

> Jaarbeeld 2024

Moviera staat voor een veilige toekomst thuis.
Samen doorbreken wij huiselijk geweld en mensenhandel.



Wij zijn actief in de regio's Gelderland en Utrecht.
Daar bieden wij opvang en hulp thuis.

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

Elise van den Hoek, Moviera

Ontwerp

Hanneke Verheijke, www.avantlaetter.nl

Fotografie

Sebastiaan Guliker, Content Coalitie
Sven Scholten Photography
APA Fotografie

Illustraties

Sjoerd Verbeek

Voorwoord door Eva	3
Werken volgens de Oranje Huis-aanpak	6
Terugblik van de Ondernemingsraad (OR)	9
2024 in cijfers	10
Het werk als zorgcoördinator mensenhandel	12
Woningen voor cliënten in nieuwbouwproject Rijnvliet	14
Proeftuin Dukenburg	16
Terugblik Cliëntenraad (CR)	19
Maatje achter de Voordeur	20
Doorontwikkeling Resultaatverantwoordelijke Teams	24
Terugblik vanuit de Raad van Toezicht (RvT)	26
Mooie resultaten cliënttevredenheidsonderzoek 2024	27
Help mee!	27

> Voorwoord door Eva



Het grote plaatje blijven zien. Focus behouden. Doen waar onze expertise ligt. Op tijd los durven laten. Blijven leren van elkaar. Afscheid nemen van wat niet langer werkt. Vooruit kijken.

Zomaar wat dingen die mij te binnen schieten wanneer ik terugblik op 2024. Daarin sta ik niet alleen: in de artikelen in dit Jaarbeeld komen deze thema's ook regelmatig terug.

Na jaren waarin onder andere Covid-19 en de bouw van de Oranje Huizen ons dwongen om vooral in het moment – en zo wendbaar- te blijven, presenteren

den we dit jaar ons **strategisch meerjarenbeleid 2024-2027**. Een document dat dankzij de waardevolle input vanuit onze eigen medewerkers, ketenpartners, de Cliëntenraad, de Ondernemingsraad en de Raad van Toezicht tot stand kwam en ons duidelijke handvatten voor de lange termijn geeft.

◀ **“Zorgcoördinatie mensenhandel krijgt een prominentere plek.”** ▶

Onze missie werd aangescherpt naar: ‘Moviera staat voor een veilige toekomst thuis. Samen doorbreken wij huiselijk geweld en mensenhandel’.



De zorgcoördinatie mensenhandel krijgt daarmee een prominentere plek. De ketenpartners in onze centrumgemeenten weten het zevenkoppige team inmiddels goed te vinden. Dat is ook hard nodig, want er is grote behoefte aan zorgcoördinatoren mensenhandel om cliënten bij te staan, zo lees je in het verhaal van collega Niek op pagina 12.

De druk op de opvang en de vraag om hulp en advies blijft onverminderd hoog. We hebben het afgelopen jaar veel gesprekken met de centrumgemeenten en ketenpartners gevoerd over de **aanpak huiselijk geweld**. Om zoveel mogelijk mensen zo goed mogelijk te kunnen helpen, is het belangrijk dat we de taken goed verdelen. Hoe werken we systematisch in fases toe naar duurzame veiligheid en herstel? Wie pakt welke rol en wanneer? Vragen die ook centraal staan in de **Oranje Huis-aanpak** waar we in juni als hele organisatie op overgaan. Hilde en Femke leggen op pagina 6 uit wat dat inhoudt.

◀ **“Het is belangrijk dat we de taken goed verdelen om zoveel mogelijk mensen zo goed mogelijk te kunnen helpen.”** ▶

Op verschillende plekken in ons werkgebied hebben we samen met ketenpartners deelgenomen aan zogenaamde **proeftuinen**, met wisselend succes. Proeftuin Dukenburg is een goed voorbeeld



> Voorwoord door Eva



van hoe je als partners samen snel mensen kunt helpen. Op pagina 16 vertelt collega Martine over haar ervaringen.

Binnen de **Resultaatverantwoordelijke Teams** is ook het één en ander veranderd, waarmee alle puzzelstukjes in de hulpverlening weer op hun plek lijken te vallen. Collega's Joris en Miriam vertellen in het artikel op pagina 24 hoe de functies van **team-leider en procescoördinator** bijdragen aan een

duidelijke taakverdeling binnen de teams en aandacht voor elk teamlid als individu.

Een mooie mijlpaal dit jaar was de oplevering van de bouw van tussenwoningen voor cliënten in **Rijnvliet**. Bij het verschijnen van dit Jaarbeeld hebben de eerste cliënten hun intrek genomen. Op pagina 14 leest je het interview met projectleider Frank.

We zijn in 2024 niet alleen gestart met zaken die bij-

dragen aan het helpen van meer mensen. Er zijn ook zaken waar we mee moesten stoppen. Met **Take a Break (TaB)** bijvoorbeeld. Een methodiek die Moviera in 2016 ontwikkelde en waarbij gezinnen tijdens een kortdurend, intensief traject elk met een eigen hulpverlener naar duurzame veiligheid toewerkten. Een methodiek waar we ontzettend veel van geleerd hebben, maar die organisatorisch ook te uitdagend en te kostbaar bleek. Met het stoppen van TaB gaat zeker niet verloren wat we geleerd hebben: veel werkzame elementen passen we nu toe in de risicoscreening en andere hulpverleningstrajecten binnen Moviera.

We stopten ook met het helpen opzetten en ondersteunen van de **Lokale Allianties Veilig Ouder Worden** in Gelderland. We zijn tot de conclusie gekomen dat de rol die Moviera hierin speelde, beter bij de kerntaken van welzijnsorganisaties past.

< **“Als bestuurder toets ik doorlopend of wij inderdaad doen wat we in onze missie en visie zeggen.”** >

Kijkend naar het **grote plaatje**, toets ik als bestuurder doorlopend of wij inderdaad doen wat onze missie en visie zeggen. Maken wij de beloftes aan onze cliënten waar? Een goede manier om dat te toetsen is aan de hand van de **CQ-index**: een onderzoek om de cliënttevredenheid anoniem en



> Voorwoord door Eva

onafhankelijk te meten. In 2024 deden 173 cliënten aan dit onderzoek mee en gaven zij de dienstverlening van Moviera gemiddeld een **8,35**. Een prachtig resultaat waar we trots op zijn.

Ook het toetsen van de deskundigheid en tevredenheid van onze medewerkers is een belangrijk speerpunt. In 2024 organiseerden we lunchbijeenkomsten ter verdieping op het **medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO)** en er wordt hard gewerkt aan een opvolging van de introductiebijeenkomsten voor nieuwe medewerkers: de zogenaamde 100-dagen terugkomdag. Daarover later meer.

Tot slot wil ik in dit voorwoord in het bijzonder de politie, Veilig Thuis, de Jeugdbescherming, de Raad voor de Kinderbescherming en de lokale teams bedanken voor de goede samenwerking.

Op naar een nieuw jaar. Waarin we opnieuw het grote plaatje blijven zien. Focus behouden. Doen waar onze expertise ligt. Op tijd los durven laten. Blijven leren van elkaar. Afscheid nemen van wat niet langer werkt. En vooruit kijken.

Veel leesplezier!

Eva Scholte
Directeur-bestuurder



Werken volgens de Oranje Huis-aanpak

In de visie van Moviera lees je dat wij 'samen huiselijk geweld en mensenhandel doorbreken'. Maar wie pakt welke rol binnen het web van betrokken professionals? Hoe zorgen wij ervoor dat wij doen waar onze expertise ligt? En dat wij het stokje op tijd overdragen aan partners, zonder dat de cliënt tussen wal en schip belandt? De Oranje Huis-aanpak biedt duidelijke handvatten. Projectleider Hilde en interim manager Femke vertellen over de (voorbereiding op de) implementatie van deze aanpak.

De Oranje Huis-aanpak werd in 2011 ontwikkeld door Blijf Groep en komt voort uit het document 'Eerst samenwerken voor veiligheid, dan samenwerken voor risicogestuurde zorg (2016)' door Civil Care. Na het nodige vooronderzoek naar de effectiviteit van verschillende methodieken, is Moviera eind 2023 definitief aan de slag ge-

gaan met de voorbereidingen voor de invoering van de Oranje Huis-aanpak binnen Moviera. Vanaf juni 2025 werkt de volledige organisatie volgens deze methodiek. Zowel in de ambulante hulpverlening als in de opvang.

Doelgericht werken

"De Oranje Huis-aanpak maakt duidelijk inzichtelijk waar de cliënt in het eigen proces staat en wat als eerst moet gebeuren. Het helpt ons doelgericht te werken", licht Hilde de basis van de methodiek toe.

"De Oranje Huis-aanpak helpt ons doelgericht te werken."

"Elke cliënt (en eventuele partner) en elk kind krijgt hierin een veiligheidsplan

op maat. Voor de volwassen cliënten van Moviera bestaat dit veiligheidsplan uit een Top 3, waarin gezamenlijk wordt bepaald welke werkdoelen het eerst moeten worden opgepakt. Hulpverleners en cliënten prioriteren daarin samen de belangrijkste acties. Zodat het voor de cliënt duidelijk is wat de stappen zijn om te bouwen aan een zo veilig mogelijke toekomst."

Eerst acute veiligheid

"Het belangrijkste is om eerst de acute veiligheid te herstellen", vervolgt ze. "Pas daarna is er voor de cliënt de rust en ruimte om aan de slag te gaan met de dieperliggende laag en te werken aan stabiele veiligheid. Bijvoorbeeld door met behulp van trainingen en gesprekken inzicht te krijgen in de onderliggende eigen patronen, triggers en risicofactoren, waarmee we terugval voorkomen. We noemen deze fase de risicogestuurde zorg."

Iedereen hetzelfde uitgangspunt

"Dankzij het nieuwe veiligheidsplan wordt ook duidelijker van welke (multi) problematiek er sprake is. Samen



Femke

met ketenpartners toetsen we of we elk hetzelfde vertrekpunt hebben en wat dat betekent voor ieders rol in het herstelproces. Om wat voor soort problematiek of geweld gaat het en wat betekent dat voor de vervolgstappen?

"Samen met ketenpartners toetsen we of we elk hetzelfde vertrekpunt hebben en wat dat betekent voor ieders rol in het herstelproces."

Wanneer de veiligheidsvraag voorliggend is, heeft Moviera de expertise die



Hilde

Werken volgens de Oranje Huis-aanpak

nodig is. Dat is niet het geval wanneer huisvestingsproblematiek, schulden of verslaving die tot geweld leiden, voorliggend zijn. En complexe echtscheiding en intieme terreur kunnen voor een buitenstaander op elkaar lijken, maar vragen om een compleet andere aanpak. De gezinsprofielen, beschreven door het Verwey-Jonker Instituut, helpen ons daarbij. Werken volgens de Oranje Huis-aanpak vraagt dus niet alleen iets van Moviera, maar ook van de ketenpartners.”

Rol pakken op eigen expertise

Femke vertelt hoe deze manier van werken ervoor zorgt dat Moviera dichterbij haar kernopdracht blijft en zo meer cliënten kan helpen. “Onze kracht is dat we ontzettend cliëntgericht zijn en heel veel voor onze cliënten willen doen. Tegelijkertijd moeten we onze primaire opdracht bewaken: het herstellen van de veiligheid. Wij zijn er in de eerste plaats voor de directe veiligheid en risicogestuurde zorg, niet voor de herstelgerichte zorg. We zijn geen maatschappelijk werkers met kennis van huiselijk geweld en

mensenhandel, wij zijn dé expert die juist daarop ingezet wordt.

“Wij moeten ook durven loslaten en vertrouwen op onze ketenpartners.”

Wanneer de acute veiligheid hersteld is en vanuit de analysefase is ingezet op risicogestuurde zorg, moeten wij daarom ook durven loslaten en vertrouwen op onze ketenpartners, zodat zij elk vanuit hun eigen exper-

tise de cliënt verder kunnen ondersteunen bij de volgende stappen in hun herstelproces. Dat komt ten goede aan de kwaliteit van het hele hulpverleningsproces én de snelheid waarmee wij vanuit Moviera weer nieuwe cliënten naar veiligheid kunnen begeleiden. Zeker in ambulante trajecten zullen we daar een verschil in gaan merken.”

Tijdelijk station

Op tijd durven loslaten is voor de betrokken professionals nog best

een uitdaging, weet Femke uit ervaring.

“Moviera is een tijdelijk station in de volledige reis naar herstel.”

“Wanneer je je zo verantwoordelijk voelt voor de cliënt als onze medewerkers, kan het spannend zijn. Intern zijn we daarom binnen de teams bezig om samen op een andere manier naar ons werk te leren kijken: Moviera biedt veiligheid, rust en geborgenheid, maar is wel een tijdelijk station in de volledige reis naar herstel. Het is belangrijk om daar als professional samen met de cliënt vanaf de start van het hulpverleningstraject bij stil te staan.”

Collega's en systemen voorbereiden

Bij het werken volgens een nieuwe methodiek komt organisatorisch een hoop kijken. “Om medewerkers voor te bereiden, zijn er eerst via een aantal werkgroepen met daarin onder andere procescoördinatoren en gedragswetenschappers de nodige



> Werken volgens de Oranje Huis-aanpak

voorbereidingen getroffen. De medewerkers hebben elk een boek over de Oranje Huis-aanpak ontvangen waarin de basis omschreven wordt. Daarnaast hebben we een webinar, vraag-antwoordsessies, meedenksessies en verschillende teambijeenkomsten georganiseerd”, zegt Hilde daarover. “Later volgt nog een training voor medewerkers die nieuw zijn in dit werkveld en komen er verdiepende trainingen.”

Nieuwe versie van cliëntregistratiesysteem

Femke was eerder als manager van Oranje Huis Flevoland betrokken bij de implementatie van de Oranje Huis-aanpak binnen Blijf Groep. Zij nam deel aan de interne stuurgroep van Moviera, die betrokken was bij de besluitvorming en advies over de implementatie. “Eén van de belangrijkste adviezen die ik vanuit mijn ervaring kon meegeven, was om te zorgen voor een cliëntregistratiesysteem dat direct ondersteunend is aan het proces achter de Oranje Huis-aanpak. Oftewel: het cliëntregistratiesysteem bij de lancering zó ingericht hebben

dat je de gegevens alleen op de juiste, gewenste manier kunt invoeren. Je gaat dus niet eerst bestaande formulieren aanpassen of via een systeem met uitzonderingen werken. Dat voelt voor de medewerkers natuurlijker en zorgt er ook voor dat de implementatie beter verloopt. Dat is de reden dat we vanaf juni 2025 pas echt bij elk nieuw hulpverleningstraject volledig volgens de Oranje Huis-aanpak werken: we zijn nog bezig met de overgang naar de nieuwe versie van Myneva.”

Enthousiasme onder medewerkers

Hoewel de Oranje Huis-aanpak de nodige veranderingen met zich meebrengt, zijn medewerkers vooral heel enthousiast, sluit Hilde af.

“Medewerkers zijn heel enthousiast.”

“We hebben iedereen vanaf de start zo actief mogelijk meegenomen in het proces, waarom bepaalde beslissingen genomen worden en wat dat voor hun werk betekent. Ze zien



er echt de meerwaarde van in. Voor zichzelf, maar zeker voor de cliënt. Natuurlijk zullen we hier en daar tegen praktische zaken aanlopen en moeten bijsturen. Maar uiteindelijk zorgt de Oranje Huis-aanpak ervoor dat we samen met het werkveld om ons heen belangrijke stappen in de hulpverlening maken. Daar worden we blij van.”

Meer informatie en bronnen

- www.civilcare.org/index.php/over/visie2
- www.movisie.nl/interventie/oranje-huis-aanpak



> Terugblik van de Ondernemingsraad (OR)

De ondernemingsraad (OR) van Moviera heeft in 2024 geadviseerd over de begroting van Moviera voor 2025. Zij hebben ingestemd met aanvragen voor de klokkenluidersregeling, de interne klachtenregeling voor medewerkers en de klachtenregeling cliënten.

De OR heeft **ingestemd met het plan van aanpak** dat naar aanleiding van de Risico Inventarisatie & Evaluatie (RI&E) is opgesteld. Daaruit kwam onder andere naar voren dat er een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) in combinatie met een onderzoek naar de psychosociale arbeidsbelasting (PSA) nodig was. Dit onderzoek is gehouden en de uitkomsten zijn intussen in de Resultaatverantwoordelijke Teams gedeeld. De OR neemt deel aan de **werkgroep** die nadenkt over de manier waarop, en door wie, de uitkomsten van het MTO/PSA in de teams besproken moeten worden. Ook het **vervolgplan** van aanpak is in de OR besproken.

Met de Arbo arts is onder meer gesproken over **secundaire traumatisering**. Hij complimenteerde Moviera met het verzuimbeleid dat gevoerd wordt. De OR blijft aandacht vragen voor de **veiligheid van ambulant hulpverleners** als zij alleen werken.

Verder werd de OR in 2024 door medewerkers van Moviera attent gemaakt op de **sollicitatieprocedure** voor procescoördinator en teamleider, het **tekort aan werkplekken** voor ambulante collega's op locatie Arnhem, **gebrek aan een inwerkprogramma en begeleiding** voor nieuwe medewerkers, de **samenvoeging van de teams woonondersteuning en opvang** in Utrecht, **veranderingen bij team advies & aanmelding** Utrecht en **vragen over een interne sollicitatie**. Deze zaken zijn opgepakt.

De **inbreng** van de achterban vindt plaats door middel van **e-mails, enquêtes in SurveyMonkey** en het **signalenformulier**. Daarnaast is er **terugkoppeling** door OR-leden in hun teams. Op intranet publiceert de OR regelmatig een Nieuwsflits over onderwerpen die in de overlegvergadering met de bestuurder zijn besproken.



> 2024 in cijfers



Advies, intakes en chats

- In 2024 kwamen **ruim 3250 telefoontjes** binnen bij Moviera. Ruim **16%** meer dan in 2023.
- **1350** daarvan resulteerden in **intakes en trajecten**. Hierbij begeleiden wij cliënten naar herstel en een duurzame toekomst zonder geweld.
- In de overige gesprekken gaven wij **informatie en advies**. Ook verwezen wij door naar onze **ketenpartners**.

Opvang in Gelderland

Noodbedden

- Door cliënten werd bij acute onveiligheid **175 keer** gebruik gemaakt van de noodbedden. Deze cliënten werden opgenomen samen met hun **140 kinderen**. Gemiddelde duurde het **5 dagen** voordat cliënten die gebruik maakten van een noodbed uitstroomden.

Crisisopvang

- Er werd door **178 cliënten met 166 kinderen** gebruik gemaakt van de crisisopvang.
- De bezetting van de crisisopvang was gedurende het jaar **109%**. Een deel van de capaciteit van noodbedden werd gebruikt voor crisisopvang.
- De gemiddelde verblijfsduur was **8,8 weken**.
- Vanuit de crisisopvang stroomde **22%** van de cliënten door naar ketenpartners. **58%** van de cliënten stroomde door naar vervolgoopvang binnen Moviera of kreeg ambulante hulp van Moviera. De laatste **20%** had geen verdere hulpverlening nodig of ging terug naar de partner.
- In Gelderland werden vanwege het tekort aan opvangplekken **29 cliënten** en hun kinderen voor een totaal van **250 nachten** opgevangen in hotels en vakantiewoningen. In twee gevallen ging het om langdurige plaatsingen.



Vervolgopvang

- In Gelderland werden in totaal **98 cliënten met 90 kinderen** opgevangen. Gemiddeld stroomden zij **na 35 weken** begeleiding uit. De bezetting is **92%**.

Opvang in Utrecht

Noodbedden

- Er werd bij acute onveiligheid **132 keer** gebruik gemaakt van de noodbedden, waarbij in totaal **67 kinderen** betrokken waren. Gemiddelde duurde het **6 dagen** voordat cliënten die gebruik maakten van een noodbed uitstroomden.

Crisisopvang

- Er werd door **83 cliënten en 65 kinderen** gebruik gemaakt van de crisisopvang.
- De gemiddelde verblijfsduur was **11,6 weken**.
- De bezetting van de crisisopvang was gedurende het jaar **109%**. Een deel van de capaciteit van de noodbedden werd ingezet voor de crisisopvang.
- In Utrecht werden vanwege het tekort aan opvangplekken **76 cliënten** en hun kinderen voor een totaal van **400 nachten** opgevangen in hotels en vakantiewoningen.

>2024 in cijfers

- Vanuit de crisisopvang stroomde **23%** van de cliënten door naar ketenpartners. **60%** van de cliënten stroomde door naar vervolgoopvang of ambulante zorg binnen Moviera. De overige cliënten hadden geen verdere hulpverlening nodig of keerde terug naar de partner.

Vervolgopvang

- In Utrecht werden in totaal **105 cliënten met 96 kinderen** opgevangen. Gemiddeld stroomden zij na **35 weken** begeleiding uit.

Ambulante hulpverleningstrajecten

Cliënten volgen binnen Moviera soms meerdere analyse- en ambulante trajecten voordat zij uitstromen. In 2024:

- Werden binnen Moviera ongeveer **190 analysetrajecten** afgerond.
- Stroomden **ruim 300 cliënten** uit bij ambulante begeleidingstrajecten in Gelderland en ongeveer **110 cliënten** in Utrecht. Het gaat hier om trajecten als Ouderschap Blijft, Moviera in de Wijk en Samen Geweldloos Verder.
- Kregen ongeveer **300 cliënten** hulp via een ambulant AWARE traject, waarvan **85 in Utrecht** en **215 in Gelderland**. AWARE is een persoonlijk alarmsysteem voor mensen die te maken hebben met ernstige belaging (stalking) of bedreiging in hun relatie of thuis. Het systeem bestaat uit een GPS, is 24 uur per dag actief en staat rechtstreeks in verbinding met de politie.

Mannenopvang in Utrecht

- In 2024 werden **13 mannen** opgevangen in de mannenopvang in Utrecht.

Mensenhandel

- In 2024 stonden onze zorgcoördinatoren mensenhandel **456 slachtoffers** bij: **247** in Gelderland en **209** in Utrecht

De mensen achter Moviera

- Moviera bood hulp met **220 medewerkers** met gemiddeld **ongeveer 160 fte**.
- Moviera heeft in twee leeftijdscategorieën de meeste medewerkers. Zowel in de leeftijd van 35-44 jaar als 45-54 jaar bestaat dit uit **26%** van de medewerkers. De leeftijdsgroep tussen de 25 en 34 jaar is iets kleiner met **21%**, gevolgd door de groep tussen de 55 en 65 jaar met **18%**. De leeftijdsgroepen 15-24 jaar en 65+ zijn beide ongeveer **5%**.
- Het verzuimpercentage bedroeg **7,1%**.
- Er waren ongeveer **100 vrijwilligers** actief. De groep bestaat uit werkenden, pensionado's, studenten, re-integranten, uitkeringsgerechtigden en ex-cliënten van Moviera.

Financiële cijfers

- De omzet van Moviera was in 2024 **bijna 18,5 miljoen euro**, het resultaat was een winst van **€ 71.600**.



> Het werk als zorgcoördinator mensenhandel

> Collega Niek

In 2024 breidde het team zorgcoördinatoren mensenhandel van Moviera in Gelderland uit met drie nieuwe collega's. Samen met Utrecht bestaat het team nu uit zeven zorgcoördinatoren. Niek is één van de nieuwe collega's die in 2024 startte. Behalve als zorgcoördinator is hij ook nog werkzaam als begeleider dagbesteding, waarbij hij mannen met complexe problematiek ondersteunt.

Niek: "Tien jaar geleden studeerde ik af als maatschappelijk werker. Daarna heb ik eigenlijk altijd in de hulpverlening met mannelijke cliënten gewerkt. Dak- en thuislozen, gedetineerden, verslaafden en ook mannen met ernstige psychiatrische aandoeningen. Mannen vanuit alle windrichtingen die in de problemen waren gekomen.

< **"Ik was het gewend om met daders van strafbare feiten te werken, nu ondersteun ik juist slachtoffers."** >

Tijdens mijn werk op de dagbesteding ontmoette ik Moviera-collega Ellen. Het thema mensenhandel en de manier waarop Moviera werkt, spraken me direct aan. Zo ben ik in de functie van zorgcoördinator



mensenhandel terechtgekomen. Wel een bijzondere overstap, want waar ik het gewend was om met daders van strafbare feiten te werken, ondersteun ik in deze functie juist slachtoffers."

Als man zijnde kwetsbare vrouwen ondersteunen

"Ik vond het wel spannend om te gaan werken met vrouwen in zo'n kwetsbare situatie. Seksuele uitbuiting komt bijvoorbeeld veel voor. Voelt het voor

een vrouw dan wel veilig om door een mannelijke zorgcoördinator ondersteunt te worden? En is het oké om via humor de persoonlijke verbinding met deze cliënten te zoeken? In het team zorgcoördinatoren heb ik open over deze twijfels gesproken en zij namen al snel mijn zorgen weg. Zo begon een nieuw, leerzaam avontuur. Binnen ons team ben ik overigens niet de enige man: sinds enkele maanden maakt ook Auke deel uit van ons team. Best bijzonder, als je bedenkt dat er landelijk nauwelijks mannen als zorgcoördinator mensenhandel actief zijn."

Strafrecht en zorg samenbrengen

"Als zorgcoördinator mensenhandel probeer ik simpel gezegd de werelden van strafrecht en van zorg zo goed mogelijk op elkaar aan te laten sluiten. Zodat dat de cliënt veilig is en blijft en zo snel mogelijk toe kan werken naar herstel. Natuurlijk vraagt dat om heel veel afstemmen, schakelen en samenwerken. Juist dat maakt het werk super afwisselend en interessant.

< **"Als zorgcoördinator mensenhandel probeer ik de werelden van strafrecht en van zorg zo goed mogelijk op elkaar aan te laten sluiten."** >

Voor cliënten is het door het web van betrokkenen vaak niet meer te overzien. Als het mij dan lukt om

> Het werk als zorgcoördinator mensenhandel

ervoor te zorgen dat de cliënt krijgt wat hij of zij nodig heeft, dan geeft dat veel voldoening.”

EU aanpak bestrijding mensenhandel

“Wat ik zelf een heel interessante ontwikkeling vind, is de aangenomen richtlijn waarmee uitbuiting van draagmoederschap, gedwongen huwelijken en illegale adoptie onder de EU-wetgeving ter bestrijding van mensenhandel valt. Hoe dat zich precies vertaalt naar het Nederlands wetboek en wat dit



voor onze cliënten en ons werk betekent moeten we afwachten, maar het is een belangrijke stap in het bestrijden van mensenhandel.”

Regio-overstijgend werken

“Het is voor veel mensen misschien een ver van hun bed show, maar mensenhandel is ook in onze regio's een omvangrijk probleem. Samen met mijn collega Arezoe kreeg ik in 2024 alleen al in de regio Arnhem-Achterhoek ruim 110 slachtoffers van mensenhandel in beeld.

“Het is voor veel mensen misschien een ver van hun bed show, maar mensenhandel is ook in onze regio's een omvangrijk probleem.”

Inmiddels werken we in Gelderland sinds enkele maanden regio-overstijgend, met één centraal aanmeldpunt voor de hele provincie. Deze nieuwe werkwijze zorgt ervoor dat we elkaar als team beter kunnen ondersteunen en de aanmeldingen gelijkmatiger kunnen verdelen. Door veel met collega's op te trekken, leren we van elkaar en kunnen we nog meer maatwerk ondersteuning bieden aan onze cliënten.”

Veel casussen tegelijk

“Gemiddeld ben ik bij zo'n 30 actieve casussen tegelijkertijd betrokken. Wat de cliënten daarin nodig

hebben loopt sterk uiteen. Hoe lang wij naast hun blijven staan ook. Dat hangt bijvoorbeeld heel erg af van het soort uitbuiting en of er sprake is van een strafrechtelijk proces. Zoiets kan een paar maanden tot een paar jaar tijd in beslag nemen. Wij sluiten een casus pas af wanneer het strafproces is afgerond en de cliënt de juiste zorg- of hulpverlening gekregen heeft.”

Mooi werk

“Een baan als zorgcoördinator mensenhandel vraagt veel. Je krijgt veel vertrouwen, maar ook veel verantwoordelijkheid. Tegelijkertijd is het ook heel mooi werk. Wanneer het je lukt om met en voor een cliënt echt iets te bereiken, dan geeft dat een kick.”

“Wanneer het je lukt om met en voor een cliënt echt iets te bereiken, dan geeft dat een kick.”



Woningen voor cliënten in nieuwbouwproject Rijnvliet

Zodra de veiligheid hersteld is, willen cliënten natuurlijk zo snel mogelijk (samen met hun kinderen) op een eigen plekje verder werken aan hun herstel en een toekomst zonder geweld. Dat valt nog niet mee in de huidige huizenmarkt. Tegelijkertijd willen we voldoende opvangplekken beschikbaar blijven houden voor nieuwe cliënten die vanuit een onveilige situatie opvangen moeten worden.

Een tijdelijke Moviera-woning biedt uitkomst. Waar Moviera eerder hiervoor gebruikmaakte van 16 woningen verspreid over Utrecht, zijn deze nu gecentreerd in het nieuwbouwproject Rijnvliet. Hier wonen onze uitgestroomde cliënten maximaal een jaar totdat zij een eigen woning kunnen betrekken. De woningen worden ook ingezet voor de mannenopvang. Waar nodig ontvangen cliënten in deze woning -en daarna- hulp van Moviera aan huis: ambulante hulp.

Ruimte voor bijzondere doelgroepen

"In 2022 startte woningcorporatie BO-EX met het nieuwbouwproject in Rijnvliet, waarin zij ruimte maakten voor bijzondere doelgroepen. Dat gaf Moviera de mogelijkheid om cliënten te huisvesten op één locatie", vertelt Frank, manager van het Serviceburo van Moviera en betrokken bij het project. "We zijn daarin op zoek gegaan naar een partner met een soortgelijke doelgroep om te onderzoeken in hoeverre we onze dienstverlening op elkaar kunnen laten aansluiten. Dat werd de De Tussenvoorziening. Deze organisatie is net als Moviera lid van branchevereniging Valente en zet zich in voor de (maatschappelijke) begeleiding van kwetsbare cliënten die werken aan zelfredzaamheid."

Wensen voor de bouw

"Omdat we in een vroeg stadium bij BO-EX aan tafel zaten, was er ruimte om specifieke wensen voor het bouwproces door te geven," vervolgt Frank. "Onze wensen sloten overigens grotendeels goed aan bij het bestaande plan. Per woning is ruimte voor één volwassene en maximaal drie kinderen. Om (het



gevoel van) veiligheid te vergroten, is er wel cameratoezicht op de woningen aangebracht.

“Per woning is ruimte voor één volwassene en maximaal drie kinderen.”

Aan onze cliënten in het Oranje Huis Utrecht hebben wij gevraagd welke verbeteringen we hier konden aanbrengen ten opzichte van de inrichting van huidige woon-en slaapunits.

Bij de inrichting van de woningen in Rijnvliet hebben wij hiermee rekening gehouden en bijvoorbeeld gekozen voor een inrichting met andere stapelbedden en apparatuur.”

> Woningen voor cliënten in nieuwbouwproject Rijnvliet

Kwaliteitsslag

De Oranje Huis-aanpak, die in dit Jaarbeeld in een apart artikel verder toegelicht wordt, draagt bij aan een fasegerichte aanpak waarbij voor zowel de hulpverlener als voor de cliënten duidelijk is waar zij op welk moment naartoe werken voor hun herstel. Er is een duidelijke doorstroomroute vanaf het moment dat zij de opvang verlaten, waarbij we rekening houden met zo min mogelijk verhuisbewegingen. En, zo vertelt Frank, “doordat de woningen nu niet langer over Utrecht verspreid zijn, scheelt dat voor de ambulante hulpverleners aanzienlijk in reistijd, waardoor zij in kortere tijd meer cliënten kunnen bezoeken.”

< “Onze cliënten hebben meegedacht over verbeteringen van de inrichting van woon-en slaapunits.” >

Met De Tussenvoorziening zijn afspraken gemaakt met betrekking tot de inhoudelijke begeleiding van onze cliënten. Ook werken we nauwer samen met ervaringsdeskundigen (bijvoorbeeld vanuit het project Maatje achter de Voordeur) en buurtteams.

Met dank aan

De inrichting van de woningen is mede mogelijk gemaakt door de gulle giften van Het Leefhuis, RDO Balije van Utrecht, Rabobank Utrecht en omstreken, Soroptimisten Zeist & Vrouwenfonds Soroptimisten NL, Van Baaren Stichting, Stichting Johanniter Tehuis Oud-Vossenhol, K.F. Heinfonds, Facilicom Group Foundation, Vaillant Fonds, Stichting Steunfonds Moviera, KNR-PIN, Stichting Elise Mathilde Fonds, Stichting Zonnige Jeugd, Stichting Voorzorg Utrecht, Dirk Bos Fonds, Protestantse Diaconie Utrecht, De Winter-Heijnsius Stichting, Stichting M.C. van Beek, Oud Katholieke Parochie Utrecht, Stichting Cornucopia, Stichting De Lichtboei en Suzanne Bouma.

Tijdslijn

- **November 2023:** Handtekening en eerste paal geslagen
- **December 2024:** Sleuteloverdracht Moviera
- **Januari 2025:** Afwerking en inrichting van de woningen
- **Februari 2025:** Verhuizing eerste cliënten



> Proeftuin Dukenburg

> Collega Martine vertelt: “Snel schakelen, korte lijntjes en erger voorkomen”

Hulpverlening aan gezinnen is complex. Vaak zijn er veel organisaties tegelijk betrokken die elkaar deels overlappen, maar waar de juiste hulp en bescherming ook weleens tekortschiet. De Gelderse gemeenten, Veilig Thuis, jeugdbescherming en de Raad voor de Kinderbescherming hebben daarom afgesproken om intensiever samen te werken in één team: Proeftuin Gelderland-Zuid, ook wel Toekomst-tuin genoemd.

Onze collega hulpverlener Martine is sinds 1 november 2022 betrokken, als specialist huiselijk geweld in de wijk Dukenburg in Nijmegen. Zij vertelt over haar ervaringen binnen deze landelijke proeftuin.

Geen wachtlijsten

Martine: “Als hulpverlener ervaarde ik dat het ingewikkeld kan zijn om direct de juiste hulpverleningsorganisaties bij een casus betrokken te krijgen en de hulpverlening goed op elkaar af te stemmen. Door wachtlijsten liet de juiste hulp soms ook nog eens op zich wachten. De proeftuin, met daarin een vertegenwoordiging van meerdere hulpverlenings-



organisaties, hanteert de werkwijze ‘direct starten met de juiste poppetjes op de juiste plek’ volgens een duidelijke aanmeldroute.

< “Door snel in actie te komen, kunnen we voorkomen dat de situatie bij gezinnen escaleert.” >

Ons gezamenlijke streven is om binnen een week nadat er een incident bij Veilig Thuis gemeld is, in

gesprek te zijn met de betrokkenen. Door snel in actie te komen, kunnen we voorkomen dat de situatie bij gezinnen escaleert. De betrokkenen staan op dat moment meer open voor hulp.”

Korte lijntjes

“Als professionals binnen de proeftuin weten we elkaar snel te vinden, omdat we nu samen in één team werken. Bij een risicogesprek heb ik ook korte lijnen met de wijkagent, die vaak direct al kan aansluiten. De buurtteam medewerkers, scholen en huisartsen weten mij inmiddels te vinden en kunnen mij direct benaderen wanneer zij expertise op het gebied van huiselijk geweld nodig hebben. Dit kan door middel van een eenmalig adviesgesprek of actief meedenken met een casus. Alles is mogelijk: we stemmen samen af wat nodig is.”

< “Alle organisaties binnen deze proeftuin zijn nu zowel betrokken bij de regie als bij de daadwerkelijke uitvoer van de hulpverlening.” >

Compleet beeld

“Bij elk gezin (met of zonder kinderen) maken we vanuit de verschillende organisaties samen een analyse van de verschillende leefgebieden. Daarmee schetsen we een zo compleet mogelijk beeld van de situatie en betrokkenen. Ik maak de ge-

> Proeftuin Dukenburg

weldsanalyse, een gezinsbeschermer richt zich op de opvoedpatronen en het buurtteam focust zich op zaken als de financiën, werk en inkomen en de huisvesting. Dat klinkt als een grote groep mensen om één gezin heen, maar binnen dit team heeft elke professional een eigen expertise en taak die vanaf de start duidelijk is. Wat ik een hele mooie ontwikkeling vind, is dat alle organisaties binnen deze proeftuin nu zowel betrokken zijn bij de regie als bij de daadwerkelijke uitvoer van de hulpverlening.”

Oorzaak of gevolg?

“De cliënten die ik hier ontmoet, doorzien vaak zelf niet met welke problemen zij nou eigenlijk kampen. Laat staan dat ze weten wat passende hulp voor ze is in hun situatie.

“Binnen een gezin ben je méér dan alleen vader of moeder: je hebt een geschiedenis, een verhaal en individuele behoeften.”

Vanuit de jeugdhulpverlening wordt logischerwijs al snel naar de rol van de ouders gekeken. Maar binnen een gezin ben je méér dan alleen de vader of moeder: je hebt een geschiedenis, een verhaal en individuele behoeften. Zo is er misschien sprake van huiselijk geweld, maar wordt dit gedreven door grote financiële problemen die hiertoe leiden en moeten



we daar starten. Of is er sprake van gebeurtenissen in de eigen jeugd die ervoor zorgen dat iemand nu in de problemen belandt. Door snel bij gesprekken aan te schuiven, kan ik direct vertellen wat ik voor de mensen kan betekenen, zonder intakes -en daarmee een drempel- vooraf. Dat werkt goed.”

Voorbeeld

“Een tijdje geleden ben ik door een Veilig Thuis melding die was opgemaakt naar aanleiding van een 112-melding bij de politie, betrokken geraakt bij een gezin. Er was onder andere sprake van een grote disbalans in het huis: de man werkte meer dan zestig uur per week terwijl de vrouw werkloos en verveeld thuis zat. Dat leidde tot frustraties en uiteindelijk geweld binnen de relatie. Waar ik mij focuste op het stoppen van het geweld, hielp het buurtteam de vrouw om dagbesteding te vinden en weer een netwerk op te bouwen. Een mooi voorbeeld van het grote plaatje met bijbehorende patronen doorzien en hier naar handelen.”

Trajecten en advies

“Gemiddeld ben ik bij veertien casussen tegelijkertijd betrokken. Wat ik daarin doe en voor hoe lang, loopt erg uiteen en is echt maatwerk. In principe doe ik binnen de proeftuin alleen kortdurende trajecten van maximaal een paar maanden, omdat anders mijn caseload dichtslibt. In 2024 waren dat er voor mij in totaal zo’n dertig. Daarnaast word ik

Martine en collega Yvon



zo’n twee tot drie keer per week door andere professionals benaderd voor consultatie en advies. In 2025 wordt de inzet door Moviera binnen de proeftuinen fors uitgebreid, met onder andere twee extra collega’s. Zo kunnen we nog meer mensen sneller bereiken. Een mooie ontwikkeling!”

Het verschil maken

“Over de proeftuin ben ik erg enthousiast. We zijn goed op elkaar ingespeeld en kunnen veel mensen in relatief korte tijd helpen. Dat vraagt niet alleen

iets op het niveau van hulpverleners, maar ook van de bestuurders van de betrokken organisaties, de gemeenten en de politiek. Het lijkt mij fantastisch als we deze manier van werken verder uit kunnen rollen naast de bestaande hulpverlening van Moviera.”

“Over de proeftuin ben ik erg enthousiast. We zijn goed op elkaar ingespeeld en kunnen veel mensen in relatief korte tijd helpen.”

Terugblik Cliëntenraad (CR)

De cliëntenraad van Moviera bestaat op dit moment uit **twee leden met ervaring met de ambulante dienstverlening** en **twee leden met ervaring in de opvang**. In 2024 heeft de CR **geadviseerd over het jaarverslag en de jaarrekening over 2023**, het **cliënttevredenheidsonderzoek** en de op te pakken verbeterpunten en de **begroting van Moviera voor 2025**. Ook heeft de CR **ingestemd met de nieuwe klachtenregeling voor cliënten**. Samen met Moviera zijn **nieuwe afspraken** gemaakt over **medezeggenschap** en over een **rooster van aftreden** van de leden. De CR gaat jaarlijks het **eigen functioneren evalueren**, onder leiding van de teamcoach.

In het najaar heeft de CR met hulp van medewerkers van team Gelderland Midden een **enquête** gehouden onder de cliënten van de **regio Arnhem-Achterhoek**. Uit de 33 ingevulde enquêtes blijkt dat een derde van de cliënten behoefte heeft aan **lotgenotencontact**, fysiek of online. De CR onderzoekt op welke manier dat contact ingevuld kan worden. Op verzoek van de bestuurder wordt de enquête ook onder de cliënten van andere ambulante teams uitgezet.

Verder is met een beleidsambtenaar van de **gemeente Apeldoorn** gesproken over het **beleidsplan Noord Veluwe en Midden IJssel/Oost Veluwe**. De CR heeft aandacht gevraagd voor **huisvesting na de opvang**, de rol die het wijkteam daarbij zou kunnen spelen, een plek voor pubers in de opvang of in het buurthuis en op meer plekken informatie over hulp bij huiselijk geweld. Ook met een beleidsmedewerker van de **gemeente Nijmegen** is een gesprek gevoerd om de **informatievoorziening over huiselijk geweld en kindermishandeling** voor overheidsinstanties te verbeteren. De CR zal hierin als klankbord voor de gemeente fungeren.



> Maatje Achter de Voordeur



Groei voor alle betrokkenen

Maatje achter de Voordeur (MadV) is een interventie waarbij mensen die te maken hebben (gehad) met huiselijk geweld, ondersteunt worden door een ervaringsmaatje die de eigen ervaringen op vrijwillige basis inzet om anderen te helpen. Trainers Ellen en Tessa en project-leider Lisette vertellen over waar de succesvolle interventie ooit begon, nu staat en (mogelijk) naartoe gaat.

Laten we beginnen met een korte terugblik op 2024. Welke ontwikkelingen speelden dit jaar zoal?

Tessa: "Voor mij stond het jaar vooral in het teken van zaadjes planten en leren vooruit te kijken. Ik kom uit de commerciële agrarische sector en ben het gewend om heel erg in het moment te handelen. Als trainer moet ik juist veel investeren in het rustig opbouwen van een sterk netwerk en duidelijke communicatie. Dat begint in Apeldoorn en Ede inmiddels z'n vruchten af te werpen."



Even voorstellen

Tessa, trainer sinds 2023

"Ik leerde MadV kennen tijdens het organiseren van een speciale dag voor alle locaties van Moviera, als opdracht voor mijn training persoonlijke ontwikkeling. Aan het einde van die dag wist ik zeker dat ik mijn eigen ervaringen wilde inzetten, dus meldde ik me aan voor de training tot maatje bij Ellen. Van daaruit werd ik aan een ontzettend leuke deelnemer gematcht en dacht: als ik al zoveel voor één deelnemer kan betekenen, moet je nagaan wat ik dan op grote schaal kan doen. Eind 2023 startte ik als trainer in Apeldoorn en in april 2024 kwam daar regio Ede bij."

Ellen: "Voor mij stond 2024 vooral in het teken van afronding: het geven van de laatste trainingen, kennis overdragen en de laatste koppelingen

tussen maatjes en deelnemers maken. Na bijna acht jaar en trainingen aan meer dan veertig maatjes, voelt dit als een natuurlijk moment om weer

verder te gaan. Ik kijk er met trots op terug."

In 2023 en 2024 is onderzoek naar de effectiviteit van MadV gedaan. Wat kwam daaruit naar voren?

Lisette: "Het onderzoek leverde veel mooie inzichten op. Bijvoorbeeld dat iedereen die bij dit project betrokken is, groeit. Niet alleen de deelnemers, maar ook de maatjes en de trainers zetten weer een stap verder in hun eigen herstelproces en ontwikkeling."

Ellen: "Het grappige is dat we dat niet hadden voorzien toen we hiermee startten: het draaide echt om het



> Maatje Achter de Voordeur

herstel en de groei van deelnemers. Dat de maatjes hier ook zoveel profijt van hebben, is ontzettend mooi. De training tot maatje helpt niet alleen bij de begeleiding van deelnemers, maar vormt ook een verdieping op het eigen herstelproces. Ik heb door de jaren heen zoveel levens in positieve zin zien veranderen. En ja, ook zelf heb ik hier ontzettend veel van geleerd.”

“De training tot maatje helpt niet alleen bij de begeleiding van deelnemers, maar vormt ook een verdieping op het eigen herstelproces.”

Tessa: “Dat kan ik alleen maar be-amen. Als trainer zie ik steeds weer hoe MadV gestoeld is op de continue erkenning en herkenning tussen alle betrokkenen: écht weten hoe het is om in iemand anders z’n schoenen te staan en van daaruit ondersteunen.”

Lisette: “Wat ik ook een heel interessante uitkomst vindt, is dat MadV



Even voorstellen

Lisette, projectleider sinds 2022

“Ik was bij de start van het MadV project betrokken en deed vervolgens (met Hogeschool Windesheim) onderzoek naar het inzetten van eigen ervaringen van professionals in de hulpverlening. Ik maakte in die periode ook een eigen ontwikkeling door en leerde mijn ervaringen met geweld een plaats te geven die ook voor anderen betekenisvol kon zijn. Ook als projectleider. We investeren in groei op alle fronten bij Maatje. Van onszelf, de maatjes en de deelnemers. We ervaren dagelijks de kracht van het inzetten van eigen ervaringen en hoe lotgenoten verschil kunnen maken.”

een belangrijke rol speelt bij terugvalpreventie. Vooral na de opvang is het voor deelnemers moeilijk om hun leven weer op te bouwen. Een eigen netwerk, financiële zelfstan-

digheid, zelfvertrouwen, ambities én de mogelijkheid om even contact op te kunnen nemen met een maatje tijdens de moeilijke momenten, verkleinen het risico om weer in een

afhankelijkheidsrelatie te komen aanzienlijk.”

In de afgelopen jaren is veel gesproken over een meer structurele



> Maatje Achter de Voordeur

inbedding van MadV. Hoe staat het daar nu mee en waarom is dat zo belangrijk?

Lisette: "MadV heeft nu nog een projectstatus. Alleen in Utrecht is sinds 2024 structurele financiering. We hopen dit voor Gelderland ook voor elkaar te krijgen. Het structurele karakter is heel belangrijk om lange termijnafspraken- en verplichtingen met maatjes en deelnemers aan te kunnen gaan. Het is geen project dat je even van de ene op de andere dag stop kunt zetten; je hebt met kwetsbare mensen te maken. Een structurele financiering zorgt er ook voor dat we nog beter kunnen investeren in de basiskennis- en kunde bij Moviera en in de regio. Het is mooi om te merken dat resultaten van het



aanbod bij deelnemers ook resoneren bij de maatjes; voor sommigen is het een opstap naar betaald werk, anderen verstevigen hun zelfvertrouwen omdat ze een lotgenoot de helpende hand kunnen bieden. Ook trainers hervinden hun ambities; zij



Even voorstellen

Ellen, trainer en projectleider Utrecht tussen 2017 en 2025

"Het eindonderzoek van mijn opleiding tot transformatietherapeut deed ik bij Moviera. Daar kwam ik erachter dat mijn eigen ervaringen met huiselijk geweld tien jaar na dato nog steeds invloed op mij hadden. Die ervaringen wilde ik inzetten om anderen te helpen. Via via kwam ik in contact met Movisie, die verschillende ervaringsdeskundigen samenbrachten. Na het uitwisselen van kennis, ideeën en samenwerkingspartners konden we na de toekenning van subsidie door de Gemeente Utrecht in 2017 van start met Maatje achter de Voordeur."

volgen opleidingen tot ervaringsdeskundige of op andere terreinen van zorg en welzijn. Moviera faciliteert dit waar mogelijk door hen daarin te begeleiden en door leer-werkplekken. Ook dat draagt bij aan blijvend herstel."

"Het is geen project dat je even van de ene op de andere dag stop kunt zetten; je hebt met kwetsbare mensen te maken."

Tessa: "Met de beperkte tijd en middelen die wij hebben, moeten we continu

afwegen waar we prioriteit aan geven. Juist in de gemeenten waar we de doelgroep moeilijk kunnen bereiken, zoals Ede, helpt het om te weten dat je voor langere tijd iets kunt opbouwen. Dat haalt een beetje druk van de ketel en zorgt ervoor dat je meer tijd kunt nemen voor het bouwen van een sterk netwerk die je bij de juiste mensen aan tafel brengt. Op die manier creëer je een sneeuwbal effect."

Ellen: "Parallel daaraan zou het fijn zijn wanneer MadV een structurele plek krijgt binnen het hulpverleningsaanbod van Moviera. Dat er gedurende het hulpverleningstraject van een

> Maatje Achter de Voordeur

cliënt, of dat nou ambulant of in de opvang is, op verschillende momenten gepeild wordt of er behoefte is aan de ondersteuning van een maatje.”

Wat zijn de verdere plannen en ambities voor de toekomst?

Ellen: “Allereerst vind ik dat we echt trots mogen zijn op wat we al neergezet hebben en hoe we al doende geleerd en bijgestuurd hebben. Het zou mooi zijn als het uiteindelijk tot een landelijke uitrol van MadV komt. Daarnaast blijkt het als sinds de start van MadV ontzettend moeilijk om mannen te betrekken. Zo nu en dan meldt zich wel een man als maatje of deelnemer, maar dat is mondjesmaat. Het lijkt mij een goede ontwikkeling als dat er meer worden.”

“We mogen echt trots zijn op wat we neergezet hebben.”

Lisette: “De interventie van MadV is inmiddels zo beschreven dat andere organisaties en gemeentes in Nederland zelf aan de slag kunnen met het de implementatie ervan in de eigen

regio. Die interesse is er. Moviera heeft ervoor gekozen zich nu vooral te richten op de regio’s waar we al actief zijn en te inventariseren wat we intern nog meer met ons aanbod kunnen. Op het gebied van terugvalpreventie, maar ook op het breder inzetten van maatjes. Want ook een hoogopgeleide iemand met een eigen sociaal netwerk kan veel baat hebben bij een ervaringsmaatje. Al is het maar om één keer in de paar weken even mee te bellen of een kop koffie te drinken.”

Meer weten over Maatje achter de Voordeur?

- Bezoek www.maatjeachterdevoordeur.nl
- Download de volledige methodebeschrijving via www.movisie.nl/interventie/maatje-achter-voordeur
- Lees het ervaringsverhaal van maatje Els op www.moviera.nl/het-verhaal-van-maatje-achter-de-voordeur-els
- Lees het interview met deelnemer Priscilla en maatje Els: www.moviera.nl/help-mee/vrijwilligers/word-maatje-achter-de-voordeur
- Lees het interview met deelnemer Veronique en maatje Petra: www.moviera.nl/deelnemer-priscilla-en-maatje-els-vertellen-over-maatje-achter-de-voordeur



> Doorontwikkeling Resultaatverantwoordelijke Teams

> Interview met procescoördinator Miriam en teamleider Joris

In januari 2023 startte Moviera met het doorontwikkelen van de Resultaatgerichte Teams (RT's). Drie belangrijke speerpunten in het plan zijn het herverdelen van taken en verantwoordelijkheden binnen de teams, de introductie van een procescoördinator binnen elk team én het samenvoegen van ondersteunende diensten op locatie tot een eigen RT, aangestuurd door een teamleider.

De rol van procescoördinator

Miriam is één van collega's die sinds begin 2024 de nieuwe rol van procescoördinator vervult in Arnhem. Zij vertelt over wat haar zo aansprak aan deze rol en wat het praktisch inhoudt. Miriam: "Als procescoördinator vervul je -zoals de naam al zegt- een coördinerende rol. Je bent de spil tussen het team, de manager dienstverlening, collega-procescoördinatoren en de beleidsmedewerkers kwaliteit en veiligheid. Binnen het team zorg je ervoor dat de caseload op een effectieve manier wordt verdeeld en ondersteun je collega's bij hun dagelijkse werk. Daarnaast speel je een belangrijke rol in het bewaken van de kwaliteit van de hulpverlening. Dat vraagt om veel kennis van de bestaande methodieken binnen de hulpverlening, maar ook van je eigen



collega's. Ook investeer je een goede relatie en samenwerking met ketenpartners."

Logische stap

"Inmiddels werk ik alweer meer dan 24 jaar bij Moviera. Met zoveel jaar ervaring komen collega's al snel naar je toe met vragen. De rol van procescoördinator past mij daarom ook heel goed. Ik vond het wel even spannend, maar voelde als een logische stap om mezelf uit te dagen en verder te ontwikkelen", licht ze haar keuze om intern op de functie te solliciteren toe. "Eerder vielen best wel wat onder-



steunende taken tussen wal en schip doordat de verantwoordelijkheden binnen de teams onvoldoende duidelijk waren.

> **"Voor het team is het fijn dat zij zich nu meer op hun dagelijkse werk kunnen focussen en voor overstijgende zaken één duidelijk aanspreekpunt hebben."** <

Doordat er binnen mijn team grote behoefte was aan iemand die dit ging oppakken, ging de over-

> Doorontwikkeling Resultaatverantwoordelijke Teams

gang naar deze functie eigenlijk heel soepel. Voor het team is het fijn dat zij zich nu meer op hun dagelijkse werk kunnen focussen en voor overstijgende zaken één duidelijk aanspreekpunt hebben. Zelf vind ik deze functie ook ontzettend leuk om te doen, ik zit echt op m'n plek", vertelt Miriam enthousiast.

Steunende omgeving

Ze vervolgt: "De taken die een procescoördinator uitvoert zijn in lijn met wat ik zelf belangrijk vind in dit werk. Niet alleen in hoe we de hulpverlening uitvoeren, maar ook het bieden van een steunende omgeving waarin collega's zich echt gezien voelen.

"Doordat ik continu betrokken ben, kan ik eerder meedenken bij casussen of persoonlijke situaties. Er is meer voorzorg en nazorg. Heel belangrijk."

Met elk van de teamleden heb ik op een vast moment overleg om uit te vragen hoe het met hun werk én met hunzelf gaat. Doordat ik continu betrokken ben, kan ik eerder meedenken bij casussen of persoonlijke situaties. Er is meer voorzorg en nazorg. Heel belangrijk."

De rol van teamleider

Joris kwam in 2023 als ambulante hulpverlener bij Moviera werken. Al snel stroomde hij door naar

een dubbelfunctie als operationeel manager en als teamleider ondersteunende dienst bij het Oranje Huis in Arnhem. Over de functie zegt Joris: "Als teamleider geef je leiding aan de medewerkers ondersteunende dienst: de gastvrouwen, medewerkers huishoudelijke dienst, de receptie. Tevens ben ik aanspreekpunt voor de beveiliging. Een gemotiveerd team dat zowel de hulpverleners als de cliënten in de opvang op diverse vlakken ondersteunt, zodat de opvanglocatie gastvrij, veilig en schoon is."

Verantwoordelijkheid en ruimte

"Gedurende mijn loopbaan heb ik veel binnen projecten gewerkt", vertelt Joris. "Zowel in de uitvoering als de aansturing. Ik vind het leuk om bij veranderingsprocessen betrokken te zijn en mee te denken over wat beter kan. Bij Moviera krijg ik verantwoordelijkheid en ruimte om te uit te proberen wat werkt en wat niet. Dat past mij goed."

Meer aandacht door 'tussenlaag'

"Door de introductie van de teamleider, is voor mijn team een extra laag tussen henzelf en de manager dienstverlening ontstaan", legt hij uit. "Dat klinkt misschien afstandelijk, maar dat is juist heel prettig voor zowel de medewerkers als de manager. Ik heb meer tijd en mogelijkheden om medewerkers in de dagelijkse praktijk te ondersteunen en aan te sturen." De doorontwikkeling van de Resultaatver-

antwoordelijk Teams heeft meer voordelen, volgens Joris. "We hebben duidelijke regels, spreken elkaar waar nodig aan en zijn goed op elkaar ingespeeld."

"We hebben duidelijke regels, spreken elkaar waar nodig aan en zijn goed op elkaar ingespeeld."

Onderling contact

Hoe elke Moviera locatie de nieuwe functies en verantwoordelijkheden vormgeven, verschilt iets, vertelt Joris tot slot. "Dat hangt natuurlijk ook af van het soort hulpverlening dat je aanbiedt, het soort team en de regio waarin je opereert. Hier in Arnhem vind ik de samenwerking erg goed gaan. We weten elkaar snel te vinden en ook de lijntjes met andere locaties zijn kort. Daar ben ik heel tevreden over."

Ook Miriam heeft structureel contact met collega's van andere locaties. "De procescoördinatoren van de verschillende locaties spreken elkaar regelmatig", zegt ze daarover. "We hebben in 2024 samen trainingen en intervisie gedaan en casussen besproken. En héél veel geëvalueerd", lacht ze. "Ik geloof niet dat functies ooit eerder zoveel geëvalueerd zijn. Dat was heel nuttig, maar volgens mij is het nu tijd om gewoon weer lekker aan het werk te gaan."

> Terugblik vanuit de Raad van Toezicht (RvT)

> door Edwin ten Holte

Als Raad van Toezicht hebben we dit jaar veel verschillende onderwerpen besproken. Met de bestuurder en met andere collega's uit de organisatie. Natuurlijk is er aandacht voor de financiën en de bedrijfscontinuïteit, maar we zijn vooral geïnteresseerd in de mensen die bij Moviera werken en de cliënten die zij ondersteunen.

Bevindingen door de cliëntenraad

Zo bespreken wij met de cliëntenraad tweemaal per jaar hun bevindingen, vanuit de bezoeken die zij aan de locaties brengen. Hun waarnemingen en aanbevelingen zijn voor ons waardevol. Heel interessant was de bespreking met de cliëntenraad over de enquête onder ambulante cliënten: een doelgroep die wij als RvT zelf vrijwel niet spreken, omdat we alleen locatiebezoeken (in de opvang) doen. Ook zijn we meegenomen in de manier waarop Moviera werk maakt van verschillende cliëntsignalen die uit verschillende onderzoeken en rapportages naar voren komen.

Sociale veiligheid

Behalve voor het thema fysieke veiligheid, is er steeds meer aandacht voor sociale veiligheid. De RvT is blij met alle aandacht en inspanningen op deze thema's binnen Moviera. Een veilig woon- en werkklimaat is belangrijk, zeker bij een organisatie die staat voor het herstellen van en toewerken naar duurzame veiligheid van cliënten.

Maatschappelijke opdracht

Omdat de Raad van Toezicht toezicht houdt op de maatschappelijke opdracht van Moviera, voert het ook gesprekken met Eva, de bestuurder, over bredere maatschappelijke en politieke ontwikkelingen die het werk van Moviera raken. We hebben in 2024 meerdere keren de ontwikkelingen binnen het landelijk netwerk vrouwenopvang besproken, net als verschillende toekomstscenario's voor Moviera. Dit in relatie tot het eerder vastgestelde strategisch meerjarenbeleid 2024-2027.



> Mooie resultaten cliënttevredenheidsonderzoek 2024

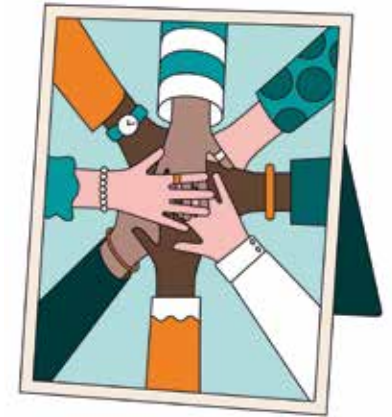
In 2024 voerde onderzoeksbureau Triqs voor Moviera de CQ-index uit: een manier om de cliënttevredenheid anoniem en onafhankelijk te meten. Dit onderzoek vindt eenmaal per drie jaar plaats. In totaal deden 173 cliënten mee aan het onderzoek. In de opvang zijn groepsbijeenkomsten georganiseerd om de vragenlijsten in te vullen. Ambulante cliënten en ex-clieënten die in het half jaar voor het onderzoek door Moviera begeleid zijn, hebben de vragenlijsten per e-mail of per post ontvangen.

Het gemiddelde cijfer dat cliënten de dienstverlening van Moviera geven is een 8,35! Onze (voormalig) cliënten geven aan zeer tevreden te zijn over:

- de afspraken over de persoonlijke begeleiding
- de (afspraken over) de begeleiding van de kinderen

- de veiligheid op locaties en de veiligheid van de kinderen
- het contact met de medewerkers
- de mate van hoop die zij voor de toekomst ervaren
- het weten wat te doen bij een klacht
- de cliëntvertrouwenspersoon
- ervaringsdeskundigheid en trainingen.

Als organisatie zijn we natuurlijk ontzettend trots op de hoge beoordeling. Het blijft een uitdaging om op dit niveau hulpverlening te bieden, gezien de hoge druk op de opvang, de hulp thuis en de financiering die nodig is om ons werk goed te kunnen (blijven) doen. De komende jaren blijven we ons inzetten op aandachtspunten en wensen vanuit de cliënten.



> Help mee!

Wil jij je inzetten voor de duurzame aanpak van huiselijk geweld en mensenhandel?

Je kunt op verschillende manieren jouw steentje bijdragen. Kom bij ons werken, word vrijwilliger of doe een donatie. Alle hulp is welkom!

Doe een donatie:

www.moviera.nl/help-mee/doneren



Vind jouw baan of stage:

www.moviera.nl/help-mee/werken-bij



Word vrijwilliger:

www.moviera.nl/help-mee/vrijwilligers

