gemeenschapsleven op te bouwen, samen leven, samen werken en samen rusten. De rust is strak ingepland. Dit is te merken aan de tijd dat de voordeur op slot gaat en de tijd dat men naar haar kamer moet. Ik heb gehoord dat dit in andere opvangcentra niet zo strikt is. Deze regel is in de huidige tijd ongebruikelijk.

2.6.3 Godsbeeld

We zullen het godsbeeld analyseren aan de hand van de gebeden rond het eten en tijdens de vieringen:

Aanhef	Dankbede voor	Voorbede
<ul style="list-style-type: none"> - In de naam van de Vader, de Zoon en de Heilige Geest - Lieve God, lieve Allah - Goede God - Goede God, Allah - Barmhartige 	<ul style="list-style-type: none"> - eten - samenzijn - huis - mooie weer - verjaardag 	<ul style="list-style-type: none"> - goede avond, nacht en dag - beterschap en gezondheid - Gods aanwezigheid - jarige - mensen die het moeilijk hebben (omdat ze geen eten hebben, omdat ze op straat leven, omdat ze een huis zoeken) - mensen die wij liefhebben - Gods vrede in het hart - vrede voor mensen met problemen - vrede waar oorlog is - vrede waar ruzie is - opmerkzaamheid op engelen die God stuurt - hulp in opvoeding - een goede en leerzame tijd in dit huis

In de gebeden komt God naar voren als een God van liefde en goedheid. Hij is degene die het voedsel geeft, want Hij wordt ervoor gedankt. In verschillende gebeden worden God en Allah op één lijn gezet en worden deze titels gebruikt als verschillende aanduidingen voor een en dezelfde god. In de dank- en voorbeden valt op dat er thema's aan bod komen die heel herkenbaar zijn in de levens van de gasten. In eenvoudige, begrijpelijke taal wordt het dagelijks leven van de gasten in gebed bij God gebracht. Hieruit blijkt dat men God ziet als iemand die dicht bij mensen is, die te maken heeft met de dingen die het dichtst bij iemands hart liggen. Daarbij maakt het niet uit of dit het hart is van een volwassene of van een kind. God is niet alleen aanwezig bij het grootste verdriet of de grootste vreugde, maar ook bij het meest eenvoudige verdriet en de kleine vreugdes in het leven. God stuurt engelen op het pad van mensen om hen bij te staan.

2.6.4 Eenheid in verscheidenheid

De Vredes- en Rafaëlviering zijn religieus getint. De liturgie doet denken aan een liturgie in een kerk. In de liederen en de teksten wordt gesproken over ‘de Heer’, ‘God’ en ‘de heilige engel Rafaël’. Ondanks de religieuze strekking van de vieringen wordt gezocht naar vormen waarin mensen met verschillende levensovertuigingen zich thuis kunnen voelen. Dit is allereerst te zien in de manier waarop God wordt aangesproken. Dit gebeurt op een manier waarbij aanhangers van alle drie de monotheïstische godsdiensten kunnen instemmen. Jezus Christus wordt geen enkele keer genoemd. Ten tweede wordt niet alleen een schriftlezing gelezen uit de joods-christelijke traditie, maar ook een lezing uit de islamitische traditie. Ten derde wordt rekening gehouden met mensen die niet religieus zijn. Daar waar een religieuze uitspraak wordt gedaan over de manier waarop we Gods handelen in de wereld kunnen zien, wordt dit niet als feit, maar als vraag geponeerd. Op die manier hoeven gasten die hierin niet Gods hulp zien, zich niet bezwaard te voelen. Het geheel nodigt uit om er eens over na te denken en laat de hoorder vrij haar eigen overtuiging te hebben. In een van de liederen wordt verwoord waar men in deze viering naar op zoek is: *‘steeds op zoek naar de eenheid Heer’*. In de vieringen is men op zoek naar eenheid, eenheid in verscheidenheid.

Deze zoektocht naar eenheid is ook te zien in de omgang met andere religies. In Meisjesstad is geen sprake van een exclusief geloof. Iedere levensovertuiging wordt gerespecteerd en de gasten en medewerkers hoeven niet bekeerd te worden tot het Christendom. Dialoog tussen mensen met verschillende levensovertuigingen is mogelijk. Ook de zusters gaan het gesprek aan.

DEEL B: Artefacten

Nadat we hebben gekeken naar de activiteiten die men samen doet, gaan we nu kijken naar de artefacten, de voorwerpen die Meisjesstad heeft vormgegeven. Als eerste krijgen we een driedimensionale rondleiding door het pand van Meisjesstad. Een belangrijke ruimte voor dit onderzoek is de stilleruimte, hier zullen we apart bijilstaan. Na deze rondleiding, krijgen we een tweedimensionale rondleiding. Dit houdt in dat we de plattegrond van het pand zullen bestuderen. Ten derde zullen we kort een blik werpen op het informatiemateriaal van Meisjesstad. We zullen in deel B van dit hoofdstuk niet ingaan op de inhoud, maar kijken naar de opmaak.

2.7 Het pand

2.7.1 Inrichting

Meisjesstad ligt vlak bij het centrum van Utrecht aan de Oude Gracht. Het is een statig, groot, wit gebouw dat er netjes verzorgd uitziet. Er hangt geen naambordje bij de deur, alleen een huisnummer en een bel met camera. We bellen aan, de deur gaat open.

Welkom, welkom in Meisjesstad. We komen binnen door de zware, stoere deur. We kijken een hal in met een hoog plafond en crèmewit geschilderde muren. Op de vloer ligt modern geel zeil. Aan de muur hangt een kapstok met kinderjasjes en een spiegel met gekleurde omlijsting. Er hangt een aangename huiselijke sfeer.

Omdat de gasten als eerste een bezoek brengen aan een van de spreekkamers voor het intakegesprek, zullen ook wij als eerste naar een spreekkamer gaan. Het plafond en de muren zijn crèmewit geschilderd. Er staat een tafel en een aantal stoelen. Op tafel ligt een vrolijk gekleurd Zuid-Amerikaans tafelkleedje en de gordijnen zijn bruin met subtiele, gekleurde stiksels. Aan de muur hangt een foto met een Zuid-Amerikaanse moeder met kind op haar rug. In haar oor heeft de moeder een oorbel met kruisje eraan. Op een andere foto staat een Zuid-Amerikaans jongetje die in de natuur met een stok speelt. Tegen een wand staat een speciale kast om folders in te zetten. Hierin staan folders over Meisjesstad, opvoeding, rechtszaken, financiële zaken, naturalisatie en immigratie, lichaamsverzorging, seksuele voorlichting, zwangerschap, abortus, abortusverwerking, melding van kindermishandeling, activiteiten in de stad Utrecht enz. De wandkast is grotendeels leeg. Er staat een speelauto in

de kast en een ingelijst gedichtje met als titel 'Mijn God jij kunt alles'. Op de vensterbank staan kaarten in een rekje, een wereldbol en een houten Pinokkio. De kamer geeft een gevoel van rust, ongedwongenheid en huiselijkheid.

Aan de muur in de hal hangt een schilderij van een mens op het strand. Bij de kinderafdeling hangen twee foto's aan de muur. Op de eerste staat een Aziatisch jongetje, op de tweede een Aziatisch meisje dat wordt opgetild door haar vader. Op de achtergrond lopen boeddhistische monniken in rode gewaden. In de televisiekamer hangen portretten aan de muur van kinderen uit verschillende werelddelen: Afrika, Europa, Azië en Zuid-Amerika. De woonkamer bevindt zich op de eerste verdieping. We laten de lift links liggen en passeren op de trap drie foto's met afbeeldingen van schalen, water en bloemblaadjes. Deze afbeeldingen doen me denken aan de hindoeïstische religie.

We komen de woonkamer binnen. Er hangt een gezellige en moderne sfeer. Het is te zien dat het gebouw in 2006 grondig is verbouwd. Er staan blauwe bankblokken in de woonkamer. In het midden staan twee houten tafeltjes. Aan de muur hangt een wereldkaart voor kinderen. Er staat een moderne, doch sobere kast met daarbovenop een plant. In deze kast staat de televisie en verschillende boeken, variërend van literatuur waarin vrouwen de hoofdpersonen zijn tot christelijke gedichtenboekjes, van Groot Nieuws Bijbel tot streekromannetjes, van kinderboekjes tot literatuur dat zich afspeelt in het Middenoosten. In de kamer staat een ronde tafel met een plant erop en een box met speelgoed. Op de grond staat een mand met moderne tijdschriften voor vrouwen en tijdschriften over baby's en kinderen. Aan de muur hangt een foto met gekleurde doeken die me doet denken aan India. Op een kastje staat een foto met twee kleuters erop. Hun hoofden zijn van achter gefotografeerd, het meisje is blank met blonde haren, het jongetje is zwart.

Vanuit de woonkamer is de woonkeuken te bereiken via een brede trap met drie treden. Er staan meerdere tafels met stoelen eraan, een keukenblok, een koelkast en een voorraadkast met broodbeleg. In deze keuken wordt alleen op zaterdagen gekookt door de gasten. De andere dagen krijgt men eten vanuit de centrale keuken. De woonkamer en keuken kunnen gescheiden worden door een schuifpui. Een foto van een blank meisje en een Arabisch jongetje siert de gehele pui. De kinderen kijken beiden de woonkamer in. Aan de kant van de keuken zien we de achterkant van de kinderen en kijkt het meisje achterom.

Wanneer we in de hal nog een trap opgaan, komen we op de 2^e verdieping terecht. In de hal hangt een houten kruis boven de deur. Er hangen twee foto's, beiden genomen tijdens zonsondergang. Tegen de roodoranje lucht steekt een silhouet van een mens af. De ene foto doet Aziatisch aan, op de andere foto staat een Afrikaan met een speer. Wanneer we door een deur gaan, komen we in een smalle gang met kamers van de gasten. Aan het eind van de gang hangt een schilderij met ronde gekleurde vormen met rechtsonder in de hoek een gedicht dat door een zuster is geschreven:

Ik voel mij als een vleugellam, geslagen vogel
Geen kracht en geen moed meer om verder te gaan

Ik ontmoet een mens als een zon, vol warmte licht en liefde
Door die aanraking krijg ik moed en word ik opgericht

Ik ontwaak en herrijs door het vuur van warmte en liefde
Als een pheunix die zich weer op vogelwieken gedragen weet

In een andere hal hangt een foto met een meisje. Door haar woeste haar, zwarte trui en vuile handen doet zij mij denken aan een zigeunermeisje.

2.7.2 Stilteruimte

De stilteruimte – ook wel gebedsruimte genoemd – is op slot.

Een zuster vertelt dat de deur van de stilteruimte op slot is, omdat de kinderen hier niet mogen spelen vanwege waardevolle schilderijen die aan de muur hangen.

Er is een sleutel van de stilteruimte die de gasten in het kantoor op kunnen halen. Bij binnenkomst valt het drieluik meteen in het oog. Ieder luik wordt beschenen door een lichtspotje. De sterkte van het licht kan geregeld worden met de lichtknop. Op de luiken staan verschillende afbeeldingen: een berglandschap, een woestijnlandschap en de zee. Boven aan ieder luik staat met zwarte letters het woord 'vrede' en daaronder staat dit woord in vier verschillende talen vertaald. De oppervlakte van de ruimte is ongeveer 12 m². Op de vloer ligt zacht rood tapijt. Er staat een lage rieten stoel met ronde vormen en een rood kussen met

daarop de afbeelding van een doolhof met een blaadje in het midden. Rechts bevindt zich een glas-in-loodraam. Hier doorheen is een trappenhuis tussen Meisjesstad en het klooster te zien. Deze trap wordt niet vaak gebruikt. Het glas-in-lood laat een afbeelding zien van het verhaal van Noach. Er zijn bergen en water te zien, een duif met een takje in de bek en de regenboog. In de vensterbank van dit raam ligt een Groot Nieuws Bijbel, de Koran, een boekje over de Rooms-katholieke kerk 'Johannes de Doper' in Hoofddorp met daarin veel afbeeldingen en een eenvoudige uitleg over de voorwerpen die in de kerk te zien zijn. Tevens ligt er een boekje met als titel 'Smile: 365 opgewekte meditatie's' met daarin korte wijsheden van een zenpriester. Verder ligt er een houten geurballetje, een A4 blocnote en een pen. Ten slotte een schrift met als titel 'gebedsschrift, wij leven en bidden mee – met elkaars wel en wee!'. Op de voorkant is een foto geplakt waarop blanke handen van zusters en donker gekleurde kinderhandjes te zien zijn die bij elkaar liggen. Aan het schrift is met een touwtje een pen vastgemaakt. De aantekeningen in het schrift lopen uiteen van gebeden tot God tot dankbetuigingen aan de zusters en medewerkers voor de liefdevolle opvang.

2.7.3 Plattegrond

Wanneer we na deze rondleiding ons richten op de plattegrond van Meisjesstad, valt op dat de opvang nauw verbonden is met het klooster. Vanuit het huis kan binnendoor naar het klooster gegaan worden. De professionele keuken op de begane grond, waar zowel gekookt wordt voor het klooster als voor Meisjesstad, zit centraal tussen het klooster en de opvang in. Vanuit Meisjesstad is het mogelijk om in de hal van het klooster te komen waar een zuster in een kantoortje bij de deur zit. Aan deze hal grenst ook de sacristie. De deur tussen het klooster en de hal van Meisjesstad staat vaak open.

Ik ben op de begane grond in de hal van Meisjesstad, de deur naar de hal van het klooster staat open. "Ding dong, wil zuster (naam) zich melden bij de voordeur, de taxi staat gereed."

Op de plattegrond is te zien dat er een aantal kantoren zijn tussen het klooster en Meisjesstad. In een daarvan werkt de directrice van Stichting Cordaad. Er is een groot loterijkantoor en een aantal naaiateliers. Deze kantoren zijn afgeschermd van het opvanghuis.

2.8 Informatiemateriaal

Men heeft niet alleen de inrichting van het pand vormgegeven, ook het informatiemateriaal heeft een bepaald uiterlijk dat iets zegt over Meisjesstad. Op verschillende manieren treedt Meisjesstad naar buiten: door middel van folders, een website en een kort filmpje van drie minuten. De kleuren rood, oranje en paars, die worden gebruikt op de folders en de website, zorgen voor een warme uitstraling. Zowel de folder van Stichting Cordaad als de website www.stichtingcordaad.nl bevatten veel foto's en geven op die manier iets weer van de huiselijke sfeer van de opvang in Utrecht en de andere projecten van de stichting. De folders, website en de film 'Net_echt' geven een zeer professionele indruk. De website is zeer uitgebreid en zorgvuldig opgezet. Wanneer we de het jaaroverzicht van 2003 en 2006 vergelijken, dan zien we dat de vormgeving in drie jaar tijd sterk geprofessionaliseerd is.

2.9 Theologische reflectie

Wanneer we kijken naar de inrichting van Meisjesstad, dan valt op dat het pand rust uitstraalt. Ik moet daarbij denken aan het welbekende rijtje 'rust, reinheid en regelmaat'. Dit zijn aspecten die in het kloosterleven belangrijk zijn en duidelijk hun uitwerking hebben op de gang van zaken in Meisjesstad. Ik moet ook denken aan een herberg waar de reiziger tot rust kan komen na een vermoeiende reis.

De plattegrond van het huis laat grote betrokkenheid zien tussen de congregatie en Meisjesstad. Hoewel veel zusters niet meer actief betrokken zijn in het werk, is er letterlijk een open verbinding tussen de congregatie en de gasten. Hoewel de congregatie en de gasten niet in één ruimte eten, wordt de maaltijd wel degelijk samen gedeeld. Samen eten is in de christelijke traditie erg belangrijk. In de eucharistie wordt brood en wijn gedeeld. In de Vroege Kerk werd de maaltijd van de Heer gevierd door met elkaar een volledige maaltijd te nuttigen.

De foto's aan de muren vullen de gedachtegang achter de bestaansbevestiging verder in. Hier zien we enerzijds dat ieder mens bestaansrecht heeft, ongeacht ras of huidskleur, anderzijds dat dit geldt voor jong en oud. Ieder mens kan rekenen op Gods bevestiging: blank, zwart, rood, geel, volwassene of kind. Het valt mij op dat er wel jongentjes op de foto's staan, maar dat er slechts één foto is met daarop een man met kind. Hierdoor ontbreken de mannen niet alleen letterlijk in huis, maar ook figuurlijk op de foto's. Hier laat men mijns inziens een steek vallen.

Wanneer we naar de inrichting kijken, kunnen we over het Godsbeeld zeggen dat God een God is van heel de wereld, van alle volken.

Andere godsdiensten worden impliciet getoond op de foto's. Zo wordt duidelijk dat andere godsdiensten niet gevreesd of geweerd worden. Er is respect voor iedere levensovertuiging.

De stilte ruimte is een plek voor iedereen. Het wil ruimte bieden voor mensen met verschillende levensovertuigingen. Een plek waar zowel christen als moslim als atheïst zich op haar gemak kan voelen. Theologie wordt niet zo zeer expliciet, maar veel sterker impliciet duidelijk. Wanneer we om ons heen kijken, dan vallen drie theologische begrippen op: vrede, hoop en nabijheid. Het woord 'vrede' is op het drieluik in vele talen te lezen. In deze ruimte die een religieuze lading krijgt door de aanwezigheid van de Bijbel en de Koran en door een glas-in-loodraam met een religieuze afbeelding, wordt gesuggereerd dat dit woord 'vrede' rechtstreeks van God tot de mens komt die de woorden leest. God wordt gezien als een God van vrede, een vredelievende God. Het tweede woord dat oplicht is 'hoop'. Dit komt naar voren in de afbeelding van het verhaal van Noach. In de chaos van het water komt de duif een takje brengen, er is hoop, hoop op toekomst, hoop op leven. De regenboog doet denken aan het verbond dat God sloot met al wat op aarde leeft. *"Nooit weer zal alles wat leeft door het water van een vloed worden uitgeroeid, nooit weer zal er een zondvloed komen om de aarde te vernietigen"* (Gen. 9: 11). De regenboog is een symbool geworden van Gods nabijheid, er is hoop, omdat God bij ons is.

Wanneer we in de stilte ruimte een theologie van vrede, hoop en nabijheid lezen, dan is het ontluisterend te ontdekken dat de deur van de stilte ruimte gesloten is. De onbereikbaarheid van de ruimte waar getuigd wordt van Gods nabijheid, levert een groot contrast op. Op deze manier staat er een gesloten deur tussen God en de gast, dit schept afstand en zo wordt de nabijheid doorbroken. Praktisch gezien is het goed te begrijpen waarom de deur op slot zit, niemand wil immers dat het drieluik beschadigd zou kunnen worden. Theologisch gezien is de gesloten deur zeer problematisch.

DEEL C: Verhalen

Nadat wij naar de praktijk hebben gekeken, gaan we nu onderzoeken welke verhalen men over zichzelf vertelt. Kort gezegd: wie zijn wij? Om op deze vraag een antwoord te krijgen, gebruik ik de middelen waarmee Stichting Cordaad zich presenteert. Ik gebruik verschillende bronnen: de internetsite www.stichtingcordaad.nl, de folder van Stichting Cordaad, de folder 'Stichting Cordaad opvang Utrecht Informatieblad' en de jaaropgaaf 2006 van Stichting Cordaad. Daarnaast zullen we zien wat twee zusters en de manager van de opvang over Meisjesstad en zichzelf vertellen.

2.10 Geschiedenis

Het is opvallend dat in al het informatiemateriaal over Stichting Cordaad aandacht wordt geschonken aan de geschiedenis. Het wordt niet onder stoelen of banken geschoven dat de opvang opgericht is door de zusters Augustinessen van Sint-Monica, integendeel: dit deel van de geschiedenis is in alle informatie prominent aanwezig.

In het begin van de 20^{ste} eeuw had pater Sebastianus van Nuenen de droom om een congregatie te stichten die openstaat voor mensen in nood. In 1934 werd de congregatie van de zusters Augustinessen van Sint-Monica gesticht. In 1939 werd opvanghuis Meisjesstad opgericht door de pater samen met de zusters uit de Utrechtse wijk C. Deze wijk bestond voor een groot deel uit gezinnen die leefden in zware omstandigheden. Pater van Nuenen wilde graag een nieuwe congregatie stichten die ging werken onder deze mensen. Het belangrijkste doel van het opvanghuis was het helpen van ongewenst zwangere meisjes. In de loop van de jaren is het werk uitgebreid naar andere steden. Op verschillende plaatsen in Nederland en Frankrijk hebben de zusters Augustinessen vrouwen en kinderen opgevangen en daklozen en zwervers te eten gegeven onder het motto 'doen wat gedaan moet worden'.

De problemen van de vrouwen en kinderen die opgevangen worden, werden steeds complexer. Daardoor ontstond steeds meer behoefte aan deskundigheid. Bovendien had de congregatie te kampen met vergrijzing, waardoor het werk steeds meer ruste op enkele schouders. Om deze redenen besloten de zusters om vanaf 1995 betaalde medewerkers in dienst te nemen.

Begin 2005 is een ingrijpende beslissing genomen wat een groot keerpunt betekende. De zusters besloten dat zij de leiding van het werk uit handen wilden geven. De toekomst van Meisjesstad stond op het spel. Om deze veilig te stellen werd besloten Meisjesstad verder te verzelfstandigen en te professionaliseren. Stichting Meisjesstad werd opgericht. Deze stichting overkoepelde vier projecten:

- (Crisis) opvang Utrecht voor vrouwen;
- Crisisopvang Amsterdam voor vrouwen;
- Daklozenzorg Amsterdam;
- Time-out voorziening voor vrouwen in Hilversum.

Al deze projecten vielen onder de naam Meisjesstad. Omdat de doelgroep van Meisjesstad door de jaren heen breder was geworden dan alleen meisjes, zaaide de naam nogal eens verwarring. Er werd een prijsvraag uitgeschreven om een nieuwe naam en slogan te bedenken. Ook de zusters Augustinessen hebben massaal namen bedacht voor de stichting. Gekozen werd voor een inzending van een zuster: Stichting Cordaad. Cor (werken vanuit het hart) daad (werken door daden). De slogan luidt: ‘...meer dan onderdak’. In de tijd dat ik onderzoek deed in Meisjesstad, werd de time-out voorziening in Hilversum opgeheven. Sindsdien vallen drie projecten onder de stichting.

Een zuster vertelt over de geschiedenis: In de jaren dertig werd door artsen neergekeken op vrouwen die ongehuwd zwanger waren en in het ziekenhuis bevielen. Zij werden als een vod behandeld. Pater van Nuenen vond het belangrijk dat ook deze vrouwen respectvol werden behandeld en richtte Meisjesstad op, zodat de vrouwen daar konden bevallen en verblijven. Al vanaf het begin vond hij het belangrijk open te staan voor alle gezindten. De vrouwen werden niet gevraagd naar geloof of geld en zij hoefden niet mee naar de kerk. Af en toe werd een stel getrouwd of een kind gedoopt. Wanneer vandaag de dag een vrouw in huis haar kind wil laten dopen, wordt deze wens niet met veel enthousiasme begroet. Een vrouw moet haar kind niet dopen omdat zij toevallig hier is opgenomen, wanneer een kind gedoopt wordt, moet dit uit eigen overtuiging gebeuren.

Ik ben in 1979 in de congregatie ingetreden en heb nog meegemaakt dat Meisjesstad geheel van de zusters was. Vroeger was er een strak systeem. Aan tafel had een zuster de leiding over de gang van zaken. Vroeger wisten wij wat de vrouwen nodig hadden, tegenwoordig is dat anders. Dat komt doordat de maatschappij is veranderd en de vrouwen mondiger zijn geworden. Daardoor is ook het geweld in huis toegenomen.

>>

Vroeger waren het alleen Nederlandse vrouwen die aanklopten voor onderdak. In de jaren '80 begon dit te veranderen. De laatste 10 jaar zijn er veel meer buitenlandse vrouwen in de opvang gekomen, voornamelijk Marokkaanse vrouwen.

2.11 Statuten

Uit de statuten van Stichting Cordaad komt niet naar voren dat de stichting handelt vanuit het christelijk geloof. In de doelstelling komt het christelijk geloof niet voor: De stichting heeft ten doel: voor zover in haar vermogen, zonder enig belang materiële en geestelijke hulp te verlenen aan mensen in ongeacht welke nood en van ongeacht welke godsdienstige overtuiging (Statuten Stichting Cordaad, artikel 2.1). Wel komt de hechte band met de Stichting Zusters Augustinessen van Sint-Monica naar voren. Het bestuur van Stichting Cordaad bestaat uit minstens 5 personen. Het bestuur van Stichting Zusters Augustinessen van Sint-Monica moet in de gelegenheid worden gesteld voor 1 of 2 zetels een bindende voordracht te doen. Verder mogen de statuten van Stichting Cordaad slechts veranderd worden nadat er toestemming is verkregen van de Stichting Zusters Augustinessen van Sint-Monica.

2.12 Missie, doel en werkwijze

De missie en het doel van Stichting Cordaad worden als volgt geformuleerd op de website:

Missie: Stichting Cordaad biedt tijdelijk een veilige plaats, laagdrempelig en kleinschalig, voor mensen in nood, van waaruit zij hun eigen kracht kunnen hervinden. Ieder mens is de moeite waard.

Doel: Stichting Cordaad heeft tot doel materiële en geestelijke hulp te verlenen aan mensen in nood, ongeacht de godsdienstige overtuiging.

<http://www.stichtingcordaad.nl/Onze-Organisatie/Missie-en-Doel.php> 091107

De opvang is bedoeld voor vrouwen die te maken hebben met huiselijk geweld en seksueel misbruik, slachtoffers van loverboys, vrouwen uit vrouwenhandel, dakloze vrouwen en vrouwen met ernstige problemen thuis. Vaak gaan deze problemen gepaard met schulden. Wanneer sprake is van verslaving of zware psychiatrische problemen dan volgt een contra-indicatie en weigert Meisjesstad de vrouw op te vangen. De opvang heeft geen mogelijkheden om vrouwen met deze problematiek op een verantwoorde wijze op te vangen. Ook wanneer

een vrouw een zoon heeft die ouder is dan 12 jaar, kan zij niet opgenomen worden, omdat het huis is bedoeld voor vrouwen. Meisjesstad biedt plaats aan 18 kinderen en 16 vrouwen. Twee plaatsen daarvan zijn gereserveerd voor vrouwen die het slachtoffer zijn van mensenhandel. Meisjesstad biedt tijdelijke opvang, de maximale verblijfsduur is acht tot negen maanden. In bijzondere situaties wordt daarvan afgeweken. Gasten kunnen dag en nacht, zeven dagen in de week opgenomen worden.

Over de werkwijze wordt het volgende gezegd:

WERKWIJZE

Voor Stichting Cordaad is het belangrijk dat we naast de cliënt gaan staan en er voor ze te zijn. Dit komt tot uiting in de volgende kenmerken:

- **De benadering van cliënten.** Cliënten zijn geen nummers, maar mensen die het verdienen om gewaardeerd te worden om wie ze zijn. De ervaring is dat deze benadering een duidelijke functie vervult, waardoor onze gasten hun waardigheid terugkrijgen. Ze kunnen op adem komen, warmte, liefde, aandacht en zorg ontvangen. We nemen niet de regie van het leven van de cliënten uit handen, maar laten ze op eigen kracht het vertrouwen hervinden. We zijn er voor ze als het nodig is. We stimuleren en ondersteunen onze gasten, maar maken ze niet afhankelijk.
- **Rust en structuur.** Dit scherpt orde in het leven van gasten die vaak uit hectische situaties komen.
- **Zingeving.** We helpen zin te geven aan iemands bestaan. Hierin zijn we niet evangeliserend bezig en vangen iedereen op ongeacht hun ras, religie of cultuur.
- **Kleinschaligheid.** Kleine groepen waar cliënten en medewerkers elkaar allemaal kennen. We doen groepsactiviteiten om het opbouwen van een sociaal netwerk te stimuleren.
- **Laagdrempeligheid.** De intake vindt op een eenvoudige en persoonlijke manier plaats. Onze vrouwen/kinderen en daklozen in nood zijn altijd welkom, tenzij er een contra-indicatie is.
- **Bereikbaarheid.** Dag en nacht en in het weekeinde open.
- **Platte organisatie.** Onze organisatie is niet bureaucratisch, maar kent korte en snelle lijnen van besluitvorming.

<http://www.stichtingcordaad.nl/Ons-Werk/Werkwijze.php> 091107

In het informatiemateriaal wordt op verschillende plaatsen aangegeven dat men het werk in de geest van de zusters doet. Al het materiaal geeft blijk van een grote betrokkenheid. Door middel van voorbeelden wordt zorgvuldig geprobeerd een helder, doch algemeen beeld te

schetsen van de situatie waaruit de vrouwen komen. De informatie ademt de sfeer van begrip voor de situatie door bijvoorbeeld een zin als: ‘Het zal je maar overkomen’. In de teksten worden woorden gebruikt als: ‘ontfermen’, ‘liefdevolle opvang’, ‘een veilige plek bieden’, ‘werken vanuit een liefdevolle houding’.

Verspreid over de website staat een vijftal teksten met een plaatje erbij. Aan de hand van de woorden ‘hoop, bed, bad, stoel, brood’ wordt een sfeerimpressie gegeven van het werk dat Stichting Cordaad doet. De zusters en Stichting Cordaad willen mensen “hoop op een beter leven” geven. Er worden beelden gebruikt van onderweg zijn: zwerven, geen dak boven je hoofd hebben, onderweg honger hebben. Op die momenten “heb je behoefte aan een vriend. Iemand die bereid is jou te helpen. Iemand die jou hoort, ziet en verstaat. Stichting Cordaad probeert in het spoor van de Zusters Augustinessen een vriend te zijn voor mensen in nood.” Er wordt een dak boven het hoofd aangeboden, een “plaats om op adem te komen en te vertellen wie je bent aan mensen die willen luisteren.” Er wordt gezegd dat men bij Stichting Cordaad mensen bij hun naam kent.

2.13 Twee zusters en de manager aan het woord

Een zuster vertelt: Ik houd van mensen, dat is de reden dat ik dit werk doe. Tegenwoordig bestaat het werk meer uit administratief werk, maar ik vind het belangrijk om bij de vrouwen te zijn, daarom maak ik tijd vrij om met hen door te brengen. Ik merk ook dat ik in de wandelgangen andere gesprekken met de vrouwen heb dan wanneer ik hen één op één spreek.

Wij evangeliseren niet. Wij hopen dat de mensen door onze daden zien hoe wij geloven. De presentietheorie zou hier goed passen. Het team heeft zich in deze theorie verdiept en Baart is hier geweest om over presentie te vertellen.

Kloosters staan bekend om hun gastvrijheid en voor Augustinus is vriendschap erg belangrijk. Ik denk dat de vrouwen hier in huis de vriendschap en de saamhorigheid van het geloof meemaken. Wij vinden het belangrijk om de mens te zien, het is voor de vrouwen erg belangrijk dat ze gezien worden. Ik laat dat merken in simpele dingen zoals iemand bedanken wanneer zij iets gedaan heeft waar ik om gevraagd heb of thee voor iemand inschenken.

Het is voor sommige vrouwen heel belangrijk dat hier zusters rondlopen. Zij zeggen tegen

mensen: "Ik woon bij de zusters", terwijl er niet alleen maar zuster in het team zitten. Laatst was er in huis gestolen, een aantal vrouwen was hierdoor erg geschokt, want "er was gestolen in Gods Huis".

Medewerkers van andere opvangcentra zeggen weleens dat wij te lief zijn.

Ik vind het erg leuk om van moslima's te leren. Tijdens gesprekken praten we over welke betekenis we aan Allah of God geven. Dan merk je dat er veel overeenkomsten zijn. Er is maar één God. Wie ben ik om te oordelen over het geloof van een ander?

Ik weet niet precies hoe de zusters in de congregatie denken over de verhouding tussen Islam en Christendom. Daar heeft de congregatie zich nooit actief over bezonnen. Omdat ik in woongemeenschap Casella woon, heb ik minder contact met de andere zusters. In Casella wordt wel gesproken over de verhouding Islam en Christendom.

Op mijn vraag wat belangrijke waarden zijn die in Meisjesstad op de werkvloer terug te zien zijn, antwoordt een zuster: Dat ieder mens de moeite waard is en de aandacht waard is. Ik ben niet méér mens dan de gasten omdat ik een ander leven heb dan zij, wij zijn gelijkwaardig. Wij gaan er vanuit dat de vrouwen betrouwbaar zijn en vragen onszelf af of wij hen met vertrouwen tegemoet treden. Het is van belang om zelf ook betrouwbaar te zijn, ook in de kleine dingen. Ik vertel de vrouwen dat ze op me kunnen rekenen en maak tijd voor hen vrij. Ik wil hen pretentieloos ontmoeten. Ik hoop dat de vrouwen hier gezien worden, zoals ook de Barmhartige Samaritaan zag en niet aan het slachtoffer voorbij liep.

Voor mij geldt dat ik het leven van God heb gekregen en dat de ander haar leven eveneens van God heeft gekregen. Ieder mens is de moeite waard in het licht van God. Respect en liefde voor de vrouwen zijn belangrijk. Liefde komt uit de bron van God.

De vrouwen zoeken naar zin in hun leven. Ik zie 'zin' en 'er zin in hebben' heel dicht bij elkaar liggen. In gesprekken met vrouwen neem ik nooit zelf het initiatief om God ter sprake te brengen. Alleen als zij daarom vragen, spreek ik over God. Ik wil voorkomen dat de gasten het idee krijgen dat ze meer waard zijn als ze geloven. Ik gun ze het geloof wel, heel erg zelfs, maar ze worden er niet meer waard van. Ik wil voorkomen dat vrouwen zich, uit angst om iets niet te mogen, anders gedragen dan dat ze zijn. Ik wil niet dat de vrouwen zich voor ons gelovig voordoen.

>>

In de congregatie wordt eigenlijk nooit veel naar schuld en zonde gekeken. We nemen ons eigen leven onder de loep, maar wijzen niet op de schuld in het leven van anderen. Vrouwen hier in huis voelen zich vaak schuldig ten opzichte van hun kinderen of familie. Ik vind het belangrijk om dit schuldbesef te bevragen. Ik zeg vaak tegen hen: 'Je kon niet anders! Als je anders had gekund, dan had je het ook gedaan, daar ben ik van overtuigd!' Ik probeer ze uit de zuigende schuldvraag te halen. Ik ben ervan overtuigd dat een mens die zich achteraf schuldig voelt, een bekeringsmoment heeft. Niet een klassiek bekeringsmoment, maar bekering van machteloosheid naar controle, van schuld naar recht, van pijn naar genezing, van minderwaardigheid naar waardigheid. Ik kan met mensen praten, maar alleen God kan omkering brengen. Het echte werk doet God.

In mijn werk vind ik Matteüs 25 erg belangrijk. Wat je aan de ander doet, doe je ook aan God. In de ander eer ik God. Heel de Bijbel gaat over liefde. Liefde is God. Jezus keek met liefde naar mensen. Liefde moet de drijfveer zijn, ontmoet andere mensen met je hart. Cordaad vind ik daarom ook een hele mooie naam.

De manager vertelt: De specifieke inbreng van de zusters is de soberheid en de structuur in huis, hoewel ongemerkt alle medewerkers wel een bepaalde soberheid hebben. Ook het echte contact van mens tot mens komt voor een groot deel van de zusters vandaan. Zij benadrukken sterk dat een zuster een mens is die naast een ander mens staat. Met die overtuiging werken wij hier. Voor mijzelf geldt dat ieder mens, net als ik, een kind van God is en dus in wezen gelijk is.

Het er-mogen-zijn komt wel degelijk bij de zusters vandaan. De augustijnse spiritualiteit is erg belangrijk voor de zusters en de managers zijn hiervan doordrongen. Dit komt niet bij alle medewerkers voort uit het geloof, maar het zit er wel in. De basis komt bij de zusters vandaan. Door de sollicitatieprocedure nemen wij mensen in dienst die passen bij de augustijnse spiritualiteit.

2.14 Jargon

Jargon is wellicht een groot woord voor het taalgebruik in Meisjesstad. Maar toch zijn er uitspraken die telkens terugkeren in het informatiemateriaal en in de gesprekken met zusters en andere medewerkers:

- Ieder mens is de moeite waard;
- Doen wat gedaan moet worden;
- Er zijn voor mensen in nood;
- Werken vanuit het hart;
- Het geloof door daden laten zien;
- Naast de mensen gaan staan;
- Meer dan onderdak.

2.15 Theologische reflectie

Er is veel aandacht voor de geschiedenis van Meisjesstad en daardoor wordt de christelijke achtergrond in ere gehouden. Stichting Cordaad zegt van zichzelf dat zij in het spoor van de zusters het werk voortzet. Dit blijkt onder meer uit de nieuwe naam. Deze is niet expliciet religieus, maar er zit een hele religieuze gedachtegang achter die aansluit bij het religieuze besef van de zusters Augustinessen van Sint-Monica.

Het is duidelijk dat niet het geloof maar de nood van mensen altijd voorop staat. Vanaf de oprichting van Meisjesstad werden vrouwen van alle gezindten geholpen. Ook toen het werk door de zusters uit handen gegeven moest worden, woog de nood van de vrouwen die opgevangen werden zwaarder dan de wil om Meisjesstad in handen te houden van de congregatie. De nood, daar is het altijd om gegaan. Net als de God van Israël en Jezus Christus omkeken naar mensen in nood, zo wordt dat ook gedaan in Meisjesstad. In de noodlijdende mens ziet men een schepsel van God en dat is de reden waarom men ervan overtuigd is dat ieder mens de moeite waard is. Sinds Meisjesstad los is komen te staan van de congregatie en medewerkers geen christelijke levensovertuiging hoeven te hebben, is de verbinding met het christelijk geloof wel lossier geworden, maar het christelijk geloof ligt nog steeds impliciet aan de basis van het handelen. De waardigheid van de mens wordt zichtbaar in de aandacht voor de gast. Zij wordt gezien en bij haar naam genoemd. Hier liggen theologische overtuigingen aan ten grondslag: God die de mens ziet en God die de mens bij haar naam noemt.

Liefde is een belangrijke drijfveer om dit werk te doen. Zo krijgt in Meisjesstad het liefdegebed handen en voeten.

Er zijn voor de gasten is erg belangrijk. Zeven dagen, 24 uur in de week kunnen vrouwen opgenomen worden. De gasten kunnen terecht bij het team en vinden een luisterend oor. Het team heeft zich verdiept in de presentietheorie van Baart.

In Meisjesstad is aandacht voor lichaam en geest. Men wordt opgevangen en er worden oplossingen gezocht, maar er is ook aandacht voor geestelijke nood en men helpt de gasten bij het zoeken naar zin in het leven. Dit staat geheel in de lijn van de christelijke traditie waar aandacht is voor zowel lichaam als geest.

Uit het gesprek met een zuster blijkt dat zonde en schuld niet bij een ander aangewezen kunnen worden. In de cliëntbesprekingen die ik heb bijgewoond, is schuld die een cliënt zou kunnen hebben ten opzichte van God of medemens niet aan de orde gekomen. Hoewel veel cliënten (financiële) schulden hebben, lijken zij voornamelijk als slachtoffers te worden gezien. Gebeurtenissen uit het verleden van de cliënt worden aangehaald om de huidige situatie te verklaren. Ik heb geen zicht op de gesprekken die tussen cliënten en mentoren gehouden wordt, maar vanuit mijn gezichtspunt lijkt het erop dat de gast vooral wordt gezien als slachtoffer en niet wordt aangespoord de verantwoordelijkheid voor schuld, in welke vorm dan ook, op zich te nemen. Ik wil hier een spannende vraag poneren, waarop ik geen antwoord kan geven, omdat mijn onderzoek tekort schiet. Ik heb te weinig kennis van de problematiek van de gasten en van de manier waarop door medewerkers met gasten over deze thematiek wordt gesproken. De vraag luidt als volgt: wordt in Meisjesstad de waardigheid van de gasten (onbewust en onbedoeld) hoger geschat dan de waardigheid van de mensen die door de gasten onrechtvaardig zijn behandeld?

2.16 Spanningsvelden in het *culture frame*

- *Waarden van een professionele organisatie en de waarden van de zusters:*

Voor de zusters is het altijd van belang geweest dat de gasten zich welkom voelen in Meisjesstad. Hierin is de augustijnse spiritualiteit te herkennen waarin vriendschap en gastvrijheid erg belangrijk zijn. Dit vertaalt zich tot op de dag van vandaag in het hebben van tijd en aandacht voor de gasten. De medewerkers maken tijd om met de gasten informeel in contact te komen. In de wandelgangen en tijdens de koffie kunnen de gasten de medewerkers aanspreken. De gasten mogen op de deur van het kantoor kloppen wanneer zij iets willen vragen aan een van de medewerkers.

Door professionalisering zijn er echter steeds meer regels waaraan het werk moet voldoen. Dit betekent dat veel meer tijd nodig is om administratieve werkzaamheden te verrichten. Hierdoor blijft minder tijd over voor informeel contact met de gasten. Medewerkers moeten soms bewust kiezen om tijd met de gasten door te brengen met als gevolg dat zaken tijdelijk

blijven liggen. Er bestaat spanning tussen de waarden van de zusters en de waarden van de professionaliteit om productief bezig te zijn.

In dit spanningsveld komt ook de houding naar de gasten naar voren. Vanuit de zusters is het belangrijk om de gasten tegemoet te treden als betrouwbare mensen. Vanuit de professionaliteit gezien is dit naïef.

- *Openheid naar de Islam en de keus voor het Christendom:*

Binnen het *culture frame* is een tweede spanning zichtbaar in Meisjesstad, namelijk op godsdienstig gebied. Enerzijds is er een grote openheid naar de Islam, waardoor het ernaar uit ziet dat men een inclusief godsbeeld heeft waarin God en Allah een en dezelfde god zijn. Dit komt naar voren in gebeden waarin beide godsnamen in een adem worden uitgesproken. Bovendien wordt het door de zusters op prijs gesteld wanneer de moslima's gebruik maken van de stilleruimte. Dat men exclusiviteit wil vermijden, blijkt uit het feit dat de naam van Jezus Christus niet wordt genoemd in huis. Anderzijds wordt in Meisjesstad duidelijk de keus gemaakt voor het Christendom. Dit komt naar voren wanneer wordt gebeden in de naam van de Vader, de Zoon en de Heilige Geest. In gebeden wordt Allah nooit los genoemd van God, hieruit blijkt dat het voor de medewerker niet om het even is welke naam gebruikt wordt. Verder worden in huis geen rituelen uit de Islam in gebruik genomen. In de stilleruimte is de glas-in-lood afbeelding van de duif in het zondvloedverhaal typisch christelijk. In de Koran wordt wel gesproken over het verhaal van Noeh, maar hierin komt geen duif voor. Uit deze observaties in het *culture frame* blijkt dat het in het midden gelaten wordt wat de weg is die God met een mens gaat, maar dat in Meisjesstad gekozen is voor het christelijk geloof. Dat brengt de spanning met zich mee in hoeverre de openheid naar de Islam kan gaan.

HOOFDSTUK III *ECOLOGICAL FRAME*

In het vorige hoofdstuk hebben we ons gericht op de cultuur in Meisjesstad. Nu gaan we ons bezighouden met Meisjesstad in haar context. Als eerste kijken we welke groepen er intern in huis zijn, vervolgens onderzoeken we de externe contacten.

3.1 Intern

Wanneer we kijken naar de verschillende groepen in Meisjesstad, kunnen we het team, de vrijwilligers en de gasten onderscheiden. Het team bestaat uit verschillende subgroepen: professionele medewerkers, zusters en stagiaires. Met dit onderscheid wil ik overigens niet suggereren dat de zusters op een onprofessionele manier werken. Ook de zusters zijn professioneel geschoold en hebben bovendien jarenlange ervaring. Een van de zusters is inmiddels met pensioen, maar doet het werk nu als vrijwilliger. Het team is nauw betrokken met de gasten. Zij worden geholpen door een grote groep vrijwilligers. De grootste groep bestaat uit slaapwachten, daarnaast is er een vrijwilliger die iedere maandag in huis is en ten slotte zijn een paar vrijwilligers die overdag een dagdeel in de week aanwezig zijn. De vrijwilligers hebben contact met de gasten en de medewerkers. De grootste groep is de groep gasten, maximaal 16 vrouwen en 18 kinderen. In het jaarverslag 2006 staan tabellen met wat onnauwkeurigheden. Een aantal tabellen spreken van 111 opgenomen cliënten, andere van 112 opgenomen cliënten. Het aantal kinderen dat in 2006 is opgenomen is 52. De reden waarom de vrouwen in Meisjesstad verblijven, zegt iets over het *ecological frame*, daarom neem ik een tabel over uit het 'Jaarverslag 2006- Stichting Meisjesstad locatie Utrecht' (Jaarverslag, 2006, 6). Hierin zijn verschillende redenen te zien waarom vrouwen in 2005 en 2006 zijn opgenomen in Meisjesstad. De getallen die achter de redenen staan, zijn exacte aantallen vrouwen. Bij 'totaal' is te zien hoeveel vrouwen in totaal in Meisjesstad zijn opgenomen.

Reden van opname	2006	2005
- afstand nodig	4	7
- dakloos	24	18
- geweld en seksueel misbruik	29	24
- huurschuld	1	4
- huwelijks- en relatieproblemen	7	19
- jongeren: problemen thuis	25	21
- wachten op huisvesting	6	10
- overig	155 [sic] ³	9
Totaal	111	112

Zowel in 2005 als in 2006 heeft de reden ‘geweld en seksueel misbruik’ de hoogste score. Veel gasten die in Meisjesstad worden opgevangen, hebben hiermee te maken. De redenen ‘dakloos’, ‘huurschuld’ en ‘wachten op huisvesting’ hebben alle drie te maken met het ontbreken van huisvesting. Wanneer we de scores van deze redenen bij elkaar optellen komen we in 2005 op 32 en in 2006 op 31 vrouwen die in Meisjesstad terecht komen omdat zij geen huis hebben. Geweld en seksueel misbruik enerzijds en het ontbreken van huisvesting anderzijds zijn de belangrijkste redenen van opname.

3.2 Extern

3.2.1 Huiselijk geweld in Utrecht

Om informatie in te winnen over huiselijk geweld heb ik contact opgenomen met de gemeente Utrecht. Zij stuurden mij een rapport over huiselijk geweld in de stad en regio Utrecht: ‘Monitor Huiselijk Geweld 2007’.

Het meten van huiselijk geweld is niet gemakkelijk. Veel incidenten spelen zich af in de privésfeer. Hulpverleners en politie hebben slechts voor een klein deel zicht op de omvang

³ Dit moet zijn: 15

van de problematiek. Vandaar dat cijfers geen volledig beeld geven. Uit onderzoek van de GG&GD blijkt dat 7% van alle Utrechters boven de 16 jaar in zijn of haar leven ooit slachtoffer is geweest van huiselijk geweld. Bijna een vijfde van deze slachtoffers is nog in het jaar voorafgaande aan het onderzoek slachtoffer geweest. Dit staat gelijk aan ongeveer 1% van alle Utrechters (2750 Utrechters). Bij de politie zijn in het jaar 2006 1284 incidenten van huiselijk geweld geregistreerd. In 30% van deze gevallen is aangifte gedaan.

Uit onderzoek van de GG&GD blijkt tevens dat van de 1% slachtoffers 14% aangeeft dagelijks te maken te hebben met huiselijk geweld. 77% van de slachtoffers zegt dat het ging om een of enkele malen.

Volgens de GG&GD is 48% van de slachtoffers tussen de 16 en 29 jaar oud. 62% van de slachtoffers in 2006 was van Nederlandse afkomst, 5% van Marokkaanse en 2% van Turkse afkomst. Wanneer we informatie van de politie hiernaast leggen, stuiten we op opmerkelijke verschillen. Bij de politie zijn vooral verdachten van lichamelijk huiselijk geweld in beeld. Dit zijn mannen tussen de 25 en 44 jaar oud en meer dan de helft van de verdachten zijn van niet-Nederlandse afkomst. In Meisjesstad had in 2006 54,5% van de gasten een Nederlandse etniciteit, 8,9% een Marokkaanse of Marokkaans/Nederlandse etniciteit en 6,3% een Turkse etniciteit.

In onderstaande tabel is te zien wat in 2006 de meest genoemde vormen van geweld zijn. Enerzijds volgens cijfers van de GG&GD en anderzijds volgens cijfers van de politie. Dit wordt in percentages aangegeven. De onderstaande tabel is een samenvoeging van twee verschillende tabellen uit de Monitor (Monitor 2007, 15 en 20). De GG&GD maakt gebruik van een onderverdeling van vier vormen van geweld, de politie maakt gebruik van een onderverdeling van vijf vormen van geweld en deelt andere vormen in bij 'overig'. Omdat slachtoffers vaak met meerdere vormen van geweld te maken hebben, is het totale percentage van de GG&GD niet 100 maar 130 procent:

Vormen van geweld	Cijfers van de GG&GD	Cijfers van de politie, percentages van incidenten van huiselijk geweld
Psychisch geweld	74%	23%
Lichamelijk geweld	41%	43%
Ongewenst seksueel gedrag	12%	-
Seksueel geweld	3%	2%
Bedreiging	-	10%
Stalking	-	3%
Overig	-	19%
Totaal	130%	100%

Uit de Monitor blijkt dat drie verschillende organisaties vrouwen in Utrecht opvangen. In 2006 heeft de organisatie Vrouwenopvang Utrecht 332 vrouwen opgevangen. Er zijn geen gegevens over de oorspronkelijke woonplaats van deze vrouwen, wel is bekend dat de VOU bij voorkeur vrouwen opvangt uit andere plaatsen dan Utrecht vanwege de veiligheid. In ditzelfde jaar heeft Meisjesstad 112 vrouwen opgenomen waarvan 60% uit de provincie Utrecht. Stichting Weerdsingel heeft 56 opnames gerealiseerd. Uit deze cijfers blijkt dat Meisjesstad een groot aandeel heeft in het opvangen van vrouwen in Utrecht.

3.2.2 Hulpverlenende context

De gasten worden door verschillende instanties verwezen naar Meisjesstad. Verwijzers zijn onder andere: huisartsen, RIAGG, algemeen maatschappelijk werk, psychotherapeuten, politie, ziekenhuizen, pastoraal medewerkers, Raad voor de Kinderbescherming, Vluchtelingenwerk, Vrouwenopvang, Algemeen Steunpunt Huiselijk Geweld, Bureau Jeugdzorg. Er wordt niet alleen via organisaties in Utrecht doorverwezen naar Meisjesstad, maar ook door instanties uit andere steden.

Een vrouw is door de maatschappelijke dienstverlening in Arnhem naar Meisjesstad gebracht.

Na de opname wordt door de medewerkers intensief contact onderhouden met de plaatsende instantie. Cliënten worden niet alleen intern begeleid door een mentor in Meisjesstad, maar hebben ook een begeleider van de plaatsende instantie. Het komt voor dat een cliënt met verschillende organisaties te maken heeft. De mentor in Meisjesstad heeft dan een coördinerende functie.

Sinds kort zijn in Meisjesstad twee plaatsen beschikbaar voor vrouwen die het slachtoffer zijn van mensenhandel. Een van de medewerkers is gespecialiseerd in dit onderwerp en Meisjesstad doet mee aan het Netwerkoverleg Vrouwenhandel. De slachtoffers worden aangemeld door politie, Stichting Vrouwenhandel, BlinN (*Bonded Labor* in Nederland: ondersteuning voor slachtoffers van mensenhandel) of particulier.

Met betrekking tot slachtoffers van mensenhandel heeft Meisjesstad contact met: STV (Stichting Tegen Vrouwenhandel), BlinN, zorgcoördinatie, COA (Centraal Orgaan opvang Asielzoekers), ZRA (Ziektekostenregeling Asielzoekers in Delft), Empowergroep, Pieters Advocatenbureau, slachtofferhulp, IND (Immigratie- en Naturalisatiedienst), zedenpolitie, Huize Agnes (tijdelijke opvang voor vrouwen en kinderen) en IOM (Internationale organisatie voor Migratie).

Stichting Cordaad is lid van de Federatie Opvang. Dit is een vereniging die opkomt voor de belangen van instellingen voor maatschappelijke opvang en vrouwenopvang. Verder heeft zij een lidmaatschap bij de MO-groep, dit is de brancheorganisatie voor Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening, Jeugdzorg en Kinderopvang.

Meisjesstad heeft veel contact met de gemeente Utrecht om bijvoorbeeld mensen in te schrijven en uitkeringen aan te vragen.

3.2.3 Sociale en religieuze context

De sociale en religieuze context neem ik samen, omdat dit elkaar in zeer grote mate overlapt. Het belangrijkste sociale contact van Meisjesstad is immers de religieuze congregatie. Hoewel de zusters vaak te oud zijn om het werk te doen, zijn zij nauw betrokken bij het werk in Meisjesstad. Dit is bijvoorbeeld te merken aan het grote enthousiasme waarmee de zusters hebben nagedacht over een nieuwe naam voor de stichting. Ook de loterij wordt door de zusters jaarlijks georganiseerd. Hoewel de zusters en de gasten buiten Kerst en Pasen niet

letterlijk samen eten, wordt het voedsel toch samen gedeeld. Er wordt uit dezelfde spreekwoordelijke pot gegeten.

Meisjesstad profiteert van de contacten met de zusters. Door hun bekendheid en reputatie worden geld, personeel en vrijwilligers aangetrokken.

Een vrouw die in huis schoonmaakt, heeft voor dit werk gereageerd op een advertentie. Zij kende de zusters al, omdat haar schoonmoeder als alleenstaande vrouw met drie jonge kinderen naast de zusters woonde. De zusters hielpen haar met allerlei dingen.

Eens in de week komt de klusjesman. Hij doet klusjes in het klooster en in Meisjesstad. Hij werkte op een school waar de zusters jaarlijks op bezoek kwamen om loten te verkopen. Zodoende kwam hij met de zusters in contact en hoorde hij van hen dat zij eigenlijk een handige man in huis misten die af en toe wat klusjes kon doen. Hij beloofde dat hij hen zou komen helpen zodra hij met pensioen was.

Ten tweede is de religieuze woongemeenschap Casella een belangrijk sociaal contact van Meisjesstad. De congregatie is sterk aan het vergrijzen. Een zuster vertelde mij dat de gemiddelde leeftijd 79 jaar is. Naarmate de jaren verstrijken, wordt de vitaliteit van de zusters minder. Zusters verhuisden naar het verzorgingshuis en verschillende jongeren traden uit. Er moesten huizen verkocht worden en werkzaamheden werden door Stichting Meisjesstad overgenomen. Een groepje relatief jonge zusters wilden het kloosterleven voortzetten en zochten naar nieuwe vormen die passen in deze tijd. Zo ontstond het idee om een meeleefproject te starten waarbij jonge vrouwen de gelegenheid krijgen om een periode met de religieuzen mee te leven. Dit project heeft niet als doel nieuwe zusters te werven, maar een plek te bieden waar gezocht kan worden naar zin aan het leven. De vrouwen die komen meeleven, kunnen hun eigen specifieke bijdrage leveren door de zusters te laten zien wat het betekent om in de maatschappij te leven. Zo werd Casella opgericht, een religieuze woongemeenschap voor zusters Augustinessen van Sint-Monica en jonge vrouwen. De zusters die in Meisjesstad werken, leven allemaal in Casella. Bovendien werken de vrouwen die in Casella meeleven als vrijwilliger in Meisjesstad.

Ten derde zijn er de vrijwilligers die door hun komst het leven van buiten de opvang mee naar binnen nemen.

Een zuster vertelt: de vrijwilligers zijn erg belangrijk. Zij zijn voor de vrouwen een extraatje. Door hen houden de vrouwen contact met de wereld buiten de muren van de opvang. Voor vrouwen met een problematische achtergrond is het belangrijk dat er mensen zijn die naar hen toekomen en laten merken dat zij de moeite waard zijn.

De vrijwilligers komen via verschillende wegen bij Meisjesstad terecht.

Een slaapwacht vertelt dat zij in Meisjesstad is komen werken nadat ze een oproep had gelezen in het kerkblad van de Rooms-katholieke kerk in de buurt van Meisjesstad.

Meisjesstad profiteert van de contacten die de zusters hebben met de studentenvereniging S.S.R.-N.U. Deze christelijke studentengezelligheidsvereniging bevindt zich aan de andere kant van de Gracht tegenover het pand van Meisjesstad. De zusters kunnen contact opnemen met de vereniging wanneer klussen gedaan moeten worden. Ruim de helft van de slaapwachten zijn via deze studentenvereniging bij Meisjesstad terechtgekomen.

Op scholen wordt reclame gemaakt om mee te helpen met het verkopen van loten. Op de website wordt het helpen met de loterij aangeboden als sociale stage. Via scholen worden veel jonge vrijwilligers geworven.

3.3 Theologische reflectie

De hulpverlenende context van Meisjesstad kenmerkt zich door professionaliteit en is niet religieus gekleurd. Het feit dat pastorale medewerkers expliciet genoemd worden in het rijtje van verwijzers, geeft aan dat er oog is voor contacten met mensen die vanuit kerken werken. De overwegend seculiere hulpverlenende context geeft aan dat de eerste prioriteit van Meisjesstad de nood van de gasten is en dat het van ondergeschikt belang is of hulp vanuit christelijke overtuiging geboden wordt of niet. De sociale context van Meisjesstad is, in tegenstelling tot de hulpverlenende context, wel religieus gekleurd. Als eerste is er de

congregatie die zowel sociaal als financieel nauw verbonden is aan Meisjesstad. De religieuze woongemeenschap Casella die opgezet is door de zusters, is een belangrijke bron van hulp in Meisjesstad, omdat bewoners van Casella werken in Meisjesstad. Veel vrijwilligers komen uit een christelijke omgeving bij Meisjesstad terecht; via Casella, een christelijke studentenvereniging of via de kerk. Meisjesstad verwacht onder christenen mensen aan te treffen die zich in willen zetten voor mensen in nood. God wordt gezien als iemand die mensen aanzet tot het omzien naar hun naaste.

3.4 Spanningsveld in het *ecological frame*

- *Samenleving en opvang:*

Uit het *ecological frame* blijkt dat spanning bestaat tussen de samenleving waarin vrouwen geen onderdak hebben en de opvang waar deze vrouwen wel opgevangen worden. Dat Meisjesstad bestaat, zegt iets over de samenleving waarin wij leven. Zij brengt aan het licht dat er mensen zijn die hun partner op een gewelddadige manier behandelen, zodat zij niet meer veilig zijn in huis. Zij laat zien dat we in een samenleving wonen waarin geweld tegen anderen wordt toegelaten, waar geen plaats is voor deze vrouwen, zij nergens welkom zijn en genoodzaakt zijn hun toevlucht te zoeken in Meisjesstad. Pijnlijk laat Meisjesstad de Nederlandse samenleving zien waar zij faalt. En niet alleen de samenleving zou zich dat moeten aantrekken, maar ook de kerken die vanuit hun geloof opgeroepen worden tot zorg voor de zwakkeren in de samenleving. Het kritische geluid dat Meisjesstad afgeeft, is geen luid protest, maar een protest in stilte. Voor de medewerkers is het bestaan van Meisjesstad vaak zo vanzelfsprekend dat men er vaak niet van bewust is dat haar bestaan een kritisch geluid is. Een zuster vertelde dat iemand eens had gezegd dat het beter zou zijn dat Meisjesstad niet zou bestaan, omdat dat zou betekenen dat zij niet nodig was. Op die manier had de zuster er nooit over nagedacht. Meisjesstad is geen protest van radicale feministen, maar van vrouwen die noodsituaties zien en daar iets aan willen doen.

HOOFDSTUK IV *RESOURCES FRAME*

4.1 Onroerend goed en goederen

Wanneer we naar het kapitaal van Meisjesstad kijken, valt als eerste het prachtige oude pand aan de Oude Gracht op. De congregatie van de zusters Augustinessen van Sint-Monica is de eigenaar van het pand. Dit pand zat vast aan het klooster en in de oorlog heeft het klooster dit kunnen kopen van de eigenaren. In 2006 is het grondig gerenoveerd en daardoor is het kapitaal gestegen. Op de zolder staan verschillende spullen op voorraad, zoals kinderbedjes, wipstoeltjes en speelgoed. Deze zijn door schenkingen in het bezit van Meisjesstad gekomen.

4.2 Medewerkers

Ook de mensen die in Meisjesstad werken, horen bij het kapitaal. Het team bestaat uit dertien vrouwen: negen betaalde medewerkers, waarvan twee zusters, een zuster die werkt op vrijwillige basis en drie stagiaires.

Een stagiaire die ik spreek loopt hier 10 maanden 32 uur in de week stage.

Vroeger werkten de zusters op gevoel, maar dat is in de huidige tijd niet meer voldoende. Enerzijds omdat de problematiek van de cliënten gecompliceerder is geworden, anderzijds omdat steeds hogere eisen worden gesteld aan opvang die door de overheid wordt gesubsidieerd. Men heeft bewust gekozen om professioneler te gaan werken en stelt professionele vacatures op wanneer een nieuwe medewerker gezocht wordt. Door professionele medewerkers in dienst te nemen, heeft Meisjesstad kapitaal in huis gehaald.

Een zuster stelt voor om een boxbal voor de kinderen aan te schaffen, zodat zij hun agressie eruit kunnen slaan. Een pedagogisch medewerker van de kinderafdeling vindt dit geen goed idee, omdat zij vanuit haar professionaliteit weet dat een boxbal ook agressie op kan wekken en het op die manier een averechts effect heeft.

Naast de medewerkers die werkzaam zijn in de kernactiviteiten van Meisjesstad, zijn er ook mensen in dienst in de facilitaire en huishoudelijke dienst. Daaronder vallen alle werkzaamheden die betrekking hebben op keuken, inkoop, voorraadbeheer, schoonmaakwerk,

wasserij en naaiatelier. De medewerkers van de facilitaire en huishoudelijke dienst werken zowel in Meisjesstad als in het klooster.

4.3 Vrijwilligers

Naast de betaalde medewerkers maakt Meisjesstad gebruik van de inzet van vrijwilligers. Wanneer we kijken naar de profielschets voor vrijwilligers, dan kunnen we opmaken wat het kapitaal is dat de vrijwilligers in huis brengen:

Een aantal aspecten uit de profielschets voor vrijwilligers: De vrijwilligers kenmerken zich door respect en interesse voor de vrouwen en meisjes uit verschillende culturen en levensstijlen, hebben een luisterend oor voor vrouwen en meisjes die in een crisissituatie verkeren. Zij zijn stressbestendig en kunnen adequaat handelen in een crisissituatie, hebben een flexibele open houding en zijn in staat tot zelfreflectie. Zij zijn enthousiast, hebben humor en hebben dus relativeringsvermogen.

Wanneer dit voorwaarden zijn waar vrijwilligers aan moeten voldoen, dan spreekt het voor zich dat ook medewerkers aan dit profiel voldoen.

De vrijwilligers nemen veel werk uit handen van het team. De slaapwachten zijn 's nachts aanwezig in Meisjesstad en kunnen een vergoeding van €12,- per nacht krijgen. Een van de vrijwilligers werkt iedere maandag in huis wanneer het team vergadert. Zij is aanspreekpunt voor de gasten, neemt de telefoon aan, opent de voordeur en zorgt op die manier dat het team rustig kan vergaderen.

4.4 Geld

Wanneer we inzicht willen krijgen in het geld dat Meisjesstad tot haar beschikking heeft en het financiële jaaroverzicht van 2006 opslaan, stuiten we op een probleem. De opvang in Utrecht maakt onderdeel uit van een stichting die op verschillende plaatsen werkzaam is met projecten, maar in het overzicht worden kosten en baten niet opsplijt per project. Met het jaaroverzicht kunnen we de financiële situatie van Meisjesstad slechts benaderen door een blik te werpen op de geldstroom van de gehele stichting in het jaar 2006.

Hieronder volgen de inkomsten van de stichting (Jaaroverzicht 2006). In de eerste kolom zijn de verschillende bronnen van inkomsten te zien. In de tweede kolom worden de exacte

getallen in euro's gegeven. In de derde kolom heb ik de exacte getallen omgezet in percentages.

Baten	€	%
Giften	237.575	12%
Erfenissen / legaten	390.000	20%
Fondswerving verbouwing	300.000	15%
Overige fondswerving	145.312	7%
Loterij Meisjesstad	305.178	15%
Subsidie	217.818	11%
Maandblad	192.101	10%
Opbrengst gasten	173.261	9%
Financiële baten / lasten	12.216	1%
Totaal	1.973.461	100%

De opvang kost vanzelfsprekend veel geld. Een deel van de inkomsten van Meisjesstad wordt opgebracht door de bijdrage die de gasten moeten betalen. Zij betalen €16,- per nacht. Hier zijn de maaltijden bij inbegrepen. Met dit bedrag wordt slechts een klein deel van de kosten gedekt.

Belangrijke inkomstenpost zijn de erfenissen, legaten en giften. Stichting Cordaad is grotendeels afhankelijk van giften, schenkingen en legaten van particulieren, bedrijven, stichtingen en andere organisaties. Via internet kan men online een donatie doen. Ook is het mogelijk de stichting in het testament te laten opnemen. De Belastingdienst heeft Stichting Cordaad aangemerkt als Algemeen Nut Beogende Instelling. Hierdoor zijn fiscale voordelen verbonden aan een schenking aan de stichting.

De directrice vertelt: Veel mensen hebben jaren geleden in hun testament het werk van de zusters op laten nemen. Tegenwoordig is het werk in handen van de stichting en is het de vraag aan wie het geld precies toekomt. De zusters zijn voor een groot deel afhankelijk van giften voor hun levensonderhoud. Op dit moment gaat 50% van de nalatenschap naar de zusters en 50% naar Stichting Cordaad.

Ik vermoed dat veel mensen die het werk van de zusters in hun testament hebben gezet, christenen zijn. De directrice deelt dit vermoeden.

Bedrijven kunnen een *partnership* aangaan met de stichting en ondersteuning bieden in de vorm van geld, natura of expertise. Regelmatig organiseren particulieren acties waarbij de opbrengst bestemd is voor Meisjesstad.

Een zeer grote inkomstenbron is de loterij die ieder jaar door de zusters georganiseerd wordt.

Meisjesstad ontvangt subsidie van de gemeente Utrecht. Van een pr-medewerker van de stichting heb ik gehoord dat deze subsidie ongeveer 10% van de kosten dekt. De directrice vertelde dat de begroting in 2007 €2.300.000 was. In dat jaar ontving de stichting €200.000 subsidie van de gemeente Utrecht en €16.000 waarderingssubsidie van de gemeente Amsterdam. Voor 2008 heeft de gemeente Amsterdam €150.000 en de gemeente Utrecht €200.000 subsidie toegezegd. Wanneer we de percentages berekenen, dan blijkt dat in 2007 ongeveer 9% van de begroting subsidiegelden zijn. Dit komt redelijk overeen met het percentage dat hierboven is uitgerekend. Om in aanmerking te komen voor subsidie van de gemeente Utrecht zijn er een aantal maatstaven vastgelegd door de gemeente:

- Er is een schriftelijk vastgelegde procedure voor de afhandeling van klachten van cliënten;
- Klanttevredenheid;
- Cliëntbetrokkenheid (inspraak);
- Er vindt registratie plaats.

Verder worden randvoorwaarden gesteld die het werken op professionele basis noodzakelijk maken. Voorbeelden hiervan: een goede doorstroom van cliënten naar een zelfstandiger woonvorm, beleid om overlast te voorkomen en af te handelen, het werken op basis van individuele begeleidingsplannen. De manager van Meisjesstad weet te vertellen dat, voor het verkrijgen van subsidie, het geen probleem is dat het werk op christelijke grondslag gedaan wordt. Alleen wanneer de stichting actief zou evangeliseren, zou de gemeente geen subsidie geven.

Fondsen worden eens per jaar aangeschreven om een bepaald project te financieren. In 2006 was de verbouwing van Meisjesstad het belangrijkste project. Projectvoorstellen worden

geformuleerd op een manier dat ze aansluiten bij de doelstelling van een fonds. De directrice weet hier meer over te vertellen:

De directrice vertelt: De fondsen van wie wij geld ontvangen hebben voornamelijk een katholieke grondslag. Alle fondsen hebben een band met het christelijk geloof. Dit betekent niet dat er controle is op het geloof in Meisjesstad. De fondsen verdiepen zich vooraf in de stichting en bepalen op grond daarvan of zij bereid zijn een schenking te doen. Zij kunnen als voorwaarde stellen dat zij genoemd worden op de website van de stichting en informatie krijgen over de besteding van de gelden. Het is daarom erg belangrijk dat wij inzichtelijk maken wat precies met het geld gebeurt.

Door fondswerving kan er soms iets extra's voor de gasten georganiseerd worden.

Ik hoorde een verhaal over een medewerker die een dagje naar de Efteling wilde organiseren voor de gasten. Zij vroeg aan de directeur of daarvoor geld beschikbaar was, maar dat was niet het geval. Hij gaf haar namen van fondsen, die zij vervolgens heeft aangeschreven. Door de giften kon uiteindelijk iedereen gratis een dagje mee naar de Efteling.

Nadat we naar de inkomsten hebben gekeken, richten we ons nu op de uitgaven in 2006 (Jaaroverzicht 2006). In de eerst kolom zijn de verschillende soorten lasten te zien. In de tweede kolom worden de exacte getallen in euro's gegeven. In de derde kolom heb ik de exacte getallen omgezet in percentages. Vanwege afrondingen bevat de laatste kolom feitelijk 100,1%.

Lasten	€	%
Personeelskosten	1.076.230	54%
Huisvestingskosten	425.997	22%
Bijdrage verbouwing St.zrs.		
Augustinessen ⁴	300.000	15%
Algemene kosten	99.114	5%
Huishoudelijke kosten	73.209	4%

⁴ De gelden die met fondswerving voor de verbouwing zijn binnengekomen (€300.000), zijn terugbetaald aan de eigenaressen van de panden in Utrecht, de zusters Augustinessen van st. Monica (Jaaroverzicht 2006).

Afschrijvingskosten	1.636	0,1%
Totaal	1.976.186	100%

De kosten voor het personeel zijn de hoogste kostenpost. Het huishoudelijk personeel en de koks van Stichting Cordaad werken zowel in Meisjesstad als in het klooster. De zusters betalen hiervoor een vaste bijdrage aan Stichting Cordaad. Een tweede hoge kostenpost is de huisvesting. Stichting Cordaad betaalt huur aan de zusters voor het pand waarin Meisjesstad gevestigd is. Voor de stichting is het nadelig dat het pand in de binnenstad van Utrecht gevestigd is. Deze ligging van het pand zorgt ervoor dat de waarde erg hoog is. Dit heeft tot gevolg dat de huurprijs hoog is. De onderhoudskosten worden betaald door de zusters. Dit verklaart de post “Bijdrage verbouwing Stichting zusters Augustinessen”. Het фондsgeld dat Stichting Cordaad heeft binnengehaald om de verbouwing te financieren, wordt doorgestuurd naar de verhuurder van het pand.

In 2006 had Meisjesstad een nadelig exploitatiesaldo van €2.725.

4.5 Reputatie

Ook de reputatie van Meisjesstad is belangrijk kapitaal. Stichting Cordaad profiteert van het feit dat het werk bekend is als ‘het werk van de zusters’. Meisjesstad is door de jaren heen een heel bekende naam geworden, onder anderen door de jaarlijkse nationale loterij Meisjesstad die al vanaf 1939 georganiseerd wordt. In een artikel op de website waarin vermeld staat dat de loterij weer van start is gegaan, wordt nadrukkelijk gerefereerd aan de Zusters Augustinessen en wordt sterk benadrukt dat de aanpak van het werk, ondanks de nieuwe naam, “grotendeels hetzelfde is!”. In alle informatie over Stichting Cordaad wordt verwezen naar de Zusters Augustinessen. Hieruit is op te maken dat er een grote achterban is, die zich betrokken voelt met het werk van de zusters en dat er hard aan gewerkt wordt deze achterban te behouden door de continuïteit van het werk te benadrukken.

Niet alleen het werk van de zusters is bekend, maar ook de zusters zelf zijn dat. Dit komt voor een groot deel omdat de zusters opvallen wanneer zij in habijt over straat lopen. Hierdoor zijn zij herkenbaar. Het jaaroverzicht 2006 spreekt van veel ‘habijtgebonden’ inkomsten.

Een zuster vertelt: ik heb heel wat keren, wanneer ik in habijt door de stad liep, geld toegestopt gekregen. Nu het werk in Meisjesstad gedaan wordt door mensen die geen zuster zijn, zullen zulke spontane giften zeldzamer worden.

Tijdens een teamvergadering wordt er gebeld. Het is zomer en de vaste vrijwilliger die op maandag komt werken, is met vakantie. De vraag is nu wie de deur opendoet. Een zuster gaat naar de voordeur. Even later komt zij terug met een plastic tas met tandpasta, shampoo en andere artikelen. De gever had verteld dat zij eens een zuster had beloofd ieder jaar een inzameling te houden voor Meisjesstad. Deze keer had zij van het geld spulletjes gekocht en was dit komen brengen. Het team reageert enthousiast. “Het is maar goed dat er een zuster in habijt naar de deur is gegaan!,” zegt iemand.

Omdat de ‘habijtgebonden’ inkomsten omlaag zullen gaan, is een tweejarig project ‘Marketing en externe communicatie’ opgezet met als doel een verbeterde presentatie van het werk naar buiten toe en meer continuïteit in de werving van donateurs en bedrijven die de organisatie willen steunen (Jaaroverzicht 2006).

4.6 Theologische reflectie

Het werk in Meisjesstad wordt gedaan zonder winstoogmerk. Het belangrijkste doel is de gasten te helpen. Op die manier wordt God gediend. Wanneer de gasten de ‘huur’ aan Meisjesstad hebben betaald en de subsidies zijn binnen, moet nog veel geld bij elkaar verzameld worden. Dit wordt gedaan op hoop van zegen. Maar de zegen wordt niet alleen van God verwacht, men is ervan overtuigd dat God mensen inzet om Zijn werk te doen. *Ora et labora*, dat hebben de zusters altijd gedaan, want naast hun contemplatieve leven, hebben zij hard gewerkt om geld in te verzamelen voor het werk dat gedaan moest worden.

Veel inkomsten komen uit erfenissen en legaten. Ik vermoed dat de reputatie van de zusters hier een belangrijke rol in speelt en dat veel mensen geld geven vanwege de christelijke achtergrond van Stichting Cordaad. Verhalen over ‘habijtgebonden’ inkomsten bevestigen dit vermoeden. De grote afhankelijkheid van giften, geeft blijk van een groot vertrouwen in de goede wil van mensen om het werk te steunen.

4.7 Spanningsveld in het *resources frame*

- *Waarden van een professionele organisatie en de waarden van de zusters:*

Door professionalisering wordt anders met het kapitaal omgegaan dan toen het werk volledig in de handen van de zusters was. We kijken eerst naar het geld, vervolgens naar het personeel. Voor de zusters is soberheid een groot goed. Dit is begrijpelijk, want men moest altijd hard werken om de opvang te financieren. Hoe soberder men leefde en werkte, hoe meer vrouwen geholpen konden worden. Ook vandaag de dag moet hard gewerkt worden om financieel rond te komen. Het is dus nog steeds van belang om weloverwogen met geld om te gaan. Doordat de overheid subsidie geeft en eisen stelt, is professionalisering noodzakelijk geworden. Dit heeft conflicterende waarden met zich meegebracht. Door professionalisering kwam er meer administratie en waren investeringen in bijvoorbeeld computers noodzakelijk. Door professionalisering moest men zich gaan houden aan Arbo-wetten, waardoor bijvoorbeeld tweedehands bureaustoelen niet meer volstonden. Gratis verkregen spullen, kunnen vandaag de dag niet altijd worden gebruikt.

De professionalisering heeft ook invloed op het personeel. Door eisen die gesteld worden aan gesubsidieerde hulpverlening, werd Meisjesstad genoodzaakt professionele betaalde medewerkers in dienst te nemen. Met de invoering hiervan zijn nieuwe waarden in huis gekomen, zoals een strikte scheiding tussen werktijd en vrije tijd. Daar waar de zusters vrijwel altijd beschikbaar waren, zijn de professionele medewerkers beperkt beschikbaar.

HOOFDSTUK V *PROCESS FRAME*

Zoals we hebben kunnen zien in het *ecological frame* bestaan er verschillende groepen in Meisjesstad. Wanneer we kijken naar de processen in Meisjesstad, dan hebben we te maken met processen in verschillende groepen. In dit hoofdstuk wil ik de focus leggen op de processen binnen het team en op processen tussen de gasten en het team. In iedere paragraaf zullen beide aspecten belicht worden.

5.1 Communicatie

In een huis waar veel mensen bij elkaar wonen, zijn veel processen gaande. Zowel op begeleidingsniveau, als op persoonlijk niveau. Het team vindt het belangrijk om op de hoogte te blijven van de processen op beide niveaus. Veel communicatie binnen het team gebeurt op informele wijze tijdens gesprekjes onder het werk. Om heel het team op de hoogte te houden, wordt een overdrachtmap gebruikt waarin de medewerkers bijzonderheden opschrijven. Naast zaken die aan het werk gerelateerd zijn, worden in de map ook nieuwtjes over de gasten geschreven. Dit laat zien dat er niet alleen aandacht is voor de problemen van de gasten, maar ook voor het alledaagse wel en wee.

*Tussen alle – met balpen geschreven – aantekeningen in de map, staat met grote rode letters geschreven:
“(naam van een gast) HEEFT EEN HUIS !!!!!!!”*

Iedere dag wordt veel informatie in deze map geschreven en elke medewerker begint haar werkdag met het lezen van de aantekeningen. Iedere ochtend komt het team bij elkaar voor een kort werkoverleg. Daarnaast hebben de medewerkers iedere maandag een teamvergadering. Ik ben bij een aantal van deze vergaderingen aanwezig geweest. Het is mij opgevallen dat rond dit overleg een vrolijke en informele sfeer hangt. De vergadering is semi-formeel met een agenda en een notulist.

Voordat de teamvergadering begint, komen de medewerkers die vandaag werken, samen in het kantoor. Er heerst een vrolijke sfeer en er worden grapjes gemaakt. Het respect voor de gasten heeft hier niet onder te lijden. Er

wordt gepraat over musea, roken en artikelen die in de krant staan. Iemand heeft een agenda opgesteld en leidt de vergadering. Er is geen strakke leiding, het woord wordt niet gegeven, maar men begint te spreken en haakt op elkaar in. Hierdoor komt het af en toe voor dat verschillende gesprekken door elkaar heen lopen, maar over het algemeen luistert men goed naar elkaar en wordt waardering uitgesproken voor inbreng.

Soms ontstaan misverstanden in de communicatie tussen medewerkers:

Een zuster verwelkomt een nieuwe gast. Een andere zuster zal haar mentor worden en de eerste zuster spreekt met de gast af dat de tweede zuster haar 's middags op komt zoeken voor het intakegesprek. 's Middags spreek ik de tweede zuster. Zij wacht op de vrouw, omdat de eerste zuster een afspraak heeft gemaakt voor 14.00. De gast is nog niet gekomen en de zuster gebruikt dit moment om te kijken of de gast zich aan afspraken houdt. Ik weet te vertellen dat de eerste zuster met de gast heeft afgesproken dat de tweede zuster naar haar kamer toe zou komen. Dat wist de tweede zuster niet en zij gaat op zoek naar de gast.

Wanneer een dergelijk misverstand ontstaat en een situatie loopt anders dan verwacht, dan is men daar heel rustig onder. Er is genoeg improvisatietalent in huis, daaraan is te merken dat men gewend is adequaat in te springen op onvoorziene omstandigheden.

Tijdens de teamvergadering is tijd ingeruimd voor een cliëntbespreking. Een mentor bespreekt de situatie van een cliënt en de stappen die ondernomen worden om haar te begeleiden. Men bespreekt op welke manier deze cliënt het beste benaderd kan worden en geeft elkaar tips. Tijdens deze bespreking is er niet alleen aandacht voor de problemen van de cliënt, maar ook voor de persoon achter de problemen. Wanneer over cliënten gesproken wordt, gebeurt dit altijd op een respectvolle manier, zowel in de besprekingen als in de onderlinge communicatie.

Het belangrijkste aanspreekpunt voor een cliënt is haar mentor. Iedere cliënt krijgt een mentor toegewezen. Cliënt en mentor hebben regelmatig, achter gesloten deuren, een gesprek met elkaar. De gasten kunnen met hun vragen altijd terecht bij het kantoor van het team. Vanwege de privacy van de gasten moet een gast op de deur kloppen en wachten tot die wordt opgedaan. Zij mogen het kantoor niet binnenkomen. Wanneer een mentor niet aanwezig is,

worden vragen aan een andere medewerker gesteld. Naast het professionele contact tussen cliënt en medewerker is er ook veel informeel contact. De medewerkers zijn regelmatig in de woonkamer van de gastenafdeling en maken een praatje met de gasten.

Iedere week is er een gastenvergadering. Deze wordt geleid door een medewerker. Alle gasten zijn hiervoor uitgenodigd. Voor de kinderen wordt oppas geregeld. Ik heb drie vergaderingen meegemaakt. De eerste twee vergaderingen werden geleid door een zuster. De eerste keer werd naar aanleiding van een tekst gesproken over vertrouwen.

De zuster leest een tekst voor over vertrouwen uit een religieus getint boekje. De tekst die zij leest is niet direct religieus. De zuster geeft alledaagse voorbeelden over vertrouwen waar hartelijk om gelachen wordt. Ernst en humor gaan hand in hand. God komt slechts in één zinnetje voor wanneer de zuster zegt: "Vertrouwen is de basis voor geloof, geloof in elkaar en in God, jullie noemen Hem Allah." De gasten gaan niet op dit thema in en de zuster dringt niet aan. De vrouwen worden uitgenodigd hun ervaringen met vertrouwen en wantrouwen te delen. Er worden persoonlijke voorbeelden gegeven met een lach en een traan. De zuster geeft de gasten een compliment "Ik vind het mooi hoe jullie dit samen gedeeld hebben."

Dan is er ruimte voor mededelingen. Vanuit het team wordt een doos gepresenteerd waar men klachten, vragen en ideeën in kan stoppen. Namens de leiding van de kinderafdeling vraagt de zuster of de moeders niet naar hun kinderen willen zwaaien als zij tijdens de opvang buiten aan het spelen zijn, omdat de kinderen daar soms overstuur van raken.

Sinds kort staat er een computer met internet in de keuken die de gasten kunnen gebruiken. Er wordt uitgelegd hoe men zich kan inschrijven om de computer voor een uur te reserveren.

Tot slot volgt een rondje waarin men vragen of klachten kwijt kan. Hier worden geen opmerkingen gemaakt door de vrouwen.

Belangrijke doelen van deze vergadering zijn de vrouwen iets meegeven om over na te denken en een aanzet geven om met elkaar in gesprek te gaan om op die manier de onderlinge band te versterken.

5.2 Macht

Gelijkwaardigheid is een belangrijke waarde in Meisjesstad. Dit is terug te vinden in het onderling contact binnen het team. Het is een feit dat de manager meer macht heeft dan een medewerker en een medewerker meer macht dan een stagiaire. Toch is er geen sprake van hiërarchie tijdens de teamvergadering. De manager is niet per definitie degene die het overleg leidt en in gesprekken wordt ieders inbreng even hoog gewaardeerd.

In de vorige vergadering is afgesproken dat de stagiaires zullen notuleren bij cliëntbesprekingen. De stagiaires voelen dit als afschuiven van een vervelende taak. Hier wordt over gesproken. Allereerst wil een zuster de angel uit het probleem halen door te benadrukken dat het niet is bedoeld als afschuiven. Hierna wordt met elkaar gezocht naar een goede oplossing. Uiteindelijk wordt besloten dat per keer gekeken zal worden wie wil notuleren. In de pauze praat een zuster op een ontspannen, vriendelijke manier nog even met een stagiaire over het probleem. “We willen gelijkwaardig zijn aan de vrouwen, dus ook met jullie als stagiaires.”

Gelijkwaardigheid is ook belangrijk in de omgang met de gasten. De medewerkers willen niet boven, maar naast de gasten staan. Dit betekent dat het team niet uit is op macht. Toch kan een opvang niet functioneren zonder leiding en macht. Deze macht ligt in handen van het team. Zij maken de regels en nemen beslissingen, zowel over de globale gang van zaken als over zaken die op dat moment moeten worden besloten.

Een vrouw wil morgen een dag vasten en om 3.00 's ochtends eten. De regel luidt dat men alleen tijdens etenstijd mag eten. De vrouw vraagt toestemming aan een stagiaire en zij geeft dit.

Ook aan het sleutelbeleid is sterk te zien dat de macht in handen ligt van de medewerkers. De gasten hebben geen voordeursleutel van het huis en zijn daardoor afhankelijk van medewerkers om binnen te komen. Bovendien hebben de medewerkers sleutels van kasten waar de gasten geen toegang tot hebben.

De gasten krijgen iedere week schoon beddengoed. Een vrouw heeft voor het eind van de week schoon beddengoed nodig en vraagt dit aan een medewerker. Zij doet met haar sleutel de kast open en geeft de vrouw wat zij nodig heeft.

Ook vrijwilligers hebben macht, zij krijgen een sleutelbos en mogen de voordeur openen. Een vrijwilliger kan het kantoor zonder kloppen binnengaan. Vrijwilligers staan in bepaalde opzichten op één lijn met de medewerkers. Ook bij de gasten is dit bekend. Zij komen met hun verzoeken om toestemming naar de vrijwilligers toe.

Ik ben voor het eerst als vrijwilliger in Meisjesstad. Ik ben in de woonkamer, de medewerker is er niet bij. De gasten vragen aan mij toestemming om na 22.00 nog even op te mogen blijven, zodat ze het einde van de film kunnen zien.

In Meisjesstad komt macht tot uiting in het handhaven van de regels. Er zijn regels, maar iedere medewerker gaat daar op haar eigen manier mee om. Af en toe ontstaat er onduidelijkheid bij de vrouwen, omdat de ene medewerker iets wel heeft toegestaan, terwijl dat van de andere medewerker niet mag.

Tijdens een teamvergadering wordt uitgebreid gesproken over de manier waarop men om dient te gaan met de regels in huis: heel strikt of minder strikt? Op persoonlijke titel mogen uitzonderingen op de regels worden gemaakt. Als vrouwen hierover klagen dan is de manager heel duidelijk, zij zegt dan tegen de vrouwen: “Dan wordt het vanaf morgen duidelijk, maar dan zullen jullie het merken ook!” Dat hoeft dan ook weer niet van de vrouwen. Uit het gesprek blijkt dat naar de gasten wordt getoond dat er collegialiteit is in het team.

Uit dit voorbeeld blijkt dat er een bepaalde soepelheid bestaat waarmee met de regels omgegaan wordt. Dit wordt positief gewaardeerd. Wanneer bepaalde medewerkers iets soepeler zijn, dan hebben de gasten geluk. Men laat echter niet toe dat de gasten de medewerkers tegen elkaar uitspelen. Het is duidelijk dat de medewerkers elkaar steunen. Daardoor is het mogelijk een speelse soepelheid te hanteren en toch de macht in handen te houden.

5.3 Agressie

Een zuster vertelde dat door de jaren heen meer geweld in huis is gekomen. In de tijd dat ik in Meisjesstad was, heb ik dit niet meegemaakt. Ik heb wel gehoord over de training ‘omgaan met agressie’ die medewerkers en vrijwilligers krijgen. Een aantal jaar geleden, nadat een gast agressief werd naar een vrijwilliger, is men met deze training gestart. Een medewerker kan meer informatie geven over agressie in huis:

Een medewerker vertelt: Hier in huis is weleens sprake van agressie tussen vrouwen en van vrouwen naar de leiding toe. Ik werk hier nu 2,5 jaar en mijn ervaring is dat dit met name verbale agressie is. Dat vrouwen echt agressief zijn, komt bij ons weinig voor vind ik zelf. Ik heb een keer gehad dat ze naar elkaar toeliepen maar toen ik tussen hen in ging staan, bleef het bij schelden. Ik heb nog nooit meegemaakt dat gasten met elkaar in gevecht gaan. De zusters hebben dit wel meegemaakt. Het hangt erg af van de situatie of de vrouwen uit huis worden gezet. In ons reglement staat dat direct een einde aan het verblijf gemaakt wordt bij gewelddadig gedrag. In praktijk gebeurt dat bij verbale agressie niet zo snel. Meestal krijgt men in eerste instantie een waarschuwing. Dit gebeurt altijd met de coördinator erbij. Als er agressie in de groep is geweest, waar andere vrouwen en kinderen ook bij aanwezig zijn geweest, heeft dat zeker impact. Sommige vrouwen en kinderen worden dan herinnerd aan een vroegere situatie en worden angstig of paniekerig. Het gevoel van onveiligheid komt dan naar boven. Het is voor ons altijd wel belangrijk om na zulke incidenten veel in de groep te zijn en er voor de vrouwen te zijn.

In Meisjesstad bestaat de ‘Regeling met betrekking tot acute opzegging van het verblijf van vrouwen bij Meisjesstad’. Hierin wordt gezegd dat veel gasten te maken hebben gehad met geweld. In Meisjesstad staat het voorop dat de gasten in een omgeving wonen waarin ze zich veilig weten. Bij een acute opzegging van het verblijf is de basisveiligheid altijd de grondreden. Het reglement noemt redenen die kunnen leiden tot acute opzegging van het verblijf. Ik neem hier de redenen over die te maken hebben met agressie:

- Gebruik van geweld (verbaal en/of fysiek);
- Dreigen met geweld.

N.B. gewelddadig gedrag naar eigen kinderen beschouwen wij als een hulpvraag, waarbij het voor de vrouw en ieder ander duidelijk moet zijn dat kindermishandeling binnen en buiten

Meisjesstad niet kan;

- Racistisch en discriminerend gedrag ten opzichte van medebewoners, kinderen en/of medewerkers.

5.4 Conflicten en oplossingen

Op plaatsen waar mensen samen wonen, zijn conflicten niet te vermijden. Ook in Meisjesstad zijn af en toe problemen. In de periode dat ik observeerde zijn er niet veel conflicten voorgekomen, over het algemeen was het rustig en vredig in huis. Ruzie tussen gasten heb ik in die tijd niet meegemaakt. Toch heb ik wel gehoord dat gasten zich aan elkaar ergeren.

Ik doe de afwas samen met twee gasten. Ze klagen dat een van de gasten haar huistaken vaak overslaat en er zelf een rotzooi van maakt.

Het komt ook voor dat gasten boos zijn op een medewerker:

Aan het begin van de week is er een nieuwe lijst gemaakt waarop staat wie welke huistaak moet doen. Een gast is boos, omdat zij voor de vierde week achtereen voor dezelfde huistaak is ingedeeld. Er komt een zuster de woonkamer in en de gast spreekt haar hierop aan. De zuster gaat met haar in gesprek. Zij is het ermee eens dat het niet goed is dat de gast tegen haar zin telkens bij dezelfde taak wordt ingedeeld. Zij had gedacht dat dit in goed overleg was afgesproken, maar er is kennelijk een misverstand ontstaan. De gast is er niet blij mee. De zuster zal ervoor zorgen dat ze een andere taak krijgt en adviseert de gast om in het vervolg eerder aan de bel te trekken.

Uit dit voorbeeld blijkt dat er vanuit de medewerkers een grote bereidheid is om met de gasten in overleg te gaan. De zuster gaat het gesprek aan en moedigt de gast aan haar ongenoegen de volgende keer eerder te communiceren.

Ook binnen het team is wordt ruimte gecreëerd om ongenoegen te uiten. Tijdens de teambespreking is ‘feedback en open communicatie’ een vast punt op de agenda. Dit agendapunt kan worden gebruikt om zaken naar voren te brengen die beter zouden kunnen. Wanneer iemand kritiek uit, luisteren de anderen met aandacht. Openheid en aandacht zorgen ervoor dat de medewerker haar kritiek rustig kan uiten zonder heftige bewoordingen. Men

doet haar best om woorden te zoeken die duidelijk maken wat men bedoelt zonder anderen daarmee te kwetsen. Op deze manier is er ruimte om trouw te blijven aan zichzelf en ruimte voor de ander om te zoeken naar een oplossing. Er wordt heel serieus met conflicten omgegaan en geprobeerd een oplossing te vinden waar iedereen zich in kan vinden. Voor zover ik het heb kunnen zien, worden conflicten op een manier opgelost waarmee iedereen tevreden is.

Tijdens de teambespreking zijn we aangekomen bij het agendapunt 'feedback en open communicatie'. Een medewerker van de kinderafdeling zegt dat ze zich gepasseerd voelt omdat er plannen zijn om een medewerker van buiten aan te trekken voor werkzaamheden die zijzelf en haar collega kunnen verrichten. Er wordt aandachtig naar haar geluisterd, het probleem wordt serieus genomen en men denkt na over een oplossing. De zuster die deze vergadering voorziet, bedankt haar voor haar inbreng.

In de tijd dat ik in Meisjesstad was, is één keer een vrij groot conflict voorgevallen:

Op een dag zitten we aan tafel warm te eten. Een medewerker, een stagiaire en ik zitten allemaal aan een andere tafel. Ik merk dat het onrustig is aan de eerste tafel. Een paar gasten zijn het niet eens met de medewerker en plotseling staat een gast op, schreeuwt luid tegen de medewerker en loopt met grote passen weg. Een zuster komt op dat moment de woonkamer in en gaat met de gast mee. Kinderen huilen, moeders zijn stil. De medewerker verlaat de keuken. Na een tijdje komt de gast die weggelopen was, binnen, biedt met tranen in haar ogen haar verontschuldiging aan en verlaat snel weer de ruimte. Na het eten wordt het team in het kantoor bijeengeroepen voor een nagesprek. De medewerker vertelt haar kant van het verhaal en laat daarbij het respect voor de gasten niet vallen. Zij zal van het incident een verslagje schrijven en vraagt de stagiaire en mij om onze observaties op te schrijven in de overdrachtmap, omdat zij het belangrijk vindt ook andere kanten van het verhaal te horen en te lezen hoe zij overkwam. Er wordt verslag gedaan van een gesprekje met de gast. De medewerkers bespreken wat met de gast moet gebeuren. Men is het erover eens dat de gast hier niet langer kan blijven, omdat zij agressief gedrag heeft vertoond naar een medewerker en angst bij de andere gasten veroorzaakt heeft. De gast verlaat die dag Meisjesstad.

Verschillende dingen vallen op. Uit de reactie van de gasten blijkt dat het voorval een grote impact heeft op de gasten in Meisjesstad. Dit wordt opgemerkt door het team. Vervolgens is er zowel voor de gast als voor de medewerker aandacht vanuit het team. Beiden worden recht gedaan. Het incident wordt uitgebreid geëvalueerd. Hieruit blijkt dat er grote openheid is binnen het team. Hoewel de gast gedrag heeft vertoond dat niet geaccepteerd wordt, spreekt men geen boze of verwijtende woorden over haar. Nog steeds wordt in het oog gehouden dat de persoon achter het onacceptabele gedrag een waardig mens is waarover met respect gesproken dient te worden.

Tijdens dezelfde maaltijd is nog iets gebeurd, waaruit blijkt hoe men met conflicten omgaat:

Wanneer de gast en de medewerker weg zijn, komt een mentor naar een vrouw die aan de tafel zit waar het conflict zich afspeelde. De mentor vraagt of zij even mee wil komen. Later brengt de mentor verslag uit aan het team over de loop van dit gesprek. Zij heeft haar cliënt aangesproken op haar gedrag en met de cliënt besproken waar dit gedrag vandaan komt.

Wanneer een gast aangesproken wordt op ongewenst gedrag, gebeurt dit onder vier ogen en niet in aanwezigheid van de andere gasten. Op die manier behoudt de gast haar waardigheid. Ook in dit voorbeeld is te zien hoe gezocht wordt naar de mens achter haar gedrag.

5.5 Ervaringen van gasten

Een gast vertelt: Het is goed om hier te kunnen praten met vrouwen die in een soortgelijke situatie zitten. Doordat je samen leeft, leer je elkaar goed kennen en ontstaan vriendschappen. Toch is het niet altijd fijn om hier te wonen, de samenstelling van de groep wisselt voortdurend en dat is soms lastig. Er komen hier allerlei soorten vrouwen, goede en slechte vrouwen. Soms wordt er door de vrouwen achter mijn rug om gepraat.

De leiding is lief en goed. Iedereen wil het beste voor mij. Men is attent, heeft veel aandacht en is hulpvaardig. Het voelt voor mij alsof zij familie zijn. Ik heb hier geleerd om 'nee' te zeggen en me niet te schamen. Ik weet nu dat ik rechten heb. Hier zegt men niet dat ik mijn mond dicht moet houden, maar luisteren ze naar mij.

Een gast vertelt: Ik heb hier veel geleerd. Ik heb geleerd hoe ik mijn kinderen op kan voeden, ik ben beter geworden in de Nederlandse taal en ik weet nu hoe ik papieren in moet vullen en bij welke instantie ik moet zijn. Ook heb ik hier zelfvertrouwen gekregen. Ik ben hier gestimuleerd om zelf naar instanties te bellen of die te bezoeken.

De leiding is heel lief. Ik heb nooit problemen met hen gehad. Zij maken geen ruzie en schreeuwen nooit, ik heb uit hun mond alleen maar positieve dingen gehoord. Wanneer ik vragen heb, kan ik altijd naar de leiding toe gaan en ze willen mij altijd gelijk helpen. Ook als ik met een vraag naar een medewerker ga die niet mijn mentor is, is zij bereid mij te helpen.

Een gast vertelt: Hier wordt iedereen in zijn waarde gelaten. Er wonen verschillende mensen in huis, maar het is hier voor iedereen leuk. De leiding straalt rust uit en men heeft altijd een luisterend oor. Je kunt met alles naar de leiding toe gaan.

Ik heb er begrip voor dat een vrouw weggestuurd is nadat zij schreeuwend van tafel was weggelopen. De medewerker die aan tafel zat, was wat kortaf. Waarschijnlijk had ze haar dag niet.

Wanneer er onenigheid is, wordt men apart genomen, zodat de andere gasten er niet veel last van hebben.

5.6 Theologische reflectie

In Meisjesstad is men ervan overtuigd dat iedereen evenveel waard is. Daardoor wordt iedereen met respect tegemoet getreden. Niet alleen wanneer de verhoudingen goed zijn, maar ook wanneer er een conflict is. Ook wanneer een gast zich onbehoorlijk gedraagt, wordt gezocht naar de persoon achter haar gedrag. Zoals we al eerder zagen, zit hier de scheppingsgedachte achter. De mens wordt gezien als een schepsel van God. Dat is de reden dat de mens, ondanks haar gedrag, goed is.

De God van Israël is een God die communiceert met mensen. Hij maakt zich bekend, sluit een verbond met het volk Israël en stuurt Zijn Zoon om nog directer contact te maken met mensen. Ook in Meisjesstad is communicatie erg belangrijk, zowel binnen het team, als tussen het team en de gasten, als tussen de gasten onderling. Contact wordt door de medewerkers mogelijk gemaakt door aanwezig en beschikbaar te zijn. Door gastenvergaderingen te beleggen worden de gasten aangemoedigd met elkaar en het team te communiceren.

Ik heb de gasten regelmatig positief horen spreken over de manier van opvang en over het team. Zelfs wanneer ik hen uitdagend zei dat toch niet alles in huis zo perfect is, konden zij niet veel negatieve aspecten bedenken. Over de medewerkers wordt gezegd dat zij een luisterend oor hebben, voor de gasten klaarstaan en beschikbaar zijn. Hier zien we verschillende aspecten van de presentietheorie terug. De gasten noemen de medewerkers “lief”. God is liefde en Hij roept mensen op om elkaar lief te hebben.

Tijdens een gastenvergadering werd gesproken over het thema vertrouwen. Dit is een thema dat ook in de christelijke traditie belangrijk is. Toch hoeft het gesprek niet per se over geloof, God of Allah te gaan. In Meisjesstad heerst het idee dat christelijke thema's meer bestrijken dan alleen het gelovige leven. God heeft met heel het leven te maken en daarom hoeven gesprekken niet direct over God te gaan.

5.7 Spanningsveld in het *process frame*

- *Waarden van een professionele organisatie en de waarden van de zusters:*

Wanneer we kijken naar de processen in huis, kunnen we zien dat de waarden van de zusters en van professionalisering botsen; zowel op organisatorisch als op persoonlijk niveau. In de organisatie zijn zaken vroeger op informele wijze geregeld. Er werd gewoon ‘gedaan wat er gedaan moest worden’. Door de professionalisering zijn tegenwoordig veel meer officiële overleggen nodig en moet volgens protocollen gewerkt worden. Ook op persoonlijk niveau heeft professionalisering andere waarden met zich meegebracht. Professionalisering veronderstelt probleemgericht werken en emotionele afstand ten opzichte van de cliënt, terwijl in de augustijnse spiritualiteit van de zusters vriendschap een belangrijk gegeven is.

6.1 Hoofdvraag

In de inleiding van deze scriptie heb ik de hoofdvraag van het onderzoek geformuleerd (zie §0.2):

Kunnen we vandaag de dag het werk in Meisjesstad nog diaconaal liefdewerk noemen?

Om op deze vraag een antwoord te vinden, heb ik door middel van participerende observatie onderzoek gedaan in Meisjesstad. Ik heb mijn observaties geordend aan de hand van de *frames* uit het boek *Congregational studies*. In het eerste hoofdstuk heb ik diaconie vertaald met twee diaconale concepten: gastvrijheid en presentie.

In dit laatste hoofdstuk gaan we op zoek naar de conclusie van het onderzoek. Ik wil dit doen aan de hand van de spanningsvelden die uit de praktijk naar boven zijn gekomen. In dit hoofdstuk breng ik de spanningsvelden in gesprek met de presentietheorie en de theorie van gastvrijheid die ik heb besproken in §1.2. Op deze manier zien we of deze theorieën van toepassing zijn op Meisjesstad en of we kunnen spreken van diaconaal liefdewerk.

6.2 Spanningsveld 1: Waarden van een professionele organisatie en de waarden van de zusters

Het is opmerkelijk dat dit spanningsveld bij drie *frames* naar voren komt: bij het *culture*, *resources* en *process frame* (zie §§2.16, 4.7 en 5.7). Hieruit is op te maken dat dit het belangrijkste spanningsveld is waar Meisjesstad mee te maken heeft.

In dit spanningsveld bedoel ik met ‘professioneel’ de hedendaagse professionaliteit zoals ik die in §1.6 heb beschreven.

Ik ga nu alle zes de kenmerken van gastvrijheid langs om te kijken of deze te herkennen zijn in het eerste spanningsveld:

Gastvrijheid als tegencultuur: In Meisjesstad gaat men op een andere manier met professionaliteit om dan in andere organisaties. In Meisjesstad wordt niet alleen op professionele wijze gewerkt, maar wil men ook gastvrij en present zijn. In dat opzicht is Meisjesstad een tegencultuur.

Gastvrijheid in wederkerigheid: De professionele houding ten opzichte van cliënten heeft iets in zich van ongelijkheid en afstand. Door de interveniërende hulpverlening in Meisjesstad is dit niet te vermijden. Toch is wederkerigheid te vinden in Meisjesstad. De medewerkers vinden het belangrijk niet boven maar naast de gast te staan en in het dagelijks leven in huis kan de gast gastvrouw worden. Dit kenmerk is dus te herkennen in Meisjesstad.

Gastvrijheid vraagt ontvankelijkheid: Ook bij dit kenmerk wil ik wijzen op afstand die medewerkers in Meisjesstad hebben ten opzichte van de cliënten. Dit heeft te maken met het professionele interveniërende karakter van de opvang. Toch is in Meisjesstad ook ontvankelijkheid te herkennen. De medewerkers hebben oprechte interesse in de gasten, voor zowel jong als oud. Zij worden niet alleen in huis binnengelaten, maar ook in het leven van de medewerkers. Dit komt naar voren in het plezier dat de medewerkers aan de gasten beleven. Door de congregatiebeloften van de zusters en doordat de zusters naast Meisjesstad wonen, kunnen zij op een bijzondere manier ontvankelijk zijn voor de gasten. Zo kwam een zuster in haar vrije tijd naar een verjaardagsfeestje om te zingen en gitaar te spelen.

Gastvrijheid waarborgt vrijheid en gastvrijheid is nuchter en begrensd: Deze twee kenmerken wil ik voor de bespreking samennemen. Ik wil kijken welke invloed de professionalisering en de waarden van de zusters hebben op de beslissing om een gast het huis uit te zetten. Welke invloed zit hierachter? Zijn het de professionele waarden die paal en perk stellen aan bepaald gedrag in huis of hebben de waarden van de zusters hier een belangrijk aandeel in? Ik wil dit laatste idee verder uitwerken. In Meisjesstad is de overtuiging dat ieder mens waardig is en respect verdient zeer belangrijk. Deze overtuiging is gebaseerd op een mensbeeld uit de godsdienstige overtuiging van de zusters. De gasten worden met respect en als waardige mensen tegemoet getreden, ook wanneer zij gedrag vertonen dat niet gewaardeerd wordt. Van de gasten wordt verwacht dat zij dezelfde visie hebben als de medewerkers en dat zij gasten en medewerkers als waardige mensen en dus met respect tegemoet treden. Wanneer dit niet gedaan wordt, moet men vertrekken. Natuurlijk is de veiligheid van de andere gasten erg belangrijk, bovendien is agressief gedrag voor veel gasten, gezien hun verleden, erg angstaanjagend. Vanuit de theorie van gastvrijheid kan de kritische vraag gesteld worden of de gast wel genoeg vrijheid krijgt. Is de gast in Meisjesstad vrij om haar eigen ideeën te hebben op bijvoorbeeld het gebied van respect en tolerantie? In hoeverre is de gast inderdaad vrij om haar eigen mening te hebben? Hier roepen twee kenmerken van gastvrijheid spanning op. Enerzijds impliceert gastvrijheid vrijheid, anderzijds is gastvrijheid nuchter en begrensd. De spanning die in deze situatie duidelijk zichtbaar wordt, laat zien dat in Meisjesstad beide kenmerken van gastvrijheid aanwezig zijn.

Gastvrijheid veronderstelt identiteit: In de waarden van de hedendaagse professionaliteit is het belangrijk neutrale hulp te geven die niet vanuit een overtuiging gedaan wordt. In de informatie over Meisjesstad wordt dan ook niet gezegd dat het werk vanuit een bepaalde overtuiging wordt gedaan. De aandacht voor de geschiedenis en het handelen in de praktijk maken echter duidelijk dat Meisjesstad een christelijke identiteit heeft. Meisjesstad blijft voortdurend zoeken naar wegen waarop de identiteit vormgegeven kan worden. Dit laatste kenmerk van gastvrijheid is eveneens in Meisjesstad terug te vinden.

Vervolgens kijken we naar de kenmerken van presentie:

Vrij zijn voor... : In een professionele interveniërende organisatie kan niet met een open agenda gewerkt worden, omdat veel tijd gaat zitten in het maken van verslagen en omdat men genoodzaakt is cliënten door te laten stromen. Meisjesstad heeft hier ook mee te maken. Het doorstromen van cliënten is noodzakelijk, enerzijds omdat de ruimte om cliënten op te vangen beperkt is, anderzijds omdat men vanwege regelgeving rondom subsidie verplicht is cliënten door te laten stromen. Hierdoor is het onontkoombaar dat er doelen binnen een bepaalde tijd gehaald moeten worden en dat cliënten targets worden. Toch is zichtbaar dat in Meisjesstad met een open agenda gewerkt wordt. Gasten kunnen ieder moment aankloppen bij de medewerkers en dan wordt op dat moment tijd voor hen gemaakt. Ook maken medewerkers tijd om koffie te drinken met de gasten.

Openstaan voor... : Over het houden van afstand heb ik het hierboven al gehad. Medewerkers willen zich echter ook laten raken en tonen medeleven met de gasten. De gasten noemen medewerkers "lief" en "alsof ze familie zijn". In deze uitspraken hoor ik dat medewerkers op een bijzondere manier open staan voor de gasten en meer voor de gasten betekenen dan alleen een professionele hulpverlener.

Een aandachtige betrekking aangaan: Aandacht wordt getoond in het welkom heten van de gast en het noemen van de naam van de gast. Alledaagse bezigheden vindt men belangrijk en die worden bewust gedaan. Een zuster noemde thee inschenken een manier om mensen te laten blijken dat ze er mogen zijn. Een andere zuster gaf haar collega-medewerkers als tip een getraumatiseerde gast goedemorgen te wensen en haar bij name te noemen om haar op die manier meer zelfbewustzijn te geven. Doordat Meisjesstad een interveniërende organisatie is, dreigt dit kenmerk ondergesneeuwd te raken. Medewerkers houden wel pauze in de woonkamer met de gasten, maar door hun drukke werk zijn ze dan vooral toe aan ontspanning en is er van aandachtige betrekking minder sprake. Men maakt een praatje, maar

niet in uiterste concentratie zoals bedoeld wordt in de presentietheorie. Het is opvallend dat de zusters degenen zijn die deze aandachtige betrekking het best in de vingers lijken te hebben.

Perspectiefwisseling: Hoewel het soms lijkt dat men in Meisjesstad vooral wil dat de gasten dezelfde waarden en normen hebben als de medewerkers, is perspectiefwisseling wel degelijk te herkennen. Vanuit het perspectief van de gast, begrijpen de medewerkers dat het voor de gast belangrijk is dat zij haar eigen godsdienst mag aanhangen en praktiseren. In religieus getinte vieringen wordt rekening gehouden met gasten die niet christelijk zijn. Wanneer er problemen zijn rondom een gast, wordt het perspectief gewisseld door zich de geschiedenis van de gast in herinnering te brengen om op die manier te begrijpen waar haar gedrag vandaan komt.

Zich aanbieden: Door de vaste werktijden van de medewerkers en het gescheiden houden van werk en privéleven, bieden medewerkers zich in hun vrije tijd niet aan om een sociaal netwerk te zijn. Tijdens het werk zijn de medewerkers wel degelijk beschikbaar om deel uit te maken van het sociale netwerk van de gasten.

Geduld en tijd: Ook al is er veel werk te doen, er wordt tijd voor de gasten gemaakt. Een zuster vertelde dat ze haar werk neerlegt wanneer een gast een beroep op haar doet. Het werk komt dan later wel weer. De gasten ervaren dat de leiding tijd voor hen heeft. Een van hen vertelt: “De leiding straalt rust uit en men heeft altijd een luisterend oor.” In huis hangt een rustige sfeer. Niet alleen tijd, maar ook geduld is zeker te vinden in Meisjesstad. Gasten kunnen het niet snel verbruïen. Door oorzaken te zoeken achter het gedrag van gasten en steeds hun waardigheid in het oog te houden, slaagt men erin geduld te hebben met de gasten.

De trouwe toeleg: In dit verband is het nuttig om te kijken naar datgene wat over Meisjesstad gezegd wordt. Een zuster vertelde mij dat medewerkers van andere opvangcentra de medewerkers van Meisjesstad “te lief” noemen. Ik hoor hierin dat men van mening is dat de medewerkers van Meisjesstad niet realistisch zijn en dat zij te veel vertrouwen hebben in de goedheid van de gasten. In het licht van de presentietheorie is de houding van de medewerkers van Meisjesstad goed te begrijpen. Het heeft te maken met bedonderbaarheid. Men wil liever enigszins naïef vertrouwen geven aan de gasten en daarmee de kans lopen bedonderd te worden, dan bij voorbaat vertrouwen te weigeren. De actieve trouw duurt zolang de gast in huis verblijft.

Bij dit spanningsveld komen alle kenmerken van gastvrijheid naar voren en alle kenmerken van presentie.

Wanneer we de professionaliteit van Meisjesstad vergelijken met de kenmerken van normatief-reflectieve professionaliteit (zie §1.6), dan kunnen we concluderen dat in Meisjesstad sprake is van normatief-reflectieve professionaliteit.

6.3 Spanningsveld 2: Openheid naar de Islam en de keus voor het Christendom

Ik leg de kenmerken van gastvrijheid naast dit spanningsveld:

Gastvrijheid als tegencultuur: Vandaag de dag bestaat er in de Nederlandse samenleving angst voor en vijandschap naar de Islam. Meisjesstad vormt met haar openheid naar de islamitische godsdienst een tegencultuur in de samenleving.

Gastvrijheid in wederkerigheid: In het geloofsgesprek dat in huis plaatsvindt, is sprake van wederkerigheid. Medewerkers, waaronder zusters, willen leren van moslima's. Wanneer een medewerker een vraag stelt over het geloof en een gast geeft antwoord, dan wordt de gast gastvrouw door de medewerker toe te laten in haar geloofsbeleving.

Gastvrijheid vraagt ontvankelijkheid: In Meisjesstad wordt een gast ontvangen en daar hoort ook haar godsdienst bij. In gesprekken met moslima's mag het christelijk geloof in Meisjesstad bevraagd worden en is men bereid om vragen serieus te nemen.

Gastvrijheid waarborgt vrijheid: De manier waarop in Meisjesstad omgegaan wordt met anders-gelovigen, getuigt van vrijheid. Evangelisatie is verboden, het christelijk geloof mag niet aan de gasten opgedrongen worden. Vrijheid om een levensovertuiging te kiezen staat bovenaan.

Gastvrijheid veronderstelt identiteit: Ook in dit opzicht voldoet Meisjesstad aan de theorie van gastvrijheid. De christelijke identiteit die in huis naar voren komt, is de basis waarop gastvrijheid kan worden verleend. Hier wordt duidelijk dat het niet nodig is dat Meisjesstad de Islam gaat aanhangen of neutraal moet worden ten opzichte van godsdienst om gastvrij te zijn. Het tweede spanningsveld hoeft niet worden opgelost om gastvrij te zijn. Sterker nog: zij is noodzakelijk waar gastvrijheid verleend wordt.

Gastvrijheid is nuchter en begrensd: In Meisjesstad worden grenzen gesteld aan de mate waarop invloeden uit de islamitische godsdienst in huis worden binnengehaald. Gebeden blijven hoofdzakelijk christelijk georiënteerd en er worden geen rituelen uit de Islam gepraktiseerd in het gemeenschappelijke leven van Meisjesstad.

In het tweede spanningsveld is de theorie van de gastvrijheid volledig van toepassing. Dat het spanningsveld 'Openheid naar de Islam en de keus voor het Christendom' in Meisjesstad

bestaat, is vanuit de theorie van de gastvrijheid goed te begrijpen. De spanning ontstaat immers door twee kenmerken van gastvrijheid, namelijk ‘gastvrijheid die vrijheid waarborgt’ en ‘gastvrijheid die identiteit veronderstelt’. Het feit dat dit spanningsveld naar boven komt, bewijst dat beide kenmerken met succes in praktijk worden gebracht.

Vervolgens leggen we de praktijk van dit spanningsveld naast de kenmerken van de presentietheorie:

Vrij zijn voor: De open agenda is te zien in dit spanningsveld. De agenda in het geloofsgesprek is niet gevuld door de keus voor het christelijk geloof in Meisjesstad.

Openstaan voor: Niet de godsdienstige keus van Meisjesstad staat voorop, maar de openheid naar de geloofsovertuiging van de gasten. Overtuigingen van gasten mogen de geloofsovertuiging van de medewerkers raken.

Aandachtige betrekking aangaan: Dit kenmerk komt naar voren wanneer een medewerker zich bewust is van het feit dat een gast misschien graag in contact zou komen met een geestelijk begeleider van haar godsdienst.

Aansluiten bij het bestaande: Er wordt aangesloten bij de godsdienst van de gast. De medewerker van Meisjesstad heeft niet de pretentie te weten hoe de weg eruit moet zien die God met deze persoon gaat.

Perspectiefwisseling: Er wordt heel bewust nagedacht wat de gast nodig heeft, ook op godsdienstig gebied. Vanuit het perspectief van de gasten heeft men gezien dat zij behoefte hebben aan een stilteruimte die is ingericht op een manier waarop gasten met een islamitisch geloof zich thuis kunnen voelen. Dit kenmerk komt ook naar voren wanneer moslima's ruimte krijgen de Ramadan te houden en het Suikerfeest te vieren.

Zich aanbieden: Medewerkers in Meisjesstad zijn bereid zich aan te bieden om te luisteren naar geloofsovertuigingen, vragen hierover te beantwoorden en mee te zoeken naar levensbeschouwelijke wegen.

Geduld en tijd: Er wordt tijd gemaakt voor geloofsgesprek wanneer een gast met vragen komt. Bovendien is het de gast die bepaalt welke godsdienst zij aanhangt.

Trouwe toeleg: De medewerkers zijn er onvoorwaardelijk voor de gast, ongeacht welke godsdienst zij aanhangt.

Bij dit spanningsveld komen alle kenmerken van gastvrijheid naar voren en alle kenmerken van presentie.

6.4 Spanningsveld 3: Samenleving en opvang

Dit spanningsveld heeft een andere aard dan de andere twee spanningsvelden. De vorige spanningsvelden kwamen op uit de interne praktijk van Meisjesstad, terwijl dit spanningsveld te maken heeft met Meisjesstad en de externe wereld. De kenmerken van gastvrijheid hebben een soortgelijke onderverdeling: de kenmerken twee tot en met vijf ('gastvrijheid in wederkerigheid', 'gastvrijheid vraagt ontvankelijkheid', 'gastvrijheid waarborgt vrijheid', 'gastvrijheid veronderstelt identiteit', 'gastvrijheid is nuchter en begrensd') hebben te maken met de interne praktijk van de plaats waar gastvrijheid wordt verleend. Het eerste kenmerk ('gastvrijheid als tegencultuur') heeft te maken met de plaats waar gastvrijheid wordt verleend ten opzichte van de externe wereld. Vanwege de aard van dit derde spanningsveld en de onderverdeling in de kenmerken van gastvrijheid, is alleen het eerste kenmerk hier van toepassing. De theorie van de presentie gaat over de interne gang van zaken van de plaats waar presentie wordt beoefend en niet over de verhouding tussen enerzijds de plaats waar presentie beoefend wordt en anderzijds de externe wereld. Daarom hebben deze kenmerken niet te maken met dit spanningsveld. Uit het feit dat Meisjesstad bestaat, kunnen we concluderen dat kenmerken van gastvrijheid en presentie in de externe wereld ontbreken of op zijn minst tekort schieten.

Gastvrijheid als tegencultuur: In een samenleving waar men elkaar moet kennen voordat men een helpende hand biedt, zet Meisjesstad haar deuren open voor volslagen vreemden. In een samenleving waar steeds meer angst bestaat voor mensen uit het buitenland, verwelkomt Meisjesstad vrouwen uit zeer uiteenlopende culturen. Zo is Meisjesstad een tegencultuur ten opzichte van de Nederlandse cultuur. Eveneens is Meisjesstad een tegencultuur ten opzichte van de signalen die de gasten in hun leven hebben gehoord. Ik citeer een aantal uitspraken van hen: "Hier zegt men niet dat ik mijn mond dicht moet houden, maar wordt er naar mij geluisterd." "De leiding is lief, ik heb nooit problemen met hen gehad. Zij maken geen ruzie en schreeuwen nooit." De vriendelijke manier waarop de leiding met hen omgaat, vergelijken zij met manieren die zij ook kennen: de mond gesnoerd worden, er niet mogen zijn, ruzie met flinke schreeuwpartijen. Zo is Meisjesstad een tegencultuur die een ander geluid laat horen.

Nadat we het derde spanningsveld hebben gelegd naast de theorie van gastvrijheid, wil ik kort ingaan op de termen *transformatorisch bewustzijn* en *transformatorisch mechanisme* van Van

der Ven (zie §1.3). Door de jaren heen heeft Meisjesstad ingespeeld op de situatie uit de omringende cultuur. In de loop der jaren veranderde de problematiek in de cultuur en parallel daaraan veranderde de opvang. Dit wijst op een transformatorisch bewustzijn. Van een transformatorisch mechanisme is op indirecte manier sprake. Het leven van de gasten wordt ten goede gekeerd, maar Meisjesstad heeft geen directe invloed op veranderingen in de maatschappij. Toch kan niet geconcludeerd worden dat dit mechanisme niet van toepassing is op Meisjesstad. Door het bestaan en het handelen van deze opvang en door de betrokkenheid van de medewerkers bij overkoepelende overlegorganen, zorgt Meisjesstad ervoor dat er aandacht komt voor de problematiek waar de gasten mee te maken hebben. Deze aandacht bewerkstelligt dat op politiek niveau draagvlak ontstaat om de problematiek in de samenleving aan te pakken. Het transformatorisch mechanisme van Meisjesstad is niet zozeer direct te ontdekken, maar wel degelijk indirect.

6.5 Theologie

Op deze plaats wil ik aan de hand van de theologische vragen van Schreiter (zie §1.5) de theologie in Meisjesstad samenvatten:

- Hoe wordt over God gedacht?

God is God van heel de wereld en van alle volken. Hij heeft te maken met alle gebieden van het leven. Hij is een God van liefde en goedheid, het goede komt van Hem. God en Allah worden naast elkaar genoemd, Jezus Christus wordt niet genoemd, toch ligt de nadruk op de christelijke godsdienst.

- Hoe wordt over de mens gedacht?

Ieder mens is de moeite waard en mag er zijn, ongeacht levensovertuiging. God zegt ja tegen het leven van een mens. Dit idee is gebaseerd op de scheppingsgedachte dat ieder mens een schepsel en kind van God is. De mens heeft het nodig in gemeenschap te leven. Samen werken en rusten zijn hierbij belangrijk. Mensen worden door God ingezet om Zijn werk te doen. Gasten zien in medewerkers liefde. Gods liefde wordt zichtbaar in de liefde van de medewerkers tot de gasten. Hier wordt intermediair handelen zichtbaar (zie §1.4).

- Hoe wordt over kwaad en zonde gedacht?

Kwaad en zonde zijn geen prominente thema's in Meisjesstad. Een mens kan geen schuld bij een ander mens aanwijzen. Men kijkt naar de mens achter haar negatieve gedrag en naar oorzaken hiervoor uit het verleden.

6.6 Slotconclusie

De hoofdvraag van deze scriptie is:

Kunnen we vandaag de dag het werk in Meisjesstad nog diaconaal liefdewerk noemen?

Door middel van participerende observatie heb ik het werk in Meisjesstad zoals dat vandaag de dag gedaan wordt, onderzocht.

Ten eerste heb ik een aantal spanningsvelden die uit de praktijk naar boven kwamen, gelegd naast de kenmerken van twee diaconale concepten: gastvrijheid en presentie. Hieruit blijkt dat zowel de kenmerken van gastvrijheid als de kenmerken van presentie te herkennen zijn in het werk van Meisjesstad.

Ten tweede heb ik theologisch gereflecteerd op de praktijk in Meisjesstad. Hieruit blijkt dat christelijke theologie in de praktijk te zien is. Het handelen in Meisjesstad wordt dus gedaan door een door het evangelie geïnspireerde groep. Het werk in Meisjesstad voldoet daarmee aan de definitie van diaconie die ik in deze scriptie gebruik (zie §0.1).

Met deze twee observaties kom ik tot de conclusie dat we vandaag de dag het werk in Meisjesstad nog steeds diaconaal liefdewerk kunnen noemen.

NAWOORD

Over een organisatie die in beweging is, kunnen blijvend dingen gezegd worden. Ik heb informatie over Meisjesstad verzameld in de periode juni tot en met december 2007. In 2008 heb ik nog een interview gehouden. Nadat ik gestopt was met informatie verzamelen, kwam ik nog steeds allerlei interessante dingen tegen. Zo blijkt een van de zusters die in Meisjesstad werkt, vier uur in de week betaald te worden door de congregatie om zich bezig te houden met de presentietheorie.

Net als de organisatie, blijft ook de internetsite van Stichting Cordaad in beweging. Ik heb in november en december 2007 informatie van de site gehaald en heb toen niets gelezen over presentie. Tegenwoordig wordt de presentiebenadering expliciet op de site genoemd. Verder zag ik dat er een nieuw logo is.

Het is erg leuk om te zien dat Meisjesstad sinds kort aandacht krijgt via het medium televisie. Een van de zusters Augustinessen van Sint-Monica doet mee aan het programma *Sister Act* van de KRO. Dit programma wordt uitgezonden op 15 maart, 3, 10 en 17 mei 2008. Op 11 maart 2008 was de zuster, die werkzaam is in Meisjesstad, te gast aan tafel bij Pauw&Witteveen, een televisieprogramma van de VARA.

Zo zal er wellicht nog veel meer informatie zijn die interessant geweest was voor deze scriptie. Ik hoop dat ik ondanks leemten een goed en betrouwbaar beeld van Meisjesstad heb geschetst in de ogen van hen die haar door en door kennen en nauw met de opvang betrokken zijn.

Ten slotte:

Zoals u ziet: ik kan wel bezig blijven met schrijven over Meisjesstad, er is informatie genoeg! Maar er moet toch een keer een punt gezet worden achter het werken aan mijn scriptie. Met een goed gevoel doe ik dat bij deze: .

BRONNEN:

- Ammerman, N.T. e.a., *Studying Congregations. A new handbook*, Nashville 1998.
- Baart, A., *Een theorie van de presentie*, Utrecht 2004.
- Brouwer, R., 'De praxis van God in de plaatselijke geloofsgemeenschap. Theologie in congregational studies,' in: *Praktische theologie*, jg. 32, 2005/4, 484-501.
- Browning, D.S., *A fundamental practical theology*, Minneapolis 1991.
- Crijns, H. e.a., *Barmhartigheid en gerechtigheid. Handboek diaconiewetenschap*, Kampen 2004.
- Gemeente Utrecht, *Monitor Huiselijk Geweld 2007. Huiselijk geweld in de stad en regio Utrecht*, Enschede 2007.
- Heijst, A. van, *Liefdewerk. Een herwaardering van de caritas bij de Arme Zusters van het Goddelijk Kind, sinds 1852*, Hilversum 2002.
- Heitink, G., *Praktische Theologie. Geschiedenis – theorie – handelingsvelden*, Kampen 2000.
- Stoppels, S., *Gastvrijheid. Het inloopcentrum als vorm van kerkelijke presentie*, Kampen 1996.
- Ven, J.A. van der, *Ecclesiologie in context*, Kampen 1993.
- Zusters Augustinessen van Sint-Monica, *Gouden dankbaarheid*, Hilversum, 1984.

Naast bovenstaande bronnen heb ik gebruik gemaakt van informatie van Stichting Meisjesstad en Stichting Cordaad:

- Jaarverslag 2003 Meisjesstad Utrecht.
- Jaarverslag 2006 Stichting Meisjesstad.
- Film over Meisjesstad 'Net_echt'.
- Folder 'Stichting Cordaad'.
- Folder 'Stichting Cordaad, opvang Utrecht informatieblad'.
- Regeling met betrekking tot acute opzegging van het verblijf van vrouwen bij Meisjesstad.
- Statuten van Stichting Cordaad.
- Website www.stichtingcordaad.nl , geconsulteerd: november en december 2007.