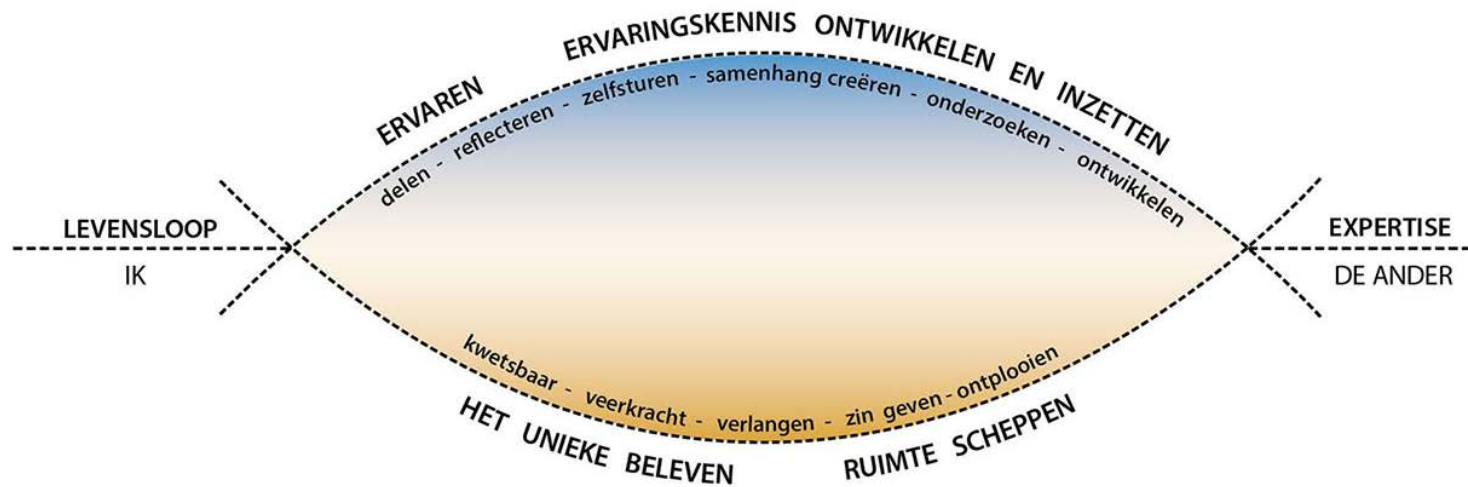


ERVARING MET ERVARING

De inzet van ervaringsdeskundigen binnen
huiselijk geweld situaties geëvalueerd

EYEOPENER CYCLUS ERVARINGSDESKUNDIGHEID



De Eyeopener

Over de afbeelding op de omslag: ervaringsdeskundigheid is de kunst van het omgaan met eigen kwetsbaarheid en veerkracht. Het model verbeeldt het cyclisch proces van het ontwikkelen van ervaringsdeskundigheid. Ervaringsdeskundigheid bestaat uit diepgaand doorleefde ervaringen van allerlei aard. Veel van dit soort ervaringen hebben gevolgen voor zelfbeeld en zelfbeleving, voor lichamelijk en geestelijk welzijn, voor sociale rollen en maatschappelijke positie. Ervaringsdeskundigheid omvat ook het unieke vermogen om te hernemen, veerkracht en inspiratie te ervaren. Een ander kenmerk van ervaringsdeskundigheid is dat ze als kennisbron ingezet wordt voor anderen die in overeenkomstige situaties verkeren.

De vorm van de eyeopener is gebaseerd op een oog dat naar binnen en naar buiten kijkt. De bovenste lijn van de eyeopener staat voor het proces van expliciteren van de ontwikkelde ervaringskennis. De onderste lijn verbeeldt het innerlijk proces, datgene dat minder gemakkelijk onder woorden te brengen is. Je kunt dit zien als een groeiproces, waarin je leert omgaan met gevoelens van kwetsbaar en veerkrachtig zijn. Een ervaringsdeskundige professional die dit proces zelf heeft doorlopen kan anderen faciliteren in vergelijkbare ontwikkelingsprocessen.

Inhoud

	De Eyeopener	2			
1.	Inleiding	4			
1.1	Doel van het project	4			
1.2	Doel van de evaluatie	4			
1.3	Achtergrond van het project	4			
2.	Methode	6			
2.1	Evaluatiecriteria	6			
2.2	Registratie	6			
2.3	Cliëntervaringsonderzoek	7			
2.4	Groepsinterviews	7			
3.	Bevindingen	8			
3.1	Casuïstiek	9			
3.1.1	Aantal casussen	9			
3.1.2	Achtergrondkenmerken	9			
3.1.3	Problematiek	10			
3.1.4	Start van de ervaringsdeskundige	11			
3.1.5	Doorlooptijd	11			
3.1.6	Inzet ervaringsdeskundigen	11			
3.1.7	Betrokken organisaties	12			
3.1.8	Afsluiting	13			
3.1.9	Resultaten	13			
3.1.10	Veiligheid	15			
3.2	Ervaringen van cliënten	16			
3.2.1	Begeleiding door de ervaringsdeskundige	16			
3.2.2	Meerwaarde van de ervaringsdeskundige	16			
3.2.3	Folder	17			
3.3	Ervaringen van ervaringsdeskundigen	17			
3.3.1	Waardering van het project	17			
3.3.2	Inzet en belasting	17			
3.3.3	Scholing	18			
3.3.4	Samenwerking	18			
3.4	Ervaringen van professionals	19			
3.4.1	Waardering van het project	19			
3.4.2	Inzet van de ervaringsdeskundige	19			
3.4.3	Samenwerking	20			
4.	Conclusies	21			
4.1	Opbrengst tot nu toe	21			
4.2	Ontwikkelpunten	21			
5.	Aanbevelingen	22			
5.1	Doorontwikkeling van het project	22			
5.2	Evaluatie van het project	22			
6.	Verwijzingen	23			
7.	Colofon	24			

1. Inleiding

In 2018 is de uitvoering gestart van het project 'De Cirkel is Rond' dat gericht is op de inzet van ervaringsdeskundigen binnen het hulpverleningsproces van het Interventieteam Huiselijk Geweld (coördinatie bij Veilig Thuis) en Ambulant Team Safegroup/Juzt.

In opdracht van projectleider Marjo de Keijzer (Veilig Thuis) namens het samenwerkingsverband tussen Veilig Thuis en Safegroup Juzt hebben onderzoekers van GGD West-Brabant de inzet van ervaringsdeskundigen in het eerste uitvoeringsjaar (periode 1 januari 2018 tot 1 februari 2019) geëvalueerd. De ervaringsdeskundigen zijn per 1 februari 2018 gestart.

1.1 Doel van het project

- Het verbeteren van de hulpverlening (herstel) bij (gezin) systemen van het Interventieteam en Safegroup/Juzt in casussen waarbij ernstig en complex huiselijk geweld speelt.
- Het versterken van kwetsbare cliënten in het werken aan herstel van veiligheid in hun leven en hen ondersteunen in het weer oppakken van de draad van hun leven en hun leven nieuwe vorm en inhoud geven door de inzet van ervaringsdeskundigen.
- Het verbeteren van de psychische gezondheid, het zich bewust worden van het effect van huiselijk geweld op de kinderen/ andere leden van het (gezin)systeem en het accepteren van (professionele) hulp zijn belangrijke onderdelen.
- Projectmatig ervaring opdoen met de inzet van ervaringsdeskundigen in het hulpverleningsproces bij ernstig en complex huiselijk geweld.

(de Keijzer, Schoenmakers, & Wong-Lun-Hing, 2017)

1.2 Doel van de evaluatie

- Het leren van de ervaringen om in de toekomst verder het verschil te kunnen maken voor wat betreft veiligheid en herstel in de (gezin)systemen; de mogelijkheid bezien de inzet van ervaringsdeskundigheid te verbreden in de keten.
- De verantwoording. Monitoring van de ervaringen en opbrengsten, en deze met elkaar bespreken om ervan te leren, vormen belangrijke onderdelen. Een financier (gemeente) zal een verantwoording willen zien, waarin duidelijk wordt hoe het gemeenschapsgeld aan de inwoners ten goede is gekomen, en of en hoe dat past in het door de gemeente gevoerde beleid.

1.3 Achtergrond van het project

De projectleider heeft het verloop van het project in het eerste uitvoeringsjaar als volgt beschreven:

In januari 2018 is het project *De Cirkel is Rond, inzet ervaringsdeskundigheid bij (ernstig en structureel) Huiselijk Geweld in de regio West-Brabant* gestart. Het gaat om een samenwerkingsproject Veilig Thuis (Interventieteam) en Safegroup/Juzt. Vanuit de thematafel Geweld In Afhankelijkheidsrelaties (GIA) heeft de gemeente Breda projectgeld toegekend. Per 1 februari 2018 zijn er 6 Ervaringsdeskundigen in dienst gekomen met het functieprofiel voor het project, die allen voor 6 uur per week ingezet worden in 2 teams. Het gaat dan om het Interventieteam (onder coördinatie van Veilig Thuis) en het team Ambulant Wonen van Safegroup/Juzt. Een projectleider is aangesteld en er is een projectgroep samengesteld.

De ervaringsdeskundigen in het project hebben persoonlijke ervaringskennis met huiselijk geweld situaties en zijn in staat deze kennis, (ervarings)deskundig in te zetten voor cliënten. De deskundigheid is een combinatie van levenservaring, veerkracht, praktijkervaring en theoretisch verworven kennis. Ook hebben zij uitgebreide ervaringskennis in het proces van zich hernemen bij ingrijpende levensgebeurtenissen. Het gaat om unieke expertise hoe om te gaan met life events, psychische crises, huiselijk geweld, seksueel geweld, complexe scheiding en kindermishandeling.

Naast de instroom van casuïstiek in het project vanuit het Interventieteam en team Juzt Safegroup Wonen is er vanaf juni 2018 ook (pilot) instroom van casuïstiek vanuit Veilig Thuis team Casusregie en Juzt Safegroup team Ambulant.

Ten aanzien van de begeleiding van de ervaringsdeskundigen vinden zes wekelijks groepscasuïstiek-/ intervisiebijeenkomsten plaats. De ervaringsdeskundigen worden begeleid door 3 mentoren (1 uit het Interventieteam, 1 uit Safegroup/Juzt, en 1 uit Veilig Thuis) en worden aangestuurd door de projectleider.

In de casuïstiek werken de ervaringsdeskundigen onder verantwoordelijkheid van de casusverantwoordelijke. Er is een smoelenboek gemaakt om o.a. de deskundigheid van de ervaringsdeskundigen voor de teams in beeld te hebben, zodat de match van casus met ervaringsdeskundige beter kan worden gemaakt.

Voor de cliënten is er een cliënt folder beschikbaar. Verder wordt de hulphond Mattie (Veilig Thuis) ingezet bij het project.

Per 1 november 2018 is één van de ervaringsdeskundigen vanwege privéredenen uit dienst getreden. Haar uren zijn verdeeld over 4 andere ervaringsdeskundigen, die daarmee 8 uur per week voor het project zijn gaan werken. Per 1 januari 2019 hebben alle 4 ervaringsdeskundigen 8 uur voor het project gekregen en is gestart met het werven van een mannelijke (pleger) ervaringsdeskundige.

De ervaringsdeskundigen zijn geschoold voorafgaande aan de indiensttreding bij het project, maar krijgen tijdens de projecttijd tweemaal een training. De eerste training startte in februari 2018 en bestond uit 6 bijeenkomsten (6 keer een dagdeel) , waarin de volgende thema's werden behandeld:

- werken met het model van de Eyeopener
- herstel
- empowerment en stigma
- omgaan met grenzen
- meerzijdig partijdig zijn
- samenwerken in netwerkberaad en andere samenwerkingsverbanden
- ervaringsspiraal

De 3 professionals uit de verschillende teams die ook mentor zijn nemen tevens deel aan de training, mede om de visie op ervaringsdeskundigheid in de organisaties en teams te verbreden. De training om te komen tot geprofessionaliseerde ervaringsdeskundigheid werd gegeven door Marjo Boer op basis van haar jarenlange ervaring als docent supervisiekunde en docent ervaringsdeskundigheid. Het model dat zij in haar training toepast is de Eyeopener.

2. Methode

2.1 Evaluatiecriteria

In het projectplan zijn de onderstaande tien resultaten beschreven (de Keijzer, Schoenmakers, & Wong-Lun-Hing, 2017). In de opdracht voor deze evaluatie is daar resultaat nr. 11 aan toegevoegd (Augustijn, 2018). De indicatoren voor deze evaluatie zijn afgeleid van de beoogde resultaten.

Resultaten van het project

1. Hoeveel ervaringsdeskundigen zijn ingezet bij hoeveel cliënten en welke tijdsinvestering is hiermee gemoeid?
2. Hoe is de cliënttevredenheid?
3. Op welke terreinen wordt de inzet van een ervaringsdeskundige door de cliënt als meerwaarde gezien?
4. Wat zijn de ervaringen van de ervaringsdeskundigen zelf? Is de scholing voldoende voor wat betreft de werkzaamheden die zij verrichten?
5. Wat levert het voor de ervaringsdeskundigen zelf op? Empowerment en maatschappelijke participatie?
6. Hoe verloopt de samenwerking tussen de professionals en ervaringsdeskundigen en wat zijn de aandachtspunten?
7. In welke fase van het hulpverleningstraject kan een ervaringsdeskundige worden ingezet?
8. Zijn de ervaringsdeskundigen zowel in te zetten binnen het Interventieteam als binnen Safegroup/Juzt en/of binnen andere ketenorganisaties en wat zijn de aandachtspunten hierbij?
9. Wat kunnen we zeggen over het aantal recidieven van huiselijk geweld binnen de looptijd van het project?
10. Vermindert de doorlooptijd van de opvang?
11. Wordt de ervaringsdeskundige na afsluiten van een casus nog verder ingezet in nazorg en, zo ja, onder wiens regie?

De data zijn afkomstig uit drie bronnen:

- Registratie van casuïstiek
- Cliëntervaringsonderzoek
- Groepsinterviews

2.2 Registratie

Voor de registratie van de casuïstiek zijn drie formulieren ontwikkeld: een startformulier, een contactformulier, en een eindformulier. Het startformulier beschrijft de situatie van de cliënt op het moment dat een ervaringsdeskundige wordt ingezet. De contactformulieren beschrijven de inhoud van afzonderlijke contacten die de ervaringsdeskundige heeft met de cliënt en met de ketenpartners. Wanneer de inzet van de ervaringsdeskundige eindigt, wordt er een eindformulier ingevuld. Tabel 1 toont het aantal registraties op peildatum 1 februari 2019. In totaal zijn er registraties van 40 casussen. Van 3 casussen ontbreekt er het startformulier. Voor iedere casus zijn meerdere contactformulieren ingevuld. Voor 14 casussen is er één eindformulier ingevuld. Op basis van dit aantal waarnemingen kunnen we beschrijvende statistiek toepassen maar is het niet mogelijk om verschillen statistisch te toetsen.

Tabel 1 Aantal registraties

Soort	Aantal casussen
Startformulier	37
Contactformulier(en)	40
Eindformulier	14

Alle registraties zijn geanonimiseerd vóór verwerking in dit onderzoek.

In aanvulling op de registratie heeft de projectleider een lijst aangeleverd met het team waar een casus vandaan kwam. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen: Safegroup Ambulant, Safegroup Ambulant Wonen, Veilig Thuis casusregie, en het Interventieteam. Daarnaast is voor iedere casus aangegeven wanneer die bij dat team startte en wanneer die afgesloten is (indien van toepassing).

Deze rapportage is beschreven vanuit het perspectief van de ervaringsdeskundige en laat zien wat zij heeft waargenomen tijdens haar contacten in de casuïstiek. Dit houdt echter niet in dat de registratie een volledig beeld kan geven van alle aanwezige problematiek en alle betrokken personen en organisaties in de casussen.

2.3 Cliëntervaringsonderzoek

Aan cliënten is gevraagd hoe ze de inzet van de ervaringsdeskundige hebben ervaren middels een telefonisch gestructureerd interview. De interviews zijn afgenomen in de periode september 2018 tot en met januari 2019 door een medewerker van Veilig Thuis. In totaal zijn 15 cliënten bevroegd, waarvan 6 cliënten in een afgesloten casus. De interviews van het cliëntervaringsonderzoek gaan over casussen waarin vijf van de zes ervaringsdeskundigen betrokken waren.

2.4 Groepsinterviews

De ervaringen van professionals en ervaringsdeskundigen zijn onderzocht middels groepsinterviews. De topic list voor de groepsinterviews is ontwikkeld in afstemming met de projectleider. In december 2018 en januari 2019 zijn er twee groepsinterviews afgenomen met professionals en één met ervaringsdeskundigen. In totaal hebben er vijf ervaringsdeskundigen en tien professionals aan de groepsinterviews deelgenomen. Aan ervaringsdeskundigen is achteraf nog één vraag per email voorgelegd over scholing, wat tijdens de groepsinterviews onvoldoende aan bod was geweest. Deze vraag is door drie ervaringsdeskundigen beantwoord.

3. Bevindingen

In dit hoofdstuk beschrijven we achtereenvolgens de bevindingen over:

- Casuïstiek (3.1)
- Ervaringen van cliënten (3.2)
- Ervaringen van ervaringsdeskundigen (3.3)
- Ervaringen van professionals (3.4)

Tabel 2 toont waar de beoogde resultaten van het project in dit hoofdstuk behandeld worden.

Tabel 2 Resultaten van het project in de rapportage

Resultaten project	Paragraaf
1. Hoeveel ervaringsdeskundigen zijn ingezet bij hoeveel cliënten en welke tijdsinvestering is hiermee gemoeid?	3.1.1 Aantal casussen 3.1.6 Inzet ervaringsdeskundigen
2. Hoe is de cliënttevredenheid?	3.2 Ervaringen van cliënten
3. Op welke terreinen wordt de inzet van een ervaringsdeskundige door de cliënt als meerwaarde gezien?	3.2 Ervaringen van cliënten
4. Wat zijn de ervaringen van de ervaringsdeskundigen zelf?	3.3 Ervaringen van ervaringsdeskundigen
Is de scholing voldoende voor wat betreft de werkzaamheden die zij verrichten?	3.3.3 Scholing
5. Wat levert het voor de ervaringsdeskundigen zelf op? Empowerment en maatschappelijke participatie?	3.3.1 Waardering van het project
6. Hoe verloopt de samenwerking tussen de professionals en ervaringsdeskundigen en wat zijn de aandachtspunten?	3.3.4 Samenwerking (ervaringsdeskundigen) 3.4.3 Samenwerking (professionals)

Resultaten project	Paragraaf
7. In welke fase van het hulpverleningstraject kan een ervaringsdeskundige worden ingezet?	3.1.6 Inzet ervaringsdeskundigen (registratie) 3.4.2 Inzet van de ervaringsdeskundige (professionals)
8. Zijn de ervaringsdeskundigen zowel in te zetten binnen het Interventieteam als binnen Safegroup/Juzt en/of binnen andere ketenorganisaties en wat zijn de aandachtspunten hierbij?	3.1.6 Inzet ervaringsdeskundigen 3.1.7 Betrokken organisaties
9. Wat kunnen we zeggen over het aantal recidieven van huiselijk geweld binnen de looptijd van het project?	3.1.10 Veiligheid
10. Vermindert de doorlooptijd van de opvang?	3.1.5 Doorlooptijd
11. Wordt de ervaringsdeskundige na afsluiten van een casus nog verder ingezet in nazorg en, zo ja, onder wiens regie?	3.1.8 Afsluiting

In aanvulling hierop beschrijven we ook:

- Achtergrondkenmerken van cliënten (3.1.2)
- Problematiek in casussen
- Behaalde resultaten (3.1.9)
- Waardering van het project door professionals (3.4.1).

3.1 Casuïstiek

De bevindingen over casuïstiek zijn gebaseerd op de registraties van het project (zie paragraaf 2.2), tenzij anders is vermeld.

3.1.1 Aantal casussen

In de periode 1 februari 2018 tot 1 februari 2019 zijn er in totaal 40 casussen behandeld, waarvan er voor 14 casussen een eindformulier is ingevuld. Tabel 3 toont het aantal casussen uitgesplitst naar het team en/of organisatie waar de cliënt onder begeleiding is.

Tabel 3 Afkomst van casussen

Soort	Aantal casussen
Safegroup Ambulant Wonen	16
Interventieteam	11
Veilig Thuis casusregie	8
Safegroup Ambulant	5
Totaal	40

3.1.2 Achtergrondkenmerken

Iedere casus is geregistreerd rondom één cliënt. De gemiddelde leeftijd van die cliënten is 35 jaar (n=26), variërend tussen 10 en 65 jaar. Primaire cliënt voor de ervaringsdeskundigen is de vrouw (slachtoffer). De ervaringsdeskundigen hebben ook contact met anderen in het cliëntensysteem. Gemiddeld zijn er 1,6 kinderen in een casus betrokken.

Tabel 4 toont welke mensen zich bevinden in het netwerk van cliënten. Het netwerk van cliënten bestaat gemiddeld uit 1,2 verschillende relaties. Dat kunnen meerdere mensen zijn. In de meeste gevallen maken ouders en/of vriend(inn)en deel uit van het netwerk. In zes casussen geven cliënten aan dat ze niet of nauwelijks over een netwerk beschikken.

Tabel 4 Netwerk van cliënten

Soort	Aantal casussen
Ouder(s)	12
Vriend(inn)en	11
(Ex) partner	5
Broer of zus	4
Familielid anders (oom/tante, opa/oma)	3
Divers/uitgebreid	3
Kind	2
Buren	1
Geen/nauwelijks	6

3.1.3 Problematiek

Tabel 5 toont verschillende typen problematiek die ervaringsdeskundigen hebben geregistreerd en het aantal casussen waarin die zich voordoen. Zeven meest voorkomende problematieken doen zich voor in ongeveer de helft van de casussen. In weinig casussen is er verslavingsproblematiek of een justitieel verleden van betrokkenen geregistreerd.

Tabel 5 Soort problematiek

Soort problematiek	Aantal casussen
Psychisch functioneren	23
Werk en inkomen	22
Opvoeding	21
Huiselijk geweld	21
Huisvesting	20
Scheiding en omgang	19
Sociale participatie	18
Fysieke gezondheid	11
Verslaving drugs	3
Verslaving alcohol	3
Justitieel verleden	3
Verslaving anders	2

In alle casussen is er per definitie sprake van huiselijk geweld, terwijl Tabel 5 laat zien dat er in slechts 21 casussen huiselijk geweld is geregistreerd door ervaringsdeskundigen. Een mogelijke verklaring hiervan is dat de ervaringsdeskundigen uitsluitend de problematiek op het startformulier hebben geregistreerd die bij het eerste contact met de cliënt expliciet aan de orde is geweest. Gezien de aard van de registratie (zoals beschreven in paragraaf 2.2) kan ook verondersteld worden dat er een onderrapportage is van andere

categorieën van problematiek. De projectleider heeft bijvoorbeeld aangegeven dat er in veel casussen sprake is van een justitieel verleden bij één of meerdere leden van het cliëntsysteem.

Tabel 6 laat zien dat er zich in de meeste casussen 4 à 5 verschillende soorten problematiek voordoen.

Tabel 6 Aantal problematieken in een casus

Aantal problematieken	Aantal casussen
0 (of niet bekend)	4
1	3
2	2
3	3
4	12
5	8
6	1
7	4
8	2
9	0
10	0
11	0
12	1

3.1.4 Start van de ervaringsdeskundige

De ervaringsdeskundige wordt ingezet op het moment dat een casus bij Veilig Thuis of Safegroup/Juzt gemiddeld 176 dagen (bijna zes maanden) loopt. Het aantal dagen varieert van 0 tot 617. Tabel 7 toont het aantal dagen tot de inzet van de ervaringsdeskundige naar afkomst van de casus. Bij cliënten van Safegroup Ambulant Wonen wordt de ervaringsdeskundige het snelst ingezet (na 115 dagen). Een latere start is bijvoorbeeld te verklaren door werkprocessen van de teams en door de start en bekendheid van ervaringsdeskundigen.

Tabel 7 Aantal dagen tussen start van de casus en het eerste contact van de ervaringsdeskundige

Soort	Aantal dagen
Safegroup Ambulant Wonen	115
Interventieteam	198
Veilig Thuis casusregie	252
Safegroup Ambulant	197
Totaal	176

3.1.5 Doorlooptijd

In de casussen waar de inzet van de ervaringsdeskundigen is beëindigd (n=14) duurde de inzet van de ervaringsdeskundige gemiddeld 138 dagen. Deze casussen zelf hadden een gemiddelde looptijd van 359 dagen. Om te beoordelen of de doorlooptijd van casussen afneemt bij de inzet van ervaringsdeskundigen zouden de indicatoren uit Tabel 8 gecombineerd moeten worden met van casussen waarin geen ervaringsdeskundigen zijn ingezet.

Tabel 8 Looptijd inzet van ervaringsdeskundigen

Casus	Aantal dagen looptijd van de casus	Aantal dagen inzet ervaringsdeskundige
Afgesloten (n=14)	359	138
Lopend (n=24)	295	130
Totaal (n=38)	317	133

3.1.6 Inzet ervaringsdeskundigen

In totaal zijn er zes ervaringsdeskundigen ingezet in de casussen. Iedere ervaringsdeskundige heeft gemiddeld 6,7 casus onder haar (alle ervaringsdeskundigen zijn tot dusver vrouw) hoede genomen.

Tabel 9 laat zien dat er in de casussen waar de inzet van de ervaringsdeskundigen is beëindigd gemiddeld 12,4 contactmomenten hebben plaatsgevonden, die in totaal ruim 14 uur van de ervaringsdeskundige in beslag namen. In enkele casussen is de inzet van de ervaringsdeskundige voortijdig beëindigd (een beschrijving hiervan volgt in paragraaf 3.1.8). We zien dat de lopende casussen gemiddeld meer tijd van de ervaringsdeskundige vergen, zowel als het gaat om het aantal contacten (23,7) als de gemiddelde duur ervan (1,1 uur).

Tabel 9 Inzet van de ervaringsdeskundige

Casus	Aantal uren	Aantal contacten	Aantal uren per contact
Afgesloten (n=14)	14,4	12,4	0,8
Lopend (n=25)	21,1	23,7	1,1
Totaal (n=39)	19,5	17	1,0

De meeste contacten van de ervaringsdeskundigen verlopen face to face, per SMS of WhatsApp of telefonisch. WhatsApp wordt ook gebruikt in groepsverband: er zijn afzonderlijke groepsapps met de mentoren en ervaringsdeskundigen, ervaringsdeskundigen als team, en ervaringsdeskundigen met de mentoren en de projectleider. Bovendien is er ook WhatsApp-contact tussen de ervaringsdeskundigen en de casusverantwoordelijke. Social media werden helemaal niet ingezet. In veel gevallen is er niet geregistreerd welke soort contacten tot de categorie Overig behoren.

Tabel 10 Soort contact van de ervaringsdeskundige met alle betrokkenen in de casus en in het project

Soort contact	Aantal contacten
Face to face	278
SMS en WhatsApp	205
Telefonisch	151
E-mail	11
Social media	0
Overig	55

3.1.7 Betrokken organisaties

In totaal zijn er tijdens de contacten met cliënten 34 verschillende organisaties geregistreerd die bij de casussen betrokken waren. Zie Tabel 11 voor een overzicht. Gelet op de aard van de registratie (zie paragraaf 2.2) sluit dit niet uit dat er nog andere organisaties betrokken kunnen zijn. Gemiddeld zijn er bij een casus 3,0 organisaties geregistreerd. Het meest genoemd zijn Safegroup Juzt, GGZ en andere psychologische hulpverleners, Veilig Thuis, en de politie. In acht casussen is 'Juzt' als organisatie genoemd, waarbij in

de meeste gevallen ook Safegroup (Juzt) afzonderlijk is genoemd. Het gaat hier hoogstwaarschijnlijk om andersoortige interventies door Juzt.

Tabel 11 Betrokken organisaties

Organisatie	Aantal casussen
Safegroup Juzt	17
GGZ (psychologische hulpverlening)	13
Veilig Thuis	12
Politie (wijkagent)	11
Juzt	8
Advocaat (Juridisch Loket)	8
Interventieteam	5
CJG	4
JJB (jeugdzorg)	4
Reclassering	4
Huisarts (POH)	4
Raad voor de Kinderbescherming	3
UWV (jobcoach)	3
Surplus	2
IMW	2
WijZijn Traverse	2
School	2
Gemeente	2
Belastingdienst (belastingadviseur)	2
Slachtofferhulp	1
Overig (14 organisaties)	14

Onder 'Overig' vallen deze organisaties: fraudehelpdesk, Zintri, Conaction, budgetcoach, FAAM, LBIO, crisisdienst, Pro6, MEE, Fameus, AA, OGGZ, Woonstichting, en PI verpleegkundige.

3.1.8 Afsluiting

Er is voor 14 casussen een eindformulier ingevuld. Tabel 12 laat zien wat de reden is voor Beëindigen van de inzet van de ervaringsdeskundigen. In twee casussen zijn er meerdere redenen voor afsluiting genoemd, wat het totaal van 16 casussen in verklaart.

Tabel 12 Reden afsluiten casus

Organisatie	Aantal casussen
Doel bereikt	6
Zorg overgedragen	3
Contact met cliënt is weggevallen	2
Ervaringsdeskundige is uit dienst	2
Cliënt wil niet verder	1
Cliënt hield zich niet aan de afspraken	1
Cliënt is overgeplaatst naar crisis-opvangplaats buiten de regio	1
Ervaringsdeskundige wil niet verder	0
Cliënt verhuisd	0

Nadat een casus is afgesloten door de casusverantwoordelijke mag de ervaringsdeskundige niet worden ingezet, omdat er dan geen casusverantwoordelijke meer betrokken is. In het eerste uitvoeringsjaar is er alleen nazorg geboden aan cliënten die Safegroup (ambulant wonen) hebben verlaten, omdat een casusverantwoordelijke namens Safegroup dan nog 6 maanden in de casus blijft. Er wordt onderzocht hoe een ervaringsdeskundige toch na afloop van een casus nazorg zou kunnen bieden.

3.1.9 Resultaten

De citaten in Tabel 13 geven aan wat er in casussen is bereikt toen ze werden afgesloten (n=14) en welke zaken cliënten op dat moment nog wilde bereiken. De items zijn ingedeeld naar de dimensies van Positieve gezondheid (Huber, 2019). De meest genoemde resultaten hebben betrekking op mentaal welbevinden en dagelijks functioneren. Er zijn geen doelen beschreven ten aanzien van lichaamsfuncties.

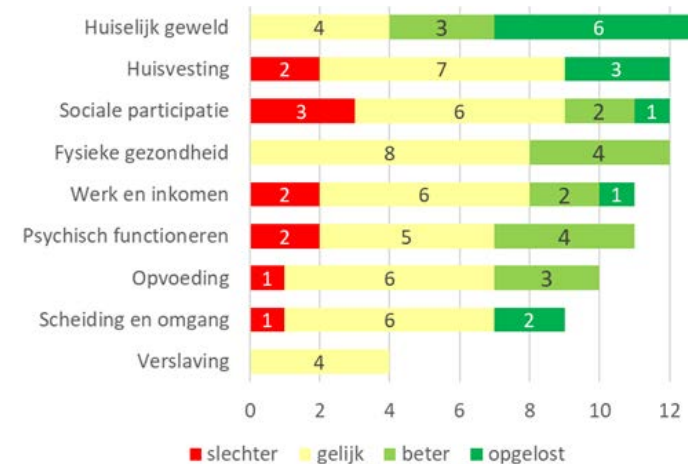
Tabel 13 Bereikte en nog te bereiken resultaten

Dimensies	Wat is er bereikt?	Nog te bereiken
Positieve Gezondheid		
Mentaal welbevinden	'Cliënt heeft meer eigenwaarde voor zichzelf.' 'Cliënt is minder angstig.' 'Cliënt is assertiever, staat sterker in haar schoenen.' 'Cliënt heeft veel geleerd.'	'Cliënt heeft seksuele drift voor/met (foute) mannen.' 'Verwerking van trauma.'
Dagelijks functioneren	'Veiligheid gewaarborgd.' 'Doel van bewindvoering is bereikt.' 'Cliënt heeft afstand genomen van ex-partner.' 'Cliënt heeft meer inzicht in verslaving van ex-partner.' 'Cliënt ziet in dat professionele hulp nodig is.' 'Cliënt heeft meer zin in zorgen voor haar kind.' 'Omgangsregeling.'	'Een betere omgang van cliënt met haar kinderen.' 'Huisvesting en werk.' 'Cliënt vindt het lastig om alleen te zijn en de kinderen op te voeden.'
Kwaliteit van leven	'Cliënt heeft weer regie in eigen handen.' 'Cliënt en haar dochtertje zitten beter in hun vel.' 'Cliënt heeft meer structuur in de dag.'	'Cliënt heeft nog veel zorgen voor haar moeder.' 'Cliënt wil meer zelfinzicht en zou beter haar grenzen mogen bewaken.'
Sociaal maatschappelijk functioneren	Cliënt is meer gaan delen/praten.' 'Cliënt heeft weer netwerk om zich heen.' 'Cliënt heeft iets meer sociaal netwerk.'	'Cliënt wil haar sociale netwerk uitbreiden.'
Zingeving	'Cliënt zou in de toekomst graag als ervaringsdeskundige aan de slag willen gaan.' 'Opleiding.'	-
Lichaamsfuncties	-	-

In de meeste gevallen komen de bereikte doelen (gedeeltelijk) overeen met de cliëntvraag die vooraf beschreven is. Bijvoorbeeld: een cliënt die als doel had om meer te praten en een netwerk op te bouwen is meer gaan delen en is gaan inzien dat ze professionele hulpverlening nodig heeft om verder te kunnen. Voor een andere cliënt was al doel gesteld dat ze meer zelfvertrouwen en een dagstructuur zou krijgen. Zij is assertiever geworden, geeft beter aan wat zij nodig heeft en geeft haar grenzen aan. Ook heeft ze met behulp van een daglijstje overzicht en structuur in de dag. In twee casussen is er niet bekend wat de bereikte resultaten zijn. In twee andere gevallen zijn de doelen niet bereikt, omdat de inzet van de ervaringsdeskundige voortijdig is beëindigd.

Figuur 2 toont hoe de verschillende soorten problematiek zich hebben ontwikkeld sinds de start van het traject met de ervaringsdeskundige tot aan het moment van afsluiting. Huiselijk geweld is in de meeste afgesloten casussen afgenomen (n=3) of in zijn geheel gestopt (n=6).

Figuur 2 Ontwikkeling problematiek



3.1.10 Veiligheid

Zowel cliënten als ervaringsdeskundigen hebben de veiligheid in een casus beoordeeld op een schaal van 0 (helemaal niet veilig) tot en met 10 (helemaal wel veilig). Tabel 14 toont de beoordeling van veiligheid op totaalniveau. Hieruit maken we op dat zowel de cliënten als de ervaringsdeskundigen na afloop van het traject van mening zijn dat de veiligheid is vergroot.

Tabel 14 Beoordeling veiligheid op totaalniveau

	Bij start	Bij Einde
Volgens cliënt	6,2 (n=31)	8,0 (n=7)
Volgens ervaringsdeskundige	6,1 (n=33)	6,7 (n=12)

De afkomst van een casus kan mogelijk worden geassocieerd met mate van veiligheid die een cliënt ervaart. Een cliënt die gebruik maakt van een ambulante woonplek bij Safegroup ervaart mogelijk een grotere veiligheid dan een cliënt die is ingestroomd in het Interventieteam, omdat die laatste in haar thuissituatie meer te maken heeft met (dreiging van) geweld.

In Tabel 15 is de veiligheid bij de start van de ervaringsdeskundige uitgesplitst naar afkomst van de casus. De veiligheid in casussen bij Safegroup Ambulant Wonen wordt hoger beoordeeld dan elders. Ook is het verschil tussen de beoordeling van de cliënt en die van de ervaringsdeskundige het kleinst bij casussen van Safegroup Ambulant Wonen, wat een aanwijzing is voor meer overeenstemming tussen beide beoordelingen.

Tabel 15 Beoordeling veiligheid bij start naar afkomst casus

Afkomst casus	Volgens cliënt	Volgens ervaringsdeskundige
Safegroup Ambulant Wonen (n=16)	7,3	7,1
Interventieteam (n=11)	4,9	6,0
Veilig Thuis casusregie (n=8)	6,0	4,1
Safegroup Ambulant (n=5)	5,5	6,3

Tabel 16 toont de veiligheid op casusniveau. In zes casussen heeft de cliënt haar veiligheid zowel bij de start als bij de afsluiting van het traject beoordeeld. Gemiddeld is de veiligheid van deze cliënten toegenomen met 0,8 punt van 6,9 bij de start tot 7,7 bij de afsluiting. In elf casussen heeft de ervaringsdeskundige op beide momenten de veiligheid in een casus beoordeeld. Zij zagen de veiligheid toenemen met 0,9 punt van 5,8 bij de start tot 6,7 bij de afsluiting.

Tabel 16 Beoordeling veiligheid op casusniveau

	Bij start	Bij Einde	Vershil
Volgens cliënt (n=6)	6,9	7,7	+ 0,8
Volgens ervaringsdeskundige (n=11)	5,8	6,7	+ 0,9

Op het contactformulier zijn recidieven van huiselijk geweld niet expliciet geregistreerd. Uit de beschrijving van de contacten valt echter wel op te maken dat er in zeker 13 casussen sprake is van (een dreiging van) geweld. In de helft van de casussen was het voor de onderzoekers echter niet mogelijk om het vóórkomen van geweld, en de ontwikkeling daarvan gedurende het traject met de ervaringsdeskundige, op een betrouwbare manier te beoordelen.

3.2 Ervaringen van cliënten

De bevindingen over ervaringen van cliënten zijn gebaseerd op het cliëntervaringsonderzoek.

3.2.1 Begeleiding door de ervaringsdeskundige

In Tabel 17 tonen we het percentage van de ondervraagde cliënten dat met 'ja' antwoordde op een aantal items over de inzet van de ervaringsdeskundige. Ieder item wordt door een meerderheid van de deelnemers positief gewaardeerd. Relatief meer cliënten (n= 5) gaven aan dat de inzet van de ervaringsdeskundige niet had geholpen met het oplossen van hun problemen. In een toelichting geven die cliënten aan dat er tot dusver nog maar weinig contacten waren geweest (lopende casus), dat de cliënt nog bij Safegroup woonde, dat de ervaringsdeskundige pas aan het einde van een traject voor korte tijd was ingezet, of dat de cliënt zelf (nog) niet open stond voor hulp.

Tabel 17 Begeleiding door ervaringsdeskundige (cliëntervaringsonderzoek)

Item	ja (n=15)
Heeft de ervaringsdeskundige uitgelegd wat zij voor u kon doen?	93%
Had u een goede relatie met de ervaringsdeskundige?	100%
Had u vertrouwen in de ervaringsdeskundige?	100%
Heeft de ervaringsdeskundige gedaan wat ze beloofd heeft?	93%
Was de ervaringsdeskundige bereikbaar op momenten dat u haar nodig had?	93%
Heeft u het gevoel dat de ervaringsdeskundige u geholpen heeft met het oplossen van de problemen?	60%
Weet u waar u terecht kan als u als u in de toekomst hulp nodig heeft?	93%
Zou u deze ervaringsdeskundige aanraden aan mensen in uw situatie?	87%

De inzet van de ervaringsdeskundige wordt gewaardeerd met het gemiddelde rapportcijfers 8,5. Er zijn geen cliënten die een onvoldoende rapportcijfer gaven. Vanwege het beperkte aantal waarnemingen wordt het rapportcijfer niet uitgesplitst naar afkomst van de casus. Het is aanbevolen om deze analyse te doen wanneer er meer cliëntervaringsonderzoeken zijn uitgevoerd.

3.2.2 Meerwaarde van de ervaringsdeskundige

De citaten van cliënten in Tabel 18 tonen zowel de meerwaarde van ervaringsdeskundigen die cliënten hebben ervaren ('*Wat vond u goed?*') als aspecten die volgens cliënten voor verbetering vatbaar zijn ('*Wat kon beter?*').

Tabel 18 Citaten uit het cliëntervaringsonderzoek

Wat vond u goed?	Wat kon beter?
<p>'De ervaringsdeskundige... ... deelde haar ervaringen, wat voelde als erkenning.' ... luistert goed en begrijpt mij.' ... is een grote steun en geeft mij kracht.' ... geeft heel goede adviezen.' ... neemt het voor mij op.' ... is er altijd voor mij.' ... is altijd bereikbaar, reageert meteen en kan afspreken.' ... is betrouwbaar.' ... begrijpt mijn situatie.' ... doet haar werk goed.' ... is heel lief.' ... is een top wijf!'</p> <p>'Ik vertrouw eigenlijk niemand meer maar de ervaringsdeskundige wel.'</p> <p>'Het is fijn om zo iemand te hebben.'</p>	<p>'Ik voelde geen klik met de ervaringsdeskundige.' 'De ervaringsdeskundige was door haar werkgever beperkt in wat ze voor mij kon doen. Bijvoorbeeld helpen met een woning.' 'Ervaringsdeskundige kwam pas aan het einde van het traject. Dat was eigenlijk te laat voor mij.' 'Ik heb op dit moment nog te veel problemen en te veel aan mijn hoofd, waardoor ik niet open sta voor hulp.'</p>

3.2.3 Folder

Aan cliënten is ook gevraagd of zij de folder over de ervaringsdeskundigen hebben gezien. Van de ondervraagde cliënten heeft 33% deze vraag met 'ja' beantwoord. Van deze cliënten (n=5) geven er 2 aan dat de informatie uit de folder nuttig voor hen is geweest.

3.3 Ervaringen van ervaringsdeskundigen

De bevindingen over de ervaringen van ervaringsdeskundigen zijn gebaseerd op de groepsinterviews met hen.

3.3.1 Waardering van het project

Ervaringsdeskundigen hebben het project tot nu toe als positief ervaren. Zij omschrijven het als 'mooi', 'uitdagend', 'motiverend', 'bijzonder' en 'leerzaam' en waarderen het project maar liefst met een rapportcijfer 10. Dit geeft een aanwijzing dat het project ook meerwaarde biedt voor de ervaringsdeskundigen zelf in termen van empowerment en maatschappelijke participatie.

De ervaringsdeskundigen hebben het gevoel dat ze cliënten hebben kunnen helpen en dat cliënten dat ook waarderen.

Ervaringsdeskundigen zien als hun meerwaarde dat zij op één lijn zitten met cliënten en hen herkenning en erkenning bieden.

Desgevraagd benoemt een deelnemer een mogelijk nadeel die de inzet van ervaringsdeskundigen met zich mee kan brengen:

'Misschien proberen cliënten ons [ervaringsdeskundigen] eerder te manipuleren. Maar daar trappen wij niet in, dat hebben we snel door'. De data bieden geen zicht op de mate waarin er sprake zou kunnen zijn van manipulatie door cliënten.

3.3.2 Inzet en belasting

Over het algemeen geven ervaringsdeskundigen aan dat zij de begrote uren van hun aanstelling overschrijden. Dat komt bijvoorbeeld doordat cliënten ook 's avonds contact zoeken en ervaringsdeskundigen staan ook dan graag klaar voor cliënten: *'Je helpt ze altijd'.* Sommigen ervaringsdeskundigen ervaren hun werk niet als belastend, terwijl anderen aangaven dat ze in hun werk een grote verantwoordelijkheid ervaren, waarbij ze soms meer steun en begeleiding van mentoren hadden verwacht.

Enkele ervaringsdeskundigen geven aan dat in sommige gevallen beter gekeken had kunnen worden welke ervaringsdeskundige het beste past bij de cliënt. Een van hen: *'Soms had ik liever andere cliënten gehad, waarmee de problematiek beter overeen kwam.'* In het project is echter een bewuste keuze gemaakt om cliënten en ervaringsdeskundigen niet te *matchen* op het soort problematiek.

3.3.3 Scholing

Iedere ervaringsdeskundige heeft een training

Ervaringsdeskundigheid gevolgd gericht op vaardigheden om persoonlijke ervaring om te zetten in ervaringskennis door deze te delen met anderen, te analyseren, erop te reflecteren en te koppelen aan literatuur (de Keijzer, Schoenmakers, & Wong-Lun-Hing, 2017).

De training heeft zich volgens ervaringsdeskundigen vooral gericht op communicatie met cliënten en welke uitdagingen die met zich meebrengt. Een ervaringsdeskundige geeft aan dat ze meer richtlijnen had verwacht en achtergrondkennis over Veilig Thuis en Safegroup. In een reactie op een conceptversie van deze rapportage heeft de projectleider aangegeven dat de training niet was bedoeld voor het bieden van dergelijke achtergrondkennis. Op andere manieren wordt hier aandacht aan besteed.

3.3.4 Samenwerking

Ervaringsdeskundigen geven aan dat de samenwerking met de professionals op een aantal punten voor verbetering vatbaar is. Zij wensen bijvoorbeeld meer afstemming met, en feedback van, de professionals. Enkele ervaringsdeskundigen wensen een meer gelijkwaardige samenwerking: *'We zitten vaak niet op een gelijk niveau'*. Ervaringsdeskundigen hebben ook het gevoel dat professionals meer vertrouwen mogen hebben in de deskundigheid

van ervaringsdeskundigen. Dit geldt volgens één deelnemer in mindere mate voor de professionals van de Safegroup dan voor die van Veilig Thuis. De onderlinge communicatie verloopt soms problematisch, omdat ervaringsdeskundigen onvoldoende op de hoogte zijn van een casus. Ervaringsdeskundigen zouden graag meer duidelijkheid willen hebben over hun positie in een casus en wat er wel/niet van hen verwacht wordt. Wanneer er zich in de samenwerking conflicten voordeden, zijn die op een effectieve manier onderling uitgesproken.

Ervaringsdeskundigen werken in casussen onder verantwoordelijkheid van een casusverantwoordelijke samen met medewerkers van de Politie, Jeugdbescherming Brabant, Reclassering, Raad voor de Kinderbescherming, en het CJG. In de meeste gevallen verloopt de samenwerking positief. In de samenwerking met de Politie en Reclassering zijn er echter wisselende ervaringen. De samenwerking zou volgens ervaringsdeskundigen versterkt kunnen worden door meer duidelijkheid en meer (expliciet formuleren van) gezamenlijke doelen.

3.4 Ervaringen van professionals

De bevindingen over ervaringen van professionals zijn gebaseerd op de groepsinterviews met hen.

3.4.1 Waardering van het project

De professionals waarderen het project tot nu toe met een rapportcijfer 8: *'Het is een mooi project wat nog verder moet groeien'*.

De ervaringsdeskundigen bieden cliënten volgens professionals herkenning, erkenning, en een luisterend oor. Ook biedt zij cliënten een toekomstperspectief: *'[de ervaringsdeskundige is] het bewijs voor de toekomst dat het goed komt'*. De ervaringsdeskundigen zijn volgens professionals flexibel, bereikbaar en worden door cliënten als betrouwbaar en begripvol ervaren. De ervaringsdeskundige staat écht naast de cliënt en biedt steun aan cliënten die zelf soms nauwelijks over een sociaal netwerk beschikken. De ervaringsdeskundigen zorgen er volgens een professional voor dat de doelen van de hulpverlening eerder behaald worden.

De inzet van ervaringsdeskundigen bespaart tijd van professionals, bijvoorbeeld doordat zij minder bezig zijn cliëntcontacten. De onderlinge afstemming en intervisiemiddagen vergen echter wel meer tijd van mentoren.

Desgevraagd benoemen professionals ook mogelijke nadelen van het project. Eén professional merkt op dat de inzet van een ervaringsdeskundige misschien ook een kloof zou kunnen veroorzaken tussen cliënten en hulpverlener. De data bieden geen zicht op de mate waarin dit zich zou hebben voorgedaan.

3.4.2 Inzet van de ervaringsdeskundige

Bij iedere nieuwe casus wordt gekeken of er een ervaringsdeskundige kan worden ingezet. Professionals geven aan dat het in contact komen met de cliënt in een casus van het Interventieteam moeilijker is dan bij de Safegroup, wat de inzet van een ervaringsdeskundige bemoeilijkt. Bovendien willen sommige vrouwen eerst de hulpverlening afwachten, voordat zij de hulp van een ervaringsdeskundige willen overwegen.

De ervaringsdeskundige zijn volgens professionals met name van waarde in het natraject van een casus, voor het bieden van ondersteuning wanneer een cliënt vanuit Safegroup/Juzt ambulante wonen doorstroomt naar een eigen woning.

Professionals zijn van mening dat ervaringsdeskundigen:

- cliënten hebben geholpen
- voldoende tijd hebben voor de cliënt
- goed omgaan met de cliënt
- een luisterend oor zijn voor de cliënt
- een buddy zijn voor cliënten
- voldoende bereikbaar zijn voor cliënten
- tijdig signalen doorgeven aan de professionals.

Aandachtspunten hebben betrekking op:

- Het bieden van de juiste en/of nuttige informatie. Soms geven ervaringsdeskundigen te snel of te veel informatie door. Bijvoorbeeld in een casus waar de hulpverlening gestart was, gaf een ervaringsdeskundige aan dat andere hulp beter zou hebben gepast. Dit vraagt om meer afstemming.

- Professionele afstand houden. Soms mengen ervaringsdeskundigen zich volgens professionals teveel in de hulpverlening. Meer overleg met de professional is soms wenselijk. Ervaringsdeskundigen gebruiken regelmatig de woorden '*...dat heb ik ook meegemaakt*', wat volgens een professional niet getuigt van voldoende professionele afstand.

Een professional gaf aan dat ervaringsdeskundigen zelf vaak nog zoekende zijn naar de inhoud van hun functie maar dat het steeds beter gaat. In het algemeen zijn professionals van mening dat de rol en taken van de ervaringsdeskundige niet veranderd hoeven te worden: 'Alleen nog de puntjes op de i.' De professionals zien de huidige ploeg van ervaringsdeskundigen als 'de juiste mensen voor de job' maar zij zouden wel meer diversiteit willen zien. Denk aan culturele achtergrond, jeugd, ervaring als pleger, ervaring met eengerelateerd geweld, drugsverslaving, en ouderenmishandeling. De professionals zouden een uitbreiding willen van de totale formatie van ervaringsdeskundigen.

Een professional doet tenslotte de suggestie dat er een link gelegd kan worden met het broertjes/zusjes project in Hoge Vucht Breda.

3.4.3 Samenwerking

De professionals geven aan dat de samenwerking met ervaringsdeskundigen steeds beter gaat. Zij krijgen steeds meer terugkoppeling van ervaringsdeskundigen. Ook de professionals zelf zouden meer terugkoppeling aan ervaringsdeskundigen mogen geven.

De professionals hebben behoefte aan meer gezamenlijke (werk) afspraken en overleg met de ervaringsdeskundigen. In het algemeen zou de onderlinge communicatie verbeterd kunnen worden.

4. Conclusies

Op basis van de bevindingen van het onderzoek in relatie tot de beoogde projectresultaten, benoemen we achtereenvolgens de opbrengst tot nu toe en ontwikkelpunten.

4.1 Opbrengst tot nu toe

- Zowel cliënten, professionals als de ervaringsdeskundigen zijn (zeer) positief over de inzet van de ervaringsdeskundigen in casussen met huiselijk geweld situaties.
- Ervaringsdeskundigen zetten zich met volle overgave in voor cliënten. Ze zijn vrijwel letterlijk dag en nacht bereikbaar en besteden meer tijd dan begroot aan cliënten. Het bijdragen aan cliënten geeft hen zelf ook voldoening en zou ook kunnen bijdragen aan hun eigen verdere herstel, hoewel dat effect verder onderzocht moet worden.
- Ervaringsdeskundigen hebben cliënten veel te bieden: steun, advies, herkenning en begrip. De inzet van ervaringsdeskundigen heeft er vooral voor gezorgd dat cliënten emotioneel sterker in hun schoenen zijn gaan staan.
- De veiligheid van cliënten wordt na afsluiting van het traject met de ervaringsdeskundige hoger beoordeeld dan bij de start daarvan, hoewel de veiligheid ook door andere factoren beïnvloed wordt.
- Ervaringsdeskundigen kunnen ook professionals ontlasten, bijvoorbeeld doordat cliëntcontacten deels van hen worden

overgenomen. Onderlinge afstemming en intervisie vragen weer meer tijd van professionals maar dat is inherent aan de afspraken rondom dit project en de experimenteerfase waarin zich het project bevindt.

4.2 Ontwikkelpunten

- Ervaringsdeskundigen wensen meer duidelijkheid over hun positie in een casus: wat wordt er wel of niet van hen verwacht? Hieraan gerelateerd verwachten professionals soms liever een grotere professionele afstand tussen ervaringsdeskundigen en cliënten.
- Er zou meer aandacht mogen zijn voor de afstemming en feedback tussen ervaringsdeskundigen en professionals, zowel op casus- als op samenwerkingsniveau. Dit draagt bij aan het onderlinge vertrouwen en een gelijkwaardige samenwerkingsrelatie.
- Met het oog op opschaling van het project zou er meer aandacht mogen zijn voor potentiële overbelasting van ervaringsdeskundigen, zowel in tijd (structureel overschrijding van de formatie) als mentaal (coaching, intervisie).

5. Aanbevelingen

In relatie tot de voorgaande conclusies doen we aanbevelingen voor zowel de doorontwikkeling als de evaluatie van het project.

5.1 Doorontwikkeling van het project

- Zorg voor meer duidelijkheid over de rollen en verantwoordelijkheden van ervaringsdeskundigen en professionals.
- Stimuleer en/of organiseer dat ervaringsdeskundigen en professionals elkaar meer regelmatig van feedback voorzien.
- Informeer ervaringsdeskundigen meer over de context van het project, bijvoorbeeld over Veilig Thuis, Safegroup en hun werkwijzen.
- Breid de aanstelling van ervaringsdeskundigen uit en/of besteed aandacht aan het risico van overbelasting en het voorkomen daarvan.

5.2 Evaluatie van het project

- In het algemeen is een evaluatie van het project gebaat bij een grotere steekproef, zodat verschillen ook statistisch getoetst kunnen worden.
- Het vergt aanvullend onderzoek om de effecten van ervaringsdeskundigen op het cliëntsysteem (veiligheid, afname van problematiek) en de uitvoering van casuïstiek (doorlooptijd, inzet van professionals) beter in beeld te brengen. Een

vergelijking met een controlegroep is daarbij aanbevolen.

- Het moment waarop een ervaringsdeskundige in een casus wordt ingezet kan verder worden onderzocht. Wanneer start de inzet en tot welk moment blijft een ervaringsdeskundige betrokken voor het bieden van nazorg? Hiervoor zijn gegevens uit de cliëntadministratie van Veilig Thuis en Safegroup nodig.
- Onderzoek in hoeverre de aard en ernst van casussen van invloed zijn op de inzet van ervaringsdeskundigen en de resultaten daarvan? Dit vraagt om een methodiek waarmee de aard en ernst van casussen (zoveel mogelijk) geobjectiveerd kunnen worden.
- De meerwaarde van het project voor de inzet van ervaringsdeskundigen in termen van empowerment en maatschappelijke participatie zou meer gekwantificeerd kunnen worden.
- De registratie kan verbeterd worden door de te registreren items meer SMART te definiëren en ervaringsdeskundigen beter te instrueren over de beoogde registratie.

6. Verwijzingen

Augustijn, H. (2018). *Offerte Evaluatie inzet van ervaringsdeskundigen*. Breda: GGD West-Brabant.

de Keijzer, M., Schoenmakers, H., & Wong-Lun-Hing, M. (2017). *Projectplan 'De Cirkel is Rond' Werken met Ervaringsdeskundigen binnen huiselijk geweld situaties*. Breda: Veilig Thuis West-Brabant.

Huber, M. (2019, 3 26). *Institute for Positive Health*. Opgehaald van <https://iph.nl/positieve-gezondheid/wat-is-het/>

7. Colofon

Onderzoekers

Arthur Rijkers, Hans Augustijn - GGD West-Brabant

In opdracht van

De Cirkel is Rond

Samenwerkingsproject Safegroup/Juzt
en Veilig Thuis West-Brabant

Namens Safegroup/Juzt: Maria Wong, sectormanager

Namens Veilig Thuis: Marjo de Keijzer, projectleider

Ontwerp

Karin de Vries – GGD West-Brabant

Versie

1 mei 2019

Contact

Arthur Rijkers

Telefoon 06 – 108 69 864

e-mail a.rijkers@ggdwestbrabant.nl

