

Jaarbeeld 2020



<Inhoudsopgave

In gesprek met Eva en Machteld over veerkracht, hoogtepunten en krachten bundelen met ketenpartners	2
Het jaar 2020 in cijfers	5
Bouwen aan kwaliteit - nieuwbouw Utrecht en Arnhem van start Een column door Frank Hoekx, manager Serviceburo	6
Hulpverlening in coronatijd	7
Vrouwen uit de knel: succesvolle pilot bij opvang Oosterbeek	10
Vrijwillige inzet in coronatijd	11
Structurele opvolging Vrijwillige Inzet na Huiselijk Geweld	13
Stappen zetten op weg naar een hogere kwaliteit	14
De cliëntenraad in 2020	15
Terugblik door de OR	16
Take a Break: een doorbraak in de ambulante hulpverlening	18
De Pleger in Ons	19



In gesprek met Eva en Machteld

over veerkracht, hoogtepunten en krachten bundelen met ketenpartners

Eva Scholte volgde in augustus 2020 Marleen van Eijndhoven op als bestuurder van Moviera. Machteld Roos, sinds 2015 lid van de Raad van Toezicht, werd in september 2020 de nieuwe voorzitter. In het jaar waarin de coronacrisis een prominente rol speelde, stond de interne organisatie van Moviera niet stil. Hoe beleefden Eva en Machteld het afgelopen jaar? En welke verwachtingen hebben zij van de toekomst? We vragen het ze tijdens een wandeling vlakbij het Serviceburo in Ede.

Eva, hoe kijk jij terug op jouw eerste half jaar als bestuurder?

Eva: "Met gemengde gevoelens, vooral. Mijn jaar begon met een sollicitatieprocedure die grotendeels online plaatsvond. Dat was een beetje gek, maar het werkte wel. Vervolgens heeft Marleen mij in de zomer op sleeptouw genomen. Dat was fijn, want zo raakte ik snel wegwijs binnen de organisatie en konden er direct slagen worden gemaakt. Toen na de zomer de maatregelen even versoepeld werden, kon ik ook onze opvanglocaties bezoeken en even écht in gesprek gaan. Dat is toch anders dan online. Het eerste half jaar heb ik dus zeker als positief

ervaren, maar tegelijkertijd zag ik dat het voor cliënten en medewerkers pittig was."

Over COVID-19 gesproken...

Machteld: "Ja, daar kunnen we niet omheen natuurlijk. De coronacrisis overkwam ons allen. Als zo iets gebeurt moet je gebruikmaken van andere competenties dan je normaal doet. Maar stoppen was geen optie. Ik zag dat de medewerkers van Moviera, van hulpverlening tot serviceburo, op zoek gingen naar creatieve oplossingen. En dat doen ze nog steeds. Ik vind dat we echt hebben laten zien dat Moviera veerkrachtig is en we samen over een flinke dosis doorzettingsvermogen beschikken."

Eva: "Daar sluit ik me volledig bij aan. Ik bewonder de manier waarop collega's ervoor zorgden dat de weg toch door konden gaan. Die toewijding vind ik mooi. Het coronacrisisteam heeft hier ook een belangrijke rol in gespeeld. Zij zorgden voor een vertaling van het overheidsbeleid naar handvaten voor Moviera. Samen met een dosis geluk, heeft dat ervoor gezorgd dat we in 2020 nauwelijks besmettingen hadden in onze opvanglocaties."

Waren er ook hoogtepunten te vieren?

Eva: "Zeker, die waren er genoeg! Zo kwam er extra geld beschikbaar voor de structurele ondersteuning van kinderen in de opvang, een thema dat mij echt aan het hart gaat. Na de zomer zijn we direct aan de slag gegaan met subsidieaanvragen. En met succes. Ik

zie ons nog met het nieuwe MT samen zitten om de aanvragen rond te krijgen, bruisend van de energie. Dat het gelukt is, daar ben ik wel trots op, ja."

"Ook de ISO-certificeringen speelden dit jaar een belangrijke rol", vervolgt ze. "Die hebben direct betrekking op de kwaliteit van onze dienstverlening

De coronacrisis overkwam ons. Maar stoppen was geen optie



／ We onderzoeken welke aanpak het beste
／ aansluit om cliënten zelfstandig en
／ weerbaarder te maken



／ Machteld links, Eva rechts

en het vergroten daarvan. Het proces daaromheen vroeg veel tijd en inbreng van medewerkers. Er is al veel verbeterd, maar we zijn er nog niet. Het ISO-certificaat hebben we ontvangen en we werken nu toe naar een positieve certificering Keurmerk Veiligheid in de Vrouwenopvang.”

Machteld: “Dat onderschrijf ik volledig. We bouwen aan kwaliteit, letterlijk en figuurlijk. De nieuwbouw in Utrecht en Arnhem zijn tenslotte ook dit jaar gestart! Om cliënten daar straks zelfstandig en weerbaarder te maken, onderzoeken we nu welke aanpak daar

het beste bij aansluit. Verder was voor mij de benoeming van Eva als nieuwe bestuurder een hoogtepunt. Het is een belangrijke verantwoordelijkheid van de Raad van Toezicht om de juiste persoon voor de positie te vinden.”

Eva: “Nog een laatste aanvulling: de veelbelovende resultaten van de Pleger in Ons verdienen wat mij betreft ook een vermelding. Daarmee staan we als Moviera in de voorhoede als het gaat om het duurzaam doorbreken van intergenerationeel geweld.

**✓ We hebben de expertise van ketenpartners
en goede samenwerkingen nodig**



✓ Hoe hebben jullie de samenwerking met collega's in deze periode ervaren?

Machteld: “Als Raad van Toezicht overleggen we periodiek met de Ondernemingsraad, de Cliëntenraad en het Managementteam spreken we ook bij verschillende gelegenheden. Zo horen we wat er speelt en dat geeft mede richting aan de agenda van de RvT. Het meeste doen we nu digitaal. Helaas is het nu niet goed mogelijk om op werkbezoek te gaan bij locaties. Dat is heel jammer. Maar de twee online werkbezoeken die we deden als RvT gaven ook een goed beeld: zo houden we toch contact. Het belangrijkste vind ik dat je merkt dat de doelen waar de collega's gezamenlijk voor staan, breed worden gedeeld. Dat zorgt voor energie, we zien dat de medewerkers elkaar echt weten te vinden en zo met succes taken en projecten af te ronden. Ook als de omstandigheden even wat uitdagender zijn.”

✓ En de samenwerking met ketenpartners?

Eva: “We blijven de expertise van ketenpartners nodig hebben, dus het is belangrijk om goed te weten wie welke taken oppakt en wie daarbij de regie houdt. Huiselijk geweld bestrijden is een kwestie van de lange adem. Dat liet ook een recent uitgebracht rapport van het Verwey-Jonker Instituut zien. Om huiselijke geweld duurzaam te bestrijden is een langdurige, integrale begeleiding

✓ We voeren constructieve gesprekken. Alleen samen kunnen we geweld op een duurzame manier stoppen!

nodig voor alle betrokken. Samenwerkingen zoals die binnen branchevereniging Valente zijn dan heel waardevol.”

✓ Tot slot: hoe gaan we vanaf hier samen verder?

Machteld: “Ondanks de cijfers die wijzen op een toename van geweld achter de voordeur in deze coronacrisis, leidt het op dit moment nog niet tot een toename van hulpvragen. Er ligt een belangrijke taak voor Moviera en ketenpartners om straks de juiste hulp te kunnen bieden, wanneer als resultaat van de coronacrisis naar verwachting meer cliënten zich melden.”

Eva: “En als we mensen dan ambulant begeleiden of opvangen, is het noodzakelijk om ze een toekomstperspectief te kunnen bieden. Dat ze door kunnen stromen naar een eigen woning bijvoorbeeld en zo sneller de regie over hun eigen even terugkrijgen. Dat vraagt om een investering van gemeenten. Gelukkig zien zij hier het belang ook van in. We kunnen dus constructieve gesprekken voeren. Alleen samen kunnen we geweld op een duurzame manier stoppen, dus laten we elkaar vooral (digitaal) op blijven zoeken!”

< Het jaar 2020 in cijfers

> Telefoontjes en intakes

- In **2020** kwamen **2250 telefoontjes** binnen bij Moviera.
- Hiervan verwezen wij **300 keer** hulpvragen door naar onze **ketenpartners**.
- In **725 gesprekken** gaven wij **informatie en advies**. Een deel van de gesprekken betrof informatie en advies aan onze ketenpartners.
- En **1225 gesprekken** resulteerde in **intakes en trajecten**. Hierbij begeleiden wij cliënten naar herstel en een toekomst zonder geweld.

> Acute onveiligheid

- In sommige gevallen was sprake van een situatie van acute onveiligheid. Op zo'n moment maakt iemand gebruik van een **noodbed**. In 2020 werd er ruim **220 keer** gebruik gemaakt van een noodbed.
- Naast de opvang van de cliënt op een noodbed waren er **150 kinderen** betrokken.

> Opvang speciale doelgroepen

- In 2020 hebben we **35 jongvolwassenen** (met evenveel kinderen) of tienermoeders, begeleid en/of onderdak geboden.
- Er werden in 2020 **10 mannen** opgevangen.

> Mensenhandel

- De zorgcoördinatoren mensenhandel begeleidden **160 slachtoffers mensenhandel**.
- Van de **80 gestarte zorgtrajecten** in 2020 kwam 10% uit de gemeente Apeldoorn, 26% uit Arnhem, 15% uit Nijmegen, 17% uit Ede en 32% uit de gemeente Utrecht.
- Bij **80 slachtoffers** boden we ondersteuning in de vorm van consult en adviestrajecten, meestal via de betrokken (keten)professional.

> Door wie?

- Moviera bood hulp met **192 medewerkers**.
- Het merendeel van de collega's is vrouw (89%) en een klein deel is man (11%).
- De meeste collega's zijn tussen de 45 en 54 jaar oud (33,3%). Op de voet gevolgd door een grote groep van tussen de 55 en 65 jaar oud (22,9%). Het percentage dat tussen de 25 en 34 jaar oud is, is met 16,1% stabiel gebleven.
- Het verzuimpercentage bedroeg **5,5%**
- De omzet van Moviera was in 2020 **13,8 miljoen** euro.
- Er waren **50 vrijwilligers** actief, waarvan het merendeel vrouw is. De groep bestaat uit werkenden, pensionado's, studenten, re-integranten, uitkeringsgerechtigden en ex-clieënten van Moviera.
- Ondanks Corona heeft de hulpverlening en veel van de activiteiten van Moviera, deels online, doorgang kunnen vinden



< Ondanks Corona heeft de
< hulpverlening en veel van >
> de activiteiten van Moviera,
deels online, doorgang
kunnen vinden

< In 2020 kwamen 2250 >
< telefoontjes binnen bij >
Moviera

< Bouwen aan kwaliteit, < nieuwbouw Utrecht en Arnhem van start

< Een column door Frank Hoekx, manager Serviceburo

< Al vele jaren was Moviera op zoek naar geschikte
< locatie voor de huisvesting van haar activiteiten.
< In 2020 is eindelijk gestart met de bouw van onze
< prachtige nieuwe locaties in wijk Leidsche Rijn
< in Utrecht en wijk Elderveld in Arnhem. Absolute
< mijlpalen!

Het traject er naartoe was spannend. Gaat het lukken om de omgevingsvergunning rond te krijgen? Is de financiering afdoende? En kan er ondanks de coronamaatregelen wel gebouwd worden? Inmiddels weten we dat het allemaal goed gekomen is en liggen we mooi op schema met de bouw. De planning is dat eind 2021 beide locaties worden opgeleverd.

> De schouders eronder

Moviera staat er niet alleen voor in deze grote opdracht. De gemeenten Utrecht en Arnhem hebben zich vanaf het begin hard gemaakt en proactief hun medewerking verleend om beiden projecten vorm te geven. Moviera wordt daarnaast bijgestaan door een professioneel bouwteam met architectenbureau Wiegerinck, aannemersbedrijf Van Wijnen, installatiebedrijf Bectro en constructeur Van Rossum. Stuk voor stuk steken zij de schouders eronder.

Het jaar 2021 zal in het teken staan van het in gebruik nemen van beiden locaties. Naar verwachting worden

de nieuwe locaties in het einde van het vierde kwartaal opgeleverd en dan kan de verhuizing starten. Niet alleen aan de bouw zelf, maar ook aan de inrichting van het interieur en aan de werkprocessen voor de teams op de locaties moet nog worden vormgegeven. Er is veel enthousiasme onder de collega's om hieraan een bijdrage te leveren. Recentelijk zijn vanuit de organisatie verschillende werkgroepen gestart waarin zij meedenken. Komende maanden zal worden gekeken naar (de financiering van) de inrichting van de panden. Daarnaast zullen wij de buurt actief gaan betrekken bij Moviera en haar activiteiten.

> Unieke kans

Samen bouwen we aan een prachtig, veilig thuis voor cliënten en kinderen. Een fijne tussenstop om even bij te komen, op weg naar een eigen woning en een leven zonder geweld. Beiden locaties bieden voor Moviera een unieke kans. Ze voldoen aan alle eisen om volledige veiligheid en bescherming te bieden aan onze cliënten en tegelijkertijd maximaal gebruik

< Het is mooi om de voortgang
< met eigen ogen te zien.
Stap voor stap krijgen de
gebouwen meer vorm. Dat
geeft mij het 'yes!-gevoel'

te maken van de mogelijkheden die de wijk biedt. Het is mooi om de voortgang met eigen ogen te zien. Stap voor stap krijgen de gebouwen meer vorm. Dat geeft



Samen bouwen we aan
een prachtig, veilig
thuis voor cliënten en
kinderen

mij het 'yes!-gevoel'. Ik kijk in ieder geval met veel vertrouwen en zin uit naar de opening van de nieuwe locaties!



Hulpverlening in coronatijd

In maart 2020 kondigde het kabinet de eerste coronamaatregelen af. Een jaar later zijn tal van maatregelen en enkele lockdowns de revue gepasseerd. Welke invloed heeft dat op de hulpverlening gehad, in de opvang en ambulant? Managers dienstverlening Liesbeth van Renssen, Jonathan Douma en Rianda Krol vertellen erover.

Maar vlak na de eerste maatregelen liep de vraag naar hulpverleningstrajecten als Take a Break wel even terug. Onder andere doordat ketenpartners zoals politie en wijkteams minder bij mensen thuis kwamen en er dus ook niet doorverwezen werd. Gelukkig herstelde dat zich binnen enkele maanden, want het is niet dat de behoefte aan ondersteuning er opeens niet meer is."

"We kunnen er niet omheen: corona heeft gewoon heel veel invloed gehad op de manier van werken", zo opent Liesbeth het gesprek. "Wij zijn vanaf maart zo goed en zo kwaad als het ging doorgegaan met de hulpverlening.

Minder informatie

"Het was best een uitdaging om de hulpverlening zo goed mogelijk door te laten gaan hoor", vervolgt ze. "Opeens verschoven gesprekken van de woonkamer



Opeens verschoven gesprekken van de woonkamer naar online. Online zijn emoties moeilijker af te lezen. En je ziet niet wat er om de cliënt heen gebeurt

naar online. Online zijn emoties moeilijker af te lezen. En je ziet niet wat er om de cliënt heen gebeurt. Wie er nog meer in de ruimte aanwezig zijn, hoe de cliënt woont, dat soort dingen. Die informatie moet je dus op een andere manier verkrijgen om toch goede hulp te bieden.”

In beweging

“Tegelijkertijd blijven we steeds samen zoeken naar wat wél kan. Zo hebben

er ook mooie, creatieve oplossingen hun intrede gedaan. Een chatfunctie op de website bijvoorbeeld, om slachtoffers van huiselijk geweld op een laagdrempelige manier informatie te laten verkrijgen over wat Moviera biedt”, gaat Jonathan verder. Liesbeth: “Een ander mooi voorbeeld vind ik dat aantal hulpverleners met cliënten is gaan wandelen. Mogen we niet samen in één ruimte zitten, dan gaan we toch naar buiten? Behalve dat het gezond

is, levert het in sommige gevallen ook betere gesprekken op. Je bent letterlijk en figuurlijk in beweging.”

Rianda beaamt de vindingrijkheid van medewerkers. “Zelf ben ik pas in juni bij Moviera komen werken, maar het viel me direct op dat de medewerkers hier zijn doorgedaan met de alledaagse dingen. Nou zijn de medewerkers het hier gewend om met crises om te gaan: er is wel vaker nood aan de man. Collega’s schakelen als een geoliede machine, ieder heeft zijn eigen taak. Ze durven buiten de lijntjes te kleuren. Dat vind ik echt gaaf om te zien. Ik denk dat het daarom ook zo goed gelukt is om de coronacrisis op te vangen. De ervaring en veerkracht zijn enorm.”

Op het oog weinig anders

Wie vandaag de opvanglocaties binnenstapt, ziet op het oog weinig veranderingen ten opzichte van voor corona. “Maar vergis je niet”, zegt Liesbeth. “We hebben wel degelijk coronamaatregelen doorgevoerd. Groepswerk is in Utrecht bijvoorbeeld in eerste instantie helemaal gestopt. En gezamenlijke koffie- en eetmomenten vielen grotendeels weg. Dat riep samen met de mondkapjesplicht en andere maatregelen best wat boze reacties op. Er was tenslotte helemaal niets meer te doen en de veelal jongvolwassenen hier verveelden zich. Maar ze zijn zich erin gaan schikken hoor. En het heeft er -samen met een dosis

Een ander mooi voorbeeld vind ik dat aantal hulpverleners met cliënten is gaan wandelen. Mogen we niet samen in één ruimte zitten, dan gaan we toch naar buiten?

geluk- absoluut aan bijgedragen dat we hier nauwelijks besmettingen hebben gehad.”

In Nijmegen kwamen de groepstrainingen tijdelijk stil te liggen”, zo geeft Jonathan aan. “Maar inmiddels zijn we daar voorzichtig weer mee begonnen, binnen de mogelijkheden die de maatregelen toelaten.”

Jonathan: “We hebben samen bewezen een ‘coronaproof’ organisatie te zijn. Ja, het was even pionieren, maar we zijn er ‘gewoon’ voor de cliënten en voor elkaar geweest, zonder al teveel problemen.

Lange termijn doelen

Rianda: “We zijn de lange termijn doelen in coronatijd niet uit het oog verloren. In 2020 hebben we procesmatig een omslag gemaakt waardoor we nu ieder kind in beeld hebben en als zelfstandig cliënt zien. Een hele mooie ontwikkeling. Daarnaast werken we samen toe naar een meer interdisciplinaire samenwerking om cliënten zo snel



◁ **We doen nooit alleen
het minimale dat
nodig is, ook niet in
coronatijd** ▷

mogelijk van een passend hulpverleningsstraject te voorzien. We hebben er grote slagen in gemaakt, daar ben ik echt trots op.”

Jonathan vervolgt: In Apeldoorn zijn we tevens gestart met het project Wachthebeleving, om de wachtlijsten te verkorten. In managementliteratuur zeggen ze weleens dat je de organisatie niet moet overvragen. Daar zit een kern van waarheid in, maar je kunt ook niet stil blijven staan. Samen hebben we toch mooi in crisistijd nieuwe werkwijzen weten te implementeren waar collega's en cliënten profijt van hebben”.

Liesbeth is het daar hartgrondig mee eens. “We doen nooit alleen het minimale dat nodig is, ook niet in coronatijd. In de eerste maanden van 2020 liepen we dan wel even wat vertraging op, maar nu zijn we weer vol in beweging. En komt er een nieuwe uitdaging op ons pad? Dan vinden we ook daar wel weer een oplossing voor”, zo besluit ze.

◁ **Samen hebben we toch mooi in crisistijd nieuwe
werkwijzen weten te implementeren waar collega's
en cliënten profijt van hebben** ▷



< Vrouwen uit de knel: < succesvolle pilot bij opvang Oosterbeek

< In juli 2017 werd door de Nationale Ombudsman het rapport **Vrouwen in de Knel: een onderzoek naar knelpunten in de vrouwenopvang gepubliceerd**. In dit rapport bracht de Ombudsman in kaart welke knelpunten de ongeveer 12.000 vrouwen ervoeren die zich jaarlijks (meestal met kinderen) bij de opvang melden.

Met de aanbevelingen uit dit rapport is een pilot op de locatie van Moviera in Oosterbeek gestart. De focus van de pilot lag op het grote aantal (financiële) regelingen waarmee vrouwen te maken krijgen. Arjan de Vries, die als controller vanuit Moviera bij het project betrokken was, vertelt er meer over.

> Huiselijk geweld deel van het probleem

Arjan: "Huiselijk geweld staat eigenlijk nooit op zichzelf. Vaak hebben de vrouwen die zich bij de opvang van Moviera melden met veel meer problemen te kampen, waaronder driekwart met financiële problemen. Ze hebben weinig om op terug te vallen: geen baan, geen sociaal vangnet, geen spaargeld. Uiteindelijk geven zij zelfs hun thuis op om de situatie waarin ze zitten te ontvluchten. Doordat hun enige bezittingen ook nog eens op naam van de partners staan, ligt een leven onder de armoedegrens op de loer."

> Duidelijk doel voor ogen

"Alle partijen die bij deze pilot betrokken waren hadden een duidelijk doel voor ogen: het versnellen van

de toekenning én uitkering van de kinderbijslag en het kind-gebonden budget zodat cliënten sneller financieel redzaam worden. Dat is juridisch allemaal nog best ingewikkeld, maar gelukkig werd door iedereen enthousiast gewerkt aan het vinden van mogelijkheden. Er ontstond een werkwijze die in Oosterbeek werd uitgerold in de pilot"

> Succes: eerder uitstromen

"De medewerkers in Oosterbeek -en dan in het bijzonder Karin en Marieke- hielden samen met de cliënten nauwkeurig de voortgang bij: werden beloften inderdaad nagekomen?

En het resultaat mag er zijn: de financiële afhandeling ging zoals afgesproken en daarmee sneller dan normaal. Zowel het moment dat er duidelijkheid is over de kinderbijslag en het kind-gebonden budget, als het moment waarop het kind-gebonden budget wordt betaald bleek in deze werkwijze veel sneller te verlopen dan voor de pilot! "Voor mij is het hoogtepunt toch wel dat er tenminste één client al maanden eerder dan verwacht uit kon stromen naar een sociale huurwoning. Doel bereikt dus!", aldus Arjan.

> Landelijke uitrol

Inmiddels is in het eindrapport van de Nationale Ombudsman in kaart gebracht wat de ervaringen van verschillende vrouwenopvang instellingen (waaronder Moviera) zijn. Ook is in het rapport te lezen wat ministeries en gemeenten hebben gedaan om de knelpunten

uit het 'Vrouwen in de knel' op te lossen. Het advies en de hoop vanuit de pilot in Oosterbeek was een landelijke invoering van deze werkwijze. Het goede nieuws is dat de werkwijze uit de pilot landelijk uitgerold wordt.

*De opdrachtgever van dit project was het Ministerie van VWS. Moviera is namens bracheorganisatie



< Het versnellen van de toekenning én uitkering van de kinderbijslag en het kind-gebonden budget zodat cliënten sneller financieel redzaam worden >

Valente de pilot aangegaan, in samenwerking met de Belastingdienst en de Sociale Verzekeringsbank.

Zie ook

- Rapport 'Vrouwen in de Knel: Een onderzoek naar knelpunten in de vrouwenopvang
- Rapport 'Vrouwen uit de Knel? Het vervolg



< Vrijwillige inzet in coronatijd >

Nederlandse lesgeven, leren fietsen of gewoon samen een kop koffie drinken: het vroeg dit jaar stuk voor stuk om een creatieve aanpak. Toch is het ook in 2020 gelukt om 'overeind te blijven'. Dankzij de flexibiliteit van onze vrijwilligers en contactpersonen.

onze hulpverleners, werden ook de vrijwilligers standaard meegenomen in het aanwezigheidsrooster. Dat laat zien hoe belangrijk Moviera de rol van de vrijwilligers vindt. Hiermee bleven de vrijwilligers ook onder de aandacht van de organisatie en de cliënt.

In coronatijd is geprobeerd de dienstverlening op de locaties zo normaal mogelijk door te laten gaan. Behalve

< Dat laat zien hoe belangrijk Moviera de rol van de vrijwilligers vindt >



Helaas konden niet alle 50 vrijwilligers ingezet worden. Vrijwilligerscoördinator Rahel: "Een deel valt zelf binnen de risicogroep. Die durfden

het niet aan om op onze locaties te komen. Heel begrijpelijk. Niet alleen voor onze cliënten jammer, maar ook voor henzelf. Het zijn stuk voor stuk

hele gedreven mensen die graag willen helpen."

Om vrijwilligers te ondersteunen, zijn er in 2020 enkele online intervisiebijeenkomsten, inspiratiesessies en koffiemomenten voor vrijwilligers georganiseerd. Hoewel online werken niet voor elke vrijwilliger is weggelegd, werd dat gewaardeerd. "Al met al ben ik gewoon ontzettend trots dat we dit samen hebben gedaan. Ondanks alle uitdagingen op ons pad. Hopelijk wordt het dit jaar voor iedereen iets makkelijker", sluit vrijwilligerscoördinator Adri af.

Om vrijwilligers te ondersteunen, zijn er in 2020 enkele online intervisiebijeenkomsten, inspiratiesessies en koffiemomenten voor vrijwilligers georganiseerd

Al met al ben ik gewoon ontzettend trots dat we dit samen hebben gedaan. Ondanks alle uitdagingen op ons pad. Hopelijk wordt het dit jaar voor iedereen iets makkelijker



De ervaring van vrijwilliger Ed

Ed geeft Nederlandse taalles aan cliënten in Utrecht. Ed: "Dat doen we nu online, met maximaal drie cliënten tegelijk per les. Het lesmateriaal heb ik gedigitaliseerd, zodat het op de locatie geprint kan worden. Als vrijwilliger bij Moviera moet je flexibel zijn. Zo kan het gebeuren dat cliënten op het laatst geen tijd of energie hebben om aan een les mee te doen. Dat hoort erbij. Online lesgeven is natuurlijk niet ideaal. Het gaat met horten en stoten, en soms lukt het gewoon niet. Maar ik ben blij dat ik cliënten zo toch iets kan bieden. Het is leerzaam en leuk, dat geeft mij voldoening. Tot het moment dat ik weer op de locatie les kan geven, blijven we het gewoon op deze manier doen."

Meer weten over Ed en het vrijwilligerswerk dat hij voor Moviera doet? Lees zijn verhaal op www.moviera.nl.

< Structurele opvolging Vrijwillige Inzet na < Huiselijk Geweld

Voor vrijwilliger coördinatoren Rahel Oehrli (op de foto rechts) en Adri van Apeldoorn (links) stond 2020 zeker niet alleen in het teken van corona. Er werd namelijk ook een prachtige mijlpaal behaald: de structurele opvolging van het project Vrijwillige Inzet na Huiselijk Geweld. Daarmee is het doel bereikt om de inzet van vrijwilligers in de opvang in te bedden in de reguliere werkwijze van de organisatie.

Het project werd in eerste instantie gefinancierd vanuit het Kansfonds en uitgevoerd in samenwerking met Movisie. Adri: "De inzet van vrijwilligers in de opvang zelf was nog niet gebruikelijk. Dit project gaf ons de mogelijkheid om te laten zien wat de meerwaarde is van vrijwillige inzet na huiselijk geweld en op welke manier we dit kunnen inzetten. Daar hebben we verschillende scenario's voor geschreven. Uiteindelijk is de keuze gemaakt om dit stukje dienstverlening op alle locaties van Moviera te ondersteunen en te begeleiden met behulp van twee vrijwilliger coördinatoren. Dat zijn wij. Samen met Kadera en de Blijf Groep vormen we een intervisiegroepje om er landelijk meer bekendheid aan te geven.

> Uniek

"Het is bijzonder dat Moviera hier structureel tijd en geld voor vrijmaakt", gaat collega Rahel verder. "Het is complex om vrijwilligers structureel binnen de opvang in te zetten. Om de veiligheid van cliënten te waarborgen, kunnen we in tegenstelling tot andere (vrijwilligers)organisaties niet zomaar de deuren open zetten. Ondanks dat is het gelukt de structurele inzet van vrijwilligers in het hulpaanbod te verbreden: door lessen, een kopje koffie of gewoon even praten vergroten we de zelfredzaamheid van cliënten en pakken we eenzaamheid aan. Ik ben er echt trots op dat we dit voor elkaar gekregen hebben.



> Het is complex om vrijwilligers structureel binnen de opvang
> in te zetten. Om de veiligheid van cliënten te waarborgen,
kunnen we in tegenstelling tot andere (vrijwilligers)
organisaties niet zomaar de deuren open zetten

< Stappen zetten op weg naar een < hogere kwaliteit

Moviera wil de kwaliteit van haar hulpverlening zichtbaar maken. Niet alleen laten zien hoe we voldoen aan normen, kaders en richtlijnen, maar vooral wat we bijdragen aan het leven van de cliënt, want daar gaat het om!

In november 2020 vond de laatste auditdag plaats voor de ISO-certificering en het Keurmerk Veiligheid in de Vrouwenopvang. Twee auditoren van Certificatie in de Zorg hebben vier dagen lang verschillende medewerkers van Moviera gesproken.

< ISO-certificering

De uitkomst van de audit was voor Moviera én de cliënten zeer positief! Moviera kreeg een positieve

beoordeling en heeft daarmee de ISO-certificering ontvangen. De auditoren beoordeelden Moviera als een gedreven organisatie met gedreven medewerkers, met inzicht in de eigen organisatie en binnen de teams. We hebben de basis op orde en weten een goede kwaliteit neer te zetten samen. Iets waar we trots op zijn!

< Keurmerk Veiligheid in de Vrouwenopvang

Rondom het Keurmerk Veiligheid in de Vrouwenopvang is er (nog) geen positief advies verkregen, maar we zijn goed op weg! In 2021 dienen nog een aantal stappen te worden gezet, met de verwachting dat wij ook hier een certificaat voor zullen ontvangen.

> Kwaliteit

Kwaliteit staat permanent hoog op de agenda van Moviera. Het beleid is erop gericht om steeds concretere handvatten te creëren, waarmee we de dienstverlening aan onze cliënten verder verbeteren. Een paar zaken waar we in 2020 druk mee waren op het gebied van kwaliteit zijn:

- Een concretere uitwerking van het **kwaliteitsbeleid**. Hiermee kunnen onze medewerkers praktischer aan de slag.
- Er is een **stakeholdersanalyse** uitgezet. De resultaten hiervan zijn gebruikt als input van het **strategisch jaarplan 2021**.
- De aanpak om **cliëntsignalen breder in kaart te brengen** is beter vastgesteld. Hiermee kunnen signalen sneller worden opgepakt.



< De cliëntenraad in 2020

- In gebruik nemen van **documentbeheersysteem iProva**. Vindbaarheid van documenten is hiermee sterk verbeterd.
- Het aanpassen van het **Veiligheidsplan Volwassenen** in Myneva naar aanleiding van de bus 'Sterke Analyse' uit Moviera 3.0 en het toevoegen van het **Veiligheidsplan voor Kinderen**. De veiligheidsrisico's van client en de kinderen opnieuw in kaart gebracht en waar mogelijk verbeterd,
- De **Kindcheck** is als aparte registratie opgenomen in Myneva. Doel hiervan is om kinderen die het risico lopen mishandeld of verwaarloosd te worden maar die nog niet in beeld zijn bij de hulpverlenende instantie, in beeld te brengen.
- De ontwikkeling van een **auditplanning**. Hierdoor een meer georganiseerde meting van ons eigen functioneren.

◀ Moviera kreeg een
positieve beoordeling
en heeft daarmee
de ISO-certificering
ontvangen! ▶

- ◀ Ook de cliëntenraad heeft in 2020 hun activiteiten ondanks corona doorgezet. Dit jaar bestond de raad uit 4 leden, waaronder ook oud-cliënten uit de ambulante dienstverlening. En in 2020 is een nieuwe voorzitter gestart!



◀ De cliëntenraad
liet zich ook dit
jaar weer van
haar proactieve
en betrokken kant
zien op meerdere
vlakken ▶

De cliëntenraad liet zich ook dit jaar weer van haar proactieve en betrokken kant zien op meerdere vlakken. Zo sloten de leden aan bij de **Verbeter Advies Commissie**, waar advies uitgebracht wordt ter verbeteringen in de dienstverlening aan cliënten en pratten ze mee over de **nieuwe huisvesting in Utrecht en Arnhem**.

Zij waren betrokken bij de proefaudit en de officiële audit voor het **Kwaliteitskeurmerk ISO** en het **keurmerk Veiligheid in de Vrouwenopvang**. En de cliëntenraad wisselde samen met medewerkers, OR-leden en managers van gedachten over **Moviera 3.0**. Daarnaast zijn ze samen met de contactpersonen uit het ambulante team gaan **onderzoeken** hoe de medewerkers van Moviera op een effectieve manier **contact met ambulante cliënten** kunnen leggen, om zo achter hun behoeften rondom de Moviera-dienstverlening te komen.

Verder adviseerden de CR over het **jaardocument 2019**, de **begroting**, de benoeming van Eva Scholte als **nieuwe bestuurder** en de benoeming van Machteld Roos als **nieuwe voorzitter** van de Raad van Toezicht.

Terugblik door de OR

De Ondernemingsraad (OR) heeft niet stilgezeten in 2020. Van functiehuis tot verduurzaming: er viel genoeg te bespreken, te adviseren en te volgen. OR-leden Mariska Velthuizen en Elisha Kohinor nemen ons in vogelvlucht mee langs de hoogtepunten van het afgelopen jaar.

“Een van de grote onderwerpen voor de OR in 2020 was de ontwikkeling van een nieuw functieboek met bijbehorend functiehuis”, opent Mariska. Dit onderwerp staat al een aantal jaar op de

planning en in 2021 gaat het er eindelijk van komen. “Om dit proces goed te kunnen volgen hebben we begin 2020 met de hele OR, onder leiding van een trainer, kennis vergaard over functiehuis en de rol van de OR hierbij”.

Meekijken met HR

“Wij hebben met de afdeling HR meegeluisterd tijdens het vormen van het proces. We stelden kritische vragen en volgden de processen. En we adviseerden: bijvoorbeeld om het externe bureau dat betrokken is ook een infor-

matiebijeenkomst te laten organiseren waarin alle medewerkers geïnformeerd worden over de inhoud en het proces van het te ontwikkelen functieboek en functiehuis. Dat advies is overgenomen. Daar zijn we natuurlijk best trots op! Inmiddels is de ontwikkeling van het functiehuis in volle gang. Wij blijven als OR aangesloten om het proces kritisch te volgen”, licht Mariska toe.

Andere bespreekpunten

Naast dit grote project was er nog veel meer te bespreken. De OR:

- inventariseerde welke coronamaatregelen op elke locatie getroffen werden of moesten worden en welke ondersteuning daarvoor nodig was.
- dacht en sprak mee over het nieuwe thuis- en telewerkbeleid.
- speelde een doorslaggevende rol bij de aanschaf en de uitrol van online trainingen van GoodHabit.
- verleende instemming voor de risico-inventarisatie- en evaluatie (RI&E) van het Servicebureau, inventariseerde de ervaringen met de arbodienst (Zorg van de Zaken) en besprak met de Arboarts de ontwikkelingen op arbogebied bij Moviera.
- Stemde in met nieuw exitbeleid (wat kun je leren van medewerkers die Moviera verlaten) en met nieuw te maken beleid over het houden van

jaargesprekken en het juiste instrument dat dit kan ondersteunen.

- Dacht mee bij de ontwikkeling van het Strategisch opleidingsbeleid.

Komend jaar verduurzamen

Ook komend jaar heeft de OR het druk. Elisha: “We volgen de processen rondom de nieuwbouwlocaties in Arnhem en Utrecht. Om scherp te blijven op welke keuzes gemaakt worden en waarom.” Daarnaast staat 2021 in het teken van verduurzaming binnen Moviera. Een belangrijk speerpunt voor de OR. “In 2020 is een initiatiefvoorstel gedaan, waar we komend jaar mee verder gaan.”

We stellen kritische vragen en volgen de processen



> Over de OR

De OR bestaat uit een weerspiegeling van de organisatie: vanuit iedere locatie is een afgevaardigde aanwezig. Elk OR-lid vraagt actief bij collega's op de werkvloer uit wat er speelt en heeft een signalerende functie. Het team vergadert twee keer per maand, waarvan één keer samen met bestuurder Eva Scholte. Een vergadering duurt meestal drie uur per keer en wordt ingestoken volgens het Beeldvorming- Oordeelsvorming- Besluitvorming (BOB)-model. Op dit moment vinden alle vergadering online plaats.

✂ Elk OR-lid vraagt actief bij
✂ collega's op de werkvloer ✂
uit wat er speelt en heeft
een signalerende functie



✂ Een van de grote onderwerpen voor de OR in 2020 ✂
was de ontwikkeling van een nieuw functieboek
met bijbehorend functiehuis



✂ Elisha (L) en Mariska (R)

< Take a Break: < een doorbraak in de ambulante hulpverlening

Het lijkt inmiddels alweer heel ver weg: in maart 2020 presenteerden het innovatieteam van Moviera en onderzoekers Sietske Dijkstra en Suzanne Tan de methodiekbeschrijving van Take a Break.

De genodigden werden verrast met de plotselinge uitbraak van een ruzie tussen man en vrouw, terwijl ze nog aan een heerlijk verzorgde lunch zaten. Het bleek het startschot van het programma te zijn, waarbij soortgelijke escalaties die centraal staan in Take A Break verder werden toegelicht.

intensieve, acht weken durende traject is bedoeld om de partners en eventuele kinderen in de thuissituatie te ondersteunen, geweld direct te laten stoppen en samen toe te werken naar duurzame veiligheid. Zo wordt opvang in bijvoorbeeld een vrouwenopvang voorkomen en kunnen kinderen gewoon thuis blijven wonen. Tijdens Take a Break werken een interdisciplinair team, een psycholoog en een gezinsbegeleider samen om de impact van het huiselijk geweld in kaart te brengen, te analyseren welke factoren hieraan ten grondslag liggen en tot advies voor het hele gezin te komen. Ook ketenpartners en het sociale netwerk worden daar bij betrokken.

> Het is een intensief hulp-, analyse
> en adviestraject in één

ontvangst. Utrecht was de eerste provincie waar Take A Break uitgerold werd. Inmiddels is hier in Gelderland ook een start mee gemaakt.

Verschillende vrouwenopvang-organisaties in Nederland hebben inmiddels interesse getoond in Take a Break. In 2021 wordt een vervolg gegeven aan het trainen, doorontwikkelen en breder uitrollen van Take a Break aan andere organisaties in Nederland.

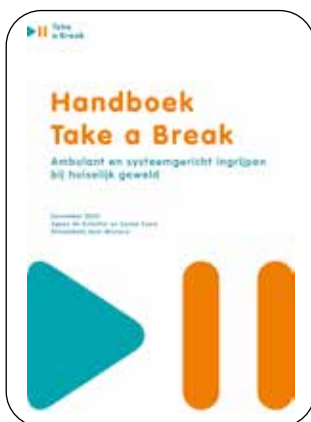
> Over Take A Break

Moviera ontwikkelde de ambulante en systeemgerichte methodiek Take a Break samen met Bureau Dijkstra om eerder in te grijpen bij huiselijk geweld. Het is een intensief hulp-, analyse en adviestraject in één. Het

> Uitrol methodiek

Maarten van Ooijen, wethouder van de gemeente Utrecht, nam tijdens de presentatie in maart 2020 het eerste exemplaar van de methodiekbeschrijving in

> Ook ketenpartners en het
> sociale netwerk worden
daar bij betrokken



< De Pleger in Ons

De Pleger in Ons (PION) biedt laagdrempelige hulp aan mannen en vrouwen die geweld gebruiken of dreigen te gebruiken. De focus ligt dus op 'plegers' van huiselijk geweld. Soms gaat het om één van de partners in een relatie, soms om beiden. De Pleger in Ons wordt daarom afgekort tot PION: soms sla je, soms word je geslagen.

Ondersteuning door de PION vindt op verschillende wijzen plaats: parallel aan een ander traject van bijvoorbeeld Moviera of Forensische GGZ, maar het kan ook een manier zijn om iemand naar gespecialiseerde hulp te begeleiden. In eerste instantie is het vooral bedoeld om 'de pleger' een plek te geven waar zich hij of zij zich gehoord en gesteund voelt. Uit de reacties van deelnemers blijkt dat het team daar met vlag en wimpel in slaagt.

Voor het team ervaringsdeskundigen achter de PION stond 2020 vooral in het teken van doorontwikkelen en bekendheid genereren.

Zo werd er:

- Interventieondersteuning geboden aan 30 cliënten vanuit Moviera
- De leidraad voor een serie van 4 workshops ontwikkeld voor betrokkenen
- Een supportgroep opgestart in Apeldoorn, waar gemiddeld 5 tot 7 vaste bezoekers aan deelnemen. De supportgroep wordt geleid door ervaringsdeskundigen en is bedoeld voor mannen die uit een situatie van huiselijk geweld willen komen of zo'n situatie willen voorkomen.
- In juli 2020 de website www.deplegerinons.nl gelanceerd
- In het najaar 5 online workshops voor professionals georganiseerd, met in totaal 60 deelnemers
- Ook een webinar georganiseerd, waar 94 professionals aan deelnamen.
- Landelijke bekendheid voor de Pleger in Ons gegenereerd dankzij een uitzending van Eenvandaag in november. Deze uitzending is terug te kijken via <http://bit.ly/PION-eenvandaag>.

We zijn trots op de stappen die gezet zijn en hopen dit jaar nog meer 'plegers' te ondersteunen naar een duurzame toekomst zonder geweld.

< De Pleger in Ons wordt daarom afgekort tot PION: soms sla je, soms word je geslagen >



Colofon

Dit is een uitgave van Moviera

Moviera

Halstraat 56
7321 AH Apeldoorn
088 3 744 744
info@moviera.nl
www.moviera.nl

Interviews en redactie

Moviera

Eindredactie

Elise van den Hoek, Moviera

Ontwerp

Hanneke Verheijke, www.avantlaettre.nl

Fotografie

APA Foto

