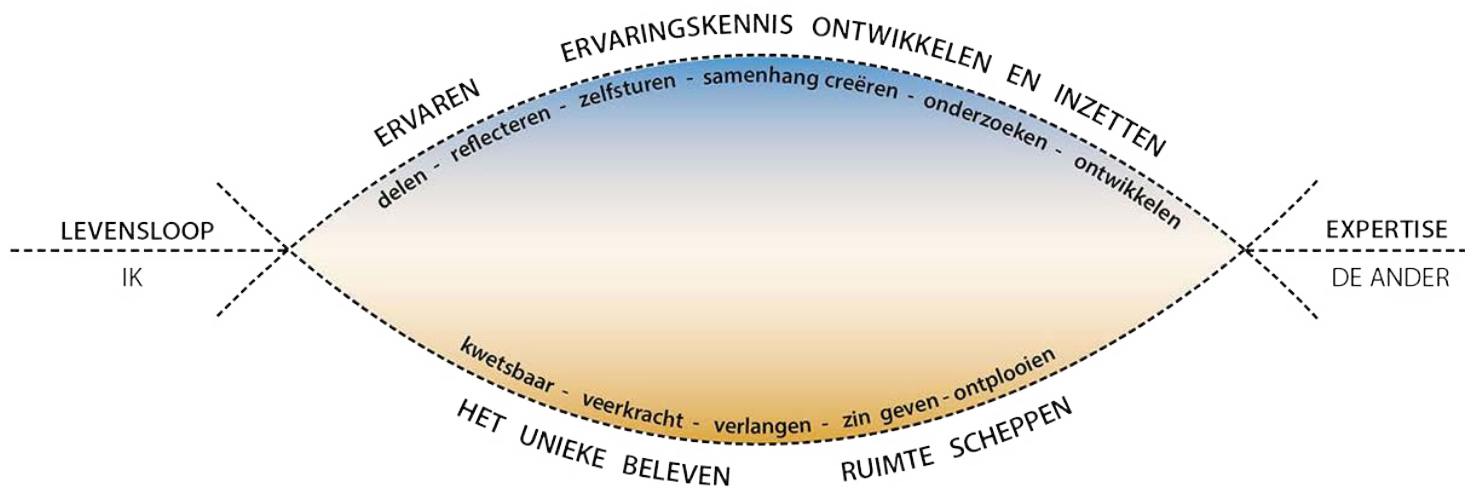


# ERVARING MET ERVARING

De inzet van ervaringsdeskundigen binnen  
huiselijk geweld situaties geëvalueerd



## 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..

Eyeopener model (Marjo Boer en Christine Verduin)



# Inhoud

	<b>De Eyeopener</b>	<b>2</b>
<b>1.</b>	<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>Het project De Cirkel is Rond</b>	<b>5</b>
<b>3.</b>	<b>Methode</b>	<b>8</b>
3.1	Indicatoren	8
3.2	Onderzoeksinstrumenten	9
3.3	Verwerking en analyse van de data	11
<b>4.</b>	<b>Ervaringsdeskundige inzet in casuïstiek</b>	<b>12</b>
4.1	Bevindingen uit de registratie van casuïstiek	12
4.2	Ervaringen van cliënten	20
4.3	Ervaringen van ervaringsdeskundigen	21
4.4	Ervaringen van professionals	25
<b>5.</b>	<b>Contacten met personen niet in een casus</b>	<b>27</b>
<b>6.</b>	<b>Casusbeschrijving</b>	<b>29</b>
6.1	Achtergrond van de casus	29
6.2	De inzet van ervaringsdeskundigen	29
6.3	Professionele hulpverlening	32
6.4	Wat heeft de ondersteuning opgeleverd?	33
<b>7.</b>	<b>Conclusies</b>	<b>35</b>
7.1	Antwoorden op de kennisvragen	35
7.2	Vervolgadvies	37
	<b>Colofon</b>	<b>39</b>

# 1. Inleiding

In 2018 startte Veilig Thuis West-Brabant en Safegroup het project 'De Cirkel is Rond'. Dit project richt zich op de inzet van ervaringsdeskundigen bij ernstig en structureel huiselijk geweld. Door de inzet van ervaringsdeskundigen in het hulpverleningsproces streeft men naar het zo snel mogelijk en duurzaam stoppen van huiselijk geweld. Meer specifieke zet het project in op:

- Het verbeteren van de hulpverlening (herstel) bij (gezin) systemen in casussen waarbij ernstig en complex huiselijk geweld speelt.
- Het versterken van kwetsbare cliënten in het werken aan herstel van veiligheid en hen ondersteunen in het weer oppakken van de draad van hun leven en het geven van een nieuwe vorm en inhoud daaraan.
- 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.

*Bron: projectplan 'De Cirkel is Rond'.*

Bij aanvang van het project startte men met de inzet van ervaringsdeskundigen binnen het werkproces van het Interventieteam, een trans-organisatorisch team gecoördineerd door Veilig Thuis, en Team Ambulant Wonen van Safegroup. Medio 2018 is de inzet uitgebreid naar Team Casusregie van Veilig Thuis en Team Ambulant van Safegroup. In 2020 is het verder verbreed naar Team Ondersteuning, Team Onderzoek en Procesregie van Veilig Thuis. Ook werd vanaf 2020 ervaringsdeskundigheid

ingezet bij huisverboden (Team Casusregie Veilig Thuis). Naast een verbreding van de teams die ervaringsdeskundigen inzetten, is ook de doelgroep gedurende het project verbreed. Aanvankelijk was de ondersteuning van ervaringsdeskundigen alleen gericht op slachtoffers. Vanaf 2020 zet het project ook volledig in op de ondersteuning van plegers van huiselijk geweld. In hoofdstuk 2 leest u een verdere beschrijving van het project.

Onderzoekers van de GGD West-Brabant hebben de inzet van ervaringsdeskundigen in het project 'De Cirkel is Rond' vanaf de start jaarlijks geëvalueerd en daarover gerapporteerd. De evaluatie biedt enerzijds cijfermatige informatie over de inzet van de ervaringsdeskundigen en de casuïstiek waarbij zij betrokken zijn. Anderzijds biedt het kwalitatieve informatie op het proces. Het onderzoek is geen effectstudie. Effecten meten vergt een ander onderzoeksdesign.

Voorliggende rapport is het derde in rij en beschrijft de resultaten over 2018, 2019 en 2020. Ten opzichte van voorgaande jaren heeft deze rapportage iets extra's. Naast dat we aandacht hebben voor de ondersteuning aan plegers, beschrijven we ook hoe de laagdrempelig ingestoken contacten verlopen met slachtoffers of plegers die niet in een casus zitten. Hier zet het project sinds 2020 op in, bijvoorbeeld door contact mogelijk te maken via een chatfunctie op de eigen website. Ook is er dit jaar een casusbeschrijving toegevoegd aan het rapport.

## 2. Het project De Cirkel is Rond

Het project De Cirkel is Rond is voortgekomen uit de wens van Veilig Thuis West-Brabant en Safegroup om ervaringsdeskundigen in te zetten in het werkproces bij ernstig en complex huiselijk geweld. Om een nieuwe bijdrage te leveren aan het bevorderen van veiligheid bij situaties van acute en/of structurele onveiligheid. Uit cijfers huiselijk geweld blijkt immers dat we er onvoldoende in slagen om een wezenlijk verschil te maken in het terugdringen van huiselijk geweld. Ervaringsdeskundigen zijn hét voorbeeld dat mensen en situaties kunnen veranderen en dat de cirkel van geweld doorbroken kan worden. Zij weten hoe het is om slachtoffer, betrokkene of pleger te zijn. Ervaringsdeskundigen kunnen vanwege hun eigen ervaring goed aansluiten bij de beleving en leefwereld van cliënten. Zij zijn in staat om de verbinding te maken met de cliënt. Zij spreken dezelfde taal, hebben aan één woord genoeg, kunnen de pijn en het verdriet invoelen, kennen de schaamte. Ervaringsdeskundigen bieden begrip en (h)erkenning, zonder te oordelen, en geven hoop en een toekomstperspectief. Bovendien staan ervaringsdeskundigen dicht bij de cliënt en is het contact intensiever dan tussen professional en cliënt. Ervaringsdeskundigen hebben meer tijd om gericht aandacht te geven aan cliënten en zijn laagdrempelig. Daarnaast vormen zij een 'back-up' voor cliënten, waardoor cliënten ervaren dat zij er niet alleen voor staan. Het sleutelbegrip is nabijheid.

De financiering van De Cirkel is Rond kwam de eerste twee jaar volledig van de gemeente Breda vanuit de thematafel Geweld In Afhankelijkheidsrelaties (GIA). In 2020 is deze subsidie aangevuld vanuit het programma Geweld hoort nergens thuis (projectenpool 'Van Denken naar Doen'). Deze financiering was met name bedoeld om aanvullend aan de ondersteuning van ervaringsdeskundigen

aan slachtoffers, de ondersteuning aan plegers (de plegeraanpak) verder te kunnen ontwikkelen. We gebruiken de termen slachtoffer en pleger (nog), maar zijn ons echter bewust dat dit stigmatiserend kan zijn en ook de werkelijkheid geweld aan doet, omdat een pleger ook slachtoffer kan zijn en andersom.

Bij de start van het project in 2018 werkten zes ervaringsdeskundigen voormalige slachtoffers in het project. Destijds werden zij ingezet in het werkproces van twee teams, inmiddels is dat uitgebreid naar zeven teams. Ook de gezamenlijke ureninzet is van 36 uur in 2018, verdubbeld naar 72 uur in 2020. In 2020 zijn er zes ervaringsdeskundigen betrokken bij het project, maar de samenstelling is mede door de verbreding van de doelgroep veranderd. Het team ervaringsdeskundigen bestaat in 2020 uit drie ervaringsdeskundigen voormalig slachtoffers en drie ervaringsdeskundigen voormalig plegers. Alle ervaringsdeskundigen hadden in 2020 een (tijdelijk) dienstverband bij Veilig Thuis West-Brabant.

Het project wordt ondersteund door een projectgroep bestaande uit een projectleider (voorzitter), mentoren, een manager van Safegroup, een manager van Veilig Thuis West-Brabant, een ervaringsdeskundige en een administratieve ondersteuner. In verband met het verbetertraject bij Veilig Thuis heeft er echter geen manager Veilig Thuis kunnen deelnemen in 2020. De projectgroep bespreekt iedere zes weken de ontwikkelingen ten aanzien van De Cirkel is Rond. In 2020 werd het project ook ondersteund door een projectondersteuner.

Het team ervaringsdeskundigen vormt een apart team binnen Veilig Thuis West-Brabant en Safegroup en maakt geen onderdeel uit van de reguliere teams met professionals. De mentoren, dit zijn er vier in totaal, zijn professionals werkzaam bij de betrokken organisaties en hebben een brugfunctie naar de reguliere teams c.q. werkprocessen. De instroom van casuïstiek verloopt via de mentoren, zij ondersteunen de ervaringsdeskundigen en begeleiden casuïstiek bijeenkomsten. Ook nemen de mentoren deel aan de jaarlijkse scholing van het team ervaringsdeskundigen op het gebied van ervaringsdeskundigheid.

De ervaringsdeskundigen worden ingezet bij cases waarbij sprake is van ernstig en complex huiselijk geweld. Professionals en ervaringsdeskundigen werken samen in cases. Hierbij vormt de visie op 'gefaseerde ketenzorg' het uitgangspunt. Dit betekent dat de ervaringsdeskundigen samen met de professionals werken aan de directe en/of stabiele veiligheid van de cliënt en zijn/haar (gezin) systeem. Voor wat de MDA++ aanpak betreft, sluit het team aan bij het Interventie team.

Professionals van de betrokken teams bepalen bij welke cases de inzet van een ervaringsdeskundige opportuun is. Samen met de mentor wordt bepaald welke ervaringsdeskundige het beste kan worden ingezet (matching). De inzet van de ervaringsdeskundige is altijd aanvullend op of complementair aan de professionele inzet. Een ervaringsdeskundige is ook niet de eindverantwoordelijke. Dit is de betrokken professional, hij/zij is altijd de casusverantwoordelijke. Wel opereert de ervaringsdeskundige zelfstandig, kent deze een eigenstandige opdracht en draagt hij/zij daarbij een eigen verantwoordelijkheid.

De taak van de ervaringsdeskundige richt zich primair op het ontsluiten en benutten van ervarings- en herstellennis. De ervaringsdeskundigen bieden in de cases met name een luisterend oor, steun, (h)erkenning en begrip. Maar geven ook adviezen, gaan mee naar instanties en verlenen praktische ondersteuning. Voor cliënten vormen de ervaringsdeskundigen een rolmodel. Ze horen een verhaal dat vergelijkbaar is met hun eigen verhaal en zien tegelijkertijd dat verbetering mogelijk is. Als de casus wordt afgesloten door de casusverantwoordelijke stopt in principe ook de ondersteuning door de ervaringsdeskundige. Bij Safegroup zijn afspraken gemaakt dat de ondersteuning onder bepaalde voorwaarden tijdelijk kan worden gecontinueerd (nazorg). De ervaringsdeskundigen reflecteren op hun werk in casusbesprekingen, bij intervisiebijeenkomsten en tijdens voortgangsgesprekken met mentor/projectleider. Ook hebben zij met de projectleider jaarlijks een voortgangsgesprek en een 360 graden beoordeling.

Het project kreeg het eerste halfjaar 2020 een eigen logo en een eigen website. Op deze website is vanaf juni 2020 een chatfunctie aanwezig die 7 dagen per week een aantal uren door de ervaringsdeskundigen wordt bemenst. Ook staat er een 06-nummer en profiel van de ervaringsdeskundigen op de website, waardoor er laagdrempelig contact opgenomen kan worden. Hiernaast is er ook een weggeefkaart ontworpen en ingezet in casussen bij beide organisaties om plegers te motiveren in contact te komen met voormalig plegers ervaringsdeskundigen van het project. Ook zijn er flyers ontworpen en uitgedeeld aan de frontoffice van Veilig Thuis en Slachtofferhulp, als een extra aanbod voor een luisterend oor in coronatijd. Voor het werk van het project bij het inloopsprekuren, de supportgroep en de chat op de website

is tot slot een extra folder ontworpen, die uitgedeeld is op de Expositie Wijzijn Open Mind in West Brabant (Breda, Oosterhout, Altena).

Het project is in 2020 gestart met deelname aan de basistraining deskundigheid nieuwe professionals Veilig Thuis. Het project nam deel aan de basismodule partnergeweld bij Veilig Thuis in de vorm van duo presentaties, mede ook om de positie van plegers bij nieuwe professionals te vergroten. Ook sluit een ervaringsdeskundige aan bij de module kindermishandeling. Bij de Safegroup vrouwengroep Nu is het Genoeg (intern en extern) is een voormalig pleger aanwezig geweest om ervaringen te bespreken. Verder heeft De Cirkel is Rond de pleger aanpak ontwikkeld. Dat betekent inzet in het team casusregie van Veilig Thuis bij de plegers van huiselijk geweld die een huisverbod opgelegd hebben gekregen. Verder is er een verkorte route naar de beide GGz organisaties in de regio ontwikkeld om plegers van huiselijk geweld richting behandeling en/of naar de agressiegroep te motiveren. Er is in de 2e helft van 2020 gestart met een inloop- en informatie spreekuur voor plegers van huiselijk geweld en er is een supportgroep gestart in samenwerking met de GGz voor plegers van huiselijk geweld.

In september 2020 vond een diepte interview plaats met de ervaringsdeskundigen van het project en ervaringsdeskundigen van Moveira over de vraag wat de rol is van gender in een effectieve ervaringsdeskundige aanpak van huiselijk geweld. Er werd stilgestaan bij de vraag of er genderspecten zijn die aandacht behoeven, of andere innovatie vragen om cirkels te doorbreken. Dit gesprek heeft een artikel opgeleverd. Verder heeft het project zich in 2020 opnieuw geprofileerd in interviews voor kranten/tv programma's en bij verschillende presentaties.

De Cirkel is Rond heeft ook een maatschappelijke meerwaarde als het gaat om de aanpak van huiselijk geweld. Ervaringsdeskundigen laten samenwerken met professionals in casuïstiek bevordert de hulpverlening en versterkt kwetsbare cliënten. Ervaringsdeskundigen dragen bij aan het herstel en het versterken van de weerbaarheid, zelfredzaamheid en veiligheid van cliënten. Bovendien kan er eerder en sneller beweging worden gerealiseerd en stappen worden gezet in het hulpverleningsproces (Onderzoek De Cirkel is Rond, *Rapport 2021 Handleiding Positionering Ervaringsdeskundigheid van bureau Emma; EMMA is een onderzoeks-, advies- en participatiebureau*).

Ik ben trots op het werk van de ervaringsdeskundigen, trots op het werk van alle projectmedewerkers. Inmiddels is uit alle onderzoeken gebleken dat het team van de Cirkel is rond bijdraagt aan de vertaling van de regionale visie 'gefaseerde ketenzorg of netwerkzorg' in de praktijk; werkt volgens de MDA++; en bijdraagt aan Stoppen en duurzaam oplossen van geweld en zich naast slachtoffers inmiddels specifiek richt op plegers van geweld. Vanuit de supportgroepen is er de aandacht voor (blijvend)herstel.

Ik dank de GGD weer voor dit onderzoek en hoop dat ook dit onderzoek bijdraagt aan het gesprek over doorontwikkeling en inbedding van de Cirkel is Rond. In 2021 gaan we een overgangsjaar in waarbij we gaan bezien hoe het project ingebed en verbreed kan worden.

Maart 2021

Marjo de Keijzer, projectleider de Cirkel is Rond

# 3. Methode

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de gebruikte methode voor het onderzoek.

## 3.1 Indicatoren

In het projectplan van 'De Cirkel is Rond' zijn in 2017 door de projectleider een elftal kennisvragen geformuleerd. Bij deze kennisvragen zijn voor de uitvoering van het onderzoek indicatoren

geselecteerd. Per 2020 is hier een twaalfde kennisvraag aan toegevoegd. Tabel 1 toont de kennisvragen en bijbehorende indicatoren.

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

Kennisvragen en bijbehorende indicatoren	Indicator in het onderzoek
1. Hoeveel ervaringsdeskundigen (ED) zijn ingezet bij hoeveel cliënten en wat was de tijdsinvestering?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aantal ervaringsdeskundigen (ED)</li> <li>Aantal trajecten waar zij bij betrokken zijn</li> <li>Aantal uren inzet ED voor cliëntcontact</li> </ul>
2. Hoe is de cliënttevredenheid?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aantal cliënten dat de inzet van de ED als positief heeft ervaren</li> </ul>
3. Op welke terreinen wordt de inzet van een ED door de cliënt als meerwaarde gezien?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Door cliënten beschreven meerwaarde van ED binnen de hulpverlening</li> <li>Acceptatie van de inzet van ED door cliënten</li> </ul>
4. Wat zijn de ervaringen van ED zelf? Is de scholing voldoende voor wat betreft de werkzaamheden die zij verrichten?	<ul style="list-style-type: none"> <li>De mate waarin ED zich voldoende toegerust voelen voor hun taak door de interne training en de begeleiding</li> </ul>
5. Wat levert het voor de ED zelf op? (denk aan maatschappelijke participatie en empowerment)	<ul style="list-style-type: none"> <li>De meerwaarde voor ED zelf</li> <li>Beschrijving van de dilemma's waar ED mee te maken krijgen</li> </ul>
6. Hoe verloopt de samenwerking tussen de professional en ED en wat zijn de aandachtspunten?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beschrijving van de samenwerking tussen ED en professionals</li> </ul>
7. In welke fase van het hulpverleningstraject kan een ED worden ingezet?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beschrijving van het moment in een casus waarop de ED wordt ingezet</li> </ul>
8. Zijn ED zowel in te zetten binnen het IT als binnen Safegroup en/of 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 IT en Safegroup en/of andere teams</li> </ul>
9. Wat is het aantal recidieven van huiselijk geweld binnen de looptijd van het project?	- geen onderdeel van het onderzoek
10. Vermindert de doorlooptijd van de opvang?	- geen onderdeel van het onderzoek
11. Wordt de ED na afsluiten van een casus 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>
12. Hoe verlopen de laagdrempelige contacten met slachtoffers of plegers die niet in een casus zitten?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aantal contacten, wijze van contact en geboden ondersteuning</li> </ul>

In aanvulling op de geformuleerde indicatoren, hebben we zoals in de inleiding genoemd, het onderzoek uitgebreid met een casusbeschrijving.



### 3.2 Onderzoeksinstrumenten

Voor het onderzoek zijn zowel kwantitatieve als kwalitatieve onderzoeksmethoden gebruikt:

- Registratie van de casuïstiek;
- Registratie van niet casus gerelateerde contacten;
- Cliëntervaringsonderzoek middels telefonische interviews;
- Groepsinterviews met ervaringsdeskundigen en professionals;
- Eén op één interviews met betrokkenen in een casus.

#### Registratie van de casuïstiek

De ervaringsdeskundigen houden een registratie bij van de casuïstiek waarbij zij betrokken zijn. Hiervoor zijn drie verschillende formulieren ontwikkeld: een startformulier, een contactformulier en een eindformulier. Het startformulier beschrijft de situatie van de cliënt op het moment dat de ervaringsdeskundige wordt ingezet. De contactformulieren beschrijven de inhoud van afzonderlijke contacten die de ervaringsdeskundige heeft met een cliënt, de professional of andere betrokkenen in de casus. Bij beëindiging van de inzet van de ervaringsdeskundige, wordt een eindformulier ingevuld, waarop gevraagd wordt naar de reden van beëindiging en de bereikte resultaten. De formulieren bestaan hoofdzakelijk uit gesloten vragen met voor gecodeerde antwoordmogelijkheden en enkele openvragen.

Aanvullend op de drie verschillende formulieren heeft de projectleider van De Cirkel is Rond een lijst bijgehouden met daarin de afkomst van de casus (bij welk team het onder begeleiding is), de start- en einddatum van de inzet van ervaringsdeskundige en van de casusverantwoordelijke en de einddatum van geboden nazorg door ervaringsdeskundige.

Bij de voortzetting van het onderzoek in 2019 en 2020 is de registratie van casuïstiek deels gewijzigd. Doel hiervan was de kwaliteit van de gegevens te vergroten, de verwerking meer te automatiseren en enkele inhoudelijke aanpassingen te doen. Ook de anonimiteit van betrokkenen is meer gewaarborgd, doordat er per 2019 op de formulieren alleen nog identificatienummers ingevuld kunnen worden in plaats van namen. Jaarlijks is er via een bijeenkomst met ervaringsdeskundigen aandacht besteed aan een goede manier van registreren.

Tabel 2 toont het aantal registraties op peildatum 1 januari 2021 met betrekking tot de drie verschillende formulieren. In totaal zijn er registraties van 138 casussen met een startdatum in 2018, 2019 of 2020. Er zijn drie casussen die alleen op de lijst van casussen staan, maar waarbij de gehele registratie ontbreekt. Deze casussen zijn uit de analyse gehouden. Het totaal aantal casussen is hiermee op 135 vastgesteld. Van 6 casussen ontbreekt er het startformulier en van één casus ontbreken de contactformulieren. Voor 94 casussen is er een eindformulier ingevuld. Er zijn 104 afgesloten casussen, dus 20 eindformulieren ontbreken.

**Tabel 2** Aantal registraties 2018-2020

Soort	Aantal
Startformulieren	129
Contactformulieren (los)	2471
Contactformulieren (geaggregeerd)	134
Eindformulieren	94

Doordat de casusregistratie hoofdzakelijk plaats vindt vanuit het perspectief van de ervaringsdeskundigen dient er rekening gehouden te worden dat deze registratie geen volledig beeld kan geven van alle aanwezige problematiek en alle betrokkenen in een casus.

### **Registratie van niet casus gerelateerde contacten**

Voor de registratie van contacten met personen die niet in een casus zitten, is begin 2020 een nieuw registratieformulier ontwikkeld. Hierin wordt gevraagd naar het type contact en de geboden ondersteuning. De registratie geeft alleen informatie over de contacten, niet over het aantal personen achter deze contacten. Vanwege privacyaspecten is het niet mogelijk om een identificatienummer toe te voegen aan het formulier. Het formulier bestaat uit gesloten vragen met voor gecodeerde antwoordmogelijkheden.

In het jaar 2020 waarin de registratie van contacten met personen niet in een casus voor het eerst plaats vond, zijn in totaal 54 contactformulieren ingevuld.

### **Cliëntervaringsonderzoek**

Aan cliënten is middels een telefonisch gestructureerd interview gevraagd hoe zij de inzet van de ervaringsdeskundige hebben ervaren. De leidraad bevat gesloten vragen met voor gecodeerde antwoordmogelijkheden en openvragen ter toelichting van de gegeven antwoorden. Een administratief medewerker nam de interviews af op het moment dat een casus was afgesloten.

Over de looptijd van het project zijn 54 cliënten bevraagd van de 104 cliënten met een afgesloten casus. De medewerker van Veilig Thuis die het cliëntervaringsonderzoek afneemt, gaf de volgende redenen voor het verschil in afgesloten casuïstiek en aantal afgenomen cliëntervaringsonderzoek:

- Cliënten geven geen toestemming om gebeld te worden voor cliëntervaringsonderzoek;
- Cliënten zijn niet te bereiken;
- Zeer beperkt contact met cliënt (pleger), op advies ervaringsdeskundige niet gebeld.

### **Groepsinterviews**

De ervaringen van professionals en ervaringsdeskundigen zijn voor 2020 onderzocht middels een groepsinterview met ervaringsdeskundigen en een groepsinterviews met professionals. De leidraad voor de gesprekken is samen met de projectleider van De Cirkel is Rond ontwikkeld.

In november en december 2020 hebben de groepsinterviews plaatsgevonden. Bij het interview met de ervaringsdeskundigen waren alle zes de ervaringsdeskundigen aanwezig. Tweemaal heeft er een groepsinterview met professionals plaatsgevonden, dit omdat de opkomst bij het eerste gesprek laag was. In totaal hebben zes professionals van Safegroup, vier van Veilig Thuis en één van het Interventieteam input geleverd.

De groepsgesprekken duurde anderhalf uur en vonden vanwege de coronamaatregels online plaats. Van de gesprekken zijn verslagen gemaakt. De bevindingen zijn ter goedkeuring aan de gesprekspartners voorgelegd.

### **Eén op één interviews**

Voor de casusbeschrijving heeft de projectleider van De Cirkel is Rond een casus geselecteerd en is toestemming gevraagd bij betrokkenen voor deelname aan het onderzoek. De inzet was een fysiek groepsgesprek om met elkaar de ervaringen te delen en input te verzamelen voor de casusbeschrijving. Door de coronamaatregels was op het laatste moment een fysiek groepsgesprek met cliënten, ervaringsdeskundigen en professionals niet mogelijk. Vanwege de omstandigheden in de casus (het echtpaar ging scheiden) en de aanhoudende coronamaatregels is ervoor gekozen online één op één gesprekken te voeren.

In februari en maart 2020 zijn bij de twee betrokken ervaringsdeskundigen en bij de cliënte diepte interviews afgenomen. Helaas lukte het niet om tot een afspraak te komen met de andere cliënt. Meneer reageerde niet meer op berichten van de onderzoekers. De gesprekken duurde één tot anderhalf uur. De verslagen zijn ter goedkeuring aan de gesprekspartners voorgelegd en ook de casusbeschrijving in zijn geheel is vooraf met de geïnterviewden gedeeld.

### **3.3 Verwerking en analyse van de data**

Voor de analyse van de registraties van de casuïstiek is één dataset aangemaakt waarin ook de aanvullende lijst van casussen bijgehouden door de projectleider en de cliëntervaringsonderzoeken zijn opgenomen. De contactformulieren uit 2020 zijn geaggregeerd naar casusniveau. De data is opgeschoond en vervolgens is de set van 2020 samengevoegd met de dataset van 2018 en 2019.

In de analyse zijn ontbrekende registraties (missing values) niet meegenomen. In de rapportage wordt steeds getoond op hoeveel waarnemingen de resultaten zijn gebaseerd. Bij de analyse is dit jaar onderscheid gemaakt tussen de ondersteuning aan slachtoffers en aan plegers. Daar waar relevant wordt hier ook afzonderlijk over gerapporteerd. Daarnaast hebben we ook gekeken naar eventuele verschillen over de kalenderjaren waarin het project in uitvoering is. Daar waar relevant maken we ook hier onderscheid in bij de presentatie van de resultaten.

De openvragen in de start- en eindformulieren zijn met atlas.ti (een softwareprogramma voor kwalitatieve data-analyse) geanalyseerd. De verslagen van de groepsgesprekken zijn door de onderzoekers gecodeerd naar de verschillende kennisvragen van dit onderzoek.

## 4. Ervaringsdeskundige inzet in casuïstiek

In dit hoofdstuk beschrijven we achtereenvolgens:

- De bevindingen uit de registratie van casuïstiek;
- De ervaringen van cliënten;
- De ervaringen van ervaringsdeskundigen;
- De ervaringen van professionals.

### 4.1 Bevindingen uit de registratie van casuïstiek

De bevindingen over casuïstiek zijn gebaseerd op de registraties van het project tenzij anders is vermeld.

#### Aantal casussen

In het projectplan van De Cirkel is Rond, opgesteld in 2017, was als doelstelling geformuleerd dat ervaringsdeskundigen het eerste jaar bij 15 (gezin) systemen zouden worden ingezet en in het tweede jaar bij 20 (gezin)systemen. Deze aantallen zijn ruimschoots gehaald. Over de afgelopen drie jaar zijn er in totaal 135 casussen door de ervaringsdeskundigen opgepakt. Tabel 3 toont het aantal casussen uitgesplitst naar het jaar waarin de ervaringsdeskundige startte in de casus en het team waar de cliënt onder begeleiding was.

In 2020 is er een duidelijke toename te zien van de mate waarin ervaringsdeskundige betrokken zijn in casuïstiek. Dit aantal ligt bijna twee keer zo hoog als in voorgaande jaren. Deze stijging valt samen met een toename van 36 naar 72 beschikbare uren van het team ervaringsdeskundigen. Het grootste deel van de casuïstiek is afkomstig van team Safegroup Ambulant Wonen (36%), gevolgd door Veilig Thuis Team Casusregie (26%). Dit laatste team heeft met name het afgelopen jaar regelmatig ervaringsdeskundigen betrokken in casuïstiek. Dit is te wijten aan het feit dat het afgelopen jaar de pleger aanpak op gang is gekomen.

**Tabel 3** Afkomst van casussen naar startjaar in aantallen en percentages

Team	Totaal	Gestart 2018	Gestart 2019	Gestart 2020
<b>Safegroup</b>				
Team Ambulant Wonen	49 (36%)	13 (33%)	23 (77%)	13 (20%)
Team Ambulant	18 (13%)	5 (13%)	2 (7%)	11 (17%)
<b>Veilig Thuis</b>				
Interventieteam	22 (16%)	11 (28%)	5 (17%)	6 (9%)
Team Casusregie	35 (26%)	7 (18%)	3 (10%)	25 (39%)
Ondersteuning	8 (6%)	0 (0%)	1 (3%)	7 (11%)
Team Procesregie	1 (1%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (2%)
Vertrouwelijke casus	1 (1%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (2%)
Team Onderzoek	1 (1%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (2%)
Totaal	135 (100%)	36 (100%)	34 (100%)	65 (100%)

Tabel 4 toont het aantal gestarte, afgesloten en nog lopende casuïstiek per jaar. De 21 lopende casussen aan het einde van 2018 zijn allen in 2019 afgesloten. In alle lopende casussen in 2020 is de ervaringsdeskundige ook gestart in dat jaar.

**Tabel 4** Status casussen naar jaar in aantallen

Jaar	Gestart	Afgesloten	Lopend einde van het jaar
2018	36	15	21
2019	34	37	18
2020	65	52	31
Totaal	135	104	31

Tabel 5 toont een verdeling in casuïstiek naar doelgroep slachtoffer of pleger. Logischerwijs is er geen tot weinig casuïstiek in de jaren 2018 en 2019 gericht op de begeleiding van plegers, omdat in die jaren nog niet (volledig) werd ingezet op de pleger-aanpak. In 2020 zien we dat in een groot aandeel van de casuïstiek (40%) de ondersteuning van de ervaringsdeskundige gericht is op de pleger.

**Tabel 5** Aantal casussen naar doelgroep ondersteuning (slachtoffer, pleger) en startjaar in aantallen

Startjaar casus	Slachtoffer	Pleger
2018	36	0
2019	31	3
2020	39	26
Totaal	106	29

### Achtergrondkenmerken

Iedere casus is geregistreerd rondom één cliënt. De gemiddelde leeftijd van de cliënten die door de ervaringsdeskundigen zijn ondersteund, is 36 jaar (n=97), variërend van 9 tot 74 jaar. Het merendeel van de cliënten (n=128) is vrouw (77%). Er zijn drie casussen geregistreerd waar de ervaringsdeskundige specifiek is ingezet voor een minderjarige cliënt. Wel zijn er in het grootste deel van de casussen (73%) kinderen betrokken. Het aantal kinderen dat betrokken is bij een casus varieert van één tot zes. In de meeste gevallen is er 1 kind in een casus betrokken (gemiddeld 1,8 kinderen). In één casus was de cliënt zwanger op het moment van starten.

### Problematiek

In tabel 6 staan de probleemgebieden die zich voordoen in de casuïstiek en het percentage casussen waarin die zich voordoen volgens de ervaringsdeskundigen. Er konden meerdere

problematieken aangegeven worden binnen één casus. De drie meest voorkomende problemen, huiselijk geweld, psychisch functioneren en huisvesting, doen zich voor in meer dan de helft van de casussen. Verslaving of een justitieel verleden is het minst geregistreerd bij casussen met slachtoffers. Deze problemen komen vaker voor bij plegers. Een ander verschil in problematiek tussen slachtoffers en plegers is de fysieke gezondheid. Dit is voor slachtoffers veel vaker een probleem dan voor plegers.

**Tabel 6** Soort problematiek naar doelgroep ondersteuning (slachtoffer, pleger) in percentages voor 2018-2020

Soort problematiek	Totaal (n=129)	Slachtoffers (n=100)	Plegers (n=29)
Huiselijk geweld	67%	61%	86%
Psychisch functioneren	61%	60%	62%
Huisvesting	54%	57%	41%
Werk en inkomen	50%	53%	41%
Sociale participatie	47%	45%	52%
Opvoeding	43%	43%	41%
Scheiding en omgang	43%	40%	52%
Fysieke gezondheid	23%	29%	3%
Verslaving	23%	15%	48%
Justitieel verleden	15%	10%	31%

Alle casussen zijn per definitie gestart vanuit een situatie van (ernstig) huiselijk geweld, terwijl tabel 7 laat zien dat er in niet meer dan 86 casussen (67%) huiselijk geweld is geregistreerd door de ervaringsdeskundigen. Ongeveer de helft van deze casussen valt onder Safegroup Team Ambulant Wonen. Een mogelijke verklaring voor het niet registreren van huiselijk geweld in deze 23 casussen is dat de cliënten die gebruik maken van een ambulante woonvoorziening van Safegroup geen huiselijk geweld meer ervaren.

Bij de start van de ervaringsdeskundige doen er zich in het merendeel van de casussen (87%) twee of meer soorten problematiek voor. Er zijn 12 casussen (9%) 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. We zien geen opvallende verschillen in aantal problematieken tussen slachtoffers en plegers. In figuur 2 onder het kopje resultaten, tonen we hoe de problematiek zich ontwikkeld heeft op het moment dat de begeleiding door de ervaringsdeskundige beëindigd wordt.

### Start van de ervaringsdeskundige

Tabel 7 toont het gemiddeld aantal dagen tot de casusverantwoordelijke de ervaringsdeskundige inzet in een casus uitgesplitst naar de verschillende teams van Safegroup en Veilig Thuis. Over het geheel genomen zet een casusverantwoordelijke de ervaringsdeskundige in na gemiddeld 132 dagen (ruim 4 maanden). Het aantal dagen varieert echter per casus van 0 tot 617 dagen. We zien dat de periode tot inzet van de ervaringsdeskundige gemiddeld het langst is (na 169 dagen) bij cliënten van Veilig Thuis Interventieteam, gevolgd door cliënten van Safegroup Team Ambulant (na 150 dagen).

**Tabel 7** Gemiddeld aantal dagen tot casusverantwoordelijke de ervaringsdeskundige inzet naar afkomst van casus

Team	Aantal dagen
<b>Safegroup</b>	
Team Ambulant (n=12)	150
Team Ambulant Wonen (n=46)	109
<b>Veilig Thuis</b>	
Interventieteam (n=21)	169
Team Casusregie (n=31)	149
Team Ondersteuning (n=8)	70
Totaal (n=118)	132

Als we kijken naar de afzonderlijke jaren, dan duurde het in het eerste jaar gemiddeld 207 dagen voordat een ervaringsdeskundige werd ingezet door de casusverantwoordelijke. In 2019 nam de gemiddelde duur flink af tot 74 dagen, om in 2020 weer iets toe te nemen tot gemiddeld 117 dagen. Deze toename in 2020 was zichtbaar in alle teams, met uitzondering van Veilig Thuis Team Casusregie.

In casussen met plegers werden de ervaringsdeskundigen gemiddeld iets sneller ingezet door de casusverantwoordelijken (na 110 dagen) dan in casussen met slachtoffers (na 136 dagen).

### Doorlooptijd

In de afgesloten casussen duurde de inzet van de ervaringsdeskundige gemiddeld 202 dagen. Deze casussen hadden een gemiddelde looptijd van 427 dagen bij de casusverantwoordelijke. In tabel 8 zien we dat uitgesplitst naar doelgroep de duur van de ondersteuning van zowel ervaringsdeskundigen als casusverantwoordelijken aan plegers korter is dan aan slachtoffers.

**Tabel 8** Gemiddelde duur inzet van casusverantwoordelijke en ervaringsdeskundigen naar doelgroep ondersteuning (slachtoffer, pleger) in aantal dagen voor 2018-2020

	Afgesloten casussen
<b>Casusverantwoordelijke (n=73)</b>	427
Slachtoffer (n=65)	437
Pleger (n=8)	347
<b>Ervaringsdeskundige (n=103)</b>	202
Slachtoffer (n=88)	209
Pleger (n=15)	164

De gemiddelde duur van de inzet van ervaringsdeskundigen en casusverantwoordelijken is over de afgelopen drie jaren afgenomen. Zo was de doorlooptijd in 2018 nog respectievelijk 245 en 525 dagen, in 2019 230 en 400 dagen, waar dit in 2020 neerkwam op 128 en 292 dagen.

#### Doel van de inzet

Het doel van de inzet van een ervaringsdeskundige in een casus is divers en per casus kunnen er meerdere doelen door de ervaringsdeskundige worden nagestreefd. Het meest genoemd op het startformulier dat de ervaringsdeskundige samen met de casusverantwoordelijke invult, zijn:

- Het bieden van een luisterend oor, herkenning en erkenning;
- Inzicht geven in de situatie en bewustwording van eigen gedrag;
- Leren grenzen te stellen en op te komen voor zichzelf (weerbaarheid vergroten);
- Ondersteuning bieden, zowel mentaal als praktisch;
- Aansluiting vinden en inzetten op accepteren van professionele hulp.

Het bieden van een luisterend oor is het meest genoemd als doel van de inzet van de ervaringsdeskundige. De ervaringsdeskundigen kunnen door de gedeelde ervaring herkenning en erkenning

bieden aan cliënten. *“Cliënt wil meer zelfvertrouwen krijgen, een luisterend oor, leren kiezen voor zichzelf en (h)erkenning krijgen.”*

De genoemde redenen in 2018, 2019 en 2020 komen grotendeels overeen met elkaar.

#### Inzet ervaringsdeskundigen

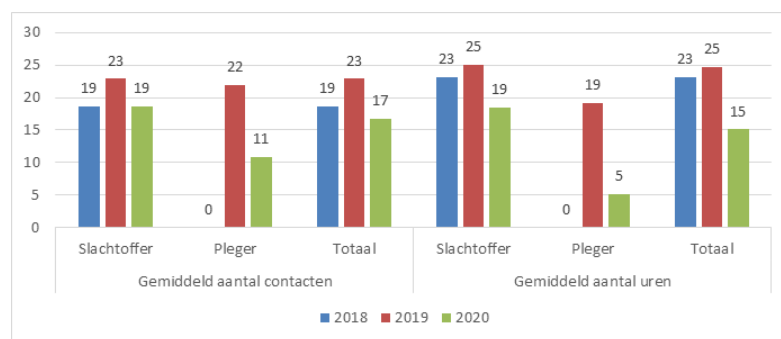
In totaal zijn er negen verschillende ervaringsdeskundigen ingezet sinds de start van het project. In 2018 waren er zes ervaringsdeskundigen actief, in 2019 vijf en in 2020 zes. Niet iedere ervaringsdeskundige is gedurende de hele projectperiode betrokken geweest. Het aantal casussen dat iedere ervaringsdeskundige in behandeling had verschilt veel. Zo had de ervaringsdeskundige met het grootste aantal casussen er 35, waar de twee ervaringsdeskundigen met de minste casussen er vier hadden. De diversiteit in aantal casussen kan onder meer verklaard 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 zijn gestart. Gemiddeld hebben de ervaringsdeskundigen 15 casussen per persoon per jaar.

Over de gehele projectperiode hebben er in de afgesloten casussen gemiddeld 19 contactmomenten (variërend van 1 tot 96) plaatsgevonden, die in totaal ruim 16 uur (variërend van 0,3 tot 105,7 uur) van de ervaringsdeskundigen in beslag namen. Ieder contact duurt gemiddeld 1 uur.

In figuur 1 is te zien dat ervaringsdeskundigen gemiddeld minder tijd kwijt waren aan casussen met plegers dan in casussen met slachtoffers, zowel in aantal contactmomenten als in het aantal uren. Ook is in figuur 1 te zien dat de afgesloten casussen in het eerste jaar gemiddeld minder tijd van de ervaringsdeskundigen

vergeleken dan in 2019. In het afgelopen jaar is het gemiddeld aantal contacten en uren weer afgenomen, vaak tot onder het niveau in 2018. Een mogelijke verklaring hiervoor kan de COVID-19-crisis zijn die plaatsvond gedurende het overgrote deel van 2020. Ervarensdeskundigen konden als gevolg van deze crisis minder vaak face to face contacten hebben met de cliënten. Ook gaf de projectleider aan dat er gestuurd is op doelen bereiken en het afsluiten van casussen. Dit kan beiden geleid hebben tot minder en kortere contacten.

**Figuur 1** Gemiddeld aantal contacten en aantal uren inzet per afgesloten casus uitgesplitst naar doelgroep (slachtoffer, pleger) en jaartal



Sinds 2020 kunnen de ervaringsdeskundigen op het contactformulier aangeven met wie zij dit contact hebben gehad: met de cliënt, de instelling/professional of met zowel de cliënt als met de instelling/professional. Dit werd op 81% van de contactformulieren ook daadwerkelijk geregistreerd. In 75% van deze registraties was het contact alleen met de cliënt. In 9% van de registraties had de ervaringsdeskundige met de cliënt én met een professional contact. Met alleen een professional is in 16% van de registraties contact geweest.

In totaal zijn er 2.637 contactmomenten geweest. Tabel 9 laat zien dat de meeste contacten face to face (32%) en telefonisch (31%)

plaatsvonden. Face to face contact nam af van 41% in 2019 naar 24% in 2020, waar telefonisch contact juist toenam van 27% naar 38%, waarschijnlijk zoals bovengenoemd door de COVID-19-crisis. Daarnaast vond ook regelmatig per Whatsapp contact plaats (17%). Overig (8%) is slechts in een beperkt aantal gevallen toegelicht. Hiertoe behoren onder meer netwerkberaad, een overleg van het interventieteam, en video gesprekken door middel van bijvoorbeeld MS Teams.

In casussen met slachtoffers hadden de betrokkenen het vaakst face to face contact (35%). In casuïstiek met plegers was er juist het vaakst telefonisch contact (46%).

**Tabel 9** Soort contact van de ervaringsdeskundige met alle betrokkenen in de casus en in het project naar doelgroep ondersteuning (slachtoffer, pleger) voor 2018-2020

Soort contact	Percentage contacten naar soort		
	Totaal (n=132)	Slachtoffers (n=105)	Plegers (n=27)
Face to face	32%	35%	18%
Telefonisch	31%	28%	46%
SMS	8%	9%	0%
WhatsApp	17%	16%	24%
E-mail	4%	3%	7%
Social media	1%	1%	2%
Overig	8%	9%	3%

### Betrokken organisaties

In totaal zijn er tijdens de contacten met cliënten 13 categorieën van professionals of instanties geregistreerd die bij de casussen betrokken waren en waar de ervaringsdeskundige zelf contact mee had. Zie tabel 10 voor een overzicht. Naast Veilig Thuis en Safegroup zijn de GGZ, politie (wijkagent) en advocaat de drie meest genoemde instanties waar ervaringsdeskundigen in een casus contact mee hebben.



**Tabel 10** Betrokken organisaties in 2020

Organisatie	Aantal keer	Aantal casussen
Veilig Thuis	514	37
Safegroup	131	15
GGZ (psychologische hulpverlening)	96	12
Politie (wijkagent)	67	18
Advocaat (Juridisch Loket)	20	4
Reclassering	11	4
CJG	9	4
IMW	7	3
Huisarts (POH)	5	2
Raad voor de Kinderbescherming	3	1
UWV (jobcoach)	2	1
Gemeente	1	1
Overig	123	14

Op ieder contactformulier is geregistreerd welke mensen uit het netwerk van de cliënt op dat moment betrokken zijn. Tabel 11 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 46% van de casussen zijn er geen anderen in het netwerk van de cliënt geregistreerd. Waar bij slachtoffers de ouders het vaakst betrokken zijn, is dit bij de plegers de (ex) partner.

**Tabel 11** Inzet eigen netwerk van cliënten voor 2018-2020

Soort	Aantal casussen Totaal (n=134)	%	Aantal casussen slachtoffers (n=105)	%	Aantal casussen plegers (n=29)	%
Ouder(s)	30	22%	26	25%	4	14%
Vriend(inn)en	27	20%	23	22%	4	14%
(Ex) partner	26	19%	20	19%	6	21%
Broer of zus	17	13%	14	13%	3	10%
Familieid anders (oom/tante, opa/oma)	11	8%	10	10%	1	3%
Kind	10	8%	10	10%	0	0%
Divers/ uitgebreid	9	7%	9	9%	0	0%
Buren	4	3%	4	4%	0	0%
Geen	61	46%	42	40%	19	66%

### Afsluiting

Tabel 12 laat zien wat de reden is voor het afsluiten van casussen. In sommige casussen zijn er meerdere redenen voor afsluiting genoemd. In bijna een derde van de casuïstiek met plegers werd de casus afgesloten omdat de cliënt niet verder wilde. In 39% van de casuïstiek met slachtoffers was de reden voor afsluiten van de casus dat het doel bereikt was.

In de categorie 'Anders' geven ervaringsdeskundigen aan dat de cliënt onvoldoende meewerkt door bijvoorbeeld afspraken niet na te komen, agressief naar anderen te zijn of in 'oude patronen' te blijven hangen. Ook komt het voor dat de (ex) partner uit beeld verdwenen is doordat hij in detentie zit, een contactverbod heeft of overleden is.

**Tabel 12** Reden afsluiten casus naar doelgroep ondersteuning (slachtoffer, pleger) voor 2018-2020

Reden afsluiten	Aantal casussen Totaal (n=94)		Aantal casussen slachtoffers (n=73)		Aantal casussen plegers (n=21)	
		%		%		%
Doel bereikt	39	35%	34	39%	5	20%
Ervaringsdeskundige wil/kan niet verder	14	13%	10	12%	4	16%
Zorg overgedragen aan andere hulpverlener	11	10%	10	12%	1	4%
Cliënt is verhuisd buiten de regio	10	9%	8	9%	2	8%
Cliënt wil niet verder	14	13%	6	7%	8	32%
Anders	24	21%	19	22%	5	20%

### Nazorg

Op het eindformulier is ingevuld dat na het afsluiten van de casus 4 cliënten nazorg hebben ontvangen. Deze nazorgtrajecten werden allen gestart in 2020.

### Resultaten

Er is veel diversiteit in hetgeen er op het eindformulier is aangegeven als bereikt resultaat van de inzet van de ervaringsdeskundigen. Het meest genoemd zijn de volgende resultaten:

- Cliënt is nu (meer) zelfstandig door een eigen/andere woning en/of financiële zelfstandigheid;
- 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 staat in haar kracht;
- Cliënt heeft de regie weer in eigen handen en het leven weer opgepakt.

Het vaakst genoemd als behaald resultaat is dat de cliënt meer zelfstandig is, dat de weerbaarheid is vergroot en dat cliënt weer in haar kracht staat. *"Cliënt is krachtiger geworden, komt goed voor zichzelf op, durft stappen te nemen, nieuwe woning, financiën op orde."* Daarnaast is ook vaak genoemd dat cliënt inzicht heeft gekregen in de situatie en bewust is geworden van het eigen gedrag. In de genoemde resultaten die bereikt zijn, zitten nagenoeg geen verschillen over de jaren 2018, 2019 en 2020.

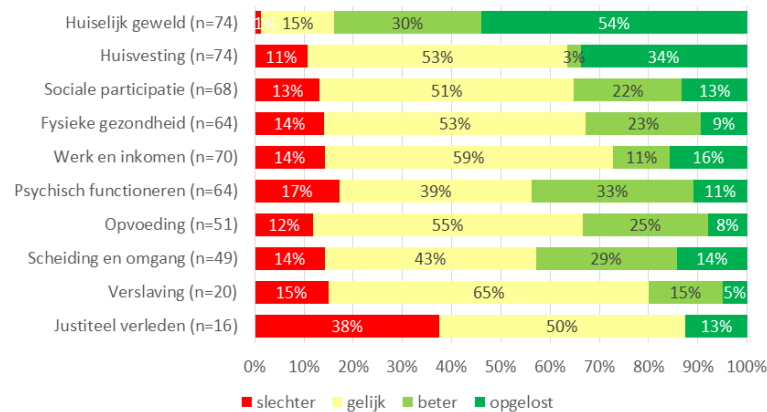
Bij een aantal casussen is op het eindformulier aangegeven wat er nog nodig is na de beëindiging van de inzet van de ervaringsdeskundige. Het meest genoemd is:

- Hulpverlening op het gebied van psychische klachten (traumaverwerking en gedragstherapie);
- Zelfstandigheid door woning en werk;
- Hulpverlening voor de kinderen en hulp bij omgang met de kinderen.

Wat voornamelijk genoemd werd wat nog nodig is, is hulpverlening op het gebied van psychische klachten en hulp bij zelfstandigheid door woning en werk. *"Stukje psychologische hulp wat misschien wel goed is voor cliënt na alle gebeurtenissen."* Daarnaast werd hulpverlening voor de kinderen en bij de omgang met de kinderen ook veel genoemd. Het enige verschil met voorgaande 2 jaar is dat in 2020 vaker 'zelfstandigheid door woning en werk' genoemd is bij wat nog nodig is.

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 (30%) of in zijn geheel is gestopt (54%).

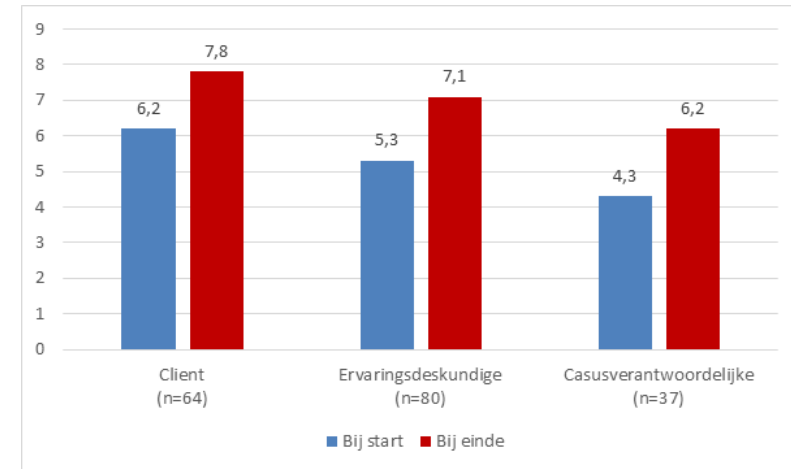
**Figuur 2** Ontwikkeling problematiek op leefgebieden sinds start van traject tot aan afsluiting in percentages



### Veiligheid

Zowel cliënten, ervaringsdeskundigen als casusverantwoordelijken 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



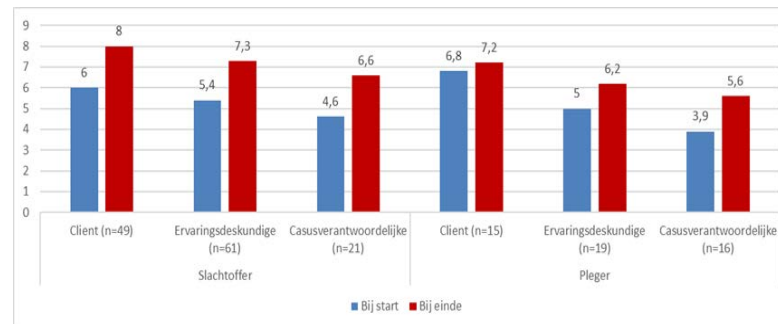
De afkomst van een casus kan mogelijk worden geassocieerd met mate van veiligheid die een cliënt ervaart. Een cliënt die gebruik maakt van een ambulante woonplek bij Safegroup ervaart mogelijk een grotere veiligheid dan een cliënt die is ingestroomd in het Interventieteam, omdat die laatste in haar thuishouding meer te maken heeft met (dreiging van) geweld. In tabel 13 is de veiligheid zoals beoordeeld door de cliënt bij de start en het einde van de ervaringsdeskundige uitgesplitst naar afkomst van de casus. In alle teams is de veiligheid volgens de cliënt verbeterd. De grootste verbetering is te zien in Safegroup Team Ambulant en Veilig Thuis Interventieteam. De teams met maar 1 casus (Team Procesregie, Team Onderzoek) zijn vanwege het lage aantal uit deze tabel gehouden.

**Tabel 13** Beoordeling veiligheid door cliënt naar afkomst casus

Team	Start casus	Einde casus
<b>Safegroup</b>		
Team Ambulant Wonen (n=25)	6,7	8,3
Team Ambulant (n=8)	5,3	7,8
<b>Veilig Thuis</b>		
Veilig Thuis Interventieteam (n=9)	4,6	6,8
Veilig Thuis Team Casusregie (n=14)	6,8	7,6
Veilig Thuis Team Ondersteuning (n=5)	6,8	8,2
Totaal (n=61)	6,2	7,8

In figuur 4 zien we dat in casussen met slachtoffers de vooruitgang in de veiligheid hoger was dan in casussen met plegers. Zo was het gemiddelde verschil voor casuïstiek met slachtoffers +2, waar dit bij casuïstiek met plegers +1,1 was.

**Figuur 4** Beoordeling veiligheid op casusniveau naar doelgroep ondersteuning



## 4.2 Ervaringen van cliënten

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

### Begeleiding door de ervaringsdeskundige

In tabel 14 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 van ervaringsdeskundige positief beoordeeld. Relatief veel cliënten (52%) gaven echter aan dat de inzet van de ervaringsdeskundige niet had geholpen met het oplossen van hun problemen. In een toelichting geeft het grootste deel aan dat ze niet van ervaringsdeskundigen verwachtten dat ze hun problemen oplossen, maar dat ze wel op een andere manier wat aan het contact hebben gehad. 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. Het aantal plegers dat bevestigd is was relatief laag (n=4), waardoor het moeilijk is om een uitspraak te doen over de verschillen tussen slachtoffers en plegers.

Iedere cliënt hoort een folder over de inzet van ervaringsdeskundigen bij de intake/kennismaking te krijgen. Aan cliënten is ook gevraagd of zij deze folder hebben gezien. Van de ondervraagde cliënten heeft 46% deze vraag met 'ja' beantwoord. Van deze cliënten (n=25) geven er 16 (64%) aan dat de informatie uit de folder nuttig voor hen is geweest.

**Tabel 14** Begeleiding door ervaringsdeskundige (cliëntervaringsonderzoek)

Item	% ja totaal (n=54)
Heeft de ervaringsdeskundige uitgelegd wat zij voor u kon doen?	93
Had u een goede relatie met de ervaringsdeskundige?	94
Had u vertrouwen in de ervaringsdeskundige?	87
Heeft de ervaringsdeskundige gedaan wat ze beloofd heeft?	70
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?	48
Weet u waar u terecht kan als u als u in de toekomst hulp nodig heeft?	80
Zou u deze ervaringsdeskundige aanraden aan mensen in uw situatie?	85
Heeft u de folder gezien?	46
Was de informatie (in de folder) nuttig voor u?	64

#### Meerwaarde van de ervaringsdeskundige

In de cliëntervaringsonderzoeken is de cliënten gevraagd wat zij vonden van de begeleiding die zij kregen van de ervaringsdeskundige. Het merendeel van de cliënten vind de ervaringsdeskundige een fijne man/vrouw en merkte dat er een goede klik was. Ook noemden de cliënten een aantal aspecten die de meerwaarde van de ervaringsdeskundigen illustreren ('Wat vond u goed?'). De meest genoemde zijn:

- De ervaringsdeskundige toonde veel begrip en bood steun.
- De ervaringsdeskundige was altijd bereikbaar en reageerde meteen.
- De ervaringsdeskundige heeft niet geholpen problemen op te lossen, maar wel goede tips en adviezen gegeven en een luisterend oor geboden.

De inzet van de ervaringsdeskundige wordt gewaardeerd met het gemiddelde rapportcijfers 8,4 (n=51). Dit cijfer is door de afgelopen jaren iets afgenomen, van een 8,7 in 2018 en een 8,4 in 2019 naar een 8,1 in het afgelopen jaar. Er is één onvoldoende gegeven door een cliënt, namelijk een 4. De reden hiervoor is dat het vertrouwen van de cliënt ernstig geschaad was. In tabel 15 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 15** Gemiddelde rapportcijfer van cliënten naar afkomst casus

Team	Rapportcijfer
<b>Safegroup</b>	
Team Ambulant Wonen (n=25)	8,4
Team Ambulant (n=8)	8,5
<b>Veilig Thuis</b>	
Interventieteam (n=9)	8
Team Casusregie (n=9)	8,7
Totaal (n=51)	8,4

### 4.3 Ervaringen van ervaringsdeskundigen

De beschrijving van de ervaringen van ervaringsdeskundigen is gebaseerd op het groepsinterview met hen in 2020.

#### Waardering van het project

De waardering voor het project is het afgelopen jaar gestegen. De ervaringsdeskundigen zien een positieve groei en vinden dat het project steviger staat. *"Er is nog veel werk te doen, maar het project heeft wel meer body gekregen."* De introductie van de eigen website van De Cirkel is Rond heeft de zichtbaarheid verbeterd en

positief bijgedragen aan de ontwikkeling van het project vinden de ervaringsdeskundigen. De chat op de website heeft nog aandacht nodig, maar dat wordt logisch gevonden omdat het een nieuwe tool betreft. Met de komst van een projectondersteuner is met name ook de projectorganisatie verbeterd. Er is volgens de ervaringsdeskundigen meer rust en balans gekomen in de uitvoering van het project het afgelopen jaar. Uit de vraag met welk rapportcijfer zij het project over het geheel genomen waarderen, rolt een mooi gemiddelde van een 8 min.

### **Inzet en werkbelasting**

Professionals weten de ervaringsdeskundigen over de jaren heen steeds meer en steeds beter in te zetten bij casuïstiek. Hierin zien de ervaringsdeskundigen een positieve ontwikkeling. Het betrekken van ervaringsdeskundigen kan echter nog altijd beter, met name waar het plegers betreft. Gezien de recente ontwikkeling van de pleger aanpak is dit begrijpelijk. Het is op dit moment nog geen automatisme om een ervaringsdeskundige in te zetten ter ondersteuning van een pleger en als het gebeurt dan gebeurt het nog regelmatig te laat, aldus de mannelijke ervaringsdeskundigen. De ervaring is dat professionals hen er pas bijhalen als zij vastlopen en het contact dreigen te verliezen met een pleger. *“Op zo’n moment gaan ze op zoek naar alternatieven.”* De vrouwelijke ervaringsdeskundigen ervaren dit minder, zij hebben niet het idee dat ze pas betrokken worden als een professional vastloopt. De mannelijke ervaringsdeskundigen zouden het liefst zien dat de professionals hen meteen bij de start van een casus betrekken. Dit kan volgens hen veel winst opleveren en is ook reeds besproken in het project. De reacties op dit idee waren positief.

Vrouwelijke ervaringsdeskundigen kunnen over het algemeen makkelijker aansluiting bij hun cliënten vinden en houden dan hun mannelijke collega’s. Bij plegers heeft men de ervaring dat als een professional een ervaringsdeskundige introduceert, een pleger regelmatig nee zegt tegen de ondersteuning. *“Voor een pleger is het nog een persoon die erbij komt waar hij niet op zit te wachten.”* Naast dat het lastig is om bij plegers aansluiting te vinden, is het ook lastig om deze aansluiting te houden. *“Als jij maar enigszins tegen iemand ingaat en niet met zijn wind meewaait, is het risico groot dat je het contact verliest.”* Volgens de mannelijke ervaringsdeskundigen zou hun inzet minder vrijblijvend moeten zijn voor plegers.

Om ervoor te zorgen dat de ervaringsdeskundigen vaker en eerder betrokken worden in casuïstiek, is bekendheid geven aan hun werk en zichtbaar zijn belangrijk. In hun zichtbaarheid hebben ze ook veel geïnvesteerd. Een goede manier om de zichtbaarheid te verbeteren van alle ervaringsdeskundigen bij de professionals is het geven van presentaties. Dit gebeurt onder andere bij de training van nieuwe medewerkers, wat volgens hen goed werkt. Ze blijven echter steeds zoeken naar mogelijkheden om beter zichtbaar te worden en te blijven. De bekendheid met de inzet van de ervaringsdeskundigen is gedurende het project wel toegenomen onder professionals, maar het blijft aandacht vragen.

Het afgelopen jaar was een bijzonder jaar door het coronavirus. Het heeft een negatieve invloed op de zichtbaarheid van de ervaringsdeskundigen gehad. Zij lopen minder door het pand en hebben hierdoor minder spontaan contact met professionals. Met name de eerste lockdown is door sommigen ook als heel intensief en belastend ervaren. De meeste afspraken gaan nu nog steeds via de telefoon of via beeldbellen, maar waar het kan plannen de

ervaringsdeskundigen afspraken zoveel mogelijk fysiek in. *“Als je niet op huisbezoek kan, gaat de belasting omhoog. Je zit dan zoveel uren aan de telefoon, dat is heel intensief, je moet heel goed luisteren. Het is heel anders als je een cliënt fysiek tegenover je hebt zitten of spreekt aan de telefoon.”*

### **Samenwerking met professionals**

Over het algemeen vinden de ervaringsdeskundigen de samenwerking met professionals goed. Degenen die daar zicht op hebben, vinden deze samenwerking over de jaren heen ook echt verbeterd. Ook zijn de ervaringsdeskundigen hoofdzakelijk tevreden over de mate waarin zij op de hoogte gehouden worden door de casusverantwoordelijken in een casus, maar op dit onderdeel is nog steeds ruimte voor verbetering. Zo is het een aantal keer voorgekomen dat zij onvoldoende geïnformeerd waren. Eenmaal heeft dit geleid tot het beëindigen van de inzet van de ervaringsdeskundige in een casus. Een voorbeeld dat illustreert welke dilemma's onvoldoende geïnformeerd zijn oplevert is het volgende: *“Van een cliënt ontving ik een filmpje waarop te zien was dat zijn kindje op zijn borst lag te slapen. Op dat moment wist ik niet beter dan dat de cliënt een huisverbod had, waar zijn kind ook in vernoemd stond. Ik wist toen niet hoe ik moest reageren en alle drie de professionals waren vrij. Voordat je van je collega's hebt gehoord dat er een aanpassing is geweest in het huisverbod kun je niet reageren. Voor hetzelfde geld zit ik hem of op de vingers te tikken terwijl dat niet nodig is, of te complimenteren terwijl hij een overtreding begaat. Later bleek dat de professional vergeten was mij mee te nemen in de CC waarin geïnformeerd werd dat het huisverbod was gewijzigd.”* Volgens de ervaringsdeskundigen heeft de toegenomen werkdruk die zij signaleren bij de professionals er ook mee te maken dat zij soms niet meegenomen worden in

een terugkoppeling. Ook zien sommigen de bereikbaarheid van professionals afnemen door de werkdruk. *“In de casuïstiek is het soms nodig om snel te schakelen met een professional. Als dat niet lukt is dat heel frustrerend.”*

Op de vraag of de deskundigheid van de ervaringsdeskundigen en de professionals altijd naadloos samen gaat, of dat zij regelmatig een andere kijk op de zaak hebben, wordt aangegeven dat zij aanvullend zijn op elkaar. Tussen een casusverantwoordelijke en een ervaringsdeskundige komen wel eens verschillen van mening voor, maar over het algemeen wordt er altijd een uitkomst gevonden waar iedereen mee verder kan. Deze discussies leveren voor zowel ervaringsdeskundigen als professionals leermomenten op. De ervaringsdeskundigen ervaren ook steeds meer vertrouwen in hun deskundigheid. Ieders deskundigheid, van de professionals en van de ervaringsdeskundigen, wordt over en weer in voldoende mate gerespecteerd en gewaardeerd.

In overleg met de casusverantwoordelijke komt het voor dat een ervaringsdeskundige ook contact heeft met professionals van een andere instelling. Met name GGZ-instellingen worden hierbij genoemd. *“Je kunt helpen de weg te vinden naar de GGZ, aangezien de cliënt soms dat extra zetje nodig heeft en het fijn vindt dat je meegaat. Dan ontstaat er ook communicatie met de andere partij over en weer.”* De samenwerking met andere organisaties en hun bekendheid met de rol van ervaringsdeskundigen is volgens de ervaringsdeskundigen goed. *“Als wij onze rol toelichten, dan werkt dat goed.”*

### **Meerwaarde voor ervaringsdeskundigen zelf en ervaren risico's**

De ervaringsdeskundigen vinden dat zij zelf op persoonlijk vlak groeien door het werk wat ze doen. Ook op professioneel vlak vindt er veel ontwikkeling plaats en verbreden zij hun kennis. Allen ervaren voldoende ondersteuning vanuit het project om hun werk goed uit te kunnen voeren.

Het werk brengt echter ook risico's met zich mee.

Anderen onderschatten de intensiteit van het werk van de ervaringsdeskundigen nog wel eens. Ze werken op het terrein van huiselijk geweld, waardoor het voorkomt dat ook hun eigen veiligheid soms (behoorlijk) onder druk staat. Als een situatie onveilig is, stoppen de huisbezoeken en spreken zij af op openbare plekken, bij Veilig Thuis, op het politiekantoor of het stadskantoor van Breda waar ook het veiligheidshuis ondergebracht is. Tot op heden hebben alleen de vrouwelijke ervaringsdeskundigen onveilige situaties meegemaakt, de mannelijke ervaringsdeskundigen hebben zich nog niet onveilig gevoeld in hun werk.

### **Formatie en beschikbare uren**

Het aantal vrouwelijke en mannelijke ervaringsdeskundigen in het project is net als een jaar geleden gelijk verdeeld in geslacht, maar het aantal fte's is opgehoogd. Het aantal casussen dat de vrouwen onder hun hoede hebben is groter dan het aantal casussen waarbij de mannen betrokken zijn is het gevoel. *"Waar wij nog lopen te zoeken, lopen zij over"*, aldus een mannelijke ervaringsdeskundige. Een goede balans houden tussen werk en privé is voor de vrouwelijke ervaringsdeskundigen soms moeilijk, daar is vanuit het project niet altijd goed mee omgegaan. Bekendheid met een caseload-norm hebben de ervaringsdeskundigen niet, hier zijn afspraken over gemaakt in het projectplan maar in de projectfase gaat het niet om een opgelegde caseload aldus de projectleider.

Een oplossing voor de ervaren scheve verdeling in casuïstiek van dit moment, zou kunnen zijn dat de mannelijke ervaringsdeskundigen ook vrouwen gaan ondersteunen zolang hun case-load nog niet gevuld is met de begeleiding van plegers. Dit is al een enkele keer gebeurd, maar zeker niet altijd mogelijk. De situatie moet ervoor geschikt zijn en de slachtoffers zouden zich al in een verdere fase van herstel moeten bevinden.

Ook de intensiteit van de casuïstiek van de vrouwelijke ervaringsdeskundigen zou groter zijn dan die van de mannen. De vrouwelijke ervaringsdeskundigen ervaren daardoor dat ze soms onvoldoende tijd hebben. *"Je wilt de aansluiting en het vertrouwen behouden. Dan ga je iemand niet midden in een verhaal afkappen, omdat je naar de volgende moet."* De ervaringsdeskundigen willen hun cliënten kwaliteit bieden en volledige aandacht. Binnen de beschikbare uren is dat nog weleens een worsteling aldus hen.

Op de vraag of het team van ervaringsdeskundigen zo compleet is, wordt aangegeven dat een ervaringsdeskundige die zich specifiek richt op de kinderen in een gezin een waardevolle aanvulling is. Eén ervaringsdeskundige ondersteunt al regelmatig kinderen en merkt dat dit goed werkt. Het in contact komen met kinderen gaat niet altijd gemakkelijk. Daar is tijd en vertrouwen voor nodig, geeft ze aan. Ze vertelt dat wanneer je benoemt dat je zelf als kind ook met dezelfde dingen te maken hebt gehad, dit sneller leidt tot een klik dan wanneer bijvoorbeeld een professional de verbinding zoekt. In een heel groot deel van de casussen zijn kinderen betrokken. Iedereen beaamt dat aandacht voor de kinderen heel belangrijk is.



#### 4.4 Ervaringen van professionals

De ervaringen van professionals zijn gebaseerd op het groepsinterview met hen in 2020.

##### Waardering van het project

Gedurende de looptijd heeft het project zich positief ontwikkeld vinden de professionals. De ervaringsdeskundigen doen heel goed werk volgens hen en zijn ook gegroeid in de uitvoering daarvan. Ze zetten zichzelf echt op de kaart vinden zij. *“Het is niet altijd van een leien dakje gegaan, maar samen hebben we ergens naartoe gewerkt en dat heeft zijn vruchten afgeworpen.”* De professionals waarderen het project met een gemiddelde van een 7,6.

##### Inzet van ervaringsdeskundigen

In vergelijking tot het begin van het project zetten professionals de ervaringsdeskundigen nu veel vaker in bij casuïstiek. Ondanks deze toename vinden de professionals dat er nog meer gebruik van hen gemaakt zou moeten worden. Ook in minder complexe casuïstiek zijn ervaringsdeskundigen van meerwaarde om de situatie niet te laten verslechteren volgens sommigen, maar in deze situaties betrekken professionals hen nog bijna niet. *“We doen dat veel en veel te weinig. Hen inzetten in casuïstiek die minder complex is. Juist daar kunnen zij ook ontzettend veel.”*

Interne bekendheid geven aan de ervaringsdeskundigen blijft volgens de professionals belangrijk. Sommige professionals zijn nog altijd onbekend met de inzet van ervaringsdeskundigen en hun meerwaarde in casuïstiek. Het delen van succesverhalen is belangrijk en zal bijdragen aan de mate waarin ervaringsdeskundigen worden ingezet. Ook het geven van interne trainingen heeft veel impact volgens de professionals. Momenteel wordt er regelmatig digitaal informatie met elkaar gedeeld, zoals

het verspreiden van nieuwsbrieven, maar elkaar fysiek zien werkt volgens sommigen het allerbeste. Helaas wordt dat momenteel bemoeilijkt door de corona pandemie.

Het moment waarop professionals de ervaringsdeskundigen betrekken in casuïstiek, zou eerder kunnen vinden zichzelf. Volgens sommigen zouden ervaringsdeskundigen ook ingezet kunnen worden bij de frontoffice en bijvoorbeeld al mee kunnen naar de eerste gesprekken die professionals voeren met mannen die over de scheef zijn gegaan.

##### Meerwaarde van ervaringsdeskundigen

Alle professionals vinden de inzet van ervaringsdeskundigen een waardevolle en belangrijke aanvulling op hun werk. *“Als professionals hebben we veel kennis en ervaring en weten we hoe partnergeweld werkt. Maar ervaringsdeskundigen kunnen vertellen hoe zij huiselijk geweld hebben meegemaakt en overwonnen. Daar ligt hun kracht, zij kunnen door weerstand heen breken en bieden herkenning en perspectief aan cliënten. De verbinding die zij kunnen maken, is voor ons niet mogelijk.”* Ook zit de meerwaarde van de ervaringsdeskundigen in het hebben van korte lijnen met cliënten, het gemak waarmee zij te benaderen zijn en de tijd en ruimte die zij hebben voor cliënten. Ervaringsdeskundigen zijn ook na 17:00 uur beschikbaar, dat is volgens de professionals heel waardevol omdat over het algemeen vaak in de avonduren zich problemen voordoen. *“Professionals zijn ook 24/7 bereikbaar, maar niet zo laagdrempelig. Bij de bereikbaarheidsdienst weet je als cliënt nooit wie je aan de telefoon krijgt.”* Ook zorgen ervaringsdeskundigen voor vertrouwen bij cliënten, waardoor zij meer bereidheid hebben om mee te werken aan de geboden hulpverlening. Alle ervaringsdeskundigen blinken volgens de professionals uit in het vinden van aansluiting bij de cliënt en het maken van verbinding. *“Ze zijn erg gedreven en gooien nooit het bijtje erbij neer. Ze staan echt klaar voor de cliënt.”*

Doordat de ervaringsdeskundigen een belangrijke aanvulling op het werk van de professionals zijn, leidt hun inzet niet per definitie tot minder tijdsinvestering door professionals in een casus. Aangegeven wordt dat de ervaringsdeskundigen zorgen voor meer diepgang en dat er door hun betrokkenheid meer zaken binnen een casus opgepakt kunnen worden. Sommigen benoemen wel dat zij minder tijd kwijt zijn omdat cliënten ook bij de ervaringsdeskundigen terecht kunnen. Ook komt het voor dat de professionals dingen sneller signaleren dankzij de ervaringsdeskundige, wat tijd kan schelen in een casus.

### **Samenwerking met ervaringsdeskundigen**

De professionals zijn over het algemeen positief over de samenwerking met de ervaringsdeskundigen. Als er aan de start heldere afspraken zijn gemaakt (bv. wijze van terugkoppeling, wanneer er opgeschaald of afgeschaald wordt), dan gaat het over het algemeen heel goed. Sommige professionals delen de ervaring dat als het spannend wordt en de situatie onveilig wordt of zelfs escaleert, er hele goede terugkoppeling plaats vindt naar elkaar. *“Je staat dan beiden heel sterk in verbinding met de cliënt.”* Op de belangrijkste momenten wordt er dus goed met elkaar gecommuniceerd.

Ervaringsdeskundigen hebben een ander perspectief en kunnen ook heel kritisch richting professionals zijn. Dat is heel waardevol, *“Als je daarvoor open staat, kun je er als professional ontzettend veel van leren”*, maar het kan ook voor wrijving zorgen. Volgens sommigen hebben de ervaringsdeskundigen nu veel ruimte om zelf te bepalen hoe zij de dingen aanpakken. Het is daardoor een enkele keer voorgekomen dat zij zonder overleg met de professional een interventie pleegden of een bepaald standpunt innamen,

wat het hulpverleningsproces bemoeilijkte. Tot nu toe hebben zij over dit soort situaties altijd goed met elkaar kunnen praten en zijn zij er altijd samen uitgekomen. *“Zolang dat gebeurt, is het goed en leer je van elkaar.”* Voor sommige blijft het echter wel een vraagstuk hoeveel ruimte ervaringsdeskundigen moeten hebben in de uitvoering van hun werk en zou het wenselijk zijn hier heldere afspraken over te maken.

De mate waarin informatie met elkaar gedeeld moet en mag worden is nog een punt van aandacht. Heldere afspraken hierover ontbreken. Professionals vinden dat hierover nog discussie plaats moet vinden om hier helderheid over te krijgen met elkaar. Om de samenwerking nog verder te verbeteren wordt het als meerwaarde gezien als ervaringsdeskundigen aansluiten bij de teamoverleggen. Niet altijd, dat zou teveel zijn, maar gedacht wordt aan twee of drie keer per jaar.

### **Formatie**

Een grotere formatie zorgt voor meer keuze en diversiteit. Uitbreiding is met name gewenst op het gebied van culturele achtergrond en ervaring met dubbeldiagnose wordt ook genoemd. Op dit moment is er één vrouwelijke ervaringsdeskundige binnen het team die ook kinderen begeleidt. Het gebeurt nog niet vaak, maar uit de keren dat ook kinderen ondersteuning van een ervaringsdeskundige hebben gekregen, bleek wel dat het meerwaarde had. Meer ondersteuning voor kinderen zou volgens de professionals wenselijk zijn. Aan de andere kant heerst er ook angst bij de professionals dat er dan dingen gemist kunnen worden. *“Tot welke grens mag je in gesprek met kinderen als ervaringsdeskundige?”*

## 5. Contacten met personen niet in een casus

De bevindingen over de laagdrempelige contacten met personen die niet in een casus zitten, is gebaseerd op de registraties van deze contacten waar we in 2020 mee gestart zijn. De ervaringsdeskundigen hebben in totaal 54 keer het contactformulier ingevuld over gesprekken die zij gevoerd hebben met mensen die geen cliënt zijn. De gemiddelde tijdsduur van een gesprek lag op 35 minuten. De meeste gesprekken waren korter dan 1 uur (tabel 1). 25 van deze gesprekken (47%) waren een eerste gesprek en 28 gesprekken (53%) waren een vervolgg gesprek, bij één gesprek was dit onbekend.

**Tabel 16** Tijdsduur van het gesprek dat de ervaringsdeskundige heeft gevoerd in aantallen en percentages

Tijdsduur van het gesprek	Contactmomenten (n=53)
≤ 15 minuten	13 (25%)
16-30 minuten	21 (40%)
31-60 minuten	15 (28%)
> 60 minuten	4 (8%)

In tabel 17 zien we dat vrijwel de meeste contacten telefonisch plaatsvonden of via Whatsapp. Daarnaast zijn er gesprekken gevoerd via de chat op de website, face to face en via social media. 36 gesprekken waren met een slachtoffer, 8 gesprekken met een pleger, 5 gesprekken met een ouder van een slachtoffer en 2 gesprekken met een andere hulpverlener.

**Tabel 17** Type contact dat er is geweest tussen ervaringsdeskundige en contactzoeker in aantallen en percentages

Type contact	Contactmomenten (n=53)
Chat via website	2 (4%)
Face-to-face	2 (4%)
Persoonlijke berichten social media	1 (2%)
Telefonisch	38 (72%)
Whatsapp	10 (19%)

Tabel 18 toont dat de contactzoekers voornamelijk bij de ervaringsdeskundige terecht gekomen zijn via de flyer voor slachtoffers (n=13) en op aanraden van een professional (n=23). Verder zijn ze via de website of via bekenden bij de ervaringsdeskundige terecht gekomen.

**Tabel 18** Manieren waarop er contact is gezocht met ervaringsdeskundige in aantallen

Contact tot stand gekomen via...	Contactmomenten
De website	7
De weggeefkaart	0
Flyer voor slachtoffers	13
Flyer voor plegers	0
Bekenden van de contactonderzoeker	4
Op aanraden van professional	23
Anders	9

Gegeven antwoorden onder Anders waren: via (bekende van) ervaringsdeskundige, via bemoeizorg, via collega die vroeg om mee te gaan naar een melding.

Geboden ondersteuning tijdens het contact bestond uit een luisterend oor bieden (n=49; 91%), advies geven op het vlak van persoonlijk handelen (n=46; 85%) en advies geven om professionele hulp in te schakelen (n=17; 31%). De professionele hulp die geadviseerd werd is GGZ, politie en psychische hulpverlening.

## 6. Casusbeschrijving

De casus die we in dit hoofdstuk beschrijven geeft een beeld van het dynamische karakter van het werk van de ervaringsdeskundigen, hun inzet en de opbrengsten daarvan. Het is echter geen gemiddelde casus, dit omdat er twee ervaringsdeskundigen in betrokken zijn geweest: één ter ondersteuning van meneer, één ter ondersteuning van mevrouw en de dochter. Dit komt niet regelmatig voor. Daarnaast is het in deze casus tot een breuk gekomen tussen één van de twee cliënten en de ondersteunende ervaringsdeskundige. Ook dit maakt de casus redelijk uniek. Uit de registratie blijkt namelijk dat in slechts zeven procent van de trajecten, de cliënt de ondersteuning heeft beëindigd omdat hij/zij niet meer verder wilde met de ervaringsdeskundige. Naast deze unieke kenmerken, zitten er echter wel algemeenheden in deze beschrijving en geeft het een uniek inkijkje in het werk van de ervaringsdeskundigen.

### 6.1 Achtergrond van de casus

De casus is complex en kent veel pieken en dalen. Het gaat over een gezin bestaande uit een echtpaar en drie kinderen variërend in leeftijd van 1 tot 9 jaar. De oudste dochter heeft een andere vader, maar is door meneer erkend. In het gezin waren veel spanningen die een aantal keer uitliepen op lichamelijke mishandeling van mevrouw door meneer. De relatie die meneer had met de oudste dochter was ook moeizaam. Tussen hen kon het verbaal escaleren, wat ook weer spanning gaf tussen het echtpaar. Daarnaast veroorzaakte de inmenging van de moeder van meneer, die tegenover het echtpaar woonde, ook spanning in het gezin. De moeder van meneer had grote invloed op hem en daarmee ook op het gezin. Dit was tegen

de wens van mevrouw in. Ondanks de lichamelijke en psychische mishandeling, wilde zowel meneer als mevrouw er bij aanvang van de ondersteuning alles aan doen om bij elkaar te blijven.

### 6.2 De inzet van ervaringsdeskundigen

Er zijn twee ervaringsdeskundigen betrokken (geweest) bij het gezin. Vanaf begin 2020 ontvangt meneer ondersteuning van een mannelijke ervaringsdeskundige. Rond de zomer tot aan de kerst ontvingen mevrouw en het oudste kind ondersteuning van een vrouwelijke ervaringsdeskundige. Door een botsing tussen mevrouw en de vrouwelijke ervaringsdeskundige, begeleidt de mannelijke ervaringsdeskundige sinds het begin van dit jaar zowel meneer als mevrouw. De ondersteuning van de ervaringsdeskundigen was bij aanvang gericht op de-escalatie, wederzijds begrip creëren en het geven van een stem aan het oudste kind.

#### Ondersteuning meneer

Begin 2020 ontving mevrouw begeleiding van Safegroup. Om ook meneer te ondersteunen en hem te bewegen richting professionele hulpverlening, introduceerde de casusverantwoordelijke de ervaringsdeskundige bij hem.

*“Na een korte telefonische kennismaking, spraken we af in een park om verder te praten met elkaar. Dit werd een gesprek van drie uur. Ik heb in het kennismakingsgesprek aansluiting gezocht met herkenning en erkenning. Vaak is het benoemen dat je een situatie of een gevoel herkent al genoeg. Ik vertelde hem waar ik*

*nu stond en hoe ik mijn agressie onder controle had gekregen. Hier was hij wel van onder de indruk en zei: dat wil ik ook.” (mannelijke ervaringsdeskundige)*

In zijn ondersteuning heeft de ervaringsdeskundige meneer aangesproken op gedrag en alternatieven geboden van handelen en reageren. Het duurde echter wel even voordat hij het volledige vertrouwen had. Meneer was terughoudend en belde eigenlijk alleen als het goed ging. Omdat de ervaringsdeskundige graag verschillende kanten van een verhaal hoort, had hij ook contact met mevrouw. Zij nam contact op als het niet goed ging, waardoor de ervaringsdeskundige op die momenten zelf contact met meneer kon opnemen. Dat zie je wel vaker bij plegers vertelt de ervaringsdeskundige, die zoeken voor of na een escalatie niet altijd contact, terwijl je op dat moment juist kunt helpen.

*“Op een gegeven moment ging meneer zelf ook bellen als het niet goed ging. Eén keer ben ik om 23:30 in de auto gestapt en naar hem toe gereden. Hij was toen alleen thuis en was zichzelf helemaal gek aan het maken. Door met hem in gesprek te gaan en een luisterend oor te bieden kalmeerde hij. Ik weet heel goed dat wanneer je jezelf loopt op te vreten je zo in de auto kan stappen om op zoek te gaan naar je partner met alle gevolgen van dien.” (mannelijke ervaringsdeskundige)*

De mate waarin de ervaringsdeskundige het afgelopen jaar met meneer sprak, is heel wisselend geweest. Soms sprak hij hem drie keer per dag, soms liet meneer weken niets van zich horen. Het is een aantal keer voorgekomen dat de ervaringsdeskundige zijn persoonlijke verhaal heeft gedeeld met meneer om zo het contact weer te herstellen. Dit doet hij alleen als laatste redmiddel als herstel van contact niet lukt middels herkenning en erkenning.

### **Ondersteuning mevrouw**

De mannelijke ervaringsdeskundige introduceerde bij mevrouw een vrouwelijke collega. Tijdens een partnergesprek sloot deze collega aan en zij en mevrouw hadden gelijk een klik met elkaar. Vanaf dat moment ontving mevrouw ook ondersteuning van een ervaringsdeskundige naast de professionele begeleiding die zij al kreeg.

*“De manier waarop cliënte en haar man met elkaar communiceerden, daar zijn we als eerste mee aan de slag gegaan. Ook reikte ik cliënte handvatten aan waarmee de spanning bij haarzelf en in het gezin verminderd kon worden. Ook hielp ik mijn cliënte in hoe ze haar dochter kon helpen in de moeilijke band die zij met meneer had.” (vrouwelijke ervaringsdeskundige)*

De vrouwelijke ervaringsdeskundige vertelt dat mevrouw open stond voor alle hulp en ondersteuning en het beste wilde voor iedereen. Zij kon haar eigen belangen soms vergeten, waardoor de ervaringsdeskundige ervoor zorgde dat ook haar belangen aandacht kregen. Contact tussen de ervaringsdeskundige en mevrouw verliep via whatsapp, de telefoon en via huisbezoeken. Rond de kerst ging het echter mis in het contact tussen mevrouw en de ervaringsdeskundige.

*“Ik appte haar als er iets aan de hand was. Dan liet ze weten wanneer ze mij kon bellen en soms belde ze ook direct. Maar de afspraken die we maakten die kwam ze niet altijd na. Hierdoor kon ik niet van haar op aan. In de zomer had ik daar al met haar over gesproken, waarna ze beterschap beloofde. Toen het in december weer gebeurde, was het voor mij klaar.” (mevrouw)*

De vrouwelijke ervaringsdeskundige heeft de breuk anders beleefd. Zij hebben de botsing ook niet meer uitgepraat met elkaar, pogingen om dat te doen zijn mislukt. Voor mevrouw is de breuk met de ervaringsdeskundige niet meer te herstellen.

De mannelijke ervaringsdeskundige is van mening dat er aan elk verhaal twee kanten zitten. Beiden hebben volgens hem een aandeel in de breuk. Omdat de mannelijke ervaringsdeskundige ook erg goed contact had en heeft met mevrouw, begeleidt hij nu niet alleen meneer maar ook mevrouw. Op dit moment heeft mevrouw wekelijks contact met de mannelijke ervaringsdeskundige. De scheidingsprocedure waarin het echtpaar verkeert, zorgt ervoor dat ze deze wekelijkse ondersteuning hard nodig heeft, vertelt ze.

*“Dat [wekelijks contact] heb ik ook wel echt nodig. Ik ben heel erg aan het vechten tussen m'n gevoel en m'n verstand. Omdat het ook de kinderen betreft. De ervaringsdeskundige kan ik altijd bellen, al is het 10 uur 's avonds. De moeilijke momenten zijn ook vaak 's avonds. Dan lopen de emoties weleens op en is het fijn dat ik hem kan bellen en weer een beetje kan kalmeren. Hij helpt me uit de emotie te komen en niet de confrontatie aan te gaan. Dat is ook het verschil met de professional, die kan ik niet altijd bellen. [...] Ik heb wel vriendinnen maar met hen bespreek ik dit liever niet, op één vriendin na zij kent mijn situatie. Jarenlang heb ik alles achter stoelen en banken geschoven. Het is niet iets waar je trots op bent, dat je in het weekend in elkaar bent gerost of dat je kind psychisch mishandeld wordt. Je voelt je daar slecht door. Door de schaamte laat je het misschien ook langer gebeuren.” (mevrouw)*

### **Ondersteuning kinderen**

Van de drie kinderen heeft de oudste dochter ondersteuning gekregen van de vrouwelijke ervaringsdeskundige. Ze hebben elkaar enkele keren gesproken, gemiddeld anderhalf uur per keer.

*“Er was veel spanning in huis waarbij mijn zorgen uitgingen naar de kinderen. Ik ben zelf ook opgegroeid met huiselijk geweld, dus ik weet wat dat met je doet. Ik heb mijn zorgen met mijn cliënte en met de casusverantwoordelijke besproken. De beoordeling was dat de oudste dochter professionele ondersteuning nodig had. Totdat deze hulp startte, zou ik ook de oudste dochter ondersteunen. De eerste kennismaking zijn we naar buiten gegaan en begon ze direct heel open te vertellen. Kinderen hebben ook een klankbord nodig.” (vrouwelijke ervaringsdeskundige)*

Tijdens deze contactmomenten, die meestal buiten plaatsvonden zodat er vrijuit gesproken kon worden, bespraken ze onder andere hoe het meisje haar gevoel kon delen met meneer en duidelijk kon maken wat de situatie met haar deed. In de praktijk heeft ze dit ook toegepast vertelt de ervaringsdeskundige. Op een gegeven moment ontving ze van mevrouw een foto waarop meneer en het meisje hand in hand in het bos liepen. Dat ze het als kind heeft aangedurfd haar gevoel te benoemen richting meneer, vindt de ervaringsdeskundige erg moedig en heel knap gedaan. Het is voor haar een positieve bevestiging van haar ondersteuning aan de oudste dochter.

Mevrouw vertelt dat haar dochter veel vertrouwen had in de ervaringsdeskundige en bij haar haar verhaal kwijt kon op de momenten dat ze dat nodig had en elkaar zagen.



*“Tijdens het verjaardagsfeestje van onze zoon liep het helemaal uit de hand. Mijn schoonmoeder was ruzie aan het maken met al mijn gasten en ik wist dat het niet lang zou duren voordat mijn man zou ontploffen. Ik heb mijn schoonmoeder toen uit het huis gezet, waarna zij vervolgens helemaal door het dak ging. Ze gilte ‘Ik zal nooit meer oma zijn voor jouw kinderen’. Ze had eerder een schilderij gekregen met al haar kleinkinderen erop en ze gooide dit schilderij mijn tuin in met onze kinderen eruit gesneden. Dit kreeg de oudste ook mee. Op dat moment had zij wel veel aan de ontmoetingen met de ervaringsdeskundige, ze kon bij haar haar verhaal kwijt.”*  
(mevrouw)

Mevrouw vertelt dat de ervaringsdeskundige haar dochter een paar keer heeft ontmoet, maar dat het op een gegeven moment ook weer stopte. De ervaringsdeskundige vertelt hierover dat door de breuk met moeder, ook het contact met de dochter gestopt is.

### **6.3 Professionele hulpverlening**

Er zijn veel wisselingen geweest in de professionals met verantwoordelijkheid over de casus. Onder andere vanwege persoonlijke omstandigheden of omdat de cliënten geen klik hadden met de casusverantwoordelijke. Deze vele wisselingen zijn niet bevorderlijk geweest voor de verbinding met de cliënten. Mevrouw geeft aan dat zij het als onprettig ervaren heeft en zij daardoor het vertrouwen in de professionals ook een beetje verloor. In totaal zijn er in een periode van een jaar vier casusverantwoordelijken geweest vertelt mevrouw.

Driehoek cliënt, ervaringsdeskundige en professional  
In het contact tussen cliënten en professional hebben de ervaringsdeskundigen een belangrijke rol gespeeld in deze casus.

Een uitgesproken voorbeeld hiervan was de pittige periode rond de kerst. Mevrouw had haar telefoonnummer veranderd en was voor niemand meer bereikbaar. Ook met meneer was slechts heel summier contact. De verantwoordelijk professional van dat moment, kreeg ook geen contact meer met het echtpaar. De mannelijke ervaringsdeskundige lukte het uiteindelijk het contact met meneer weer te herstellen. Via meneer werd ook het contact met mevrouw weer hersteld.

*“Ik moet de verbinding houden met de cliënt, maar ik hou ook de verbinding tussen cliënt en professional in de gaten. Rond de kerst was dat een lastige situatie, je moet zelf de aansluiting met de cliënt weer vinden en tegelijkertijd ook proberen het contact tussen cliënt en professional weer op gang te krijgen. Als ervaringsdeskundige blijft je toetsen en schakelen, je kijkt waar je nodig bent en probeert constant de juiste positie in te nemen in de driehoek met cliënt en professional.”* (mannelijke ervaringsdeskundige)

De professionals toetsten regelmatig hoe het contact tussen ervaringsdeskundigen en meneer en mevrouw verliep. De ervaringsdeskundigen vertellen dat zij altijd alles terugkoppelen aan de casusverantwoordelijke. In de gesprekken met het echtpaar en de casusverantwoordelijken, had de vrouwelijke ervaringsdeskundige ook altijd oog voor de belangen van de kinderen vertelt zij.

In deze casus zijn er duidelijke afspraken gemaakt tussen ervaringsdeskundigen en professionals over de rolverdeling. Professionals hebben een helicopterview over een casus. Zij hebben de contacten met alle betrokken organisaties en op het moment dat er iets geregeld moet worden, bijvoorbeeld opvang bij Safegroup



of (groeps)therapie, pakken zij dat op. Ook netwerkberaden organiseren en begeleiden de casusverantwoordelijken. Zo is er een netwerkberaad geweest, waar ook de ouders van meneer bij aanschoven.

### **Bewegen richting professionele hulpverlening**

Het bewegen van cliënten richting professionele hulpverlening, één van de doelstellingen van het project, is in deze casus gelukt. Mevrouw ontvangt groepstherapie 'Nu is het genoeg' van Safegroup, meneer krijgt groepstherapie 'Niet meer door het lint' van de GGZ en zit in de supportgroep 'Mannen tegen agressie'. De oudste dochter ontvangt nu ook professionele hulpverlening. Voor de andere kinderen was geen hulpverlening nodig.

*"Als iemand heeft besloten deel te willen nemen aan groepstherapie, kan het demotiveren als je dan een tijd moet wachten voordat het begint. Je wilt dan gelijk doorpakken. Meneer was heel enthousiast over de supportgroep 'Mannen tegen agressie', die in de tussentijd ondersteuning bood. Deelname aan deze supportgroep kan iemand gemotiveerd houden en ook alvast laten wennen aan groepsdynamieken. Ik heb zelf ook grote weerstand gehad tegen begeleiding in groepen, maar het heeft mij heel erg geholpen. Ik kan door mijn eigen positieve ervaringen met groepstherapie en de supportgroep anderen enthousiasmeren om ook mee te doen. De supportgroep is gebaseerd op de 12 stappen van de AA, die omgeschreven zijn naar agressie. Ik heb mijn agressie volledig onder controle, maar ik moet het ook vasthouden. Daarom ben ik zelf ook deelnemer van de supportgroep." (mannelijke ervaringsdeskundige)*

Binnen het project wordt nu ook gekeken of er een vrouwelijke supportgroep opgericht kan worden en de wens van de vrouwelijke

ervaringsdeskundige is op korte termijn ook een herstelgroep voor kinderen te realiseren.

### **6.4 Wat heeft de ondersteuning opgeleverd?**

Beide ervaringsdeskundigen hebben meneer en mevrouw zien groeien het afgelopen jaar. In wederzijds begrip en in hun manier van communiceren. Dit wordt door mevrouw ondersteund, die aangeeft veel inzicht te hebben gekregen in het gedrag van haar man en in haar eigen gedrag.

*"Ik was altijd maar bezig om mijn man rustig te houden, hij kon heel erg flippen. Rond vijf uur, als hij klaar was met werken, begon de stress. Ik was altijd aan het vliegen voor hem, zorgen dat het huis netjes was, koken, voor de kinderen zorgen. Hij is vroeger mishandeld, maar dat geeft hem niet het recht om dat ook bij mij te doen. Ik begreep niet waarom ik zoveel moest inleveren voor hem. Door de ondersteuning begon ik hem meer te begrijpen en ook te ontdekken dat ik ver over mijn eigen grenzen heen ging voor hem en zijn moeder. Op een gegeven moment ben ik voor mezelf en voor m'n kinderen gaan staan en heb ik gezegd nu is het genoeg. Door de hulp van beide ervaringsdeskundigen ben ik sterker in mijn schoenen gaan staan." (mevrouw)*

De situatie is nu zo dat het echtpaar gaat scheiden en niet meer samen woont. Helemaal veilig voor meneer voelt mevrouw zich nog niet, maar in vergelijking met een jaar geleden voelt zij zich zeker veiliger. Daar heeft de inzet van de professionals en ervaringsdeskundigen aan bijgedragen zegt zij. Mevrouw staat achter haar keuze om te scheiden, meneer heeft het er, ondanks dat hij ook achter de scheiding staat, moeilijker mee. De ondersteuning die zij nu krijgen van de mannelijke ervaringsdeskundige is niet meer

op het gezamenlijke gericht, maar op het individu. De inzet van de ondersteuning van mevrouw is gericht op het terugpakken van de eigen regie, bij meneer richt de inzet zich op loslaten en accepteren.

De vrouwelijke ervaringsdeskundige is ervan overtuigd dat kinderen een klankbord nodig hebben, om gedachten, gevoelens, wensen en zorgen te ventileren. Mede door de ondersteunende gesprekken denkt zij dat de oudste dochter nu meer haar stem durft te laten horen en beter voor zichzelf kan opkomen, zowel thuis, op school als tijdens het spelen met vriendjes. Ondanks dat haar dochter haar verhaal goed kwijt kon tijdens de ontmoetingen, vindt mevrouw over het geheel genomen niet dat de ontmoetingen haar dochter veel gebracht hebben.

Beide ervaringsdeskundigen en mevrouw hebben er alle vertrouwen in dat meneer en mevrouw erin slagen om samen goede ouders te zijn. Mede doordat zij het afgelopen jaar gegroeid zijn in hun begrip voor elkaar en de wijze waarop zij communiceren. Op de vraag waar mevrouw trots op is, zegt zij als afsluiter het volgende:

*“Dat ik sterk genoeg was om weg te gaan uit een cirkel van zwaar huiselijk geweld. Dat ik voor m’n kinderen ben gaan staan. Ik moet sterk blijven nu om niet terug te gaan. Ik had altijd de drang om weer terug naar hem te gaan, omdat ik zo afhankelijk was van hem qua financiën en woning. Maar ik heb ook heel veel liefde voor deze man gehad. Ik heb bizar veel van hem gehouden. Ik ben nu tot de bodem gegaan om voor mezelf en m’n kinderen te kiezen. Ik ben trots dat ik nu heb kunnen doorpakken.” (mevrouw)*

# 7. Conclusies

Het project heeft zich de afgelopen drie jaar positief ontwikkeld en wordt hoog gewaardeerd door ervaringsdeskundigen, professionals en cliënten. Men vindt de ervaringsdeskundigen een waardevolle aanvulling op het werk van de professionals. Zij bieden een luisterend oor, geven inzicht in de situatie en dragen bij aan bewustwording van het eigen gedrag van cliënten. Ook zijn zij een belangrijke schakel in het accepteren van professionele hulpverlening. Professionals zien dan ook veel meerwaarde in het werk dat de ervaringsdeskundigen doen. Uit de registratie valt op te maken dat gedurende de trajecten huiselijk geweld afneemt en de veiligheid toeneemt.

## 7.1 Antwoorden op de kennisvragen

Kijkend naar de kennisvragen waarmee we dit rapport zijn gestart (3.1, tabel 1), kunnen we op basis van de resultaten uit dit onderzoek samenvattend het volgende zeggen.

### **Hoeveel ervaringsdeskundigen zijn ingezet bij hoeveel cliënten?**

*(vraag 1)*

De omvang van het team ervaringsdeskundigen is gedurende de looptijd van het project redelijk constant geweest met 5 of 6 personen. Het totale aantal beschikbare uren is wel gestegen van 36 naar 72 uur. In totaal zijn er 9 ervaringsdeskundigen betrokken geweest bij het project, sommigen zijn gestopt en anderen zijn er later bijgekomen. Bij aanvang richtten alle ervaringsdeskundigen zich op de ondersteuning aan slachtoffers. Sinds 2020 bestaat het team voor de helft uit mannen die hun focus hebben op de ondersteuning aan plegers.

Professionals weten de ervaringsdeskundigen over de jaren heen steeds meer te betrekken bij casuïstiek. Het derde projectjaar is hun inzet in trajecten verdubbeld. Dit hangt ook samen met de toename van het aantal beschikbare uren van het team ervaringsdeskundigen. Sinds de start van het project zijn de ervaringsdeskundigen in 135 casussen actief geweest. In 2020 bestond 40% van de casuïstiek uit ondersteuning aan plegers.

### **Wat was de tijdsinvestering van de ervaringsdeskundigen?**

*(vraag 1)*

Gemiddeld hebben ervaringsdeskundigen 19 contactmomenten in een traject voordat deze afgesloten wordt. De tijdsinvestering per traject is gemiddeld 16 uur. Het aantal contactmomenten en de tijdsinvestering die ervaringsdeskundigen leveren bij de ondersteuning aan plegers ligt een stuk lager dan bij de ondersteuning aan slachtoffers. De verklaring hiervoor ligt mogelijk in de ervaring van de ervaringsdeskundigen dat het bij plegers moeilijker is om aansluiting te vinden en aansluiting te houden dan bij slachtoffers. Dit wordt ondersteund met het resultaat dat het afgelopen jaar een derde van de plegers niet meer verder wilde met de ondersteuning waardoor de casus werd afgesloten.

### **Hoe is de clienttevredenheid en wat is volgens hen de meerwaarde?** *(vraag 2 en 3)*

De inzet van ervaringsdeskundigen wordt hoog gewaardeerd door cliënten. Vooral de relatie die zij met de ervaringsdeskundigen hebben als ook de bereikbaarheid van de ervaringsdeskundigen wordt hoog gewaardeerd. Wat wel opvallend is, is dat de helft van

de cliënten aangeeft dat de inzet van de ervaringsdeskundigen niet heeft geholpen bij het oplossen van hun problemen. Het overgrote deel geeft hierbij echter de toelichting dat ze dit ook niet verwachten van de ervaringsdeskundigen. Cliënten geven aan vooral veel steun en begrip van de ervaringsdeskundigen te krijgen. Bijna iedereen zou de ervaringsdeskundige aanraden aan andere mensen in een vergelijkbare situatie.

Als we kijken naar de acceptatie van de ondersteuning, dan zien we dat deze over het geheel genomen redelijk hoog is. Slechts in een klein deel van de casuïstiek wilde de client zelf niet meer verder. Als we dit uitsplitsen naar doelgroep, zien we hierin een verschil tussen slachtoffers en plegers zoals ook eerder genoemd. Slachtoffers beëindigen bijna nooit de ondersteuning, terwijl plegers dit het afgelopen jaar regelmatig hebben gedaan.

**Voelen ervaringsdeskundigen zich voldoende ondersteund en welke meerwaarde is er voor henzelf? (vraag 4 en 5)**

De ervaringsdeskundigen vinden dat zij zelf op persoonlijk vlak groeien door het werk wat ze doen. Ook op professioneel vlak vindt er veel ontwikkeling plaats en verbreden zij hun kennis. Allen ervaren voldoende ondersteuning vanuit het project om hun werk goed uit te kunnen voeren. Het werk brengt echter ook risico's met zich mee. Ze werken op het terrein van huiselijk geweld, waardoor het voorkomt dat ook hun eigen veiligheid soms onder druk staat. De balans werk-privé is soms een worsteling. De hoge mate van bereikbaarheid, zal hier van invloed op zijn.

**Hoe verloopt de samenwerking tussen professionals en ervaringsdeskundigen? (vraag 6)**

De professionals en de ervaringsdeskundigen zijn over het

algemeen positief over de manier waarop zij samenwerken en zien hierin ook een verbetering over de jaren. Als er heldere afspraken worden gemaakt bij de start, verloopt de samenwerking over het algemeen heel goed vinden de professionals. Op de spannende momenten weten zij elkaar goed te vinden. Beiden zijn echter wel van mening dat er soms nog onvoldoende afstemming is met elkaar: van ervaringsdeskundigen richting professionals maar ook andersom. De mate waarin informatie met elkaar gedeeld moet en mag worden vindt men ook nog een punt van aandacht. Heldere afspraken hierover ontbreken.

Ervaringsdeskundigen hebben een ander perspectief dan professionals. Dit wordt als heel waardevol aangemerkt, maar kan ook leiden tot wrijving. De discussies die hieruit ontstaan worden over het algemeen door beide partijen als leerzaam gezien. Wel roept het bij sommigen de behoefte op om nog scherper te krijgen wat de rol van de ervaringsdeskundigen is, wat die van de professionals en waar de overlap zit. Een verschil in visie kan verwarrend zijn voor de cliënt, daarom is goede communicatie en onderlinge afstemming van groot belang. Om de samenwerking nog verder te verbeteren wordt het als meerwaarde gezien als ervaringsdeskundigen een aantal keer per jaar aansluiten bij de teamoverleggen.

**Op welk moment wordt een ervaringsdeskundige ingezet en hoe is de verdeling over de verschillende teams? (vraag 7 en 8)**

Over het geheel genomen betreft een casusverantwoordelijke een ervaringsdeskundige na gemiddeld 132 dagen (ruim 4 maanden) bij een casus. Als we kijken naar de afzonderlijke jaren, dan duurde het in het eerste jaar gemiddeld 7 maanden voordat een ervaringsdeskundige werd ingezet. In 2019 nam

dat flink af naar ruim 2 maanden, om in 2020 weer iets toe te nemen tot bijna 4 maanden. In casussen met plegers werden de ervaringsdeskundigen gemiddeld 4 weken sneller ingezet door de casusverantwoordelijken dan in casussen met slachtoffers. Ondanks dat de ervaringsdeskundigen in vergelijking tot het eerste projectjaar enkele maanden eerder betrokken worden in een casus, vinden zowel ervaringsdeskundigen als professionals dat de inzet nog eerder plaats kan vinden.

Over de loop van het project zijn steeds meer teams de inzet van ervaringsdeskundigen gaan gebruiken in casuïstiek. Vooral Team Ambulant Wonen van Safegroup (49 keer) en Team Casusregie van Veilig Thuis (35 keer) hebben veel gebruik gemaakt van ervaringsdeskundigen. Het Interventie Team onder regie van Veilig Thuis (22 keer) en Team Ambulant van Safegroup (18 keer) hebben net iets minder vaak ervaringsdeskundigen ingezet. Ondanks de verdubbeling van de inzet van ervaringsdeskundigen in 2020, zijn de ervaringsdeskundigen, met name als het om de pleger aanpak gaat, en de professionals van mening dat zij gezien de meerwaarde nog vaker betrokken moeten worden. Ook in minder complexe casuïstiek hebben zij meerwaarde.

#### **Worden ervaringsdeskundigen na afsluiten van een casus ingezet in nazorg en onder wiens regie? (vraag 11)**

In een vorige rapportage werd aangegeven dat het bieden van nazorg door een ervaringsdeskundige van meerwaarde is. Sinds 2020 kon op de formulieren aangegeven worden of er sprake was van nazorgcontact. Uit de registratie bleek dat vier cliënten nazorg hebben ontvangen. Onder wiens regie deze nazorg plaatsvond, is helaas niet uit de data af te leiden.

#### **Hoe verlopen de laagdrempelige contacten met personen die niet in een casus zitten? (vraag 12)**

Sinds 2020 zet het project ook in op laagdrempelige contacten met personen die niet in een casus zitten bij Veilig Thuis of Safegroup. De ervaringsdeskundigen hebben in totaal 54 keer contact gehad met een persoon die niet in een casus zat. Dat komt neer op gemiddeld één contact per week. Bijna de helft daarvan betrof een eerste contact, iets meer dan de helft een vervolgesprek. De gemiddelde tijdsduur van een contact lag op 35 minuten. Vrijwel de meeste contacten vonden telefonisch plaats of via whatsapp. De chat op de website van het project lijkt nog niet echt goed van de grond te komen, daar is weinig gebruik van gemaakt.

#### **7.2 Vervolgadvies**

Op basis van de resultaten van het onderzoek kunnen we een drietal aanbevelingen doen voor de doorontwikkeling van het project.

#### **Het vinden en behouden van aansluiting bij plegers**

Er is een goede start gemaakt met de inzet van ervaringsdeskundigen ter ondersteuning van plegers. Een belangrijk thema in de doorontwikkeling is hoe ervaringsdeskundigen goede aansluiting vinden bij plegers en hoe zij deze ook weten vast te houden gedurende een traject. Zou de inzet van ervaringsdeskundigen inderdaad minder vrijblijvend moeten zijn voor plegers zoals de ervaringsdeskundigen zelf zeggen of zijn er andere manieren om de verbinding sterker te maken? Het is goed hierover gezamenlijk het gesprek aan te gaan.

### **Versterken van de samenwerking tussen professionals en ervaringsdeskundigen**

De bekendheid met de inzet van de ervaringsdeskundigen is gedurende het project toegenomen onder professionals, maar blijft aandacht vragen. Het delen van succesverhalen is belangrijk en zal bijdragen aan de mate waarin ervaringsdeskundigen worden ingezet. De samenwerking tussen professionals en ervaringsdeskundigen is volgens beide partijen goed, maar kan nog beter. De onderlinge terugkoppeling in casuïstiek kent ruimte voor verbetering beide kanten op.

Het vraagstuk hoeveel ruimte ervaringsdeskundigen hebben in de uitvoering van hun werk en de mate waarin informatie met elkaar gedeeld moet en mag worden is voor de doorontwikkeling een punt om gezamenlijk over in gesprek te gaan.

### **De ondersteuning aan kinderen verder vormgeven**

In het merendeel van de casuïstiek zijn kinderen betrokken. Op dit moment is er één vrouwelijke ervaringsdeskundige binnen het team die ook kinderen begeleidt. Meer ondersteuning voor kinderen zou volgens de professionals en ervaringsdeskundigen wenselijk zijn. Het aanbod voor kinderen zou verder vormgegeven kunnen worden, waarbij ook aandacht is voor de vraag tot welke grens een ervaringsdeskundige in gesprek kan gaan met kinderen.

# Colofon

## Onderzoekers

Maiju Jongeneel, Jet van Veldhuizen, Arthur Rijkers - GGD West-Brabant

## In opdracht van

Gemeente Breda

## Ontwerp

Karin de Vries – GGD West-Brabant

## Versie

Mei 2021

## Status

Definitief

## Contact

Maiju Jongeneel

Telefoon 06 – 127 955 83

e-mail [m.jongeneel@ggdwestbrabant.nl](mailto:m.jongeneel@ggdwestbrabant.nl)

