



EEN BLIK OP ROSA MANUS

VOORWOORD

Deze brochure geeft u enig inzicht in het dagelijkse werk van Vrouwenopvang Rosa Manus. De medewerkers van Rosa Manus zijn oprecht betrokken bij de cliënten die opgevangen en begeleid worden naar een leven zonder geweld. Deze betrokkenheid gaat verder dan opvang en begeleiding. Er wordt ruimschoots aandacht besteed aan voorlichting, advies en informatie aan ketenpartners, politici en anderen die zich met het probleem van huiselijk geweld bezighouden. Rosa Manus heeft ook een afdeling ambulante hulpverlening.

Deze medewerkers houden een spreekuur huiselijk geweld in de wijk voor mensen die advies en informatie willen over hun eigen problematiek. Verder begeleiden zij - voor bepaalde tijd - cliënten die uit Rosa Manus vertrekken naar een zelfstandige woonruimte in Leiden en omgeving.

De vrouwenopvang heeft de afgelopen jaren grote ontwikkelingen doorgemaakt. Een van die belangrijke nieuwe ontwikkelingen is de aandacht voor mannen - echtgenoten/vaders - in het hulpverleningstraject. Rosa Manus biedt aan deze (ex)partners de mogelijkheid om door middel van een aantal gesprekken de relatie op een positieve wijze bespreekbaar te maken, zodat er voor de vrouw en haar partner de mogelijkheid ontstaat om de relatie eventueel voort te zetten.

Werken met slachtoffers van huiselijk geweld is elke dag weer een uitdaging. Deze uitdaging vraagt veel van ons inlevingsvermogen en onze flexibiliteit. Er wordt samen met de cliënt keihard gewerkt om de opgelopen trauma's te verwerken en het zelfstandig leven weer vorm en inhoud te geven. Maar dit harde werken wordt beloond door al die vrouwen en kinderen, die na hun verblijf in onze instelling hun leven weer op de rails hebben en kunnen uitzien naar een toekomst zonder geweld.



Claudette H. Tjen-A-Tak
Directeur/bestuurder

Zeggen wat je doet en doen wat je zegt

‘Zeggen wat je doet en doen wat je zegt’ is het uitgangspunt van waaruit Vrouwenopvang Rosa Manus haar organisatie vormgeeft. Een sterke basisgedachte, die in 2010 uiteindelijk geleid heeft tot het behalen van het certificaat waaruit blijkt dat het kwaliteitsmanagementsysteem van Rosa Manus is goedgekeurd.

Jacinta Güppertz, manager kwaliteitsbeleid, en Sylvia Olsthoorn, coördinator kwaliteitsbeleid, zijn twee jaar bezig geweest om een gestructureerd kwaliteitsmanagementsysteem op te zetten, gebaseerd op het HKZ-model (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector). Jacinta en Sylvia hebben op basis hiervan, met medewerking van het directiesecretariaat, een kwaliteitshandboek gemaakt. “Er staat precies in beschreven hoe we beleidsmatig en in de praktijk omgaan met de medewerkers en de cliënten. De afgelopen twee jaar hebben directeur/bestuurder, managementteam en kwaliteitscirkel de werkprocessen tegen het licht gehouden. “We wogen daarbij steeds af: wat doen we, waarom doen we dat en klopt dat nog wel met de missie en visie van Rosa Manus”, zegt Jacinta.

De aanpak van Jacinta en Sylvia is intensief geweest voor de organisatie. Alles wat op papier stond of ontbrak, moest volgens de HKZ-normen beschreven worden. Verder moest het handboek, geïmplementeerd worden.

Kwaliteitscirkel

Om voor het kwaliteitshandboek binnen de organisatie een zo breed mogelijk draagvlak te verwerven, is er gewerkt met de zogeheten kwaliteitscirkel. Vertegenwoordigers van diverse hulpverleningsafdelingen van Rosa Manus participeerden hierin. Ze dachten en discussieerden mee. Uiteindelijk leidde dat tot een handboek waarin elke medewerker alles terugvindt wat zij nodig heeft. Er staan, volgens Sylvia, niet alleen procedures in, maar ook werkafspraken en alle





benodigde formulieren. “De medewerkers hebben via het intranet altijd inzage in het handboek. En het is ook altijd up-to-date, want er staan altijd de meest recente gegevens, afspraken en formulieren op. Het intranet is zo ongeveer het hart van Rosa Manus geworden. Als een medewerker ’s morgens haar computer opstart, opent die met het intranet en heeft zij meteen alle actuele Rosa Manus-informatie en updates.

Omdat iedereen bij Rosa Manus uitgaat van dezelfde bron - het kwaliteitshandboek - is de begeleiding van alle cliënten hetzelfde. “Deze begeleiding vormt de basis voor een zeer persoonlijke aanpak op maat.”

Certificering

De certificering is belangrijk. Rosa Manus is officieel getoetst door Lloyds, een instantie die bevoegd is organisaties op basis van het HKZ-model op kwaliteit te toetsen. “Er is zowel gekeken naar het administratieve proces als de werking in de praktijk. En als je op basis daarvan je certificaat behaalt, dan bevestigt dat het hoge niveau waarop wij ons werk doen”, zeggen Jacinta en Sylvia met enige trots.

KWALITEITSCERTIFICAAT

Vrouwenopvang Rosa Manus is AWBZ-erkend en HKZ-gecertificeerd (HKZ staat voor Stichting Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector). Deze erkenning en certificering zijn belangrijk voor Rosa Manus. Ze bevestigen het hoge niveau van zowel het administratieve proces als de werking in de praktijk.

MAATSCHAPPELIJK WERK

Cliënten van Vrouwenopvang Rosa Manus hebben vaak meer problemen dan huiselijk geweld. Veel vrouwen hebben bijvoorbeeld vragen op financieel gebied. De afdeling maatschappelijk werk brengt samen met cliënten hun schulden in kaart en zoekt naar oplossingen. Ook ondersteunt deze afdeling hen bij het aanvragen van een uitkering en, nadat zij het hulpverleningstraject hebben doorlopen, bij het vinden van een woning. Een andere belangrijke taak van de afdeling maatschappelijk werk is het ondersteunen van cliënten met een bijzondere verblijfsstatus.



Onderdak en een veilige plek

Vrouwenopvang Rosa Manus biedt 24 uren hulp aan vrouwen en hun eventuele kinderen die het slachtoffer zijn van huiselijk geweld. De vrouwen en kinderen verblijven vier tot zes weken op de afdeling crisis en opname. Binnen enkele dagen vindt een intakegesprek plaats. De afdeling crisis en opname brengt de hulpvraag van de cliënt in kaart en bekijkt of het aanbod van Rosa Manus hierbij aansluit. Verder wordt onderzocht of de cliënt kan doorstromen naar de afdeling intensieve hulpverlening of kan uitstromen naar opvang elders in het land. Vrouwen worden in ieder geval nooit terug- of weggestuurd. Binnen het intensieve traject kan een vrouw bijvoorbeeld ondersteuning krijgen bij de verwerking van traumatische ervaringen of bij de opvoeding van haar kinderen en kan zij allerlei cursussen volgen.

“Wij bieden deze vrouwen en kinderen onderdak, een veilige plek”, zegt Cindy Ganga. Hulpverlening vindt plaats op verschillende leefgebieden. Cindy is binnen de instelling werkzaam als maatschappelijk werkster. Zij is verantwoordelijk voor de leefgebieden ‘huisvesting’, ‘financiën’ en ‘verblijfszaken’. Zij kijkt naar eventuele lasten en schulden van de cliënt en of er betalingsregelingen kunnen worden getroffen.

Cindy begeleidt de cliënten met name op het gebied van de financiën. Zij geeft ook budgetteringscursussen. Een van de dingen die cliënten geleerd wordt, is het bijhouden van een kasboekje. Volgens Cindy een erg belangrijke stap op weg naar zelfstandigheid. “Cliënten krijgen zak- en kleedgeld van de gemeente en ontvangen wekelijks huishoudgeld van Rosa Manus. Daar moeten ze van rondkomen. Het geld wordt besteed aan eten en kleding, maar ook aan een verjaardagscadeautje.”

Als vrouwen van dat huishoudgeld niet kunnen rondkomen, bespreekt Cindy dat met hen.

“Ik neem elke week dat kasboek met hen door. Ze moeten hun uitgaven verantwoorden en bonnetjes bewaren. Lukt het niet, dan adviseer ik hoe het beter kan.”

Cindy leert de cliënt ook sparen. “Want er komt een moment dat ze weer zelfstandig kunnen wonen en dan is er bijvoorbeeld geld nodig voor de inrichting.”

Sociaal netwerk

De cliënten van Rosa Manus komen, volgens Cindy, van overal uit Nederland. Voor hen is een sociaal netwerk van groot belang. Aan de opbouw van zo’n sociaal netwerk, waarin de familie dikwijls een belangrijke rol speelt, wordt gewerkt.

“Soms mochten de vrouwen van hun partner geen enkel contact meer hebben met hun familie”, zegt Cindy. “De vraag van ons is dan bijvoorbeeld: zou je weer contact met je familie willen opnemen? We doen dat uiteraard alleen als de cliënt het zelf goed vindt. Door het opbouwen van zo’n sociaal netwerk proberen we een sociaal isolement te voorkomen of te doorbreken.”

Wij bieden structuur en regelmaat

Tijdens de eerste opvang wonen de vrouwen met hun eventuele kinderen vier tot zes weken bij Vrouwenopvang Rosa Manus op de afdeling crisis en opname.

Op de afdeling crisis en opname van Rosa Manus hebben de vrouwen twee woonkamers tot hun beschikking en een grote keuken waar ze maaltijden kunnen bereiden. “Per woonkamer zijn vijf cliënten met hun kinderen opgenomen. Daarnaast hebben ze allemaal hun eigen slaapkamer die voorzien is van een badkamer en keukenblokje”, licht Vince Pape toe.

Vince is woonbegeleidster op de afdeling crisis en opname. “Ik help daar met zogeheten ondersteunende taken. Wij bieden structuur en regelmaat, zodat het normaal wordt dat de vrouwen op tijd maaltijden klaarmaken en noodzakelijke dingen doen, zoals afwassen, wassen, schoonmaken en dergelijke.”

Door de, soms extreem, gewelddadige huiselijke omstandigheden zijn deze vrouwen soms niet meer in staat zelf initiatieven en beslissingen te nemen. Ze weten dan bijvoorbeeld niet hoe ze met hun kinderen om moeten gaan. “Daar letten we op en ook op hoe de kinderen omgaan met hun moeder”, zegt Vince. “Want het komt voor dat kinderen het geweld, waarmee ze jarenlang zijn geconfronteerd, overnemen en projecteren op hun moeder. Wij helpen dan en maken aan het kind en de moeder duidelijk dat het anders kan.”

De kinderen gaan naar de interne of externe opvang of naar school.

Roosters

Een woonbegeleidster werkt in roosterdienst, want woonbegeleiding wordt 24 uur per dag aangeboden, omdat opvang altijd elk moment van de dag en nacht mogelijk moet zijn.

Het werk van de woonbegeleidster richt zich in principe op de hele groep. Ze werkt daarbij nauw





samen met hulpverleners. Deze hebben een 'normale' achturige werkdag en houden zich vooral bezig met de persoonlijke hulpvragen.

Ontspanning

Het begeleiden bestaat, volgens Vince, gelukkig niet uitsluitend uit het vertellen aan de cliënten hier hoe ze zaken wel en niet moeten doen. "We doen daarnaast ook aan ontspanning, zoals samen dansen, buikdansen bijvoorbeeld, of gezellig naar een film kijken of knutselen. Even is er dan ontspanning en zijn de vrouwen niet met hun hulpvragen bezig. Ze hebben al zoveel meegeemaakt en van deze momenten genieten ze heel erg."

Sinds kort is er ook de mogelijkheid om samen met een cliënt te eten. "Dat is zo goed voor het contact. Kun je even een uur op een andere manier rustig met iemand zitten praten."

WOONBEGELEIDING

Alle vrouwen en hun kinderen die bij Vrouwenopvang Rosa Manus binnen komen, worden eerst opgevangen op de afdeling crisis en opname. Daarna kunnen ze doorstromen naar de afdeling intensieve hulpverlening. Ze worden begeleid door een hulpverleenster en voor praktische ondersteuning door een woonbegeleidster. De hulpverleenster en woonbegeleidster helpen hen inzicht te krijgen in wat er mis is gegaan en kijken hoe dat veranderd kan worden.

AMBULANTE HULPVERLENING

Vrouwenopvang Rosa Manus streeft ernaar om vrouwen en kinderen na hun vertrek uit Rosa Manus bij te staan in hun eigen omgeving. De breuk met de partner en ouder is dan minder scherp en de sociale omgeving kan helpen bij het herstel van verhoudingen. Daarvoor biedt Rosa Manus ambulante hulpverlening. Dit is altijd maatwerk. Het kan gaan om intensieve begeleiding, maar ook om kortdurende begeleiding.

AMBULANTE HULPVERLENING

Stap voor stap op weg naar zelfstandigheid

De afdeling ambulante hulpverlening van Vrouwenopvang Rosa Manus begeleidt al meer dan 10 jaar mensen in de overgang van intensieve opvang naar een thuis-situatie. Daarnaast verzorgt ze een spreekuur huiselijk geweld en speelt een belangrijke rol in de begeleide terugkeer. Nancy Bartels en Yvonne Hofmeester zijn bij Rosa Manus werkzaam als ambulante hulpverleensters. Samen met collega Marthy Rodenburg vormen zij het ambulante team.

Na afsluiting van hun intensieve opvangperiode bij Rosa Manus is het de bedoeling dat de vrouwen met hun kinderen weer op zichzelf gaan wonen. “Vanuit een toch tamelijk beschermde omgeving weer terug in een maatschappij die ze een jaar eerder nog om reden van huiselijk geweld ontvluchtten, is voor hen vaak lastig”, beschrijft Nancy de situatie. “Aan zo’n terugkeer gaat dan ook een goede voorbereiding vooraf.”

Voordat een vrouw vertrekt bij Rosa Manus, heeft zij eerst een gesprek waarin duidelijk gemaakt wordt wat ze kan verwachten. “Daarna volgt nog de uiteindelijke overdracht, waarbij de vrouw duidelijk maakt welke ondersteuning zij nog nodig heeft en de hulpverleenster de mogelijkheden aangeeft.” Yvonne geeft het voorbeeld van een vrouw die op het moment van overdracht zegt dat

ze veel moeite heeft met lezen, dat ze slecht Nederlands spreekt en dat ze zich daardoor heel onzeker voelt. Of een vrouw zegt dat ze niet zeker weet of ze de zelfstandigheid wel aan kan, dat ze opziet tegen het weggaan. “We maken dan de afspraak dat we hen regelmatig zullen bezoeken en hulp bieden waar dat nodig is. Wij gaan altijd uit van een positieve gedachte: we kijken niet naar wat deze vrouw niet kan, maar naar wat ze wel kan. Daar gaan we samen met haar mee aan de slag. Op die manier bevorderen we stap voor stap de doorgroeimogelijkheid naar zelfstandigheid.”

Voorwaarde is natuurlijk wel dat de hulpverlening niet leidt tot het remmen van hun zelfstandigheid. Volgens Nancy ontstaat die indruk soms bij de buitenwereld. “Maar neem nu het geval van een vrouw die grote

moeite heeft om een ziekenhuis te bezoeken. Iemand die met zo'n probleem zit, krijgt van ons net zolang begeleiding tot ze zelfstandig naar dat ziekenhuis kan. Daarnaast is het belangrijk dat deze vrouwen een sociaal netwerk opbouwen, zodat zij later bij hen die ondersteuning vinden". Een andere vorm van gezinsbegeleiding kan geboden worden aan gezinnen die in Leiden en omstreken wonen en waar geweld is of is geweest.

Spreekuur huiselijk geweld

"We doen één middag in de week spreekuur huiselijk geweld in het Centrum Jeugd en Gezin in de Stevenshof en binnenkort ook in de het Centrum Jeugd en Gezin in de wijk Zuid-West," licht Yvonne toe. "Daar kunnen mannen en vrouwen, die op welke wijze dan ook te maken hebben met huiselijk geweld en daarvoor hulp nodig hebben, op afspraak bij ons langs komen."

Begeleide terugkeer

"Begeleide terugkeer is onder meer geschikt voor vrouwen die na of tijdens hun verblijf in de vrouwenopvang willen terugkeren naar hun partner." zegt Nancy. "Maar we bieden deze hulp ook aan (echt)paren die niet in de opvang wonen, maar waarbij wel sprake is van geweld. Wij werken dan samen met hen aan een manier om het geweld te stoppen en de relatie te verbeteren."



Zeer gewaardeerd

Vrouwenopvang Rosa Manus heeft een cliëntenraad die zich inzet voor de belangen van de cliënten die in Rosa Manus verblijven. Janny Grims is secretaris van de raad, die vier leden telt. Janny is net als de overige raadsleden zelf ex-bewoner van Rosa Manus. “Bij ons is dat het uitgangspunt geweest. Wij zijn van mening dat je je dan het best kunt verplaatsen in de situatie van de cliënten.”

Elke tweede donderdag van de maand houdt de raad spreekuur. “Dat doen we hier bij Rosa Manus. We bezoeken de vrouwen dan op de afdeling crisis en opname of de afdeling intensieve hulpverlening en vragen hoe het gaat. En we houden ze voor dat ze de draad weer op moeten pakken. Dat er straks ook weer een leven is na Rosa Manus. Wij kunnen dat volgens ons op de juiste manier doen, omdat we onszelf als voorbeeld kunnen stellen.”

Janny herinnert zich nog als de dag van gisteren haar eerste ontmoeting met Rosa Manus. “Ik kwam vanuit een onplezierige geweldsituatie met mijn twee kinderen aan op het station in Leiden. Daar sta je dan. Maar toen ik bij Rosa Manus binnenkwam, had ik meteen het gevoel dat ik thuis kwam, een gevoel van veiligheid. Ik heb die 10 maanden dat ik hier zat, alleen maar positief ervaren. Mijn kinderen hadden dat ook. En dat heb ik nog steeds, nog elke keer als ik hier kom.”

De cliëntenraad signaleert, adviseert en heeft in geval van een conflict een bemiddelende rol. “Het kan bijvoorbeeld zijn dat een van de vrouwen een probleem heeft met een van de regels waar ze zich aan moet houden. Of onenigheid heeft met een andere bewoonster of iemand van de leiding. Wij bespreken dat dan, eerst met de manager van die afdeling en als dat niet tot resultaat leidt met de directie. Er is wel altijd de garantie dat de cliënt anoniem blijft. Er zijn maar drie gevallen waarin dat niet gebeurt: diefstal, discriminatie en roddel. Maar ook dan hebben we dat van tevoren aan betrokkenen duidelijk gemaakt.”





Volgens Janny is er een directe lijn naar de directeur van Rosa Manus. “We hebben in geval van ernstige klachten heel constructief en succesvol overleg met haar.”

Ze geeft het voorbeeld van de vrouw die in hoge mate allergisch bleek voor het beddengoed. “Het bleek dat we niet beschikten over hyperallogeen beddengoed. Een gesprekje met de directie was voldoende en al de volgende dag was dat probleem opgelost.”

De cliëntenraad wordt zowel door de cliënten als het management van Rosa Manus zeer gewaardeerd en hun adviezen worden volgens Janny heel serieus genomen. Geconstateerde calamiteiten zijn ‘in no-time’ opgelost. “In de loop van de tijd is er veel veranderd bij Rosa Manus. Deels door de tijd - andere opvattingen, andere mogelijkheden - maar voor een deel ook door onze inbreng. En daar zijn we best trots op.”

CLIËNTENRAAD

Vrouwenopvang Rosa Manus heeft een cliëntenraad, die zich inzet voor de belangen van de cliënten die in Rosa Manus verblijven. De cliëntenraad houdt regelmatig spreekuur voor cliënten op locatie.

Daarnaast vergadert de raad één keer in de acht weken met de directeur/bestuurder van Rosa Manus. Dan komen allerlei onderwerpen aan bod die van belang zijn voor de cliënten.

HET PAND

Vrouwenopvang Rosa Manus is sinds december 2005 gevestigd in een prachtig nieuw pand aan de Opaalstraat. Dit prachtige gebouw maakt het mogelijk om de hulpverlening aan vrouwen en kinderen op een efficiënte en cliëntgerichte manier te organiseren.

De vrouwen en hun kinderen beschikken over een prettige woonunit met eigen douche, keuken en woon-slaapkamer, waardoor ze veel privacy hebben. Ook voor de medewerkers van Rosa Manus is het een fijn pand met veel ruimte, een bedrijfskantine en de mogelijkheid om veel activiteiten voor vrouwen en kinderen in het pand te organiseren.





COLOFON

Dit is een uitgave van
Vrouwenopvang Rosa Manus

productie: Pico Communicatie
tekst: Rob Beurse, Pico Communicatie
foto's: Rob Beurse, Pico Communicatie
vormgeving: Helga Hamstra, Vormbeeld
druk: Druno en Dekker grafische producenten

december 2010

Vrouwenopvang Rosa Manus is een instelling die gespecialiseerd is in preventie en begeleiding op het gebied van huiselijk geweld.

Rosa Manus beschikt over verschillende afdelingen waar vrouwen met en zonder kinderen die geestelijk, lichamelijk of seksueel worden bedreigd, kunnen worden opgevangen en begeleid.

Daarnaast biedt Rosa Manus ambulante hulpverlening. Begeleide terugkeer is daar onderdeel van.



Opaalstraat 302 • 2332 TH Leiden • tel 071 573 08 70 • fax 071 576 87 18
info@rosa-manus.nl • www.rosa-manus.nl

