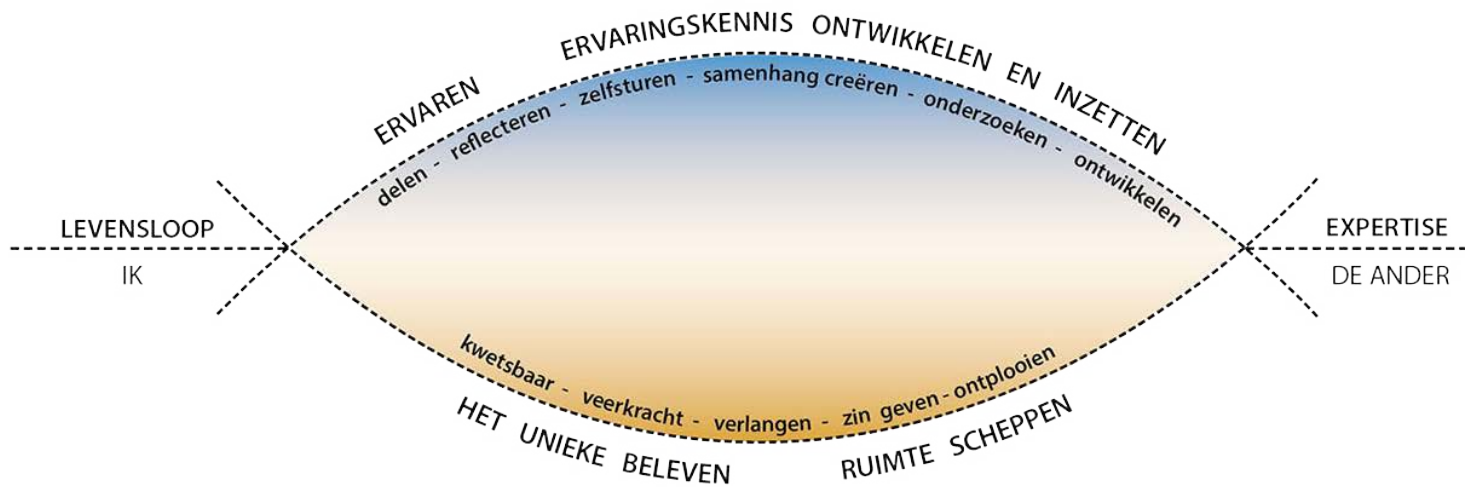


# ERVARING MET ERVARING

De inzet van ervaringsdeskundigen binnen  
huiselijk geweld situaties geëvalueerd

2018 - 2019

## EYEOPENER CYCLUS ERVARINGSDESKUNDIGHEID



## De Eyeopener

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

	<b>De Eyeopener</b>	<b>2</b>			
<b>1.</b>	<b>Inleiding</b>	<b>5</b>			
1.1	Doel van het project	5			
1.2	Doel van de evaluatie	5			
1.3	Achtergrond van het project	5			
<b>2.</b>	<b>Methode</b>	<b>8</b>			
2.1	Indicatoren	8			
2.2	Lijst van casussen	8			
2.3	Registratie van de casuïstiek	10			
2.4	Clëntervaringsonderzoek	11			
2.5	Groepsinterviews	12			
2.6	Schriftelijke vragen aan het management	12			
2.7	Verwerking en analyse van de data	12			
2.7.1	Kwantitatieve data	12			
2.7.2	Kwalitatieve data	13			
2.8	Rapportage	13			
<b>3.</b>	<b>Bevindingen</b>	<b>14</b>			
<b>3.1</b>	<b>Casuïstiek</b>	<b>14</b>			
3.1.1	Aantal casussen	14			
3.1.2	Achtergrondkenmerken	15			
3.1.3	Problematiek	15			
3.1.4	Start van de ervaringsdeskundige	16			
3.1.5	Doel van de inzet	17			
3.1.6	Doorlooptijd	18			
			3.1.7	Inzet ervaringsdeskundigen	18
			3.1.8	Betrokken organisaties	19
			3.1.9	Afsluiting	20
			3.1.10	Nazorg	20
			3.1.11	Resultaten	20
			3.1.12	Veiligheid	21
			3.1.13	Recidiven	23
			<b>3.2</b>	<b>Ervaringen van cliënten</b>	<b>23</b>
			3.2.1	Begeleiding door de ervaringsdeskundige	23
			3.2.2	Meerwaarde van de ervaringsdeskundige	24
			3.2.3	Folder	24
			<b>3.3</b>	<b>Ervaringen van ervaringsdeskundigen</b>	<b>25</b>
			3.3.1	Waardering van het project	25
			3.3.2	Inzet en belasting	25
			3.3.3	Scholing	26
			3.3.5	Doorontwikkeling van het project	27
			<b>3.4</b>	<b>Ervaringen van professionals</b>	<b>28</b>
			3.4.1	Waardering van het project	28
			3.4.2	Inzet van de ervaringsdeskundige	28
			3.4.3	Waardering van ervaringsdeskundigen	29
			3.4.4	Samenwerking	29
			3.4.5	Doorontwikkeling van het project	30
			<b>3.5</b>	<b>Ervaringen van het management</b>	<b>30</b>
			3.5.1	Meerwaarde van het project	30
			3.5.2	Bekendheid van het project	31
			3.5.3	Doorontwikkeling van het project	31

<b>4.</b>	<b>Conclusies</b>	<b>32</b>
4.1	Opbrengst tot nu toe	32
4.2	Ontwikkelpunten	33
<b>5.</b>	<b>Aanbevelingen</b>	<b>35</b>
5.1	Doorontwikkeling van het project	35
5.2	Monitoring en evaluatie	35
	<b>Bijlage 1: Topic list groepsinterviews</b>	<b>37</b>
	<b>Bijlage 2: Vragen aan managers</b>	<b>39</b>
	<b>Colofon</b>	<b>40</b>

# 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 werkproces van het Interventieteam Huiselijk Geweld (coördinatie bij Veilig Thuis) en Team Ambulant Wonen Safegroup. Medio 2018 is de inzet uitgebreid door inzet bij Team Casusregie (Veilig Thuis) en Team Ambulant Safegroup.

In opdracht van de gemeente Breda hebben onderzoekers van GGD West-Brabant de inzet van ervaringsdeskundigen in de eerste twee uitvoeringsjaren (periode 1 januari 2018 tot 1 januari 2020) geëvalueerd.

## 1.1 Doel van het project

- Het verbeteren van de hulpverlening (herstel) bij (gezin) systemen van het Interventieteam en Safegroup 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.

Bron: *Projectplan 'De Cirkel is Rond' Werken met Ervaringsdeskundigen binnen huiselijk geweld situaties*. Veilig Thuis West-Brabant.

## 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. De financier (gemeente) wil een verantwoording zien, waarin duidelijk wordt hoe het gemeenschapsgeld aan de inwoners ten goede is gekomen 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 als volgt beschreven:

In januari 2018 is het project *De Cirkel is Rond*, inzet van ervaringsdeskundigheid bij (ernstig en structureel) huiselijk geweld in de regio West-Brabant, gestart. Met als doel te experimenteren met de inzet van ervaringsdeskundigen in het hulpverleningsproces bij ernstig en structureel huiselijk geweld om het geweld zo snel mogelijk te kunnen stoppen en duurzaam te kunnen oplossen. Het project is een samenwerking van Veilig Thuis West-Brabant en Safegroup. De inzet van ervaringsdeskundigen past in de invulling van zorg en begeleiding zoals bedoeld in de Wmo 2015, waarbij het uitgangspunt is te streven naar het inzetten van de eigen kracht van de cliënten en hen zelf de regie laten voeren.

De financiering kwam de eerste twee jaar uit een ontwikkelbudget van de gemeente Breda en er werd afgesproken dat ook regiogemeenten een beroep op de ervaringsdeskundigen konden doen.

Het project is onderdeel van het referentieproject voor de landelijke 'Alles onder één dak-beweging'. Binnen pilots die hieronder vallen, staat een aanpak centraal waarbij professionals van verschillende disciplines zich samen (methodisch en ketenbreed) inzetten.

Per 1 februari 2018 zijn er 6 ervaringsdeskundigen in dienst gekomen die voldoen aan het van het project. Per 1 januari 2019 heeft 1 ervaringsdeskundige het project verlaten. Per 1 januari 2019 hebben 5 ervaringsdeskundigen 8 uur voor het project gekregen en is gestart met het werven van een mannelijke ervaringsdeskundige (ex-pleger). Het nieuwe teamlid is aangesteld voor 6 uur per 1 februari 2019.

De ervaringsdeskundigen zijn geschoold voorafgaande aan de indiensttreding en kregen tijdens de projecttijd tweemaal een training van 6 dagdelen. De 3 professionals uit de verschillende teams van Veilig Thuis en Safegroup die ook mentor zijn namen tevens ook deel aan de training, mede om de visie op ervaringsdeskundigheid in de organisaties en teams te verbreden. De training om te komen tot professionele ervaringsdeskundigheid werd gegeven door Marjo Boer, docent supervisiekunde en docent ervaringsdeskundigheid met jarenlange ervaring.

In het tweede jaar van het project (2019) is ook aandacht gegeven aan publiciteit en communicatie in de vorm van voorlichtingen, interviews en nieuwsbrieven. Regelmatig zijn betrokkenen bij

het project uitgenodigd om deel te nemen aan bijeenkomsten om ervaringen op het gebied van inzet ervaringsdeskundigheid te delen. Daarnaast is in samenwerking met Avans Hogeschool in mei 2019 een symposium georganiseerd op het gebied van ervaringsdeskundigheid.

In mei 2019 heeft team Onderzoek van GGD West-Brabant een tussentijdse evaluatie opgeleverd van het project over de periode 2018. Mede naar aanleiding van aanbevelingen uit de evaluatie van het eerste projectjaar is in juni 2019 een verbeterde registratie geïmplementeerd.

Ook in 2019 is Mattie de hulphond in verschillende casussen van *De Cirkel is Rond* ingezet. De bedoeling is dat de hond voor afleiding kan zorgen voor kinderen, maar ook volwassenen op het gemak kan stellen. Mattie is een getrainde hond en met haar is in 2018 ervaring opgedaan en deze ervaring is in 2019 voortgezet.

In 2019 is het project *De Cirkel is Rond* tevens landelijk een voorbeeld (referentieproject) geworden. Op het platform Geweld hoort nergens thuis (GHNT) is de casebeschrijving inzet ervaringsdeskundigen *De Cirkel is Rond* gepubliceerd als een mooi en inspirerend voorbeeld. Verder is het project in 2019 aanwezig geweest bij twee werkbezoeken van HKH Prinses Beatrix.

#### *Doorontwikkeling van het project*

Vanwege het succes van de inzet van ervaringsdeskundigheid bij huiselijk geweld, gaat het project in 2020 verder, waarbij ook geïnnoveerd wordt op het gebied van ondersteuning aan plegers (de plegeraanpak). In 2020 wordt het project gefinancierd vanuit regionale middelen van het programma Geweld Hoort Nergens

Thuis, aangevuld met subsidie uit de landelijke projectenpool Van Denken naar Doen van het nationale meerjarenprogramma 'Geweld Hoort Nergens Thuis' (GHNT). Dit meerjarenprogramma dat tot doel heeft huiselijk geweld terug te dringen, de schade ervan te beperken en de vicieuze cirkel van geweld, de overdracht van generatie op generatie, te doorbreken. *'We zullen het project voortzetten door te blijven doen waarvan we al weten dat het werkt. Primair is dat de inzet van ervaringsdeskundigheid bij casuïstiek. Met extra aandacht voor de pleger aanpak, daartoe zijn ook per 1 januari 2020 twee ervaringsdeskundigen (ex plegers) aangesteld. We zullen opnieuw aandacht geven aan delen van onze expertise en daarbij wordt wederom de samenwerking met leergemeenschap Avans Hogeschool gezocht.'*, aldus de projectleider van *De Cirkel is Rond*.

## 2. Methode

### 2.1 Indicatoren

De projectleider heeft de onderstaande kennisvragen voor het project geformuleerd (de Keijzer, Schoenmakers, & Wong-Lun-Hing, 2017).

#### Kennisvragen voor het project

1. Hoeveel ervaringsdeskundigen zijn ingezet bij hoeveel cliënten en welke tijdsinvestering is hiermee gemoeid? Hoe is de cliënttevredenheid?
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 en/of binnen andere ketenorganisaties en wat zijn de aandachtspunten hierbij?
9. Wat kunnen we zeggen over het aantal recidiven 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?

Bij deze kennisvragen zijn door de projectleider en de onderzoekers indicatoren geselecteerd die zijn onderzocht. Tabel 1 toont de

verschillende indicatoren per kennisvraag en het onderdeel in dit rapport waar de resultaten behandeld worden.

De data over deze indicatoren zijn afkomstig uit vijf bronnen:

- Lijst van casussen;
- Registratie van de casuïstiek;
- Cliëntervaringsonderzoek;
- Groepsinterviews;
- Schriftelijke vragen aan het management.

### 2.2 Lijst van casussen

De projectleider van De Cirkel is Rond heeft een lijst bijgehouden waarin voor iedere casus is geregistreerd:

- Identificatienummer van de casus. Hiermee zijn de data uit de verschillende bronnen gekoppeld.
- Afkomst van de casus: team Safegroup Ambulant Wonen, team Safegroup Ambulant, Interventieteam (coördinatie VTWB), team Casusregie (VTWB), of team Ondersteuning (VTWB)
- Datum start en einde van de casusverantwoordelijke.
- Datum start en einde van de ervaringsdeskundige.
- Datum einde nazorg ervaringsdeskundige.

Tijdens de analyse bleken er vier startdatums foutief: twee startdatums lagen in 2017, terwijl het project in 2018 is gestart. Twee andere startdatums lagen in 2019, terwijl het om casussen ging uit het eerste projectjaar (2018). In afstemming met de projectleider zijn deze vier datums gecorrigeerd. Hierna gaf de analyse geen aanleiding meer voor twijfel over de juistheid van de data.



**Tabel 1** Kennisvragen en indicatoren in de rapportage

Kennisvragen van de projectleider	Indicatoren	Onderdeel in de rapportage
1. Hoeveel ervaringsdeskundigen zijn ingezet bij hoeveel cliënten en welke tijdsinvestering is hiermee gemoeid?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aantal ervaringsdeskundigen</li> <li>Aantal trajecten waar zij bij betrokken zijn</li> <li>Aantal uren inzet ervaringsdeskundigen voor cliëntcontact</li> </ul>	3.1.1 Aantal casussen 3.1.7 Inzet ervaringsdeskundigen
2. Hoe is de cliënt-tevredenheid?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aantal cliënten dat de inzet van de ervaringsdeskundigen als positief heeft ervaren</li> </ul>	3.2 Ervaringen van cliënten
3. Op welke terreinen wordt de inzet van een ervaringsdeskundige door de cliënt als meerwaarde gezien?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Door cliënten beschreven meerwaarde van ervaringsdeskundigen binnen de hulpverlening</li> <li>Acceptatie van de inzet van ervaringsdeskundige door cliënten</li> </ul>	3.2 Ervaringen van cliënten
4. Wat zijn de ervaringen van de ervaringsdeskundigen zelf? Is de scholing voldoende voor wat betreft de werkzaamheden die zij verrichten?	<ul style="list-style-type: none"> <li>De mate waarin de ervaringsdeskundigen zich voldoende toegerust voelen voor hun taak door de interne training en de begeleiding</li> </ul>	3.3 Ervaringen van ervaringsdeskundigen 3.3.3 Scholing
5. Wat levert het voor de ervaringsdeskundigen zelf op? Empowerment en maatschappelijke participatie?	<ul style="list-style-type: none"> <li>De meerwaarde voor ervaringsdeskundigen zelf</li> <li>Beschrijving van de dilemma's waar ervaringsdeskundigen mee te maken krijgen</li> </ul>	3.3.1 Waardering van het project
6. Hoe verloopt de samenwerking tussen de professionals en ervaringsdeskundigen en wat zijn de aandachtspunten?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beschrijving van de samenwerking tussen ervaringsdeskundigen en professionals</li> </ul>	3.3.4 Samenwerking (ervaringsdeskundigen) 3.4.4 Samenwerking (professionals)
7. In welke fase van het hulpverleningstraject kan een ervaringsdeskundige worden ingezet?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beschrijving van het moment in een casus waarop de ervaringsdeskundigen worden ingezet</li> </ul>	3.1.4 Start van de ervaringsdeskundigen 3.3.2 Inzet en belasting (ervaringsdeskundigen) 3.4.2 Inzet van de ervaringsdeskundigen (professionals)
8. Zijn de ervaringsdeskundigen zowel in te zetten binnen het Interventieteam als binnen Safegroup en/of binnen andere ketenorganisaties en wat zijn de aandachtspunten hierbij?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beschrijving van de optimale inzet van ED binnen het hulpverleningsproces, zowel binnen Safegroup/Juzt en/of andere ketenorganisaties</li> </ul>	3.1.7 Inzet ervaringsdeskundigen 3.1.8 Betrokken organisaties
9. Wat kunnen we zeggen over het aantal recidiven van huiselijk geweld binnen de looptijd van het project?	-	3.1.13 Recidiven
10. Vermindert de doorlooptijd van de opvang?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Doorlooptijd van casussen</li> </ul>	3.1.6 Doorlooptijd
11. Wordt de ervaringsdeskundige na afsluiten van een casus nog verder ingezet in nazorg en, zo ja, onder wiens regie?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beschrijving van de inzet van de ED voor nazorg en wie hier de regie over voert.</li> </ul>	3.1.9 Afsluiting 3.1.10 Nazorg
Aanvullende indicatoren		3.1.2 Achtergrondkenmerken van cliënten 3.1.3 Problematiek in casussen 3.1.4 Start van de ervaringsdeskundigen 3.1.5 Doel van de inzet ervaringsdeskundigen 3.1.11 Behaalde resultaten 3.1.12 Veiligheid 3.4.1 Waardering van het project door professionals 3.5 Ervaringen met het project van het management

### 2.3 Registratie van de casuïstiek

De casuïstiek wordt geregistreerd door de ervaringsdeskundigen. Sommige registraties doen de ervaringsdeskundigen namens de cliënt. De casusverantwoordelijken registreren zelf een beoordeling van de veiligheid in de casus. Voor de registratie van de casuïstiek zijn drie verschillende 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, de professional en anderen betrokkenen in de casus (ook andere ketenpartners). Wanneer de inzet van de ervaringsdeskundige eindigt, wordt er een eindformulier ingevuld, waarop gevraagd wordt naar de reden van beëindiging en de bereikte resultaten. Tabel 2 toont de geregistreerde items op de formulieren. Door te werken met willekeurige identificatienummers, waren de registraties voor de onderzoekers niet te herleiden tot individuen.

Tabel 2 Geregistreerde items

Startformulier	Contactformulier	Eindformulier
Nummer ervaringsdeskundige	Nummer ervaringsdeskundige	Nummer ervaringsdeskundige
Nummer cliënt	Nummer cliënt	Nummer cliënt
Geslacht cliënt	Datum	Einddatum inzet ervaringsdeskundige
Geboortedatum cliënt	Tijdsduur contact in minuten	Reden beëindiging <i>Meerkeuze (6 items)</i>
Aantal betrokken kinderen	Type contact, zoals face to face, telefonisch, ... <i>Meerkeuze (7 items)</i>	
Startdatum inzet ervaringsdeskundige	Contact met welke organisaties/ professionals <i>Meerkeuze (21 items)</i>	

Startformulier	Contactformulier	Eindformulier
	Inzet eigen netwerk cliënt, zoals ouder(s), (ex) partner, ... <i>Meerkeuze (9 items)</i>	
Veiligheid bij start begeleiding <i>0 – helemaal niet veilig t/m</i> <i>10 – helemaal wel veilig</i> – Door cliënt – Door ervaringsdeskundige – Door casusverantwoordelijke		Veiligheid bij afsluiting begeleiding <i>0 – helemaal niet veilig t/m</i> <i>10 – helemaal wel veilig</i> – Door cliënt – Door ervaringsdeskundige – Door casusverantwoordelijke
Veiligheid bij start begeleiding, mate en ernst – Door casusverantwoordelijke <i>Meerkeuze (4 items)</i>		Veiligheid bij einde begeleiding, mate en ernst – Door casusverantwoordelijke <i>Meerkeuze (4 items)</i>
Problematiek op leefgebieden <i>Meerkeuze (10 items)</i>		Ontwikkeling problematiek op leefgebieden <i>Meerkeuze (10 items)</i>
Reden inzet ervaringsdeskundige <i>Open vraag</i>	Inhoud contact <i>Open vraag</i>	Wat is er bereikt? <i>Open vraag</i>
	Afspraken volgende stap <i>Open vraag</i>	Wat ligt nog open? <i>Open vraag</i>

Tabel 3 toont het aantal registraties op peildatum 1 januari 2020. In totaal zijn er registraties van 71 casussen met een startdatum in 2018 of 2019. Er is één casus die alleen op de lijst van casussen staat, maar waarbij de gehele registratie (alle contactformulieren) ontbreken. Deze casus is uit de analyse gehouden. Het totaal aantal casussen is hiermee op 70 vastgesteld. Van 2 casussen ontbreekt er het startformulier. Voor 40 casussen is er een eindformulier ingevuld. Er zijn 51 afgesloten casussen (zie ook onderdeel 3.1.1), dus 11 eindformulieren ontbreken.

**Tabel 3** Aantal registraties

Soort	Aantal
Startformulieren	68
Contactformulieren 2019 (los)	623
Contactformulieren 2019 (geaggregeerd)	68
Eindformulieren	40

Deze rapportage is beschreven vanuit het perspectief van de ervaringsdeskundige en laat zien wat zij of hij heeft waargenomen tijdens haar of zijn contacten in de casuïstiek. Er dient rekening gehouden te worden met het gegeven dat de registratie door de ervaringsdeskundige niet altijd een volledig beeld kan geven van alle aanwezige problematiek en alle betrokken personen en organisaties in een casus.

Bij de voortzetting van de evaluatie in 2019 is de registratie van casuïstiek deels gewijzigd. Doel hiervan was om de kwaliteit van de gegevens te vergroten, de verwerking van gegevens meer te automatiseren en enkele inhoudelijke aanpassingen te doen. De bestaande formulieren in MS Word zijn door de onderzoekers omgezet naar een variant in PDF, waarin het mogelijk is om de juistheid van gegevens bij het invoeren te controleren. Het invoeren van datums gebeurt bijvoorbeeld door het aanklikken van een datum in een kalender, zodat er geen ongeldige datum ingevoerd wordt. Ook de anonimiteit van betrokkenen is in de nieuwe registratie meer gewaarborgd, doordat er in de velden 'cliënt' en 'ervaringsdeskundige' geen namen maar alleen nummers ingevoerd kunnen worden.

De inhoudelijke wijzigingen zijn als volgt:

- Op het contactformulier is bij het type contact het item 'WhatsApp' toegevoegd.
- Op het contactformulier is bij een meerkeuzerij aan organisaties/professionals toegevoegd (dus geen open veld).
- Op het contactformulier zijn de items zorgen/ krachten/ wat moet er gebeuren verwijderd, om de registratiedruk te verminderen. De inhoud van de cliëntvraag komt ook aan bod in de start- en eindformulieren.
- Op het contactformulier zijn de items over recidive van geweld verwijderd.
- Op de start- en eindformulieren zijn de items voor de beoordeling van de ernst van de casus en de problematiek op leefgebieden door de casusverantwoordelijke toegevoegd.
- Op de start- en eindformulieren zijn de leefgebieden consistent gemaakt.

De onderzoeker heeft op 6 juni 2019 een instructiebijeenkomst gegeven om de nieuwe manier van registreren uit te leggen aan de ervaringsdeskundigen en de casusverantwoordelijken. Vanaf dat moment wordt er op de nieuwe manier geregistreerd.

## 2.4 Cliëntervaringsonderzoek

Aan cliënten is middels een telefonisch gestructureerd interview gevraagd hoe zij de inzet van de ervaringsdeskundige hebben ervaren. De interviews zijn door een medewerker van Veilig Thuis afgenomen in de periode september 2018 tot en met 8 januari 2020. In totaal zijn 32 cliënten bevraagd, waarvan 31 cliënten in een afgesloten casus. De interviews van het cliëntervaringsonderzoek gaan over casussen waarin alle ervaringsdeskundigen betrokken waren.

Het bestaande MS Excel-bestand dat in het eerste projectjaar is gebruikt om de cliëntervaringsonderzoeken te registreren, is medio 2019 door de onderzoekers omgezet naar een PDF-formulier. Op een soortgelijke manier als bij de registratie is hiermee de kwaliteit van de gegevens vergroot en de verwerking van gegevens meer geautomatiseerd.

In drie casussen is er op twee momenten een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. In 2018 zijn ook cliënten bevraagd waarvan de casus nog niet was afgesloten. Drie cliënten zijn bij het afsluiten van hun casus opnieuw bevraagd.

## 2.5 Groepsinterviews

De ervaringen van professionals en ervaringsdeskundigen zijn onderzocht middels twee groepsinterviews. De topic list voor de groepsinterviews (zie bijlage 1) is ontwikkeld in afstemming met de opdrachtgever. Op 19 december 2019 heeft het groepsinterviews plaatsgevonden met 5 ervaringsdeskundigen en op 8 januari 2020 met 2 casusverantwoordelijken (Interventieteam, Veilig Thuis) en 1 mentor (Veilig Thuis). Vanuit Safegroup hebben er geen casusverantwoordelijken aan het groepsinterview deelgenomen. Bij het plannen van de groepsinterviews zijn alle casusverantwoordelijken uitgenodigd maar helaas heeft een beperkt aantal van hen kunnen deelnemen. Ieder van de professionals die deelnamen aan het groepsinterview heeft in één à twee casussen ervaring met de inzet van een ervaringsdeskundige. De ervaringen die deze professionals hebben met het project zijn dus beperkt. Bij de interpretatie van de resultaten dient daar rekening mee gehouden te worden. Van beide groepsinterviews zijn met toestemming van alle deelnemers geluidsopnames gemaakt. Een medewerker van Veilig Thuis heeft van beide gesprekken een beknopt verslag gemaakt dat in deze rapportage is verwerkt.

## 2.6 Schriftelijke vragen aan het management

De opdrachtgever heeft gevraagd om de evaluatie uit te breiden met input vanuit het management van Veilig Thuis en Safegroup. In december 2019 zijn per email enkele vragen over het project (zie bijlage 2) voorgelegd aan twee managers van beide organisaties. De vragen zijn vooraf afgestemd met de opdrachtgever. Beide managers hebben de vragen per email beantwoord.

## 2.7 Verwerking en analyse van de data

Voor de analyse van de registraties is er één dataset aangemaakt waarin ook de lijst van casussen en de cliëntervaringsonderzoeken zijn opgenomen.

### 2.7.1 Kwantitatieve data

De dataset bestaat uit twee onderzoeksperiodes:

- 1 januari 2018 tot 1 februari 2019 ('projectjaar 1')
- 1 februari 2019 tot 1 januari 2020 ('projectjaar 2')

De nieuwe registratie met PDF-formulieren is gestart per 6 juni 2019. Registraties in de periode 1 februari 2019 tot 6 juni 2019 zijn door de onderzoekers handmatig ingevoerd in PDF. De ingevulde PDF-formulieren zijn automatisch omgezet in een databestand.

De contactformulieren uit het tweede projectjaar zijn geaggregeerd naar casusniveau en samengevoegd met de bestaande data uit het eerste projectjaar, indien van toepassing.

In de analyse zijn ontbrekende registraties (missing values) niet meegenomen. In de rapportage wordt steeds getoond op hoeveel waarnemingen de resultaten zijn gebaseerd.

De rapportage toont beschrijvende statistieken van de complete data over de volledige projectperiode 1-1-2018 tot 1-1-2020. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen de cijfers in de twee afzonderlijke projectjaren, omdat de interventie als geheel wordt geëvalueerd.

#### 2.7.2 Kwalitatieve data

De kwalitatieve dataset bestaat uit de open antwoorden in de start- en eindformulieren, de verslagen van de twee groepsinterviews en de antwoorden van de twee managers per email. De data zijn gecodeerd naar de verschillende kennisvragen van de projectleider zoals hierboven zijn genoemd en beschreven in de rapportage. Veelgenoemde en opvallende thema's die uit de analyse naar voren kwamen, zijn gerapporteerd.

### 2.8 Rapportage

De projectleider, een ervaringsdeskundige, een manager, en een projectondersteuner hebben gereageerd op een conceptversie van de rapportage. De projectleider heeft vanuit haar ervaringen met het project suggesties gedaan voor mogelijke verklaringen van de resultaten. Die zijn in de rapportage opgenomen met een expliciete verwijzing naar de bron ('de projectleider').

# 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)
- Ervanten van het management (3.5)

## 3.1 Casuïstiek

De bevindingen over casuïstiek zijn gebaseerd op de registraties van het project (zie paragraaf 2.3), tenzij anders is vermeld.

### 3.1.1 Aantal casussen

In 2018 en 2019 zijn er in totaal 70 casussen door de ervaringsdeskundigen behandeld. Tabel 4 toont het aantal casussen uitgesplitst naar het team waar de cliënt onder begeleiding is. Meer dan de helft van de casussen (36) is afkomstig van team Safegroup Ambulant Wonen. Er is één casus afkomstig van team Ondersteuning (VTWB). De projectleider gaf aan dat dit een bijzondere casus was, omdat het ging om een verwijzing vanuit Veilig Thuis naar Safegroup, waarbij de casusverantwoordelijkheid bij Safegroup kwam te liggen.

**Tabel 4** Afkomst van casussen

Soort	Aantal casussen	Percentage
Team Safegroup Ambulant Wonen	36	51%
Interventieteam (coördinatie VTWB)	16	23%
Team Casusregie (VTWB)	10	14%
Team Safegroup Ambulant	7	10%
Team Ondersteuning (VTWB)	1	1%
Totaal	70	100%

Tabel 5 toont de projectjaren waarin de casussen naast de inzet van een professional ook in behandeling waren van een ervaringsdeskundige. In 2018 is de inzet van ervaringsdeskundigen bij in totaal 40 casussen gestart. Daarvan zijn 20 casussen in datzelfde jaar afgesloten door de ervaringsdeskundige. De overige 20 casussen die in 2018 zijn gestart, zijn in 2019 afgesloten. In 2019 zijn 30 nieuwe casussen gestart en 31 casussen afgesloten. Van die 31 afgesloten casussen waren er 20 gestart in 2018.

**Tabel 5** Aantal casussen gestart en afgesloten per jaar

Jaar	Aantal casussen gestart	Aantal casussen afgesloten
2018	40	20
2019	30	31
Totaal	70	51

Tabel 6 toont hoeveel casussen er per 1 januari 2020 nog actief waren, dan wel door de ervaringsdeskundigen waren afgesloten. Van de totale caseload zijn er 19 casussen die ook nog in het derde projectjaar (2020) behandeld worden. In alle lopende casussen is de ervaringsdeskundige gestart in 2019.

**Tabel 6** Status van de casussen op 1 januari 2020

Status	Aantal
Lopend	19
Afgesloten (door ervaringsdeskundige)	51
Totaal	70

### 3.1.2 Achtergrondkenmerken

Iedere casus is geregistreerd rondom één cliënt. De gemiddelde leeftijd van die cliënten is 36 jaar (n=45), variërend van 10 tot 75 jaar. Er zijn twee casussen waar de ervaringsdeskundige is ingezet voor een minderjarige cliënt. Het merendeel van de cliënten (96%) is vrouw. Zij worden allen beschouwd als slachtoffer in een casus. In drie gevallen is het geslacht van betrokkene onbekend, omdat het niet geregistreerd is. Tenslotte zijn 4% mannelijke cliënten in de onderzoeksgroep. Zij zijn als pleger aangemerkt.

In 77% van de casussen (n= 52) zijn er kinderen betrokken. Gemiddeld zijn er 1,7 kinderen in een casus betrokken, variërend van één tot zes kinderen. In twee casussen waren kinderen nog niet geboren tijdens de start van de begeleiding door de ervaringsdeskundige, maar deze zijn wel meegerekend. Andere betrokkenen in het cliëntensysteem zijn niet geregistreerd.

**Tabel 7** Achtergrondkenmerken

Kenmerk	
Gemiddelde leeftijd cliënten (n=45)	36 jaar
Laagste – hoogste leeftijd	10 jaar – 75 jaar
Aandeel vrouwelijke cliënten	96%
Aandeel mannelijke cliënten	4%
Aandeel casussen waar kinderen betrokken zijn	77%
Gemiddeld aantal kinderen betrokken	1,7
Laagste – hoogste aantal kinderen in een casus	1 kind – 6 kinderen

Op ieder contactformulier is geregistreerd welke mensen uit het netwerk van de cliënt op dat moment betrokken zijn. Tabel 8 toont welke mensen zich volgens die registratie in het netwerk van cliënten bevinden. In de meeste gevallen zijn ouder(s), vriend(inn) en, of de (ex-)partner betrokken. In 23 casussen (33%) zijn er geen anderen in het netwerk van de cliënt geregistreerd.

**Tabel 8** Inzet eigen netwerk van cliënten

Soort	Aantal casussen	Percentage
Vriend(inn)en	19	27%
Ouder(s)	18	26%
(Ex) partner	10	14%
Broer of zus	9	13%
Familieid anders (oom/tante, opa/oma)	6	9%
Kind	5	7%
Divers/uitgebreid	5	7%
Buren	3	4%
Geen	23	33%

### 3.1.3 Problematiek

In Tabel 9 staan verschillende typen problematiek die ervaringsdeskundigen op het startformulier hebben geregistreerd en het aantal casussen waarin die zich voordoen. De ervaringsdeskundigen hebben dit geregistreerd op basis van de kennis die zij van de casus hebben. Het is aannemelijk dat deze registratie niet compleet is en daarom een beperkte weerspiegeling vormt van de werkelijkheid. De drie meest voorkomende problematieken (psychisch functioneren, huiselijk geweld, en huisvesting) doen zich voor in meer dan de helft van de casussen. Verslavingsproblematiek of een justitieel verleden van betrokkenen is het minst geregistreerd.

**Tabel 9** Soort problematiek

Soort problematiek	Aantal casussen	Percentage
Psychisch functioneren	40	57%
Huiselijk geweld	38	54%
Huisvesting	37	53%
Opvoeding	33	47%
Werk en inkomen	32	46%
Scheiding en omgang	28	40%
Sociale participatie	28	40%
Fysieke gezondheid	18	26%
Verslaving	8	11%
Justitieel verleden	6	9%

Alle casussen zijn per definitie gestart vanuit een situatie van (ernstig) huiselijk geweld, terwijl Tabel 9 laat zien dat er in niet meer dan 38 casussen (54%) huiselijk geweld is geregistreerd door de ervaringsdeskundigen. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat 36 cliënten die gebruik maken van een ambulante woonvoorziening van Safegroup feitelijk geen huiselijk geweld meer ervaren. Verder kan het zijn dat ervaringsdeskundigen uitsluitend de problematiek op het startformulier hebben genoteerd die in dat eerste contact met de cliënt expliciet aan de orde is geweest. Tenslotte kan een verklaring zijn dat er rond het specifieke moment waarop het startformulier werd ingevuld, zich geen huiselijk geweld voordeed. Ook van andere categorieën van problematiek kan verondersteld worden dat er sprake is van een onderrapportage. De projectleider heeft bijvoorbeeld aangegeven dat er vaak sprake is van een justitieel verleden bij één of meerdere leden van het cliëntsysteem.

Tabel 10 laat het aantal problematieken zien dat in één casus geregistreerd is. Bij de start van de ervaringsdeskundige doen er zich in het merendeel van de casussen (83%) twee of meer

verschillende soorten problematiek voor. Er is geen data over de duur van de problematiek. Er zijn 8 casussen (11%) waar geen enkele problematiek is geregistreerd. Het is aannemelijk om te stellen dat er in deze gevallen sprake is van ontbrekende gegevens in de registratie. In paragraaf 3.1.11 beschrijven we hoe de problematiek zich ontwikkeld heeft op het moment dat de begeleiding door de ervaringsdeskundige beëindigd wordt.

**Tabel 10** Aantal problematieken in een casus

Aantal problematieken	Aantal casussen	Percentage
0	8	11%
1	4	6%
2	3	4%
3	9	13%
4	17	24%
5	17	24%
6	3	4%
7	7	10%
8	1	1%
9	0	0%
10	1	1%
Totaal	70	100%

#### 3.1.4 Start van de ervaringsdeskundige

Tabel 11 toont het aantal dagen tot de inzet van de ervaringsdeskundige naar afkomst van de casus uit de verschillende teams van Safegroup en Veilig Thuis. De ervaringsdeskundige wordt ingezet op het moment dat een casus bij Veilig Thuis of Safegroup gemiddeld 142 dagen (bijna 5 maanden) door de casusverantwoordelijke behandeld wordt. Het aantal dagen varieert echter van 0 tot 617. Als we de ene casus van Veilig Thuis Ondersteuning buiten beschouwing laten (start na 26 dagen), dan



zien we dat de ervaringsdeskundige het snelst wordt ingezet (na 90 dagen) bij cliënten van Safegroup Ambulant Wonen.

De projectleider geeft aan dat de ervaringsdeskundigen bewust niet in de teams van professionals zijn geplaatst. De inzet van ervaringsdeskundigen bij Safegroup verloopt volgens haar mogelijk gemakkelijker, omdat cliënten en ervaringsdeskundigen daar beiden aanwezig zijn en zij daardoor makkelijker contact krijgen met elkaar. Dit is bij Veilig Thuis niet het geval. Bovendien zouden vrouwen bij Safegroup al een eerste stap hebben gezet om uit de situatie van huiselijk geweld te komen en hulp eerder accepteren. Professionals van Veilig Thuis zijn daarentegen niet altijd op locatie en de inzet van ervaringsdeskundigen is mogelijk lastiger, omdat het volgens de projectleider zelfs voor de professional soms lastig is om bij de casus 'binnen te komen'.

Bij de teams die in een latere fase met het project mee gingen doen, te weten team Casusregie (VTWB) en team Safegroup Ambulant, is de periode tot de inzet van de ervaringsdeskundige het langst (achtereenvolgens 297 en 171 dagen). Hoe langer het project loopt, hoe meer bekendheid er is met het project, wat de inzet van ervaringsdeskundigen lijkt te bespoedigen. In het eerste projectjaar 2018 duurde het namelijk gemiddeld 195 dagen voordat een ervaringsdeskundige werd ingezet. In 2019 nam de gemiddelde duur af tot 66 dagen (niet zichtbaar in Tabel 11).

**Tabel 11** Aantal dagen tussen start van de casus en het eerste contact van de ervaringsdeskundige

Soort	Aantal dagen
Team Safegroup Ambulant Wonen (n=36)	90
Interventieteam (coördinatie VTWB) (n=16)	163
Team Casusregie (VTWB) (n=10)	297
Safegroup Ambulant (n=7)	171
Team Ondersteuning (VTWB) (n=1)	26
Totaal (n=70)	142

### 3.1.5 Doel van de inzet

Het doel van de inzet van een ervaringsdeskundige in een casus is divers. Het meest genoemd op het startformulier dat de ervaringsdeskundige samen met de casusverantwoordelijke invult, zijn de volgende doelstellingen:

- Het bieden van een luisterend oor, herkenning en erkenning;
- Leren grenzen te stellen en op te komen voor zichzelf (weerbaarheid vergroten);
- Inzicht geven in de situatie en bewustwording van eigen gedrag;
- Weer in de eigen kracht komen te staan;
- Mentale ondersteuning bieden;
- Het vergroten van de zelfstandigheid.

Ervaringsdeskundigen kunnen vanuit hun ervaringsdeskundigheid of vanuit kennis van ontwrichting en herstel, herkenning, erkenning en steun bieden aan cliënten. Het bieden van een luisterend oor wordt daarom het meest genoemd als één van de doelen van de inzet van de ervaringsdeskundigen. '[cliënt] zoekt in mij een uitlaatklep, begrip en steun. Ze kan niet echt bij iemand haar verhaal kwijt, ze krijgt dan vaak goedbedoelde adviezen waar ze niets aan heeft. Niemand voelt wat zij voelt doordat ze het niet zelf hebben meegemaakt.'

Een begrip dat regelmatig voorkwam bij de beschrijving van de doelen was ‘weer in de eigen kracht komen te staan’. Een vraag hierbij kan zijn wat dit begrip precies betekent voor de ervaringsdeskundigen en casusverantwoordelijken en of zij hieronder hetzelfde verstaan. Soms werd enkel de term genoteerd, regelmatig werd het gebruikt als na te streven uitkomst van de ondersteuning, zoals: ‘Ondersteunen, begrip, erkend en gezien worden zodat [cliënt] daardoor weer in haar kracht komt te staan’.

### 3.1.6 Doorlooptijd

In de afgesloten casussen (n=51) duurde de inzet van de ervaringsdeskundige gemiddeld 215 dagen. Deze casussen hadden een gemiddelde looptijd van 435 dagen bij de casusverantwoordelijke. Om te beoordelen of de doorlooptijd van casussen afneemt bij de inzet van ervaringsdeskundigen zouden de cijfers uit Tabel 12 vergeleken moeten worden met de doorlooptijden van casussen, waarin geen ervaringsdeskundigen zijn ingezet. Dat valt echter niet binnen de reikwijdte van deze evaluatie.

**Tabel 12 Gemiddelde duur inzet van casusverantwoordelijke en ervaringsdeskundigen**

	Aantal dagen inzet Casusverantwoordelijke	Aantal dagen inzet Ervaringsdeskundige
Afgesloten (n=51)	435	215
Lopend (n=19)	203	154
Totaal (n=70)	406	198

### 3.1.7 Inzet ervaringsdeskundigen

In totaal zijn er zeven verschillende ervaringsdeskundigen ingezet in de casussen. In 2018 waren er zes ervaringsdeskundigen actief. In 2019 waren het er vijf. Tabel 13 toont het aantal casussen

dat iedere ervaringsdeskundige in behandeling had. Niet iedere ervaringsdeskundige is tijdens de hele projectperiode betrokken. Zie paragraaf 1.3 voor een toelichting op het verloop van de groep ervaringsdeskundigen. De projectleider gaf aan dat het verschil in het aantal casussen onder meer verklaard kan worden, doordat niet alle ervaringsdeskundigen hetzelfde aantal uren per week worden ingezet. Daarnaast zijn er ervaringsdeskundigen die vanaf de start van het project betrokken zijn, terwijl anderen later gestart zijn. Eén ervaringsdeskundige is vroegtijdig gestopt.

**Tabel 13 Aantal casussen per ervaringsdeskundige**

Ervaringsdeskundige	Aantal	Percentage
1	19	27%
2	14	20%
3	16	23%
4	10	14%
5	4	6%
6	4	6%
7	3	4%
Totaal	70	100%

Tabel 14 laat zien dat er in de afgesloten casussen gemiddeld 20 contactmomenten (variërend van 1 tot 51) hebben plaatsgevonden, die in totaal ruim 22 uur (variërend van 0,5 tot 105,7 uur) van de ervaringsdeskundige in beslag namen. Ieder contact duurt gemiddeld ruim 1 uur. Enkele casussen zijn voortijdig afgesloten (een beschrijving hiervan volgt in paragraaf 3.1.9). In het eerste projectjaar zagen we dat de afgesloten casussen gemiddeld minder tijd van de ervaringsdeskundige vergden, namelijk 14,4 uur (n=14). Voorliggende cijfers op basis van een grotere hoeveelheid afgesloten casussen (n=50) geven een beter beeld van de gemiddeld benodigde inzet per casus.

**Tabel 14** Gemiddelde uren Inzet ervaringsdeskundige

Casus	Aantal uren	Aantal contacten	Aantal uren per contact
Afgesloten (n=50)	22,3	20,2	1,1
Lopend (n=18)	15,1	13,6	1,1
Totaal (n=68)	18,5	20,4	1,1

De projectleider vult hierbij aan dat de inzet van ervaringsdeskundigen ook bestaat uit casusoverstijgende activiteiten, zoals het verbeteren van de folder over het project, het geven van voorlichting, presentaties, interviews en adviezen aan collega's bij Veilig Thuis en Safegroup. Kortom, de totale inzet van de ervaringsdeskundigen omvat meer dan de uren die zij aan casuïstiek besteden.

Tabel 15 laat zien dat de meeste contacten van de ervaringsdeskundigen face to face verlopen. Daarnaast vindt ook regelmatig per telefoon, per SMS of via WhatsApp contact plaats. 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. De categorie Overig (78) is slechts in een beperkt aantal gevallen toegelicht. Hiertoe behoren onder meer netwerkberaad en een overleg van het interventieteam.

**Tabel 15** Soort contact van de ervaringsdeskundige met alle betrokkenen in de casus en in het project

Soort contact	Aantal contacten
Face to face	536
Telefonisch	303
SMS	206
WhatsApp	176
E-mail	19
Overig	78

### 3.1.8 Betrokken organisaties

In totaal zijn er tijdens de contacten met cliënten 21 categorieën van professionals of instanties geregistreerd die bij de casussen betrokken waren. Zie Tabel 16 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. Naast Safegroup en Veilig Thuis zijn de politie (wijkagent), GGZ, advocaat en de huisarts de vijf meest genoemde instanties.

**Tabel 16** Betrokken organisaties

Organisatie	Aantal keer	Aantal casussen
Safegroup	143	40
Veilig Thuis	90	29
Politie (wijkagent)	62	23
GGZ (psychologische hulpverlening)	49	16
Advocaat (Juridisch Loket)	46	14
Interventieteam	39	9
Huisarts (POH)	34	12
Raad voor de Kinderbescherming	33	10
IMW	29	14
Overig	21	12
CJG	17	8
School	17	5
UWV (jobcoach)	16	6

Vervolg tabel 16

Organisatie	Aantal keer	Aantal casussen
Reclassering	14	6
Juzt	13	10
Gemeente	11	8
JJB (jeugdzorg)	11	5
WijZijn Traverse	6	2
Surplus	4	2
Belastingdienst (belastingadviseur)	2	2
Slachtofferhulp	1	1

De projectleider gaf aan dat er opvallend veel contact is gelegd met instanties, waarmee voornamelijk de casusverantwoordelijke contact zou moeten hebben, zoals GGZ, de advocaat en de Raad voor de Kinderbescherming. Zij gaat ervan uit dat deze contacten hebben plaatsgevonden onder de verantwoordelijkheid van een professional.

### 3.1.9 Afsluiting

Er is voor 40 casussen een eindformulier ingevuld. Tabel 17 laat zien wat de reden is voor het afsluiten van casussen. In sommige casussen zijn er meerdere redenen voor afsluiting genoemd.

**Tabel 17** Reden afsluiten casus

Reden afsluiten	Aantal casussen	Percentage
Doel bereikt	17	43%
Ervaringsdeskundige wil niet verder	6	15%
Zorg overgedragen	6	15%
Cliënt verhuisd	4	10%
Cliënt wil niet verder	5	13%
Cliënt werkt onvoldoende mee	4	10%
(Ex) partner van cliënt is overleden	1	3%
Anders (niet toegelicht)	6	15%

In de categorie 'cliënt wil werkt onvoldoende mee' geven ervaringsdeskundigen aan dat de cliënt afspraken niet nakomt, agressief is naar anderen, zich samen met de ex-partner tegen instanties keert of in 'oude patronen' blijft hangen. In de categorie 'cliënt wil niet verder' zijn twee casussen opgenomen die aanvankelijk als 'anders' zijn geregistreerd. In deze gevallen wilde één cliënt geen contact meer met hulpinstanties en een andere cliënt gaf aan dat de vele betrokken instanties haar te veel druk in het hoofd geven, waardoor ze het overzicht kwijt raakte.

### 3.1.10 Nazorg

Na het afsluiten van een casus mag de ervaringsdeskundige niet worden ingezet, omdat er dan geen casusverantwoordelijke meer betrokken is. Voor Safegroup zijn er in 2019 echter afspraken gemaakt die dit wel mogelijk maken. Voor Veilig Thuis gelden die afspraken niet.

### 3.1.11 Resultaten

Er is veel diversiteit in wat ervaringsdeskundigen op het eindformulier hebben aangegeven als het bereikte resultaat van hun inzet in casuïstiek. Het meest genoemd zijn de volgende resultaten:

- Cliënt heeft geleerd grenzen te stellen en op te komen voor zichzelf (weerbaarheid vergroot);
- Cliënt heeft inzicht gekregen in de situatie en is bewust van het eigen gedrag;
- Cliënt heeft de regie weer in eigen handen en het leven weer opgepakt;
- Cliënt heeft afstand genomen tot de (ex)partner;
- De omgang met de kinderen is verbeterd, tools aangereikt hoe deze (verder) te verbeteren;

- Cliënt is nu (meer) zelfstandig door een eigen/andere woning en/of financiële zelfstandigheid.

Het vaakst genoemd als behaald resultaat is dat de weerbaarheid is vergroot: 'Cliënt weet goed haar grenzen aan te geven en heeft geleerd op een andere manier te denken en te handelen'. Ook het krijgen van inzicht in de situatie en bewustwording van de invloed van het eigen gedrag is vaak benoemd als behaald resultaat. Deze resultaten komen overeen met hetgeen bij aanvang als na te streven doelen regelmatig werden genoemd.

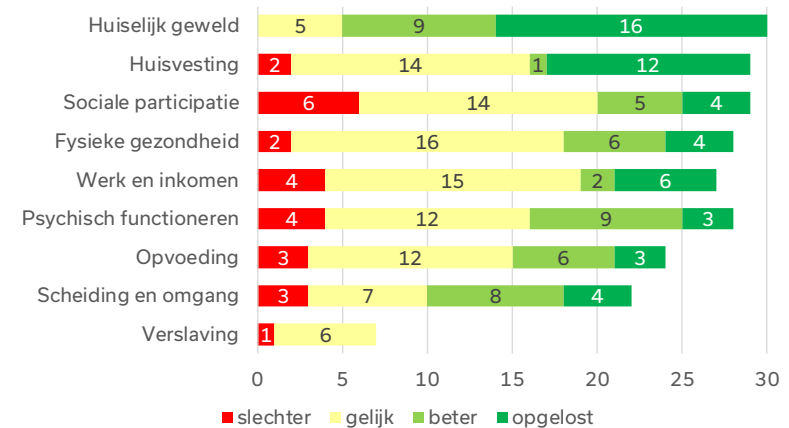
Bij een klein aantal casussen is op het eindformulier aangegeven wat er nog nodig is na de beëindiging van de inzet van de ervaringsdeskundige. Het meest genoemd zijn:

- Hulpverlening op het gebied van psychische klachten (traumaverwerking, gedragstherapie);
- Opvoedondersteuning bij de zorg voor de kinderen;
- Hulpverlening voor de kinderen.

Bij het merendeel van de casuïstiek zijn kinderen betrokken. Slechts een enkele keer is op het startformulier aangegeven dat de inzet van de ervaringsdeskundige tot doel heeft de omgang met de kinderen te verbeteren. Op de eindformulieren is het wel een aantal keer genoemd als een behaald resultaat. Echter, als we kijken naar de antwoorden op wat er nog nodig is, komt de zorg voor de kinderen als onderwerp duidelijk naar voren.

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.

De figuur laat zien dat huiselijk geweld volgens de beoordeling op het eindformulier in het merendeel van de afgesloten casussen is afgenomen (n=9) of in zijn geheel is gestopt (n=16). Hierbij merken we op dat deze indicator is op 30 waarnemingen gebaseerd, terwijl er 51 afgesloten casussen zijn. Er ontbreken 11 eindformulieren en in 10 gevallen was er op het eindformulier geen huiselijk geweld beoordeeld. In paragraaf 3.1.3 beschreven we al mogelijke verklaringen voor het ontbreken van registraties van huiselijk geweld.

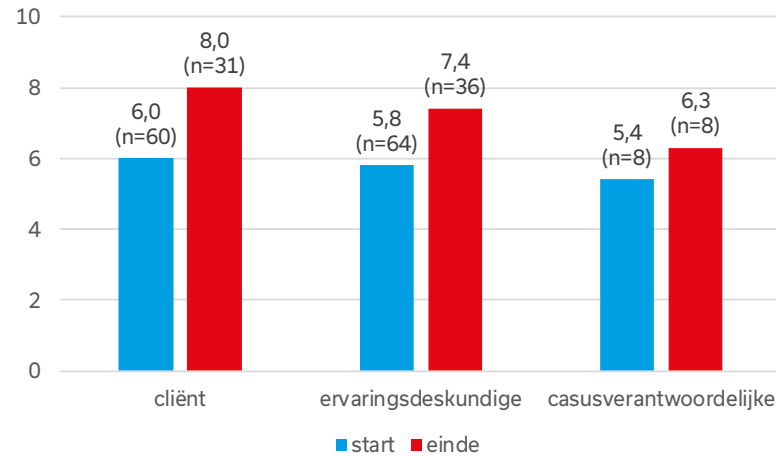


**Figuur 2** Ontwikkeling problematiek

### 3.1.12 Veiligheid

Zowel cliënten, ervaringsdeskundigen als casusverantwoordelijken (sinds mei 2019) hebben de veiligheid in een casus beoordeeld op een schaal van 0 (helemaal niet veilig) tot en met 10 (helemaal wel veilig). Figuur 3 toont de beoordeling van veiligheid op totaalniveau, dat wil zeggen: het gemiddelde van alle beoordelingen per beoordelaar (cliënt, ervaringsdeskundige, of casusverantwoordelijke) en per moment (start of einde

van de ervaringsdeskundige). Hieruit maken we op dat alle drie de beoordelaars (cliënt, ervaringsdeskundige en casusverantwoordelijke) na afloop van het traject gemiddeld een hogere beoordeling van de veiligheid geven.



**Figuur 3** Beoordeling veiligheid op totaalniveau

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 18 is de veiligheid zoals beoordeeld door de cliënt bij de start en het einde van de ervaringsdeskundige uitgesplitst naar afkomst van de casus. De veiligheid in casussen bij team Safegroup Ambulant Wonen bij de start wordt hoger beoordeeld dan elders. De gemiddelde veiligheid bij team Safegroup Ambulant is bij het einde van de casus het hoogst en is opmerkelijk hoger dan bij de start van de casussen.

De cijfers van het Interventieteam (bij einde casus), team Casusregie en team Safegroup Ambulant zijn echter op een relatief klein aantal waarnemingen gebaseerd ( $n \leq 8$ ), dus de representativiteit hiervan is beperkt.

**Tabel 18** Beoordeling veiligheid door cliënt naar afkomst casus

Afkomst casus	Start casus	Einde casus
Team Safegroup Ambulant Wonen	6,8 (n=32)	8,1 (n=13)
Interventieteam (coördinatie VTWB)	4,6 (n=12)	7,7 (n=7)
Team Casusregie (VTWB)	5,8 (n=8)	7,7 (n=6)
Team Safegroup Ambulant	4,6 (n=7)	8,8 (n=5)
Team Ondersteuning (VTWB)	- (n=1)	- (n=1)

Tabel 19 toont de beoordeling van de veiligheid op casusniveau. Hier wordt de veiligheid getoond van uitsluitend casussen die op beide momenten (start en einde van de ervaringsdeskundige) beoordeeld zijn (dat is in Figuur 3 niet het geval). In 27 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 1,9 punt bij de afsluiting. In 33 casussen heeft de ervaringsdeskundige op beide momenten de veiligheid in een casus beoordeeld. Zij zagen de veiligheid toenemen met gemiddeld 1,4 punt. In slechts twee casussen is de veiligheid op beide momenten door de casusverantwoordelijke beoordeeld. De casusverantwoordelijken zagen de veiligheid in deze casussen vergroot, hoewel hun gemiddelde beoordelingen lager waren dan die van de cliënten of ervaringsdeskundigen.

**Tabel 19** Beoordeling veiligheid op casusniveau

	Bij start	Bij einde	Vershil
cliënt (n=27)	6,0	7,9	+1,9
ervaringsdeskundige (n=33)	5,8	7,2	+1,4
casusverantwoordelijke (n=2)	4	6	+2,0

### 3.1.13 Recidiven

Op het contactformulier worden recidiven van huiselijk geweld niet expliciet geregistreerd. Binnen de reikwijdte van dit onderzoek is het 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 20 tonen we het percentage van de ondervraagde cliënten dat met 'ja' antwoordde op een aantal items over de inzet van de ervaringsdeskundige. Over het algemeen wordt de begeleiding door de ervaringsdeskundige positief beoordeeld. Relatief veel cliënten (47%) gaven echter 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), of dat de ervaringsdeskundige pas aan het einde van een traject voor korte tijd was ingezet. Andere cliënten gaven aan dat ze niet van de ervaringsdeskundige verwachtten dat ze hun problemen

zou oplossen. In één geval gaf de cliënt aan dat de inzet niet hielp, omdat er geen klik tussen beiden was. In één ander geval was de cliënt van mening dat de ervaringsdeskundige er niet genoeg voor haar was.

**Tabel 20** Begeleiding door ervaringsdeskundige (cliëntervaringsonderzoek)

Item	% ja (n=32)
Heeft de ervaringsdeskundige uitgelegd wat zij voor u kon doen?	88
Had u een goede relatie met de ervaringsdeskundige?	97
Had u vertrouwen in de ervaringsdeskundige?	88
Heeft de ervaringsdeskundige gedaan wat ze beloofd heeft?	69
Was de ervaringsdeskundige bereikbaar op momenten dat u haar nodig had?	88
Heeft u het gevoel dat de ervaringsdeskundige u geholpen heeft met het oplossen van de problemen?	53
Weet u waar u terecht kan als u als u in de toekomst hulp nodig heeft?	84
Zou u deze ervaringsdeskundige aanraden aan mensen in uw situatie?	81

De inzet van de ervaringsdeskundige wordt gewaardeerd met het gemiddelde rapportcijfers 8,5 (n=32). Er zijn geen cliënten die een onvoldoende gaven. In Tabel 21 is het rapportcijfer uitgesplitst naar afkomst van de casus. Hoewel het aantal waarnemingen per team beperkt is, is er een indicatie dat cliënten die begeleid werden vanuit het interventieteam de inzet van de ervaringsdeskundige lager waarden. Uit de data zijn geen mogelijke verklaringen hiervoor naar voren gekomen.

**Tabel 21** Gemiddelde rapportcijfer van cliënten naar afkomst casus

Soort	Rapportcijfer
Team Safegroup Ambulant Wonen (n=14)	8,4
Interventieteam (coördinatie VTWB) (n=7)	7,7
Team Casusregie (VTWB) (n=5)	9,2
Team Safegroup Ambulant (n=6)	9
Team Ondersteuning (VTWB)	-
Totaal (n=32)	8,5

### 3.2.2 Meerwaarde van de ervaringsdeskundige

De citaten van cliënten in Tabel 22 tonen zowel de meerwaarde van ervaringsdeskundigen voor cliënten ('Wat vond u goed?') als aspecten die volgens cliënten voor verbetering vatbaar zijn ('Wat kon beter?').

### 3.2.3 Folder

Iedere cliënt hoort een folder over de inzet van ervaringsdeskundigen bij de intake/kennismaking te krijgen. Aan cliënten is ook gevraagd of zij de folder over de ervaringsdeskundigen hebben gezien. Van de ondervraagde cliënten (n=32) heeft 47% deze vraag met 'ja' beantwoord. Van deze cliënten (n=15) geven er 11 (73%) aan dat de informatie uit de folder nuttig voor hen is geweest.

**Tabel 22** Citaten uit het cliëntervaringsonderzoek

Wat vond u goed?	Wat kon beter?
'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! ... is ook meegegaan naar de huisarts.' ... is gewoon een fijne vent! ... [hij] zei altijd waar het op staat en luisterde naar mij.'	'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.'  'Ik had geen goede klik met haar. Heb het contact ook zelf beëindigd.'  'De ervaringsdeskundige was door haar werkgever beperkt in wat ze voor mij kon doen. Bijvoorbeeld helpen met een woning.'  'Ik heb zelf het contact verbroken omdat het voor mij niet nuttig was op deze manier.'
'Ik vertrouw eigenlijk niemand meer maar de ervaringsdeskundige wel.'	
'Het is fijn om zo iemand te hebben.'	
'We hadden veel contact.'	
'Ik hou echt van haar. Ze begrijpt mij en de gesprekken zijn heel erg fijn.'	



### 3.3 Ervaringen van ervaringsdeskundigen

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

#### 3.3.1 Waardering van het project

Begrip en erkenning zijn sleutelwoorden als ervaringsdeskundigen gevraagd wordt naar de meerwaarde van hun inzet in casuïstiek. De ervaringsdeskundigen beschrijven hun werk als: 'intensief', 'nuttig', en 'een onmisbare aanvulling op het team van professionals'. Zij geven aan dat het goed voelt om voor het project te werken en cliënten ondersteuning te mogen bieden. Het werk geeft hen voldoening: 'Dankbaar dat ik naast de cliënt mag staan en gepaste ondersteuning kan bieden.' Daarnaast zijn er ook indicaties dat het project ook versterkend is voor de ervaringsdeskundigen zelf: 'Helend voor jezelf' en 'Trots op jezelf dat je zover bent gekomen.'

Ervaringsdeskundigen zijn van mening dat zij cliënten beter kunnen bereiken dan professionals. Cliënten zijn door hun ervaringen vaak het vertrouwen kwijt in professionele hulpverlening. Vanwege hun ervaringen kunnen ervaringsdeskundigen beter aansluiten bij cliënten: 'Eén blik is genoeg om de cliënt te begrijpen.' Het werkt vergt ook flexibiliteit van ervaringsdeskundigen: 'Ik zie mezelf als een kameleon. Je past jezelf aan aan de cliënt, en aan het karakter van de cliënt.' De projectleider vraagt zich hierbij af hoe 'aanpassen aan iemands karakter' zich verhoudt tot het inzetten van de eigen kracht van de ervaringsdeskundige om een cliënt op een eigen wijze te ondersteunen? Mogelijk dat hier extra aandacht aan besteed kan worden in intervisie/training.

Ervaringsdeskundigen ervaren voldoende vertrouwen vanuit de organisatie in hun deskundigheid.

#### 3.3.2 Inzet en belasting

Vanuit hun ervaringsdeskundigheid zijn ervaringsdeskundigen in staat om cliënten begrip en (h)erkenning te bieden, vanuit een bemoedigende houding en zonder oordeel. Openheid, eerlijkheid en vertrouwen is de basis voor de inzet van ervaringsdeskundigheid. Daarbij bieden ervaringsdeskundigen cliënten de gelegenheid om zelf aan te geven wat er aan de hand is, en waar ze aan willen werken: 'Je kan het probleem niet oplossen, maar wel een bijdrage leveren of iets positiefs meegeven waar cliënten iets aan kunnen hebben.'

De intensiteit van de inzet is onder meer afhankelijk van het type problematiek in casussen en de fase waarin de casus zich bevindt: 'Cliënten met bijvoorbeeld psychische problemen, hebben je vooral aan het begin van het traject echt nodig voor coaching en extra aandacht.'

Ervaringsdeskundigen zijn ervan overtuigd ('99% zeker') dat ze voldoen aan de vereisten van hun rol: talenten inzetten op de 'juiste' cliënten, cliënten helpen, voldoende tijd bieden aan cliënten, voldoende bereikbaar zijn voor cliënten, cliënten hebben waardering voor de inzet, cliënten volgen de raad van de ervaringsdeskundige op, professionele afstand houden, en de eigen grenzen bespreekbaar maken.

In de beleving van ervaringsdeskundigen zijn de meeste casussen afkomstig van Safegroup. De cijfers ondersteunen dit ook. Ervaringsdeskundigen zouden echter meer casussen van Veilig Thuis verwachten. Eén ervaringsdeskundige heeft 11 van 23 casussen bij Veilig Thuis uitgevoerd en vraagt zich af of er goed naar de verdeling van casussen over de ervaringsdeskundigen is gekeken.

Ervaringsdeskundigen zouden volgens henzelf in een eerder stadium ingezet kunnen worden in casussen. Voor een professional zou het meer voor de hand liggend moeten zijn om gebruik te maken van een ervaringsdeskundige. Mogelijk heeft dit te maken met onbekendheid bij professionals over de inzet van ervaringsdeskundigheid. Bovendien beslist op dit moment de professional of, en wanneer, er een ervaringsdeskundige ingezet wordt. Ervaringsdeskundigen zijn van mening dat de cliënt dit eigenlijk zou moeten bepalen.

Sommige ervaringsdeskundigen vinden dat ze te weinig uren beschikbaar hebben voor het werk: 'Als je alles bij elkaar optelt, is het niet genoeg.' Volgens hen zijn er meer cliënten die geholpen zouden kunnen worden. Naast de tijd voor cliënten besteden ervaringsdeskundigen hun tijd aan reizen, vergaderingen, administratie, scholing, workshops, presentaties, meedenken bij ontwikkeling van folders, casuïstiek, intervisie, etc.

Ervaringsdeskundigen accepteren dat hun werk zich niet kan beperken tot reguliere werktijden (9 tot 5). Ook in de avonden en in het weekend zetten zij zich in voor cliënten: 'Ik heb een cliënt gehad die een overdosis wilde nemen. Je kunt dan niet zeggen "sorry, ik zit al aan mijn 8 uur."' Een ervaringsdeskundige geeft aan dat bij een caseload van acht à negen casussen de kwaliteit van de begeleiding onder druk komt te staan. Op dit moment wordt er geen norm voor caseload gehanteerd. De projectleider gaf echter aan dat er na het eerste projectjaar wel een norm wordt gehanteerd van 6 à 7 casussen onder handen werk. Daarbij wordt rekening gehouden met verschillen tussen ervaringsdeskundigen in het plannen en organiseren van het werk. Ook geldt als uitgangspunt dat een langer lopende casus wat minder intensief is dan een casus die net gestart is.

Een ervaringsdeskundige voor de plegeraanpak zou graag meer casussen aangeboden willen krijgen: 'Als de plegeraanpak eerder ingezet zou kunnen worden, zou dat constructiever werken in een casus.' Echter, hij realiseert zich ook dat het aanbod voor plegers niet in iedere casus ingezet kan worden: 'Er zijn zware gevallen, waar het eigenlijk geen zin heeft.'

### 3.3.3 Scholing

Ervaringsdeskundigen geven aan dat ze graag meer willen deelnemen aan cursussen, trainingen en workshops. Zij geven aan dat er potentie is voor doorontwikkeling die op dit moment begrensd wordt door de omvang van de aanstelling. Mogelijk zouden uren voor scholing en andere nevenactiviteiten apart begroot kunnen worden? In dit verband vindt een ervaringsdeskundige dat er in het project 'een stap op de plaats' nodig is: 'ga niet aan de basis voorbij.' Investeren in de bestaande aanpak voor slachtoffers blijft volgens ervaringsdeskundigen nodig.

### 3.3.4 Samenwerking

Ervaringsdeskundigen zijn van mening dat de samenwerking met professionals over het algemeen goed verloopt. Een goede samenwerking is volgens hen heel waardevol voor een cliënt.

Ervaringsdeskundigen zouden graag beter geïnformeerd worden door de casusverantwoordelijken over casussen: 'Je begint [met te weinig informatie] aan een achterstand.' Er zijn belangrijke zaken in casussen waar zij rekening mee moeten houden, waar zij vaak zelf achteraan moeten. Ervaringsdeskundigen zouden liever willen aansluiten bij overleggen van professionals. Het contact met professionals zou volgens een ervaringsdeskundige 'meer een dialoog' mogen zijn. In een reactie op het concept rapport stelt

een ervaringsdeskundige dat het ook 'communicatie' vergt van de ervaringsdeskundige zelf om bij de professional aan te geven dat hij/zij meer informatie nodig heeft.

In de samenwerking met professionals hebben zich nog geen conflicten voorgedaan, maar wel 'andere denkwijzen' en 'discussies'. Die gaan over wat er wat of niet mag in een casus. In dit soort situaties gaan betrokkenen met elkaar in gesprek, wat zij als helpend ervaren. In één situatie is een zogenaamd 'driegesprek' tussen de professional, de ervaringsdeskundige en een onpartijdig iemand gevoerd, omdat er een meningsverschil was ontstaan. Hieruit bleek dat de communicatie niet goed was verlopen.

Naast dat ervaringsdeskundigen veel samenwerken met de casusverantwoordelijken en mentoren van Veilig Thuis en Safegroup, werken ze ook veel samen met professionals van de GGZ, de politie, huisartsen en schoolmentoren. Samenwerking met hen is over het algemeen goed: 'als er iets is, weten ze je te vinden'. De ervaringsdeskundigen vinden deze contacten waardevol, omdat ze zo 'een totaalplaatje' krijgen.

### 3.3.5 Doorontwikkeling van het project

Medewerkers van Veilig Thuis lijken volgens de ervaringsdeskundigen nog onvoldoende op de hoogte te zijn van de mogelijkheden om ervaringsdeskundigen in te zetten. Enkele ervaringsdeskundigen gaven aan dat zij het niet als hun taak zien om intern de bekendheid te vergroten. Zij verwachten meer ondersteuning voor zowel interne als externe communicatie over hun inzet.

Een ervaringsdeskundige verwacht meer steun in de vorm van nazorg voor ervaringsdeskundigen zelf na afronding van een casus en, indien nodig, psychische ondersteuning. Vanuit de organisatie mag hier pro-actiever aandacht aan worden besteed. Voldoende steun is volgens een ervaringsdeskundige nodig, omdat er een kans bestaat op secundaire traumatisering.

Sommige ervaringsdeskundigen hebben soms het gevoel dat ze onvoldoende geïnformeerd worden en/of betrokken worden bij beslissingen. Er bleken volgens hen bijvoorbeeld wachtlijsten te zijn bij Safegroup. Dat gaf hen druk maar tegelijkertijd een bevestiging dat er te weinig uren beschikbaar zijn. De projectleider stelde echter dat er geen sprake is van wachtlijsten.

Een ervaringsdeskundige voor de plegeraanpak zou graag beleidsmatig meer invloed willen hebben op de ontwikkeling van de plegeraanpak: 'Er valt nog veel meer uit te halen.'

In het algemeen zouden de ervaringsdeskundigen de omvang van het team willen uitbreiden. Meer specifiek, zou het team uitgebreid kunnen worden met iemand van een andere cultuur (bijvoorbeeld Arabisch), met meer verslavingsachtergrond (niet alleen drugs maar ook alcohol). De projectleider gaf aan dat een ervaringsdeskundige met meer verslavingsachtergrond al aanwezig is in het team.

Op dit moment bestaat het team uit 3 vrouwen en 3 mannen, terwijl het merendeel van de casussen op vrouwen is gericht. Een ervaringsdeskundige vraagt zich af of dit een goede balans is?

Gevraagd naar een rapportcijfer voor het project geven ervaringsdeskundigen aan dat ze het project met een voldoende waarderen maar zij benadrukken dat er nog veel potentieel is

voor doorontwikkeling: 'Het kan veel meer groeien, we zijn er nog niet.' Gedacht wordt vooral aan uitbreiding van de capaciteit. De projectleider reageerde hierop door aan te geven dat de capaciteit afhankelijk is van de beschikbare subsidie.

### 3.4 Ervaringen van professionals

De ervaringen van professionals zijn gebaseerd op het groepsinterview met hen. Zoals ook vermeld in paragraaf 2.5 Groepsinterviews, is het aantal professionals dat aan het groepsinterview heeft deelgenomen (3), en hun ervaringen met casuïstiek in het project (1 à 2 casussen), beperkt. Bij de interpretatie van de bevindingen moeten we rekening houden met een beperkte representativiteit.

#### 3.4.1 Waardering van het project

Professionals beschrijven de inzet van ervaringsdeskundigen als: 'laagdrempelig', 'flexibel', 'toegankelijk', 'bereikbaar' en 'een andere kijk [dan professionals]'. Professionals en ervaringsdeskundigen vullen elkaar goed aan.

Ervaringsdeskundigen hebben volgens professionals een ruime taakopvatting, zowel als het gaat om de inzet in uren als de aard van hun activiteiten. Ervaringsdeskundigen staan nog dicht bij de cliënt en het contact dat zij hebben met de cliënt is intensiever dan dat van de professional met de cliënt: 'Ze zijn maatjes, een soort buddy.'

Een professional beschrijft de inzet van ervaringsdeskundigen als 'verrassend doorbrekend': de verbinding met het slachtoffer gaat beter en er zijn praktijkvoorbeelden dat een doorbraak in een casus eerder wordt bereikt.

Desgevraagd beoordelen de professionals het project met een ruim voldoende rapportcijfer.

#### 3.4.2 Inzet van de ervaringsdeskundige

Een professional is van mening dat er in iedere casus geprobeerd moet worden om de ervaringsdeskundige in te zetten: 'Of het nuttig is geweest, weet je pas achteraf.'

Eenzijds kunnen ervaringsdeskundigen volgens professionals iets betekenen bij cliënten die zelf al stappen hebben gemaakt. Anderzijds kunnen ervaringsdeskundigen juist van waarde zijn bij cliënten die een extra stimulatie nodig hebben: 'De ervaringsdeskundige kan dat laatste belangrijke extra zetje geven.'

De inzet bij plegers is volgens professionals nuttig als de pleger zelf bereid is om te veranderen en niet alle schuld bij het slachtoffer legt. Een deelnemer geeft de suggestie om bij een huisverbod, tijdens het eerste gesprek meteen een ervaringsdeskundige in te zetten, omdat de pleger dan (meer) toegankelijk zou zijn. De projectleider gaf aan dat dit onderdeel is van het project in 2020.

Een professional geeft aan dat de motivatie van cliënten bij Veilig Thuis soms laag is. Hierin is er ook een verschil met Safegroup; daar zijn de mensen zelf al uit de situatie gestapt. Het is dan vaak makkelijker om ervaringsdeskundigen in te zetten.

De inzet van ervaringsdeskundigen zorgt er niet in alle gevallen voor dat professionals minder tijd hoeven te besteden aan een casus: 'Je [professional] bent ook bezig met de ervaringsdeskundige. Er gebeurt meer maar niet zozeer in minder tijd.' De extra inzet kan er wel toe leiden dat het proces voor de cliënt soepeler en sneller gaat.

### 3.4.3 Waardering van ervaringsdeskundigen

De professionals beschouwen de ervaringsdeskundigen over het algemeen als de juiste mensen voor het werk. Evenals de ervaringsdeskundigen zelf zijn de professionals van mening dat het team nog aangevuld zou kunnen worden met ervaringsdeskundigen met een andere culturele achtergrond (grotere diversiteit).

Ervaringsdeskundige gaan volgens de professionals zelfstandig te werk. Ze weten wat de bedoeling is en werken daar naartoe. Zij vinden dat alle ervaringsdeskundigen over goede contactuele eigenschappen beschikken die ook onontbeerlijk zijn voor het werk.

De ervaringsdeskundigen zijn volgens professionals een 'levend bewijs' voor cliënten dat het mogelijk is om uit de moeilijke situatie te komen. Dit draagt bij aan empowerment van cliënten: 'Als jij het kan, kan ik het ook!' In sommige gevallen nemen ervaringsdeskundigen soms zaken van cliënten over, omdat die zelf erg vast zitten: 'Dat is niet altijd volgens het boekje, maar soms is dat juist goed.'

Aan professionals is gevraagd in hoeverre ervaringsdeskundigen het herstelproces faciliteren. De professionals geven aan dat de ervaringsdeskundige niet zozeer het herstel bevordert, omdat herstel volgens hen pas in gang wordt gezet aan het einde van de casus. Op dat moment is de betrokkenheid van zowel de casusverantwoordelijke als de ervaringsdeskundige beëindigd. De ervaringsdeskundige kan echter wel 'veiligheid en geborgenheid' bieden.

Een professional geeft desgevraagd aan dat de werkwijze van ervaringsdeskundigen niet per definitie methodisch is. De

professional is van mening dat het bij ervaringsdeskundigen juist belangrijk is dat ze zichzelf zijn en van daaruit hulp verlenen. Een professional geeft aan dat ervaringsdeskundigen in de praktijk 'soms een beetje hun eigen gang gaan.' Door afstemming tussen professionals, cliënten en ervaringsdeskundigen gaat dit echter over het algemeen goed. De projectleider benadrukte dat ervaringsdeskundigen zijn opgeleid om hun ervaringsdeskundigheid in te zetten. In haar ogen is er dus wel sprake van een methodische aanpak.

Volgens professionals is het voor ervaringsdeskundigen soms een uitdaging om een casus los te laten. 'Afstand en nabijheid' ten opzichte van de cliënt blijft volgens professionals een belangrijk aandachtspunt, zeker bij veel (eigen) herkenning.

### 3.4.4 Samenwerking

De professionals ervaren de samenwerking met de ervaringsdeskundigen als wisselend: 'Dit verschilt per persoon. Als de band met de cliënt maar goed is en er niet verschillende wegen bewandeld worden.' Professionals en ervaringsdeskundigen zijn in staat om samen te leren van situaties die minder goed gingen. Daardoor verloopt de samenwerking steeds beter.

De meeste contacten tussen professionals en ervaringsdeskundigen verlopen via WhatsApp, telefonisch of per email. De eerste afspraak tussen ervaringsdeskundige, casusverantwoordelijke en de cliënt vindt wel *face to face* plaats. Een mentor geeft aan dat hij steeds vaker *face to face* contact heeft met de ervaringsdeskundige, met name tijdens casuïstiekbesprekingen en tijdens mentorgesprekken. In mentorgesprekken komt de onderlinge communicatie ook aan de orde. De projectleider vulde aan dat een mentor door zijn/haar

begeleiding van de ervaringsdeskundige regelmatig *face to face* contacten heeft en het voorzitterschap van het casuïstiekoverleg rouleert met de ander mentoren.

De onderlinge communicatie wordt als wisselend ervaren, maar is over het algemeen 'prima'. Zeker in gevallen waar de regie bij Veilig Thuis ligt, willen professionals goed geïnformeerd worden door de ervaringsdeskundige over ontwikkelingen in de casus. De ene ervaringsdeskundige geeft regelmatig terugkoppeling naar de casusverantwoordelijke en de andere wat minder, maar er lijkt in de basis voldoende vertrouwen te zijn in de bekwaamheid en de keuzes van de ander. De projectleider gaf aan dat de afspraak is dat bij de start van de casus in onderling overleg wordt besproken hoe vaak, en op welke manier, de terugkoppeling verloopt.

In de samenwerking tussen professionals en ervaringsdeskundigen zijn er wel eens meningsverschillen geweest over de onderlinge taak-/ rolverdeling. Dit onderwerp komt regelmatig aan de orde tijdens casuïstiekbesprekingen. In de praktijk is er steeds een oplossing gevonden die voor beide partijen werkt.

#### 3.4.5 Doorontwikkeling van het project

Een professional benadrukt dat er in het project voortdurend doorontwikkeld wordt. Er is waardering voor de stabiele kern van ervaringsdeskundigen die in de afgelopen twee jaar gevormd is. Vanuit deze basis is het volgens de professionals mogelijk om het project verder uit te breiden. De professionals zien met name veel potentie in de aanvulling van het project met de plegeraanpak.

Voor casussen bij Veilig Thuis geldt dat de hulp door de ervaringsdeskundige stopt op het moment dat de

casusverantwoordelijke een casus afsluit. Voor Safegroup zijn er in 2019 afspraken gemaakt die het wel mogelijk maken voor ervaringsdeskundigen om nazorg te bieden. Iets dat volgens professionals van meerwaarde is.

Verder zou de bekendheid van het project binnen de organisaties vergroot mogen worden en zouden er meer mentoren mogen zijn om de ervaringsdeskundigen te begeleiden. De projectleider gaf aan dat dit laatste inmiddels is gerealiseerd.

### 3.5 Ervaringen van het management

De ervaringen van het management zijn gebaseerd op de antwoorden op schriftelijke vragen die per email zijn voorgelegd aan één manager van Veilig Thuis en één manager van Safegroup. De manager van Veilig Thuis was daar op het moment van bevragen (december 2019) minder dan twee maanden werkzaam, waardoor hij aangaf dat 'een goed beeld nog ontbreekt'.

#### 3.5.1 Meerwaarde van het project

De managers zijn van mening dat de inzet van ervaringsdeskundigen een goede manier is om cliënten te ondersteunen in de hulpverlening. Een manager geeft aan dat het voor cliënten gemakkelijker is om een vertrouwensband aan te gaan met iemand die soortgelijke ervaringen heeft: 'Op die manier bouwt de ervaringsdeskundige een brug tussen cliënt en hulpverlener.'

Een manager geeft aan dat met het project goede resultaten worden bereikt: 'Het is gebleken dat cliënten die voorheen moeilijk benaderbaar waren, nu wel worden bereikt.'

### 3.5.2 Bekendheid van het project

Volgens de managers zijn medewerkers van Veilig Thuis en Safegroup voldoende op de hoogte van het project. Binnen Just is getracht de bekendheid te vergroten middels berichtgeving op intranet, maar door de beëindiging van Just is dat naar de achtergrond geraakt.

Vanuit Safegroup is het project bij IMW bekend gemaakt. Er zijn ook ervaringsdeskundigen bij IMW betrokken. Over de bekendheid bij de andere partners hebben de managers niets aangegeven. Een manager doet de suggestie om gebruik te maken van story-telling als een middel om ervaringen extern te delen, zowel naar cliënten, het netwerk en de media.

De bekendheid van het project zou in het algemeen vergroot kunnen worden door meer communicatie (PR). Safegroup neemt deel aan verschillende overlegvormen. Met name in die overlegvormen is het volgens de manager belangrijk om het project telkens te benoemen en de meerwaarde ervan aan te geven.

### 3.5.3 Doorontwikkeling van het project

Een manager geeft aan dat het project met name kan doorontwikkelen in het nazorgtraject. Cliënten die de opvang verlaten en op zichzelf gaan wonen, kunnen ook daar ondersteuning gebruiken van een ervaringsdeskundige. Daarnaast is de manager van mening dat uitbreiding van het project naar andere regio's ook opportuun is.

Met het oog op doorontwikkeling vindt een manager dat de ervaringsdeskundigen in 2020 verankerd zouden kunnen worden binnen de organisaties (Veilig Thuis en Safegroup), zodat zij een vast onderdeel van de teams worden. Voor een uitbreiding naar andere regio's zouden bijvoorbeeld mogelijkheden kunnen worden verkend in de regio Zuid-Holland Zuid, waar Safegroup ook actief is.

## 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

- In de afgelopen twee jaar is een stevige basis neergezet voor de inzet van ervaringsdeskundigheid. Binnen 70 casussen is ervaring opgedaan.
- De instroom van het aantal casussen komt overeen met de beoogde aantallen in het projectplan: achtereenvolgens 30 en 40 (gezin)systemen in het eerste en tweede projectjaar. De verdeling van casussen over Veilig Thuis en Safegroup is respectievelijk 39% en 61%.
- De ervaringsdeskundigen worden in het tweede projectjaar gemiddeld eerder ingezet dan in het eerste projectjaar. Mogelijk heeft dit te maken met een grotere bekendheid van het project.
- Het merendeel van de casussen zijn afkomstig van team Safegroup Ambulant Wonen, daar worden ervaringsdeskundigen ook het snelst ingezet. De inzet van ervaringsdeskundigen verloopt daar volgens de projectleider mogelijk gemakkelijker, omdat cliënten en ervaringsdeskundigen daar beiden aanwezig zijn, wat bij teams van Veilig Thuis niet het geval is.
- Op dit moment zijn bijna alle cliënten (96%) vrouw. Zij worden allen aangemerkt als slachtoffer in de casus. Er zijn 4% mannelijke cliënten in de onderzoeksgroep. Zij zijn als pleger aangemerkt. Er zijn twee casussen waar de ervaringsdeskundige is ingezet voor een minderjarige cliënt.
- Huiselijk geweld is volgens de beoordeling door ervaringsdeskundigen op het eindformulier in het merendeel van de afgesloten casussen afgenomen of in zijn geheel gestopt. Hierbij geldt de kanttekening dat het aantal waarnemingen onvolledig is vanwege ontbrekende registraties.
- Daarnaast beoordelen zowel cliënten als ervaringsdeskundigen de veiligheid van de cliënt bij het afsluiten van de casus hoger dan bij de start van de ondersteuning door de ervaringsdeskundige.
- De veiligheid in casussen bij team Safegroup Ambulant Wonen wordt gemiddeld hoger beoordeeld dan elders. Een cliënt die gebruik maakt van een ambulante woonplek bij Safegroup ervaart mogelijk een grotere veiligheid dan een cliënt die bijvoorbeeld is ingestroomd is het Interventieteam, omdat die laatste in de thuissituatie meer te maken heeft met een (dreiging van) geweld.



- In veel gevallen (17 van 40 casussen) worden de beoogde doelen in een casus bereikt, maar casussen worden ook afgesloten omdat een ervaringsdeskundige niet verder wil (6 casussen) of omdat de zorg aan een andere instantie is overgedragen (6 casussen). In 5 gevallen wil een cliënt niet verder en in 6 gevallen is het onbekend waarom een casus is afgesloten.
- Alle betrokkenen (cliënten, ervaringsdeskundigen, professionals, en management) zijn over het algemeen positief over het werk van de ervaringsdeskundigen en de resultaten die daarmee bereikt worden.
- Cliënten beoordelen de inzet van de ervaringsdeskundige met het gemiddelde rapportcijfer van 8,5. Er zijn geen cliënten die een onvoldoende geven.

#### 4.2 Ontwikkelpunten

- Zowel ervaringsdeskundigen als professionals geven aan dat de bekendheid van het project binnen de organisaties vergroot mag worden. Bijvoorbeeld medewerkers van Veilig Thuis zijn volgens ervaringsdeskundigen onvoldoende op de hoogte van de ervaringsdeskundigen, wat ze doen, en hoe ze kunnen worden ingezet. Volgens de managers zijn medewerkers van Veilig Thuis en Safegroup echter voldoende op de hoogte van het project.
- Ook de bekendheid bij cliënten over de ervaringsdeskundigen zou mogelijk verbeterd kunnen worden. Het merendeel geeft aan de folder over de ervaringsdeskundigen niet te hebben ontvangen bij het startgesprek.
- Bekendheid over de mogelijkheid een ervaringsdeskundige voor plegers in te zetten, kan ook verder uitgebreid worden. Een ervaringsdeskundigen voor de plegeraanpak geeft aan dat hij graag bij meer casussen ingezet zou willen worden.
- Bekendheid van het project bij andere samenwerkingspartners kan ook vergroot worden, bijvoorbeeld door aandacht aan het project te besteden in multidisciplinaire overleggen. De projectleider vult hierbij aan dat er vanuit het programma Geweld Hoort Nergens Thuis een opdracht komt om de inzet van ervaringsdeskundigen te borgen in de keten.
- Ervaringsdeskundigen zouden graag tijdiger door professionals geïnformeerd willen worden over ontwikkelingen in casussen waarin zij betrokken zijn. Bijvoorbeeld door deel te nemen aan overleggen van professionals. Op hun beurt geven professionals aan dat zij beter geïnformeerd willen worden door ervaringsdeskundigen over ontwikkelingen in de casus, zeker als de regie bij Veilig Thuis ligt. Kortom: er is behoefte aan meer aandacht voor de communicatie over en weer. Ondanks dat volgens de projectleider de casusverantwoordelijken en ervaringsdeskundigen bij de start afspraken zouden maken over de communicatie binnen de casus, is dit nog een aandachtspunt.
- Het team ervaringsdeskundigen is verbreed door het betrekken van een ex-pleger als ervaringsdeskundige. Verdere verbreding door meer diversiteit in culturele achtergrond van de ervaringsdeskundigen is wenselijk volgens professionals en ervaringsdeskundigen.

- Professionals geven aan dat het project nu verder uitgebreid kan worden, bijvoorbeeld met de plegeraanpak. De projectleider geeft aan dat er subsidie is verstrekt voor deze doorontwikkeling. De ervaringsdeskundigen zijn ook positief over de aanvulling van de plegeraanpak, maar geven aan dat het belangrijk is om te blijven investeren in de bestaande werkwijze voor slachtoffers.
- Zowel ervaringsdeskundigen als mentoren zouden graag hun formatie uitgebreid willen zien, om meer voor het project ingezet te kunnen worden.
- Het bieden van nazorg door een ervaringsdeskundige zou volgens professionals en managers van meerwaarde zijn. Ook nazorg voor ervaringsdeskundigen zelf wordt als wenselijk aangegeven.
- Bij het merendeel van de casuïstiek zijn kinderen betrokken. Zorg voor de kinderen komt in de casuïstiek duidelijk naar voren als een onderwerp waar nog resultaten te bereiken zijn.
- De kwaliteit van de registraties is verbeterd maar er ontbreken nog veel gegevens.
- Bijvoorbeeld de beoordeling van de veiligheid door de cliënt, de ervaringsdeskundige én de casusverantwoordelijke, zowel bij de start als bij het einde van de ervaringsdeskundige. Daarnaast ontbreken er 11 eindformulieren op een totaal van 51 afgesloten casussen. Er is daardoor op registratie nog meer verbetering mogelijk.

# 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

- Stimuleer meer uitwisseling over en weer tussen ervaringsdeskundigen en casusverantwoordelijken op casusniveau, waarmee de gezamenlijke (integrale) dienstverlening aan de cliënt versterkt wordt.
- Besteed bij intervisie aandacht aan 'afstand en nabijheid' ten opzichte van een cliënt, zeker als er veel herkenning is, en het moment van 'loslaten'. Bespreek met ervaringsdeskundigen op welke manier zij besluiten om casussen af te ronden en wat er nodig is om casussen mogelijk eerder 'los te laten'. Maar ook: hoe verhoudt 'eerder loslaten' zich tot de behoefte om in sommige gevallen nazorg te bieden aan cliënten? Ook de ondersteuning aan kinderen binnen de casuïstiek zou een onderwerp van verdere training kunnen zijn.
- Het aandeel van casuïstiek vanuit Veilig Thuis is lager dan dat van Safegroup. Verken samen met cliënten, ervaringsdeskundigen en professionals op welke manier de inzet van ervaringsdeskundigen voor casussen bij Veilig Thuis bevorderd zou kunnen worden.
- Verken welke structurele nazorg en psychologische steun ervaringsdeskundigen nog missen. Binnen het project is er al structureel nazorg geregeld. Daarnaast krijgen twee

ervaringsdeskundigen supervisie en coaching. Toch gaf een ervaringsdeskundige dat zij meer proactieve aandacht vanuit de organisatie verwacht. Het is zinvol om te achterhalen hoe aan deze behoefte tegemoet gekomen kan worden.

- Vergroot de bekendheid van het project binnen de eigen organisatie en bij netwerkorganisaties, bijvoorbeeld door middel van *story telling*. Meer bekendheid met de inzet van ervaringsdeskundigheid kan op termijn bijdragen aan een bredere inzet van ervaringsdeskundigen in de keten.
- Stimuleer de inzet van de plegeraanpak door te communiceren over het aanbod voor plegers. Voer diepte-interviews met (ex-) plegers uit om te achterhalen op welke manier zij gemotiveerd kunnen worden om gebruik te maken van het aanbod voor plegers.

## 5.2 Monitoring en evaluatie

- Een deel van deze evaluatie omvat cijfers ter verantwoording van het project. In een volgende fase is het aanbevolen dat de registratie en verantwoording van de activiteiten niet afhankelijk is van externe onderzoekers maar is geborgd binnen de eigen (project) organisatie.
- De manier van registreren is doorontwikkeld en heeft geleid tot een grotere kwaliteit van gegevens. Echter, het is aanbevolen dat er structureel wordt gemonitord in hoeverre ervaringsdeskundigen en casusverantwoordelijken volledig registreren.

- De deelname aan het groepsinterview met professionals bevorderen door ruimschoots van tevoren een bijeenkomst in januari te plannen (niet in de drukken decembermaand). Nu was de deelname van de professionals zeer beperkt.
- Meer diepgaand, kwalitatief onderzoek richten op casussen die minder succesvol verliepen, bijvoorbeeld door gesprekken met cliënten die de begeleiding van de ervaringsdeskundige zelf beëindigd hebben. Dat levert waardevolle ontwikkelpunten op die nu mogelijk nog buiten beeld blijven.
- Onderzoek recidiven van huiselijk geweld, zowel tijdens als na afloop van de inzet van ervaringsdeskundigen. Dit vraagt om een aanvullende registratie van incidenten van huiselijk geweld. Idealiter wordt het aantal recidiven in een gerandomiseerd onderzoek met controlegroep (ook wel *Randomized Controlled Trial*, RCT) vergeleken met vergelijkbare casuïstiek waar geen ervaringsdeskundigen zijn ingezet. Een dergelijk onderzoek maakt het ook mogelijk om de effectiviteit met andere indicatoren te toetsen, bijvoorbeeld of de doorlooptijd van casussen en de inzet van professionals verminderd bij de inzet van ervaringsdeskundigen.

# Bijlage 1: Topic list groepsinterviews

## Ervaringsdeskundigen

1. Hoe zou je in enkele woorden jouw ervaringen als ervaringsdeskundige tot nu toe beschrijven?
2. Kwam het werk als ervaringsdeskundige overeen met je verwachtingen vooraf?
3. Voor welke situaties en/of cliënten vind je de inzet van ervaringsdeskundigheid waardevol?
4. In hoeverre ervaar je het werk als verrijkend?
5. In hoeverre ervaar je het werk als belastend?
6. Hoe zet je jouw ervaringsdeskundigheid in?  
Denk aan:
  - om met cliënten mee te leven / in te leven
  - om cliënten te informeren
  - om collega's te informeren
  - om hoop te geven/ te bemoedigen
  - om contact te maken
  - ...
7. In welke mate vind je dat ...
  - ... je talenten op de 'juiste' cliënten zijn ingezet?
  - ... je cliënten hebt geholpen?
  - ... je voldoende tijd gehad hebt voor cliënten?
  - ... je voldoende bereikbaar was voor cliënten?
  - ... cliënten je inzet waardeerden?
  - ... cliënten je adviezen opvolgden?
  - ... je professionele afstand hebt kunnen houden?
  - ... je eigen grenzen bespreekbaar kunt maken?
8. Hoe ervaar je de samenwerking met de professionals van Veilig Thuis en Safegroup/Juzt?
9. Hoe verloopt de onderlinge communicatie in een casus?
10. Vind je dat je door professionals serieus genomen wordt?
11. Vind je dat jij professionals voldoende serieus neemt?
12. Zijn er wel eens conflicten met professionals? Zo ja, waarover en hoe gaan jullie daarmee om?
13. Met welke andere betrokkenen in een casus werk je het meeste samen voor cliënten?
14. Hoe ervaar je de samenwerking met hen?
15. Welke factoren zijn volgens jou belangrijk voor een goede samenwerking?
16. Hoe voelt het om voor dit project te werken?
17. Ervaar je voldoende ondersteuning om goed te kunnen werken?
18. Ervaar je voldoende ruimte om voor cliënten te werken?
19. Ervaar je dat er voldoende vertrouwen is in je deskundigheid?
20. Wat zou je veranderen aan de organisatie van de pilot?
21. Wat vind je de meerwaarde van de inzet van ervaringsdeskundigen?
22. Is het team van ervaringsdeskundigen compleet? Welke aanvulling zou je eventueel wensen?
23. Als je het project een rapportcijfer mag geven, wat zou dat dan zijn?

## Professionals

1. Hoe zou je in enkele woorden jouw ervaringen met de inzet van ervaringsdeskundigen tot nu toe beschrijven?
2. Voor welke situaties / cliënten vind je de inzet van ervaringsdeskundigen nuttig?
3. Heb je de ervaringsdeskundigen ook daadwerkelijk in kunnen zetten voor deze situaties / cliënten?
4. In hoeverre beschikken de ervaringsdeskundigen volgens jou over de gevraagde competenties:
  - a. Ervaringsdeskundigheid in kunnen zetten en herstel kunnen faciliteren
  - b. Contactueel en communicatief vaardig zijn
  - c. *Empowerende* werkwijze
  - d. Methodisch handelen
  - e. Samenwerken
  - f. Zelforganisatie
5. Vind je de huidige ervaringsdeskundigen de juiste mensen voor de job?
6. Hoe ervaar je de samenwerking met de ervaringsdeskundigen?
7. Hoe verloopt de onderlinge communicatie in een casus?
8. Zijn er wel eens conflicten met ervaringsdeskundigen? Zo ja, waarover en hoe ga je daarmee om?
9. Wat is, volgens jou, de grote meerwaarde van de inzet van ervaringsdeskundigen?
10. Zijn er, volgens jou, ook nadelen aan de inzet van ervaringsdeskundigen?
11. Heeft de inzet van ervaringsdeskundigen ervoor gezorgd dat je minder tijd kwijt bent aan een cliënt?
12. Wat zou je veranderen aan de organisatie van de pilot?
13. Met welk rapportcijfer zou je het project met de ervaringsdeskundigen waarderen?

## Bijlage 2: Vragen aan managers

1. Hoe zou u de meerwaarde van het project voor cliënten omschrijven?
2. Hoe beoordeelt u de resultaten van het project tot nu toe?
3. In hoeverre is het project volgens u bekend:
  - a. Binnen uw eigen organisatie (Safegroup/Juzt en Veilig Thuis)?
  - b. Binnen het netwerk van samenwerkingspartners?
4. Hoe zou volgens u de bekendheid van het project vergroot kunnen worden?
5. Welke mogelijkheden zijn er volgens u om het project verder door te ontwikkelen?
6. Wat is er volgens u voor nodig om die doorontwikkeling te realiseren?

# Colofon

## Onderzoekers

Arthur Rijkers, Maiju Jongeneel - GGD West-Brabant

## In opdracht van

Marjo de Keijzer - Veilig Thuis

## Ontwerp

Karin de Vries – GGD West-Brabant

## Versie

April 2020

## Status

Definitief

## Contact

Arthur Rijkers

Telefoon 06 – 108 69 864

e-mail [a.rijkers@ggdwestbrabant.nl](mailto:a.rijkers@ggdwestbrabant.nl)

