

Rapport

Klantreis Vrouwen die uitstromen vanuit de vrouwenopvang

Inhoud

AANLEIDING	6
OPDRACHT	6
AFBAKENING	6
DEFINITIE VROUWENOPVANG.....	7
DOEL: VAN OPLOSSINGSRICHTINGEN NAAR OPLOSSINGEN.	7
AANPAK OP HOOFDLIJNEN	7
DEFINEFASE	7
DISCOVERFASE	8
DESIGNFASE.....	8
DELIVERFASE.....	8
RESULTATEN KLANTREIS	9
AANBEVELINGEN	11
OPVOLGING.....	12
BIJLAGE 1: DE PERSONA'S.....	13
BIJLAGE 2: KLANTREIZEN	136

Vrouwen die uitstromen uit de vrouwenopvang

Tessa



Persoonlijk

Tessa is een moeder van 31. Ze komt uit de Randstad, maar bouwt nu haar leven op in de provincie.

Tessa heeft een zoontje Niels van 3 jaar oud. Zij is weggegaan bij haar man, omdat hij haar emotioneel en fysiek mishandelde. Ze zijn in scheiding. Inmiddels ziet ze hem weer: "dat hij geen goede man voor mij is, betekent niet dat hij geen goede vader kan zijn voor ons zoontje".

Ze heeft gewerkt in een winkel en wil dit ook weer gaan doen zodra ze haar leven weer op de rit heeft.

Ze heeft vriendinnen gemaakt in de opvang die haar helpen met de inrichting van haar huis. Ze heeft af en toe contact met haar ouders.

Ik en de overheid

Tessa is bekend met Nederlandse wet- en regelgeving.

Ze heeft samen met de begeleiding in de opvang haar inschrijving geregeld en uitkering en toeslagen aangevraagd, kan dit ook prima zelf onder normale omstandigheden.

Doel

Tessa wil vooral rust en haar eigen leven opbouwen. Ze wil weer een zelfstandige vrouw worden.

Belemmeringen

Tessa heeft, door alles wat er is gebeurd, veel stress, ze slaapt slecht en is daarom niet altijd even scherp.

Ze heeft weinig geld. Ze heeft betalingsachterstanden opgelopen in de opvang en moet dus op haar centen letten.

Vrouwen die uitstromen uit de vrouwenopvang

Lyna



Persoonlijk

Lyna is een moeder van 27 jaar. Ze heeft in haar moederland management gestudeerd. Ze is vijf jaar geleden in Nederland komen wonen.

Haar ex-man had last van een oorlogstrauma en bedreigt haar. Ze hoopt hem nooit meer tegen te komen. Ook zij heeft last van trauma's. Beelden van de oorlog en de mishandeling komen steeds terug.

Ze heeft twee kinderen, een jongetje: Bram van één, die vernoemd is naar één van haar begeleiders in de opvang en Maria van vijf.

Ik en de overheid

Lyna is niet bekend met de Nederlandse wet- en regelgeving.

Zij is dankbaar voor de mogelijkheden en begeleiding in Nederland.

Doel

Lyna wil rust en een eigen leven opbouwen. Veiligheid voor haar kinderen en zichzelf. Zonder haar ex-man te hoeven tegenkomen.

Belemmeringen

Lyna's Nederlands is beperkt, ze kan wel redelijk Engels. Ze heeft de hulpverlening nodig om brieven te kunnen lezen.

Daarnaast heeft zij nauwelijks tot geen kennis van hoe de Nederlandse overheid werkt.

Zij ervaart veel stress en heeft weinig sociale contacten. Ze voelt zich eenzaam.

14

Vrouwen die uitstromen uit de vrouwenopvang

Rosanna



Persoonlijk

Rosanna is een jonge moeder van 20 jaar. Ze komt uit het zuiden van het land.

Ze heeft een problematische jeugd gehad.

Ze is lange tijd dakloos geweest en heeft in verschillende daklozencentra gewoond.

Na dakloosheid is ze bij haar ex-man ingetrokken in zijn huurwoning. Van hieruit is ze naar de opvang gegaan.

Ze heeft een zoontje Levi van anderhalf. Hij is autistisch en heeft een zorgvraag. Ze is als de dood dat ze weer moeten verhuizen. *"Al dat gesleep doet iets met een kind."*

Haar ex-man kent haar kleine sociale kring en blijft haar controleren. Ze was altijd erg afhankelijk van hem.

Ik en de overheid

Rosanna begrijpt niet veel van de Nederlandse wet- en regelgeving. Ze heeft een negatieve houding tegenover de overheid.

Heeft samen met de begeleiding in de opvang haar inschrijving geregeld en uitkering en toeslagen aangevraagd. Deze begeleiding is voor haar essentieel.

Rosanna vindt dat er zoveel instanties en hulpverleners zijn waar ze mee te maken heeft. Het duizelt haar.

Doel

Rosanna wil een veilige situatie voor haarzelf en Levi.

Belemmeringen

Rosanna draagt een trauma met zich mee, door alles wat ze op jonge leeftijd heeft meegemaakt. Ze vertrouwt mensen niet zo snel.

Ze heeft weinig contact met familie.

Ze heeft schulden opgebouwd.

Omdat ze pas 20 is heeft ze geen recht op volledige huurtoeslag.

.....	15
BIJLAGE 2: KLANTREIZEN	16

AANLEIDING

In november 2018 heeft de Nationale ombudsman het Kloosterhoeveberaad opgeroepen om zich hard te maken voor doelgroepen die verstrikt raken in de vele overheidsregels. Het voorstel was om dit te doen voor specifieke doelgroepen die te maken hebben met complexe situaties en 'multiproblematiek'. Voor deze doelgroepen kan het Kloosterhoeveberaad heldere afspraken maken, om zo meer impact te hebben en belangrijke doorbraken te realiseren.

Het Kloosterhoeveberaad heeft gehoor gegeven aan de oproep van de Nationale ombudsman en heeft een projectteam laten samenstellen dat een klantreis heeft uitgevoerd voor een specifieke doelgroep. Het betreft hier een kwetsbare doelgroep, namelijk vrouwen (al dan niet met kinderen), die uit de vrouwenopvang willen uitstromen. De keuze voor deze doelgroep is mede ingegeven door het rapport "Vrouwen in de knel" van de Nationale ombudsman.

Op 14 mei 2019 verscheen het vervolgrapport '*Vrouwen uit de knel? Het vervolg*'.¹ Hiervoor onderzocht de Nationale Ombudsman stand van zaken rond de eerder gesignaleerde knelpunten. Ondertussen zijn wij gestart met het klantreisonderzoek. Dit is geen nieuw onderzoek, maar we bouwen hierbij voort op de resultaten en inzichten van het onderzoek van de Nationale Ombudsman naar 'Vrouwen in de Knel' en het vervolgrapport. Deze rapporten geven goed inzicht in de problematiek én we zien veel oplossingsrichtingen in het rapport die waardevol zijn. Daarom is dit onderzoek de basis voor het vervolgonderzoek.

Het rapport van de Nationale Ombudsman geeft oplossingsrichtingen. Het doen van vervolgonderzoek, door middel van klantreizen, geeft inzicht in hoe vrouwen zelf de situatie en contactmomenten ervaren. Het levert concretere oplossingen op voor de knelpunten die vrouwen ervaren die willen uitstromen uit de vrouwenopvang. De grote meerwaarde van dit onderzoek zit hem in dat gesproken is met de vrouwen zelf. Het laat de klantreis zien vanuit de ogen van de vrouwen zelf: hun leefwereld en niet 'onze' systeemwereld.

OPDRACHT

De opdracht vanuit het Kloosterhoeveberaad luidt:

Voer een klantreis uit, gericht op de doelgroep vrouwen in de vrouwenopvang. Het gaat hierbij om vrouwen met kinderen die vanuit de vrouwenopvang uitstromen. Lever een plan met concrete verbeteringen (quick wins en not so quick wins) die de verschillende organisaties uit het Kloosterhoeveberaad kunnen doorvoeren in hun dienstverlening en processen om de doelgroep beter te bedienen.

AFBAKENING

In de politiek is langere tijd speciale aandacht voor burgers die financieel in de knel zitten en afhankelijk zijn van de overheid. Tijdens het Algemeen Overleg Armoede en Schulden in de Tweede Kamer van 6 juli 2016 kwamen vrouwen in de vrouwenopvang expliciet aan de orde.² Op 15 juli 2016 zijn Kamervragen gesteld over de berichtgeving dat veel vrouwen die met schulden in de opvang komen, met meer schulden de opvang verlaten. Daarom hebben we in deze klantreis

¹ Nationale Ombudsman, 'Vrouwen uit de Knel? Het vervolg.', 2019.

² Tweede Kamer, vergaderjaar 2015-2016, 24 515, nr. 377, pagina 14.

bewust gekozen voor een klantreis naar vrouwen en niet naar mannen.³ We interviewen bewust vrouwen met kinderen omdat hier ook problematiek komt kijken rondom kindertoeslag en kindgebonden budget.

Vrouwen die in illegaliteit verkeren, laten we tijdens deze klantreis buiten beschouwing. Deze situatie is zo complex en wezenlijk anders dan de grootste groep vrouwen die in de opvang verblijft, dat dit inzichten van de klantreis vertekent.

DEFINITIE VROUWENOPVANG

Onder vrouwenopvang vallen stichtingen die opvang en hulp bieden aan vrouwen en hun kinderen, die slachtoffer zijn van huiselijk geweld.⁴

DOEL: VAN OPLOSSINGSRICHTINGEN NAAR OPLOSSINGEN.

De Nationale Ombudsman deed eerder onderzoek naar vrouwen in vrouwenopvang. Het rapport geeft inzicht in de problematiek. Ook zien we in het rapport veel oplossingsrichtingen die waardevol zijn en ons de goede kant op sturen. Het doel van de klantreis is om deze oplossingsrichtingen te concretiseren zodat de leden van het Kloosterhoeveberaad de acties (quick wins en not so quick wins) kunnen oppakken. Door het oppakken van de acties verbeteren de leden van het Kloosterhoeveberaad de dienstverlening van hun organisaties ten opzichte van deze doelgroep.

AANPAK OP HOOFDLIJNEN

Bij het uitvoeren van een klantreis doorlopen we vier fasen: define, discover, design en deliver.



DEFINEFASE

In de definefase hebben we de opdracht gedefinieerd, de klantreis bepaald, het projectteam samengesteld en verworven we draagvlak voor de resultaten. Dit is verwerkt in een startdocument.

Vervolgens is een klankbordgroep samengesteld vanuit een aantal partijen in het Kloosterhoeveberaad.

³ Tweede Kamer, Aangangsels van de Handelingen, vergaderjaar 2015-2016, nr. 3210.

⁴ De Nationale Ombudsman, 'Vrouwen in de Knel', 2017, p. 4

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

DISCOVERFASE

In de discoverfase is informatie verzameld over de klant en haar reis. Hierbij is gebruikt gemaakt van de informatie die al beschikbaar was vanuit eerdere onderzoeken (bijv. dat van de Ombudsman).

Nieuwe informatie is verzameld door het doen zestien interviews met *vrouwen in de vrouwenopvang*. Deze interviews zijn gehouden door Jeske Gunterman (gespreksleider), Leonie de Meulemeester en/of Imane Tahiri (ondersteuning + uitwerking). Vijftien interviews zijn face-to-face gehouden en één interview is telefonisch gedaan. Een aantal interviews zijn gehouden in de opvang, een aantal bij de vrouwen thuis. Slechts bij één interview was een begeleider aanwezig. Twee interviews zijn gehouden met behulp van een tolk.

Een belangrijke aantekening bij de interviews is dat de respondentes zijn aangedragen door de opvanglocaties. Zij hebben een inschatting gemaakt of de vrouwen een interview als dit konden behappen. (Bijna) alle vrouwen die we hebben gesproken waren verbaal sterk en hadden een goede relatie met de hulpverlener.

Deze interviews zijn uitgewerkt in (geanonimiseerde) gespreksverslagen. Op basis van deze gesprekken zijn drie persona's gemaakt en is de huidige klantreis in kaart gebracht. De huidige klantreis maakt inzichtelijk waar de pijnpunten en hoogtepunten zitten in de klantreis van de doelgroep. Deze bevindingen zijn gepresenteerd tijdens de workshop op 4 juni met de klankbordgroep.

DESIGNFASE

De huidige klantreis is op 4 juni gepresenteerd aan de klankbordgroep. Hierbij was een vertegenwoordiger aanwezig van de gemeente Haarlem, de gemeente Utrecht, de SVB, de Belastingdienst en de Federatie Vrouwenopvang.

Met de klankbordgroep zijn de klantreizen aangescherpt en zijn er aanbevelingen en verbeterideeën geformuleerd.

DELIVERFASE

In de deliverfase wordt een einddocument opgeleverd met daarin:

- toelichting op achtergrond en werkwijze
- de drie persona's
- de heartbeats van de huidige klantreizen
- de bevindingen
- de aanbevelingen

VNG Realisatie levert de klantreis 'vrouwen in de vrouwenopvang' op met een bijbehorend advies. Dit wordt gepresenteerd en besproken op 11 juni tijdens het uitvoerdersoverleg. Bestuurders in het Kloosterhoeveberaad bepalen op 1 juli welke acties en vervolgstappen worden opgepakt.

RESULTATEN KLANTREIS

De klantreis is gemaakt op basis van de zestien gehouden interviews. Hieruit zijn drie persona's gedestilleerd met bijbehorende klantreis. Een persona is een fictief persoon, een archetype van een bepaalde doelgroep. Iedere persona heeft haar eigen klantreis.

De verhalen zijn fictief, maar gebaseerd op de verhalen van de zestien geïnterviewde vrouwen. Belangrijk om te realiseren bij het lezen van de klantreis is dat het gaat om háár verhaal, háár beleving. Niet of het juist is volgens de 'systeemwereld', maar de klantreis is geschreven vanuit de leefwereld van de vrouwen die in de opvang hebben gewoond.

In de bijlage worden de klantreizen gepresenteerd van de volgende persona's:

1. **Tessa**, moeder van Nederlandse komaf. Die onder normale omstandigheden zelfredzaam is.
2. **Lyna**, jonge moeder die gevlucht is vanuit haar moederland. Ze is nog altijd op de vlucht voor haar ex. Kan zelfstandig zijn als zij de taal beter machtig is en de Nederlandse overheid begrijpt, maar zover is ze nog niet.
3. **Rosanna**, jonge moeder onder de 21 die veel problemen heeft gehad in haar jeugd. Is niet zelfstandig en begrijpt de overheid niet. Wil het liefst dat alles voor haar wordt geregeld.

DE BELANGRIJKSTE BEVINDINGEN

- De vrouwen zijn positief over de hulpverlening in de opvang, die veel knelpunten wegneemt voor hen.
- De vrouwen ervaren last van niet op elkaar aansluitende regelingen, zeker bij verhuizing naar een andere gemeente.
- De vrouwen ervaren een knellende afhankelijkheid van hun partner voor het toekennen van bepaalde regelingen.
- De vrouwen willen graag inzicht in hun eigen gegevens en overzicht van de regelingen en mogelijkheden waar zij aanspraak op maken.
- Veel vrouwen hebben schulden opgelopen in de opvang, maar zien dat als zorg voor later.
- De vrouwen ervaren verschillen tussen opvanglocaties en vinden de dagbesteding te beperkt. De wachttijden voor therapie vinden ze soms lang.
- De periode na uitstroom vinden ze moeilijk, onder meer omdat ze dan veel zelf moeten regelen.

"Ik weet niet waar ik allemaal recht op heb en wat er betaald wordt. Ook maak ik me zorgen om mijn privacy, bijvoorbeeld van mijn bankrekening."

(quote van persona "Tessa" uit de uitgevoerde klantreis)

Bovenstaande knelpunten zien we bij alle vrouwen. De grootste nuanceverschillen zien we in:

- **Hulp bij financiën:** Waar Tessa het enerzijds fijn vindt dat ze hulp krijgt bij financiën, maakt ze zich wel zorgen om haar privacy. De financieel medewerker heeft haar inlogcodes en kan zo haar hele rekening zien als hij wil. Lyna en Rosanna maken zich hier niet druk om. Zij zijn allang blij dat iemand dit voor hen regelt.
- **Therapie:** Rosanna en Lyna zijn blij met de therapie die ze krijgen in de vorm van groepslessen. Ze kunnen hun verhaal kwijt en voelen zich gesterkt. Ze staan er niet alleen

voor. Tessa vindt dat ze lang moet wachten op de juiste therapie, als ze hier eerder mee was begonnen had ze eerder op eigen benen kunnen staan.

- **Ik moet op eigen benen staan:** Tessa en Lyna vinden dit spannend, ze vragen zich af of ze er al klaar voor zijn. Rosanna ziet hier als een berg tegenop. Dan moet ze alles écht zelf gaan regelen en is bang dat ze het echt in haar eentje moet gaan doen. Ze maakt zich er nu al druk om volgens haar kloppen termijnen niet, ze begrijpt er eigenlijk allemaal maar weinig van.
- **Zelfstandig begeleid wonen:** Rosanne vindt dit eigenlijk maar niets. Ze moet nu al veel zelf doen en vond het juist zo fijn dat de opvang zoveel deed. Tessa vindt het een verademing, het is voor haar een eerste stap richting zelfstandigheid. Ze heeft hier nog de hulp, geborgenheid en veiligheid van de opvang, maar kan zelfstandiger zijn en heeft meer privacy. Bij Lyna is deze vorm van wonen niet genoemd.

Waardering voor de medewerkers van de opvang:

Een zaak die niet onbenoemd gelaten mag worden is de waardering voor de opvang. Alle respondentes spreken hun waardering uit voor de medewerkers in de opvang. Zij zien dat medewerkers er alles aan doen om het voor hen zo goed mogelijk te regelen. Maar daarbij ook tegen bepaalde regelingen oplopen of dat er te weinig subsidie of geld is.

Gevolg hiervan is ook dat vrouwen veel van de knelpunten waar de hulpverleners tegenaan lopen en die genoemd worden in het rapport van de Nationale Ombudsman, niet worden ervaren door de vrouwen zelf.

AANBEVELINGEN

AANBEVELINGEN VOOR DE OVERHEID

- Werk als één overheid: zet regelingen/acties tegelijk in gang als een vrouw instroomt.
- Zorg voor overzicht. Breng bij instroom regelingen in kaart en kijk op welke regelingen de partner invloed heeft.
- Verkort de toekenningstijd van uitkeringen, toeslagen en kinderbijslag.
- Verken de mogelijkheden van 'basisleefgeld' (of voorschot op uitkering) bij instroom.
- Zorg voor inzicht/overzicht ten aanzien van financiële situatie en schulden.
- Breng in beeld waar, waarom en wanneer schulden zijn opgebouwd.
- Zorg bij verhuizing voor een soepele overgang van de ene naar de andere gemeente.
- Zorg per gemeente voor inzicht in de sociale/maatschappelijke steun voor vrouwen.
- Zorg voor vaste contactpersonen vanuit de gemeente voor de opvang.

AANBEVELINGEN VERVOLGONDERZOEK

- Voer een maatschappelijke kosten/batenanalyse uit van 'basisleefgeld' in de opvang.
- Onderzoek de ervaring van vrouwen die al langer zijn teruggekeerd in de samenleving voor inzicht in hun situatie na het verlaten van de opvang.
- Onderzoek de ervaring van vrouwen met informele opvang en/of ambulante hulp.

Oproep aan het Kloosterhoeveberaad

Door zijn unieke, brede samenstelling kan het Kloosterhoeveberaad barrières slechten en voorzieningen treffen om concrete, integrale oplossingen te creëren vanuit het perspectief van de vrouwen. Dat zal voor hen een grote steun zijn en hun kans op een succesvolle terugkeer in de samenleving vergroten. De oproep aan het Kloosterhoeveberaad is dan ook om concrete stappen te nemen om een integrale aanpak uit te werken en zich in te zetten voor het realiseren van de bovenstaande aanbevelingen.

"Weer opnieuw een uitkering aanvragen. Weer wachten, kan dat niet anders?"

Ik moest anderhalve maand op bijzondere bijstand wachten. Weet je hoe deprimerend het is als je moet wachten en je zit in een huis en hebt geen geld om meubels te betalen?"

(quote van persona "Tessa" uit de uitgevoerde klantreis, na uitstroom uit de opvang)

Wegbereider voor andere doelgroepen

De doelgroepgerichte aanpak met de uitgevoerde klantreis voor vrouwen in de opvang, sluit nauw aan op de gedachte van werken als één overheid. De klantreis heeft een helder zicht opgeleverd op concrete verbeteringen. De te ontwerpen integrale aanpak voor vrouwen in de opvang zal ook een waardevolle wegbereider zijn voor andere doelgroepen. De invulling die het Kloosterhoeveberaad heeft gegeven aan de oproep van de Nationale ombudsman, kan zo het beginpunt zijn van tal van verbeteringen in diensten en processen van de overheid om specifieke groepen burgers beter te bedienen.

OPVOLGING

Terugkoppeling Kloosterhoeveberaad

In het overleg van het Kloosterhoeveberaad op 1 juli jl. zijn de klantreis en resultaten en aanbevelingen besproken. De reactie was als volgt:

- De SVB, Belastingdienst, Ministerie van SZW en de Nationale Ombudsman hebben om de tafel gezeten om oplossingen te zoeken m.b.t. 'kindfinanciering'. De SVB gaat op één locatie aan de slag met een nauwe connectie met de Belastingdienst om hier een oplossing voor te zoeken en een half jaar uit te proberen om zo te komen tot een nieuwe werkwijze. In het volgend overleg zal de bestuurder van SVB hierover een update geven.
- Gemeenten geven aan dat ze een wettelijke zorgplicht hebben naar inwoners. Probleem is dat er in de praktijk een tijd overheen gaat voordat ze deze naar behoren kunnen uitvoeren. 1. Inschrijving bij de gemeente 2. Aanvraag uitkering 3. Aanvraag andere regelingen en bijvoorbeeld schuldhelpverlening. Hierbij is de afhankelijkheid van (het inkomen van) de partner groot.
- Er zijn al twee werkgroepen onder verantwoording van Ministerie van VWS. We moeten geen werk dubbel doen; er wordt opnieuw contact gezocht met de projectleiders van deze werkgroepen om de klantreizen te delen en om te achterhalen welke concrete vragen er zijn aan het Kloosterhoeveberaad. Waar kan het Kloosterhoeveberaad interveniëren of zorgen voor versnelling?
- Een aantal gemeenten die zitting hebben in het Kloosterhoeveberaad, Utrecht, Amsterdam en Arnhem, gaan bekijken wat ervoor nodig is om op het moment van instroom in vrouwenopvang 'het systeem te stoppen'. Door het instellen van een zogenaamd 'freeze-moment' waarbij overheidsregelingen (al dan niet tijdelijk) worden stopgezet, kan er eerst ruimte komen om tot rust te komen en andere zaken te regelen. De Belastingdienst ondersteunt hierbij.

BIJLAGE 1: DE PERSONA'S

Vrouwen die uitstromen uit de vrouwenopvang

Tessa



Positief
Zelfstandig
Geldzorgen
Met een beetje hulp

Persoonlijk

Tessa is een moeder van 31. Ze komt uit de Randstad, maar bouwt nu haar leven op in de provincie.

Tessa heeft een zoontje Niels van 3 jaar oud. Zij is weggegaan bij haar man, omdat hij haar emotioneel en fysiek mishandelde. Ze zijn in scheiding. Inmiddels ziet ze hem weer: "dat hij geen goede man voor mij is, betekent niet dat hij geen goede vader kan zijn voor ons zoontje".

Ze heeft gewerkt in een winkel en wil dit ook weer gaan doen zodra ze haar leven weer op de rit heeft.

Ze heeft vriendinnen gemaakt in de opvang die haar helpen met de inrichting van haar huis. Ze heeft af en toe contact met haar ouders.

Ik en de overheid

Tessa is bekend met Nederlandse wet- en regelgeving.

Ze heeft samen met de begeleiding in de opvang haar inschrijving geregeld en uitkering en toeslagen aangevraagd, kan dit ook prima zelf onder normale omstandigheden.

Doel

Tessa wil vooral rust en haar eigen leven opbouwen. Ze wil weer een zelfstandige vrouw worden.

Belemmeringen

Tessa heeft, door alles wat er is gebeurd, veel stress, ze slaapt slecht en is daarom niet altijd even scherp.

Ze heeft weinig geld. Ze heeft betalingsachterstanden opgelopen in de opvang en moet dus op haar centen letten.

Behoeften

Wil zoveel mogelijk zelfstandig doen. Beseft zich dat ze dit straks ook moet doen wanneer ze weer op eigen benen staat.

Tessa vindt het fijn als hulpverleners met haar meekijken en regelmatig contact zoeken. Uit zichzelf vraagt ze niet snel hulp.

Ze wil weer zonder geldzorgen kunnen leven.

Vrouwen die uitstromen uit de vrouwenopvang

Lyna



Oorlogstrauma

Taalbarrière

Klein netwerk

Hulp noodzakelijk

Persoonlijk

Lyna is een moeder van 27 jaar. Ze heeft in haar moederland management gestudeerd. Ze is vijf jaar geleden in Nederland komen wonen.

Haar ex-man had last van een oorlogstrauma en bedreigt haar. Ze hoopt hem nooit meer tegen te komen. Ook zij heeft last van trauma's. Beelden van de oorlog en de mishandeling komen steeds terug.

Ze heeft twee kinderen, een jongetje: Bram van één, die vernoemd is naar één van haar begeleiders in de opvang en Maria van vijf.

Ik en de overheid

Lyna is niet bekend met de Nederlandse wet- en regelgeving.

Zij is dankbaar voor de mogelijkheden en begeleiding in Nederland.

Doel

Lyna wil rust en een eigen leven opbouwen. Veiligheid voor haar kinderen en zichzelf. Zonder haar ex-man te hoeven tegenkomen.

Belemmeringen

Lyna's Nederlands is beperkt, ze kan wel redelijk Engels. Ze heeft de hulpverlening nodig om brieven te kunnen lezen.

Daarnaast heeft zij nauwelijks tot geen kennis van hoe de Nederlandse overheid werkt.

Zij ervaart veel stress en heeft weinig sociale contacten. Ze voelt zich eenzaam.

Behoeften

Hulp bij het aanvragen van allerlei regelingen is voor Lyna noodzakelijk.

Zij wil de Nederlandse taal leren en onderdeel worden van de samenleving.

Ze wil een eigen woning in de buurt van haar tante. Dat is een van de weinige mensen die ze kent in Nederland.

Vrouwen die uitstromen uit de vrouwenopvang

Rosanna



Moeilijke jeugd

Passief

Begrijpt overheid
niet

Niet zelfredzaam

Persoonlijk

Rosanna is een jonge moeder van 20 jaar. Ze komt uit het zuiden van het land.

Ze heeft een problematische jeugd gehad.

Ze is lange tijd dakloos geweest en heeft in verschillende daklozencentra gewoond.

Na dakloosheid is ze bij haar ex-man ingetrokken in zijn huurwoning. Van hieruit is ze naar de opvang gegaan.

Ze heeft een zoontje Levi van anderhalf. Hij is autistisch en heeft een zorgvraag. Ze is als de dood dat ze weer moeten verhuizen. *"Al dat gesleep doet iets met een kind."*

Haar ex-man kent haar kleine sociale kring en blijft haar controleren. Ze was altijd erg afhankelijk van hem.

Ik en de overheid

Rosanna begrijpt niet veel van de Nederlandse wet- en regelgeving. Ze heeft een negatieve houding tegenover de overheid.

Heeft samen met de begeleiding in de opvang haar inschrijving geregeld en uitkering en toeslagen aangevraagd. Deze begeleiding is voor haar essentieel.

Rosanna vindt dat er zoveel instanties en hulpverleners zijn waar ze mee te maken heeft. Het duizelt haar.

Doel

Rosanna wil een veilige situatie voor haarzelf en Levi.

Belemmeringen

Rosanna draagt een trauma met zich mee, door alles wat ze op jonge leeftijd heeft meegemaakt. Ze vertrouwt mensen niet zo snel.

Ze heeft weinig contact met familie.

Ze heeft schulden opgebouwd.

Omdat ze pas 20 is heeft ze geen recht op volledige huurtoeslag.

Behoeften

Rosanna vindt het fijn als ze zich zelf niet druk hoeft te maken om bepaalde regelingen en als de begeleiding haar werk uit handen neemt.

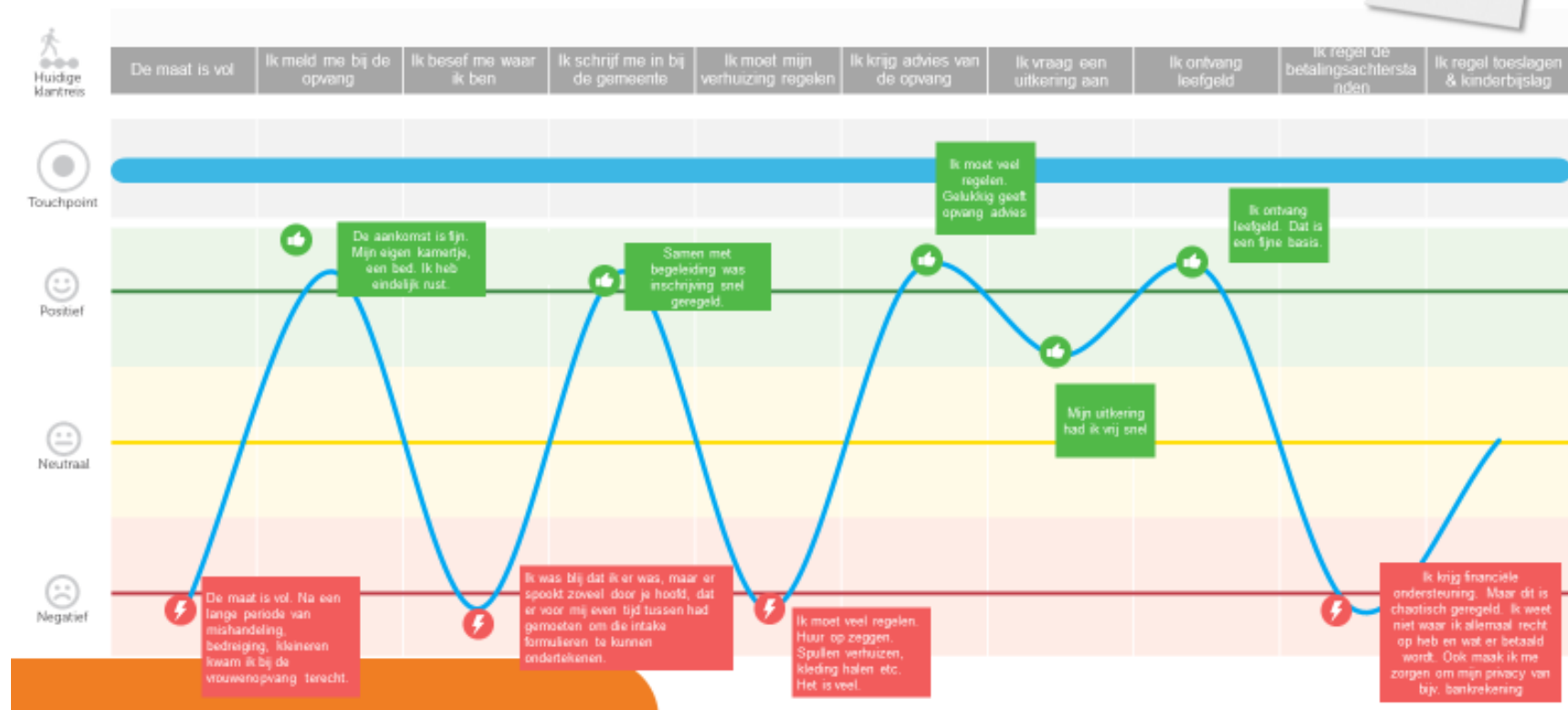
Rosanna wil een veilige omgeving waar ze zich niet druk hoeft te maken dat haar ex haar vindt en komt opzoeken.

Ze wil een nieuw leven opbouwen. Het gevoel hebben dat ze vooruitgaat en niet stilstaat in het leven.

BIJLAGE 2: KLANTREIZEN

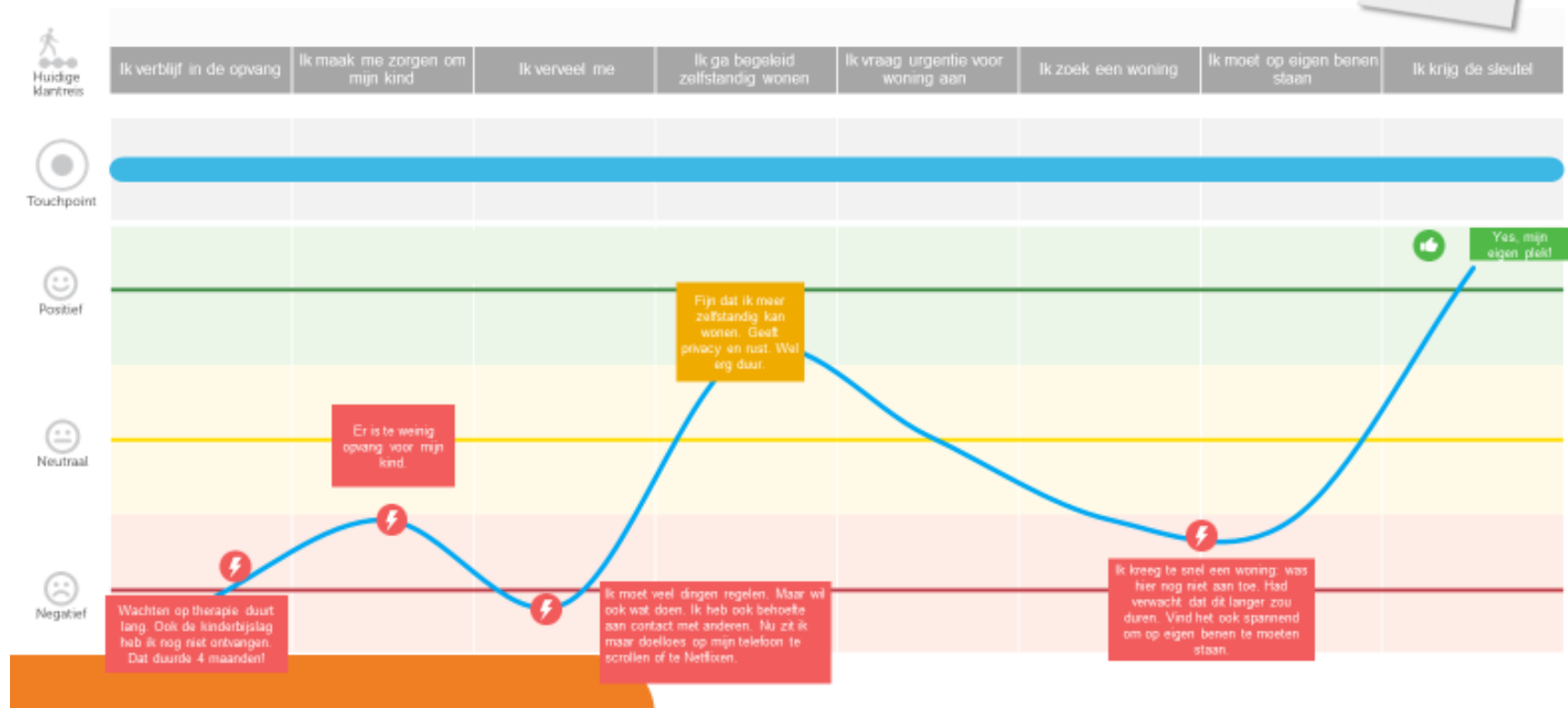
Vrouwen die uitstromen uit de vrouwenopvang

Tessa - beginperiode



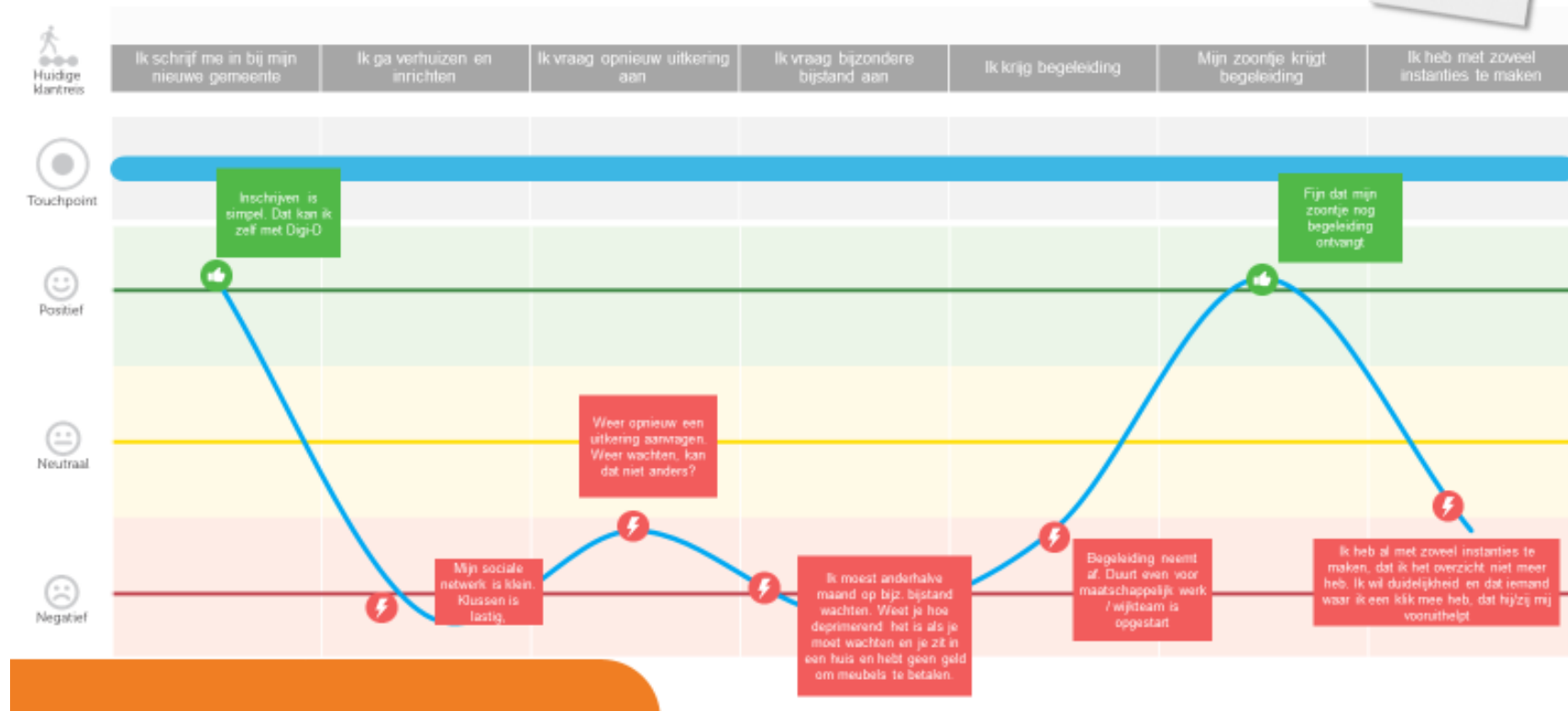
Vrouwen die uitstromen uit de vrouwenopvang

Tessa – tijdens verblijf



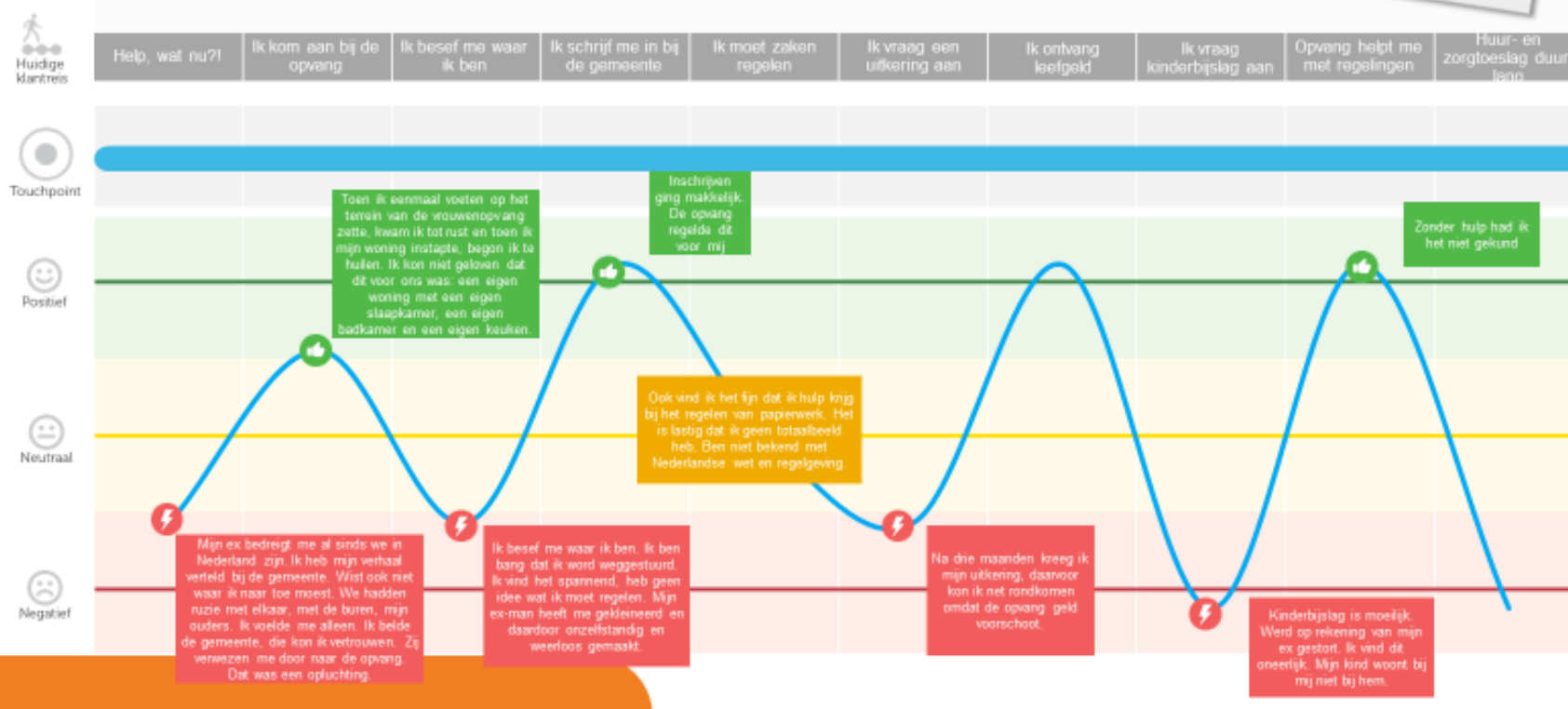
Vrouwen die uitstromen uit de vrouwenopvang

Tessa – na uitstroom



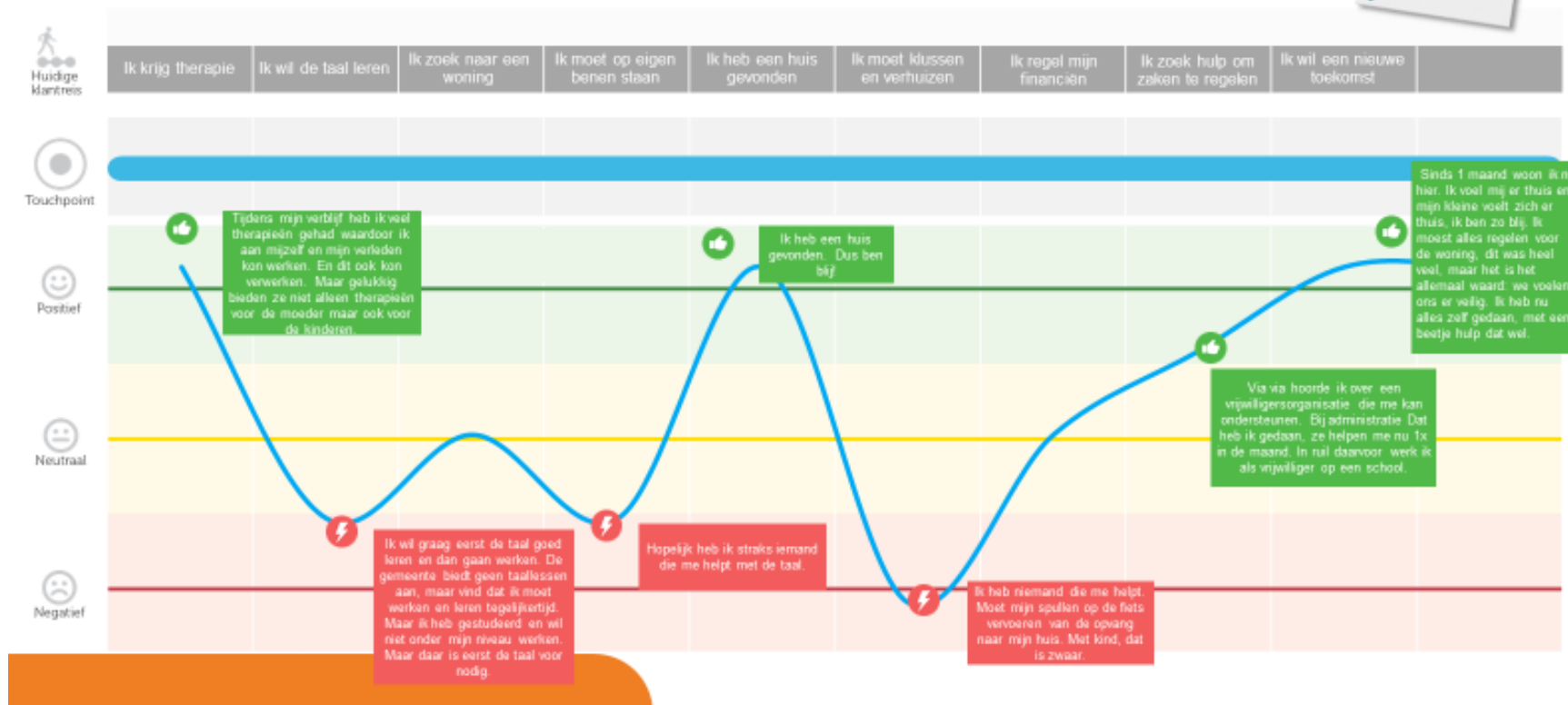
Vrouwen die uitstromen uit de vrouwenopvang

Lyna - Beginperiode



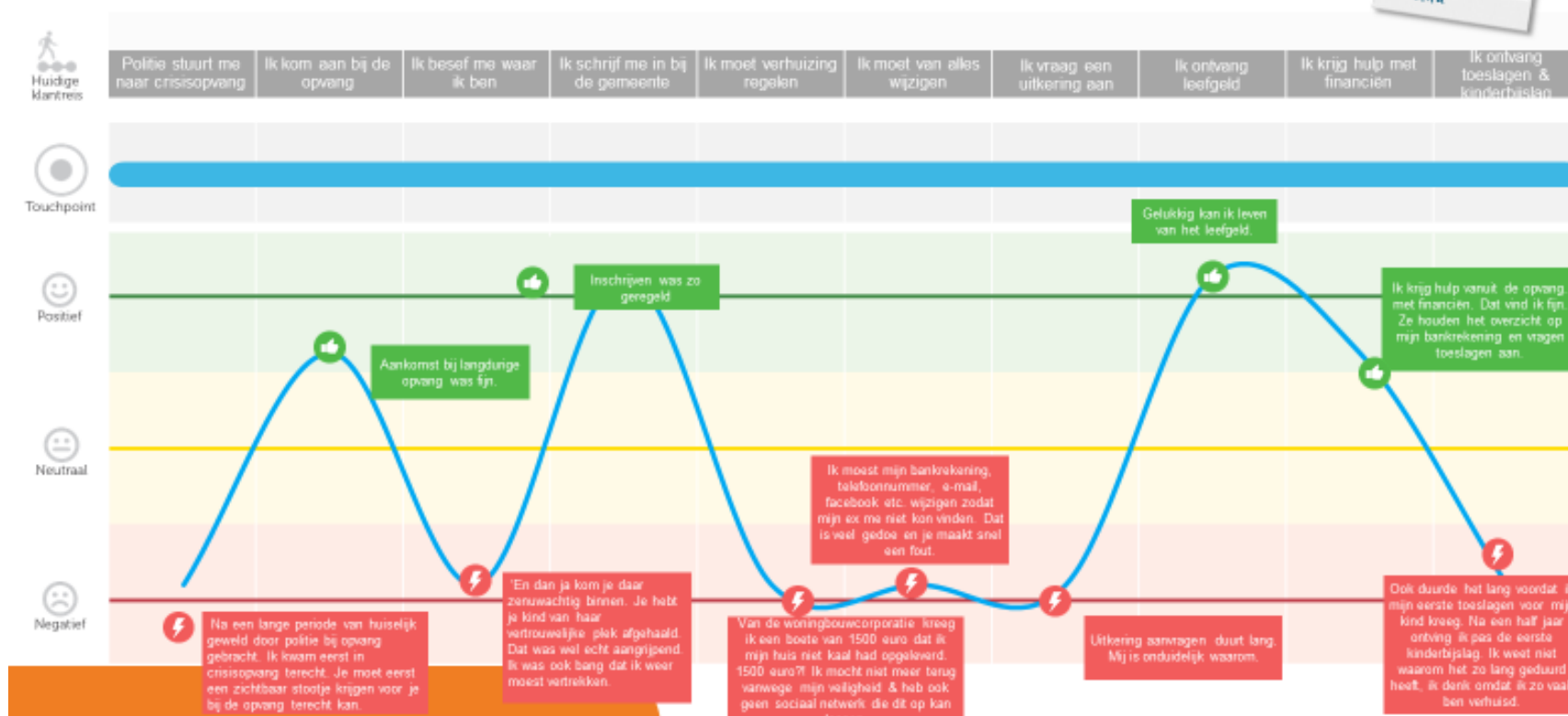
Vrouwen die uitstromen uit de vrouwenopvang

Lyna – tijdens verblijf & na uitstroom



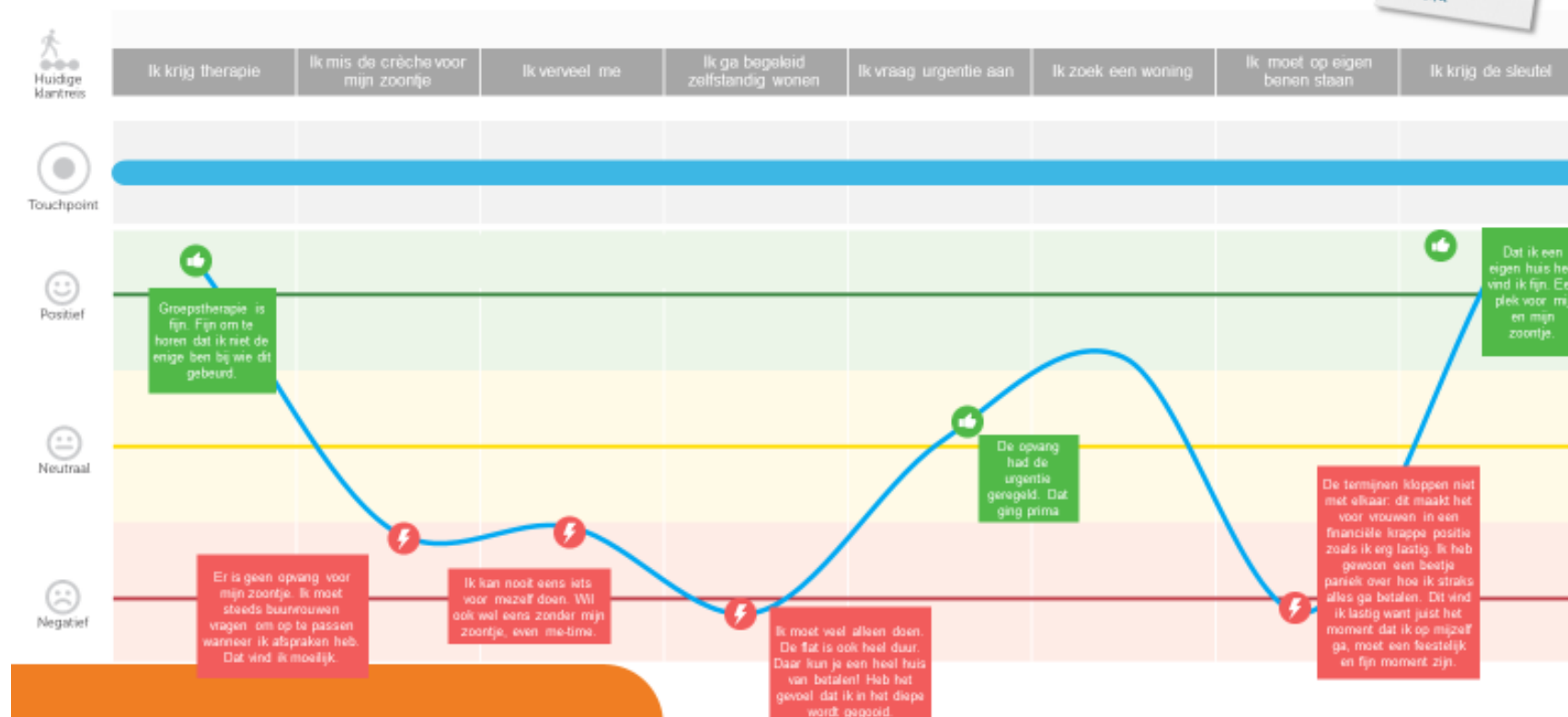
Vrouwen die uitstromen uit de vrouwenopvang

Rosanna - beginperiode



Vrouwen die uitstromen uit de vrouwenopvang

Rosanna – Tijdens verblijf



Vrouwen die uitstromen uit de vrouwenopvang

Rosanna – na uitstroom

