

2013

J A A R V E R S L A G



INHOUDSOPGAVE

	blz.
1. Voorwoord	3
2. Profiel van de organisatie	4
2.1. Algemene identificatiegegevens	4
2.2. Structuur	4
2.3. Kerngegevens	4
3. Bestuur, toezicht en bedrijfsvoering	7
3.1. De Raad van Toezicht	7
3.2. De Raad van Bestuur	7
3.3. Bedrijfsvoering	8
3.4. Cliëntenparticipatie	8
3.5. De regionale klachtencommissie	9
3.6. De cliëntvertrouwenspersoon	9
4. Beleid, inspanningen en prestaties	9
4.1. Meerjarenbeleidsplan	9
4.2. Algemeen beleid, inspanningen en prestaties	9
5. Algemeen kwaliteitsbeleid	11
5.1. Kwaliteit en certificering	11
5.2. Kwaliteitsbeleid ten aanzien van cliënten	11
5.3. Kwaliteitsbeleid ten aanzien van medewerkers	12
5.4. Samenleving	12
5.5. Financiële zaken	13
6. Samenwerking landelijk, regionaal en plaatselijk	13
Bijlagen	
1. Organogram Vrouwenopvang Rosa Manus	14
2. Overzicht leden Raad van Toezicht, de ondernemingsraad en de cliëntenraad	14
3. Opgave functie en nevenfunctie(s) leden van de Raad van Toezicht	15
4. Functies en nevenfuncties directeur-bestuurder in 2013	15

1. VOORWOORD

Maar liefst 40% van de Nederlandse bevolking komt in aanraking met huiselijk geweld.

Op huiselijk geweld rust nog steeds een taboe. De problemen rondom vrouwenmishandeling, onderdrukking en bedreiging zijn niet alleen omvangrijk, maar ook heel complex. Het geweld speelt zich in het verborgene af en de betrokkenen houden het vaak geheim. Het schaamtegevoel is groot.

Om het taboe op huiselijk geweld te doorbreken, is het noodzakelijk in de openbaarheid te treden en zichtbaar te worden. De afgelopen jaren gebeurt dit gelukkig steeds vaker. Geweld in huiselijke kring wordt sinds de beleidsnota 'Privé geweld, publieke zaak' uit 2002 erkend als een veiligheidsprobleem.

Verder verscheen in 2007 de beleidsbrief 'Beschermd en Weerbaar' van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, waarbij opvang en hulp bij geweld in afhankelijkheidsrelaties stevig op de politieke agenda kwam te staan.

Deze ontwikkelingen zijn van groot belang voor zowel slachtoffers als plegers van geweld, aangezien de zichtbaarheid het taboe helpt doorbreken en er ook mogelijkheden ontstaan om hulp te bieden aan zowel slachtoffers als plegers van huiselijk geweld. Een belangrijk effect van tijdige hulpverlening is het doorbreken van intergenerationele overdracht, waardoor het geweld in families ook daadwerkelijk kan stoppen. Geweld is niet alleen voor slachtoffers een jarenlang trauma met gevolgen in het verdere leven, maar kost de gemeenschap ook miljoenen euro's per jaar voor opvang, hulpverlening en vaak ook jarenlange therapie om te herstellen.

Rosa Manus is een organisatie die zich 24 uur per dag inzet om alle vormen van huiselijk geweld en machtsmisbruik te stoppen en herhaling te voorkomen. Inmiddels is Rosa Manus niet meer een organisatie die alleen vrouwenopvang en hulpverlening biedt, maar een expert op het gebied van de aanpak van huiselijk geweld, waaronder eergegrelateerd geweld, mensenhandel, lover-/pooierboy's, ouderenmishandeling en machtsmisbruik.

Rosa Manus ontwikkelt zich continu en deelt haar kennis met zoveel mogelijk partijen, aangezien voor de bestrijding van huiselijk geweld ketensamenwerking onontbeerlijk is.

In 2013 heeft Rosa Manus diverse besprekingen gevoerd met Stichting Wende om de mogelijkheden te onderzoeken voor een intensievere samenwerking. Deze besprekingen hebben voornamelijk niet geleid tot een verdere samenwerking.

Ook in 2013 heeft Rosa Manus haar kwaliteitscertificaat met vlag en wimpel kunnen behouden. Dit is een kroon op het dagelijkse werk dat door de gehele organisatie elke dag weer wordt gerealiseerd. De oprechte betrokkenheid van allen binnen de organisatie en de resultaten die geboekt worden, maken het complexe werk de moeite waard.

Om huiselijk geweld terug te dringen is er nog veel nodig. Het blijft dan ook noodzakelijk om methodieken en mogelijkheden optimaal te benutten en samen met de ketenpartners te komen tot een sluitende keten van hulpverlening en begeleiding.

Dit verslagjaar 2013 is het laatste volle jaar waarin Mw. drs. C.H. Tjen-A-Tak bestuurlijk verantwoordelijk was. Per 3 april 2014 heeft zij, na zich bijna 20 jaar voor de vrouwenopvang in Leiden en omstreken ingezet te hebben, afscheid genomen.

Per 1 april 2014 is een nieuwe directeur-bestuurder aangetreden, te weten Mw. drs. M.J.C. Suijker.

2. PROFIEL VAN DE ORGANISATIE

2.1. Algemene identificatiegegevens

Naam verslagleggende rechtspersoon:
Stichting Vrouwenopvang Rosa Manus
Adres: Opaalstraat 302
Postcode: 2332 TH
Plaats: Leiden
Telefoonnummer: 071-5730870
Identificatienummer Kamer van Koophandel: 41169867
E-mailadres: info@rosa-manus.nl

2.2. Structuur

De organisatie is ingedeeld in verschillende afdelingen. De organisatieonderdelen zijn:

1. Afdeling crisis en opname;
2. Afdeling intensieve hulpverlening;
3. Afdeling kinderactiviteitenbegeleiding;
4. Afdeling maatschappelijk werk;
5. Afdeling ambulante hulpverlening;
6. Afdeling personeel en organisatie;
7. Afdeling financiële administratie;
8. Automatisering en systeembeheer;
9. Afdeling facilitaire dienst;
10. Receptie;
11. Directiesecretariaat.

2.2.1. Organogram

De organisatie wordt aangestuurd door de directeur-bestuurder en drie managers, namelijk:

1. de manager van de afdelingen crisis en opname, kinderactiviteitenbegeleiding, automatisering en systeembeheer;
2. de manager van de afdelingen intensieve hulpverlening en facilitaire dienst;
3. de manager van de afdelingen maatschappelijk werk, ambulante hulpverlening en receptie.

De directeur-bestuurder en het managementteam worden ondersteund door een bedrijfsbureau, bestaande uit:

1. de staffunctionaris personeel en organisatie, preventie en kwaliteitsbeheer;
2. de staffunctionaris financiële administratie;
3. het directiesecretariaat.

Voor een uitgebreid overzicht, zie het organogram (bijlage 1).

2.2.2. De ondernemingsraad

De ondernemingsraad bestaat uit vijf leden en heeft een zittingstermijn van vier jaar. De ondernemingsraad overlegde in 2013 vijf keer met de directeur-bestuurder. In 2013 zijn onder andere de volgende onderwerpen besproken:

- O.R.-verkiezingen;
- Samenwerking met Stichting Wende;
- Werkafspraken Hepatitis B;
- Personeelshandboek;

- Scholings- en loopbaanbeleid;
- Regeling vitaliteitsbudget;
- Gedragscode Vrouwenopvang Rosa Manus, onderdeel ongewenste omgangsvormen en grensoverschrijdend gedrag;
- Doorwerken na pensionering;
- Stand van zaken ambulante hulpverlening;
- Verdeelmodel decentralisatie-uitkeringen.

Op alle bovenstaande punten heeft de ondernemingsraad advies uitgebracht aan de directeur-bestuurder, zodat deze onderwerpen waar nodig geïmplementeerd konden worden binnen de organisatie.

Verder heeft de ondernemingsraad in 2013 overleg gehad met een delegatie van de Raad van Toezicht, waarbij onder andere de samenwerking met andere vrouwenopvanginstellingen in Zuid-Holland uitvoerig is besproken en het nieuwe verdeelmodel voor de financiering van de vrouwenopvang.

De leden van de ondernemingsraad staan vermeld in bijlage 2.

2.2.3. De cliëntenraad

De cliëntenraad is in 2013 betrokken geweest bij alle onderwerpen die met cliënten te maken hadden. In 2013 heeft de cliëntenraad de directeur-bestuurder geïnformeerd over de wensen die cliënten kenbaar maken tijdens de gesprekken van de cliëntenraad.

In 2013 heeft de directeur-bestuurder onder andere de volgende onderwerpen met de cliëntenraad besproken:

- Dialoogochtend Werken aan Wensen;
- Eerste nieuwsbrief cliëntenraad;
- Maandelijks overleg met cliëntenraadondersteuner;
- Regiodag cliëntenraden Zuid-Holland;
- Regiodag cliëntenraden Zorg en Zekerheid;
- Integratiediner gemeente Leiden;
- Spreekuur cliënten;
- Jaarverslag cliëntvertrouwenspersoon;
- Uitbreiding cliëntenraad;
- Bijeenkomst ZONderdak.

In paragraaf 3.4. wordt stilgestaan bij de werkzaamheden van de cliëntenraad.

2.3. Kernegegevens

De kernactiviteiten van Rosa Manus zijn:

1. Opvang, begeleiding en hulpverlening op de afdeling crisis en opname;
2. Intake- en adviesfunctie van de afdeling crisis en opname;
3. Opvang, begeleiding en hulpverlening op de afdeling intensieve hulpverlening;
4. Kinderactiviteitenbegeleiding;
5. Maatschappelijk werk;
6. Ambulante hulpverlening.

2.3.1. Kernactiviteiten en nadere typering

Opvang en begeleiding door de afdeling crisis en opname

Vrouwenopvang Rosa Manus biedt na aanmelding en intake hulpverlening en advies op de afdeling crisis en opname. De eerste prioriteit op deze afdeling is het bieden van veiligheid, rust en aandacht. Vrouwen krijgen de gelegenheid op adem te komen en te wennen aan de nieuwe situatie in het opvanghuis. Acute zaken, bijvoorbeeld medisch onderzoek en eventueel aangifte doen bij de politie, worden vanuit deze afdeling in gang gezet.

De afdeling biedt ook de mogelijkheid van een time-out opname en beschikt over een noodkamer voor acute crisis-opnamen. Tevens vindt op deze afdeling een eerste inventarisatie van krachten en doelen plaats die worden beschreven in de krachteninventarisatie en het actieplan van de cliënt.

Hulpverlening en begeleiding door de afdeling intensieve hulpverlening

Op deze afdeling wordt met het actieplan gewerkt aan doelen en acties die samen met de cliënt zijn opgesteld. Het cliënt-systeem staat hierbij centraal. Er moet zich een toekomstperspectief openen, gericht op inzicht en verandering van gedrag, zodat vrouwen hun leven weer in eigen hand kunnen nemen. Verder worden de vrouwen ondersteund in opvoedingsvaardigheden.

Kinderactiviteitenbegeleiding

Op deze afdeling worden de kinderen opgevangen die nog geen plaats kunnen krijgen binnen de reguliere kinderopvang in Leiden. De kinderen krijgen speciale aandacht van zowel de medewerkers van de afdeling kinderactiviteitenbegeleiding als van de hulpverlening. Deze aandacht bestaat uit recreatieve activiteiten en gesprekken. Het doel van deze speciale aandacht is er mede op gericht te voorkomen dat kinderen later zelf dader of slachtoffer worden van huiselijk geweld.

Maatschappelijk werk

Vrijwel alle cliënten die bij Rosa Manus worden opgevangen, hebben een hoge schuldenlast en weinig financieel inzicht om hun financiën te beheren. De afdeling maatschappelijk werk van Rosa Manus maakt samen met de cliënt een inventarisatie van de schulden en neemt contact op met de schuldeisers voor betalingsregelingen en/of schuldsanering. Verder begeleidt deze afdeling de cliënten bij het verkrijgen van een nieuwe woning en de inrichting daarvan. Veel aandacht van de afdeling maatschappelijk werk gaat uit naar vrouwen met een onzekere verblijfsstatus, vrouwen uit de vrouwenhandel en vrouwen uit asielzoekerscentra. Door de specifieke problematiek waarmee deze vrouwen naast het geweld te maken hebben, is er veel tijd en aandacht nodig om hun zaken geregeld te krijgen voordat zij kunnen uitstromen naar een zelfstandige woning.

Ambulante hulpverlening

Het aanbod van de afdeling ambulante hulpverlening is bestemd voor cliënten die Rosa Manus verlaten en is erop gericht om terugval in problematische situaties zoveel mogelijk te voorkomen. Verder biedt deze afdeling ook hulpverlening aan cliënten die niet in Rosa Manus verbleven hebben. Deze

groep cliënten wordt door ketenpartners naar Rosa Manus doorverwezen.

Het aanbod bestaat uit de volgende onderdelen:

1. Intensieve ambulante hulpverlening (IAG)

Deze vorm van hulpverlening is bedoeld voor cliënten waarbij sprake is geweest van huiselijk geweld en die te maken hebben met complexe problemen op meerdere levensgebieden. IAG is vooral bestemd voor cliëntsystemen van buiten Rosa Manus. Het gaat hierbij om zowel een- als tweepoudergezinnen die in Leiden en omgeving wonen en door een van de ketenpartners worden aangemeld.

2. Kortdurende ambulante gezinsbegeleiding (KAG)

Dit traject is bestemd voor cliënten die na de periode in de opvang maximaal 6 maanden ondersteuning krijgen bij enkelvoudige problemen op een of meerdere levensgebieden.

3. Begeleide terugkeer (BT)

Begeleide terugkeer biedt begeleiding bij het stoppen van geweld in de relatie en het leren omgaan met ruzies en conflicten.

4. Spreekuur huiselijk geweld

Het spreekuur huiselijk geweld is een kortdurend hulpaanbod voor iedereen die te maken heeft met geweld of mishandeling binnen een relatie. Met het spreekuur huiselijk geweld in de wijk biedt Rosa Manus laagdrempelige en preventieve hulpverlening aan inwoners van Leiden en omstreken die vragen hebben op het gebied van huiselijk geweld. Uitgangspunt is het in een vroeg stadium bereiken van mensen die te maken hebben met huiselijk geweld (preventie) en daarmee het doorbreken van de geheimhouding en de geweldspiraal.

5. Aware

Aware is een draagbaar alarmeringssysteem voor cliënten die belaagd worden en is gericht op het vergroten van de veiligheid van de vrouw en haar kinderen in hun eigen leefomgeving. Cliënten dragen gedurende een afgebakende periode een kastje bij zich waarmee ze direct in verbinding staan met de alarmcentrale van de politie. Vervolgens komt de melding binnen bij de meldkamer van de politie die gelijk actie onderneemt. Tijdens dit traject worden de cliënten begeleid door een hulpverleenster van de afdeling ambulante hulpverlening

2.3.2. Cliënten, capaciteit, personeel en opbrengsten

De doelgroep

De primaire doelgroep van Rosa Manus zijn vrouwen en kinderen en in het ambulante traject ook mannen die te maken hebben met huiselijk geweld. Deze doelgroep is zeer divers wat betreft culturele en etnische achtergrond, leeftijd, milieu en migratiegeschiedenis. Verder doen steeds meer vrouwen uit de vrouwenhandel een beroep op hulpverlening en begeleiding vanuit de vrouwenopvang.

Bij vrijwel alle cliënten die bij Rosa Manus worden opgevangen, is sprake van meervoudige problematiek op het gebied van psychiatrie, verslaving, opvoeding van kinderen en schulden. De cliëntengroep bestaat al vele jaren voor een groot deel uit vrouwen en kinderen uit een andere dan de Nederlandse cultuur. De kinderen zijn vrijwel allemaal in Nederland geboren en opgegroeid. Dit geldt ook steeds vaker voor de ouders die in Nederland zijn geboren of hier op jonge leeftijd naar toe

zijn gekomen. Uitzondering hierop zijn de vrouwen uit de vrouwenhandel en vrouwen uit asielzoekerscentra.

Deze diversiteit van de cliëntenpopulatie en de complexe problematiek hebben veel zorg en intensieve begeleiding nodig, waardoor cliënten vaak langdurig intensief begeleid moeten worden om hun leven weer goed op de rails te krijgen. Tegelijkertijd stelt de intensieve begeleiding hoge eisen aan de deskundigheid en het inlevingsvermogen van de hulpverlening.

Juridische hulp

In 2013 heeft Rosa Manus weer gebruik gemaakt van de deskundigheid van drie juristen, die op vrijwillige basis juridische ondersteuning bieden aan de cliënten door een spreekuur op locatie. Zij behandelen familiezaken, echtscheidingszaken en zaken rondom omgangsregeling en boedelscheiding.

Ketenpartners

Om vrouwen en kinderen zo goed mogelijk te begeleiden, is het noodzakelijk om zowel intern als extern een multidisciplinaire aanpak na te streven. Het werken met ketenpartners is een belangrijke vereiste voor een efficiënte hulpverlening. Ook de samenwerking met andere opvanginstellingen, vooral in het landsdeel Zuid-Holland, draagt bij aan goede hulpverlening, begeleiding en een efficiënte uitstroom van cliënten naar een zelfstandige woning of een andere opvanglocatie.

Clientgegevens

De cliënten van Rosa Manus komen uit het hele land, maar de meesten toch vanuit de regio Leiden en omstreken en Den Haag.

Zij komen na de opvangperiode bij Rosa Manus in aanmerking voor een woning in Leiden en omgeving. Een aantal cliënten kiest ervoor weer naar de eigen regio te verhuizen. Rosa Manus heeft afspraken met de Vereniging Woningcorporaties Holland Rijnland (VWHR) voor de levering van 15 woningen per jaar in het kader van de regeling 'Huisvesting bijzondere doelgroepen'.

In 2013 zijn er diverse besprekingen gevoerd met de VWHR over het aantal woningen dat beschikbaar wordt gesteld voor cliënten van Rosa Manus. Dit aantal is niet voldoende voor de uitstroom en leidt tot langer intern verblijf van cliënten.

Rosa Manus had in 2013 een totale opvangcapaciteit voor 56 personen. Dit is onderverdeeld in crisis en opname en intensieve hulpverlening. Daarnaast is er ambulante hulpverlening.

Het aantal cliëntopnames in 2013 bedroeg in totaal 214 personen, waarvan 105 vrouwen en 109 kinderen. De totale opnamecapaciteit bedroeg tot en met eind 2013 20 cliëntsystemen, onderverdeeld in 8 systemen op de afdeling crisis en opname en 12 systemen op de afdeling intensieve hulpverlening. De uiteindelijke bezetting wordt berekend op grond van het aantal systemen.

In 2013 is de volgende bezetting gerealiseerd:

Afdeling	Norm	Gerealiseerde bezetting
Intensieve en crisis-opvangplaatsen	95%	99%
Ambulante hulpverlening:		
- Korte ambulante gezinsbegeleiding	20	27
- Intensieve ambulante gezinsbegeleiding	16	26
- Begeleide terugkeer	10	8
- Spreekuur	25	43
- Aware	4	6

Binnen de afdeling ambulante hulpverlening blijft de werkdruk hoog. Door ketenpartners wordt steeds vaker een beroep gedaan op deze afdeling voor de begeleiding van met name gecompliceerde problematiek bij cliënten. Dit is ook terug te zien in de gerealiseerde bezettingscijfers. In het kader van wijkgericht werken en ontwikkeling van sociale teams zal naar onze mening het ambulante werken toenemen.

Verder is sprake van een landelijke tendens met betrekking tot de vraag naar begeleide terugkeer. Deze is ten opzichte van 2012 stabiel gebleven. Cliënten hebben vaak al een heel traject achter de rug in het kader van terugkeer, waardoor de vraag bij Rosa Manus ook in 2013 minder is dan verwacht.

Geografische herkomst van de opgenomen cliënten

	2013
Zuid-Holland	61,9
waarvan:	
- Centrumgemeente Leiden, stad Leiden	14,3%
- Centrumgemeente Leiden, exclusief stad Leiden	27,6%
- Zuid-Holland, exclusief centrumgemeente Leiden	20%
- Buiten de provincie	34,3%
- Onbekend	3,8%

Nationaliteit van de opgenomen cliënten

	2013
Nederlands	62,9%
Marokkaans	7,6%
Turks	4,8%
Pools	3,8%
Somalisch	2,9%
Overig	18,0%

De overige categorieën bestaan uit vrouwen afkomstig van Afghanistan, Angola, Armenië, Brazilië, Bulgarije, Colombia, Irak, Iran, Oman, Portugal, El Salvador, Sierra Leone, Suriname en Tsjechoslowakije.

Het percentage geeft de nationaliteit van opgenomen cliënten weer. Deze hoeft niet overeen te komen met hun cultureel/etnische achtergrond.

	2013
Zelfstandig wonen	27%
Naar familie of vrienden	13%
Naar andere instelling	48%
Terug naar partner	3%
Onbekend	9%

De verblijfsduur van de cliënten van de afdelingen intensieve hulpverlening bedroeg in 2013 gemiddeld iets minder dan 6 maanden.

Ketenpartners

Rosa Manus werkt samen met vele ketenpartners in de aanpak van huiselijk geweld, te weten de gemeente Leiden, het Steunpunt Huiselijk geweld Hollands-Midden, de regiopolitie Hollands Midden, het Openbaar Ministerie, het Algemeen Maatschappelijk Werk in Leiden en omstreken, de Raad voor de Kinderbescherming, het Bureau Jeugdzorg en Parnassia. Rosa Manus heeft afspraken met de Stichting Comensha (Coördinatiecentrum Mensenhandel) voor de opvang en begeleiding van vrouwen die slachtoffer zijn van vrouwenhandel.

3. BESTUUR, TOEZICHT EN BEDRIJFSVOERING

3.1. De Raad van Toezicht

Rosa Manus hanteert het besturingsmodel met een Raad van Toezicht en een Raad van Bestuur. In 2013 heeft de Raad van Toezicht zes keer vergaderd in aanwezigheid van de Raad van Bestuur. Verder zijn er besprekingen geweest over inhoudelijke thema's met het managementteam en met de ondernemingsraad zijn er gesprekken gevoerd over de bedrijfsvoering van de organisatie.

De onderwerpen die in 2013 binnen de Raad van Toezicht zijn besproken, waren onder andere:

- Financiële kwartaalrapportages Rosa Manus;
- Nieuwe naamgeving Rosa Manus;
- Werving en selectie nieuwe directeur-bestuurder;
- Uitbreiding van de ambulante hulpverlening;
- Project doorstroomwoningen/participatietraject cliënten;
- Samenwerkingstraject Stichting Wende en afronding ervan;
- Concept-jaarrekening 2012;
- Missie en visie;
- Concept offerte/begroting Rosa Manus 2014;
- Samenstelling Raad van Toezicht;
- Onderzoeksrapport Objectief verdeelmodel Decentralisatie-uitkering Vrouwenopvang.

Verder vond in oktober voor de Raad van Toezicht een visieochtend plaats, waarin is gesproken over het versterken van de positie van de vrouwenopvang in het algemeen en van Rosa Manus in het bijzonder, arbeidsparticipatie van onze cliënten en oplossingen voor toekomstige bezuinigingen.

Toezicht

De Raad van Toezicht houdt toezicht op het functioneren van de organisatie, het gevoerde beleid en het te voeren beleid van de Raad van Bestuur, en meer in algemene zin op het realiseren van de maatschappelijke doelstelling.

De Raad van Toezicht heeft zich conform haar statutaire positie en taken laten informeren over de voortgang ten aanzien van

de vaststelling van de jaarrekening, het inhoudelijk jaarverslag en beleids- en jaarplannen. De raad is door middel van periodiek verstrekte gegevens geïnformeerd over de tussentijdse financiële resultaten, bezettingscijfers van cliënten en de verzuimcijfers van het personeel, het functioneren van de administratieve organisatie en de voor de strategie relevante ontwikkelingen op het terrein van lokaal en landelijk welzijn en in het bijzonder de ontwikkelingen op het terrein van huiselijk geweld.

Klankbord

De Raad van Toezicht functioneert als raadgever van en klankbord voor de Raad van Bestuur.

In 2013 heeft de Raad van Toezicht diverse besprekingen gevoerd met de bestuurder over de strategische positie en het toekomstperspectief van Rosa Manus met betrekking tot het nieuwe financieringssysteem dat de komende jaren ingevoerd zal worden voor de vrouwenopvang en de financiële consequenties hiervan voor Rosa Manus.

Werkgever

Er is een functioneringsgesprek gevoerd met de bestuurder. De conclusies zijn voorgelegd aan de hele Raad van Toezicht, die deze heeft besproken en vastgelegd.

De Raad van Toezicht spreekt haar waardering uit voor de inzet die de bestuurder en alle medewerkers van Rosa Manus ook in 2013 weer geleverd hebben, in het bijzonder voor de continuering van het kwaliteitscertificaat.

De leden van de Raad van Toezicht staan vermeld in bijlage 2.

3.2. De Raad van Bestuur

De bepalingen van de Governance Code over taken, werkwijze, verantwoording, verantwoordelijkheid en belangenverstrengeling zijn voor de bestuurder vastgelegd in het Reglement voor de Raad van Bestuur en het Directiestatuut.

De bezoldiging van de bestuurder vindt plaats conform de CAO Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening.

De Raad van Bestuur bestaat uit één persoon, namelijk Mw. drs. C.H. Tjen-A-Tak.

In 2013 was Mw. Tjen-A-Tak volledig verantwoordelijk.

In verband met pensionering van Mw. Tjen-A-Tak is per 1 april 2014 de bestuurlijke verantwoordelijkheid overgedragen aan een nieuwe directeur-bestuurder, te weten Mw. M.J.C. Suijker.

3.3. Bedrijfsvoering

3.3.1 Sturing en controle

In mei 2013 heeft bij Rosa Manus - na een aantal hercertificeringen - een algehele certificering plaatsgevonden. Ook deze certificering is met vlag en wimpel gehaald. De processen, richtlijnen en werkafspraken die beschreven en vastgelegd zijn in het handboek functioneren op een juiste en efficiënte wijze.

3.3.2 Administratie

Onder verantwoordelijkheid van de coördinator financiële administratie wordt de hele financiële administratie uitgevoerd, inclusief de voorbereiding voor de jaarrekening.

3.3.3 Regas

Ook in 2013 is er veel aandacht geweest voor het verbeteren van onze applicatie Regas. Er heeft een omzetting plaatsgevonden naar Regas webbased en de interne controles op invoeren van gegevens zijn verbeterd. Verder zijn de cliëntendossiers aangepast op de methodiek krachtgericht werken.

3.3.4 Risico's en onzekerheden

De financiële positie van Rosa Manus blijft vanzelfsprekend een voortdurend aandachtspunt. Nadat de onderhandelingen voor een nieuwe CAO in 2011 waren afgebroken, werd eind 2012 een nieuwe CAO afgesloten met afspraken over loonsverhoging in 2012 en 2013. In 2013 hebben diverse besprekingen plaatsgevonden tussen werkgevers en werknemers over een nieuwe CAO. Dit heeft tot eind 2013 niet geleid tot gewenste resultaten. In 2014 zullen de besprekingen worden voortgezet.

Een ander risico binnen de organisatie is een hoog ziekteverzuim. Dit is niet helemaal te voorzien per jaar. In samenwerking met de bedrijfsarts wordt elk jaar positieve aandacht besteed aan ziekteverzuim, waarbij ook de ondernemingsraad wordt betrokken. Er is sprake van overmacht bij langdurig zieke medewerkers. Hiervoor moet vervanging geregeld worden, wat een negatief effect heeft op de financiën. In 2013 was het ziekteverzuim 6,48%

De woningtoewijzing voor cliënten van Rosa Manus is een punt van aandacht en zorg. De VWHR heeft in 2011 besloten om 15 woningen aan de cliënten van Rosa Manus toe te wijzen. Inmiddels blijkt dit aantal niet voldoende om de uitstroom te waarborgen, waardoor de situatie kan ontstaan dat cliënten onnodig lang dure intramurale plekken in Rosa Manus bezet houden.

In 2013 heeft de VWHR een evaluatie gehouden van de woningtoewijzing aan instellingen in Leiden, aangezien Rosa Manus niet de enige instelling is die met dit probleem te kampen heeft. Deze besprekingen hebben tot nu toe niet geleid tot de toewijzing van meer woningen aan cliënten van Rosa Manus.

3.3.5 Toekomst

Rosa Manus neemt actief deel aan het overleg van het landsdeel Zuid-Holland. In dit landsdeel worden zaken afgestemd met betrekking tot verbeteringen en vernieuwingen binnen de vrouwenopvang. Voorbeelden hiervan zijn de nieuwe methodieken Krachtwerk en Veerkracht. Verder bewaakt het managementteam dat de veranderingen en nieuwe methodieken op een goede wijze binnen de organisatie worden geïmplementeerd. Het volgen van trainingen en cursussen is hier een onderdeel van.

Het verschijnen van het rapport over de herverdeling van de financiële middelen van de vrouwenopvang heeft in de instelling voor nogal wat onrust gezorgd. Volgens de nieuwe methodiek zal de centrumgemeente Leiden 36% van het budget inleveren. Dit kan consequenties hebben voor het budget dat Rosa Manus van de gemeente ontvangt.

Doordat de nieuwe methodiek gefaseerd ingevoerd zal worden, kan de instelling zich de komende jaren voorbereiden op eventuele wijzigingen in haar aanbod en werkwijze.

Verder zal geïnvesteerd worden in nauwere samenwerkingsverbanden met andere vrouwenopvanginstellingen in Zuid-Holland. Nadat in 2012 de voorgenomen intensievere samenwerking met VOC Midden Holland is gestrand, zijn er in 2013 gesprekken gevoerd met Stichting Wende (Den Haag). Dit heeft vooralsnog niet tot intensievere samenwerking geleid. In 2014 en verder wordt nu, mede in het licht van de herverdeling van financiële middelen, gekeken welke stappen goed zouden kunnen zijn.

3.4. Cliëntenparticipatie

Bij Rosa Manus is een cliëntenraad actief. In 2013 zijn twee nieuwe leden toegetreden, vanwege twee afmeldingen van bestaande leden, waardoor de cliëntenraad in 2013 gedurende een aantal maanden uit vier leden bestond. De cliëntenraad wordt ondersteund door een secretariaatsmedewerker en in 2013 is het contract met de LSR (Landelijk Steunpunt medezeggenschap) voor inhoudelijke ondersteuning van de cliëntenraad met een jaar verlengd.

In 2013 heeft de cliëntenraad regelmatig spreekuur gehouden voor de cliënten van Rosa Manus.

Tijdens de vergaderingen met de bestuurder wordt verslag gedaan van wat tijdens de spreekuren door cliënten naar voren wordt gebracht. Deze punten worden vervolgens binnen het managementteam besproken, zodat er sprake kan zijn van verbeteringen c.q. oplossingen voor knelpunten. Verder adviseert de cliëntenraad de bestuurder over mogelijke maatregelen die genomen kunnen worden ten behoeve van het totale cliëntenbeleid van Rosa Manus.

In 2013 heeft de cliëntenraad zeven keer vergaderd met de bestuurder. Een aantal belangrijke onderwerpen waren: samenwerking met andere organisaties in Zuid-Holland, te volgen cursussen, deelname aan studiedagen, uitbreiding van de cliëntenraad en activiteiten voor cliënten.

De leden van de cliëntenraad staan vermeld in bijlage 2.

3.5. De regionale klachtencommissie

De vrouwenopvanginstellingen in Leiden (Rosa Manus), Den Haag (Stichting Wende) en Gouda (VOC Midden-Holland) hebben een gezamenlijke klachtencommissie. Cliënten van deze instellingen kunnen in voorkomende gevallen een beroep doen op deze onafhankelijke klachtencommissie.

De regionale klachtencommissie stelt ieder jaar een jaarverslag op, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencom-

missie behandelde klachten geanonimiseerd worden aangegeven.

De klachtencommissie wordt ondersteund door een secretariaatsmedewerker van Rosa Manus en vergadert tweemaal per jaar met de bestuurders van de aangesloten instellingen.

In 2013 zijn geen klachten ontvangen en heeft VOC Midden-Holland vanwege haar fusie met Kwintes besloten geen deel meer uit te maken van de regionale klachtencommissie.

3.6. De cliëntvertrouwenspersoon

In 2011 heeft Rosa Manus een onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon aangesteld. Cliënten kunnen bij haar terecht met vragen, problemen en klachten.

In 2013 zijn geen klachten ontvangen.

4. BELEID, INSPANNINGEN EN PRESTATIES

4.1. Meerjarenbeleidsplan

In 2013 is verder gewerkt aan de realisatie van de doelstellingen die in het beleidsplan 'Oprecht Betrokken' van Rosa Manus zijn genoemd. De onderwerpen die in 2013 aan bod zijn gekomen, worden in dit hoofdstuk toegelicht.

4.1.1. Missie

Stichting Vrouwenopvang Rosa Manus is een professionele laagdrempelige organisatie voor tijdelijke huisvesting, hulpverlening en begeleiding van vrouwen en kinderen die te maken hebben met huiselijk geweld.

Rosa Manus ziet het als haar missie om op maatschappelijk en politiek niveau aandacht te vragen voor huiselijk geweld. Het doel hiervan is om de gevolgen van dit geweld zo breed mogelijk onder de aandacht te brengen en zodoende een bijdrage te leveren aan het voorkomen en stoppen van dit geweld.

De hulpverlening en begeleiding zijn gericht op het doorbreken van de spiraal van onmacht en geweld waarin vrouwen terecht zijn gekomen. Vrouwen worden ondersteund om (weer) greep te krijgen op de eigen leefomstandigheden. Voor kinderen creëert Rosa Manus een beschermend netwerk, waarbij veel in het werk gesteld wordt om hun weerbaarheid te vergroten.

In 2013 heeft het managementteam van Rosa Manus samen met de directeur-bestuurder op de maandelijkse visiedagen gesproken over de toekomst van de instelling en de invoering van nieuwe methodieken, zoals de implementatie van de nieuwe methodiek Veerkracht voor kinderen in de opvang. Een belangrijk aandachts-/bespreekpunt was de nieuwe financiering van de vrouwenopvang en de betekenis daarvan voor Rosa Manus.

4.1.2. Visie

De visie van Rosa Manus luidt:

Ieder mens heeft recht op een veilig huis en een bestaan in vrijheid. Aan cliënten die bij Rosa Manus verblijven, wordt hulp geboden vanuit een transparante, integere en professionele werkhouding met respect voor diversiteit. In bredere zin wil Rosa Manus via bewustwording volledige maatschappelijke participatie voor vrouwen en kinderen bevorderen.

Bij de hulpverlening en ondersteuning aan cliënten gaat Rosa Manus uit van de eigen verantwoordelijkheid en het vertrouwen dat cliënten in staat zijn hun leven vorm en inhoud te geven. Dit laatste vergt veel inspanning van hulpverleners en woonbegeleiders, aangezien een groot deel van de cliëntenpopulatie bestaat uit vrouwen die te kampen hebben met complexe meervoudige problematiek, die vanzelfsprekend extra tijd, aandacht en zorg vragen. In alle gevallen wordt intensief samengewerkt met ketenpartners en wordt binnen professionele grenzen bemoeizorg toegepast.

4.2. Algemeen beleid, inspanningen en prestaties

Directie en managementteam hebben naast de maandelijkse beleidsvergaderingen in 2013 een aantal visiedagen gehouden. Tijdens deze visiedagen wordt het algemeen beleid van Rosa Manus besproken, verder ontwikkeld en/of geëvalueerd. Verder vinden er besprekingen plaats over ontwikkelingen in het werkveld en de positie van Rosa Manus daarin. De strategische lijnen worden uitgezet en er is ruimte voor politieke en maatschappelijke discussies over bijvoorbeeld de positionering van de vrouwenopvang in het algemeen en van Rosa Manus in het bijzonder. De staffunctionarissen personeel en organisatie en financiële administratie worden betrokken bij de visiedagen

door middel van het leveren van bespreek-/discussiestukken, waarbij zij ook kunnen deelnemen aan discussies, evaluaties en besprekingen over het beleid van Rosa Manus.

Verder vinden op alle afdelingen overleggen plaats om het beleid te bespreken en/of mededelingen te doen over de koers van de organisatie en de nieuwe ontwikkelingen in het werkveld. Medewerkers kunnen zodoende op alle afdelingen hun mening laten horen en meepraten over zaken die betrekking hebben op hun werkzaamheden bij Rosa Manus.

In 2013 heeft twee keer een plenaire bijeenkomst plaatsgevonden met alle medewerkers van Rosa Manus. Eenmaal over de stand van zaken met betrekking tot de samenwerking met Stichting Wende en eenmaal over de invoering van het nieuwe financiële verdeelmodel voor de vrouwenopvang.

4.2.2. De afdeling crisis en opname

Deze afdeling is de eerste opvang voor vrouwen en kinderen. Er is ruimte om tot rust te komen in de eerste 4 tot 6 weken, waarna er een beslissing wordt genomen voor het vervolgtarject binnen of buiten Rosa Manus. Verder vindt op deze afdeling de telefonische aanmelding en intake plaats.

In 2013 is aan het volgende gewerkt:

- Het vormgeven van de krachtmethodiek en het continueren van het groepsaanbod.
- In november heeft deze afdeling de bereikbaarheid van het Steunpunt Huiselijk Geweld na 17.00 uur, in de weekenden en tijdens feestdagen overgenomen. Een samenwerking die naar ieders tevredenheid verloopt.
- De kinderen van de afdeling crisis en opname gaan drie ochtenden in de week naar de opvangklas en krijgen les van een bevoegde leerkracht. Dit project wordt mede mogelijk gemaakt door subsidie van de gemeente Leiden en de schoolbesturen. Ieder jaar wordt opnieuw beoordeeld of de subsidie gecontinueerd wordt.
- Cliënten (vrouwen en kinderen) van de afdeling crisis en opname hebben deelgenomen aan een pilot zelfverdediging, gefinancierd door de Stichting Vrienden van Rosa Manus.
- Op de afdeling crisis en opname is, in samenwerking met de afdeling intensieve hulpverlening, een aandachtsfunctionaris kindermishandeling aangewezen.
- In 2013 heeft Rosa Manus gedurende 12 weken in een piketdienst samen met 10 andere vrouwenopvanginstellingen haar noodbed beschikbaar gehouden voor de opvang van slachtoffers van eengerelateerd geweld. Plaatsing op dit noodbed vindt alleen plaats bij acute noodsituaties, met een door LEC (Landelijk Expertisecentrum Eengerelateerd geweld) afgegeven eengerelateerd geweld (EGG)indicatie.

4.2.3. De afdeling intensieve hulpverlening

Na de opvang op de afdeling crisis en opname kunnen cliënten doorstromen naar de afdeling intensieve hulpverlening. Hier worden zij begeleid bij het verwerken van hun gewelds-ervaringen, de opvoeding van hun kinderen en de acties en doelen die in hun actieplannen staan.

In 2013 is aan het volgende gewerkt:

- Er is veel aandacht besteed aan cliëntenparticipatie door Werken aan Wensen-bijeenkomsten.
- Cliënten (vrouwen en kinderen) van de afdeling intensieve hulpverlening hebben deelgenomen aan een pilot zelfverdediging, gefinancierd door de Stichting Vrienden van Rosa Manus.
- Op twee vaste avonden in de week zijn er sport- en creatieve activiteiten.
- Op de afdeling intensieve hulpverlening is, in samenwerking met de afdeling crisis en opname, een aandachtsfunctionaris kindermishandeling aangewezen.

4.2.4. De afdeling kinderactiviteitenbegeleiding

Op deze afdeling wordt vijf ochtenden per week kinderopvang aangeboden. Verder is er een structureel aanbod van activiteiten voor kinderen. In 2013 is verder gewerkt aan de inhoud en structuur van het aanbod, zodat sprake was van voor kinderen herkenbare en terugkerende activiteiten en rituelen. De volgende activiteiten kwamen aan bod:

- Moeder/kind spelen;
- Ik-boek; het voeren van eerste gesprekjes met de kinderen van de afdeling crisis en opname;
- Kinderyoga; sinds 2011 een vast onderdeel van het aanbod;
- Woensdagmiddagactiviteiten en activiteiten in de schoolvakanties.

4.2.5. De afdeling maatschappelijk werk

De afdeling maatschappelijk werk heeft ook in 2013 veel tijd en energie gestoken in het behartigen van de financiële belangen van de cliënten. De problemen blijken elk jaar toe te nemen. Cliënten die bij Rosa Manus worden opgenomen, hebben over het algemeen een hoge schuldenlast. Helaas kan het schuldhulpverleningstraject pas opgestart worden als vrouwen weer uitstromen naar een eigen woning.

In 2013 heeft de afdeling zich intensief beziggehouden met verblijfsproblematiek en de samenwerking met de VWHR in verband met de doorstroom naar een eigen woning. Ook de terugkeer van cliënten naar een woning in de plaats van herkomst heeft veel aandacht gevraagd.

4.2.6. De afdeling ambulante hulpverlening

De afdeling heeft zich de laatste jaren ontwikkeld tot een goed werkend team, dat door verschillende ketenpartners wordt benaderd voor het begeleiden van cliënten. Medewerkers van deze afdeling participeren in relevante overleggen en brengen daarbij hun kennis en ervaring in ten aanzien van cliënten die slachtoffer zijn van huiselijk geweld.

In 2013 is het team verder uitgebreid.

De methodiek Krachtwerk, die speciaal voor de vrouwenopvang is ontwikkeld, wordt ook toegepast bij het ambulante werken. De principes van deze methodiek sluiten naadloos aan bij de visie op het ambulante hulpverleners, namelijk:

- Uitgaan van de aanwezige kracht in het gezin en diens vermogen tot herstel.
- Werken in de eigen omgeving van de cliënt en het versterken van het netwerk.
- De cliënt blijft altijd regie houden over haar leven en de werkrelatie met de hulpverleenster is essentieel onderdeel van het traject.

Voor begeleide terugkeer en het spreekuur komen cliënten en/of de partners naar Rosa Manus of de spreekuurlocaties. De laatste locaties zijn zo gekozen dat cliënten er onopvallend en anoniem kunnen binnenlopen.

De gesprekken vinden in 2013 plaats binnen de Centra voor Jeugd en Gezin in multifunctionele gebouwen. Zo is er een spreekuur binnen een gezondheidscentrum en een binnen de muren van een zogenaamde brede school. Dergelijke locaties maken het spreekuur laagdrempelig. Voor het spreekuur kunnen alle betrokkenen van huiselijk geweld een afspraak maken, slachtoffers, daders en omstanders. Samen met de ambulante hulpverlener wordt onderzocht wat de vraag/het probleem is en welke mogelijkheden er zijn om het aan te pakken. Na maximaal vijf gesprekken wordt de begeleiding afgerond of er wordt doorverwezen naar een van de ambulante trajecten van Rosa Manus. Een enkele keer wordt ondersteund bij opname binnen Rosa Manus of een van de ketenpartners wordt ingeschakeld.

Voor de (korte en intensieve) gezinsbegeleidingen en de Aware-trajecten worden voornamelijk huisbezoeken afgelegd. Het werkgebied van IAG strekt zich uit van Leiden tot de omliggende gemeenten (Voorschoten, Leiderdorp, Oegstgeest en Katwijk). Voor KAG en Aware beslaat het werkgebied het gehele Holland Rijnland-gebied (Leiden e.o., Duin- en Bollenstreek, Kaag en Braassem en Alphen e.o.).

Het Aware-traject dat in 2012 van start ging, krijgt in 2013 steeds meer bekendheid bij de ketenpartners. Het traject, waarbij vrouwen een persoonlijk alarmeringssysteem krijgen, maakt in 2013 bijna voortdurend gebruik van alle beschikbare aansluitingen. Er wordt steeds nauw samengewerkt met de politie.

5. ALGEMEEN KWALITEITSBELEID

5.1. Kwaliteit en certificering

Het voor het eerst in 2010 behaalde HKZ-certificaat liep in 2013 af. Daarom heeft in mei 2013 bij Rosa Manus weer een externe audit plaatsgevonden, die is uitgevoerd door Lloyd's Register Quality Assurance. Deze audit is uitstekend verlopen, waardoor Rosa Manus opnieuw haar HKZ-certificaat (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector) heeft behaald voor de periode van 3 jaar. Dit certificaat is geldig tot 23 juni 2016.

5.2 Kwaliteitsbeleid ten aanzien van cliënten

Cliënten van Rosa Manus kunnen tijdens de huisvergaderingen aangeven wat zij vinden van de lopende zaken binnen het opvanghuis. Indien zij hierover individueel in gesprek willen gaan, is dit ook mogelijk met de hulpverlening of woonbegeleiding. Naast de individuele gesprekken met de hulpverlening is er een groepsaanbod van verschillende thema's en is er intern ook een aanbod voor sportactiviteiten onder begeleiding. Er wordt gezorgd voor balans tussen de individuele gesprekken, het groepsaanbod en ontspanningsmogelijkheden, waardoor cliënten niet alleen bezig zijn met de zware problematiek die hun verblijf binnen de opvang vaak kenmerkt.

5.2.1. Spreekuur cliëntenraad

Verder kunnen cliënten tijdens het spreekuur van de cliëntenraad met de leden in gesprek gaan over zaken die zij veranderd/verbeterd willen zien. In de bespreking met de bestuurder brengt de cliëntenraad de vragen/opmerkingen van de cliënten naar voren. Tijdens deze besprekingen is een lid van het managementteam aanwezig, zodat er direct ingegaan kan worden op eventuele onduidelijkheden of een toelichting kan worden gegeven op vragen en opmerkingen die cliënten

tijdens het spreekuur van de cliëntenraad naar voren hebben gebracht. Door deze korte lijnen worden eventuele problemen direct zichtbaar en kunnen op korte termijn ook verbeteringen worden aangebracht of misverstanden uit de weg worden geholpen. Verder heeft Rosa Manus in 2012 een cliëntvertrouwenspersoon aangesteld. Cliënten kunnen bij deze persoon terecht voor bijstand en ondersteuning bij klachten, waarbij de cliëntvertrouwenspersoon onder andere ondersteunt bij het verwoorden van klachten en het verbeteren van de situaties waarover onvrede bestaat.

5.2.2. Klachten

Naast deelname aan de regionale klachtencommissie heeft Rosa Manus een eigen klachtenprocedure. Deze procedure is opgenomen in de informatiemap voor cliënten op de units. Bij de intake wordt het klachtenprotocol aan de cliënten uitgelegd. In 2013 zijn er geen klachten ingediend bij de regionale klachtencommissie.

5.2.3. Toegankelijkheid

De toegankelijkheid met betrekking tot de bereikbaarheid van Rosa Manus is zonder meer voldoende, aangezien de locatie zich op een centrale plaatsen bevindt, dicht bij openbaar vervoer, winkels en scholen. Er wordt bij Rosa Manus over het algemeen niet met wachtlijsten gewerkt. Voor cliënten die niet bij Rosa Manus geplaatst kunnen worden, wordt in een ander opvanghuis een plek gezocht, zodat zij niet zelf alle opvanghuizen hoeven te bellen om een plaats te vinden.

5.2.5. Veiligheid en agressie

In het pand van Rosa Manus aan de Opaalstraat is er sprake van veel privacy voor cliënten. Zij hebben in de unit een eigen keuken, toilet en douche. Op de woonverdiepingen bevinden zich twee woonkamers, waardoor niet alle cliënten op één

plek hoeven te zitten om met elkaar te praten en/of televisie te kijken. Verder zijn er nog meer ontmoetingsruimten op elke verdieping waardoor de spreiding groot is en het hogedruk-effect vrijwel nihil is. Dit zorgt ervoor dat er minder sprake is van agressie en de veiligheid beter geborgd is. Cliënten geven dit ook aan in het cliënttevredenheidsonderzoek, waarbij de veiligheid 99% scoort.

5.3. Kwaliteitsbeleid ten aanzien van medewerkers

Door de vele nieuwe ontwikkelingen in het werkveld van de vrouwenopvang, bijvoorbeeld de nieuwe methodieken Krachtwerk en Veerkracht en de implementatie van het opnieuw inrichten van het cliëntregistratiesysteem Regas, is 2013 een druk jaar geweest voor de hele organisatie. De certificering in mei 2013 vraagt in de eerste maanden van het jaar veel extra aandacht van directie, management en stafmedewerkers.

Rosa Manus had op 31 december 2013 60 medewerkers in dienst, waarvan 56 parttimers, (exclusief 5 stagiaires en inclusief 7 oproepkrachten). Van hen zijn 45 mensen werkzaam in het primaire proces. Daarnaast werken er 8 mensen uitvoerend in het secundaire proces (2 directiesecretariaat, 1 financiële administratie, 2 receptie, 2 facilitaire dienst en 1 ICT), 2 mensen werken in staffuncties (personeel en organisatie en coördinatie administratie) en 1 als projectmanager. 4 Mensen vormen samen de directie (1) en het managementteam (3).

Rosa Manus streeft naar een werksfeer waarbij medewerkers ruimte ervaren om zich te ontwikkelen. Belangrijke kenmerken van deze werksfeer zijn:

1. een open en constructieve manier van omgaan met elkaar;
2. transparante besluitvorming;
3. het nemen van eigen verantwoordelijkheid en
4. gericht op samenwerking.

5.3.1. Deskundigheidsbevordering

In 2013 hebben medewerkers van Rosa Manus de volgende cursussen, trainingen en studiedagen bezocht:

- Minisymposium inzake diversiteit in personeelsbeleid;
- Informatiebijeenkomst Belastingdienst Toeslagen;
- Kenniskring Kinder mishandeling 'Wat de familie wil is wet. Liever verstoten dan dood';
- Informatiebijeenkomst minimabeleid en Wmo gemeente Leiden;
- Sectorbijeenkomst nieuwe CAO Welzijn & Maatschappelijke dienstverlening;
- Opfriscursus begeleide terugkeer;
- Training begeleide terugkeer;
- Symposium 'Diagnostiek en hulpverlening bij seksueel misbruik';
- Leer-/werkgroep 'Onderweg naar een nieuw sociaal domein';
- Workshop Ethische Reflectie;
- Agressietraining;
- Klantendag De Waag;
- Kenniskring ouder mishandeling;
- Herhalingscursussen levensreddend handelen, brandbestrijding en ontruiming;

- Studiedag seksuele voorlichting aan slachtoffers van mensenhandel en lezing 'Slachtoffers van mensenhandel, religie en de westerse blik';
- Conferentie 'Eigen kracht: hoe doen jullie dat?';
- Regiobijeenkomst over de gevolgen van de decentralisatie van AWBZ zorg en Jeugdzorg;
- Lezing 'Europa binnenshuis';
- Regas gebruikersdag.

5.3.2. Diversiteit

Rosa Manus heeft een diversiteitsbeleid. Belangrijk uitgangspunt hierbij is om op alle afdelingen te werken met multicultureel samengestelde teams.

Op 31 december 2013 hadden van de 60 medewerkers er 56 aangegeven welke culturele achtergrond zij geheel of gedeeltelijk hadden. Van deze 56 medewerkers hadden er 22 (39% van 56) een (gedeeltelijk) andere dan de Nederlandse culturele achtergrond. Deze waren (deels) afkomstig uit Algerije, Afrika, Antillen, Aruba, Hongarije, Marokko, voormalig Nederlands-Indië, Australië, Rusland, Suriname en Turkije.

5.3.3. Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim binnen Rosa Manus bedroeg in 2013 6,48%. Een vergelijking ten opzichte van 2012 levert het volgende beeld op:

	2013 exclusief vangnet	2012 exclusief vangnet
Verzuimpercentage	6,48%	2,92%
Ziekmeldingsfrequentie	1,94%	1,9%
Gemiddelde verzuimduur	10,33 %	12,74%

Het streefcijfer voor het verzuimpercentage in 2013 was op maximaal 6% gesteld. Helaas is dit, door een aantal langdurig zieke medewerkers, niet haalbaar gebleken.

5.3.4. Medewerkersvertrouwenspersoon

Vanaf 2010 heeft Rosa Manus een medewerkersvertrouwenspersoon benoemd. De medewerkers kunnen deze vertrouwenspersoon raadplegen als er sprake is van bijvoorbeeld pesten, discriminatie, seksuele intimidatie of onheuse bejegening door collega's of leidinggevenden. In 2013 heeft één medewerker een beroep gedaan op de vertrouwenspersoon.

5.4. Samenleving

Rosa Manus is door haar visie en missie direct betrokken bij de meest kwetsbaren in de samenleving. Op grond daarvan wordt veel aandacht besteed aan goede samenwerkingsverbanden met ketenpartners in Leiden en de regio, maar ook op landelijk niveau met andere voorzieningen voor vrouwen- en maatschappelijke opvang. Door goede samenwerkingsafspraken ontstaat efficiënte hulpverlening die ten goede komt aan vrouwen en kinderen. De hulpverlening is zowel tijdens als na de opvang noodzakelijk om cliënten weer een nieuwe kans te geven op een beter leven, waarin geweld geen rol meer speelt.

In 2013 zijn de overleggen met de diverse ketenpartners gecontinueerd. Het grote voordeel van de goede samenwerking met ketenpartners is de afstemming, de informatie over nieuwe werkwijzen en een goede doorverwijzing en hulpverlening aan cliënten.

5.5. Financiële zaken

De begroting 2013 is opgesteld volgens de richtlijnen van de gemeente Leiden. Rosa Manus heeft geen andere subsidieverstrekker, aangezien de AWBZ-financiering is overgeheveld naar de doeluitkering vrouwenopvang. De organisatie maakt wel regelmatig gebruik van het aanschrijven van fondsen ten behoeve van cliënten.

Het jaar 2013 is per saldo afgesloten met een negatief saldo van € 38.503, dat onttrokken is aan de risicoreserve.

In 2013 heeft Rosa Manus een bedrag van € 2.965.694 aan subsidie ontvangen. De eigen bijdragen van cliënten bedroegen in 2013 € 9.169.

Rosa Manus heeft al vele jaren een intensief fondsenbeleid voor de werving van extra financiële middelen om zodoende over meer financiële ruimte te beschikken voor zaken die niet uit de reguliere subsidie bekostigd kunnen worden.

5.5.1. Stichting Vrienden van Rosa Manus

In 2011 is de Stichting Vrienden van Rosa Manus opgericht. Het doel van deze stichting is het werven van fondsen en het op andere wijze verwerven van gelden en vervolgens ter beschikking stellen van gelden aan de Stichting Vrouwenopvang Rosa Manus.

In het bestuur van Stichting Vrienden van Rosa Manus zitten personen met een breed netwerk in Leiden en omgeving. In 2013 heeft de stichting financiën ter beschikking gesteld voor een aantal activiteiten voor cliënten, die als zeer geslaagd beschouwd kunnen worden. Het ging hierbij om het aanbieden van een kerstmaaltijd en kerstpakketten aan cliënten van Rosa Manus en het organiseren van vakantieactiviteiten voor de cliënten en hun kinderen.

5.5.2. Tovertuin

In 2013 heeft Stichting Het Vergeten Kind (voorheen de Guusje Nederhorst Foundation) een derde Tovertuin gerealiseerd bij Rosa Manus, gericht op de wat grotere kinderen, met financiële sponsoring van De Ratel en The Body Shop. Het motto van de Stichting Het Vergeten Kind, namelijk 'Ieder kind een lach', is met deze Tovertuinen voor 100% waargemaakt. De kinderen van Rosa Manus genieten namelijk elke dag weer van deze prachtige speelplekken.

6. SAMENWERKING LANDELIJK, REGIONAAL EN PLAATSELIJK

Om efficiënt om te kunnen gaan met complexe hulpvragen van cliënten zijn een meersporenbeleid en ketenaanpak noodzakelijk. Door haar expertise op het gebied van huiselijk geweld streeft Rosa Manus naar een verbindende schakelfunctie tussen organisaties en instellingen die werken aan de bestrijding en voorkoming van huiselijk geweld.

Ook in 2013 is ruimschoots aandacht besteed aan deze samenwerking. Zowel op plaatselijk, regionaal als op landelijk niveau nemen medewerkers van Rosa Manus deel aan overleggen die te maken hebben met huiselijk geweld, preventie, voorlichting, nieuwe ontwikkelingen en opvang en begeleiding. Voorbeelden hiervan zijn:

Op landelijk niveau:

- Het Platformoverleg Vrouwenopvang;
- Het directeurenoverleg.

Op regionaal niveau:

- Het landsdeeloverleg Zuid-Holland;
- Stuurgroep Steunpunt Huiselijk Geweld Hollands-Midden;
- Het overleg eergereleerd geweld;
- Ketenpartnersoverleg;
- Werkgroep Aware;
- OGGZ-overleg.

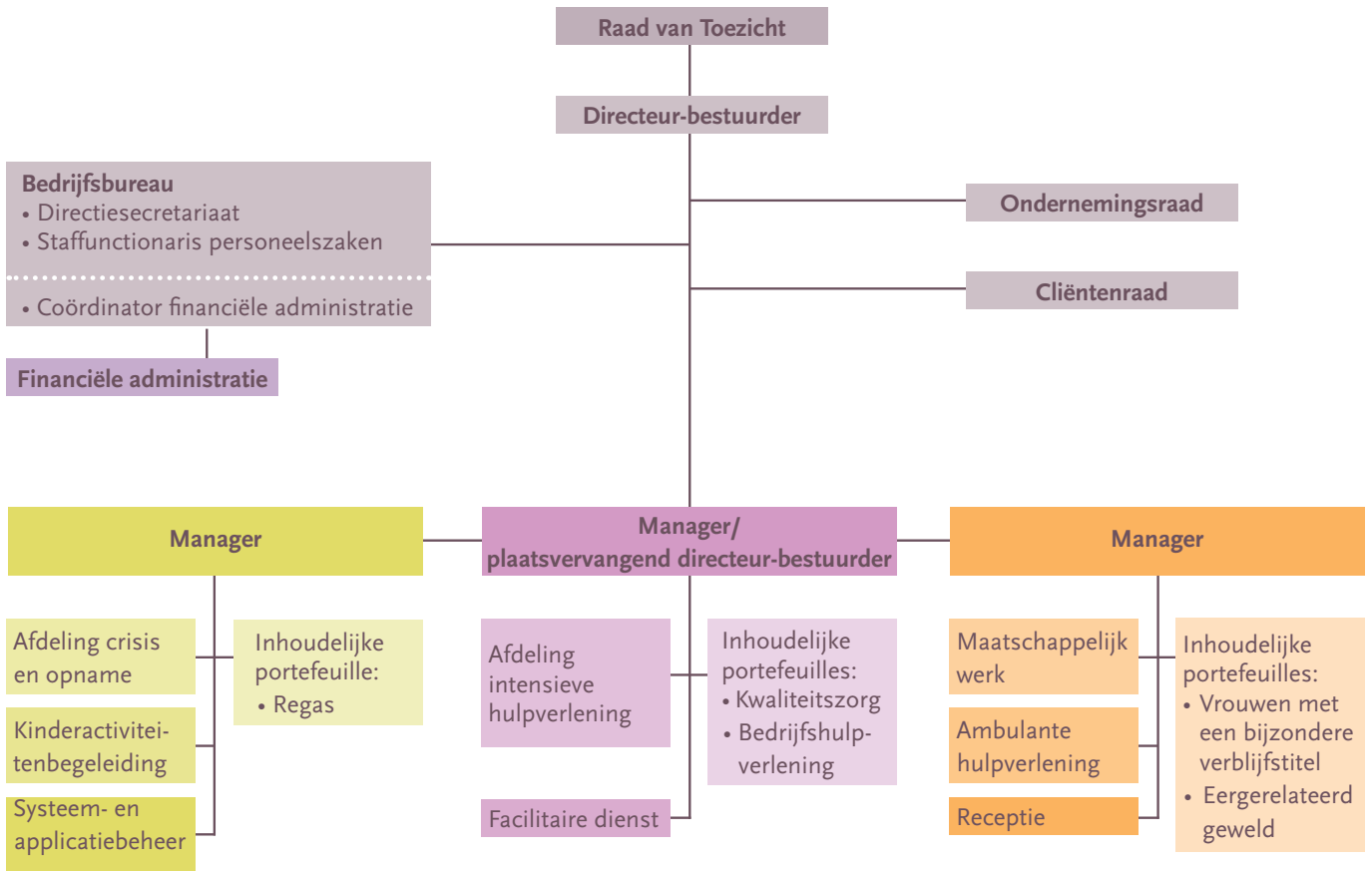
Op lokaal niveau:

- Overleg met Centrum Jeugd en Gezin;
- Overleg met Stichting Kwadraad (maatschappelijk werk);
- Overleg met Stichting De Binnenvest (maatschappelijke opvang);
- Wijkoverleg Hoge Mors;
- GGZ Divers;
- Bureau Jeugdzorg;
- Cardea.

Rosa Manus is aangesloten bij de Landelijke Federatie Opvang en onderhoudt contacten met andere vrouwenopvanginstellingen, in het bijzonder met het landsdeel Zuid-Holland, waar in het kader van het Verbeterplan Vrouwenopvang afspraken zijn gemaakt over samenwerking en verbetering van het hulpaanbod aan vrouwen en kinderen. Aan dit landsdeeloverleg nemen ook de vrouwenopvangvoorzieningen van Den Haag, Gouda, Rotterdam en Dordrecht deel.



1. Organogram per 31 december 2013



2. Overzicht leden Raad van Toezicht, de ondernemingsraad en de cliëntenraad in 2013

Raad van Toezicht

Mw. C. Muchall-Vink	voorzitter
Mw. P.M.L. Ykema-Weinen	vice-voorzitter
Mw. J.J. Voorham-Bartens	lid
Mw. M. Veenvliet	lid

Ondernemingsraad

Mw. K. Batenburg	voorzitter
Mw. H. Kramer	lid
Mw. M.W.C. Schoonings	lid
Mw. G. Yagiz	lid
Mw. M.J. van Leeuwen	lid

Cliëntenraad

Mw. J. Grims	secretaris
Mw. F. Roest	lid
Mw. D. Snoeren	lid

3. Opgave functie en nevenfunctie(s) leden van de Raad van Toezicht in 2013

Naam	Functie	Nevenfunctie(s)
Mw. C. Muchall-Vink	Manager HR Universiteit Wageningen Eigenaar 'Colette Muchall Interim/advies'	Projectleider 'Samen gezond en in beweging' sportverenigingen Den Haag
Mw. J.J. Voorham-Bartens	geen	Bestuurslid fonds 'Ons Gebouw' Bestuurslid PvdA afdeling Noordwijk
Mw. P.M.L. Ykema-Weinen	Strategisch HR adviseur ROC Leiden	Voorzitter Raad van Toezicht Katholieke Scholenstichting Utrecht Lid Raad van Toezicht Nationaal Lucht- en Ruimtevaart Laboratorium
Mw. M. Veenvliet	Partner bij CC Zorgadviseurs	Lid Raad van Toezicht JSO Expertisecentrum voor Jeugd, Samenleving en Ontwikkeling

4. Functies en nevenfuncties directeur-bestuurder in 2013

Mw. C.H. Tjen-A-Tak		Lid Raad van Toezicht Stichting Flexus Rotterdam Voorzitter Stichting Mil Colores, Utrecht
---------------------	--	---



Opaalstraat 302 • 2332 TH Leiden tel 071 573 08 70
info@rosa-manus.nl • www.rosa-manus.nl