



J A A R V E R S L A G 2012

INHOUD

	Blz.
1. Voorwoord	4
2. Profiel van de organisatie	6
2.1. Algemene identificatiegegevens	6
2.2. Structuur	6
2.3. Kerngegevens	7
3. Bestuur, toezicht en bedrijfsvoering	10
3.1. De Raad van Toezicht	10
3.2. De Raad van Bestuur	11
3.3. Bedrijfsvoering	11
3.4. Cliëntenparticipatie	12
3.5. De regionale klachtencommissie	12
3.6. De cliëntvertrouwenspersoon	13
4. Beleid, inspanningen en prestaties	13
4.1. Meerjarenbeleidsplan	13
4.2. Algemeen beleid, inspanningen en prestaties	14
5. Algemeen kwaliteitsbeleid	16
5.1. Kwaliteit en certificering	16
5.2. Kwaliteitsbeleid ten aanzien van cliënten	16
5.3. Kwaliteitsbeleid ten aanzien van medewerkers	17
5.4. Samenleving	18
5.5. Financiële zaken	19
6. Samenwerking landelijk, regionaal en plaatselijk	19
7. In vogelvlucht: bereikte doelen in 2012	20
Bijlagen	
1. Organogram per 31 december 2012	21
2. Overzicht leden Raad van Toezicht, de ondernemingsraad en de cliëntenraad in 2012	22
3. Opgave functie en nevenfunctie(s) leden van de Raad van Toezicht in 2012	22
4. Functies en nevenfuncties directeur-bestuurder in 2012	22

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 kwamen 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 aan vrouwen opvang en hulpverlening biedt, maar een expert op het gebied van de aanpak van huiselijk geweld, waaronder eerge-relateerd geweld, mensenhandel, lover-/pooierboys, ouderen mishandeling 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.

Het jaar 2012 stond in het teken van de uitbreiding van de ambulante hulpverlening. De directe aanleiding hiervoor was:

- de visie dat cliënten zo kort als mogelijk en zo lang als nodig in de opvang dienen te verblijven en
- de toenemende vraag van ketenpartners naar de inzet van ambulante hulpverlening.

Verder is er in 2012 veel geïnvesteerd in de optimalisering van het registratiesysteem Regas, waardoor de registratie van cliëntgegevens verder is geprofessionaliseerd.

In 2012 is de methodiek 'Veerkracht' (nieuwe werkwijze voor kinderen in de opvang) uitgebreid besproken. Door personele omstandigheden hebben directie en managementteam besloten om de integratie van de methodiek in het hulpaanbod, dat gebaseerd is op krachtgericht werken, door te schuiven naar 2013.

In 2011 heeft een extern bureau in opdracht van de Raad van Toezicht van Rosa Manus een onderzoek gedaan naar de strategische opties van Rosa Manus met betrekking tot de samenwerking met andere organisaties/ketenpartners. Dit naar aanleiding van het verzoek van een instelling voor vrouwenopvang om de samenwerking te intensiveren, met eventueel als einddoel het realiseren van een fusie.

Dit verzoek heeft in 2012 geleid tot verschillende besprekingen tussen de toezichthouders en de directies van de beide instellingen. Dit traject heeft echter niet geleid tot een verdere samenwerking en eind 2012 zijn de besprekingen hierover beëindigd.

In het kader van haar preventieve taak heeft Rosa Manus in 2012 een PowerPoint-presentatie ontwikkeld ten behoeve van het geven van voorlichting over de thema's die te maken hebben met huiselijk geweld. Deze presentatie is geschikt voor zowel professionals, zoals artsen en leerkrachten, als anderen die in aanraking komen met huiselijk geweld. Deze PowerPoint-presentatie zal in 2013 aangeboden worden aan genoemde doelgroepen met als doel huiselijk geweld zoveel mogelijk zichtbaar en bespreekbaar te maken. Een belangrijke andere doelstelling is ook om Rosa Manus zichtbaar te maken als expert op het brede gebied van geweld in afhankelijkheids-relaties in de regio Leiden.

Ook in 2012 heeft Rosa Manus haar kwaliteitscertificaat met vlag en wimpel kunnen behouden. Dit is een kroon op het 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.

Claudette H. Tjen-A-Tak
Directeur-bestuurder

april 2013

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 minder intensieve hulpverlening;
4. Afdeling kinderactiviteitenbegeleiding;
5. Afdeling maatschappelijk werk;
6. Afdeling ambulante hulpverlening;
7. Afdeling personeel en organisatie;
8. Afdeling financiële administratie;
9. Automatisering en systeembeheer;
10. Afdeling facilitaire dienst;
11. Receptie;
12. 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 en minder 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 2012 zes keer met de directeur-bestuurder. In 2012 zijn onder andere de volgende onderwerpen besproken:

- Diversiteitsbeleid;
- Samenwerking met andere vrouwenopvanginstellingen in Zuid-Holland;
- Woningtoewijzing aan cliënten van Rosa Manus;
- Medewerkerstevredenheidsonderzoek;
- Methodiek krachtwerk.

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 2012 overleg gehad met een delegatie van de Raad van Toezicht, waarbij onder andere de samenwerking met andere vrouwenopvanginstellingen in Zuid-Holland uitvoerig is besproken.

De leden van de ondernemingsraad staan vermeld in bijlage 2.

2.2.3. De cliëntenraad

De cliëntenraad is in 2012 betrokken geweest bij alle onderwerpen die met cliënten te maken hadden. In 2012 heeft de cliëntenraad de directeur-bestuurder geïnformeerd over de wensen die cliënten kenbaar maken tijdens de spreekuren van de cliëntenraad.

In 2012 heeft de directeur-bestuurder onder andere de volgende onderwerpen met de cliëntenraad besproken:

- Uitbreiding van de cliëntenraad;
- Onderlinge communicatie in de cliëntenraad;
- Wetgeving met betrekking tot cliëntenraden;
- Benoeming van een ondersteuner voor de cliëntenraad;
- Deelname aan bijeenkomsten van cliëntenraden in Zuid-Holland.

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

2.3. Kerngegevens

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. Opvang, begeleiding en hulpverlening op de afdeling minder intensieve hulpverlening;
6. Maatschappelijk werk;
7. Ambulante hulpverlening.

2.3.1. Kernactiviteiten en nadere typering

Opvang en begeleiding op 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 crisisopnamen. 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 op de afdeling intensieve hulpverlening

Op deze afdeling wordt met het actieplan gewerkt aan doelen en acties die samen met de cliënt zijn opgesteld. Het cliëntstelsel 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.

Opvangklas

Vanaf mei 2010 wordt in samenwerking met de gemeente Leiden drie ochtenden per week les gegeven aan de basisschoolkinderen die op de afdeling crisis en opname worden opgevangen en die de basisscholen in de wijk (nog) niet kunnen bezoeken. Het gaat hierbij om een pilot die gefinancierd wordt uit het budget Lokaal Onderwijsbeleid van de gemeente Leiden. In 2012 is het besluit genomen om deze pilot, vanwege het succes hiervan, met nog een schooljaar te continueren. In 2013 zullen er gesprekken plaatsvinden om deze pilot vanwege de merkbare resultaten structureel gefinancierd te krijgen.

Begeleiding op de afdeling minder intensieve hulpverlening

Op deze afdeling worden cliënten ondersteund in de laatste fase van hun verblijf bij Rosa Manus. Zij worden op deze afdeling ook voorbereid op een zelfstandig bestaan.

In 2012 is het besluit genomen deze afdeling op te heffen ten behoeve van uitbreiding van de ambulante hulpverlening. Eind december 2012 is dit gerealiseerd en zijn de cliënten doorgestroomd naar een zelfstandige woning.

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 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 gezinsbegeleiding (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 tweoudergezinnen 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. In 2012 heeft de ambulante hulpverlening vier cliënten begeleid binnen het Aware-traject.

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 2012 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.

Cliëntgegevens

De cliënten van Rosa Manus komen uit het hele land. 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 2012 heeft Rosa Manus kenbaar gemaakt dat het aantal van 15 woningen niet voldoende is voor een goede uitstroom van cliënten. Daardoor verblijven cliënten langer dan nodig in de opvang en bezetten hierdoor dure intramurale plekken die voor andere urgente aanvragen niet gehonoreerd kunnen worden.

Rosa Manus heeft op dit moment een totale opvangcapaciteit voor 56 personen; dit was tot en met eind 2012 66 personen. Door de opheffing van de intramurale afdeling minder intensieve hulpverlening is het aantal plekken met 10 teruggebracht. Deze capaciteit is nu ondergebracht bij de afdeling ambulante hulpverlening vanwege de visie dat cliënten het beste zo snel mogelijk in de eigen woning - in samenwerking met ketenpartners - verder ambulant begeleid kunnen worden. Op de afdeling ambulante hulpverlening is het totaal aantal hulpverleners uitgebreid.

Het aantal cliëntopnames in 2012 bedroeg in totaal 206 personen: 96 vrouwen en 110 kinderen. De totale opnamecapaciteit bedroeg tot en met eind 2012 24 cliëntsystemen, onderverdeeld in: 8 systemen op

de afdeling crisis en opname, 12 systemen op de afdeling intensieve hulpverlening en 4 systemen op de afdeling minder intensieve hulpverlening. De uiteindelijke bezetting wordt berekend op grond van het aantal systemen.

In 2012 is de volgende bezetting gerealiseerd:

<i>Afdeling</i>	<i>Norm</i>	<i>Gerealiseerde bezetting</i>
Crisis en opname	95%	99,9%
Intensieve hulpverlening	95%	100,6%
Minder intensieve hulpverlening	95%	89,3%
Ambulante hulpverlening:		
<i>Korte ambulante gezinsbegeleiding</i>	10	21
<i>Intensieve ambulante gezinsbegeleiding</i>	16	21
<i>Begeleide terugkeer</i>	10	7
<i>Spreekuur</i>	50	20
<i>Aware</i>	4	3

De minder intensieve hulpverlening heeft de afgesproken bezettingsnorm in 2012 niet gehaald. De reden daarvan is dat in 2012 is besloten deze locatie op te heffen ten behoeve van de uitbreiding van de ambulante hulpverlening. Om het pand geheel leeg op te leveren, is het besluit genomen vanaf het derde kwartaal 2012 geen cliënten meer te laten doorstromen naar deze locatie.

Binnen de afdeling ambulante hulpverlening is in 2012 sprake geweest van een toenemende werkdruk door cliënten voor het intensieve begeleidingstraject. Er wordt door ketenpartners steeds vaker een beroep gedaan op Rosa Manus om cliënten te begeleiden die veel zorg en aandacht nodig hebben. Door de verplichting, opgelegd door de VWHR, om cliënten maximaal twee jaar na uitstroom uit de opvang te begeleiden, wordt de druk op deze afdeling alleen maar groter. Om deze reden is het besluit genomen om slechts op één locatie in Leiden spreekuur te houden. Daardoor is er minder bezetting gerealiseerd.

Verder is er sprake van een landelijke tendens met betrekking tot de vraag naar begeleide terugkeer. Cliënten hebben vaak al een heel traject achter de rug over terugkeer, waardoor de vraag bij Rosa Manus in 2012 is teruggelopen.

Voor Aware geldt dat Rosa Manus afhankelijk is van het aanbod en hier niet zelf in kan sturen.

3. BESTUUR, TOEZICHT EN BEDRIJFSVOERING

Geografische herkomst van de opgenomen cliënten

	2012	2011
Leiden	14%	22%
Zuid-Holland	56%	31%
Buiten de provincie	30%	47%

Etnische achtergrond van de opgenomen cliënten

	2012	2011
Nederlands	62,2%	37%
Marokkaans	7,5%	16%
Turks	11%	7%
Surinaams	1,9%	4%
Overig	19%	27%

De overige categorieën bestaan uit vrouwen afkomstig uit Duitsland, Hongarije, Polen, Rusland, Algerije en België.

Verblijfsituatie na vertrek uit de opvang

	2012	2011
Zelfstandig wonen	18%	17%
Naar familie of vrienden	15%	18%
Naar andere instelling	47%	45%
Terug naar partner	13%	15%
Onbekend	7%	5%

De verblijfsduur van de cliënten van de afdelingen intensieve en minder intensieve hulpverlening bedroeg in 2012 gemiddeld 6 maanden.

Belanghebbenden

De belanghebbenden van Rosa Manus zijn de ketenpartners in de aanpak van huiselijk geweld, te weten de gemeente Leiden, het Steunpunt Huiselijk geweld Zuid-Holland Noord, de regio-politie Hollands Midden, het Openbaar Ministerie, het Algemeen Maatschappelijk Werk in Leiden, 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.

3.1. De Raad van Toezicht

Rosa Manus hanteert het besturingsmodel met een Raad van Toezicht en een Raad van Bestuur.

In 2012 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 2012 binnen de Raad van Toezicht zijn besproken, waren onder andere:

- Samenwerking met vrouwenopvanginstellingen in Zuid-Holland;
- Nieuwe ontwikkelingen in de vrouwenopvang; koersdocument voor de vrouwenopvang;
- Uitbreiding van de ambulante hulpverlening;
- Invoering en implementatie van nieuwe methodieken.

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 2012 heeft de Raad van Toezicht diverse besprekingen gevoerd met de bestuurder over de strategische positie en het toekomstperspectief van 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 2012 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 mevrouw drs. C.H. Tjen-A-Tak.

3.3. Bedrijfsvoering

3.3.1. Sturing en controle

In mei 2012 heeft Rosa Manus de hercertificering Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector (HKZ) met vlag en wimpel behaald. 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

In 2011 heeft Rosa Manus een ICT-medewerker benoemd met deskundigheid op het terrein van applicatiebeheer. Daardoor heeft het registratiesysteem ten behoeve van cliëntdossiers en managementinformatie in 2012 veel positieve aandacht gekregen, waardoor de deskundigheid hierin binnen de organisatie is toegenomen. Er zijn afspraken gemaakt over structurele controle van de gegevens uit Regas.

3.3.4. Risico's en onzekerheden

De financiële positie van Rosa Manus geeft vooralsnog geen reden voor grote zorgen, maar blijft 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.

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 ernstig zieke medewerkers. Hiervoor moet vervanging geregeld worden, wat een negatief effect heeft op de financiën. In 2012 heeft Rosa Manus een erg laag ziekteverzuim gehad, namelijk 2.92%. Dit lage ziekteverzuim is voor een deel het gevolg van de beëindiging van het langdurig ziekteverzuim en voor een groot deel van het beleid dat al jarenlang wordt gevolgd om op een andere wijze met ziekteverzuim om te gaan.

De woningtoewijzing aan cliënten van Rosa Manus is een punt van aandacht en zorg. Omdat de VWHR in 2011 heeft besloten om slechts 15 woningen aan de cliënten van Rosa Manus toe te wijzen, dreigt het gevaar van een onnodig lang verblijf van cliënten in de opvang. Doordat er al jarenlang sprake is van te weinig opvangplekken is dit een zeer onwenselijke situatie. Bovendien gaat het ook om dure intramurale plekken die - indien cliënten niet tijdig kunnen uitstromen - onnodig lang bezet gehouden worden.

In 2013 zal door de VWHR een evaluatie gehouden worden over de woningtoewijzing aan instellingen in Leiden, aangezien Rosa Manus niet de enige instelling is die met dit probleem te kampen heeft.

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 beleidsplan 'Oprecht Betrokken' van Rosa Manus, dat in 2012 ten einde liep, is door de bestuurder met het managementteam geëvalueerd. Uit deze evaluatie bleek dat van de 18 voorgenomen besluiten er 14 gehaald zijn. Dat betekent dat de organisatie goed op koers zit met haar voorgenomen besluiten. In het nieuwe beleidsplan zullen de visie en de vier niet gehaalde doelen opnieuw besproken worden en eventueel in het nieuwe visiedocument opgenomen worden. Het gaat hierbij om de volgende onderwerpen:

- Een specifiek aanbod voor tiener- en jonge moeders; het besluit is genomen dat dit punt geen prioriteit meer heeft.
- Een specifiek aanbod voor kinderen; dit wordt in 2013 gerealiseerd;
- Sociale activering;
- Verwerven van extra financieringsbronnen.

Verder zal de naam 'vrouwenopvang' een wijziging/aanvulling ondergaan, aangezien Rosa Manus al langere tijd meer doet dan alleen maar opvang.

De algemene conclusie is dat Rosa Manus op koers ligt, zowel met betrekking tot de bedrijfsvoering als de implementatie van nieuwe methodieken. Medewerkers van de organisatie nemen actief deel aan relevante overleggen, zowel regionaal als landelijk en de organisatie staat goed bekend vanwege haar expertise op het terrein van huiselijk geweld.

Verder zal geïnvesteerd worden in nauwere samenwerkingsverbanden met andere vrouwenopvanginstellingen in Zuid-Holland. Nadat in 2012 de voorgenomen intensievere samenwerking met Vrouwen Opvangcentrum Midden Holland is gestrand, heeft de Raad van Toezicht samen met de bestuurder een overzicht gemaakt van andere samenwerkingspartners binnen de sector vrouwenopvang in de provincie Zuid-Holland. In 2013 worden verdere stappen hiervoor uitgezet.

3.4. Cliëntenparticipatie

Bij Rosa Manus is een cliëntenraad actief. In 2012 zijn twee nieuwe leden toegetreden, vanwege twee afmeldingen van bestaande leden, waardoor de cliëntenraad in 2012 gedurende een aantal maanden uit vijf leden bestond. De cliëntenraad wordt ondersteund door een secretariaatsmedewerker en in 2012 is er een contract afgesloten met de LSR (Landelijk Steunpunt medezeggenschap) voor inhoudelijke ondersteuning van de cliëntenraad.

In 2012 heeft de cliëntenraad op twee locaties van Rosa Manus spreekuur gehouden.

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 2012 heeft de cliëntenraad zes keer vergaderd met de bestuurder. Een aantal belangrijke onderwerpen waren: deelname aan vergaderingen van de Stichting Vrienden van Rosa Manus, samenwerking met andere organisaties in Zuid-Holland, bijeenkomst cliëntenraden in Zuid-Holland en het cliënttevredenheidsonderzoek.

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 (Vrouwen Opvangcentrum 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 klachtencommissie behandelde klachten geanonimiseerd worden aangegeven.

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

In 2012 is er één klacht ontvangen.

3.6. De cliëntvertrouwenspersoon

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

In 2012 zijn geen klachten ontvangen.

4. BELEID, INSPANNINGEN EN PRESTATIES

4.1. Meerjarenbeleidsplan

In 2012 is verder gewerkt aan de realisatie van de doelstellingen die in het beleidsplan 'Oprecht Betrokken' van Rosa Manus zijn genoemd. De onderwerpen die in 2012 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 2012 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.

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.

4.1.3. Toekomstvisie Rosa Manus

De toekomstvisie van Rosa Manus is vastgelegd in het beleidsplan 'Oprecht Betrokken. De strategische koers van Vrouwenopvang Rosa Manus 2009-2012'. In 2012 zijn op een aantal beleidsterreinen werkzaamheden in gang gezet en/of afgewikkeld, die in de volgende paragrafen beschreven worden.

4.2. Algemeen beleid, inspanningen en prestaties

4.2.1. Algemeen beleid

Directie en managementteam hebben naast de maandelijkse beleidsvergaderingen in 2012 acht 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 2012 heeft twee keer een plenaire bijeenkomst plaatsgevonden met alle medewerkers van Rosa Manus. Eenmaal over de samenwerkingsplannen van Rosa Manus met andere organisaties voor vrouwenopvang in Zuid-Holland en een tweede bijeenkomst over inhoudelijke onderwerpen, namelijk 'het betrekken van vaders bij de begeleiding' en 'het werken met mannelijke begeleiders in de organisatie'.

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 over het vervolgtraject binnen of buiten Rosa Manus. Verder vindt op deze afdeling de telefonische aanmelding en intake plaats. In 2012 is aan het volgende gewerkt.

- **Het groepsaanbod**

De themagroep heeft in 2012 verder vorm gekregen. Hierin worden thema's besproken die aansluiten op de behoefte van de groep die op dat moment op de afdeling wordt opgevangen. Verder wordt op een vaste avond in de week met de cliënten gesport en zijn er ontspannende activiteiten in de weekenden. In 2012 is bijzondere aandacht geweest voor moeder/kind-activiteiten in samenwerking met de kinderactiviteitenbegeleiding.

- **De opvangklas**

De kinderen van de afdeling crisis en opname gaan drie ochtenden in de week naar de interne opvangklas en krijgen les van een bevoegde leerkracht. Dit project is in 2010 van start gegaan en in 2011 en 2012 gecontinueerd met subsidie van de gemeente Leiden en de schoolbesturen.

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 geweldservaringen, de opvoeding van hun kinderen en de acties en doelen die in hun actieplan staan.

In 2012 is aan het volgende gewerkt:

- **Opvoedgroep**

De opvoedgroep die in 2011 samen met Fairwork is opgezet, heeft in 2012 verder vorm gekregen en vindt nu een keer per week plaats.

- **Voorlezen**

De kinderen op de afdeling intensieve hulpverlening worden twee keer per week op een vast tijdstip voorgelezen door de medewerkers. Het doel hiervan is om moeders te laten zien dat het belangrijk is om kinderen voor te lezen. Daarnaast wordt ook individueel met moeder en kind onder begeleiding voorgelezen. Verder is in 2012 in samenwerking met Stichting Jeugd en Samenleving (JES) Rijnland een voorleesproject gestart.

- **Groepsaanbod**

Op twee vaste avonden in de week wordt met cliënten gesport en is er een aanbod voor creatieve activiteiten. Ook in de weekenden is er een aanbod binnen en buiten Rosa Manus voor moeders en kinderen. In 2012 is de kindervergadering voor kinderen van 6 tot 12 jaar opnieuw gestart.

4.2.4. Afdeling minder intensieve hulpverlening

Deze afdeling bevindt zich op een aparte locatie. Op deze locatie is geen 24-uurs begeleiding. Twee vaste woonbegeleiders van de afdeling intensieve hulpverlening zijn verantwoordelijk voor het reilen en zeilen in het pand, het houden van vergaderingen en het plannen van activiteiten voor de cliënten. Cliënten van deze afdeling krijgen hetzelfde groepsaanbod als de cliënten van de afdeling intensieve hulpverlening.

Eind 2012 heeft Rosa Manus deze locatie afgestoten ten behoeve van de uitbreiding van de ambulante hulpverlening. Dit heeft te maken met de visie dat vrouwen zo snel als mogelijk in een eigen woning hun leven weer op de rails moeten krijgen.

4.2.5. De afdeling kinderactiviteitenbegeleiding

Op deze afdeling wordt vijf ochtenden per week kinderopvang aangeboden. Verder is er een structureel aanbod van activiteiten voor kinderen. In 2012 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.

4.2.6. De afdeling maatschappelijk werk

De afdeling maatschappelijk werk heeft ook in 2012 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 2012 heeft de afdeling maatschappelijk werk in nauwe samenwerking met de VWHR kunnen bewerkstelligen dat cliënten het contract van de woning kunnen ondertekenen zonder eerst een garantieverklaring van de Sociale Dienst te hebben ontvangen. Dit heeft als voordeel dat cliënten verzekerd zijn van de woning en bij regeling van de uitkering direct de eerste huur kunnen betalen.

4.2.7. De afdeling ambulante hulpverlening

Deze afdeling heeft zich vanaf 2009 ontwikkeld tot een zeer professioneel 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 2011 zijn medewerkers van de afdeling ambulante hulpverlening gestart met het Critical Time Intervention (CTI) onderzoek. Het gaat hierbij om de transitie van de opvang naar de eigen woning. Door de focus hierop is er minder kans op terugval. Er is een duidelijke structuur, onderverdeeld in fasen:

1. Het ondersteunend netwerk wordt nadrukkelijk bij de hulpverlening betrokken;
2. Er is duidelijkheid over doelen, leefgebieden en de duur van de CTI-ondersteuning;
3. Er wordt in een vroeg stadium gekeken naar doorverwijzing en samenwerking met ketenpartners.

Een aantal knelpunten dat zich voordeed bij het CTI-onderzoek was:

- De toewijzing van cliënten voor een CTI-traject of voor de controlegroep. Dit werd door het onderzoeksteam gedaan. Het gevolg hiervan was een onevenwichtige werkdruk voor de medewerkers;
- Het maken van een apart papieren dossier, waar alleen de CTI-medewerker toegang toe had en de begeleiding door uitsluitend de CTI-medewerker. Hierdoor was het niet mogelijk om vervanging te regelen bij afwezigheid van de CTI-medewerker, anders dan een collega CTI-medewerker;
- Veel extra investering door de deelname aan coaching en de tijdsregistratie.

In 2012 zijn er zes CTI-trajecten afgerond door twee medewerkers van het ambulante team.

De bevindingen met dit onderzoek worden in de uitvoering als positief ervaren.

In 2013 zal het CTI-onderzoek in het geheel geëvalueerd worden, waarna het besluit genomen wordt of Rosa Manus volledig overgaat op het werken met deze methodiek.

5.1. Kwaliteit en certificering

In mei 2012 heeft bij Rosa Manus een externe periodieke vervolgaudit plaatsgevonden, die is uitgevoerd door Lloyd's Register Quality Assurance. Deze audit is uitstekend verlopen, waardoor Rosa Manus haar HKZ-certificaat (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector) heeft behouden. In mei 2013 vindt een nieuwe externe audit plaats, waarbij het certificaat opnieuw verdiend moet worden.

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 er is 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. Cliënttevredenheidsonderzoek

In 2012 heeft een cliënttevredenheidsonderzoek plaatsgevonden, die door Triqs Onderzoek is uitgevoerd, aan de hand van de door Rosa Manus zelf ontwikkelde vragenlijst. De respons bedroeg 68%, wat als hoog gekwalificeerd mag worden (in 2009 was de respons 69%).

Doordat dit het tweede cliënttevredenheidsonderzoek was dat Rosa Manus heeft uitgevoerd, was het mogelijk de resul-

taten te vergelijken met het onderzoek van 2009. In onderstaande tabel is de gemiddelde score van het totaal van de scores van de diverse vragen uit een rubriek weergegeven.

Rubriek	Gemiddelde score 2012	Gemiddelde score 2009
Het eerste contact	88%	82%
Hulpverlening	98%	88%
Opstellen en uitvoeren werkplan, actieplan en krachteninventarisatie	99%	84%
Kinderen	84%	88%
Resultaat	83%	74%
Woonomstandigheden	99%	90%

Met uitzondering van de rubriek 'kinderen' zijn de gemiddelde scores gestegen ten opzichte van het onderzoek in 2009.

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 2012 is er één klacht door een cliënt ingediend bij de regionale klachtencommissie. Deze klacht is door de klachtencommissie in behandeling genomen. De cliënt heeft van de klachtencommissie een brief ontvangen over de procedure van

behandeling en heeft hier vervolgens niet meer op gereageerd. Hierdoor heeft er geen verdere behandeling van de klacht plaats kunnen vinden.

5.2.3. Toegankelijkheid

De toegankelijkheid met betrekking tot de bereikbaarheid van Rosa Manus is zonder meer voldoende, aangezien de locaties zich op centrale plaatsen bevinden, 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.

5.2.4. 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 clienttevredenheidsonderzoek, 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 2012 een druk jaar geweest voor de hele organisatie. De hercertificering in mei 2012 vraagt in de eerste maanden van het jaar veel extra aandacht van directie, management en stafmedewerkers.

Bij Rosa Manus waren in 2012 53 medewerkers in dienst, exclusief 2 stagiaires, inclusief 5 oproepkrachten. Van deze 53 medewerkers zijn 38 werkzaam in het primaire proces. Daarnaast werken er 9 mensen uitvoerend in het secundaire proces (directiesecretariaat, financiële administratie, receptie, facilitaire dienst en ICT), 2 mensen werken in staffuncties (personeel en organisatie en coördinatie administratie) en 4 mensen vormen samen de directie en het managementteam.

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 2012 hebben medewerkers van Rosa Manus de volgende cursussen, trainingen en studiedagen bezocht:

- Plenaire bijeenkomst krachtwerk;
- Training krachtwerk voor nieuwe medewerkers;
- Bijeenkomsten kenniskring Hara;
- Herhalingscursus bedrijfshulpverlening;
- Vervolgtraining eergerelateerd geweld;
- Training ondernemingsraad;
- Interne training Regas Webbased;
- Nascholing trainer krachtwerk;
- Bijeenkomst prestatie-indicatoren;
- Training aandachtsfunctionaris huiselijk geweld en kindermishandeling;
- Presentatie groepsaanbod 'Tijd voor Toontje';
- Training begeleiding jongeren in het kader van maatschappelijke stages;
- Expertmeeting eergerelateerd geweld;
- ROM-conferentie;
- Workshop 'Omgaan met dilemma's';
- Conferentie 'Samenwerken in de aanpak kindermishandeling';
- Agressietraining 'Tot hier en nu verder';
- Werkconferenties ambulante crisiszorg;
- Bijeenkomst 'Focus op multidisciplinair samenwerken'
- Training 'Schrijven voor het web';
- Bijeenkomst 'Jongens in balans';
- Congres 'Krachtige kinderen in de opvang'.

5.3.2. Diversiteit

Rosa Manus heeft een diversiteitsbeleid. Belangrijk uitgangspunt hierbij is om op alle afdelingen te werken met multicultureel samengestelde teams. In 2012 waren van de 53 medewerkers er 20 (38%) afkomstig uit een andere dan de Nederlandse cultuur, namelijk uit Algerije, Duitsland, Hongarije, Marokko, voormalig Nederlands-Indië, Australië, Polen, Rusland, Suriname en Turkije.

5.3.3. Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim binnen Rosa Manus bedroeg in 2012 2,92%. Een vergelijking ten opzichte van 2011 levert het volgende beeld op:

	2012 exclusief vangnet	2011 exclusief vangnet
Verzuimpercentage	2,92%	7,69%
Ziekmeldingsfrequentie	1,9%	1,38%
Gemiddelde verzuimduur	12,74%	19,14%

In 2012 heeft Rosa Manus het laagste ziekteverzuimpercentage behaald van de afgelopen 10 jaar. De doelstelling van directie en management om een verzuimpercentage van niet meer dan 6% te hebben is dan ook ruimschoots gehaald. De ontwikkelingen die in 2011 in samenwerking met de bedrijfsarts zijn ingezet met betrekking tot het omgaan met ziek- en betermelden hebben zichtbaar resultaat. Daarnaast speelt bij dit lage verzuimpercentage een belangrijke rol dat Rosa Manus in 2012 voor het eerst in lange tijd weinig met langdurig zieken te maken heeft gehad.

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 2012 is een keer gebruik gemaakt van de diensten van 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 2012 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 2012 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 2012 is per saldo afgesloten met een negatief saldo van € 909,-, dat onttrokken is aan de risicoreserve.

In 2012 heeft Rosa Manus een bedrag van € 2.950.857 aan subsidie ontvangen. De eigen bijdragen van cliënten bedroegen in 2012 € 6.499.

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 het 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 2012 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.

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 2012 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:

- De Academische Werkplaats;
- Het Platformoverleg Vrouwenopvang;
- De Verenigingscommissie Vrouwenopvang;
- Het directeurenoverleg.

Op regionaal niveau:

- Het landsdeeloverleg Zuid-Holland;
- Het overleg eengerelateerd 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.

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.

Het jaar 2012 heeft vooral in het teken gestaan van de implementatie van de methodieken Krachtwerk (voor vrouwen) en Veerkracht (voor kinderen in de opvang).

Academische Werkplaats

De Academische Werkplaats is een vijf jaar durend samenwerkingsverband met het Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg (Omz) van het Universitair Medisch Centrum St. Radboudt en twaalf instellingen voor vrouwenopvang, waaronder Rosa Manus. Het doel is het bundelen, vergroten, ontwikkelen en verspreiden van kennis en deskundigheid over huiselijk geweld, specifiek waar het vrouwen en kinderen betreft, en over het voorkomen en stoppen van dit geweld. Hiermee wordt een effectieve bijdrage geleverd aan de professionalisering en kwaliteitsverbetering van de aanpak van huiselijk geweld door de vrouwenopvang als centra voor de aanpak van huiselijk geweld.

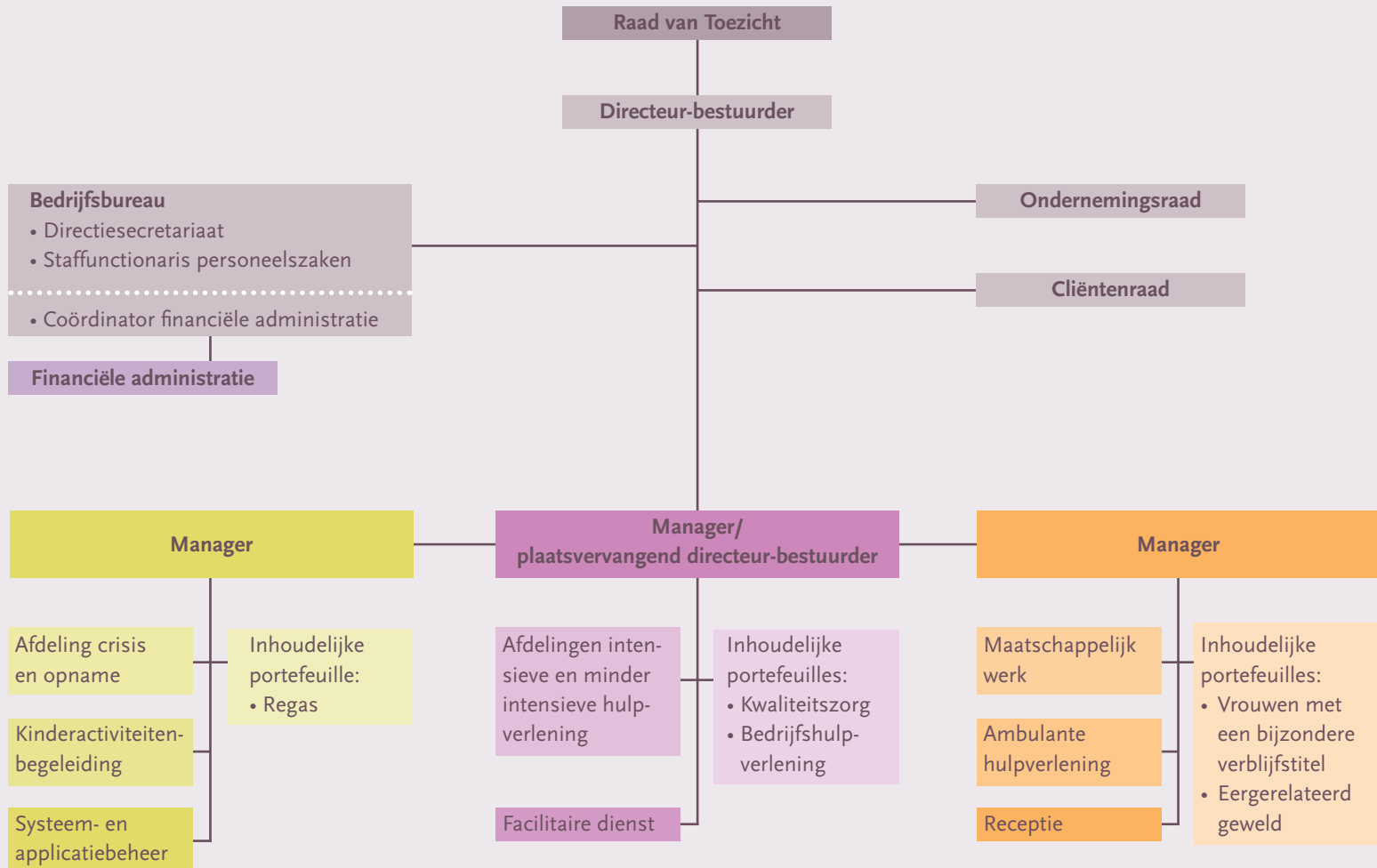
In 2012 zijn de werkzaamheden van de Academische Werkplaats beëindigd. Uit de evaluatie van dit 5-jarige project binnen de vrouwenopvang is geconcludeerd dat de samenwerking met de Academische Werkplaats de sector veel heeft opgeleverd met betrekking tot de verdere professionalisering van het werken met vrouwen en kinderen in de opvang. De introductie van de methodieken Krachtwerk, CTI en Veerkracht zijn daar goede voorbeelden van.

7. IN VOGELVLUCHT: BEREIKTE DOELEN IN 2012

- Het behouden van het HKZ-certificaat;
- Het succesvol implementeren van de methodiek Krachtwerk;
- Het opnieuw inrichten van het cliëntregistratiesysteem;
- Het succesvol afsluiten van de Academische Werkplaats;
- Een goede score van het cliënttevredenheidsonderzoek;
- Het succesvol terugdringen van het ziekteverzuim.

BIJLAGEN

1. Organogram per 31 december 2012



2. Overzicht leden Raad van Toezicht, de ondernemingsraad en de cliëntenraad in 2012

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
Mw. Z. Alantor	lid

Ondernemingsraad

Mw. K. Batenburg	voorzitter
Mw. H. Kramer	lid
Mw. M.W.C. Schoonings	lid
De heer M. van der Ploeg	lid
Mw. D. Jones	lid

Cliëntenraad

Mw. J. Grims	secretaris
Mw. F. Roest	lid
Mw. D. Bijsterveldt	lid
Mw. L. Ziraye	lid

3. Opgave functie en nevenfunctie(s) leden van de Raad van Toezicht in 2012

Naam	Functie	Nevenfunctie(s)
Mw. C. Muchall-Vink	Eigenaar 'Colette Muchall Interim/advies'	
Mw. J.J. Voorham-Bartens	geen	Bestuurslid fonds 'Ons Gebouw' Bestuurslid PvdA afdeling Noordwijk
Mw. P.M.L. Ykema-Weinen	geen	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
Mw. Z. Alantor	Medewerker managementpool Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap	Bestuurslid Stichting Kleur in Zorg

4. Functies en nevenfuncties directeur-bestuurder in 2012

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 • fax 071 576 87 18
info@rosa-manus.nl • www.rosa-manus.nl

Colofon Tekst: Vrouwenopvang Rosa Manus, Leiden • Vormgeving: Helga Hamstra, VormBeeld • Druk: Station Druk