

Jaarverslag 2014

Arosa

Veiligheid en bescherming
bij geweld in relaties

In de huisstijl van Arosa staat de komma
symbool voor het werk dat wij doen.

Bij ons vinden mensen een adempauze,
en bieden wij uitzicht op een nieuw begin.

Als alles in de knoop lijkt te raken,
bieden wij mensen veiligheid en geborgenheid.

- ☛ Integrale aanpak huiselijk geweld
- ☛ Opvang en hulpverlening
- ☛ Advies en informatie
- ☛ Voor vrouwen, mannen en kinderen

Inhoudsopgave

Voorwoord	5
Inleiding	7
I Maatschappelijk verslag	
1. Algemene organisatiegegevens	9
1.1. Algemene gegevens	9
1.2. Missie, visie en ambities	10
1.3. Organisatiestructuur	11
1.4. Personeel	13
1.4.1. Aantal medewerkers	13
1.4.2. Leeftijdsopbouw	13
1.4.3. Ziekteverzuim	14
1.5. Arosa als Erkend Leerbedrijf	14
1.6. Stagiaires/samenwerking Hogeschool Rotterdam	15
1.7. Deskundigheidsbevordering medewerkers	15
1.7.1. Bedrijfs hulpverlening (BHV)	15
1.7.2. Veerkracht	16
1.7.3. Training Krachtgericht communiceren met collega en cliënt	16
1.7.4. Workshop omgaan met cliënten met een licht verstandelijke beperking & workshop autisme	16
1.7.5. Methodiek Podium	17
1.7.6. Omgaan met werkdruk	17
1.8. Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)	17
2. De kerncijfers over 2014	18
3. Bestuur, toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap	21
3.1. Raad van Bestuur	21
3.2. Raad van Toezicht	21
3.2.1. Samenstelling Raad van Toezicht	21
3.2.2. Activiteiten Raad van Toezicht	22

3.3. Bedrijfsvoering.....	22
3.3.1. Registratiesysteem en management informatie	22
3.3.2. Facilitaire zaken.....	22
3.4. Cliëntenraad	23
3.5. Ondernemingsraad.....	24
4. Beleid en ontwikkeling	26
4.1. Kinderen	26
4.2. Vrijwilligers.....	28
4.3. Opvang (locaties)	29
4.3.1. Multidisciplinair Overleg (MDO)	29
4.3.2. Locatie Nadine.....	30
4.3.3. Locatie Simone.....	31
4.3.4. Locatie Sophie.....	33
4.3.5. Locaties Nawal, Aletta, Florence.....	35
4.3.6. Locatie Andreas.....	36
4.4. Intakebureau	37
4.5. Ambulante Hulpverlening.....	38
4.6. Samenwerking.....	39
4.6.1. Samenwerking Stichting Hoedje van Papier	40
4.6.2. Netwerk aanpak seksueel geweld in de regio Rotterdam-Rijnmond.....	41
4.7. Arosa International.....	42
4.7.1. WAVE - Women Against Violence Europe.....	42
5. Kwaliteit.....	44
5.1. Algemeen kwaliteitsbeleid.....	44
5.1.1. Interne Audit.....	44
5.1.2. Externe Audit.....	44
5.2. Kwaliteit voor cliënten	44
5.2.1. Inzet methodieken	44
5.2.2. Cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) en Exitgesprekken.....	44
6. Fondsen	46

Voorwoord

2014 was een jaar vol veranderingen. In verband met de invoering van de WMO per 1 januari 2015 heeft Arosa in 2014 een verandertraject ingezet. Dit betekent dat 2014 in het teken stond van bezuinigen en reorganiseren om aan het eind van 2014 te kunnen voldoen aan de eisen vanuit de WMO.

Verleden jaar hebben wij een start gemaakt met het optimaliseren van onze interne organisatie. Dit jaar hebben we daar vervolgstappen in gezet. Kwaliteit hebben we hoog in het vaandel staan, we werken continu aan het optimaliseren van ons aanbod waarin de cliënt centraal staat. Dat Arosa hierin betrouwbare resultaten levert en voldoet aan de kwaliteitseisen is gebleken uit de succesvol verlopen externe HKZ-audits die plaatsvonden op 1 en 2 december. Ook voor het komende jaar is Arosa een HKZ-gecertificeerde organisatie.

Onverminderd groot blijft onze ambitie te werken aan een leven zonder geweld voor iedereen. Dit willen we doen door een professionele organisatie te zijn die zich bezig houdt met de veiligheid en bescherming van slachtoffers huiselijk geweld, de brede aanpak van huiselijk geweld en geweld tegen vrouwen, mannen en kinderen. We willen hierbij een sleutelrol spelen bij het doorbreken van, de opvang bij en de nazorg na geweld.

In onze integrale aanpak huiselijk geweld richten wij ons op vrouwen, mannen en kinderen. Kinderen in de opvang en hulpverlening verdienen specifieke aandacht. Hierbij is ons doel de veiligheid te herstellen en de ontwikkeling van het kind te optimaliseren. Door het bieden van adequate hulpverlening aan kinderen willen wij ook voorkomen dat er toekomstige daders en slachtoffers ontstaan.

We zien dat de economische crisis helaas leidt tot een toename van slachtoffers huiselijk geweld. In de wijken zien we een toename van de behoefte aan ambulante hulpverlening en voor het eerst in jaren loopt de wachtlijst van de opvang weer op. Het afgelopen jaar hebben wij gedurende het hele jaar 294 vrouwen en 322 kinderen opgevangen op onze locaties Nadine, Simone, Aletta, Nawal en Florence. Op onze mannenopvang Andreas hebben wij gedurende 2014 22 mannen onderdak verleend.

Nog steeds zien we dat¹

- per 1.000 inwoners per jaar bijna 6 incidenten huiselijk geweld voorkomen;
- het in twee van de drie gevallen om geweld door de partner gaat;
- het in zes van de tien gevallen gaat om psychisch huiselijk geweld;
- ruim een derde van alle moord en doodslagen plaatsvindt in huiselijke kring;
- ruim een derde van alle verdachten zich vaker schuldig heeft gemaakt aan huiselijk geweld;
- vrouwen tussen de 25 en 45 jaar relatief vaker slachtoffer zijn van huiselijk geweld
- Eén op de drie getuigen van huiselijk geweld jonger is dan achttien jaar;
- meisjes tussen twaalf en achttien jaar het vaakst ook slachtoffer zijn van huiselijk geweld;
- dierenmishandeling een belangrijke voorspeller blijkt van huiselijk geweld;
- In vier op de tien zaken na een jaar nog steeds enige vorm van hulpverlening aanwezig is.

Bovenstaande gegevens en de toename van verzoeken om ambulante hulpverlening en opvang laten de noodzaak zien van specialistische hulpverlening en opvang voor slachtoffers huiselijk geweld; zowel vrouwen, mannen als kinderen.

In dit jaarverslag kunt u lezen op welke wijze Arosa in 2014 uitvoering heeft gegeven aan de opvang van en ambulante hulpverlening aan slachtoffers van huiselijk geweld.

Mw. F.M. Russel, Directeur-bestuurder Arosa

¹ Uit: "Kijk..dan zie je het!" Huiselijk geweld geteld en verdiept, belangrijkste conclusies cijfers 2010 t/m 2012; onderzoek uitgevoerd door Bureau Beke in opdracht van het Landelijk Programma Huiselijk Geweld en de Politietaak.

Inleiding

Voor u ligt het algemeen jaarverslag van Stichting Arosa over het jaar 2014.

Mede namens onze medewerkers en cliënten wens ik u veel leesplezier en hoop ik dat u een goed beeld krijgt van onze inspanningen en werkzaamheden.

Heeft u nog vragen dan zijn wij graag bereid om met u in gesprek te gaan.

Mw. F.M. Russel, Directeur-bestuurder Arosa





2014

MAATSCHAPPELIJK VERSLAG

1. Algemene Organisatie gegevens

1.1. Algemene gegevens

De verslagleggende rechtspersoon is Stichting Arosa (hierna te noemen Arosa)

Naam	Stichting Arosa
Adres	Heemraadssingel 82
Postcode	3021 DE
Plaats	Rotterdam
Telefoon	010 - 476 90 44
KvK nummer	24300122 Rotterdam
Emailadres	info@arosa-zhz.nl
Website	www.arosa-zhz.nl

1.2 De Missie, visie en ambitie van Arosa

Missie

Elk mens - ongeacht afkomst, geslacht, leeftijd en culturele achtergrond - heeft recht op een veilig leven zonder geweld. Passend bij de vraag van de cliënt biedt Arosa opvang, preventieve activiteiten en verleent Arosa (ambulante) hulpverlening. Arosa gaat uit van de eigen kracht van de cliënt en zijn of haar netwerk.

Visie

Arosa bezit de unieke kennis en deskundigheid om de complexiteit van geweld in relaties te ontwarren en te doorbreken. Dit doet Arosa door het bieden van vroegsignalering en ambulante begeleiding van cliënten in hun eigen omgeving en - wanneer de veiligheid van de cliënten dat vraagt - opvang op locatie. Arosa werkt systeemgericht, maakt gebruik van evidence-based methodieken en betreft het netwerk van de cliënt bij de begeleiding.

Arosa is actief op wijk-, stads- en regio niveau in Rotterdam Rijnmond en Zuid-Holland Zuid. Voor de mannenopvang en Code Rood cliënten vervult Arosa tevens een landelijke functie. Op internationaal niveau wisselt Arosa kennis en ervaring uit.



Ambitie

De ambitie van Arosa is om mensen uit het huiselijke geweld te krijgen, het geweld te stoppen en te voorkomen. Arosa wil deze kwetsbare doelgroep zoveel als mogelijk ambulant ondersteunen. Wanneer een verblijf in de opvang toch noodzakelijk is, willen we het verblijf zo kort mogelijk laten duren. Dit alles heeft als doel dat de mensen op een zelfredzame wijze hun leven verder vorm kunnen geven.

1.3 Organisatiestructuur

Arosa is een stichting en wordt geleid door een directeur-bestuurder en een Raad van Toezicht. De taken en bevoegdheden van de directeur-bestuurder zijn vastgelegd in het directiestatuut. Arosa heeft een cliëntenraad en een ondernemingsraad, waarbij de directeur-bestuurder de gesprekspartner is.

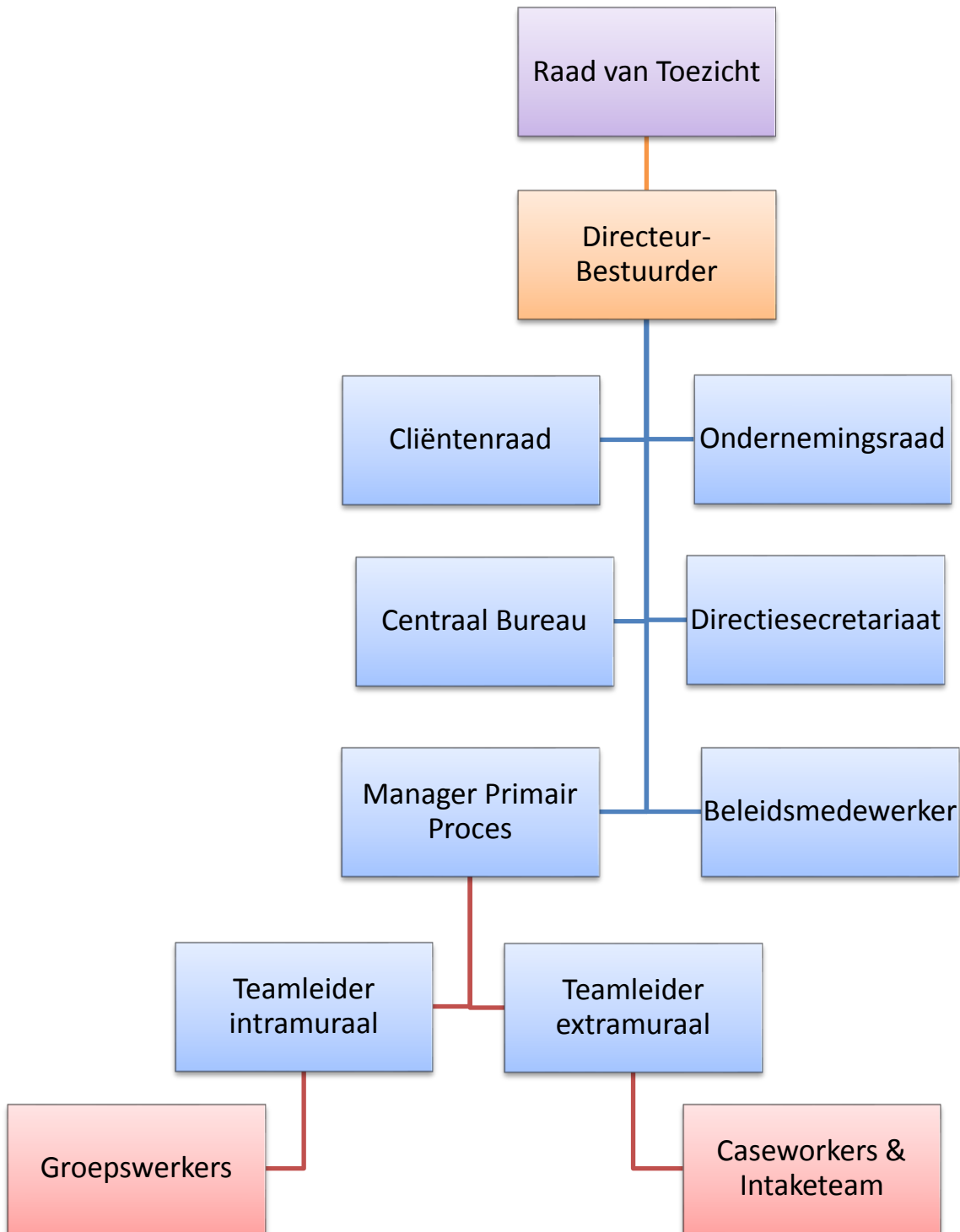
Externe veranderingen bij de gemeente Rotterdam hebben zijn weerslag in de interne organisatie van Arosa. In verband met de invoering van de WMO per 1 januari 2015 heeft Arosa in 2014 een verandertraject ingezet. Dit betekent dat 2014 in het teken stond van bezuinigen en reorganiseren om aan het eind van 2014 te kunnen voldoen aan de eisen vanuit de WMO.

WMO

Gedurende het jaar 2014 is gewerkt aan een nieuwe managementstructuur en de reorganisatie van het Centraal Bureau. Vanwege de invoering van de WMO in 2015 en de daarmee gepaard gaande nieuwe regelgeving was het noodzakelijk de overhead van circa 30% terug te brengen naar 20%. Voorheen bestond het managementteam uit de directeur-bestuurder, twee managers zorg, de manager facilitaire dienst en de controller. In 2014 werd afscheid genomen van twee managers zorg en de manager facilitaire dienst. Verder vond binnen het centraal bureau een verdere afslanking plaats, door uitstroom van diverse medewerkers werden taken en werkzaamheden anders verdeeld.

Een schematische weergave van de organisatiestructuur van Arosa per 31-12-2014 treft u op de volgende pagina.

Organogram Arosa per 31-12-2014



1.4 Personeel

1.4.1 Aantal medewerkers

Het aantal fte en medewerkers in dienst bedroeg op 31 december 2014: **73,15** fte verdeeld over **89** medewerkers.

	fulltime dienstverband	parttime dienstverband	inval-medewerker	detachering	Totaal
vrouwen	19	63	0	1	83
mannen	4	2	0	-	6
totaal	23	66	0	1	89

Het personeelsbestand is multicultureel van samenstelling. Gemiddeld 53% van de medewerkers heeft een ander land van herkomst dan Nederland, te weten: Suriname, Nederlandse Antillen, Turkije, Marokko, Kaapverdië, Iran, Jordanië, Bosnië, Servië, Kroatië, Indonesië en Portugal.



1.4.2 Leeftijdsopbouw

De meeste medewerkers bevinden zich in de leeftijdsgroep 25 t/m 54 jaar. De gemiddelde leeftijd van de medewerkers in 2014 is, ten opzichte van 2013, met 1 jaar gestegen van 44 naar 45 jaar.

leeftijd	19-20	20-24	25-34	35-44	45-54	55-59	60+	Totaal
vrouwen	-	-	16	24	22	13	8	83
mannen	-	-	1	3	1	-	1	6
totaal	-	-	17	27	23	13	9	89

1.4.3 In- en uitstroom medewerkers

Vanwege de reorganisatie van het Centraal Bureau en het opnieuw inrichten van de managementstructuur binnen Arosa was er in 2014 een grotere uitstroom dan voorafgaande jaren.

	Instroom	uitstroom
Vrouwen	5	11
Mannen	1	2
totaal	6	13

1.4.4 Ziekteverzuim

2014	2013	2012	2011
5,27 %	5,45%	7,72%	5,92%

Het ziekteverzuim in 2014 is met 0,18% gedaald ten opzichte van 2013. De gemiddelde verzuimfrequentie van de werknemers met verzuim is 1 dag. Ten opzichte van 2013 is dit een daling van 0,25%.

1.5 Arosa als Erkend Leerbedrijf

Jaarlijks biedt Arosa stageplekken aan voor aankomende hulpverleners op HBO en MBO-niveau. In 2014 werd het stagebeleid uitgebreid, waardoor ook aankomende medewerkers sociale zekerheid, receptie en horeca-assistenten inmiddels hun weg vonden naar Arosa als leerbedrijf. Door de kenniscentra Calibris, Kenwerk en Ecabo is Arosa erkend als leerbedrijf.



1.6 Stagiaires / samenwerking Hogeschool Rotterdam

Sinds 2010 werkt Arosa nauw samen met het Instituut voor Sociale Opleidingen (ISO) van de Hogeschool Rotterdam. Hiervoor is een convenant getekend. In het convenant is o.a. met elkaar afgesproken dat Arosa stageplaatsen beschikbaar stelt voor studenten van de Hogeschool Rotterdam. Ook is Arosa vertegenwoordigd in de beroepenveldencommissie van het ISO.

- In het studiejaar 2013/2014 kregen dertien stagiaires een leersituatie aangeboden: zeven stagiaires op Hbo-niveau en zes stagiaires op Mbo-niveau.
- In het studiejaar 2014/2015 kregen negentien stagiaires een leersituatie aangeboden: elf stagiaires op Hbo-niveau, zeven stagiaires op Mbo-niveau en een ervaringsdeskundige van Howie the Harp Beroepspraktijdvorming².
Van de Mbo-stagiaires zijn drie leerlingen vroegtijdig gestopt.



1.7 Deskundigheidsbevordering medewerkers

1.7.1 Bedrijfshulpverlening (BHV)

Jaarlijks worden de benodigde trainingen bedrijfshulpverlening georganiseerd. In totaal zijn dit jaar 32 medewerkers opgeleid waarvan 26 medewerkers de herhalingstraining Brand & ELH (Eerste Levensreddende Handelingen) en zes medewerkers de basisopleiding BHV volgden. De basisopleiding BHV is inclusief reanimatie. Verder hebben 33 medewerkers de training kinderreanimatie gevolgd.

² <http://www.howiethelharp.nl/> Opleidingscentrum tot ervaringsdeskundige

1.7.2 *Veerkracht*

In 2014 is de methodiek Veerkracht (een methodiek speciaal gericht op kinderen in de opvang) verder geborgd binnen de organisatie. Er wordt gewerkt met het bijgestelde interne proces van handelen en het op Veerkracht aangepaste registratiesysteem REGAS. Tevens hebben alle medewerkers in 2014 met succes de herhalingstraining Veerkracht gevolgd.

1.7.3 *Training Krachtgericht communiceren met collega en cliënt*

In 2014 hebben 57 medewerkers de training 'Krachtgericht communiceren met collega en cliënt' gevolgd, een training die aansluit op de methodiek Krachtwerk. Deze training bevatte tools in motiverende gespreksvoering waarbij de hulpverlener de cliënt beter kan stimuleren om de regie in eigen hand te nemen.



1.7.4. *Workshop omgaan met cliënten met een licht verstandelijke beperking & workshop autisme*

Omdat de hulpverlening van Arosa maatwerk is, is het van belang dat de medewerkers zich bij het formuleren van de vraagverheldering kunnen verdiepen in de situatie en mogelijkheden van de cliënt. Daarom hebben 45 medewerkers de twee workshops 'Omgaan met cliënten met een licht verstandelijke beperking' en 'autisme' gevolgd. Door het volgen van deze workshops zijn de hulpverleners beter toegerust in het versterken van de eigen kracht en het vergroten van de zelfredzaamheid van mensen met een beperking en autisme.

1.7.5 Methodiek Podium

In 2014 hebben 45 medewerkers kennis gemaakt met de methodiek Podium van Cocky Ruitenbergh, aan de hand van het boek Het Podium, spotlight op huiselijk geweld. Podium is een methodiek voor de systeemgerichte benadering van huiselijk geweld.

1.7.6 Omgaan met werkdruk

Een onevenwichtige werkdruk en stress op de werkvloer veroorzaken een groot deel van het werk gerelateerde verzuim. De aard van de werkzaamheden bij Arosa vraagt veel van de medewerkers. Door deelname aan de training Omgaan met werkdruk hebben 45 medewerkers geleerd om stressfactoren te voorkomen en effectief om te gaan met de werkdruk.

1.8 Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)

Alle medewerkers, stagiaires en vrijwilligers moeten een Verklaring Omtrent Gedrag overhandigen voordat zij kunnen werken bij Arosa. Alle VOG aanvragen zijn toegekend.



2. Kerncijfers 2014

Bezetting					
Voorziening	Aantal bedden	Opvang vrouwen	Opvang kinderen	Bezetting kamers (%)	Productie-afspraken bezetting in %
ALETTA	9	25	31	98,9%	
FLORENCE	1	3	10	98,7%	
NADINE	20	129	137	97,9%	
NAWAL	13	44	46	98,3%	
SIMONE	20	64	65	96,8%	
SOPHIE	9	29	33	98,0%	
Totaal	72	294	322	97,8%	90%

Voorziening	Aantal bedden	Opvang mannen	Bezetting bedden	Productie afspraken bezetting in %
ANDREAS	10	22	85,5%	90%

Gemeente van herkomst nieuw geplaatste cliënten						
	Rotterdam / Regio Rotterdam	%	Productie-afspraken	Buiten Rotterdam	%	Totaal nieuw geplaatste cliënten
Vrouwen	95	81,2%	75%	22	18,8%	117
Mannen	4	30,8%	geen	9	69,2%	13

Doorverwijzing code rood cliënten (in het kader van landelijke doorverwijsfunctie cliënten naar andere opvangcentra)	
	Aantal
Vrouwen	39
Mannen	3
totaal	42

Intake en zorgvraagverduidelijking		
	Intakegesprekken aantal	Productieafspraken aantal
Vrouwen	372	
Mannen	27	
totaal	399	356

Tolk- en vertaal kosten		
Maand	Bedrag	Voorschot
januari	€ 2.991,06	
februari	€ 4.348,74	
maart	€ 3.350,95	
april	€ 4.443,13	
mei	€ 3.897,74	
juni	€ 2.387,58	
Juli	€ 3.947,90	
augustus	€ 3.532,75	
september	€ 2.381,06	
oktober	€ 3.018,32	
november	€ 2.501,59	
december	€ 1.372,26	
Totaal	€ 38.173,08	€ 60.000,-

Afgesloten trajecten LTHG binnen regio Rotterdam		
	Aantal trajecten	Productieafspraken
Zorgvraagverduidelijking / ambulante hulpverlening	142	110

Vergadering binnen Regio Rotterdam t/m Q4	
Alexander	14
Centrum	12
Charlois	22
Delfshaven	15
Feyenoord	12
Hoek van Holland	2
Hoogvliet	13
IJsselmonde	15
Kralingen	9
Noord	15
Overschie	7
Rozenburg	8
Schiebroek	9
Totaal deelname relevante wijkoverleggen	153

Nieuwe aansluitingen Aware		Productieaf- spraak
Rotterdam	40	
Albrandswaard	1	
Barendrecht	1	
Capelle a/d IJssel	2	
Totaal	44	60

3. Bestuur, toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap

3.1 Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur bestaat uit één directeur-bestuurder.

Naam	Functie	Periode
Mw. M.C.M. Bastinck MBA	Directeur-bestuurder	van 01-04-2012 t/m 01-09-2014
Mw. F.M. Russel	Directeur-bestuurder a.i.	vanaf 01-09-2014

In 2014 heeft de bestuurder 6 x verantwoording afgelegd aan de Raad van Toezicht. Daarnaast heeft er 2 x een gesprek plaats gevonden met de auditcommissie financiën. De besproken thema's waren jaarrekening 2013 en begroting 2015.

3.2 Raad van Toezicht

3.2.1 Samenstelling Raad van Toezicht

De samenstelling van de Raad van Toezicht per 31 december 2014 was als volgt:

Leden	(Neven) functies	lid sinds
Dhr. E.C.J. Mulder (voorzitter)	Commissaris van politie	november 2013
Dhr. M. Kroon	Directeur Financiën en Middelen Havensteder	september 2010
Mw. G.C.M. van Amerongen	Trainer/Adviseur/Coach bij FNV Formaat	januari 2011
Mw. K.M.T. Duys	Bestuursadviseur bij de Gemeente Den Haag	januari 2013

Mevrouw Van Amerongen en de heer Kroon vormen de auditcommissie van Arosa.

3.2.2 *Activiteiten Raad van Toezicht*

In 2014 heeft de Raad van Toezicht 6 maal vergaderd, alle vergaderingen vonden plaats in de aanwezigheid van de ad interim bestuurder. Tijdens de vergaderingen van de Raad van Toezicht zijn besluiten genomen over de begroting, het jaarplan, de jaarrekening en de jaarverantwoording 2013. Er is door de Raad van Toezicht ook veelvuldig gesproken over de wijze waarop de noodzakelijke reorganisatie binnen het Centraal Bureau vorm werd gegeven.

De auditcommissie kwam in 2014 twee maal bijeen ter bespreking van de conceptjaarrekening met de accountant, de begroting 2014, en de voorbereiding van de begroting 2015 en rapporteerde de uitkomsten aan de Raad van Toezicht.

3.3 **Bedrijfsvoering**

Ook in 2014 was het een uitdaging om onze bedrijfsvoering efficiënter, effectiever en resultaatgericht neer te zetten. We doen dit op alle fronten; financieel, personeel, cliëntgericht en organisatiegericht. De financiële omgeving van Arosa is complex. Naast de subsidie van de gemeente Rotterdam/GGD, hebben wij een inkooprelatie met verschillende andere schilgemeenten omtrent onze producten Aware en ambulante hulpverlening en ontvangen wij financiering van het zorgkantoor Achmea voor AWBZ verblijf en AWBZ ambulante hulpverlening.

3.3.1 *Registratiesysteem en management informatie*

In het voorafgaande jaar is er geïnvesteerd in de uitbreiding en updating van het registratiesysteem REGAS. Het systeem is uitgebreid met cliëntinformatie en managementinformatie. In 2014 zijn de vervolgstappen gezet voor de management- en sturingsinformatie.



3.3.2 *Facilitaire zaken*

- In 2014 is voor alle locaties een meerjarenonderhoudsplan opgezet en is een start gemaakt met de renovatie van de kamers en de gezamenlijke ruimte van de locatie Simone. Op diverse locaties is schilderwerk uitgevoerd op de kamers.
- Op de locaties Nadine en Nawal is een onderzoek naar legionella uitgevoerd conform het legionella-beleid. Havensteder en Woonbron hebben aanpassingen aangebracht. Halverwege 2014 zijn door de cliënten geen klachten meer gemeld.

- In 2014 is uitgebreid aandacht besteed aan de veiligheid van werken. Incidentmeldingen zijn bijgehouden en onderzocht en in het teamoverleg van de onderhoudsmedewerkers is het onderwerp veilig werken besproken.
- Om het percentage ziekteverzuim onder de 5,5% te houden, is een verzuimconsulent ingezet bij langdurige ziekte. Dit heeft geresulteerd in een verzuimpercentage van 5,27%.
- Op het gebied van kwaliteit en veiligheid is een nieuw schema voor ontruimingsoefeningen opgesteld.



3.4 Cliëntenraad

De cliëntenraad van Arosa bestaat uit vijf leden (voormalige cliënten) en een onafhankelijke voorzitter.

De cliëntenraad werkt zelfstandig, zonder ondersteuning van een stafmedewerker van Arosa. In 2014 kwam de cliëntenraad elf keer in vergadering bij elkaar. De directeur-bestuurder van Arosa woonde de meeste overleggen gedeeltelijk bij. Onderwerpen die de cliëntenraad met de directeur-bestuurder heeft besproken zijn: de reorganisatie van Arosa, voeding, de kwaliteit van zorg en recreatieve activiteiten.

De cliëntenraad werd regelmatig door het managementteam geïnformeerd door middel van de besluiten-, actie- en mededelingenlijsten van de overleggen van het managementteam. De directie heeft geen (verzwaard) adviesvragen voorgelegd aan de cliëntenraad.

De leden van de cliëntenraad hebben op de verschillende locaties met de bewoners / bewoonsters vergaderd. De onderwerpen die uit deze bewonersoverleggen naar voren kwamen (onder andere de kwaliteit van de warme maaltijden en Wifi) zijn besproken met het management. Klachten over de warme maaltijden en de suggesties van de cliënten om dit op te lossen werden door het management gehoord en constructief opgepakt.

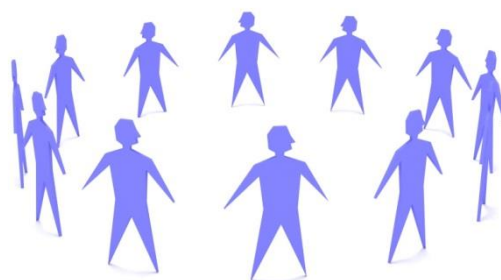
3.5 Ondernemingsraad

De ondernemingsraad van Arosa bestaat uit:

Leden	Functie binnen de OR	Werkzaam als
1. Mw. D. Raap	Voorzitter, taken neergelegd per 1 september 2014	Groepswerker locatie Nadine
2. Dhr. B. Özdemir	Vicevoorzitter	Caseworker
3. Mw. J. van Nieuwaal	Secretaris	Medewerker Facilitaire Dienst
4. Mw. J. de Wit	Lid, vervangend secretaris vanaf september 2014	Groepswerker locatie Sophie
5. Mw. L. de Wilt	Lid	Groepswerker locatie Simone

Voor de ondernemingsraad was 2014 een zeer bewogen jaar waarin veel veranderingen plaatsvonden. De ondernemingsraad is in 2014 drieëntwintig maal bijeen geweest, er is vijftien keer vergaderd met de directeur-bestuurder en drie maal met de Raad van Toezicht.

Op 30 maart en 1 april 2014 hebben de leden van de ondernemingsraad een tweedaagse training gevolgd bij FNV Formaat. Dit keer stonden de aankomende bezuinigingen centraal. Tijdens deze training heeft de ondernemingsraad zijn standpunt ten opzichte van de bezuinigingsplannen gevormd en op papier gezet. Veel aandacht is besteed aan de gevolgen van de aankomende bezuinigingen binnen Arosa. Daarnaast werden de leden van de ondernemingsraad voorbereid op de emoties die los kunnen komen bij de medewerkers en werd gekeken hoe zij de medewerkers konden ondersteunen c.q. bijstaan.



De tweede helft van 2014 was onstuimig. De ondernemingsraad heeft diverse gesprekken bijgewoond tussen de teammanagers en de voormalig bestuurder van Arosa en heeft de verschillende teams bezocht. De leden hebben kritische vragen gesteld en zijn het gesprek aangegaan met de Raad van Toezicht. Na het vertrek van directeur is de ondernemingsraad vanaf september 2014 een intensieve samenwerking aangegaan met de interim-bestuurder. Vanwege de herinrichting van het centraal bureau en alle veranderingen binnen Arosa heeft de ondernemingsraad frequenter vergaderd. Ook was de ondernemingsraad betrokken bij de ontslagprocedure van medewerkers en de sollicitatiegesprekken voor nieuwe functies binnen Arosa.

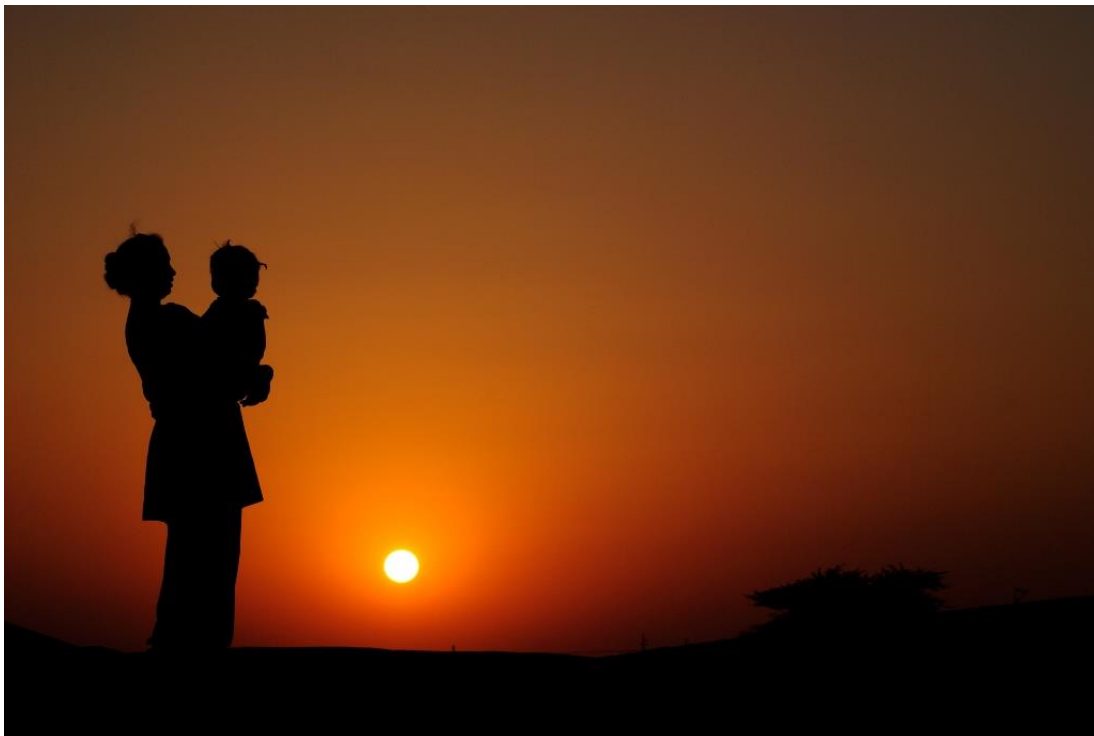
Verder heeft de ondernemingsraad zich beziggehouden met de nieuwe functieomschrijvingen en de verdeling van taken op Mbo- en Hbo-niveau. De nieuwe werktijdenregeling is onderzocht, besproken en goedgekeurd. Tot slot heeft de ondernemingsraad zich gericht op de WMO 2015, de arrangementen die vanaf 2015 ingaan en is er gekeken naar hoe de organisatie financieel gezond kan blijven.



4. Beleid en ontwikkeling

4.1 Kinderen

Arosa richt zich in de aanpak van huiselijk geweld niet alleen op vrouwen en mannen maar ook op de kinderen. In 2014 heeft het werken met de methodiek Veerkracht ervoor gezorgd dat er in de opvanglocaties expliciet aandacht is gegeven aan de kinderen. Dit gebeurde met het maken van veiligheidsplannen en extra pedagogische zorg. Door het afsluiten van een samenwerkingsconvenant met Trivium Lindenhof is er samengewerkt op het gebied van de observatiediagnostiek en opvoedondersteuning. De cliënten gaven aan dat zij hier heel tevreden over waren. Met betrekking tot de opvoeding van de kinderen werd er groei geconstateerd in de gezinnen.



Het allerbelangrijkste voor kinderen in de opvang is aandacht en zorg krijgen van (voor hen) vertrouwde personen. In de eerste plaats is dat de moeder met wie zij samen in de opvang verblijven, en zo mogelijk de vader. In samenwerking met Avant Sanare hebben er in 2014 drie groepen 'Let op de Kleintjes' (totaal twintig kinderen) en drie groepen 'Als ik kon toveren' (totaal zeventien kinderen) plaatsgevonden. In deze groepen gingen de kinderen en hun ouders (vaak moeders) aan de slag met de effecten van huiselijk geweld op de kinderen en de wijze waarop ouders en kinderen hieraan aandacht kunnen besteden. Als kinderen vertrouwen hebben in zichzelf, hun ouders en anderen, vergroot dat hun veerkracht.

Rondom de GGZ-problematiek van kinderen is er samengewerkt met Lucertis en zijn er gezamenlijke casuïstiekbesprekingen gevoerd waardoor doorverwijzingen van kinderen makkelijker verliepen.

Dit jaar heeft de Stichting van het Vergeten Kind intensieve samenwerking met Arosa gezocht rond de Week van het Vergeten Kind en de thema-uitzending van RTL Late Night. Kinderen van alle locaties deden mee en hebben hier veel aan gehad. Zo was er voor elk kind een traktatie op hun verjaardag, waren er diverse fietsjes en gingen dromen in vervulling: een groepje fans had een VIP-treatment bij Holland's Got Talent een andere ontmoette haar idool. Voor een locatie zijn tv's gedoneerd.



Stichting Hoedje van papier heeft met de kinderen van de opvanglocaties workshops gedaan met als eindresultaat prachtige magazines (Wijktijgers "Arosa's kidsmagazine") met rapportages van spannende plekken in en buiten de wijk en interviews met belangrijke mensen uit de wijk en de stad. Met deze activiteit en het resultaat is een nieuwe wereld open gegaan voor de kinderen. Meer over de samenwerking met deze stichting leest u in paragraaf 4.6.1.



4.2 Vrijwilligers

Vrijwilligers zijn belangrijk voor en bij Arosa. De uitgebreide wervingscampagne die het jaar daarvoor is ingezet, heeft ook in 2014 geleid tot een constante aanwas van vrijwilligers. De inzet van vrijwilligers binnen Arosa wordt steeds groter. Naast de extra hulp en activiteiten die Arosa door vrijwilligers aan de cliënten kan bieden, geeft Arosa op deze manier burgers ook meer kans op de arbeidsmarkt. De vrijwilligers zetten onder andere hun talenten in als maatje, het geven van lessen Nederlandse taal, als ondersteuning bij het uitvoeren van kinderactiviteiten, als gastvrouw/man voor de cliënten van Arosa etc. De vrijwilligers worden ondersteund door medewerkers en teamleiders en krijgen mogelijkheden voor deskundigheidsbevordering.



In 2014 hebben drieëntwintig vrijwilligers zich ingezet voor Arosa. In de loop van het jaar zijn negen vrijwilligers gestopt. Op 31 december 2014 waren er veertien vrijwilligers actief bij Arosa.

Ook in 2014 is de samenwerking met Lava Legato voortgezet. Dit is een organisatie die zich bezighoudt met het begeleiden van internationale vrijwilligers, hoog opgeleide Europese jongeren die tijdens hun verblijf in Rotterdam vrijwilligerswerk willen verrichten.

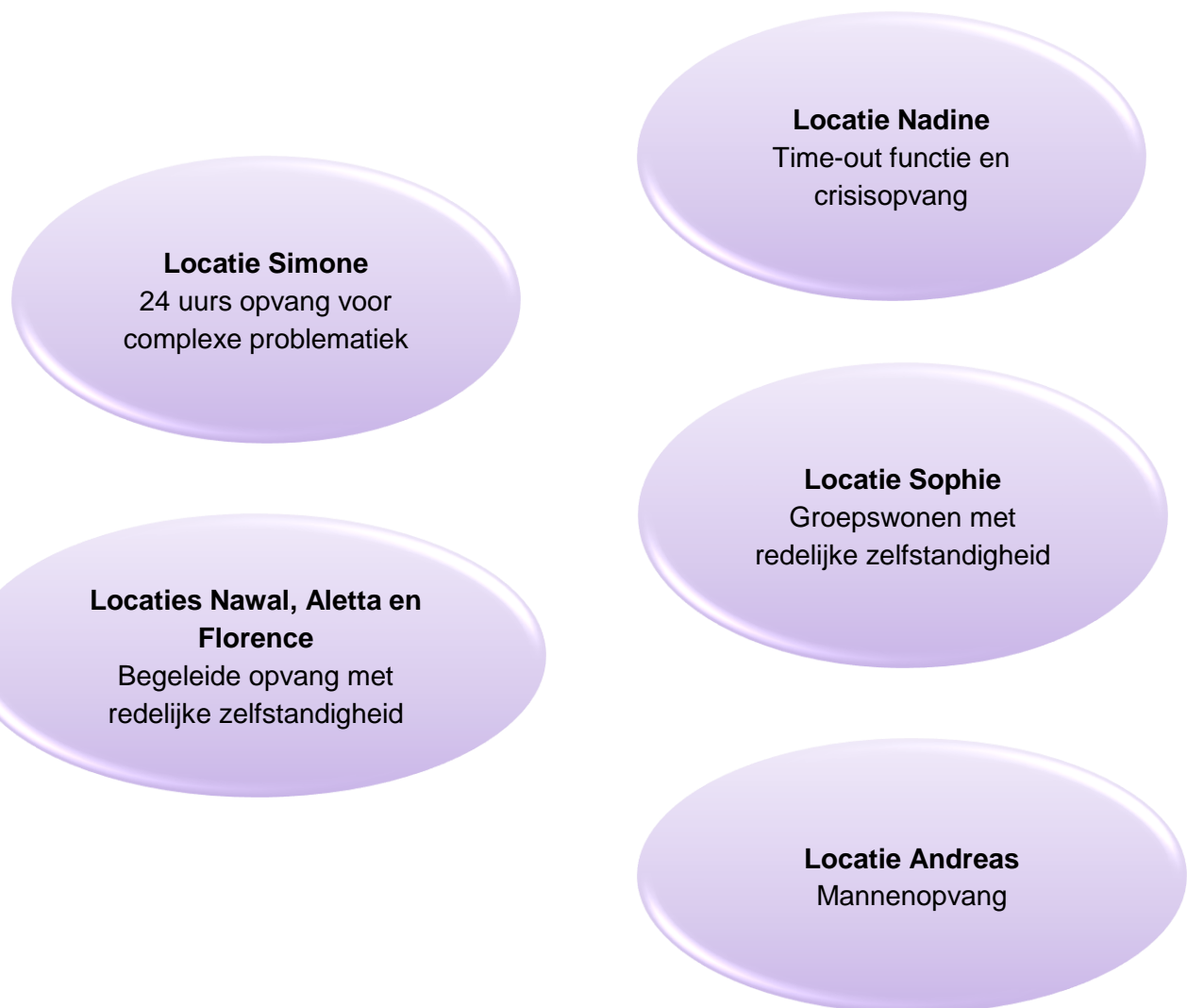
4.3 Opvang

4.3.1 Multidisciplinair Overleg (MDO)

Arosa heeft het Multidisciplinair Overleg (MDO) geïmplementeerd. Dit betekent dat iedere cliënt bij binnenkomst in de opvang en iedere drie maanden daarna besproken wordt in een overleg met een gedragsdeskundige, een groepswerker en een caseworker van Arosa.

Aan de meegekomen kinderen wordt veel aandacht besteed. Vanaf vier jaar krijgt ieder kind een intake, screening, veiligheidsplan en een begeleidingsplan. De begeleiding van de kinderen wordt ook in het MDO besproken, in dat geval sluit de orthopedagoog van Arosa aan bij het overleg.

Arosa kent verschillende opvanglocaties met ieder een eigen functie.



4.3.2 Locatie Nadine

In 2014 verbleven 129 vrouwen en 137 kinderen in de Locatie Nadine. Deze locatie is de eerste 24-uurs opvang voor slachtoffers van huiselijk geweld. De locatie heeft de specialiteit van een time-out functie en een crisisopvang. In Nadine kunnen 20 vrouwen en hun kinderen opgevangen worden. De verblijfsperiode is tussen de zes en twaalf weken. Bij al deze cliënten is er sprake van een acuut veiligheidsrisico waardoor bescherming en veiligheid in de vorm van 24-uurs opvang noodzakelijk is.

Kenmerkend voor deze groep vrouwen in deze fase van de opvang is dat zij veelal te maken hebben met een post traumatisch stress syndroom en depressie. Dit heeft invloed op het gedrag en op (de snelheid van) het herstel van de cliënten. Daarnaast zien we bij de cliënten ook een toename van zwaardere psychiatrische problematiek en grotere financiële schulden.



In de locatie Nadine wordt naast veiligheid, bescherming en herstel ook een gedegen multidisciplinaire analyse van de problematiek gevormd. Deze analyse wordt gestart door middel van het BSI (Brief Symptom Inventory) instrument. Dit instrument heeft als doel om snel te achterhalen of nader diagnostisch onderzoek noodzakelijk is. Resultaten van de BSI worden besproken in het multidisciplinair overleg waar het begeleidingsplan (actieplan) wordt gemaakt.

Na de complete analyse volgt er een TTCG-plan (Plan voor Traject Toewijzing Commissie Gezinnen) die wordt besproken in het ketengerichte overleg TTCG. Naast het TTCG plan wordt op vastgestelde momenten ook de zelfredzaamheidsmatrix ingevuld. In deze fase wordt ook de indicatie AWBZ opgesteld en afgestemd met het CIZ.

Tevens maakt de sociaal raadvrouw een inventarisatie van de financieel-economische positie van de cliënt, waarbij samengewerkt wordt met de sociale dienst, het Jongerenloket en de Kredietbank Rotterdam.

Nadat de complete analyse op alle leefgebieden is afgerond, kan de doorstroom naar een van de andere locaties gerealiseerd worden. In een aantal gevallen is het mogelijk dat er na de locatie Nadine al uitstroom plaatsvindt naar een eigen woning. Dit is afhankelijk van de problematiek van de cliënt.

Tijdens de periode van verblijf op locatie Nadine voert de orthopedagoge screenings uit van de situatie van de kinderen, stelt zo nodig een veiligheidsplan op en stelt een begeleidingsplan op waarin zowel de moeder als de vader een rol heeft (alleen als het veiligheidsplan geen beperkingen oplegt, kan er contact opgenomen worden met vader).

4.3.3 Locatie Simone

64 vrouwen en 65 kinderen verbleven in 2014 bij de locatie Simone. Op Simone zijn 20 bedden: 12 reguliere en 8 wat meer zelfstandige units. De vrouwen delen badkamer en toilet. Huiselijk geweld is altijd de kern van de problematiek waarvoor cliënten hulp van Arosa vragen.

Op Simone worden vrouwen en kinderen begeleid waarbij vaak meer vragen achter de vraag spelen; te denken valt aan ondersteuningsbehoeftes op het gebied van (moeilijk) leren, psychiatrisch welbevinden, verslaving, opvoeding, sociale relaties, traumaverwerking, weerbaarheid of anderszins. Er zijn 24/7 professionals aanwezig op de locatie. Alles begint met een basisstructuur die we kenschetsen als 'bad-brood-bed' zorg. Lukt het om een ritme te hebben en houden, dan wordt verder gewerkt aan opvoeding, verwerking, kracht en toekomst.

Dat het werk binnen Simone complex is bleek ook in 2014. Er is sprake geweest van uit huis plaatsing van kinderen, agressie-incidenten tussen cliënten onderling en naar personeel toe, veiligheidsissues met geweldplegers en gedwongen cliëntuitzetting. Ook werden er officiële waarschuwingen gegeven en moest soms verbaal krachtig bijgestuurd worden.

Cliënten, team en organisatie werken mét elkaar om deze crisissen te voorkomen. Ook wordt vaak gekeken hoe de crisis als kans kan worden ingezet of positief bijgestuurd kan worden om dergelijke zaken te voorkomen. Toen bijvoorbeeld bleek dat de moeders het 's ochtends lastig vonden om hun kinderen op tijd op school te krijgen, is ingezet op meer personeel tijdens die ochtenduren.

Bij de cliënten wordt geïnventariseerd waar de behoefte ligt. Vervolgens stelt de groeps werkers een passend aanbod samen met afwisselend creatieve en educatieve activiteiten. Bij de educatieve activiteiten wordt onder andere aandacht besteed aan huiselijk geweld, relaties zonder geweld, grenzen stellen, assertiviteit, omgang met en verwerking van het geweld en de eigen rol hierin. De cliënten gaven aan dat zij behoefte hadden aan workshops die zich richten op activiteit en creativiteit. In samenwerking met partners is een dans- en mediaworkshop voor kinderen aangeboden en een videoworkshop voor vrouwen. Verder is ook dit jaar 'Let op de kleintjes' en 'Als ik kon toveren' aangeboden.

Begin van het jaar is de buitenkant van het pand opgeknapt. Eind van het jaar zijn alle kamers van de cliënten vernieuwd. Over de renovatie werd een nieuwsbrief uitgebracht die de gezamenlijkheid en het positieve benadrukte.

Tot in 2014 werden de dagelijkse maaltijden door een kok bereid. Hier is Arosa mee gestopt. Nu worden de warme maaltijden door middel van een regeneer overbereid en is er ruimte voor de cliënten om zelf wat klaar te maken of in gezamenlijkheid iets te koken. De inzet van vrijwilligers is gegroeid en zij hebben een bijdrage geleverd aan het facilitair onderhoud, de receptie en cliëntgebonden activiteiten.

Met onze aanpak merken we dat cliënten opbloeien; één cliënt is zumba-lessen aan de andere vrouwen gaan geven en een andere cliënt heeft yoga-lessen gegeven.



4.3.4 Locatie Sophie

Sophie heeft plek voor 9 vrouwen met hun kinderen. Op Sophie lukte het ook in 2014 om een warme en gezellige sfeer neer te zetten. Hiertoe zijn groepswerkers overdag aanwezig en soms ook buiten kantoor tijden. De medewerkers binnen Arosa zijn steeds meer cliëntvolgend. Cliënten die overdag werken of leren, pakken 's avonds of in het weekend de acties met groepswork op om hun trajectdoelen te behalen. Ook wordt vraaggestuurd andere professionals zoals een psycholoog en orthopedagoge ingezet.

Pubers vragen om andere vaardigheden dan jonge kinderen. Door vanuit de Veerkrachtmethodiek voor elk kind een plan te hebben, zien we dat de begeleiding zich verder toespitst op de individuele vragen van het gezinssysteem en dat het steeds meer resultaat geeft. Dat dit effect heeft, blijkt ook uit het feit dat er geen gedwongen uitzettingen zijn geweest en er nauwelijks een beroep is gedaan op de achterwacht die 24/7 bereikbaar is.

Sophie is nadrukkelijk ingebed in de buurt. Cliënten voegen in bij lokale reguliere initiatieven. Toen er structureel behoefte bleek aan de activiteiten die Asare (project WerkSaam!³) aanbiedt, zijn we cliëntgestuurd gaan samenwerken. Taalles en vrijwilligerswerk zijn daar enkele tastbare resultaten van. Vijf vrouwen hebben succesvol deelgenomen aan de empowermenttraining 'Krachtgerichte Vrouwen' die we binnen Arosa hebben geven.



³ <http://alsare.nl/leren-en-vrijwilligerswerk/werksaam/>

Bij Arosa vinden we het belangrijk dat onze medewerkers hun kennis delen en zich blijven ontwikkelen. Mede daarom hebben medewerkers van Sophie ook op Nadine en Nawal / Aletta / Florence gewerkt. Om de opgaande lijn in de levens van de cliënten te blijven stimuleren, waren er meer inspirerende activiteiten. Zo hebben de cliënten met journalistieke professionals een glossy gemaakt.

Arosa en Stichting Het Vergeten Kind hebben besloten in december 2014 de locatie Sophie grondig op te knappen. Alle gezamenlijke benedenruimtes en alle slaapkamers zullen worden vernieuwd.

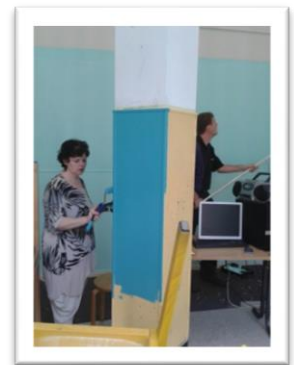


4.3.5 Locaties Nawal, Aletta en Florence

In 2014 hebben 72 vrouwen en 87 kinderen tijdelijk hun verblijf bij een van deze drie locaties gehad. In deze vorm van opvang kunnen 23 vrouwen en hun kinderen begeleid wonen. De cliënten die hier wonen, hebben minder zware problematiek en hebben hun financiën beter op orde. De verwachting is dat deze groep cliënten eerder kan uitstromen naar een zelfstandige woning en daar ook in staat is om een zelfstandig leven zonder geweld op te bouwen.

2014 stond in het teken van kracht en verbinding. Dat cliënten met vertrouwen en kracht de periode in de opvang afsluiten is waar we het voor doen. Dit past in de resultaatgerichte en outcome gestuurde WMO én in onze krachtwerk methodiek. Cliënten coachen in het hervinden van hun eigen kracht is de basis van de training 'Krachtgerichte vrouwen', waar veel vrouwen enthousiast aan deelnamen. De pilot Room of my own geeft op een pittige manier inzicht in huiselijk geweld, het ondersteunde de cliënten en voorkwam dat zij terugvallen in huiselijk geweld situaties en. Enkele cliënten hebben de pilot inmiddels succesvol afgerond.

De cliënten en het team hebben samen de kinderruimte op Nawal opgeknapt. Dit resulteerde in een frisse ruimte waar weer graag en veel gebruik van werd gemaakt.



We zijn overgegaan op vaste medewerkers op de locaties waarbij er elke dag gedurende de gehele dag een groepswerker aanwezig is. De groepswerker ondersteunt de vrouwen bij hun zelfredzaamheid, helpt ze praktisch op weg een coacht hen in de opvoeding van de kinderen. Elke vrouw heeft een vaste caseworker met wie ze werkt aan het doorbreken van de huiselijk geweld spiraal en waarmee ze stap voor stap bouwt aan een toekomst zonder geweld.

Ook wordt op Nawal, Aletta en Florence nu gewerkt met vaste vrijwilligers. Dit heeft als voordeel dat de cliënt en vrijwilligers een vertrouwensband opbouwen waardoor er een meerwaarde ontstaat in de trajecten van de vrouwen en kinderen.

De locaties zijn nadrukkelijk ingebed in de buurt en de lokale netwerken. Zo gaan de cliënten vaak naar lokale buurtinitiatieven. De lokale wijkinformatie wordt actief bijgehouden op informatieborden op de locaties. Dit zijn inmiddels centrale punten geworden die de weg wijzen naar buiten. De begeleidsters van de speeltuin om de hoek kennen zelfs de namen van de kinderen die bij ons in de opvang verblijven. Minimaal iedere week is er een kinderactiviteit. In de vakantieperioden is dit frequenter en worden er ook (vraaggestuurde) activiteiten voor volwassenen georganiseerd.

Mede door dit alles zien we dat steeds meer vrouwen zelf actief aan de slag gaan, zij kunnen het verleden een plek geven en bouwen aan hun toekomst. Steeds vaker starten ze daar al in de opvang mee door bijvoorbeeld vrijwilligerswerk te doen. Sommige cliënten hebben betaalde functies. Kortom, door deze koers te varen, zien we dat onze cliënten voor een kortere periode intramurale ondersteuning nodig hebben en zien we de resultaten verbeteren.

4.3.6 Locatie Andreas

In 2014 hebben 22 mannen een veilige plek gevonden bij de mannenopvang Andreas. In Nederland kunnen mishandelde mannen slechts bij vier organisaties terecht. Arosa neemt haar verantwoording voor de regio Rotterdam. De onbekendheid én het taboe rond mannenmishandeling, genderproblematiek en eengerelateerd geweld is nog steeds groot. Om die reden heeft Arosa zich sterk gemaakt om de bekendheid te vergroten en het taboe te verkleinen. Dit resulteerde in een samenwerkingsproject tussen Arosa en Stichting Wende (Den Haag), Blijf Groep (Amsterdam), Moviera (Utrecht), wat een website over mannenmishandeling⁴ als resultaat heeft. Ook hebben we samengewerkt aan een tijdschrift over mannenopvang, dit zal in 2015 uitkomen. Cliënten uit de vier grote steden en de desbetreffende organisaties hebben dit project gezamenlijk gedragen.

Op individueel niveau is hard gewerkt aan het versterken van de cliënten. Kunnen zijn wie je bent, een genormaliseerd leven leiden in een veilige omgeving; dat is waar het om gaat. Dit resulteerde onder meer in de realisatie van de eenmalige uitgave van het blad 'Vallende Maskers', een tijdschrift waarin de mannen spreken over hun leven, huiselijk geweld en het taboe. Het creatieve proces om dit blad te maken, werd feestelijk afgesloten met de presentatie van het eerste nummer.



Bij mannen merken we dat 'doen' een goed middel is tot versterking, verwerking en contact. Met de gemeentelijke buurtsportcoach is beachvolleybal opgezet. Ook is er een indoor sportclinic georganiseerd. Dit sloeg erg aan bij de mannen. Bij een lokale vrijwilligersorganisatie zijn diverse cliënten gestart als vrijwilliger. Deze daginvulling draagt voor een belangrijk deel bij aan een krachtgericht herstel.

Bij Arosa werken we met het gehele (gezins)systeem. Waar het als normaal wordt gezien dat vrouwen hun kinderen (ook in de opvang) bij zich hebben; ligt dit bij mannen maatschappelijk wel eens anders. Wij hebben ons ingezet en hard gemaakt om ook bij vaders te zorgen dat ze hun kinderen kunnen zien en ontvangen. Dit resulteerde in afgestemde omgangsregelingen. Het viel op dat de integrale opvang de nodige uitleg en overtuiging vergde naar vaste samenwerkingspartners.

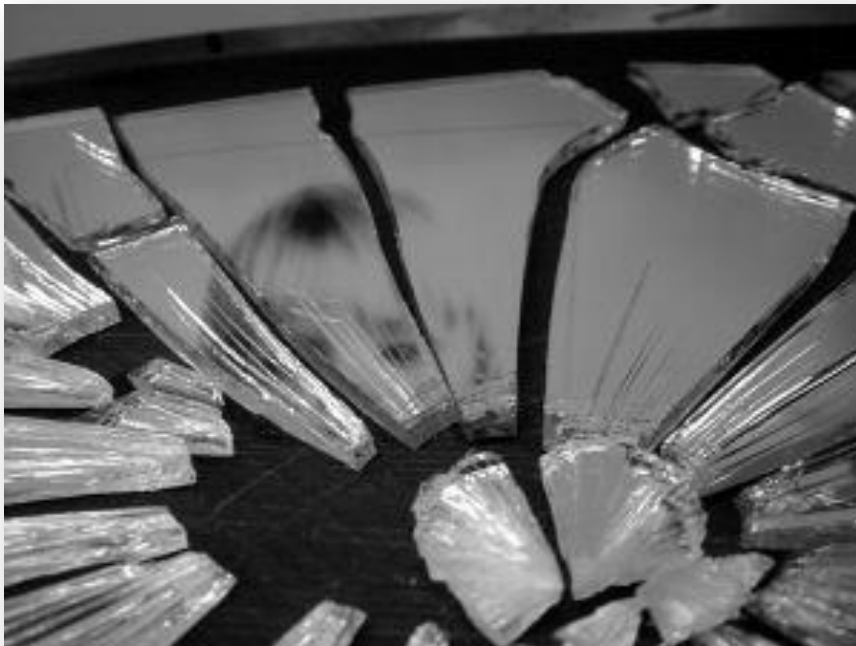
⁴ www.mannenmishandeling.nl

4.4 Intakebureau

In 2014 heeft het intakebureau van Stichting Arosa 399 intakes verzorgd, zowel voor de vrouwenopvang als voor de opvang van mannen (mannen 27 intakes, vrouwen en eventuele kinderen 372 intakes). Het intakebureau neemt deel aan het Advies en Steunpunt Huiselijk Geweld dat het stedelijk aanmeldloket voor huiselijk geweld is.

Na de aanmelding bij het ASHG worden cliënten waarvoor opvang noodzakelijk is, doorverwezen naar het intakebureau van Arosa. Hier wordt de intake voor opname in de opvang verzorgd. In de loop der jaren zien we een toename van complexiteit van de problematiek bij de cliënten in de vrouwenopvang. Dit vraagt meer tijd van het intakebureau om de problematiek goed in kaart te brengen. Daarnaast is er multidisciplinair overleg met de gedragsdeskundige en vindt er een veiligheidsscreening plaats.

Het intakebureau van Arosa heeft ook een landelijke functie en is onderdeel van landelijk dekkend netwerk voor de opvang van slachtoffers van huiselijk geweld. Dit betekent dat er in 2014 22 vrouwen (18,8% van de geplaatste cliënten) en 9 mannen (69,2% van de geplaatste cliënten) niet uit de regio Rotterdam komen maar uit de rest van het land. Het gaat hier altijd over Code Rood cliënten, waarbij de veiligheid in de eigen woonplaats niet gegarandeerd kan worden. Daarnaast zijn er dit jaar 39 vrouwen en 3 mannen, afkomstig uit Rotterdam, waarvoor Arosa om dezelfde veiligheidsredenen een beroep heeft gedaan op plaatsingen buiten de regio Rotterdam.



We zien dat de economische crisis helaas leidt tot een toename van slachtoffers huiselijk geweld. We zien ook dit jaar een toename op de wachtlijst voor opname in de opvang. Het intakebureau onderhoudt gedurende deze periode veelvuldig contact met de cliënt. Er wordt gekeken naar de stand van zaken met betrekking tot de veiligheidssituatie van de cliënt en, indien nodig, wordt al gestart met de hulpverlening. Zodra er plek is, wordt de cliënt opgenomen.

Het intakebureau werkt nauw samen met Stedelijk Instrument Sluitende Aanpak (SISA). Alle kinderen bij Arosa worden gemeld in SISA. Tevens werkt het intakebureau nauw samen met het Crisiscentrum Rotterdam waar Arosa noodbedden heeft.

4.5 Ambulante hulpverlening

Naast de opvang is er een grote behoefte aan ambulante hulpverlening aan slachtoffers huiselijk geweld in Rotterdam. Ambulante hulpverlening aan slachtoffers van huiselijk geweld wordt daar ingezet waar het geweld nog te stoppen is, oftewel voordat vrouwen genoodzaakt zijn om uit huis te vluchten. Deze vorm van hulpverlening wordt ingezet nadat de aanvraag besproken en geaccordeerd is in het LTHG/LZN overleg.



Arosa bood diverse vormen van ambulante hulpverlening:

- Empowerment, waarbij ingezet wordt op het versterken van de kracht van de cliënt in situaties van huiselijk geweld of het voorkomen hiervan. Empowerment wordt ook aangeboden aan gemeenten die niet binnen de centrumgemeente Rotterdam vallen.
- Ambulante hulpverlening na een periode in de opvang: wordt ingezet aan cliënten die de opvang van Arosa verlaten en vanuit hun AWBZ indicatie nog hulpverlening nodig hebben.
- Vraagverhelderingstrajecten.
- Begeleide terugkeer: hulp bij terugkeer in de relatie.
- Aware-traject, hulpverleningsgesprekken in combinatie met ondersteuning door een Aware-mobiel waarmee men bij belaging direct in contact staat met de politie.

In 2014 zijn in Rotterdam 40 vrouwen en 4 vrouwen uit omliggende gemeenten aangesloten op het Aware-systeem. Het verwachte aantal was 60 nieuwe aansluitingen. Daar tegenover staat dat we wel konden ingaan op alle verzoeken vanuit het LTHG; in 2014 hebben er 142 ambulante hulpverleningstrajecten plaatsgevonden, dat waren er 32 meer dan de productieafspraken van 110 trajecten.

4.6 Samenwerking

Arosa vindt het belangrijk om, door middel van samenwerking in de keten, met andere organisaties de hulpverlening en dienstverlening aan de cliënten uit te breiden en op deze wijze geweld te kunnen stoppen.



In 2014 is er samengewerkt met de volgende organisaties:

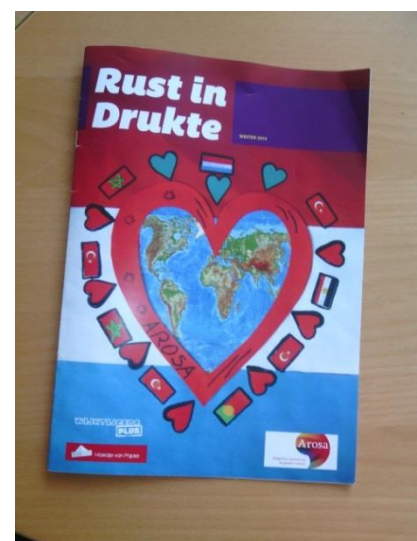
- Landsdeeloverleg: overleg met de andere organisaties Vrouwenopvang in de provincie Zuid-Holland;
- Trivium Lindenhof in kader van projectgroep observatie diagnostiek;
- Ypsi/Lucertis m.b.t. cliënten die jeugd GGZ nodig hebben;
- Avant Sanare m.b.t. cursussen 'Als ik kon toveren' en 'Let op de kleintjes';
- Patrimonium wooncorporatie m.b.t. buurtoverleg rondom locatie Andreas;
- Comensha m.b.t. opvang en begeleiding slachtoffers mensenhandel;
- Humanitas Prostitutie Maatschappelijk Werk m.b.t. begeleiding en opvang slachtoffers mensenhandel/prostitutie;
- Kijk op Welzijn Barendrecht m.b.t. vrijwilligerswerk voor mannen van Andreas;
- Context m.b.t. praktijkondersteuning van GGZ kinderen;
- Jeugdbeschermingsplein;

- Centrum voor jeugd en gezin Delfshaven;
- Veiligheidshuis in Rotterdam;
- Crisiscentrum Rotterdam;
- Advies en Steunpunt Huiselijk Geweld (ASHG);
- Traject Toewijzings Commissie - Gezinnen (TTC-G) Rotterdam;
- Projectgroep Vroegsignalering;
- Meldcode HG;
- Stedelijk Instrument Sluitend Aanpak (SISA);
- Lokale Teams Huiselijk geweld (LTHG) in Rotterdam en Krimpen aan den IJssel;
- Kernteam Eergerelateerd Geweld (KEG);
- Kredietbank Rotterdam en het Jongerenloket en de Sociale dienst;
- Arosa is onderdeel van de Landelijk dekkend netwerk voor opvang van slachtoffers van huiselijk geweld;
- LEC- Arosa heeft samengewerkt aan tot stand komen van Landelijke dekking opvang voor slachtoffers van eer gerelateerde geweld;
- Arosa neemt deel aan het Netwerk aanpak seksueel geweld in de regio Rotterdam-Rijnmond
- CIZ;
- Vrijwilligers maatschappelijk zorg;
- Lava Legato m.b.t. het plaatsen van internationale vrijwilligers bij Arosa;
- Enactusgroep Erasmus Universiteit Rotterdam - Women helping Women.

4.6.1 Samenwerking Stichting Hoedje van Papier

Arosa en Stichting Hoedje van Papier hebben intensief samengewerkt in 2014. Onder begeleiding van het projectteam van Hoedje van Papier hebben de vrouwen in de opvang een workshop journalistiek gevolgd en hebben vervolgens een eigen magazine gemaakt: 'Rust in Drukte' dat eind 2014 is verschenen. Voor het magazine hebben de vrouwen elkaar geïnterviewd over het komen naar en verblijven in het opvanghuis, ook hebben zij een begeleidster geïnterviewd.

Op 16 november 2014 zijn moeders van verschillende opvanghuizen naar het Spoorwegmuseum in Utrecht gegaan om met hun kinderen een groot sinterklaasfeest te vieren; de Sint Express Toer. Deze dag werd mogelijk gemaakt door de Stichting Het Vergeten Kind. Ook vanuit Arosa zijn moeders met hun kinderen naar dit feest gegaan en in het magazine 'Rust in Drukte' hebben zij een artikel over hun ervaringen gemaakt.



Met de kinderen bij Arosa heeft Hoedje van Papier twee magazines gemaakt. De kinderen hebben hiervoor eerst een workshop 'journalist' gevolgd. Daarna hebben de kinderen met de workshopleiders als echte journalisten reportages gemaakt van spannende plekken in en buiten de wijk en hebben interviews gehouden. Het resultaat 'TijgerNieuws, magazine door en voor de kinderen van Arosa' en 'Arosa's Kidsmagazine, voor en door de kinderen van Arosa'.



Verder vervult Hoedje van Papier een belangrijke rol in het project Mannenopvang Magazine, een uitgave van de organisaties Stichting Wende, Blijf Groep, Moviera en Arosa. Dit magazine zal het eerste kwartaal van 2015 uitkomen.

4.6.2 *Netwerk aanpak seksueel geweld in de regio Rotterdam-Rijnmond.*

In 2014 heeft Arosa haar deelname aan het netwerk aanpak seksueel geweld weer actief opgepakt. Het netwerk bestaat uit organisaties die werken met slachtoffers van seksueel geweld. Deze organisaties zijn actief betrokken bij de aanpak van seksueel geweld. Zij leveren hun bijdrage aan de ontwikkeling van het beleid ten aanzien van de hulpverlening en aan de kennis van de professionals.

Twee keer per jaar overlegt het netwerk en jaarlijks wordt de Regiodag seksueel geweld georganiseerd. Hulpverleners van Arosa hebben deelgenomen aan de casuïstiekbijeenkomst door eigen casussen te bespreken. Dit werd door hen als zinvol en informatief ervaren en gaf hen concrete handvatten bij het begeleiden van de vrouwen in de opvang. Arosa heeft ook deelgenomen aan een zeer succesvolle informatiemarkt op de vijfde Regiodag aanpak seksueel geweld en de netwerkbijeenkomst seksueel geweld. Het netwerk werkt hard aan het realiseren van een digitaal kenniscentrum aanpak seksueel geweld.

4.7 Arosa internationaal

Huiselijk geweld beperkt zich niet tot landsgrenzen, Arosa onderhoudt daarom ook op internationaal niveau contacten met organisaties die zich inzetten voor de bestrijding van geweld tegen vrouwen. Deze internationale ervaringen worden gebruikt bij de hulpverlening aan cliënten die uit die landen afkomstig zijn. Het geeft onze medewerkers een breder, mondiaal beeld van de problematiek van vrouwenopvang en geweld tegen vrouwen.

Daarnaast wil Arosa graag de expertise die de medewerkers in huis hebben inzetten voor vrouwen in landen waar de ontwikkeling van vrouwenopvang en huiselijk geweld nog niet zo ver is als in Nederland.



4.7.1 WAVE - Women Against Violence Europe

In 2014 heeft Arosa deelgenomen aan de twee WAVE-bijeenkomsten die plaatsvonden in Wenen. Op 26 & 27 mei vond de WAVE CoCo bijeenkomst plaats en op 17 & 18 november de jaarlijkse WAVE-conferentie. WAVE staat voor Women Against Violence Europe. Vrouwenopvanginstellingen uit alle Europese landen participeren in dit netwerk. Het netwerk lobbyt sterk voor de verbetering van de positie van vrouwen en het tegengaan van geweld tegen vrouwen.

WAVE-CoCo-bijeenkomst – 26 en 27 mei 2014

Op de WAVE CoCo-bijeenkomst van mei 2014⁵ werd besloten dat WAVE van een netwerk naar een Wave foundation over gaat. In het kader van het aanvragen van Europese subsidie voor de WAVE conferentie is dit noodzakelijk. Een foundation moet ook een board/bestuur hebben. Vanuit Nederland heeft Liesbeth van Bommel, Senior Beleidsadviseur van de Federatie Opvang zitting in dit bestuur.

Op de tweede dag van de CoCo-bijeenkomst werd een interessante lezing gegeven door Ursula Till-Tentschert die voor de FRA European union agency for fundamental rights een onderzoek heeft gedaan naar geweld tegen vrouwen⁶.

⁵ <http://www.wave-network.org/content/9th-wave-coco-meeting-vienna-26-27-may-2014>

⁶ <http://fra.europa.eu/en/publication/2014/violence-against-women-eu-wide-survey-main-results-report>

WAVE-conferentie 17 en 18 november 2014

Jaarlijks organiseert het WAVE-netwerk een conferentie waarbij de resultaten van onderzoeken worden gepresenteerd, strategieën voor public affairs met elkaar worden gedeeld en best practices worden uitgewisseld over de aanpak van huiselijk geweld en geweld tegen vrouwen.

Deze WAVE-conferentie van november 2014 maakte duidelijk dat (ondanks alle bezuinigingen) Nederland, in vergelijking met andere landen in Europa, de aanpak van huiselijk geweld redelijk goed georganiseerd heeft. In veel landen bepaalt de politie of een vrouw naar de opvang kan of niet, maar niet alle politieagenten zijn op de hoogte van huiselijk geweld, (her)kennen de signalen of kennen de opvang. Vaak zijn er in deze landen ook maar weinig opvanglocaties. Een schrijnende situatie.

Tevens werd tijdens de conferentie gesignaleerd dat op politiek niveau de aandacht voor huiselijk geweld in Europa lijkt af te nemen. Er zijn wel ministers verbonden aan huiselijk geweld, maar deze zijn weinig actief.

Een ander probleem dat regelmatig genoemd werd, is dat er in veel Europese landen weinig tot geen deskundigheid is op het gebied van gespecialiseerde hulpverlening. Ook hieraan willen overheden niet bijdragen zodat de deskundigheid, die zeker bij de medewerksters van de opvang aanwezig is, zich niet kan verspreiden naar andere steden en vrouwen die deze hulp zo hard nodig hebben. Gelukkig heeft de WAVE-conferentie met de vele workshops wel een bijdrage geleverd aan deze spreiding van deskundigheid en best practises.



WOMEN AGAINST VIOLENCE EUROPE
Feminist network promoting human rights of women and children

5. Kwaliteit voor cliënten en medewerkers

5.1 Kwaliteitsbeleid 2014

5.1.1 Interne audit

Arosa vindt het belangrijk om continu bezig te zijn met de verbetering van primaire en ondersteunende processen in de hulpverlening. In 2014 heeft Arosa drie interne audits uitgevoerd die door medewerkers als positief zijn ervaren. Met de interne audits is de focus van iedereen op het continu bijstellen en verbeteren van processen en procedures toegenomen wat de verdere ontwikkeling van de kwaliteit van de hulpverlening aan cliënten en de professionaliteit van de medewerkers ten goede komt.

5.1.2 Externe audit - Certificering behouden

De externe audit die op 1 en 2 december 2014 heeft plaatsgevonden is goed verlopen. De auditgesprekken verliepen plezierig en waren leerzaam. De verbeterpunten zijn enthousiast opgepakt en voor het komende jaar is de voortzetting van het HKZ-certificaat een feit.



5.2 Kwaliteit voor cliënten

5.2.1 Inzet methodieken

Het werken vanuit de methodieken Krachtwerk en Veerkracht spreekt de medewerkers en de cliënten erg aan. Door het consequent bieden van deskundigheidsbevordering blijven de methodieken zich ontwikkelen en zichtbaar in de bejegening en taal van medewerkers. Het samen met de cliënt prioriteren van wensen/doelen vanuit de Krachteninventarisatie maakt de acties en de resultaten van de hulpverlening goed zichtbaar. Cliënten zijn trots op wat ze kunnen en bereiken.

5.2.2 Cliënttevredenheid & Exitgesprekken

De CQ-Index wordt een keer per twee jaar uitgevoerd. In 2014 is de cliënttevredenheidsonderzoek niet door een externe partner gemeten met behulp van de CQ-index maar het tevredenheidsonderzoek onder cliënten die in de opvang verbleven is door middel van een exitgesprek onderzocht. Een exitgesprekkenanalyse wordt vier keer per jaar uitgevoerd. In 2014 zijn er 76 exit-vragenlijsten geanalyseerd. Het gaat om groep cliënten die in periode tussen januari en december 2014 zijn uitgestroomd. Cliënten die in de opvang van Arosa verbleven, waardeerden Arosa gemiddeld met een 8.

Locatie	Nadine	Nawal	Simone	Sophie	Aletta	Andreas
Cijfer	8,7	7,2	7,7	8,8	7,7	8,2

De cliënten gaven Arosa tijdens exitgesprekken een aantal verbetertips; deze zijn of worden opgepakt. Cliënten van Arosa kunnen tijdens de huisvergaderingen aangeven wat zij vinden van de lopende zaken binnen de verschillende locaties. Indien zij hierover individueel in gesprek willen gaan, is dit ook mogelijk met de hulpverlening of teamleiders.



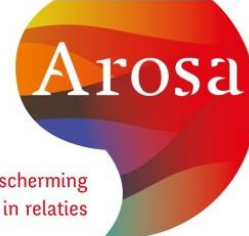
6. Fondsen

Ook in 2014 waren er weer organisaties, fondsen en sponsors die ons goed gezind zijn geweest. Op deze wijze worden wij in staat gesteld om voor de cliënten en hun kinderen extra activiteiten te organiseren en dingen te doen die niet mogelijk zijn vanuit de reguliere subsidie.

Organisaties/Fondsen/Sponsors	Giften
Stichting Het Vergeten Kind	Opknappen van kamers en algemene ruimtes bij locatie Sophie
Stichting Het Vergeten Kind	Kinderen bij Arosa gingen met de Sint Express Tour (trein) naar het grote Sinterklaasfeest in het Spoorwegmuseum
Lush Rotterdam	Diverse producten – persoonlijke verzorging
BSO Toverkunst van organisatie Bijde-Hand	Kinderen van de BSO hebben wat van hun eigen speelgoed gedoneerd om een ander kind blij te kunnen maken
Kinderopvang Mundo	50 entreekaartjes voor het grote Sinterklaasfeest in het Theater aan de Schie
Gereformeerde Opstandingskerk Rijsoord	Donatie voor een zomeruitje voor moeders en hun kinderen in 2014
Motorclub KTMCO – Knights Templar Motorcyclist Charity Organization	Donatie speelgoed
Valvoline Europe	Gift dozen met Dinky Toys autootjes
Lidl Nederland	Gift traktatiedozen
Diverse particulieren	Speelgoed, dames- en babykleding

Voor dit alles is Arosa de gulle gevers zeer dankbaar!





- ☞ Integrale aanpak huiselijk geweld
- ☞ Opvang en hulpverlening
- ☞ Advies en informatie
- ☞ Voor vrouwen, mannen en kinderen

Heemraadssingel 82
3021 DE Rotterdam
Tel.: 010 - 476 90 44
E-mail: info@arosa-zhz.nl
www.arosa-zhz.nl



Veiligheid en bescherming
bij geweld in relaties