



Infobrochure vrouwenopvang

Je denkt eraan om een tijdje in het vrouwenopvangcentrum van CAW De Papaver te verblijven. Wellicht heb je nog heel wat vragen.

Deze infobrochure kan een hulp zijn om een idee te krijgen van onze werking. Daarnaast kan het als een houvast dienen tijdens je verblijf.

Wanneer je aan iets twijfelt vraag gerust verder info aan iemand van de begeleiding of een medebewoner. We helpen je graag.

de medewerkers van het vrouwenopvang

Wie verblijft hier zoal ?

In dit huis verblijven zowel vrouwen met kinderen als vrouwen zonder kinderen. Elk met hun eigen karakter en hun eigen problemen.

We willen aan vrouwen die opvang nodig hebben, de kans geven om tot rust te komen in een veilige omgeving waar ze kunnen nadenken en beslissen over hun verdere toekomst.

Wat heeft het vrouwenopvangcentrum te bieden?

Afhankelijk van je persoonlijke situatie bieden we je

- een tijdelijke opvang
- individuele en groepsbegeleiding
- financiële en administratieve begeleiding
- training van zelfredzaamheid en zelfstandigheid
- hulp bij het zoeken naar een gepaste tewerkstelling of dagbesteding
- woonvoorbereiding
- ondersteuning bij het eventueel heropbouwen van een aantal relaties met familie en vrienden
- kinderplichtverlening en ondersteuning bij de opvoeding van de kinderen

Hoe kan je bij ons opgenomen worden?

Iedere kandidaat bewoonster kan haar aanvraag telefonisch of schriftelijk doen. Je kan ook gewoon langs komen.

Wij vragen naar je naam, leeftijd en huidige verblijfplaats. Daarna maken we een afspraak voor een instapgesprek.

Tijdens dit gesprek maken we kennis met elkaar. Wij stellen je een aantal vragen omtrent je probleem. We peilen ook naar de bedoeling van je verblijf in het opvangcentrum. Samen gaan we na of een opname voor jou wel de juiste oplossing is. Daarnaast stellen we ook het huis voor en vragen we of je kan akkoord gaan met de verblijfsovereenkomst. Daarbij zijn ook persoonlijke afspraken mogelijk. Indien de situatie heel dringend is kan je, indien er een bed vrij is onmiddellijk blijven.

Wat mag je verwachten van je opname?

Bij opname zal je voorgesteld worden aan alle mensen van het team en aan de medebewoonsters. Daarna zal een rondleiding gegeven worden in het huis. Jouw kamer wordt getoond en je krijgt een sleutel van je kamer en van de voordeur. Voor mama's met kinderen wordt er gepoogd een gezamenlijke kamer te voorzien voor haarzelf en haar kinderen. Samen met de begeleidster wordt de inventaris van de kamer opgemaakt die dan bij vertrek opnieuw gecontroleerd wordt. Tegelijkertijd krijg je een welkomstpakket met handdoek, washandje, zeep, deodorant, tandpasta en een tandenborstel, kam/borstel. Ook per kind wordt er een apart welkomstpakket gegeven, afhankelijk van de leeftijd.

Er staat een wasmachine en droogkast ter beschikking. Dekbedden en dekbedovertrekken zijn ook in het centrum aanwezig, die je in bruikleen hebt. Ook de dag van opname zal je aankomst in het centrum meegedeeld worden aan de wijkagent en aan het OCMW van leper.

De begeleiding geeft extra aandacht aan de kinderen, die meestal in de war zijn door de nieuwe situatie. Vaak wordt er op woensdag een ontspanningsactiviteit georganiseerd samen met de mama's. We beschikken ook over een speelruimte en een binnenkoer.

Wie werkt er in het vrouwenopvangcentrum ?

In het vrouwenopvangcentrum werkt een team van vier vaste medewerksters die elk op hun manier jouw problemen helpen oplossen en de sfeer in het opvangcentrum zo aangenaam mogelijk maken. Het is de bedoeling dat je je tijdens jouw verblijf thuis voelt.

Tijdens individuele gesprekken wordt, samen met je begeleider, stilgestaan bij de diverse problemen waarmee je te maken hebt. Er worden mogelijke oplossingen bekeken en er wordt samen aan gewerkt, bv. inkomen in orde maken, het al dan niet ondernemen van juridische stappen, problemen van vroeger, gevoelens van verdriet, eenzaamheid, opvoeding van je kinderen in de nieuwe situatie, . .

Ook rond het runnen van het huishouden krijg je ondersteuning van de medewerkers.

We staan ook in voor de begeleiding van de kinderen in samenspraak met de mama's. We organiseren spelactiviteiten, staan in voor de schoolbegeleiding en bieden de mama's ondersteuning (waar nodig) bij de opvoeding van hun kinderen.

Tweewekelijks komt een vrijwilligster boodschappen doen voor het huishouden.

En verder zijn hier ook soms stagiaires die nog een opleiding volgen en hier hopen heel wat ervaring op te doen.

De medewerksters vormen samen een team en staan in voor de goede werking van het centrum.

Hoe ziet een dag in het vrouwenopvangcentrum er uit?

De begeleiding komt aan om 8u30. Op maandag is er takenvergadering waarin de huishoudelijke taken worden verdeeld en het menu wordt opgemaakt. Tijdens de voormiddag worden er huishoudelijke taken uitgevoerd, er worden boodschappen gedaan, er wordt gekookt, de kamers worden netjes gemaakt,... Wanneer de huishoudelijke taken in orde zijn, brengt elke bewoonster samen met haar individuele begeleidster haar eigen administratief dossier in orde. Om 12u is er een middagmaal in groepsverband. De kookverantwoordelijke zorgt voor het middagmaal. Na het middageten wordt er afgewassen en worden de keuken en eetkamer in orde gebracht. Na 13.30 u ben je vrij en mag je het centrum verlaten.

Hoe verloopt het groepsleven ?

Om het leven in groep in goede banen te leiden bestaat er een verblijfsovereenkomst die door iedere bewoner moet nageleefd worden. Samen leven in groep kan wat moeilijkheden met zich meebrengen, daarom wordt er ook tijd en ruimte vrijgemaakt om de eventuele conflicten in de groep uit te praten.

Binnen de begeleiding wordt ook aandacht besteed aan persoonlijke hygiëne. Dagelijks wassen en regelmatig verse kledij zijn een vereiste vanuit het centrum. Wanneer de begeleiding daaromtrent problemen ondervindt dan zal de betrokken persoon daarover aangesproken worden.

Netheid en orde op de kamer, worden gecontroleerd. Er wordt verwacht dat je tijdig je kamer verfrist en het bedlinnen voldoende wast. Iedere bewoner heeft inspraak bij het opmaken van het menu. Er wordt wel aandacht besteed aan gezonde en verse voeding in een gevarieerd menu.

Hoe word je persoonlijk begeleid ?

Na het instapgesprek en de beslissing tot opname gaat een persoonlijke begeleidster samen met jou aan de slag. Er volgen heel wat gesprekken waarin jouw problemen, mogelijkheden, wensen, verwachtingen duidelijk geformuleerd worden.

Ongeveer een maand na opname stellen jij en je persoonlijke begeleidster een begeleidingsplan op waarbij nagedacht wordt over de verdere stappen die jij wil zetten om je problemen op te lossen. Hierbij kan samengewerkt worden met andere diensten zoals OCMW, RSVK, huisvestingsmaatschappij, VDAB, crèche of school voor de kinderen, advocaat, slachtofferhulp, dienst gezin en relationeel welzijnswerk, ...

Relevante informatie vindt zijn neerslag in een persoonlijk dossier, aangelegd door je persoonlijke begeleidster waar jij uiteraard inzage in hebt. Dit dossier omvat een intakeformulier, een persoonlijke fiche met al jouw persoonlijke gegevens, opvolgingsfiches, andere documenten zoals facturen,

Er kan ook een map door jou opgestart worden, zodat je je eigen administratie leert bijhouden.

Iedereen die in het vrouwenopvangcentrum verblijft staat onder budgetbeheer. Daarmee wordt bedoeld dat de begeleiding volmacht heeft over jouw inkomsten en uitgaven. Bij opname wordt een rubriekrekening geopend bij de dexia bank op naam van het centrum en op jouw naam. Alle uitbetalende instanties worden op de hoogte gebracht en worden gevraagd jouw inkomen over te maken op die rubriekrekening. Zelf kan je geen afnames of verrichtingen doen met die rubriekrekening. Al jouw financiële zaken gebeuren uiteraard in samenspraak met jou.

Afhankelijk van je inkomsten wordt gekeken hoeveel extra geld er wekelijks kan gegeven worden. In eerste instantie worden de verblijfsfacturen aan CAW De Papaver betaald. Het overige saldo wordt gespaard op de rubriekrekening of wordt verantwoord uitgegeven in samenspraak met de begeleiding. Op geregelde tijdstippen wordt samen met je begeleidster je financiële situatie overlopen.

Indien nodig kan ook aan schuldbemiddeling gedaan worden in samenspraak met een andere dienst binnen ons eigen CAW of via het bevoegd OCMW.

Wat kost je verblijf ?

Tijdens het verblijf in het opvangcentrum moet een dagprijs betaald worden, gekoppeld aan de spilindex. Deze omvat huurgeld, gebruik van alle accommodatie en ruimten, energiekosten, eten en drinken en een welkomstpakket.

Op het eind van de maand wordt door de administratie een factuur opgemaakt waarop het aantal dagen worden aangerekend, samen met de diverse kosten. Onder diverse kosten verstaan we zakgelden, medische kosten, vervoerskosten en eventuele andere dringende noodzakelijke uitgaven.

Einde van je verblijf:

Het verblijf in een opvangcentrum is steeds tijdelijk. Dit houdt in dat er tijdens je verblijf al voldoende aandacht besteed wordt aan een vertrek uit het centrum.

Via gesprekken wordt er nagegaan wat jouw wens is: zelfstandig gaan wonen of terug gaan inwonen bij je (nieuwe) vriend/partner.

Wanneer je verkiest zelfstandig te gaan wonen, wordt er samen gezocht naar een gepaste en betaalbare huisvesting. Daarnaast wordt je financiële situatie bekeken, zodat het duidelijk wordt wat en hoe alles zal betaald worden wanneer je zelfstandig gaat wonen. Hierbij kan je ondersteund worden door een woonbegeleidster via ons CAW. Zij kunnen ook verder met jou werken eens je de vrouwenopvang verlaat.

Wanneer je wenst terug te gaan naar je vroegere situatie, vinden wij het belangrijk dat we dit voorbereid kunnen doen. Een verblijf in een vrouwenopvang hoeft geen breuk in de relatie te betekenen. Het kan een periode zijn waarin je als koppel over een aantal dingen kan nadenken, eventueel met een dienst die jullie daarbij kan ondersteunen en begeleiden. Ons streefdoel is dat mensen terug kunnen keren naar een veilige situatie voor iedereen, in het bijzonder voor de kinderen.

Bij het niet naleven van de afspraken, kan de samenwerking ook door de begeleiding stop gezet worden.

Bij vertrek wordt eveneens de wijkagent en het OCMW terug op de hoogte gebracht.

Omschrijving gebouw:

Het vrouwenopvangcentrum van CAW De Papaver is gelegen in het centrum van Ieper, Veemarkt nr. 1.

Er kunnen 10 vrouwen, kinderen inbegrepen, verblijven.

Er zijn twee grote kamers voor moeders met meerdere kinderen. De twee andere kamers zijn kleiner en moeten soms gedeeld worden, afhankelijk van de situatie. Daarnaast is er een badkamer en een toilet voor gemeenschappelijk gebruik.

Beneden zijn alle leefruimtes gemeenschappelijk: eetplaats, living, keuken en toilet. Er is een koer verbonden aan het centrum met wat speelgoed en een zandbak voor de kinderen. Bij mooi weer kan je er ook buiten zitten. We beschikken daarnaast ook over een speelruimte. Daarnaast zijn er twee bureaus voorzien voor het begeleidend team.

Binnen ons centrum zijn een aantal maatregelen genomen om je een veilig verblijf te garanderen.

In het gebouw is een brandladder en een brandmeldsysteem geïnstalleerd. De nooduitgangen zijn duidelijk zichtbaar.

Op alle kamers zijn rookdetectoren voorzien. Er is een strikt rookverbod in het huis. Er mag dus enkel gerookt worden in de garage of op de koer.

Weet u hoe CAW De Papaver omgaat met uw persoonlijke informatie?

CAW de Papaver wil een hulp- en dienstverlening aanbieden waarbij zo correct mogelijk wordt omgegaan met de privacyrechten van onze cliënten.

Iedere medewerker van het CAW heeft in het kader van zijn/haar beroepsuitoefening een geheimhoudingsplicht met betrekking tot informatie die van u verkregen wordt. Dit noemt men ook vaak het beroepsgeheim. (*artikel 458 van het Belgisch strafwetboek*)

Om U te kunnen helpen en U zo goed mogelijk van dienst te zijn, stellen de hulpverleners vragen en/of geeft U heel wat persoonlijke informatie. Wij beperken ons echter tot het opvragen van gegevens die ter zake doen. Als cliënt kunt U weigeren om persoonlijke informatie door te geven. Indien hierdoor de doelstellingen van de hulpverlening niet meer te bereiken zijn, is hulpverlening echter niet mogelijk.

Het opvragen van cliëntinformatie aan derden gebeurt altijd na overleg en met uw toestemming.

Van zodra een instapgesprek heeft plaatsgevonden, wordt een cliëntdossier opgemaakt. Uw cliëntdossier wordt altijd op een veilige manier bewaard en 5 jaar na het afsluiten van de hulpverlening vernietigd.

Uw informatie kan gedeeld worden met andere teamleden die eveneens gebonden zijn door het beroepsgeheim. U wordt geïnformeerd over wie toegang heeft tot uw dossier alsook wie aanwezig is op de dossierbespreking. U hebt tevens zelf toegang tot gegevens van uw dossier. Wenst U dit recht te gebruiken, dan kunt U dit aan uw hulpverlener vragen.

Binnen ons centrum is de directeur de eindverantwoordelijke. U kan haar op het onderstaande adres bereiken:

Caroline Schaek
Maloulaan 43
8900 IEPER
☎ 057/ 22.03.92

Wat als je ontevreden bent over onze hulp- of dienstverlening?

Praat in de eerste plaats rechtstreeks met de hulpverlener waar je contact mee hebt.

Problemen los je meestal het snelst en gemakkelijkst op door rechtstreeks te praten met de mensen die er mee te maken hebben. Kan dat niet of vind je dat niet mogelijk? Dan kun je gebruik maken van de klachtenregeling. Bij alle CAW's over heel Vlaanderen geldt dezelfde klachtenregeling. Mensen die niet rechtstreeks betrokken zijn bij het probleem zullen jouw klacht behandelen en samen met jou naar een oplossing zoeken. Zo willen we ervoor zorgen dat je opnieuw vertrouwen krijgt in ons centrum, en kunnen wij als organisatie leren uit onze fouten.

Waarom een klacht indienen?

- Om iets recht te laten zetten
- om zelf beter geholpen te worden
- om ervoor te zorgen dat andere bewoners in de toekomst beter zullen geholpen worden

Klachten worden aanvaard ALS

- ze voorzien zijn van je naam en adres. Klachten zonder de naam van de klager kunnen niet!
- én ze ten laatste een jaar na de afsluiting van de hulp wordt ingediend, of natuurlijk ook vroeger
- én ze nog niet in behandeling zijn, tenzij er nieuwe feiten zijn
- én ze niet bij een rechtbank aanhangig gemaakt zijn

Hoe dien je een klacht in?

1. je dient bij de directie een klachtenformulier in. Dit formulier vind je in de wachtkamer of op gang van de dienst. Als je hulp nodig hebt om het formulier in te vullen mag je de directie om hulp vragen. Het telefoonnummer van de directie vind je op het klachtenformulier. Daar kun je de directie of zijn vertegenwoordiger bereiken tijdens de kantooruren.
2. je stuurt het klachtenformulier op naar de directie (adres staat op het formulier), of je geeft het af op de dienst waar je contact mee hebt.
3. de directie of een bemiddelaar zal je contacteren
4. binnen de 8 weken krijg je het klachtenformulier terug met een voorstel tot oplossing.

Wat als je dan nog niet tevreden bent?

1. als de oplossing van de directie je niet zint, of als de directie vindt dat ze de klacht niet moet behandelen en je daar niet mee akkoord bent, dan kun je de klacht opnieuw indienen bij een klachtencommissie.
2. binnen de maand na het voorstel/antwoord van de directie moet je dan een brief samen met een kopie van het klachtenformulier naar de klachtencommissie sturen. In de brief moet je zeggen waarom je niet tevreden bent met de oplossing van de directie.
3. de klachtencommissie is bereikbaar op hetzelfde adres als de directie. De klachtencommissie bestaat vooral uit mensen die niets met het CAW te maken hebben. De directeur is zeker geen lid van de klachtencommissie.
4. de klachtencommissie zal je opnieuw contacteren en bezorgt je binnen de 9 weken een eindadvies.
5. de directie laat jou weten wat ze met het advies van de commissie zal doen. De directie kan enkel van het advies van de commissie afwijken als zij dit schriftelijk uitlegt.

Een klacht indienen hoeft je niet alleen te doen.

Je mag altijd beroep doen op een **vertrouwenspersoon**. Deze vertrouwenspersoon kies je zelf (vriend, vriendin, familie, geestelijke, hulpverlener van buiten het CAW, .). Jouw vertrouwenspersoon mag je in alle contacten over je klacht bijstaan.

Praktische info:

Het begeleidend team is elke werkdag aanwezig tussen 8u.30-12u. en 13u.-18u.
Na 18u en in het weekend is er geen begeleiding aanwezig.

CAW De Papaver – vrouwenopvang
Veemarkt 1
8900 Ieper
tel.: 057/21.94.14
fax: 057/20.50.87
e-mail: vrouwenopvang@cawdepapaver.be