

# Arosa

expert in aanpak, opvang, bescherming,  
kennis en regie bij geweld in relaties  
en kindermishandeling

**Koersdocument 2020 – 2023**



Veiligheid en bescherming  
bij geweld in relaties

Arosa, expert in aanpak, opvang, bescherming, kennis en regie  
bij geweld in relaties en kindermishandeling

Koersdocument 2020 - 2023

## Voorwoord

Arosa is de organisatie in Rotterdam voor hulp en opvang aan vrouwen, kinderen en mannen. Arosa is een belangrijke ketenpartner in de aanpak van huiselijk geweld en mishandeling. Huiselijk geweld, waaronder kindermishandeling en seksueel geweld, is de meest voorkomende vorm van geweld in Nederland. Het aantal Rotterdammers dat ermee te maken krijgt, ligt hoger dan het landelijk gemiddelde. Dit brede maatschappelijke probleem komt voor in alle lagen van de samenleving. Het is complex, gelaagd en vaak verweven met andere problemen. Het stoppen van huiselijk geweld vraagt iets van iedereen in de stad en van Arosa in het bijzonder. Het is een gedeelde verantwoordelijkheid waarbij de inzet van velen essentieel is. Tegelijk is de wil, het draagvlak en de potentie om samen te werken in de aanpak van huiselijk geweld, kindermishandeling en seksueel geweld groot.

Gezien de urgentie en het belang van onze dienstverlening, is het extra wrang als een organisatie zoals Arosa in de financiële problemen komt. In 2019 was dit het geval. Dankzij de veerkracht en ongehooflijke inzet van onze medewerkers hebben wij dit tijt weten te keren. Hoewel de organisatie nog herstellende is van de impact die dit met zich heeft meegebracht, ben ik onder de indruk van de wendbaarheid, flexibiliteit en het engagement van onze medewerkers. Dankzij de getroffen verbetermaatregelen en het doorzettingsvermogen van onze collega's, is Arosa in staat gebleken om een gezonde uitgangssituatie voor 2020 en verder te creëren. Naast het belang van de client, zullen wij in 2020 ook het belang van de medewerker weer centraal stellen. Door het voeren van jaargesprekken, het terugdringen van verzuim en het vergroten van talentbehoud door middel van onder andere scholing, hoop en verwacht ik het werkgeluk van onze collega's in 2020 en verder weer te verstevigen. Met de komst van twee nieuwe collega's met ingang van 1 april 2020, de operationeel directeur zorg en de manager bedrijfsvoering, is de aansturing van Arosa weer beter geborgd.

Met elkaar zullen wij ons inspannen om de cirkel van geweld te doorbreken. Omdat ook vaak gevarieerde expertise nodig is, zullen wij het optimaliseren van de ketensamenwerking intensiveren. In dit document lichten wij de koers voor Arosa vanaf 2020 nader toe. Dankzij de inzet van onze collega's, de Ondernemingsraad en de Cliëntenraad, heb ik er het volste vertrouwen in dat Arosa haar positie in 2020 en verder zal bestendigen en verstevigen.

Miriam Heringa  
Bestuurder Arosa

februari 2020

# Inhoudsopgave

## Voorwoord

<b>Inleiding: de Rotterdamse situatie</b> .....	1
1. Stichting Arosa.....	2
Onze visie.....	2
Onze missie.....	2
Doelstelling.....	2
Kernwaarden.....	3
2. Uitgangspunten.....	4
Cliënt centraal.....	4
Veiligheid voorop.....	4
Stoppen van geweld.....	4
Aandacht voor de kinderen.....	5
Samenwerken in de keten.....	5
Gezonde bedrijfsvoering.....	5
3. Ambities.....	6
Optimaliseren van de dienstverlening.....	6
Optimaliseren van de toegang tot de crisisopvang.....	6
Optimaliseren van de samenwerking in de ketenaanpak.....	6
Arosa is een gezonde organisatie.....	7
Inzetten van de dienstverlening passend bij de vraag.....	7
Goed vakmanschap is de basis voor goede dienstverlening.....	8
Bevorderen van innovatie.....	9
4. Hoe gaan we onze ambities waarmaken.....	11
Optimaliseren van de dienstverlening.....	11
<i>In de crisis is de veranderbereidheid het hoogst</i> .....	11
<i>Crisismeldingen vragen om crishulp</i> .....	11
<i>Nazorg moet</i> .....	11
<i>Altijd systeemhulp bieden</i> .....	11
<i>Het verwerken van de trauma's</i> .....	12
<i>De impact van huiselijk geweld en kindermishandeling raakt alle leefgebieden</i> .....	12
<i>Longitudinaal onderzoek en begeleiding</i> .....	12
Optimaliseren van de toegang tot de crisisopvang.....	12
Arosa is een gezonde organisatie.....	13
Inzetten van de dienstverlening passend bij de vraag.....	14
Goed vakmanschap is de basis voor goede dienstverlening.....	14
Bevorderen van innovatie.....	15

## Inleiding: de Rotterdamse situatie

Vanuit de WMO en de Jeugdwet heeft de gemeente Rotterdam de wettelijke verantwoordelijkheid om regie te voeren op de integrale keten huiselijk geweld en kindermishandeling, die bestaat uit:

- De crisisopvang van slachtoffers huiselijk geweld en kindermishandeling.
- Het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond.
- De Wet tijdelijk huisverbod
- De Wet verplichte meldcode
- De Jeugdwet
- Het Verdrag van Istanbul
- Het Verdrag over de Rechten van het Kind

De gemeente Rotterdam wil alle vormen van huiselijk geweld, kindermishandeling en seksueel geweld terugdringen, zodat Rotterdammers zich veilig kunnen ontwikkelen en optimaal kunnen meedoen in de samenleving. Hierbij is het de bedoeling dat Rotterdammers die risico lopen op huiselijk geweld vroegtijdig in beeld komen en hulp en ondersteuning krijgen om geweld te voorkomen. Gezinnen/systemen waar huiselijk geweld speelt, dienen eerder gesignaleerd te worden zodat de hulpverlening vervolgens snel en adequaat kan handelen. Effectiever samenwerken binnen de zorg- en strafketen is nodig zodat geweld blijvend stopt en de hulpverlening zich richt op herstel en vertrouwen van de betrokkenen om te komen tot duurzaam herstel.

De gemeente is sinds 2015 verantwoordelijk voor hulp en ondersteuning aan Rotterdammers in het kader van de WMO, de Jeugdwet en de Participatiewet. Deze wetten zijn erop gericht om Rotterdammers zoveel mogelijk in staat te stellen op eigen kracht op te groeien en deel te nemen aan de samenleving.

Voor meldingen en advies over situaties rond alle vormen van huiselijk geweld en kindermishandeling is het meldpunt Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond (VTRR) 24 uur per dag bereikbaar. Professionals van deze loketten geven informatie en advies en verhelderen de vraag. VTRR heeft de verantwoordelijkheid om jongeren en volwassenen in situaties van acute onveiligheid crisis te plaatsen in de crisisopvang van Arosa of FIER.

In situaties van structurele onveiligheid denkt de gemeente Rotterdam met bewoners mee en verkent de mogelijkheden om binnen het eigen netwerk of het wijknetwerk, een oplossing te vinden. De gemeente verwijst of zet de vraag door naar professionele ondersteuning waar nodig. Er zijn 42 wijkteams die basishulp, (kortdurende) zorg en ondersteuning bieden. Het wijknetwerk en de wijkprogrammering zijn ondersteunend aan de wijkteams. Het versterken van netwerken en het (preventief) welzijnsaanbod in de wijken hangen voor jeugd en volwassenen met elkaar samen en is onderdeel van het Nieuw Rotterdams Welzijn (NRW). Een sterk wijknetwerk en welzijnsaanbod dragen bij aan de zelfredzaamheid en samenredzaamheid van Rotterdammers en aan een kansrijke, veilige buurt en opvoedomgeving voor kinderen en jongeren. Als er voor volwassenen langdurige professionele ondersteuning nodig is, kan er vanuit de Vraagwijzer (al dan niet na kortdurende inzet van het wijkteam) een WMO-maatwerkvoorziening worden geadviseerd.

## **1. Stichting Arosa**

Arosa is de organisatie voor hulp en opvang aan vrouwen, kinderen en mannen en een belangrijke ketenpartner in de aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling in de centrumgemeente Rotterdam.

Jaarlijks zijn er ongeveer 200 vrouwen die met hun kinderen ( 100) een beroep doen op de opvang en ongeveer 200 vrouwen die met ambulante hulpverlening en empowerment actief bezig zijn om uit hun situatie van huiselijk geweld te komen. Daarnaast komen er jaarlijks circa 30 mannen in de mannen opvang. Deze vrouwen, mannen en kinderen hebben problemen met alle vormen van huiselijk geweld, kindermishandeling, eengerelateerd geweld en mensenhandel.

Arosa is er voor hen die er op eigen kracht niet uit kunnen komen en biedt beschermde opvang en begeleiding aan vrouwen, mannen en kinderen die hulp nodig hebben bij (vaak een opeenstapeling van) problemen. De veiligheid van alle betrokkenen is onze eerste zorg. Bij Arosa vinden mensen een adempauze en uitzicht op een nieuw begin. Als alles in de knoop lijkt te raken, biedt Arosa veiligheid en geborgenheid.

### **Onze visie**

Wij menen dat elk mens, ongeacht culturele achtergrond - vrouw, man, kind, jongere en oudere – het recht heeft op een veilig leven zonder geweld. Daarom biedt Arosa preventieve activiteiten, opvang en (ambulante) hulpverlening passend bij de vraag, uitgaande van de eigen kracht van de cliënt en zijn of haar netwerk.

Kinderen met geweldervaringen willen wij een veilige omgeving bieden. Deze veilige omgeving biedt stabiliteit, structuur, voorspelbaarheid en ondersteunt de kinderen bij het verwerken van het ervaren geweld en hun ontwikkeling.

### **Onze missie**

Arosa heeft unieke kennis en deskundigheid ontwikkeld om de complexiteit van het geweld in relaties te ontwarren en te doorbreken. Arosa laat patronen van huiselijk geweld binnen een persoonlijke en systemische context zien om geweld in de toekomst te voorkomen. Wij werken systeemgericht, met evidence-based methodieken en betrekken het netwerk van de cliënt in onze aanpak. Wij zijn actief in Rotterdam Rijnmond Zuid-Holland-Zuid, op wijk-, stads- en regioniveau. Op basis van onze specifieke opvang: mannenopvang en code rood, hebben we een landelijke functie. Internationaal wisselen we kennis en ervaring uit.

### **Doelstelling**

Arosa biedt veiligheid en bescherming bij geweld in afhankelijkheidsrelaties. Onze focus ligt op het voorkomen en duurzaam stoppen van huiselijk geweld en kindermishandeling. Wij hebben aandacht voor alle leden van het gezin en belangrijke personen in het netwerk om zorg op maat te kunnen leveren bij het stoppen van gewelddadige patronen en het waarborgen van de veiligheid. Alle vrouwen, mannen en kinderen krijgen de ondersteuning en hulp die zij wensen en snelle toegang tot specialistische hulp. De veiligheid van de kinderen en het stoppen van de intergenerationele overdracht heeft prioriteit binnen onze begeleiding en opvang.

## **Kernwaarden**

Werken met mensen is boeiend. Onze eigen waarden en normen spelen vaak een rol bij onze inzet. Na een boeiende bijeenkomst met alle medewerkers van Arosa hebben wij gezamenlijk gekozen voor de kernwaarden passie en betrokkenheid, samenwerking en bekwaamheid. Het zijn kernwaarden die passend zijn voor de cliënt, de medewerker en de gehele organisatie.

### ***Passie en betrokkenheid***

Bij Arosa werken gemotiveerde mensen die vanuit elke functie maximaal bijdragen aan een goede hulp- en dienstverlening en een tevreden cliënt. Wij voeren ons vak met passie uit en voelen ons verantwoordelijk voor de effecten van ons werk op cliënt – en maatschappelijk niveau.

### ***Samenwerking***

We realiseren ons dat we meer resultaat behalen door effectieve samenwerking met elkaar, onze cliënten en onze ketenpartners. We stemmen daarom onze eigen kwaliteiten af met die van collega's of partners. Effectief samenwerken betekent voor ons betrokkenheid, wederzijds respect en vertrouwen. Wij komen onze afspraken na en open communicatie is voor ons vanzelfsprekend.

### ***Bekwaamheid***

Deze kernwaarde staat voor expertise, deskundigheid en vakmanschap. Met elkaar onderhouden we onze kennis en leren we met en van elkaar. Bekwaam betekent bij ons ook dat we met kennis en ervaring op zoek gaan naar nieuwe oplossingen en werkwijzen, dit doen we met alle middelen die tot onze beschikking staan.

## 2. Uitgangspunten

### Cliënt centraal

Kinderen en volwassenen die te maken hebben met geweld ondervinden daarvan medische, sociale en psychische gevolgen. Pas na het realiseren van directe veiligheid ontstaat er ruimte voor verwerking en verandering en kan er gewerkt worden aan duurzaam herstel. Een sluitende aanpak is hierbij nodig door het gezinssysteem een afgestemd hulpaanbod te bieden, gericht op alle knelpunten en mogelijkheden in de diverse leefgebieden. Op deze wijze kan de hulpverlening een optimaal effect hebben op het hele gezin. Sleutelementen in deze aanpak zijn: empowerment van slachtoffers, trauma screening van en aandacht voor kinderen, traumabehandeling voor het gezinssysteem en pleger-aanpak.

### Veiligheid voorop

Bij het werken aan directe veiligheid staat het stoppen van het geweld en het beschermen van het slachtoffer voorop.<sup>1</sup> In deze fase spelen Veilig Thuis, Opvangorganisaties, Politie en Justitie een grote rol. De samenwerking in de keten richt zich op de oorzaken van de onveiligheid (risico-gestuurde zorg) en op de gevolgen van geweld (herstelgerichte zorg).<sup>2</sup> Er kunnen verschillende veiligheidsinterventies worden ingezet. Daarna is het zaak om te werken aan stabiele veiligheid. Hiervoor moet een onderzoek plaatsvinden naar de risicofactoren binnen het hele gezinssysteem, bijvoorbeeld risico's bij psychische klachten, verslavingsproblematiek of een verstandelijke beperking. Ook worden andere risicofactoren zoals schulden in kaart gebracht. Aan de hand van de belangrijkste risicofactoren wordt samen met de WMO-adviseur en betrokkenen een ondersteuningsplan opgesteld. Het ondersteuningsplan moet systeemgericht zijn en gericht op het behalen van de doelen die het meeste effect hebben op de veiligheid van alle leden van het gezin. Samenwerking tussen organisaties, binnen de sectoren zorg en veilig en het delen van informatie is hierbij essentieel. Is er directe en stabiele veiligheid voor de betrokkenen, dan is duurzaam herstel de volgende stap. Cruciaal hierbij is om de focus te hebben op:

- het veranderen van gedrag en patronen;
- de gebeurtenissen verwerken;
- psychische klachten verminderen;
- persoonlijke ontwikkeling bevorderen.

Zonder een goed herstel en intensieve nazorg bestaat de kans dat het geweld terugkeert.

### Stoppen van geweld

Om de cirkel van geweld te doorbreken, is het belangrijk de oorzaken van de onveiligheid aan te pakken en te werken aan duurzaam herstel. Uit onderzoek<sup>3</sup> blijkt dat (financiële) afhankelijkheid de keuze om een gewelddadige relatie te beëindigen bemoeilijkt. Het is daarom belangrijk de (financiële) zelfredzaamheid en capaciteiten van slachtoffers te vergroten. Economische zelfstandigheid is een beschermende factor bij geweld in afhankelijkheidsrelaties. We richten ons op het sterker maken van slachtoffers op financieel gebied. Zo vergroten we de kans dat iemand zelfredzaam en financieel onafhankelijk een relatie kan aangaan.

<sup>1</sup> [https://www.valente.nl/files/Kwaliteitseisen\\_hulp\\_en\\_opvang\\_Digitaal.pdf](https://www.valente.nl/files/Kwaliteitseisen_hulp_en_opvang_Digitaal.pdf)

<sup>2</sup> [https://vng.nl/files/vng/201605\\_visiedocument\\_gefaseerde\\_ketensamenwerkingvogtlander\\_van\\_arum\\_0.pdf](https://vng.nl/files/vng/201605_visiedocument_gefaseerde_ketensamenwerkingvogtlander_van_arum_0.pdf)

<sup>3</sup> <https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/onderzoek/Rapport%202017075%20Vrouwen%20in%20de%20knel.pdf>



Mentale zelfstandigheid is iets anders. Dit heeft alles te maken met de dynamiek en grilligheid van het probleem van geweld in afhankelijkheidsrelaties. Daarom is het van belang om bij empowerment van slachtoffers breed in te zetten en oog te hebben voor het brede palet waar slachtoffers behoefte aan hebben om te werken aan duurzaam herstel.

### **Aandacht voor de kinderen**

De laatste jaren is er steeds meer aandacht voor kinderen die getuige zijn van huiselijk geweld. Deze aandacht voor kinderen is echter nog niet vanzelfsprekend. Dit terwijl de impact van huiselijk geweld op kinderen erg groot is. De helft van de moeders en vaders die te maken heeft met partnergeweld is zelf opgegroeid in een gezin met een geweldsgeschiedenis. Om die spiraal te doorbreken, is het belangrijk dat kinderen die te maken hebben met huiselijk geweld en kindermishandeling snel passende zorg krijgen. In Nederland zijn er interventies rond kindermishandeling die expliciet gericht zijn op kinderen en interventies die gericht zijn op opvoedondersteuning. De zorg en aandacht voor de kinderen kan de gevolgen van kindermishandeling beperken en traumaverwerking bevorderen.<sup>4</sup> Na een periode in de opvang is het belangrijk om te blijven inzetten op het versterken van de sociaal-emotionele ontwikkeling van kinderen, naast de nazorg aan vrouwen en mannen die de crisisopvang verlaten.

### **Samenwerken in de keten**

Om de complexe cirkel van geweld duurzaam aan te pakken is stevig beleid en een adequate uitvoering daarvan nodig in een vlot functionerende keten. Het gaat hierbij om de hele keten van preventie, signaleren en melden. Via werken aan directe en stabiele veiligheid tot aan werken aan duurzaam herstel. Eerst samenwerken voor veiligheid, dan samenwerken voor herstel-gestuurde zorg. Alle gemeenten in Nederland onderschrijven deze visie als basis voor de regionale samenwerking met Veilig Thuis. In de keten werken verschillende organisaties samen. Vaak volgen zij elkaar op, maar soms werken zij samen in een casus huiselijk geweld of kindermishandeling.

Het is de gezamenlijke ambitie van alle partijen om het proces voor de betrokkenen zo kort en eenvoudig mogelijk te houden. De samenwerking in de keten moet voor de betrokkenen altijd blijven 'lopen' totdat duurzaam herstel gewaarborgd is en het geweld is gestopt.

### **Gezonde bedrijfsvoering**

Om de dienstverlening goed te organiseren wordt er onderscheid gemaakt in een primair proces en een ondersteunend proces. Het primaire proces wordt uitgevoerd door Groepswerkers (leefklimaat), Caseworkers (begeleiding), Gedragsdeskundigen en ondersteunende vrijwilligers. Het secundaire proces faciliteert deze uitvoering zo optimaal mogelijk. Vanuit de samenhang wordt goede dienstverlening geboden vanuit een duurzaam ingerichte organisatie. Een gezonde organisatie heeft volgens ons een aantal kenmerken die er met elkaar voor zorgen dat er vanuit een professionele sfeer wordt gewerkt, waarbij aandacht voor de mens altijd voorop staat. In de eerste plaats is er een structuur (bedrijfsprocessen, functies, taken, verdeling, infrastructuur) die is afgestemd op de doelstellingen van de organisatie, medewerkers en de zorgvragen van de cliënten. Daarnaast is er sprake van coördinatie en controle ter ondersteuning van de dienstverlening en de bedrijfsprocessen. Jaarlijks wordt gestreefd naar een positief rendement om zo de financiële positie van de organisatie te versterken.

---

<sup>4</sup> [https://www.valente.nl/files/Kwaliteitseisen\\_hulp\\_en\\_opvang\\_Digitaal.pdf](https://www.valente.nl/files/Kwaliteitseisen_hulp_en_opvang_Digitaal.pdf)

### **3. Ambities**

#### **Optimaliseren van de dienstverlening**

De kerntaak van Arosa is en blijft veiligheid en bescherming bij geweld in huiselijke relaties en kindermishandeling. In aansluiting op een kortdurend verblijf in de crisisopvang kan, indien noodzakelijk, doorstroom plaatsvinden naar een beschermde woonvorm en waar mogelijk naar ambulante dienstverlening in een zelfstandige/eigen woning. Langs onderstaande as wordt de dienstverlening binnen Arosa ingericht:

Bureaudienst → Crisisopvang → Beschermd en Begeleid wonen → Ambulante ondersteuning in de eigen woning, inclusief, als de eigen woning op zich laat wachten in een zogenaamde veilige woning.

Methodieken en processen zijn afgestemd op de beschreven visie op de dienstverlening. Door middel van heldere werkafspraken over de te realiseren doelen, begeleidingstrajecten en ondersteunende processen is het voor zowel cliënten als medewerkers duidelijk welke dienstverlening wanneer en waar plaatsvindt. Medewerkers zijn voldoende toegerust in de te volgen methodieken en benodigde financiering.

Vanuit de combinatie van deze twee factoren wordt de benodigde inzet van de medewerker bepaald. Via de daarvoor aangewezen ketenpartners worden cliënten (inclusief de benodigde financiering) aangemeld binnen Arosa bij een centraal georganiseerde bureaudienst. Deze bureaudienst beoordeelt de gevraagde zorg en inzet en zorgt ervoor dat de aangemelde cliënt/gezin bij het juiste team en medewerker komt.

#### **Optimaliseren van de toegang tot de crisisopvang**

Om kwalitatief goede en juiste ondersteuning te bieden aan cliënten/gezinnen is Arosa keten- en samenwerkingspartner in de Rotterdamse aanpak van huiselijk geweld. Veilig Thuis is de toegang tot onze crisisopvang voor burgers woonachtig in de Centrumgemeente Rotterdam Rijnmond. Veilig Thuis start een screening, intake, en triage. Cliëntsystemen die in acuut gevaar dan wel in een levensbedreigende situatie verkeren, worden in de crisisopvang geplaatst. Veilig Thuis draagt zorg voor een gestandaardiseerde risicoscreening (GARS) of een schriftelijke en waar nodig mondelinge overdracht aan de medewerkers van de bureaudienst en de crisisopvang. Arosa vervolgt het door Veilig Thuis ingezette traject.

In het kader van de veiligheidscheck en permanente afstemming op het gebied van veiligheid, werkt Arosa samen met de politie en is Arosa partner in het Veiligheidshuis.

#### **Optimaliseren van de samenwerking in de ketenaanpak**

De aanpak binnen Rotterdam is gericht op samenwerking van de ketenpartners op het aanpakken van de oorzaken van onveiligheid (risico-gestuurde zorg) en op de gevolgen van geweld (herstelgerichte zorg). Cruciaal daarbij is:

- Gedrag en patronen veranderen.
- Gebeurtenissen verwerken.
- Psychische klachten verminderen.
- Persoonlijke ontwikkeling van slachtoffers bevorderen.

Betrokkenen moeten snel passende hulp en ondersteuning krijgen, om herhaling van geweld te voorkomen en om de cirkel van geweld te doorbreken. Een goede samenwerking is onontbeerlijk. Professionals moeten elkaars rol, verantwoordelijkheid en aanbod kennen. Arosa vervult al jarenlang haar unieke rol binnen de keten en ziet in het versterken van de samenwerking met Veilig Thuis, de wijkteams en collega opvangorganisaties w.o. Fier een kans om de aanpak van huiselijk geweld te optimaliseren.

### **Arosa is een gezonde organisatie**

De komende jaren moet er hard gewerkt worden om de bedrijfsvoering te versterken. Daarbij wordt er prioriteit gegeven aan de continuïteit van het primaire proces, waarbij medewerkers optimaal worden ondersteund bij het uitvoeren van hun werkzaamheden. De Taskforce is gericht op duurzaam herstel van de organisatie. Dit betekent rust en stabiliteit bij medewerkers, tevreden cliënten, ketenpartners en leveranciers en het realiseren van een voldoende liquiditeitspositie. Hierbij gelden de volgende uitgangspunten als leidraad:

- Duidelijke koers en doelstellingen (op lange, middellange en korte termijn);
- Cultuur en klimaat; een klimaat van een flexibel opererende organisatie die aansluiting vindt bij alle gezinnen en families die te maken hebben met geweld in relaties. Daarbij horen zelfstandig werkende professionals. Om hen te faciliteren in hun werk voor onze cliënten, werken we toe naar een organisatiecultuur waarin medewerkers de verantwoordelijkheid krijgen die passen bij wat de cliënt nodig heeft. Iedere medewerker is verantwoordelijk voor zijn eigen werk en heeft voldoende regelruimte om te doen wat nodig is;
- Competenties; medewerkers beschikken over kennis en vaardigheden (of kunnen die leren) om de doelstellingen te bereiken;
- Innovatie en leren zijn waarden die van belang zijn, zowel richting medewerkers als ook in het begeleiden van cliënten;
- Een structuur (bedrijfsprocessen, functies, taken, verdeling, infrastructuur) die is afgestemd op de doelstellingen van de organisatie, medewerkers en de zorgvragen van de cliënten;
- Transparant leiderschap waarbij medewerkers zich veilig voelen om proactief verantwoording af te leggen over hun werk.
- Accountability (rekenschap) waarbij medewerkers hun verantwoording kennen en nemen;
- Coördinatie en controle ter ondersteuning van de dienstverlening en de bedrijfsprocessen;
- Omgevingsgerichtheid, met kennis van de keten;
- Motivatie; medewerkers werken vanuit een intrinsieke motivatie bij Arosa.
- Het in kaart brengen van communicatiestromen om veilige gegevensuitwisseling te realiseren. (AVG)

### **Inzetten van dienstverlening passend bij de vraag**

Om het aanbod van Arosa goed aan te laten sluiten bij de behoefte van haar cliënten, heeft de Erasmus Universiteit Rotterdam<sup>5</sup> onderzoek gedaan naar de cliëntenpopulatie om een beter beeld te krijgen van de slachtoffers van geweld in afhankelijkheidsrelaties die een plaats kregen in de crisisopvang van Arosa (2011-2016). De uitkomsten van het onderzoek beschrijft twee clientprofielen die in de opvang te onderscheiden zijn.

---

<sup>5</sup> Enkelvoudig of complex, maar nooit eenvoudig. Verslag van het doelgroepenonderzoek bij Stichting Arosa

## **Groep 1**

*Veerkrachtige cliënten die slachtoffer zijn van ernstig partnergeweld (72%)*

Ondanks het ernstige lichamelijke en emotionele geweld is bij deze groep sprake van relatieve veerkracht. Deze cliënten zijn in hun jeugd minder vaak slachtoffer of getuige geweest van geweld en hebben weinig last van vastgestelde psychische problemen. Zij zijn in een relatie beland waarin over en weer geweld wordt gebruikt en het geweld vooral een impulsief-reactief karakter heeft. Deze cliënten hebben vaker een sociaal netwerk om op terug te vallen en zijn vaker financieel onafhankelijk.

## **Groep 2**

*Een groep cliënten die slachtoffer is geworden van structureel en ernstig partnergeweld en bijkomend te maken heeft met zeer complexe problematiek van sociale en psychiatrische aard (28%)*

Deze groep lijkt te maken te hebben met zeer complexe problematiek, zij hebben vaker te maken met psychiatrische en psychosociale problemen, waardoor problemen in gewelddadige relaties hardnekkig zijn en vaak een intergenerationeel karakter krijgen. Deze cliënten zijn langer in de gewelddadige relatie gebleven voordat zij hulp zochten. Zij worden vaker overheerst door hun partner en nemen zelf niet de rol aan van agressor. Het geweld dat werd gebruikt was in deze groep meer divers.

Maatschappelijk gezien heeft deze cliëntengroep een slechtere positie: zij hebben geen sociaal netwerk om op terug te vallen en zijn vaker financieel afhankelijk van de dader. De impact van psychiatrische en psychosociale problematiek op de herstelcapaciteit van individuele cliënten is groot. Dit maakt dat intensieve en langdurige hulpverlening nodig is om tot herstel te komen.

## **Goed vakmanschap is de basis voor goede dienstverlening**

Stichting Arosa is een dienstverlener waarbij de medewerkers het belangrijkste kapitaal zijn. Het zijn immers de medewerkers die uitvoering geven aan het aanbod in de aanpak van huiselijk geweld. Zij hebben direct contact met de betrokken moeders, vaders en kinderen. Elke hulpvrager heeft een eigen verhaal en daarom ook een eigen aanpak. Betrokken hulpverleners staan midden in de keten en signaleren of inspanningen effectief zijn.

Voor goed vakmanschap moeten medewerkers kunnen voldoen aan de volgende WMO-competenties<sup>6</sup>:

- Versterkt eigen kracht en zelfregie.
- Stimuleert verantwoordelijk gedrag.
- Is zichtbaar en gaat op mensen af.
- Verheldert vragen en behoeften.
- Verbindt gezamenlijke en individuele aanpak.
- Stuurt aan op betrokkenheid en participatie.
- Werkt samen en versterkt netwerken.
- Beweegt zich in uiteenlopende systemen.
- Doorziet verhoudingen en anticipeert op veranderingen.
- Benut professionele ruimte en is ondernemend.

---

<sup>6</sup> <https://www.sociaalwerknederland.nl/?file=13769&m=1480592403&action=file.download>

## Bevorderen van Innovatie

Van oudsher is Arosa betrokken bij de ontwikkelingen van instrumenten die een positieve bijdrage leveren aan het duurzaam stoppen van huiselijk geweld en kindermishandeling.

Voorbeelden zijn:

- De Combine, een innovatieve samenwerking tussen Arosa, Blijf Groep, Moviera en Perspectief en een bundeling van kennis en expertise ten behoeve van innovatieve interventies om het huiselijk geweld en kindermishandeling te voorkomen en te stoppen (Hear my voice, safetyNed, Grip op Geld)
- Pilot Centrum Huiselijk Geweld start in 2019 met een uitvoeringsteam bestaande uit zorgaanbieders zoals Arosa, GGZ, MEE, Veilig Thuis, politie en andere ketenpartners in een flexibele schil. De pilot heeft als doel om effectieve en snelle hulp te ontwikkelen en te bieden aan 20 gezinnen met complexe problemen en structureel huiselijk geweld en kindermishandeling.
- Huisje Boompje Beestje <sup>7</sup>, een project met IVN-natuureducatie in samenwerking met Kinderpostzegels en de Federatie Opvang. Doel is het welzijn van kinderen in de opvang te vergroten door natuur dichterbij te brengen.
- Tijd voor Toontje <sup>8</sup> is een programma voor kinderen van 0 tot 10 jaar en hun moeders in de (vrouwen)opvang, die huiselijk geweld en kindermishandeling hebben meegemaakt. Het betreft een doorlopend groepsaanbod dat op een vast moment in de week plaatsvindt. Met behulp van beeldend materiaal en handpopschildpad Toontje, wordt getracht de veerkracht van kinderen te versterken aan de hand van vier thema's: de kracht van fijne dingen doen, veilig boos zijn, herinneringen en van wie hou je?
- Grip op je geld <sup>9</sup> is een project ontwikkeld binnen de Combine organisaties die hun gezamenlijke expertise inzetten om cliënten te ondersteunen bij het voorkomen van schulden en het tegemoetzien van een financieel gezonde(re) toekomst. Het doel van het project is om de financiële ondersteuning door te ontwikkelen door nieuwe werkwijzen te ontwikkelen en te toetsen. Het project 'Financiële zelfredzaamheid in de vrouwenopvang' werkt volgens de uitgangspunten van het Delta Lloyd Foundation programma "Van Schulden naar Kansen". In dit programma staat centraal dat structurele financiële zelfredzaamheid de oplossing is voor probleemschulden en het risico daarop. Financiële zelfredzaamheid wordt bereikt door te werken aan vier bouwstenen:
  1. Orde en overzicht houden in de administratie.
  2. Basale kennis en begrip van financiële zaken.
  3. Inkomen genereren: mensen vinden een (nieuwe) functie of werkervaringsplaats of maken gebruik van de inkomensondersteunende maatregelen waar zij recht op hebben.
  4. Uitgaven beheersen (economisch keuzegedrag).

---

<sup>7</sup> <https://www.kinderpostzegels.nl/huisje-boompje-beestje/>

<sup>8</sup> <https://www.nji.nl/nl/Databank/Databank-Effectieve-Jeugdinterventies/Erkende-interventies/Tijd-voor-Toontje>

<sup>9</sup> <https://www.hva.nl/akmi/gedeelde-content/projecten/projecten-algemeen/armoede-interventies/financiële-zelfredzaamheid-in-de-vrouwenopvang.html>

- De Nieuwe Toekomst <sup>10</sup> met als doel controle over eigen leven en perspectief op economische zelfstandigheid. Door het aanbieden van een groepstraining van 10 bijeenkomsten gecombineerd met een individueel coaching traject van ongeveer 9 maanden voor vrouwen die te maken hebben gehad met (ernstig) huiselijk geweld worden de vrouwen geactiveerd en ontwikkelen zij een toekomstperspectief op economische zelfstandigheid. Door het maken van een persoonlijk ontwikkelingsplan en ondersteuning van een vrijwillige coach wordt er concreet gewerkt aan de controle over eigen leven en perspectief op economische zelfstandigheid.
- Preventieproject Geweld in afhankelijkheidsrelaties met als doel een geweldloze generatie bestaande aan voorlichting, kennis delen en bewustwording van gewelddadige patronen in relaties op basis- en voortgezet onderwijs, MBO- hbo-opleidingen en ander vakonderwijs.

---

<sup>10</sup> <https://www.movisie.nl/interventie/nieuwe-toekomst>

## **4. Hoe gaan we onze ambities waarmaken?**

### **Optimaliseren van de dienstverlening**

Uit onderzoek blijkt dat in gevallen van huiselijk geweld en kindermishandeling, waarbij tijd zit tussen het politieoptreden tijdens een escalatie van het geweld en het aanbod van de hulpverlening, slachtoffers de neiging hebben de crisissituatie te bagatelliseren en hulp minder vaak te accepteren (Van den Broek, 2015).

Veilig Thuis is gezien haar radarfunctie de aangewezen organisatie om erop toe te zien dat snel deskundige hulp wordt ingeschakeld. Wijkteams hebben een belangrijke signalerende taak. Praten over 'zorgen' met een wijkteam is dichtbij en laagdrempelig. Zodra de problemen zwaarder zijn, kan Arosa in beeld komen en de gespecialiseerde ambulante zorg bieden (Janssen & Janssen, 2017).

Met de gemeente Rotterdam, Veilig Thuis en de wijkteams willen wij snelle interventies ontwikkelen met als doel het verlagen van de opvangcijfers. De cijfers maken zichtbaar wat nodig is in de aanpak van ernstig huiselijk geweld en kindermishandeling en geven handvatten om de hulpverlening te verbeteren.

De komende jaren willen wij ons focussen op het verbeteren van de aanpak van Huiselijk geweld en kindermishandeling en zien de volgende mogelijkheden.

#### ***1. In de crisis is de veranderbereidheid het grootst***

De politie is er op de eerste plaats om dreiging weg te nemen en te zorgen voor herstel van een veilige situatie. Daarnaast is er eigenlijk onmiddellijk gerichte professionele crisishulp nodig. Als die later komt, is de deur vaak alweer dichtgeslagen. In de crisis is de bereidheid om hulp te accepteren en verandering in de situatie te wensen het grootst. Wij willen een gezamenlijk optreden van hulpverlening en politie bij meldingen ernstig huiselijk geweld en kindermishandeling.

#### ***2. Crisismeldingen vragen om crisishulp***

De hulp is vaak versnipperd en beperkt in duur en omvang. Ook de wijkteams zijn hierop nog onvoldoende toegerust. Wij willen vanuit de expertise van de vrouwenopvang gerichte specialistische hulp inzetten ter ondersteuning van de wijkteams.

#### ***3. Nazorg moet***

Wij willen de nazorg structureel regelen door het monitoren van gezinnen, met name de kinderen, over een langereperiode ter voorkoming van terugval. Zeker bij verhuizing naar een andere gemeente ontstaat dikwijls een hiaat.

#### ***4. Altijd systeemhulp bieden***

Opvang alleen, een veilige plek, is niet voldoende. We weten dat hulpverlening aan één persoon zelden effectief is. Om patronen van geweld te doorbreken, moet er hulp zijn aan het hele gezin. Wij willen hulp bieden aan het hele gezin en willen dat er binnen de WMO-mogelijkheden komen voor gezinsarrangementen en financiering.

## **5. Het verwerken van de trauma's**

Veel slachtoffers van huiselijk geweld kampen met trauma's. Opgroeien met een verkeerd voorbeeld leidt vaak tot patronen die zich herhalen bij een volgende generatie. Verwerking van deze trauma's is essentieel bij het aangaan van gezonde relaties. Ruimte voor het verwerken van trauma's na ernstig huiselijk geweld vraagt specialistische hulp, zoals behandeling en intensieve begeleiding.

Wij willen in samenwerking met Veilig Thuis de wijkteams vormgeven aan snelle en intensieve ondersteuning en snelle toegang tot specialistische hulp.

## **6. De impact van huiselijk geweld en kindermishandeling raakt alle leefgebieden**

Vaak is er sprake van complexe problematiek: geweld uit de jeugd, psychische problematiek, werkloosheid. Werken aan weerbaarheid en verminderen van kwetsbaarheid verkleint de kans op herhaling.

Wij willen binnen de WMO specifiek aandacht voor de impact van huiselijk geweld en kindermishandeling op alle levensgebieden.

## **7. Longitudinaal onderzoek en begeleiding**

We weten dat kinderen die opgroeien met huiselijk geweld en kindermishandeling een groot risico lopen hier ook als volwassene mee te maken te krijgen.

Wij willen meer en langdurig onderzoek om te zien en te weten wat beschermende factoren voor kinderen die te maken hebben met huiselijk geweld en kindermishandeling.

## **Optimaliseren van de toegang tot de crisisopvang**

De toegang tot de crisisopvang valt of staat met de in- door en uitstroom binnen Arosa. Voor de komende jaren hebben wij een plan van aanpak gemaakt om Arosa breed, de in- door en uitstroom te verbeteren en te monitoren.

Het plan van aanpak beschrijft de volgende acties:

1. Naast de crisisopvang aanmeldingen van Veilig Thuis worden vanuit het land cliënten met code rood bij de bureaudienst aangemeld. Ook zijn er lokale verwijzingen en verwijzers voor de andere voorzieningen van Arosa. Medewerkers van de bureaudienst zorgen ervoor dat alle verwijzingen met de juiste legitimering worden geregistreerd in Regas. Waarna de casus wordt overgedragen aan de juiste voorziening (beschermd of begeleid wonen, mannenopvang, AWARE, veilige woningen of ambulante team). Deze toeleiding dient van maandag tot en met vrijdag uitgevoerd te worden (weekenden en feestdagen uitgesloten).
2. Tijdens de opvang staan de vraagverheldering, het ondersteuningsplan, problematiek van de kinderen centraal in het benoemen van de zorgbehoefte van het gezin. Van daaruit worden een passende WMO-indicatie en vervolgplek vastgesteld.
3. Medewerkers van de bureaudienst en de verschillende opvangvoorzieningen hebben overleg met elkaar over de aantallen lege plekken (via bureaudienst) aanmeldingen, warme overdracht en de inhoudelijke begeleiding op de opvangvoorziening (frequentie in overleg met betrokken medewerkers).



4. In de crisisopvang worden cliënten binnen 8 weken ingeschreven in de gemeente en worden inkomen, urgentie SUWR, verblijfsvergunning en WMO-arrangement aangevraagd om cliënten tijdig door- of uit te laten stromen naar de juiste woonvoorziening (intra of extramuraal).
5. Bij aanvragen van verlengingen van de crisisopvang met 4 weken verantwoord dat benodigd langer verblijf buiten onze invloedssfeer is ontstaan;
6. Cliënten binnen Arosa waarvoor uitzonderingen gemaakt (moeten) worden, worden in samenwerking met de bureaudienst en in overleg met de leidinggevende en WMO-adviseur gecontroleerd en onder voorwaarden geplaatst op een woonvoorziening .
7. Verblijfsduur van cliënten op de woonvoorziening wordt maandelijks teruggekoppeld aan de caseworker.
8. Cliënten die langer dan een half jaar moeten verblijven in de veilige woningen vragen een maand van tevoren, met vermelding van redenen, een verlengen met drie maanden aan.

### **Arosa is een gezonde organisatie**

Onze teams zijn vooral georganiseerd rondom de locaties, maar daar waar mogelijk wordt er integraal samengewerkt. De directeur zorg is het eerste aanspreekpunt voor alle teams en is verantwoordelijk voor de onderlinge verbinding en afstemming. Bij deze aansturing wordt de directeur zorg ondersteund door een businesscontroller (financiën), beleidsmedewerker (inhoud) en P&O-adviseur (HRM). Teams worden in de aansturing ondersteund door middel van de begroting, aangevuld met normeringen (in fte dan wel in budget).

Twee wekelijks wordt de voortgang van (in- door- en uitstroom) op de verschillende locaties met een afvaardiging van de uitvoerende locaties en het secundaire proces besproken en bijgestuurd. Deze werkvorm is gekozen als zijnde de 'Taskforce' en wordt gecontinueerd totdat alle verbetermaatregelen zijn doorgevoerd en de gewenste resultaten zijn behaald. Uitvoerende medewerkers zijn vooral cliëntgericht en worden door een werkwijze als de 'Taskforce' gestimuleerd meer organisatiegericht te zijn (zakelijkheid). Maandelijks wordt hiervoor de volgende informatie beschikbaar gesteld:

- Bezetting en beschikbaarheid van (opvang)plekken.
- Benodigde (her-)indicaties.
- Prestaties van subsidies (bijvoorbeeld het aantal doorlopen trajecten vraagverheldering),
- Verblijfsduur in intramurale voorzieningen.
- Financiële overzichten (inclusief liquiditeitsprognose).
- Aantal cliënten met WMO-arrangementen en caseload verdeling en overzicht.
- Vitaliteit van de organisatie (bezetting, verzuim en incidenten)
- Het structureel oppakken van verbeteringen in het kader van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)
- De AVG is een vast agendapunt zo ook de rol van de FG om de functie goed in te bedden in de organisatie.

De uitkomsten van de 'Taskforce' worden gedeeld met alle medewerkers binnen de organisatie en geplaatst op intranet. In de maandelijkse teamvergaderingen kan per team nader op deze informatie worden ingegaan.

### **Inzet van dienstverlening passend bij de vraag**

Het onderzoek van de Erasmusuniversiteit laat een indeling zien in enkelvoudige en complexe problematiek. Dit betekent *niet* dat er sprake is van *eenvoudige* problematiek. Het onderscheid dat wordt gemaakt moet bezien worden binnen de populatie waar het onderzoek zich op heeft gericht: alle cliënten zijn in de crisisopvang beland omdat hun veiligheid niet gewaarborgd is in de thuisomgeving en zij zoeken professionele hulp om uit deze situatie te komen. Enkelvoudige problematiek is daarmee geenszins eenvoudig.

Naast de door ons gebruikte effectieve methodieken zoals Krachtwerk<sup>11</sup>, Veerkracht<sup>12</sup> en het begeleidingsprogramma AWARE<sup>13</sup>, gaan wij aan de slag met gedane aanbevelingen vanuit het onderzoek.

Deze aanbevelingen zijn:

1. Diagnostiek is een vast onderdeel van de vraagverheldering: het structureel in kaart brengen van de psychische gesteldheid en met name trauma-gerelateerde klachten van cliënten in de crisisopvang, geeft een beter beeld van de problematiek zodat gedifferentieerde zorg verlenen mogelijk wordt. De vraagverheldering in de WMO zou hierop uitgebreid moeten worden.
2. Hulpverlening niet alleen richten op het vergroten van zelfredzaamheid: gezien de invloed van partnergeweld op trauma en de noodzaak van interventie op trauma-gerelateerde klachten zou (fysieke) veiligheid niet alleen een reden moeten zijn om in de opvang toegelaten te worden. Het (samengestelde) hulpaanbod dient gericht te zijn op (emotionele) veiligheid en herstel en niet (alleen) op het vergroten van zelfredzaamheid, juist om intergenerationele overdracht van geweld te verminderen.

### **Goed vakmanschap is de basis voor goede dienstverlening**

De kracht van Arosa zit in de kwaliteit van de medewerkers. Zij hebben specifieke kennis als het gaat om geweld in relaties en wat dat betekent voor alle leden uit een systeem en hun omgeving. Voor goede dienstverlening aan de cliënt en kwaliteit van ons aanbod is het van belang om competent personeel te hebben. We vinden het belangrijk om het lerend vermogen van medewerkers verder te ontwikkelen zodat zij blijvend toegerust zijn op de ontwikkelingen in de maatschappelijke context van onze organisatie.

Arosa werkt met cliënten met diverse culturele achtergronden en een divers personeelbestand zorgt voor goede aansluiting met de doelgroep. Arosa als grootstedelijke organisatie vindt diversiteit een vanzelfsprekend onderdeel van het personeelsbeleid. Medewerkers van Arosa hebben een cultuursensitieve grondhouding, zijn respectvol en oprecht geïnteresseerd in 'anders-zijn'.

---

<sup>11</sup> <https://www.movisie.nl/interventie/krachtwerk>

<sup>12</sup> <https://www.movisie.nl/interventie/veerkracht>

<sup>13</sup> <https://www.movisie.nl/interventie/aware>

Onze medewerkers richten zich op de krachten en talenten van cliënten en vertrouwen op hun vermogen om te herstellen en de kwaliteit van hun leven te verbeteren. Zij stimuleren cliënten om hun verantwoordelijkheid te nemen en eigenaar te zijn van hun eigen vraagstukken.

Medewerkers van Arosa zijn, meer dan voorheen, extern georiënteerd en werken outreachend. Niet alleen maken zij gebruik van elkaars deskundigheid, bij meer specifieke vragen zoeken zij samenwerking met andere professionals in de Rotterdamse keten. Zij wisselen kennis en goede praktijken uit zowel in de lokale samenwerking als met landelijk organisaties op het gebied van geweld in relaties. Hierbij is het wel belangrijk dat onze medewerkers:

- Op de juiste plek wordt ingezet.
- Goede arbeidsomstandigheden aanwezig zijn.
- Medewerkers in staat worden gesteld zich blijvend te ontwikkelen binnen hun eigen vakgebied en zelf verantwoordelijkheid nemen voor hun loopbaan.
- Medewerkers collegiale ondersteuning en samenwerking ervaren.
- Medewerkers zich veilig en gewaardeerd voelen en werkgeluk ervaren.

### **Bevorderen van Innovatie**

Arosa wil de komende jaren blijven innoveren in een continu veranderende wereld. Behoeften en wensen van cliënten, gemeente en samenwerkingspartners veranderen en wij vinden het belangrijk dat wij mee veranderen. Dit hoeft niet te betekenen dat wij iets nieuws gaan ontwikkelen maar kan ook inhouden dat wij iets willen veranderen, (werkvormen, werkprocessen etc.) verbeteren of meerdere doelgroepen bedienen.

Innovatie is belangrijk omdat veranderingen razendsnel kunnen gaan en onze cliënten en samenwerkingspartners verwachten dat onze dienstverlening en werkvormen voldoen aan de nieuwste recente ontwikkelingen. Arosa wil blijvend een toegevoegde waarde zijn in het leven van cliënten en binnen de gemeentelijke Ketenaanpak Huiselijk geweld en Kindermishandeling.

Innovatie is ook belangrijk voor de organisatie en het werkgeluk van de medewerkers. Door nieuwe werkvormen te ontwikkelen zoals eerder genoemd krijgen medewerkers de kans zich te ontwikkelen en te doen wat zij belangrijk vinden. Mooie voorbeelden hiervan zijn het preventieproject 'een geweldloze generatie' en 'Grip op Geld'.

Innoveren brengt ook risico's met zich mee. Het kost geld, tijd en aandacht en de uitkomst is lange tijd onzeker. Daarom willen wij de innovatieprojecten onderbrengen in een aparte afdeling, los van de dagelijkse werkzaamheden. Voordeel hiervan is dat in de eerste plaats de projecten de financiering moet verdienen en de praktische toepasbaarheid van innovatie getest moet kunnen worden. We werken immers voor de cliënten en niet voor de subsidie.

Veranderingen zijn er niet alleen binnen de organisatie maar ook tussen organisaties. Daarom zal Arosa daar waar nodig altijd de samenwerking opzoeken met de ketenpartners. Voorbeelden hiervan zijn o.a. de pilot Centrum voor Huiselijk Geweld en de Combine samenwerking.

Magda Vogelesang,  
februari 2020.