



# OPRECHT BETROKKEN

De strategische koers van  
vrouwenopvang Rosa Manus  
2009 - 2012



INHOUD

<b>BLZ.</b>	<b>BLZ.</b>	<b>BLZ.</b>	
<b>Voorwoord</b>	5	<b>11. Inspelen op ontwikkelingen; speerpunten 2009-2012</b>	17
<b>1. Profiel van Rosa Manus</b>	7	11.1 Wetenschappelijk onderzoek	17
<b>2. Visie en missie</b>	7	11.2 Federatie Opvang	17
<b>3. Kernopdracht in de hulpverlening</b>	8	11.3 Samenwerking binnen de keten	17
<b>4. Doelgroepen</b>	8	11.4 Ambulante hulpverlening	18
<b>5. Het aanbod van Rosa Manus</b>	9	11.5 Begeleide terugkeer	18
<b>6. Doelstelling</b>	10	11.6 Aware	18
<b>7. Uitgangspunten</b>	10	11.7 Tiener- en jonge moeders	18
<b>8. Ontwikkelingen binnen een maatschappelijk vraagstuk</b>	11	11.8 Aanbod voor kinderen	18
8.1 Meer aandacht voor de gevolgen voor slachtoffers	11	11.9 Sociale activering en armoedebestrijding	19
8.2 Meer aandacht voor eigen verantwoordelijkheid	11	11.10 Tijdelijk huisverbod	19
8.3 Meer vrouwen met complexe problematiek	12	11.11 Woningcorporaties	19
8.4 Meer specifieke problematiek	12	11.12 Specifieke doelgroepen	19
8.5 Meer geweld in de samenleving	12	<b>12. Organisatorische en personele voorwaarden</b>	20
<b>9. Nieuwe wet- en regelgeving</b>	13	12.1 Medewerkers	20
9.1 Wet Werk en Bijstand (WWB)	13	12.2 Kwaliteit	20
9.2 Wet op de Jeugdzorg	13	12.3 Diversiteit	20
9.3 Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO)	13	12.4 Informatie en transparantie	20
9.4 Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ)	14	12.5 Cliëntparticipatie	21
9.5 Nieuwe Zorgverzekeringswet	14	<b>13. Financiële voorwaarden</b>	21
9.6 Wet tijdelijk huisverbod	14	13.1 Financieringsbronnen	21
<b>10. Nieuwe inzichten van een maatschappelijk probleem</b>	15	13.2 Bedrijfsvoering	21
10.1 De dader en het slachtoffer	15	<b>14. De voorwaarden om het doel te bereiken</b>	22
10.2 Daderhulpverlening	15	<b>15. Een samenvatting</b>	22
10.3 Hulpverlening aan kinderen	15	<b>16. Het imago van Rosa Manus</b>	23
10.4 Herstel van familiebanden	15	<b>17. Tot slot</b>	23
10.5 Systeemgerichte hulpverlening en individuele begeleiding	16	<b>Bijlage:</b>	24
10.6 Het gezicht naar buiten gericht: versterking van de ambulante hulpverlening	16	Schema van te behalen doelen van 2009 tot en met 2012	
10.7 Hulpverlening zo dicht mogelijk bij huis	16		
10.8 Specifieke deskundigheid	16		



*“Elke lange reis begint met een eerste stap”*

## *Een Chinees gezegde luidt: Elke lange reis begint met een eerste stap.*

Dit geldt voor vrijwel alle vrouwen die aankloppen bij Rosa Manus. Zij hebben na jaren van traumatische gebeurtenissen de kracht en motivatie gevonden om hun leven een andere wending te geven. Zij willen het beste voor zichzelf en hun kinderen en hebben daarbij ondersteuning en begeleiding nodig. Voor het verwerken van de trauma's die zijn opgelopen na vaak jarenlange mishandeling en uitsluiting is professionele hulpverlening noodzakelijk. Zij beginnen dus aan een lange reis op weg naar herstel en het heft weer in eigen hand nemen.

Rosa Manus voelt zich oprecht betrokken bij de vrouwen en kinderen die in onze opvang worden opgenomen en vanuit deze betrokkenheid en verantwoordelijkheid leveren wij een wezenlijke bijdrage aan een betere toekomst van vrouwen en hun kinderen.

## VOORWOORD

Het bieden van veiligheid is in eerste instantie een belangrijke voorwaarde om te starten met goede hulpverlening vanuit het perspectief van de vrouw. Belangrijke kenmerken van deze hulpverlening zijn het toekomst- en systeemgericht werken, waarvan het verwerven of het herstel van maatschappelijke participatie een belangrijk onderdeel is.

De betrokkenheid van Rosa Manus om het probleem van huiselijk geweld aan te pakken, gaat verder dan alleen maar het opvangen en begeleiden van vrouwen en kinderen. Er wordt ruimschoots aandacht besteed aan voorlichting, advies en informatie aan ketenpartners, politici en anderen die zich met het probleem van huiselijk geweld bezighouden.

Er is al een aantal jaren sprake van grote ontwikkelingen in de aanpak en bestrijding van huiselijk geweld. Met dit strategisch document geven wij u inzicht in de ontwikkelingen en de wijze waarop Rosa Manus daar de komende jaren op inspeelt met als doel te komen tot een brede aanpak van huiselijk geweld. Leidraad daarbij is de studie 'Maat en baat van de vrouwenopvang' van Prof. Dr. Judith Wolf, het eerste landelijke onderzoek in Nederland naar vraag en aanbod in de vrouwenopvang. Niet eerder zijn de problemen van de cliënten van de vrouwenopvang zo helder en indringend beschreven.

De belangrijkste speerpunten waaraan gewerkt zal worden, zijn:

- uitbreiding en intensivering van de ambulante hulpverlening;
- specifieke hulpverlening voor jonge en tienermoeders die slachtoffer zijn van huiselijk geweld;
- uitbreiding van het hulpverleningsaanbod voor kinderen die met hun moeder bij Rosa Manus worden opgenomen;

- begeleide terugkeer voor vrouwen die kenbaar maken terug te willen naar hun partner;
- onderzoek naar de invoering van een mobiel alarmeringssysteem voor vrouwen (*Aware*);
- sociale activering; werken aan empowerment van vrouwen.

Rosa Manus zal de komende jaren met de inzet, professionaliteit en de betrokkenheid die haar zo kenmerkt de in dit document verwoorde doelstellingen realiseren.

De missie, visie en doelstellingen worden vertaald in jaarlijkse werkplannen. Uiterlijk in 2012 moeten de resultaten zichtbaar zijn van een instelling voor de brede aanpak van huiselijk geweld, die met grote kennis van zaken, in samenwerking met de ketenpartners, werkt aan de bestrijding van huiselijk geweld.

Claudette H. Tjen-A-Tak  
Directeur/bestuurder

## HOOFDSTUK 1 & 2

## PROFIEL VAN ROSA MANUS

Vrouwenopvang Rosa Manus biedt laagdrempelige hulpverlening en begeleiding aan vrouwen en kinderen die slachtoffer zijn van huiselijk geweld. Er is vrijwel altijd sprake van complexe problematiek op het gebied van opvoeding, relatie- en persoonlijke problemen.

Bij de opname wordt samen met de vrouw uitgebreid stilgestaan bij haar problematiek en de vragen die zij heeft op het gebied van hulpverlening en begeleiding. Samen met haar wordt een begeleidingsplan opgesteld, waarin de doelen worden vastgelegd waaraan de komende tijd gewerkt zal worden. Er wordt aan de vrouw duidelijk gemaakt welke hulp Rosa Manus kan bieden en waar er gebruik gemaakt moet worden van externe deskundigheid.

De hulpverlening van Rosa Manus is procesmatig en toekomstgericht, de vraag van de cliënt is het uitgangspunt. Er wordt uitgegaan van de kracht van vrouwen en hun probleemoplossend vermogen. Als leidraad worden de volgende functies onderscheiden:

- de **asielfunctie**: bescherming tegen geweld;
- de **herstelfunctie**: het vinden van de eigen kracht;
- de **transitiefunctie**: de overgang naar een zelfstandig en veilig bestaan.

Om na de opvangperiode een goede, nieuwe toekomst op te bouwen, is er bij Rosa Manus aandacht voor, waar mogelijk, het herstellen van het gezinssysteem. Dat betekent dat de (ex)partner en/of andere familieleden worden betrokken bij het begeleidingstraject.

Er is ook aandacht voor de kinderen die bij Rosa Manus worden opgevangen. Hun specifieke hulpvragen worden meegenomen in het begeleidingsplan.

## VISIE EN MISSIE

De kenmerken van de groep vrouwen die een beroep doet op de vrouwenopvang zijn de afgelopen jaren sterk veranderd. De leeftijd van de cliënten is aanzienlijk gedaald en het aantal vrouwen met een niet-Nederlandse afkomst is veel groter geworden.

Ook de aard van het geweld waar vrouwen mee te maken krijgen, is veranderd. Zo doen nu veel minderjarige asielzoekers, jonge meisjes die via zogenoemde loverboys met geweld tot prostitutie gedwongen worden en slachtoffers van vrouwenhandel een beroep op de vrouwenopvang. Rosa Manus biedt deze vrouwen een veilig onderdak en zicht op een betere toekomst.

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 van vrouwen bevorderen.

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.

Vanuit deze visie en missie vindt Rosa Manus het dan ook belangrijk om vanuit haar expertise een prominente rol te hebben bij het verankeren van een gezamenlijke aanpak van huiselijk geweld op zowel landelijk niveau als in het werkgebied Leiden en omstreken.

## KERNOPDRACHT IN DE HULPVERLENING

---

De kernopdracht in de hulpverlening is:

Het blijvend waarborgen van de persoonlijke integriteit van de vrouwen en in bredere zin het in samenwerking met ketenpartners bevorderen van volledige maatschappelijke participatie van vrouwen.

De middelen die Rosa Manus kiest zijn:

- het doorbreken van de geweldspiraal;
- cliënten het heft in eigen hand laten nemen;
- zorgen dat cliënten meer vorm en inhoud geven aan het eigen bestaan;
- het creëren van een beschermend netwerk voor kinderen.

Ondanks het feit dat mensen zelf verantwoordelijk zijn voor een goede invulling van hun leven en dat van hun kinderen, dient er ook aandacht besteed te worden aan de maatschappelijke oorzaken die leiden tot stressvolle situaties in gezinnen.

Voor Rosa Manus zijn aandacht voor en samenwerking in de keten dan ook van groot belang om verantwoorde zorg te kunnen bieden.

8

## HOOFDSTUK 3,4&5

## DOELGROEPEN

---

De doelgroepen waar Rosa Manus voor werkt zijn:

- Vrouwen die geconfronteerd zijn met huiselijk geweld en
- hun kinderen die slachtoffer/getuige zijn van huiselijk geweld;
- Mannen die in het kader van begeleide terugkeer een beroep doen op Vrouwenopvang Rosa Manus en
- in bredere zin iedereen die Vrouwenopvang Rosa Manus benadert met verzoeken om informatie en advies.



## HET AANBOD VAN ROSA MANUS

De huidige vormen van dienstverlening zijn:

### **Crisisopvang, opname en intake**

De opvang van vrouwen in crisissituaties, de intake en het beantwoorden van vragen van cliënten en professionals met betrekking tot zowel de inhoud van als de mogelijkheden voor hulpverlening.

### **24uurs begeleiding**

Opzet van een hulpverleningsplan en het uitvoeren daarvan. Specifieke aandacht voor moeder/kindrelatie, individuele hulpverlening en groepsaanbod.

### **Minder intensieve hulpverlening (Reïntegratie)**

Aandacht voor vaardigheden die nodig zijn om een zelfstandig leven op te bouwen.

### **Ambulante hulpverlening**

Begeleiden van de overgang naar de eigen woning en hulpverlening in de thuissituatie.

### **Kinderactiviteitenbegeleiding**

Het opvangen van jonge kinderen, een aanbod van kinderactiviteiten voor alle leeftijden en daarnaast een aanbod voor moeder en kind.

### **Maatschappelijk werk**

Het bieden van materiële hulpverlening, het werven van fondsen en ondersteuning bij woningtoewijzing.

### **Aanpak huiselijk geweld**

Samenwerking in de keten voor de aanpak van huiselijk geweld.

Naast het huidige aanbod zal Rosa Manus haar dienstverlening de komende jaren (2009-2012) uitbreiden en/of intensiveren op de volgende terreinen:

### **Wetenschappelijk onderzoek**

Vervolg op het wetenschappelijk onderzoek van Prof. Dr. J. Wolf.

### **Ambulante hulpverlening**

Uitbreiding en intensivering.

### **Begeleide terugkeer**

Gesprekken met partners van cliënten.

### **Aware**

Onderzoek naar invoering van dit alarmeringssysteem in de Leidse regio.

### **Tiener- en jonge moeders**

Opzetten van een specifiek aanbod in samenwerking met ketenpartners.

### **Sociale activering en armoedebestrijding**

Doorbreken van de armoedespiraal van vrouwen.

### **Aanbod voor kinderen**

Meer aandacht voor de kinderen als getuige en/of slachtoffer van huiselijk geweld.

### **Tijdelijk huisverbod**

Vormgeving in samenspraak met ketenpartners.

### **Woningcorporaties**

Intensivering van de samenwerking in het kader van begeleid wonen.

Bovenstaande nieuwe ontwikkelingen worden in hoofdstuk 11 verder inhoudelijk toegelicht.

## DOELSTELLING

Vrouwenopvang Rosa Manus beschouwt huiselijk geweld als een maatschappelijk probleem dat voortvloeit uit ongelijke machtsverhoudingen binnen een gezin, familie of relatie.

Vanuit haar visie en missie stelt Rosa Manus zich een brede aanpak van huiselijk en seksueel geweld ten doel, evenals het voorkomen daarvan door middel van signalering, voorlichting, preventie en samenwerking in de keten.

Rosa Manus werkt op verschillende gebieden samen met andere organisaties. Voorbeelden hiervan zijn:

- Algemeen maatschappelijk werk;
- Steunpunt Huiselijk Geweld;
- Bureau Jeugdzorg;
- Politie;
- Stichting Uitgeprocedeerde Asielzoekers;
- Stichting Comensha (Coördinatiecentrum Mensenhandel);
- Stichting de Binnenvest;
- GGZ.

Aan alle cliënten die binnen de doelgroep van Rosa Manus vallen, wordt professionele hulp en begeleiding geboden vanuit een transparante en integere werkhouding met respect voor diversiteit.

Verder stelt Rosa Manus zich ten doel nieuwe ontwikkelingen binnen haar werkerrein op de voet te volgen en hierop in te spelen door bijvoorbeeld het ontwikkelen van nieuwe producten, het geven van voorlichting en advies en in samenwerking met ketenpartners zoeken naar oplossingen voor bestaande problemen.

## UITGANGSPUNTEN

Huiselijk geweld is vrijwel nooit een enkelvoudige problematiek. Cliënten van de vrouwenopvang hebben naast het huiselijk geweld of de dreiging hiervan vaak te maken met problemen op tal van andere levensgebieden: materiële problemen, opvoedkundige problemen en veiligheidsproblemen. Ook economische problemen, maatschappelijke en culturele factoren spelen een rol. Verder heeft 80% van de cliënten een posttraumatische stressstoornis.

Dit betekent dat de vrouwenopvang deze problematiek alleen maar in samenhang en samenwerking met andere organisaties kan aanpakken. Het aanbod is dus niet per definitie gebonden aan de eigen instelling en kent een grote variatie.

Zowel de (ex)partner van de vrouw als familieleden spelen een belangrijke rol in het cliëntensysteem en worden - waar mogelijk - betrokken bij de hulpverlening.

De vragen en mogelijkheden van de cliënt bepalen de oplossingsrichting.

Afhankelijk van de behoeften en (on)mogelijkheden van de cliënt wordt hulp geboden die voldoet aan de volgende criteria:

- veilig;
- toekomstgericht;
- intensief;
- systeemgericht;
- multidisciplinair en integraal.

Rosa Manus heeft haar hulpverlening volgens het 8-fasen model ingericht met toevoeging van 'Kinderen' en 'Verblijfsstatus' als het negende en tiende leefgebied.

De leefgebieden zijn dus de volgende:

1. Huisvesting;
2. Financiën;
3. Sociaal functioneren;
4. Psychisch functioneren;
5. Zingeving;
6. Lichamelijk functioneren;
7. Praktisch functioneren;
8. Dagbesteding;
9. Kinderen;
10. Verblijfsstatus.

Er wordt gewerkt vanuit een respectvolle houding voor diversiteit.

Diversiteit verwijst naar verschillen in etniciteit, cultuur, religie en taal, maar ook naar verschillen in sekse, leeftijd of seksuele voorkeur. Rosa Manus houdt rekening met verschillen tussen en binnen groepen. Respect en openheid vormen de basis voor het contact met cliënten, tussen medewerkers en met de samenwerkingspartners.

## HOOFDSTUK 6,7&8

## ONTWIKKELINGEN BINNEN EEN MAATSCHAPPELIJK VRAAGSTUK

Huiselijk geweld is een prominent onderwerp op de politieke en maatschappelijke agenda. Het probleem is de afgelopen jaren in toenemende mate zichtbaar geworden. Mede door landelijke publiekscampagnes en inspanningen op lokaal en landelijk niveau wordt huiselijk geweld steeds meer uit de privésfeer gehaald. Er is geïnvesteerd in het vergroten van de kennis van huiselijk geweld onder hulpverleners en er is meer gedaan om huiselijk geweld onder de aandacht te brengen van betrokkenen, zoals familie, burens en de school. Het succes van deze aanpak leidt tot een toename van het aantal meldingen van huiselijk geweld bij de politie en de Steunpunten Huiselijk Geweld.

Deze maatschappelijke ontwikkelingen hebben duidelijk invloed op de dienstverlening van Rosa Manus. Hieronder leest u welke dit zijn en vervolgens wordt in hoofdstuk 11 ingegaan op de voorgenomen acties.

### **8.1 Meer aandacht voor de gevolgen voor slachtoffers**

De beschikbare cijfers laten zien dat 43% van de Nederlandse bevolking ooit slachtoffer is geweest van een of andere vorm van fysiek, seksueel of psychisch geweld in huiselijke kring. Van deze slachtoffers heeft 11% lichamelijk letsel opgelopen, terwijl 30% van de mensen te maken heeft met gevolgen als echtscheiding, angst, problemen met relaties en/of intimiteit.

Door onderzoek en publicatie van deze cijfers is er steeds meer politieke en maatschappelijke aandacht ontstaan voor huiselijk geweld en het niet langer tolereren van geweld achter de voordeur.

*Gevolg: Een groter beroep op de hulpverlening en meer specifiek op de kortdurende crisisopvang.*

### **8.2 Meer aandacht voor eigen verantwoordelijkheid**

In het huidige tijdsgewricht worden mensen meer aangesproken op het gebruik van hun eigen mogelijkheden. De nadruk wordt gelegd op het dragen van verantwoordelijkheid voor het nemen van beslissingen in het eigen leven. Het probleem is echter dat de cliënten van de vrouwenopvang in het algemeen weinig hebben meegekregen tijdens hun opvoeding, zodat er een spanningsveld bestaat tussen de eis van het nemen van eigen verantwoordelijkheid en de mogelijkheden om dit ook daadwerkelijk te doen.

*Gevolg: Intensieve inzet van de hulpverlening om overdraagbaarheid van problemen te voorkomen.*

### 8.3 Meer vrouwen met complexe problematiek

Er bestaat een enorm verschil tussen de vrouwen die ruim dertig jaar geleden - bij de oprichting van het eerste Blijf-huis in Amsterdam - een beroep deden op de opvang en de huidige cliënten. De leeftijd van de cliënten is aanzienlijk gedaald en het aantal vrouwen met een niet-Nederlandse afkomst is veel groter geworden. Ook de aard van het geweld waar vrouwen mee te maken krijgen, is toegenomen. Verder kampen zij met meerdere problemen tegelijkertijd, waarbij het ene probleem een gevolg is van het andere, zoals bijvoorbeeld armoede door schulden en opvoedingsproblemen door het ontbreken van een sociaal netwerk.

**Gevolg:** *Een meer geïntegreerde aanpak van problemen door hulpverleners is hierbij noodzakelijk.*

### 8.4 Meer specifieke problematiek

Doordat de doelgroep van de vrouwenopvang steeds meer bestaat uit vrouwen met een niet-Nederlandse afkomst voldoet het basisaanbod niet meer. Voor een steeds grotere groep jonge meisjes met een andere dan de Nederlandse cultuur geldt dat zij in een spanningsveld leven tussen de normen en waarden in de thuissituatie en die van de Nederlandse cultuur. Deze verschillen veroorzaken conflicten, waarbij de meisjes het ouderlijk huis vroegtijdig en onvoorbereid verlaten met alle risico's daaraan verbonden om bijvoorbeeld in de prostitutie te belanden.

Daarnaast heeft de vrouwenopvang ook te maken met meisjes die tegenwerking bieden bij uithuwelijking en de eengerelateerde problematiek waarbij vrouwen vanwege ongewenste relaties gewroken worden door familieleden.

**Gevolg:** *Meer behoefte aan crisisopvang voor deze groep vrouwen en meisjes, waarbij ook een noodzaak bestaat voor veilige en anonieme opvang.*

### 8.5 Meer geweld in de samenleving

Door de toenemende agressie in de samenleving hebben vrouwen die opgevangen worden, behalve met hun eigen gewelddadige thuissituatie, veelal ook te maken gehad met agressie in de directe omgeving. Dit maakt hun erg kwetsbaar.

**Gevolg:** *Hulpverleners moeten rekening houden met het feit dat vrouwen en kinderen op dit terrein veel hebben meegemaakt en dat geweld binnen de opvang onder geen beding getolereerd kan worden.*

## HOOFDSTUK 9

## NIEUWE WET- EN REGELGEVING

Rosa Manus heeft te maken met nieuwe wet- en regelgeving. Deze heeft enerzijds te maken met maatschappelijke ontwikkelingen en heeft indirect gevolgen voor de organisatie. Anderzijds is er nieuwe wet- en regelgeving die het gevolg is van de extra aandacht voor huiselijk geweld en heeft daardoor directe gevolgen voor de organisatie.

### 9.1 Wet Werk en Bijstand (WWB)

In de Wet Werk en Bijstand is vastgelegd dat iedere Nederlander zelf in zijn/haar levensonderhoud moet voorzien. Inkomen en werk zijn belangrijke factoren in het versterken van de weerbaarheid van vrouwen. Cliënten in de vrouwenopvang zijn vaak laag opgeleid en hebben geen betaald werk. Om deze cliënten aan een betere financiële situatie en sociale structuur te helpen, zijn sociale activering en toeleiding naar betaald werk nodig.

Rosa Manus zal in samenspraak met de cliëntenraad een plan opstellen voor sociale activering van vrouwen, dat in samenwerking met de Sociale Dienst en het Centrum voor Werk en Inkomen in Leiden moet leiden tot een actievere deelname aan cursussen en/of begeleiding naar betaald werk.

**Gevolg:** *Cliënten moeten voorbereid worden op het verkrijgen van werk.*

### 9.2 Wet op de Jeugdzorg

In de Wet op de Jeugdzorg, die op 1 januari 2005 is ingegaan, is het recht op jeugdzorg vastgelegd. Sindsdien zijn de wachtlijsten langer geworden. Rosa Manus heeft cliënten onder de 18 jaar, namelijk de kinderen van moeders die opgevangen worden. De lange wachtlijsten vormen een groot probleem voor een kwetsbare situatie, aangezien er vaak al sprake is van kindbeschermsmaatregelen voor de jonge moeders en hun kinderen.

Rosa Manus heeft in gesprekken met Jeugdzorg deze kwestie onder de aandacht gebracht. In 2009 zal dit probleem opnieuw besproken worden met als doel het maken van afspraken waardoor de situatie voor cliënten van Rosa Manus verbeterd wordt.

**Gevolg:** *Extra druk op de hulpverlening om het cliëntensysteem zo goed mogelijk te begeleiden.*

### 9.3 Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO)

De Wet Maatschappelijke Ondersteuning is in januari 2007 in werking getreden. De bedoeling van de WMO is het vinden van de juiste balans tussen het overlaten van basisvoorzieningen en eigen verantwoordelijkheid aan gemeenten en het garanderen van hulp aan mensen die het echt nodig hebben. Die balans is moeilijk te vinden en kan doorslaan in het nadeel van de hulpvrager als er bijvoorbeeld bezuinigingen volgen. De WMO schenkt veel aandacht aan de rol van de burger. De mening van de burger is belangrijk om te kunnen toetsen of de juiste hulpverlening en begeleiding geboden worden.

Dit geldt uiteraard ook voor de cliënten die door Rosa Manus worden opgevangen. De cliëntenraad speelt een belangrijke rol bij het proces van cliëntparticipatie binnen de instelling. Rosa Manus is een paar jaar geleden gestart met het project 'Werken aan Wensen', waarbij cliënten de wensen die zij hebben ten aanzien van opvang en begeleiding kenbaar kunnen maken. De deelnemers aan dit project zijn: cliënten, medewerkers en leden van de cliëntenraad. Tijdens de bijeenkomsten worden de wensen van cliënten ten aanzien van opvang en begeleiding besproken. Er wordt een verslag gemaakt van de bijeenkomst, zodat er verder binnen de instelling met leidinggevenden besproken kan worden welke wensen er zijn en op welke wijze deze eventueel gehonoreerd kunnen worden.

**Gevolg:** *De wensen van cliënten ten aanzien van opvang en begeleiding krijgen door deze bijeenkomsten een serieus podium, waardoor er slagvaardig gewerkt kan worden aan verbeteringen binnen de hulpverlening.*

Rosa Manus blijft in de komende jaren investeren in cliëntparticipatie, zodat er op een serieuze wijze aandacht besteed kan worden aan de wensen en behoeften die leven bij de doelgroep.

#### 9.4 Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ)

Rosa Manus heeft vanaf 2004 een AWBZ-erkenning voor activerende en ondersteunende begeleiding. Dit geeft ons de mogelijkheid meer individuele begeleiding aan te bieden.

De AWBZ-financiering die Rosa Manus vanaf 2004 van de Zorgverzekeraar ontving, is per 1 januari 2009 overgeheveld naar de doeluitkering vrouwenopvang die de gemeente Leiden van de Rijksoverheid ontvangt. Over de hoogte van deze financiële middelen zal in 2009 opnieuw met de gemeente worden overlegd.

**Gevolg:** *Indien er niet meer over de volledige financiële middelen beschikt kan worden, komt de hulpverlening aan vrouwen en kinderen binnen de opvang ernstig onder druk te staan.*

#### 9.5 Nieuwe Zorgverzekeringswet

Op 1 januari 2006 is de nieuwe Wet op de Zorgverzekering ingegaan. Door de invoering van deze wet, waarbij personen zelf verantwoordelijk zijn voor de betaling van de maandelijkse premie ziektekostenverze-

kering, lopen cliënten het risico op 'onverzekerd zijn'. Bij de financiële intake wordt hier direct aandacht aan besteed, zodat onverzekerd zijn voorkomen wordt of direct in kaart gebracht wordt, zodat er een regeling getroffen kan worden.

**Gevolg:** *Extra aandacht voor de ziektekostenverzekering, op een toch al overbelaste afdeling voor de aanpak van de grote financiële problemen waar bijna alle cliënten in de opvang mee te maken hebben.*

#### 9.6 Wet Tijdelijk Huisverbod

Op 1 januari 2009 is de nieuwe Wet Tijdelijk Huisverbod ingegaan. Het huisverbod houdt in dat een pleger van huiselijk geweld in beginsel 10 dagen zijn of haar woning niet meer in mag en in die periode ook geen contact mag opnemen met de partner of de kinderen. Deze maatregel biedt de mogelijkheid om in een noodsituatie te voorzien in een afkoelingsperiode waarbinnen de nodige hulpverlening op gang kan worden gebracht en escalatie kan worden voorkomen.

**Gevolg:** *Extra aandacht om de hulpverlening zo snel mogelijk op gang te brengen, zodat kan worden volstaan met ambulante hulpverlening.*

## NIEUWE INZICHTEN VAN EEN MAATSCHAPPELIJK PROBLEEM

Geweld in relaties, het zogenoemde huiselijk geweld, is een omvangrijk en ernstig maatschappelijk probleem. In 2007 kwam er nog bij de gezamenlijke Advies- en Steunpunten Huiselijk Geweld ruim een half miljoen meldingen van huiselijk geweld binnen.

Alhoewel ook mannen slachtoffer zijn van huiselijk geweld en er de afgelopen jaren steeds meer aandacht hiervoor is, vormen vrouwen de grootste groep slachtoffers van huiselijk geweld. Uit onderzoek blijkt dat in 80% van alle gevallen de man de pleger van het geweld is. Het geweld is zowel fysiek, psychisch als seksueel van aard.

### HOOFDSTUK 10

De afgelopen dertig jaar zijn de kennis van en het inzicht in huiselijk geweld aanzienlijk toegenomen. Deze nieuwe inzichten hebben geleid tot een breder aandachtsveld, nieuwe methodieken en op sommige terreinen een andere aanpak van het probleem. Bij geweld in de privésfeer gaat het niet alleen om vrouwen en kinderen, maar ook om ouderenmishandeling, eengerelateerd geweld en de loverboy-problematiek. De huidige inzichten laten het volgende zien.

#### 10.1 De dader en het slachtoffer

Dertig jaar geleden was de aanpak van huiselijk geweld gebaseerd op de gedachte dat vrouwen slachtoffer waren en mannen dader. Inmiddels is iedereen ervan doordrongen dat vrouwen in een aantal gevallen ook dader zijn. Dit betekent dat het concept slachtoffer (vrouw) - dader (man) niet meer toereikend is voor de hulpverlening. Het gevolg hiervan is dat er steeds meer financiële middelen worden vrijgemaakt voor het opvangen van mannen als slachtoffer van huiselijk geweld. Vanaf 2009 ontvangen de vier grote steden hiervoor een extra bijdrage van elk € 100.000.

#### 10.2 Daderhulpverlening

De ervaring leert dat geweld over het algemeen niet stopt als er alleen maar hulp is voor het slachtoffer. De extra financiële middelen die beschikbaar zijn gesteld voor daderhulpverlening maken het mogelijk om de hulpverlening op grotere schaal aan te pakken. Daderhulpverlening biedt betere toekomstperspectieven aan vrouwen die de relatie willen voortzetten, aangezien veel vrouwen willen dat het geweld stopt, niet de relatie.

#### 10.3 Hulpverlening aan kinderen

Een groot deel van de kinderen dat getuige is van huiselijk geweld is ook slachtoffer van lichamelijke of seksuele mishandeling. Het alleen opvangen van de vrouwelijke slachtoffers zonder aandacht voor de problemen van hun kinderen wordt al lang niet meer als afdoende beschouwd. Ook omdat onderzoek aantoont dat in verschillende generaties vaak weer dezelfde problemen zichtbaar worden. Er is dus sprake van een intergenerationeel probleem.

Een voorbeeld van meer aandacht voor kinderen in de opvang is de ontwikkeling van het psycho-educatieve programma 'Let op de kleintjes'. Dit programma richt zich op kinderen van zes tot tien jaar die getuige zijn geweest van huiselijk geweld en daarnaast op de moeders van deze kinderen. Doelstelling daarbij is het op gang brengen van de verwerking van de ervaringen bij de kinderen, het verminderen van de gevolgen van die ervaringen en het opbouwen van een veilige thuissituatie. Hiermee wordt voorkomen dat zij in de toekomst hetzij als slachtoffer hetzij als dader opnieuw in een geweldspiraal terechtkomen.

#### 10.4 Herstel van familiebanden

Bij jonge meisjes die worden opgevangen, is er vaak sprake van een breuk met de familie. De meesten van hen streven - op termijn - naar een herstel van de verstoorde familieverbanden. Zij missen de steun van hun familie in een moeilijke periode, maar beseffen tegelijkertijd dat het niet altijd mogelijk is, bijvoorbeeld in gevallen van eerwraak en uithuwelijking,

om deze familiebanden op korte termijn te herstellen. Waar dit wel mogelijk is, ligt het voor de hulpverlening voor de hand om mee te werken aan het herstel van de contacten en de familie te betrekken bij de hulpverlening.

### **10.5 Systeemgerichte hulpverlening en individuele begeleiding**

Naast systeemgerichte hulpverlening wordt er ook gewerkt vanuit individuele begeleiding. De reden hiervan is dat niet alleen mannen en vrouwen, maar ook kinderen en de sociale omgeving betrokken zijn bij het huiselijk geweld. Zowel dader als slachtoffer hebben een aandeel in het voortbestaan van het geweld en moeten ook een bijdrage leveren aan het stoppen van het geweld. Ook de sociale omgeving, zoals bijvoorbeeld familieleden (met name bij gezinnen met een niet-Nederlandse afkomst), kan een bijdrage leveren aan het stoppen van geweld. Deze wordt in gevallen waarbij het mogelijk is dan ook nadrukkelijk betrokken bij de hulpverlening.

### **10.6 Het gezicht naar buiten gericht: versterking van de ambulante hulpverlening**

Het opvangen van vrouwen in een intramurale setting is lang niet altijd de oplossing. De eerste klap is zelden of nooit een reden voor een hulp-

of opnamevraag. Maar naarmate het geweld langer duurt, zijn de gevolgen ernstiger en ingrijpender voor alle betrokkenen en is er minder kans op herstel van de relaties. Het is dus van belang om er zo vroeg mogelijk bij te zijn.

### **10.7 Hulpverlening zo dicht mogelijk bij huis**

Interventies die vrouwen en kinderen niet verplaatsen uit hun sociale omgeving hebben de voorkeur, omdat deze sociale omgeving een rol kan spelen bij de herstelfunctie binnen het systeem. Op tijd ingrijpen is hierbij van belang, aangezien mishandeling die langer duurt ernstiger van aard wordt, waardoor het voor de cliënt noodzakelijker wordt opgenomen te worden in een andere regio.

### **10.8 Specifieke deskundigheid**

Begeleiding en hulpverlening van een complexe doelgroep vragen om specifieke deskundigheid, zodat de veiligheidsrisico's goed kunnen worden ingeschat. Dit geldt in het bijzonder bij eengerelateerd geweld en eerwraak. Het is van belang de effecten van de interventies goed in te schatten. Het gaat hierbij dus om gespecialiseerde professionals binnen algemene voorzieningen of bij gespecialiseerde voorzieningen, zoals de vrouwenopvang.



## IN SPELEN OP ONTWIKKELINGEN; SPEERPUNTEN 2009-2012

Om op een adequate wijze te kunnen inspelen op de geschetste ontwikkelingen is het noodzakelijk de nieuwe signalen niet alleen te herkennen, maar ook om te zetten in een plan van aanpak. Rosa Manus zoekt in samenwerking met de ketenpartners naar wegen en oplossingen. Daar waar oplossingen al bestaan, wordt er samengewerkt en waar nieuwe structuren opgezet moeten worden ten behoeve van onze doelgroep, wordt er op een deskundige en creatieve wijze al dan niet in samenwerking met ketenpartners gewerkt aan de realisatie daarvan. Ook met de gemeente Leiden wordt regelmatig overleg gevoerd over de knelpunten op het terrein van wet- en regelgeving en de gevolgen daarvan voor de doelgroep.

### HOOFDSTUK 11

In dit hoofdstuk wordt nader ingegaan op de in de voorgaande hoofdstukken genoemde ontwikkelingen en de ingezette of voorgenomen acties van Rosa Manus voor de komende jaren.

#### 11.1 Wetenschappelijk onderzoek

In 2006 verscheen het wetenschappelijk onderzoek van Prof. dr. J. Wolf\* dat in samenwerking met het Trimbos-instituut en UMC St. Radboud Universiteit plaats had. Dit onderzoek is gericht op vraag en aanbod in de vrouwenopvang, diversiteit in de vrouwenopvang, crisis- en vervolgoopvang.

Rosa Manus behoort tot de twaalf vrouwenopvanginstellingen die het initiatief hebben genomen een Kenniscentrum Opvang en Openbare Geestelijke Gezondheidszorg op te zetten met als speerpunt de bestrijding van huiselijk geweld, inmiddels Academische Werkplaats genoemd. Het streven is om landelijk een samenhangend geheel van verder weten-

\* 'Maat en baat van de vrouwenopvang. Onderzoek naar vraag en aanbod'.

schappelijk onderzoek te krijgen voor verdere ontwikkeling van het aanbod, de methodiekontwikkeling en het verbeteren via (diagnostische) instrumenten. Het centrum zal de komende vijf jaar producten ontwikkelen ten behoeve van alle vrouwenopvanginstellingen.

*Rosa Manus zal de producten die ontwikkeld worden de komende jaren in haar beleid implementeren.*

#### 11.2 Federatie Opvang

De Federatie Opvang heeft in samenwerking met de instellingen het Verbeterplan Vrouwenopvang opgesteld. Aan de hand van dit plan wordt de komende jaren een stevige impuls gegeven aan de verbetering van de hulpverlening. Het plan biedt een landelijke structuur voor de samenwerking met alle betrokken partners.

Voor de realisatie van de doelstellingen van het Verbeterplan werkt Rosa Manus in het landsdeel Zuid-Holland samen met de vrouwenopvanginstellingen in Rotterdam, Den Haag, Gouda, Vlaardingingen en Dordrecht.

Verder is Rosa Manus in de regio Zuid-Holland expert op het gebied van de opvang en begeleiding van vrouwen met een bijzondere verblijfsstatus. Om haar expertise duidelijk in beeld te brengen, is er in 2008 een notitie verschenen waarin behalve wet- en regelgeving ook een aantal casussen is opgenomen.

*Rosa Manus zal binnen het landsdeel Zuid-Holland de komende jaren een actieve bijdrage leveren aan het verbeteren van de hulpverlening.*

#### 11.3. Samenwerking binnen de keten

Bij ketensamenwerking gaat het om het besef deel uit te maken van een gezamenlijke keten rond het probleem van huiselijk geweld, een gedeeld cliëntbeeld en een gezamenlijke ambitie. Samenwerking tussen hulpverleningsorganisaties onderling en tussen de hulpverlenings- en veiligheidsketen is onontbeerlijk voor een goede dienstverlening aan de cliënt.

*Rosa Manus zal de komende jaren de samenwerking met ketenpartners intensiveren door:*

- participatie in netwerken;
- samenwerking op inhoud;
- het delen van verkregen inzichten over de doelgroep;
- het delen van verworven kennis over risicogroepen.

#### 11.4 Ambulante hulpverlening

Rosa Manus heeft sedert 1998 een afdeling nazorg. Deze afdeling begeleidt - met een maximumtermijn van zes maanden - cliënten die uit Rosa Manus vertrekken. Vóór vertrek wordt een rapportage gemaakt van de hulp die nog geboden gaat worden. Vervolgens worden er afspraken gemaakt over de intensiteit van de begeleiding.

In de afgelopen tien jaar heeft de afdeling nazorg zich ontwikkeld tot een professioneel ambulante aanbod, dat volledig geïntegreerd is in het totale aanbod van Rosa Manus.

*Door de maatschappelijke veranderingen van de afgelopen jaren zal Rosa Manus haar aanbod ambulante hulpverlening vanaf 2009 uitbreiden en verbreden. Het nieuwe aanbod zal bestaan uit: intensieve gezinsbegeleiding, preventie en voorlichting en nazorg voor cliënten die Rosa Manus verlaten.*

#### 11.5 Begeleide terugkeer

Veel vrouwen die bij Rosa Manus worden opgevangen, willen de relatie met hun (ex)partner niet (geheel) verbreken. Zij willen dat het geweld stopt, maar niet de relatie en geven te kennen dat zij de relatie met de partner willen herstellen. Begeleide terugkeer zal in nauwe samenwerking met de ambulante hulpverlening plaatsvinden.

*Rosa Manus is in 2008 begonnen met de voorbereidingen voor het opstarten van het project begeleide terugkeer. In 2009 zal daadwerkelijk gestart worden met de gesprekken tussen cliënten en hun (ex)partners.*

*Kernpunt is dat niet alleen hulp geboden wordt aan de mishandelde vrouw, maar ook aan de pleger van het huiselijk geweld.*

#### 11.6 Aware

Aware is een mobiel alarmeringssysteem voor vrouwen en hun kinderen die ernstig bedreigd worden door de ex-partner van de vrouw.

*Rosa Manus heeft dit systeem in 2008 al besproken met de politie in Leiden. In 2009 zullen deze gesprekken worden voortgezet en zal in samenwerking met politie en de producent van Aware onderzocht worden of dit systeem ook in Leiden kan worden ingevoerd.*

#### 11.7 Tiener- en jonge moeders

In het algemeen doen veel tiener- en jonge moeders een beroep op de vrouwenopvang voor begeleiding en ondersteuning. Het gaat hierbij om een groep die ernstige problemen heeft als gevolg van huiselijk geweld, zwanger is of al één of meerdere kinderen heeft.

*Rosa Manus zal in samenwerking met een aantal ketenpartners, zoals bijvoorbeeld Cardea Jeugdzorg en de woningcorporaties, een specifiek aanbod voor deze doelgroep ontwikkelen. Ook in de ambulante hulpverlening zal aandacht besteed worden aan deze doelgroep, aangezien er niet altijd sprake hoeft te zijn van opvang in een intramurale setting.*

#### 11.8 Aanbod voor kinderen

Rosa Manus beschikt over een opvang voor jonge kinderen. Voor de oudere kinderen is er een speciale tienerkamer ingericht. De medewerkers van de kinderopvang organiseren recreatieve en ondersteunende activiteiten voor alle kinderen. Er is echter behoefte aan meer aandacht voor kinderen, vanwege het feit dat zij vaak jarenlang getuige of zelf slachtoffer zijn van huiselijk geweld.

*In de opvoedingsondersteuning die Rosa Manus al enige tijd biedt aan haar cliënten zal er meer aandacht aan kinderen als getuige en/of slachtoffer van huiselijk geweld besteed worden. Dit ook om de vicieuze cirkel te doorbreken waarin huiselijk geweld van ouders op kinderen wordt doorgegeven.*

### 11.9 Sociale activering en armoedebestrijding

Vrijwel alle cliënten die worden opgevangen, hebben een grote schuldenlast. Armoede speelt een rol bij het ontstaan van meervoudige en complexe problemen van vrouwen. Door meer aandacht aan sociale activering te besteden, worden de mogelijkheden van cliënten vergroot om een baan te vinden. Zij kunnen geactiveerd worden om een opleiding te volgen of een opleiding af te maken. Door het verwerven van eigen inkomsten wordt het zelfvertrouwen van vrouwen in het eigen kunnen vergroot en tegelijkertijd is er sprake van het genereren van meer inkomsten, hetgeen uitkomst biedt voor de armoedespiraal waarin zij terecht gekomen zijn.

*Rosa Manus zal meer aandacht besteden aan sociale activering en armoedebestrijding van cliënten.*

### 11.10 Tijdelijk huisverbod

De Wet Tijdelijk Huisverbod maakt het mogelijk plegers van huiselijk geweld tijdelijk uit huis te plaatsen indien er geen strafbaar feit kan worden vastgesteld, maar er wel sprake is van stevige dreiging. De pleger wordt 10 dagen uit huis geplaatst; dit kan verlengd worden tot maximaal 28 dagen. Deze wet is begin 2009 in werking getreden.

*Rosa Manus zal in het Zorgoverleg met de ketenpartners haar aandeel in het kader van deze wet bespreken.*

### 11.11 Woningcorporaties

Met de woningcorporaties in Leiden heeft Rosa Manus een goede samenwerking voor de toewijzing van woningen aan onze cliënten. Rosa Manus

heeft in 2008 gesprekken gevoerd met één van deze corporaties voor het beschikbaar stellen van woningen voor cliënten in het kader van begeleid wonen. Deze besprekingen zullen in 2009 worden voortgezet.

Deze besprekingen moeten uiteindelijk leiden tot het afsluiten van convenanten met de woningcorporaties om cliënten van de minder intensieve opvang te huisvesten, zodat de woonruimte die daardoor vrijkomt voor andere doeleinden kan worden ingezet. Rosa Manus denkt hierbij aan de opvang van jonge en tienermoeders die slachtoffer zijn van huiselijk geweld en tevens met ernstige opvoedingsproblemen te kampen hebben.

*Rosa Manus zal zich inzetten voor een gedifferentieerd woningaanbod voor cliënten.*

### 11.12 Specifieke doelgroepen

De vraag van specifieke doelgroepen, zoals vrouwen uit de vrouwenhandel, vrouwen die te maken hebben met eengerelateerd geweld, mannen die slachtoffer zijn van huiselijk geweld, meisjes die slachtoffer zijn van loverboys, is de laatste jaren erg toegenomen.

Rosa Manus heeft - behalve met mannen die het slachtoffer zijn van huiselijk geweld - de afgelopen jaren ervaring en expertise opgebouwd in de opvang en begeleiding van de overige categorieën. Deze expertise wordt de komende jaren verder opgebouwd en uitgebreid, waardoor Rosa Manus zich zal ontwikkelen tot een centrum voor de aanpak van huiselijk geweld.

*Rosa Manus zal de komende jaren verdere aandacht besteden aan de verruiming van haar doelgroep door middel van het ontwikkelen van een specifiek hulpverleningsaanbod.*

## ORGANISATORISCHE EN PERSONELE VOORWAARDEN

Rosa Manus heeft de afgelopen jaren zowel organisatorisch als inhoudelijk een flinke omslag gemaakt door bijvoorbeeld naast hulpverleners ook woonbegeleiders in het proces van hulpverlening en woonbegeleiding in te zetten. Deze omslag moet op een aantal terreinen, zoals cultuur van de organisatie, verantwoording nemen en afleggen, het maken van heldere analyses, worden voortgezet. Uiteindelijk moet dit leiden tot een resultaatgerichte werkhouding, waarbij het beoogde effect voorop staat. In 2008 heeft Rosa Manus een Medewerkers Tevredenheids Onderzoek gehouden. De uitkomsten hiervan tonen een behoorlijk positief beeld ten opzichte van het landelijk gemiddelde. Om deze lijn vast te houden en waar nodig te verbeteren, zal ook de komende jaren blijvend aandacht besteed worden aan arbeidsverhoudingen, -omstandigheden en -voorwaarden binnen de instelling.

### 12.1 Medewerkers

20

Om de beoogde ontwikkelingen te realiseren, is het nodig om te investeren in de professionaliteit en deskundigheid van medewerkers. Rosa Manus vraagt van haar medewerkers een flexibele en open houding en competenties om met diverse culturen en problematieken om te gaan.

Van de leidinggevenden wordt verwacht dat zij uitstekend in staat zijn een team van professionals te leiden en zich daarnaast op de hoogte te houden van de landelijke en regionale ontwikkelingen binnen het werkveld, zodat zij als managementteam enerzijds de talenten van de medewerkers goed kunnen inzetten en anderzijds de speerpunten in het beleid van de organisatie kunnen realiseren.

*Een goed werving- en selectiebeleid is noodzakelijk, met daarnaast een scholingsbeleid gericht op de problematiek waarmee hulpverleners in het dagelijks werk te maken hebben. In 2009 zal een aparte notitie geschreven worden, waarin de kritische ondersteunende processen met betrekking tot het personeelsbeleid, inclusief deskundigheidsbevordering, worden vastgelegd.*

### 12.2 Kwaliteit

Rosa Manus is in 2008 gestart met een project dat eind 2009 moet leiden tot certificatie tegen de HKZ-kwaliteitsnorm (Stichting Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector). Het doel is de processen beheerst en zo goed mogelijk te laten verlopen. Uit medewerkers van de afdelingen met cliëntcontacten is een kwaliteitscirkel samengesteld. De kwaliteitscirkel en het managementteam leggen de bestaande afspraken (opnieuw) vast en processen worden beschreven.

Visie, strategie en beleid zijn in het najaar van 2008 consistent op papier gezet. Alle procedures en beschrijvingen zullen in de loop van 2009 in de vorm van het Handboek van Rosa Manus via intranet op alle werkplekken ter beschikking komen.

*In 2009 en 2010 zullen invoering van kwaliteitssystemen en verificatie door een onafhankelijke certificerende instelling flinke inspanningen vragen van veel medewerkers.*

### 12.3 Diversiteit

De cliëntenpopulatie van Rosa Manus bestaat voor een groot deel uit vrouwen en kinderen met een andere dan de Nederlandse cultuur. In plaats van de fixatie op problemen worden de kracht en mogelijkheden van diversiteit benadrukt. Het spreekt vanzelf dat er - binnen dit beleid - geen sprake kan zijn van het verlagen van de noodzakelijke functie-eisen.

*Rosa Manus neemt haar maatschappelijke verantwoordelijkheid hierin serieus door op alle bedrijfsonderdelen te streven naar een evenredig personeelsbestand. Om dit doel te halen, zal Rosa Manus haar nota Diversiteitsbeleid op een aantal onderdelen aanscherpen.*

### 12.4 Informatie en transparantie

Verder is het ook van belang om informatie te verstrekken over achtergronden, inhoud, feiten en prestaties van de hulpverlening die Rosa Manus biedt.

*Om te voldoen aan de vraag van subsidieverleners naar onderbouwde cijfers en resultaten van de organisatie zal er de komende jaren meer aandacht besteed worden aan de optimalisering van de management-registratie.*

## 12.5 Cliëntparticipatie

Rosa Manus heeft al enige jaren een cliëntenraad, waardoor invulling gegeven kan worden aan cliëntparticipatie, zoals de klachtenregeling, gesprekken op de verschillende afdelingen, deelname aan het project Werken aan Wensen en regelmatig overleg met directeur en managementteam.

*De cliëntenraad wordt in 2009 geëvalueerd en afhankelijk van de uitkomsten van deze evaluatie zullen de afspraken in de overeenkomst eventueel bijgesteld worden. Ook het scholingstraject zal begin 2009 met de cliëntenraad besproken worden.*

# HOOFDSTUK 12&13

## FINANCIËLE VOORWAARDEN

Om een goede invulling te geven aan het voorgenomen beleid is het noodzakelijk rekening te houden met de financiële voorwaarden. In 2009 wordt de Administratieve Organisatie van Rosa Manus - volgens de nieuwe eisen - opnieuw beschreven. De extra financiële middelen die door de Rijksoverheid voor huiselijk geweld ter beschikking zijn gesteld, bieden de organisatie mogelijkheden om haar aanbod uit te breiden om zodoende toe te groeien naar een centrum voor de aanpak van huiselijk geweld en in samenwerking met de ketenpartners een goed dekkend aanbod te organiseren voor Leiden en de regio.

### 13.1. Financieringsbronnen

De grootste subsidiebron van Rosa Manus is de financiering vanuit de doeluitkering vrouwenopvang. Vanaf 2009 wordt de AWBZ-financiering overgeheveld naar de doeluitkering vrouwenopvang. Over de hoogte van dit bedrag zal nog overleg gevoerd worden met de gemeente Leiden.

De komende jaren zal Rosa Manus zich inzetten voor het verkrijgen van subsidies uit andere bronnen, zoals bijvoorbeeld jeugdzorgmiddelen en vergoedingen uit diensten voor derden.

### 13.2. Bedrijfsvoering

Rosa Manus heeft haar bedrijfsvoering de afgelopen jaren efficiënter ingericht waardoor taken die eerder door een administratiekantoor werden verricht nu voor een groot deel in handen zijn van de organisatie zelf. Door deze professionele omslag is de administratieve inzichtelijkheid vergroot en zijn de kosten verminderd. Momenteel worden er landelijke voorbereidingen getroffen voor de invoering van een model voor producten en kostprijzen dat uitgaat van de vraag, gericht op de output en dat een hoge mate van transparantie biedt.

Zodra dit model beschikbaar is, zal Rosa Manus dit invoeren, aangezien het ernaar uitziet dat het model meer aansluiting biedt bij hetgeen Rosa Manus wil bereiken op het gebied van inzichtelijkheid.

## DE VOORWAARDEN OM HET DOEL TE BEREIKEN

Om de gestelde doelen te bereiken, heeft Rosa Manus behalve voldoende financiële middelen medewerkers nodig die met hart en ziel werken in de organisatie.

Onze visie heeft tot gevolg dat wij een flexibele organisatie moeten zijn met medewerkers die op alle niveaus vaardig kunnen omgaan met veranderingen.

Rosa Manus heeft gekozen voor zo min mogelijk managementlagen, waarbij de managers integrale bevoegdheden hebben, zodat de besluiten zoveel mogelijk genomen worden op de plek waar het werk wordt uitgevoerd.

Een andere voorwaarde is kennis van en gevoel voor diversiteit van medewerkers en cliënten. Deze zijn onontbeerlijk en moeten voortdurend verder ontwikkeld worden.

De specifieke deskundigheid met betrekking tot huiselijk geweld is een voorwaarde voor goede hulpverlening. Scholing is hierbij een belangrijk instrument voor medewerkers.

Samenhang en verbinding zijn belangrijke voorwaarden voor verbetering van de organisatie in brede zin. Verbinding tussen regionale en landelijke ontwikkelingen, tussen de verschillende functiegroepen, tussen verschillende producten en tussen middelen en inhoud.

De pijlers zijn cliënttevredenheid, medewerkertevredenheid en tevredenheid van onze ketenpartners. Deze drie pijlers hangen samen en moeten ook in relatie met elkaar worden beschouwd.

## EEN SAMENVATTING

De kerntaak van Rosa Manus blijft het opvangen van vrouwen en kinderen die slachtoffer zijn van huiselijk geweld. Daarnaast zal Rosa Manus zich de komende jaren ontwikkelen tot een centrum voor de aanpak van huiselijk geweld, hetgeen uiterlijk in 2012 met de gestelde doelen bereikt moet zijn.

Het ambulante aanbod zal een belangrijke pijler worden van de hulpverlening, zodat de opvang zo kort mogelijk kan duren. Door preventie en voorlichting kunnen cliënten meer ambulante begeleiding worden.

Rosa Manus streeft - in eerste instantie - niet naar uitbreiding van het aantal opvangplaatsen aangezien het voor cliënten en hun kinderen van groot belang is om in hun eigen omgeving te werken aan een leven zonder geweld. Uiteraard blijft opvang nodig voor gevallen waarbij het absoluut niet anders kan, bijvoorbeeld wanneer er sprake is van gevaar voor vrouw en kinderen.

De medewerkers en het management van Rosa Manus worden in hun werk toegerust met goede scholing, zodat er sprake is van deskundige en professionele opvang en begeleiding.

De kinderen krijgen voldoende aandacht door het aanbod dat speciaal voor hun is ontwikkeld.

Er is sprake van goede ketensamenwerking, waarbij Rosa Manus kennis en inzichten deelt met de partners, maar ook de regisseur blijft van de keten van de eigen cliënten.

## HET IMAGO VAN ROSA MANUS

---

Rosa Manus streeft naar een sterk imago, waarbij de kernwaarden zijn:

Betrouwbaarheid in samenwerking, kennis van opvang van vrouwen en kinderen die slachtoffer zijn van huiselijk geweld, vrouwen met meervoudige problemen en tienermoeders en aanbieder van professionele hulpverlening aan de doelgroep.

## HOOFDSTUK 14,15,16&17

### TOT SLOT

---

Werken met slachtoffers van huiselijk geweld is elke dag weer een uitdaging. Deze uitdaging vraagt veel van ons inlevingsvermogen en flexibiliteit. Vaak is er sprake van een berg problemen die aan het begin hopeloos en onoplosbaar lijken te zijn. Maar langzamerhand komt na het dwalen in de duisternis het licht aan de horizon. Voor bijna alle cliënten betekent het verblijf bij Rosa Manus een periode van vallen en opstaan met vreugde en verdriet. Hun tekortkomingen komen in beeld en het onvermogen om met de kinderen en de situatie waarin zij zijn beland om te gaan, wordt op veel momenten duidelijk zichtbaar. De helpende hand, de arm om hun heen in tijden waarin het moeilijk is, biedt veel troost, rust en een veilig gevoel. Maar daarnaast moet er keihard gewerkt worden aan het herstel van opgelopen trauma's, het verwerken van het verleden en het ontwikkelen van een nieuwe toekomst. De medewerkers van Rosa Manus zijn oprecht betrokken bij de cliënten en laten dat ook merken, zodat cliënten weer vol vertrouwen een nieuwe toekomst tegemoet kunnen gaan. Hierin ligt ook de beloning van het harde werken voor iedereen.

BIJLAGE



## SCHEMA VAN TE BEHALEN DOELEN VAN 2009 TOT EN MET 2012

### SPEERPUNTEN

BESCHRIJVING	DOEL	PLANNING	RESULTAAT
Wetenschappelijk onderzoek: participatie in het Kenniscentrum Opvang & OGGZ, speerpunt huiselijk geweld.	Landelijk een samenhangend geheel van wetenschappelijk onderzoek voor verdere ontwikkeling van het aanbod en de methodiekontwikkeling.	Start: 2009 Evaluatie: 2011 Vervolgtraject: 2011/2012	Rosa Manus zal de producten die ontwikkeld worden de komende jaren in haar beleid implementeren.
Uitvoering geven aan het Verbeterplan van de Federatie Opvang.	Verbetering van de hulpverlening en het participeren in een landelijke structuur voor de samenwerking met alle betrokken partners.	Start: 2009 Evaluatie: 2011 Vervolgtraject: 2012	Rosa Manus zal binnen het landsdeel Zuid-Holland de komende jaren een actieve bijdrage leveren aan het verbeteren van de hulpverlening.
Goede ketensamenwerking	Bevordering van de samenwerking tussen hulpverleningsorganisaties onderling en tussen de hulpverlenings- en veiligheidsketen ten behoeve van een goede dienstverlening aan de cliënt die te maken heeft (gehad) met huiselijk geweld. Rosa Manus deelt kennis en inzichten met de partners, maar blijft regisseur van de keten van de eigen cliënten.	Start: 2009 Evaluatie: 2010 Vervolgtraject: 2011	Rosa Manus zal de komende jaren de samenwerking met ketenpartners intensiveren door: <ul style="list-style-type: none"> <li>• participatie in netwerken;</li> <li>• samenwerking op inhoud;</li> <li>• het delen van verkregen inzichten over de doelgroep;</li> <li>• het delen van verworven kennis over risicogroepen.</li> </ul>
Uitbreiding en intensivering van de ambulante hulpverlening van Rosa Manus.	Een vernieuwd hulpverleningsaanbod dat rekening houdt met de maatschappelijke veranderingen van de afgelopen jaren en een adequaat antwoord geeft op de huidige vragen van cliënten. De opvang duurt zo kort als mogelijk.	Start: 2009 Evaluatie: 2010 Vervolgtraject: vanaf 2011	Het nieuwe aanbod zal vanaf 2009 bestaan uit: <ul style="list-style-type: none"> <li>• intensieve ambulante gezinsbegeleiding;</li> <li>• spreekuur in de wijk;</li> <li>• kortdurende ambulante gezinsbegeleiding;</li> <li>• woonbegeleiding</li> </ul>
Een aanbod begeleide terugkeer.	Door middel van een time-out-methodiek cliënten en hun partner begeleiden in het doorbreken van de geweldsspiraal en het herstellen van hun relatie.	Start: 2009 Evaluatie: 2010 Vervolgtraject: vanaf 2011	Er is een daadwerkelijke start gemaakt met de gesprekken tussen cliënten en hun (ex)partners, waarbij niet alleen hulp geboden wordt aan de mishandelde vrouw, maar ook aan de pleger van het huiselijk geweld.

## SPEERPUNTEN

BESCHRIJVING	DOEL	PLANNING	RESULTAAT
Onderzoek naar de mogelijkheden van invoering van het mobiele alarmeringssysteem Aware.	Door middel van een mobiel alarmeringssysteem veiligheid bieden aan vrouwen en hun kinderen die in hun thuissituatie ernstig bedreigd worden door de (ex)partner van de vrouw	Start: 2010 Vervolgtraject: 2011	Voortzetting van de gesprekken met de politie in Leiden en de producent van Aware over de mogelijkheden van invoering van het systeem Aware in Leiden e.o.
Opzetten van een specifiek aanbod voor de nieuwe doelgroep tiener- en jonge moeders	Begeleiding en ondersteuning bieden, zowel intramuraal als middels ambulante hulpverlening, aan de doelgroep tiener- en jonge moeders die ernstige problemen hebben als gevolg van huiselijk geweld, zwanger zijn of al één of meerdere kinderen hebben.	Projectplan: 2010 Uitvoering: 2011 Evaluatie: 2012 Vervolgtraject: 2012/2013	Ontwikkeling van een specifiek (ambulant) hulpverleningsaanbod voor tiener- en jonge moeders die slachtoffer zijn van huiselijk geweld, in samenwerking met een aantal ketenpartners en woningcorporaties.
Verdere ontwikkeling van een specifiek hulpverleningsaanbod voor de kinderen in Rosa Manus.	Meer aandacht voor de mee opgenomen kinderen vanwege mogelijke traumatisering door het vaak jarenlang getuige of zelf slachtoffer zijn van huiselijk geweld. Ten tweede om de vicieuze cirkel te doorbreken waarin huiselijk geweld van ouders op kinderen wordt doorgegeven.	Projectplan: 2009 Uitvoering: vanaf 2010 Evaluatie: 2011 Vervolgtraject: 2012	Het concretiseren van het hulpverleningsaanbod aan kinderen, waar opvoedingsondersteuning een onderdeel van is. Zowel hulpverlening aan vrouwen als aan kinderen is geïntegreerd in de systeemgerichte aanpak.
Ontwikkeling van een programma 'Sociale activering' voor de intensieve en minder intensieve afdelingen.	Cliënten een sociaal maatschappelijk perspectief bieden dat voor het doorbreken van de armoedespiraal kan zorgen.	Projectplan: 2010 Start: 2010 Evaluatie: 2011 Vervolgtraject: 2011/2012	Het programma is zodanig ontwikkeld en geïmplementeerd dat 50% van de cliënten van de intensieve afdeling gebruik maakt van dit aanbod.
Intensivering van de samenwerking met woningcorporaties in Leiden.	Een gedifferentieerd woningaanbod voor cliënten van Rosa Manus die uitstromen en in het kader van begeleid wonen.	Projectplan: 2010 Start: 2010 Evaluatie: 2011 Vervolgtraject: 2012	Een goede samenwerking voor de toewijzing van woningen aan cliënten van Rosa Manus en het afsluiten van convenanten om cliënten van de minder intensieve opvang te huisvesten.
Specifieke doelgroepen, zoals vrouwen uit de vrouwenhandel, vrouwen die te maken hebben met eengerelateerd geweld, meisjes die slachtoffer zijn van loverboys.	Uitbreiding van de expertise, waardoor Rosa Manus zich verder ontwikkelt tot een centrum voor de aanpak van huiselijk geweld.	Projectplan: 2010 Start: 2010 Evaluatie: 2011 Vervolgtraject: 2012	Rosa Manus fungeert als centrum voor de aanpak van huiselijk geweld.

## ORGANISATORISCHE EN PERSONELE VOORWAARDEN

BESCHRIJVING	DOEL	PLANNING	RESULTAAT
Investeren in de professionaliteit en deskundigheid van medewerkers	Realisatie van de speerpunten in het beleid van Rosa Manus door deskundige en professionele medewerkers die op alle niveaus vaardig kunnen omgaan met veranderingen.	Projectplan: 2010 Start: 2010 Evaluatie: 2011 Vervolgtraject: 2012	Een goed wervings- en selectiebeleid. Een notitie waarin de kritische ondersteunende processen met betrekking tot het personeelsbeleid en deskundigheidsbevordering worden vastgelegd.
HKZ-certificatietraject	Processen in de instelling beheerst en optimaal laten verlopen.	Start: 2009 Uitvoering: 2010	HKZ-certificering. Alle procedures en beschrijvingen zijn in de vorm van het Handboek van Rosa Manus via intranet op alle werkplekken beschikbaar. Beleidsafspraken ten aanzien van het geldig houden van de certificering.
Diversiteitsbeleid	Verdere ontwikkeling van kennis van en gevoel voor diversiteit van medewerkers en cliënten. Op alle bedrijfsonderdelen streven naar een evenredig personeelsbestand.	Start: 2009 Uitvoering: 2010 Evaluatie: 2011 Vervolgtraject: 2012	De notitie 'Diversiteitsbeleid' is op een aantal onderdelen aangescherpt.
Informatie en transparantie	Voldoen aan de vraag van subsidieverleners naar onderbouwde cijfers en resultaten van de organisatie en informatie verstrekken over achtergronden, inhoud, feiten en prestaties van de hulpverlening die Rosa Manus biedt.	Start: 2009 Evaluatie: 2010 Vervolgtraject: 2011	Optimalisering van de managementregistratie en registratie van hulpverleningsactiviteiten.
Werkwijze cliëntenraad	Evaluatie van de cliëntenraad en vaststelling van het scholingstraject.	2009	Evaluatie van de cliëntenraad en afspraken over eventuele bijstelling van de samenwerkingsovereenkomst.

## FINANCIËLE VOORWAARDEN

Verwerven van extra financieringsbronnen	Voldoende financiële middelen om de gestelde doelen te bereiken.	2009-2010	Het verkrijgen van subsidies uit andere bronnen dan alleen de doeluitkering vrouwenopvang, zoals bijvoorbeeld Jeugdzorgmiddelen en vergoedingen uit diensten voor derden.
Bedrijfsvoering	Het bieden van een hoge mate van transparantie.	2009-2010	Invoering van een model voor producten en kostprijzen dat uitgaat van de vraag en gericht is op de output.

**COLOFON**

tekst: Vrouwenopvang Rosa Manus

vormgeving: VormBeeld

druk: Station Drukker

uitgave: mei 2009