

Evaluatie Ervaring in Huis: werken met ervaringsdeskundigen huiselijk geweld en kindermishandeling

De opbouwfase: de kracht van nabijheid en verbinding
(juli 2020 – januari 2022)



Cas Barendregt, december 2022

Colofon

Auteurs: Cas Barendregt

Den Haag, december 2022

Dit project wordt mogelijk gemaakt door:
Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond



ROTTERDAM
RIJNMOND

IVO Instituut voor Onderzoek naar Leefwijzen en Verslaving



Onderzoek
naar welzijn,
zorg &
verslaving

Koningin Julianaplein 10
2595 AA Den Haag
T +31 (0)70 302 84 56
E secretariaat@ivo.nl
www.ivo.nl

Inhoudsopgave

Samenvatting	5
Inleiding	7
Impact	8
Doelstelling en onderzoeksvragen	8
Deelvragen	9
Leeswijzer	9
Methode van onderzoek	10
Interviews	10
Registraties	10
Analyse	10
Rapportage	11
Bevindingen Deel 1: Opbouwfase en werkwijze	12
De tijd is rijp...	12
...maar het gaat niet vanzelf	13
Missie en visie	14
Over de betekenis en inzet van ervaringsdeskundigheid	15
Ervaringen van betrokkenen bij Ervaring in Huis	15
Voorwaarden en kwaliteiten ervaringsdeskundigen	16
Ervaring in Huis als werkomgeving	17
Bevindingen Deel 2: Inzet en impact	19
Casuïstiek en cliëntcontact	19
Inzet en werkwijze	19
Werkwijze	20
Impact	21
Impact op cliënten	21
Impact op hulpverleners	23
Lotgenotencontact en supportgroep	24
Inzet en werkwijze	24
Impact	25
Beleidsontwikkeling	26
Inzet en werkwijze	26
Impact	26
Voorlichting en kennisoverdracht	27
Inzet en werkwijze	27
Impact	28
Conclusies	29
Opbouw van Ervaring in Huis	29
Cliëntcontact en casuïstiek	30
Supportgroep	30

Beleidsontwikkeling	31
Voorlichting en kennisoverdracht	31
Reflectie en vervolgvragen	31
Bronnen	34
Bijlage 1. Tijdlijn ontwikkeling Ervaring in Huis	36
Bijlage 2. Activiteiten en resultaten Ervaring in Huis	38

Samenvatting

Ervaring in Huis is een project waarin ervaringsdeskundigen, zowel voormalig plegers als slachtoffers, worden ingezet in het domein van huiselijk geweld. Dit onderzoeksrapport bestrijkt de opbouwfase van Ervaring in Huis (medio 2020 tot begin 2022), met het zwaartepunt op de operationele fase die startte in mei van 2021. Toen werden de eerste drie ervaringsdeskundigen voor gemiddeld vier uur per week aangesteld. De ervaringsdeskundigen kunnen worden ingezet door hulpverleners, andere professionals en beleidsmakers in casuïstiek, voorlichting en beleidsontwikkeling. Als zelfstandige activiteit, dat wil zeggen: niet op afroep, draait Ervaring in Huis een supportgroep voor mannelijke plegers.

Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond (VTRR) nam het initiatief om een visie op de inzet van ervaringsdeskundigen bij huiselijk geweld te ontwikkelen. Geïnspireerd door een eerder opgezet project waarbij ervaringsdeskundigen werden ingezet (De Cirkel is Rond), ontwikkelden zij een plan van aanpak in afstemming met gemeente Rotterdam en netwerkpartners. Ervaring in Huis past in de visie van gemeente Rotterdam om met ervaringsdeskundige betrokkenheid het cliëntperspectief een centrale plek te geven in hulpverlening en beleid.

De doelstelling van Ervaring in Huis is het vormgeven aan een ervaringsdeskundigenpool huiselijk geweld voor de regio Rotterdam-Rijnmond. En daarmee al lerend ervaringen opdoen, zodat keuzes kunnen worden gemaakt voor een structurele inbedding van ervaringsdeskundigheid in reguliere processen van veiligheid en herstel in gezinssystemen. Bij de opzet van Ervaring in Huis is dus nog geen sprake van uitgekristalliseerde processen of werkwijze. Deze worden uitgetoetst en ontwikkeld om al lerend tot een optimale vorm te komen. Uitgangspunten zijn dat de cliënt akkoord moet zijn, dat de ervaringsdeskundigen en de professional het doel van de inzet met elkaar afstemmen, en dat de inzet aanvullend en beperkt is in duur.

De acceptatie van ervaringsdeskundige inzet bij (met name) casuïstiek gaat niet zonder slag of stoot. Niet iedereen is enthousiast, sommige professionals zijn sceptisch of afwachtend. Het inzetten van de persoonlijke ervaring past niet in de professionele opvatting over de omgang met cliënten. Er zijn veel gesprekken voor nodig om weerstand weg te nemen. Enthousiaste professionals fungeren als voortrekkers. De verwachting is dat ook na de opbouwfase nog veel 'missiewerk' moet worden verricht.

In de periode mei – december 2021 stonden ervaringsdeskundigen van Ervaring in Huis professionals in 32 casussen bij op het gebied van casuïstiek-ondersteuning. De casussen waren afkomstig uit het hele werkingsgebied van VTRR en voornamelijk aangeleverd door de procesregisseurs. De professionals zagen de verbindende kracht van de ervaringsdeskundigen: cliënten stelden zich meer open en waren meer ontvankelijk voor het hulpaanbod.

Op het gebied van lotgenotencontact is de supportgroep de belangrijkste activiteit. Wekelijks komen mannen bij elkaar om, onder begeleiding van een ervaringsdeskundige, hun situatie te bespreken. In de rapportageperiode namen negen mannen deel aan de supportgroep. Buiten de bijeenkomsten van de supportgroep vormden zij een WhatsApp-groep. De deelnemers waardeerden de uitwisseling en noemden met name de ondersteunende rol van de ervaringsdeskundige begeleider belangrijk.

Sinds Ervaring in Huis onderdeel werd van het verandertraject huiselijk geweld raakten de ervaringsdeskundigen meer betrokken bij overlegtafels die werden georganiseerd in de actielijn “samenwerking”. De ervaringsdeskundigen waren daar de stem van het cliëntenperspectief. Zij werden door verschillende projectleiders gevraagd om input te geven op plannen. Bij VTRR, de thuisbasis, werden de ervaringsdeskundigen geconsulteerd bij de opstelling van het jaarplan 2022.

Voorlichting en kennisoverdracht vonden in diverse vormen plaats, uiteenlopend van workshops, gastlessen en podcasts. Het ging daarbij om het toelichten van het cliëntenperspectief bij huiselijk geweld (inclusief die van plegers) en uitleggen wat ervaringsdeskundigheid is en hoe het kan worden ingezet.

Concluderend kan worden gezegd dat deze tussentijdse evaluatie bevestigt dat Ervaring in Huis voldoet aan een behoefte van cliënten, professionals en beleidsmakers. De resultaten zijn veelbelovend. Niettemin vergt uitbouw en consolidatie van de inzet nog veel ‘voorlichting en deskundigheidsbevordering’ om ervaringsdeskundige inzet een vanzelfsprekend onderdeel te laten zijn van de aanpak van huiselijk geweld.

Inleiding

In 2018 werd Rotterdam geconfronteerd met enkele schokkende incidenten van huiselijk geweld. Ze waren aanleiding om de Rotterdamse aanpak van huiselijk geweld kritisch onder de loep te nemen (Lünnemann et al., 2020). De onafhankelijke onderzoekers concludeerden dat de samenhang in de aanpak van huiselijk geweld ontbrak, de toegang tot zorg te lang duurde en de kennis van professionals versnipperd was. Het vormde de opmaat naar een herziening van het beleid rondom ketensamenwerking bij huiselijk geweld. Dit resulteerde in het actieprogramma Verandertraject Huiselijk geweld Rotterdam (Gemeente Rotterdam & Kentie, 2021) waarin verbeterdoelen met daaraan gekoppelde actielijnen werden geformuleerd. In het actieprogramma was uitdrukkelijk een rol gereserveerd voor ervaringsdeskundigen. Ervaringsdeskundigen waren volgens het actieprogramma nodig om het cliëntperspectief in het verandertraject te verankeren (p. 32).

Uiteindelijk leidde het inzicht dat ervaringsdeskundigen een rol kunnen spelen bij een betere aanpak van huiselijk geweld tot het project Ervaring in Huis. Bij Ervaring in Huis is een aantal ervaringsdeskundigen in dienst die hulpverleners en professionals uit heel Rotterdam-Rijnmond kunnen ondersteunen in hun cliëntcontacten. Daarnaast is het de bedoeling dat zij een bijdrage leveren aan beleidsontwikkeling en actief zijn op het gebied van lotgenotencontact. Voorlichting en kennisoverdracht over huiselijk geweld, cliëntperspectief en ervaringsdeskundigheid zijn activiteiten die Ervaring in Huis ook beoogt uit te voeren. De doelstellingen van Ervaring in Huis zijn:

1. Vanuit een nauwe samenwerking met netwerkpartners een ervaringsdeskundigenpool huiselijk geweld vormgeven die ingezet kan worden in de regio Rotterdam-Rijnmond;
2. Samen al lerend ervaring opdoen met de inzet van ervaringsdeskundigheid bij acuut en structureel huiselijk geweld;
3. Vanuit die ervaringen keuzes maken voor een structurele borging van werken met ervaringsdeskundigen in reguliere processen van veiligheid en herstel in gezinssystemen (Verkerk, 2021, p. 3).

Ervaring in Huis is opgezet als project met looptijd van januari 2021 tot eind 2023. In deze periode wordt de opbouw en inzet van ervaringsdeskundigen gemonitord en periodiek geëvalueerd. De gemeente Rotterdam financiert het project, inclusief de evaluatie via een subsidie aan Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond (VTRR).

De evaluatie van Ervaring in Huis en de inzet van ervaringsdeskundigen wordt uitgevoerd in twee perioden. Het eerste deel (deze rapportage) beschrijft de opbouwfase en het eerste half jaar waarin de ervaringsdeskundigen actief zijn (2020/2021). Het tweede deel van de evaluatie wordt uitgevoerd in 2023. De resultaten die deze rapportage beschrijft zijn daarmee voorlopig. Zoals uit de doelstellingen is af te leiden, heeft Ervaring in Huis een ontwikkelkarakter. Het werken met ervaringsdeskundigen huiselijk geweld is niet vanzelfsprekend. Ervaring in Huis moet zich een plek verwerven in het totale palet van activiteiten rondom het terugdringen van huiselijk geweld. Er wordt gepioneerd, geleerd, aangepast en opnieuw begonnen. Het is de verwachting dat gedurende de looptijd van het project de best passende inrichting en werkwijze zich uitkristalliseren. Daarover rapporteren we als het tweede deel van de evaluatie is afgerond.

Impact

Ervaring in Huis wil impact maken op vier gebieden. Deze gebieden komen voort uit de landelijke handleiding 'Samen Deskundig' (Spiegelgroep Ervaringsdeskundigheid GHNT, Movisie, & Nederlands Jeugdinstituut, 2021). In deze handleiding worden negen gebieden waarop ervaringsdeskundigheid kan worden ingezet, beschreven. Hieruit selecteerde Ervaring in Huis vier gebieden om mee aan de slag te gaan:

1. Casuïstiek/cliëntcontact;
2. Beleidsontwikkeling;
3. Lotgenotencontact/supportgroepen;
4. Voorlichting/kennisoverdracht.

De inzet van ervaringsdeskundigheid op deze vier gebieden staat ten dienste van meerdere organisaties¹ die betrokken zijn bij de aanpak van huiselijk geweld in Rotterdam. Ervaring in Huis zet hun kwaliteiten in op een manier waardoor ze (naar verwachting) optimaal tot hun recht komen. De beoogde impact is dus ook afhankelijk van de context waarin ze worden ingezet. Contextuele factoren zijn onder andere: de opzet van Ervaring in Huis als een deskundigenpool, waarvan de ervaringsdeskundigen op afroep inzetbaar zijn bij meerdere organisaties. Verder is de rol en opdracht waarmee de ervaringsdeskundigen het contact met cliënten, hulpverleners en beleidsmakers aangaan, van invloed op de impact die we kunnen verwachten. In het functieprofiel ervaringsdeskundige² wordt gesproken van een "aanvullende rol" en "een bijdrage aan het begeleiden van cliënten ter ondersteuning en bevordering van de veiligheid en het herstelproces van cliënten (slachtoffers en plegers)". Deze omschrijving laat ruimte aan nadere invulling en kan per casus of activiteit verschillen, al naar gelang de behoefte van een situatie en de afspraken die daarover worden gemaakt. Daarmee verschilt ook de (verwachte) impact van de ervaringsdeskundige inzet.

Doelstelling en onderzoeksvragen

Het centrale idee van het project Ervaring in Huis is dat door het toevoegen van een nieuwe kennisbron 'ervaringsdeskundigheid' en een nieuwe professionele rol 'ervaringsdeskundigen' aan het professionele werkveld, de hulpverlening aan cliënten en de aanpak van huiselijk geweld in Rotterdam-Rijnmond verbetert. De inzet van het evaluatieonderzoek is nagaan wat de inzet van ervaringsdeskundigen oplevert (impact).

Het evaluatieonderzoek is bedoeld om bestuurders, beleidsmakers en financiers inzichten te leveren die kunnen helpen bij de afweging om ervaringsdeskundigheid, zoals ingezet door Ervaring in Huis, wel of niet structureel een plaats te geven in de hulpverlening bij huiselijk geweld. En aanbevelingen te kunnen doen hoe ervaringsdeskundigheid optimaal kan worden ingezet (doelstelling 3 van Ervaring in Huis).

De doelstelling van het onderzoek is tweeledig: 1) Het beschrijven van de opbouw en inrichting van Ervaring in Huis; 2) Het beschrijven van de impact van Ervaring in Huis op de hulpverlening aan cliënten en op de aanpak van huiselijk geweld in de regio Rotterdam-Rijnmond, op basis van de ervaring van belanghebbenden – in dit onderzoek: cliënten, ervaringsdeskundigen, professionals en bestuurders/beleidsadviseurs – op de hulpverlening aan cliënten, en op de aanpak van huiselijk geweld in

¹ De netwerkpartners die onderdeel zijn van het Verandertraject huiselijk geweld van gemeente Rotterdam worden beschermpartners genoemd.

² Het functieprofiel (dd. 17-02-2021) geldt voor de projectfase. Een bijgestelde versie wordt geschreven indien Ervaring in Huis structureel onderdeel wordt van het aanbod in Rotterdam-Rijnmond.

de regio Rotterdam-Rijnmond (in de periode van mei 2021 tot en met mei 2023). Op basis van die ervaringen formuleren we aanbevelingen voor de toekomstige inzet en inbedding van ervaringsdeskundigheid in de aanpak van huiselijk geweld.

Deelvragen

1. Beschrijving van ontstaan en werkwijze Ervaring in Huis
 - 1.1. Hoe ontwikkelde Ervaring in Huis zich in de projectperiode?
 - 1.2. Wat zijn de kenmerken van de werkwijze van Ervaring in Huis?
2. Beschrijving van de impact van Ervaring in Huis volgens belanghebbenden
3. Hoe geven de ervaringsdeskundigen van Ervaring in Huis samen met belanghebbenden vorm aan hun inzet op de gebieden:
 - 3.1. casuïstiek/cliëntcontact
 - 3.2. beleidsontwikkeling
 - 3.3. lotgenotencontact/supportgroepen
 - 3.4. voorlichting/kennisoverdracht
4. Hoe sluit het project aan bij 'actielijn 4. samenwerking' uitgewerkt in het Verandertraject?
5. Hoe passen belanghebbenden de kennis en ervaring die ervaringsdeskundigen inbrengen toe in hun leven (cliënten) en werk (professionals en bestuurders en beleidsmakers)?
6. Wat draagt, volgens belanghebbenden, de inzet van ervaringsdeskundigen bij aan de situatie van cliënten, het werk van (uitvoerende) professionals en aan de ontwikkeling van beleid?
7. Hoe kan Ervaring in Huis verbeterd worden?

Leeswijzer

Nu we Ervaring in Huis hebben ingeleid en de doelstelling van het onderzoek, en afgeleide onderzoeksvragen hebben gepresenteerd, beschrijven we eerst de **methode van onderzoek**. De presentatie van bevindingen over de opbouwfase zijn opgesplitst in twee delen. **Deel 1** beschrijft de omstandigheden van het ontstaan van Ervaring in Huis. Het ontstaan van het project past zowel in de (Rotterdamse) beleidscontext van huiselijk geweld, als in een bredere erkenning van de waarde van ervaringskennis en het inzetten van ervaringsdeskundigen in hulpverleningssituaties. We staan in dit deel stil bij kwaliteiten die je aan ervaringsdeskundigen kunt stellen en mag verwachten. En we maken een begin met de beschrijving van de werkcontext waarin zij kunnen floreren. In **Deel 2** van de bevindingen beschrijven we de eigenlijke inzet en impact op de vier gebieden waarop zij activiteiten ontplooiën: casuïstiek, lotgenotencontact, beleidsontwikkeling en voorlichting. We sluiten deze deelrapportage af met een aantal voorlopige **conclusies en reflecties** die ons kunnen helpen bij het tweede deel van het evaluatieonderzoek in 2023.

Methoden van onderzoek

Voor het beantwoorden van de centrale vraagstelling maakten we in dit onderzoek gebruik van kwalitatieve onderzoeksmethoden. Diepte-interviews met betrokkenen waren de voornaamste bron van informatie in dit evaluatieonderzoek. In de interviews nodigden we de belanghebbenden uit om hun ervaringen met Ervaring in Huis in detail naar voren te brengen. Daarnaast maakten we gebruik van registratiedata waarmee de ervaringsdeskundigen hun inzet bijhielden.

Interviews

In de periode van 11 januari 2022 tot en met 18 februari 2022 hielden we dertien interviews met betrokkenen bij Ervaring in Huis. Geïnterviewden waren: ervaringsdeskundigen (3); projectleider (1); cliënten/betrokkenen (3); procesregisseurs VTRR (2), hulpverlener wijkteam (1); bestuurders (3). De geïnterviewden vertegenwoordigden verschillende perspectieven op Ervaring in Huis. Het aan het woord laten van verschillende perspectieven droeg bij aan het verkrijgen van een compleet beeld van de werkwijze en de impact van Ervaring in Huis.

Tijdens de gesprekken maakten we gebruik van een *interviewguide*, een lijst waarin de belangrijkste hoofd- en deelvragen per thema staan uitgeschreven (Heldens & Reysoo, 2005). Hoewel de interviewguide specifiek op iedere groep geïnterviewden was afgestemd, hadden ze alle vijf wel globaal een gemeenschappelijke opbouw om vergelijking mogelijk te maken. De thema's waren:

- Persoonlijke en professionele achtergrond
- Ervaring met Ervaring in Huis
- Effecten van ervaringsdeskundige inzet
- Korte evaluatie van het project tot nu toe

In verband met de coronalockdown van begin 2022 deden we de interviews online. De gesprekken duurden gemiddeld 1,5 uur. Alle dertien interviews schreven we na afloop letterlijk uit. Deze teksten stuurden we vervolgens via e-mail naar de geïnterviewden. Zij hadden de mogelijkheid om aanpassingen te doen, o.a. door de juistheid van het gezegde te controleren, antwoorden aan te vullen, zinnen en woorden weg te halen. Het ging erom dat de geïnterviewden zich zo comfortabel mogelijk met de eigen tekst voelden.

Registraties

Hoewel kwalitatief beschrijvend van aard werden in dit deelonderzoek ook kwantificeerbare gegevens verzameld. Deze gegevens waren afkomstig van registratieformulieren die ervaringsdeskundigen bijhielden van hun cliëntcontacten en contacten met professionals. Met deze gegevens kon een beeld worden gegeven van o.a. het aantal casussen waarbij de ervaringsdeskundigen in de opbouwfase van het project betrokken waren en met wat voor redenen de professionals de ervaringsdeskundigen inzetten.

Analyse

De door de geïnterviewden herziene transcripten gebruikten we voor de analyse. Deze bestond uit open, axiaal en selectief coderen. Met deze analysemethode selecteerden we op systematische wijze overeenkomsten in de interviews (open coderen). In de fase van axiaal coderen werden de geselecteerde

tekstfragmenten geordend en geabstraheerd tot betekenisvolle categorieën. In de fase van het selectief coderen beschreven we de categorieën in onderlinge samenhang (Boeije, 2006).

De gegevens uit de registratieformulieren werden gekwantificeerd met eenvoudige rechte tellingen. Niet alle ingevoerde gegevens waren eenduidig te interpreteren. Voor het tweede deel van het onderzoek maakten we gebruik van aangepaste registratieformulieren.

Rapportage

Deze rapportage is op een ongebruikelijke manier tot stand gekomen. De onderzoeker die dit deel van het onderzoek opzette en uitvoerde, schreef zelf een uitgebreide conceptrapportage. Echter, zij moest zich, voordat deze rapportage af was, door omstandigheden terugtrekken uit het onderzoek. Vervolgens heeft een andere onderzoeker, die niet was betrokken bij de opzet en uitvoering, de conceptrapportage bewerkt en aangevuld tot onderhavig onderzoeksverslag. Net als in het oorspronkelijke verslag werd de lopende tekst geïllustreerd met citaten uit de interviews.

Het oorspronkelijke onderzoeksverslag bevatte ook antwoorden op vragen die niet werden gesteld. Om het rijke materiaal tot zijn recht te laten komen, werd daarom een onderzoeksvraag toegevoegd, resulterend in deel 1 van de bevindingen. Het herschreven verslag werd ter verificatie voorgelegd aan twee van de geïnterviewde betrokkenen. Hen was gevraagd het verslag te controleren op onjuistheden en of zij de ontwikkeling en werkwijze van Ervaring in Huis voldoende zagen gerepresenteerd. Hun feedback verwerkten we in deze tussenrapportage.

Bevindingen Deel 1: Opbouwfase en werkwijze

In de inleiding is al kort de ontstaansgeschiedenis van Ervaring in Huis geschetst. In dit hoofdstuk staan we stil bij de visie en werkwijze van Ervaring in Huis en hebben daarbij aandacht voor de betekenis van (de inzet van) ervaringsdeskundigheid.

De tijd is rijp...³

In het algemeen zien we de afgelopen jaren de ontwikkeling dat zowel (zorg)organisaties als de overheid steeds vaker het cliëntperspectief meeneemt in besluitvormingsprocessen. En wordt het steeds meer vanzelfsprekend om te zoeken naar goede verbindingen tussen de systeemwereld en de leefwereld van de cliënt. Ervaringskennis als derde kennisbron, naast wetenschappelijke en professionele kennis, krijgt ook op het terrein van huiselijk geweld steeds meer erkenning en daarmee neemt de inzet van ervaringsdeskundigen ook toe (Spiegelgroep Ervaringsdeskundigheid e.a. 2021, Van den Wijngaart e.a., 2021a).

“Ik vind de beweging heel mooi dat ervaringsdeskundigheid steeds prominenter als vaste extra kennisbron bij de aanpak van huiselijk geweld komt.” (bestuurder)

In Rotterdam zijn de in de inleiding genoemde incidenten aanleiding voor VTRR om samen met de politie in gesprek te gaan met ex-partner(s) en stalkingslachtoffers. Met de input van deze direct betrokkenen worden werkprocessen (van de politie) verbeterd en het besef versterkt van de noodzaak om ervaringsdeskundigen (structureel) in te zetten. Gemeente Rotterdam organiseert bijeenkomsten met nabestaanden en betrokken organisaties. Hieruit ontstaat de wens om een Comité van ervaringsdeskundigen op te richten met als doel slachtoffers van huiselijk geweld een stem te geven en het cliëntenperspectief in het nieuwe beleid goed in te bedden. De gemeente wil het Comité buiten de gemeentelijke organisatie positioneren.

Deze ontwikkeling valt samen met het initiatief van VTRR om samen met netwerkpartners en met input van professionals een visie te ontwikkelen op het werken met ervaringsdeskundigen. Uit de gesprekken die de door VTRR aangestelde projectleider voert met direct betrokkenen, ervaringsdeskundigen en gemeentelijke en regionale netwerkpartners, blijkt dat de wens om met ervaringsdeskundigen te werken groot is. Gemeente Rotterdam ondersteunt het voornemen van VTRR om een visie en plan te ontwikkelen voor de professionele inzet van ervaringsdeskundigen en zet de oprichting van het Comité *on hold* om het voornemen van VTRR ruimte te geven. Er is ook onder de netwerkpartners enthousiasme over het idee een gezamenlijk netwerk van ervaringsdeskundigen vorm te geven en door een incrementeel proces (conform Van der Meulen e.a., 2021) toe te werken naar een structurele vorm en inzet van ervaringsdeskundigheid.

Het basisidee is dat er ervaringsdeskundigen beschikbaar komen die op verschillende gebieden inzetbaar zijn ter ondersteuning van cliënten en hulpverleners.

³ Paragraaf gebaseerd op Plan van Aanpak Inzet ervaringsdeskundigheid bij Huiselijk geweld (Verkerk 2021).

VTRR laat zich voor de opzet en positionering van Ervaring in Huis inspireren door het Brabantse *De Cirkel is rond* (Van den Wijngaart e.a., 2021a, 2021b). Eind 2020 dient VTRR het plan van aanpak in met een subsidieaanvraag bij de gemeente Rotterdam. Na honorering wordt een stuurgroep in het leven geroepen waaraan naast VTRR en de gemeente Rotterdam ook Arosa en Fier deelnemen. In de stuurgroep maken de bestuurders samen nadere afspraken over de opbouw, sturing en begeleiding van Ervaring in Huis. De stuurgroep stelt ook een profielschets op van de aan te trekken ervaringsdeskundigen.

Veilig Thuis neemt in het voorjaar van 2021 de eerste ervaringsdeskundigen aan. Korte tijd later wordt Ervaring in Huis gelanceerd als: een pool van professionele ervaringsdeskundigen huiselijk geweld beschikbaar voor hulpverleners en professionals in regio Rotterdam-Rijnmond.

Om Ervaring in Huis breed bekend te maken onder de netwerkpartners initieert Ervaring in Huis, naast allerlei voorlichtingsactiviteiten, ook een ambassadeuroverleg. Hierin zitten vertegenwoordigers van netwerkpartners, die de visie van het werken met ervaringsdeskundigen onderschrijven en willen meedoen in het ontwikkelproces. Dit overleg wordt later omgevormd tot het Lerend Netwerk Ervaringsdeskundigheid en wordt onderdeel van het Verandertraject Huiselijk Geweld van de gemeente Rotterdam. Dit Lerend Netwerk is geen onderdeel van deze evaluatie.

In deel 2 van deze tussenrapportage beschrijven we per resultaatgebied (casuïstiek, lotgenotencontact, beleidsontwikkeling en voorlichting) de werkwijze en inzet van de ervaringsdeskundigen. In bijlage 1 is een tijdlijn opgenomen van de ontwikkeling van Ervaring in Huis tot en met januari 2022.

...maar het gaat niet vanzelf

Het hierboven samengevatte proces van ontwikkelen en opstarten, vertelt niet welke inspanning het vergde om tot een operationeel project te komen en dit vervolgens op- en uit te bouwen. Weliswaar is er op beleidsniveau de wens om ervaringsdeskundigheid een plaats te geven in het domein van de aanpak van huiselijk geweld, maar dat betekent niet dat het daadwerkelijk realiseren van een project vanzelf gaat. Er is scepsis en er zijn vooroordelen bij sommige professionals. Zo zijn er gevestigde belangen en gewoonten die worden bevestigd, en toegezegde medewerking wordt niet altijd proactief waargemaakt. Een project opzetten rondom een sterk idee, maar waarvan de waarde nog moet worden bewezen (in de lokale context), is een intensief proces.

Een project als Ervaring in Huis opzetten, vergt toewijding, doorzettingsvermogen en verbindende kracht. Deze eigenschappen komen samen in de rol en persoon van de projectleider van Ervaring in Huis. Geïnterviewde bestuurders, professionals en ervaringsdeskundigen zien dat Ervaring in Huis veel te danken heeft aan de inzet van projectleider. Het gaat om de positionering van het project in het circuit van huiselijk geweld.

“Ik zie dat de projectleider op verschillende niveaus verbindingen legt, zowel investeert in verbinding met de ervaringsdeskundigen, met organisaties en ook op bestuurlijk- en managementniveau. (...)” (bestuurder)

“... dus ze gaat overal naartoe, gaat alle meetings af, alleen of neemt ons mee. We hebben onszelf in een korte periode neergezet. We worden gezien.” (ervaringsdeskundige)

De soms moeizame en energievretende processen in de opbouwfase zijn weinig gedocumenteerd, maar spelen weldegelijk een rol in de ontwikkeling van Ervaring in Huis. In het tweede deel van de evaluatie (2023) willen we ook deze context belichten van de ervaringsdeskundige inzet, zoals die wordt uitgevoerd door Ervaring in Huis.

Missie en visie

In de opbouwfase, voordat het project operationeel werd, formuleerden de leden van de stuurgroep een gezamenlijke visie op Ervaring in Huis. Deze visie is dat ‘cliënten centraal’ staan en dat ervaringsdeskundigen een belangrijke rol kunnen vervullen om dit uitgangspunt in aanpak van huiselijk geweld (beleid en hulpverlening) te bevorderen. De missie die volgt uit deze visie is dat in de regio Rotterdam-Rijnmond ervaringsdeskundige inzet structureel onderdeel wordt gemaakt van de aanpak huiselijk geweld.

“Ik vind het heel mooi dat we eerst even heel goed een visie hebben geformuleerd: Waar zijn we nou van? Wat vinden we belangrijk? En vandaaruit gaan werken. Niet meteen enorm groot, maar vooral organisch kijken van: werkt dit zo of moeten we bijsturen?” (bestuurder)

Om de missie te realiseren, kiest Ervaring in Huis om één gezamenlijke en gedeelde ervaringsdeskundigenpool op te zetten die, ten behoeve van cliënten, door alle aangesloten netwerkpartners van Ervaring in Huis gedeeld wordt. Het Brabantse project De Cirkel is Rond vormt een belangrijke inspiratiebron voor de opzet van Ervaring in Huis (Van den Wijngaart e.a., 2021^a; 2021^b). Ook de handreiking ‘Samen Deskundig’ voor gemeenten is een behulpzaam document (Spiegelgroep Ervaringsdeskundigheid e.a., 2021).

De inzet van ervaringsdeskundigen is organisatie overstijgend. Dat wil zeggen dat de ervaringsdeskundigen met cliënten meelopen over organisatiegrenzen heen. Ervaring in Huis is gefinancierd als Rotterdams project. Niettemin gaat Ervaring in Huis ook in op vragen uit de regio, omdat VTRR regionaal werkt. Ervaring in Huis gaat in overleg met regiogemeenten om de inzet ook daar gefinancierd te krijgen. Het is de bedoeling dat tijdens de hele cliëntreis cliënten dus door één en dezelfde ervaringsdeskundige worden bijgestaan.

(...) als dat organisatie overstijgende lukt, dan hebben we denk ik iets te pakken wat zo cliëntgericht is. Dat zou dan denk ik één van de eerste dingen zijn waarbij dat ook echt lukt, dat je dat echt kan overstijgen.” (bestuurder)

Ervaring in Huis kiest voor een incrementele aanpak. Dit betekent dat de aangesloten netwerkpartners bij Ervaring in Huis het integraal werken voor cliënten gaandeweg met elkaar ontdekken en verder vormgeven.

De netwerkpartners willen samen leren van de ervaringsdeskundige inzet van Ervaring in Huis en het cliëntenperspectief. Het idee is dat alleen een gezamenlijk ontwikkelproces tot een gedegen brede implementatie en borging van ervaringsdeskundigheid in de praktijk kan leiden.

Over de betekenis en inzet van ervaringsdeskundigheid

Het is goed om hier stil te staan bij ervaringsdeskundigheid als fenomeen. Hierdoor kunnen we ons een voorstelling maken van wat de waarde kan zijn van de inzet van ervaringsdeskundigheid.

Ervaringsdeskundigheid wordt de laatste jaren ingezet in uiteenlopende domeinen waaronder ggz en verslavingszorg, maar ook bij slachtofferhulp en vrouwenopvang. Er is toenemende erkenning van het belang om te leren van ervaringen van slachtoffers en plegers van huiselijk geweld.

Er zijn verschillende definities van ervaringsdeskundigheid in omloop. Afhankelijk van het domein waarvoor ze worden ontwikkeld, kunnen accenten verschillend worden gelegd. In ggz en verslavingszorg ligt het accent van ervaringsdeskundigheid op de inzet bij het herstel van een ander. Dit dekt niet het hele spectrum, zoals de inzet van ervaringsdeskundigheid bij beleidsontwikkeling. Voorlopig hanteren we de definitie van Movisie, die een notitie schreven over ervaringsdeskundigheid in het sociaal domein.

Een ervaringsdeskundige is iemand die op basis van persoonlijke en collectieve ervaringskennis in staat is deze kennis, in welke vorm dan ook, door te geven aan anderen.
(Van der Kooij & Keuzenkamp, 2018)

Voor de ontwikkeling van ervaringsdeskundigheid, stellen Van der Kooij en Keuzenkamp (2018), is allereerst een proces van herstel, zelfreflectie en zelfinzicht nodig om het persoonlijke verhaal helder te krijgen. Ten tweede is het van belang dat de persoonlijke ervaring met anderen gedeeld en dat andere bronnen geconsulteerd worden. Vanuit verbinding ontstaat er meer afstand tot de eigen ervaring alsmede een algemenere vorm van collectieve kennis die de persoonlijke ervaring overstijgt; dit wordt ook wel een 'wij-verhaal' genoemd (Van Haaster e.a., 2013). Ten derde wordt geleerd om de collectieve kennis via professionele inzet over te dragen aan anderen, opdat deze betekenisvol voor anderen wordt.

Het verloop van 1. ervaring → 2. ervaringskennis → 3. ervaringsdeskundigheid is niet altijd lineair. Het reflecteren op de eigen ervaring(en), het bundelen van kennis en het overdragen ervan is een voortdurend ontwikkelingsproces dat steeds doorgaat.

Ervaringen van betrokkenen bij Ervaring in Huis

Ervaringsdeskundigheid op het gebied van huiselijk geweld is gegrond in ervaring(en) met huiselijk geweld. Aan alle geïnterviewden – dus niet alleen aan cliënten en ervaringsdeskundigen – is gevraagd naar die ervaringen. Hieruit komt naar voren dat de meerderheid van de geïnterviewden persoonlijk ervaring heeft met huiselijk geweld. Zij kiezen er echter niet allemaal voor om deze ervaringen publiekelijk te onthullen en/of in hun werk in te zetten. De professionals geven aan dat zij in hun opleiding en op de werkvloer te horen krijgen dat het inzetten van persoonlijke ervaringen met huiselijk geweld onprofessioneel is.

“Professionals leren om dat af te schermen: niet jouw persoonlijke verhaal vertellen naar cliënten toe. Not done! Dat is jarenlang de tendens geweest. Als het op professionals zelf

aankomt, merk ik nog steeds dat er heel veel taboe is om bepaalde persoonlijke dingen ook met elkaar onderling te bespreken.” (hulpverlener)

Er is onder professionals terughoudendheid om de eigen ervaring in te zetten en “zichzelf te laten zien”. De scheiding tussen het persoonlijke (gedachten, emoties) en het professionele vinden sommige professionals belangrijk om “zo zuiver mogelijk” het werk te doen. Tegelijkertijd onderkent een aantal professionals dat de inzet van de eigen ervaring waardevol kan zijn, mits het goed wordt ingebed. De werkgever, bijvoorbeeld, zou de mogelijkheid tot opleiding of supervisie kunnen aanbieden om veilig en professioneel de eigen ervaring in te kunnen zetten (vergelijk Karbouniaris e.a. 2020).

De drie ervaringsdeskundigen die op 1 mei 2021 bij Ervaring in Huis in dienst traden, hebben rijke professionele carrières, zowel buiten als binnen het domein van huiselijk geweld. Alle drie begonnen ze hun werkzame leven in het bedrijfsleven. Zij ontwikkelden zich tot ervaringsdeskundige via een traject van persoonlijk herstel en volgden een opleiding tot ervaringsdeskundige. De vierde ervaringsdeskundige, kwam later in dienst en had bij haar aanstelling nog geen formele kwalificaties. Echter, op grond van haar bijzondere ervaring met eengerelateerd geweld en de vaardigheid deze kennis dienstbaar te maken aan derden, werd zij toch aangenomen. Aansluitend op het dienstverband startte zij een opleiding tot ervaringsdeskundige.

Voorwaarden en kwaliteiten ervaringsdeskundigen

De geïnterviewden gaven, elk vanuit hun eigen perspectief, aan over welke kwaliteiten een ervaringsdeskundige bij Ervaring in Huis moet beschikken. Wat de geïnterviewden kwaliteiten noemden, kon ook worden geïnterpreteerd als voorwaarden om het werk goed te kunnen uitvoeren:

- Ervaringen met huiselijk geweld moeten zijn verwerkt.
 - Zorgdragen voor je kwetsbaarheid (grenzen bewaken).
 - Zorgdragen voor je ervaringsdeskundigheid (persoonlijke en professionele ontwikkeling).
- De levenssituatie moet stabiel zijn.
- De ervaringsdeskundige heeft een toepasselijke training of scholing doorlopen.

Enkele geïnterviewden (hulpverlener en bestuurder) merkten op dat we deze voorwaarden ook aan professionals mogen stellen. Professionals die niet via de ‘ervaringsdeskundigeroute’ aan het werk gingen, maar na een opleiding tot hulpverlener, zouden ook hun trauma’s en kwetsbaarheden moeten kennen en “een plek gegeven hebben”. Een ervaringsdeskundige somde enkele kwaliteiten op die nodig zijn om goed te kunnen werken:

- Goed kunnen luisteren en doorvragen.
- Goed kunnen omgaan met afstand en nabijheid.
- Een cliënt durven confronteren en durven spiegelen.

Bij nadere beschouwing zijn ook deze kwaliteiten niet exclusief kwaliteiten van ervaringsdeskundigen. Goede hulpverleners maken ook gebruik van deze kwaliteiten (Van Arum e.a. 2018, Boxstaens, 2020). De opsomming onthult niet wat ervaringsdeskundigen anders maakt dan hulpverleners. Om te kunnen begrijpen waarom ervaringsdeskundigen impact kunnen maken, die anders is dan hulpverleners, moeten we stilstaan bij de kernkwaliteit van ervaringsdeskundigen: het kunnen inzetten van de persoonlijke

ervaring van ontwrichting en herstel.⁴ Hulpverleners kunnen (of doen) dat niet of veel minder. Ervaringsdeskundigen hebben schaamte en taboe overwonnen en hebben een taal ontwikkeld die hen in staat stelt te spreken over pijnlijke situaties. Dit heeft invloed op cliënten en op de relatie met cliënten. De gedeelde ervaring helpt cliënten op hun gemak te stellen en zich te openen. De generieke module 'ervaringsdeskundigheid' van de GGZ-standaarden formuleert het als volgt:

“Het hart van ervaringsdeskundigheid is de inzet van eigen ervaringen van ontwrichting en herstel voor het inzicht in en ontwikkeling van ervaringskennis en herstel van anderen.”⁵

Ervaring in Huis als werkomgeving

De ervaringsdeskundigen van Ervaring in Huis hadden bij de start van het project allen een aanstelling van gemiddeld vier uur per week. Voor deze kleine aanstellingen werd gekozen, omdat aan het begin onduidelijk was hoeveel aanvragen er zouden komen. De aanstellingen werden eind 2021 uitgebouwd naar 16 uur tot maximaal 24 uur per week.

De ervaringsdeskundigen van Ervaring in Huis vormen een team, maar ze werken meestal individueel met de hulpverleners en cliënten door wie ze worden ingeroepen. Het is belangrijk dat de Ervaring in Huis voldoende ondersteuning biedt om te kunnen uitblazen en bijtanken. De projectleider vervult hierin een belangrijke voorwaardenscheppende en ondersteunende rol.

De ervaringsdeskundigen ervaren een teamgevoel. Dat wil zeggen dat ze onderling voor elkaar klaar staan als er vragen zijn, als het even niet lekker gaat. De groepsapp helpt om snel en informeel met elkaar contact te zoeken. Het formele moment om elkaar (online) te ontmoeten, is tweewekelijks teamoverleg. In de opbouwfase spelen de coronalockdowns een beperkende rol. De teamleden zien elkaar minder en dat wordt als een gemis ervaren.

“Door corona zien we mekaar eigenlijk niet. Net als vandaag, er is niemand. Dat mis ik wel, want als dit gebeurt, ga je uit elkaar groeien. Verbinding met elkaar hebben is belangrijk. In ons werk maken we allemaal dingen mee. Het is belangrijk om dat te delen. Dat gebeurt te weinig.” (ervaringsdeskundige)

Samen werken, is samen leren. Dat proces vindt informeel plaats in het team en tijdens de teamoverleggen. Een van de teamleden doet daarnaast ook supervisie om meer grip te krijgen op de plaats en rol in het team. Daarnaast houden de teamleden in de opbouwfase een drietal intervisie bijeenkomsten om het onderlinge leren te bevorderen.

“Dan hebben we het echt goed en leuk met elkaar en dan weet ik dat ik 100 procent op mijn collega's kan bouwen.” (ervaringsdeskundige)

De ervaringsdeskundige teamleden voeren ook regelmatig één-op-één gesprekken met de projectleider over het functioneren en waar zij tijdens hun inzet tegenaan lopen. Deze gesprekken zijn voor de

⁴ <https://www.ggzstandaarden.nl/generieke-modules/ervaringsdeskundigheid/inleiding>

⁵ <https://www.ggzstandaarden.nl/generieke-modules/ervaringsdeskundigheid/bijlage-1-niveaus-ervaringsdeskundigen#:~:text=Het%20hart%20van%20ervaringsdeskundigheid%20is,een%20belangrijk%20deel%20aan%20niveaubepaling> (geraadpleegd 4-1-2022).

projectleider belangrijk om te kunnen nagaan welke ondersteuningsbehoeften zij hebben. Jaarlijks is ook een meer formeel gespreksmoment waarop wordt stilgestaan bij 'waar sta je nu?' en 'wat heb je nodig voor je persoonlijke ontwikkeling?'

Bevindingen Deel 2: Inzet en impact

In dit deel van de evaluatie van de opbouwfase staan we stil bij de manier waarop de inzet van ervaringsdeskundigen is vormgegeven op de vier geselecteerde gebieden:

1. casuïstiek/cliëntcontact;
2. beleidsontwikkeling;
3. lotgenotencontact/supportgroepen;
4. voorlichting/kennisoverdracht.

Ervaring in Huis heeft de ambitie om op elk van deze gebieden actief te zijn en impact te maken. We kijken zowel naar de vormgeving en werkwijze van de inzet, als naar de impact van die inzet op betrokkenen.

Casuïstiek en cliëntcontact

Inzet en werkwijze

In de opbouwfase ligt het zwaartepunt van de inzet bij casuïstiek van Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond (VTRR). Dit laat zich verklaren doordat Ervaring in Huis bij deze organisatie is ondergebracht en VTRR veel cliëntcontact heeft.

Op verschillende manieren is bij VTRR bekendheid gegeven aan Ervaring in Huis.⁶ Het team van Ervaring in Huis gaat langs bij ieder teamoverleg van VTRR om procesregisseurs uitleg te geven en hen uit te nodigen om met de ervaringsdeskundigen te gaan werken. Ook sluiten zij aan bij overleggen van teamcoördinatoren en managers om hun de rol toe te lichten.

Kort na hun indiensttreding zijn de ervaringsdeskundigen ingedeeld bij verschillende teams van Veilig Thuis. De procesregisseurs nemen hen mee naar cliëntgesprekken en huisbezoeken om samen voeling te krijgen met de casuïstiek enerzijds, en de inzet van ervaringsdeskundigheid anderzijds. Sommige professionals zijn direct enthousiast en zij inspireren hun collega's om het aanbod van Ervaring in Huis te omarmen.

“Ik merk dat het voor mijn collega's nog behoorlijk nieuw is. Daarom heb ik wel een mailtje naar hen gestuurd met: ‘Hé, Ervaring in Huis is er en je kunt er gebruik van maken.’”
(procesregisseur)

Het meedraaien met de teams van VTRR, vooral met de enthousiaste professionals, draagt bij aan de acceptatie van ervaringsdeskundige inzet bij casuïstiek. De enthousiaste professionals beantwoorden de vragen van meer afwachtende en kritische collega's, zoals “wanneer kan ik ze inzetten?”, “wat doen zij dan precies?” en “wat voor verantwoordelijkheden dragen zij?”. Het is een langzaam en soms taai proces. Er is dus ook weerstand tegen ervaringsdeskundige inzet. Hoewel geïnterviewde professionals tot op

⁶ Zie ook de paragraaf ‘Voorlichting en kennisoverdracht’.

zekere hoogte ook ervaring hebben met huiselijk geweld is het vanuit hun professionele optiek ongewenst om de persoonlijke ervaring een plaats te geven in het contact met cliënten.

“Ik zet mijn ervaring tijdens het werk niet in, omdat ik vanuit de opleiding heb geleerd: overdracht en tegenoverdracht. Dat ik daar als professional zit, dan ga ik iemand anders niet met mijn probleem lastigvallen. (...). We hebben natuurlijk een heel verantwoordelijke taak. We moeten scherp blijven om het werk zo nauwkeurig en zorgvuldig mogelijk uit te voeren.”
(professional)

Ervaringsdeskundigen hebben geleerd om het persoonlijke in te zetten voor de ander. Het is een vaardigheid die meestal niet ‘spontaan’ aanwezig is. De professionele norm om de persoonlijke ervaring niet met cliënten te delen, verklaart mogelijk de soms afwachtende en sceptische houding over ervaringsdeskundigen. Volgens Weerman (2016, p. 22) lijkt er sprake te zijn van een boedelscheiding van kennis. Professionals – en ook bestuurders en beleidsmakers – worden verondersteld geen ervaringen met huiselijk geweld en kindermishandeling te hebben of deze niet te onthullen; ervaringsdeskundigheid en professionaliteit worden niet met elkaar geassocieerd.

Werkwijze

Ervaring in Huis start met een werkwijze om de inzet van de ervaringsdeskundigen te structureren. De vier stappen in deze werkwijze zijn: aanmelding, intake, inzet, afsluiting en overdracht. Vooralsnog is de precieze invulling niet vastgelegd in een protocol. De opbouwfase wordt gebruikt om te ontdekken welke werkwijze het best passend is. Basisregels die zijn afgesproken zijn:

- de cliënt moet akkoord zijn;
- ervaringsdeskundigen werken altijd samen met een professional (“Samen Deskundig”);
- in een casusprofessional en ervaringsdeskundigen stemmen het doel van de inzet af;
- de inzet is in principe beperkt tot vijf gesprekken;
- de ervaringsdeskundigen hebben geen toegang tot het dossier van de cliënt.

Het uitgangspunt van de inzet is dat deze aanvullend is, en niet het bestaande contact vervangt.⁷

Hulpverleners en professionals die de inzet van een ervaringsdeskundige overwegen, nemen contact op met Ervaring in Huis (via het mailadres: ervaringinhuis@veiligthuisrr.nl). Het hangt af van de aard van de casus of direct duidelijk is bij wie de casus passend is. De projectleider maakt de match, rekening houdend met capaciteit en de aard van de (benodigde) ervaringskennis. Het komt ook voor dat ervaringsdeskundigen direct persoonlijk worden benaderd op grond van ervaring een eerdere casus. Vervolgens vindt er een intakemoment plaats aan de hand van enkele standaardvragen. Het gaat erom dat duidelijk wordt waarom de ervaringsdeskundige inzet wenselijk is en welke rol de ervaringsdeskundige in het cliëntcontact kan vervullen. Zo worden wederzijdse verwachtingen kenbaar gemaakt en op elkaar afgestemd.

De inzet start vaak (maar niet altijd) met een driegesprek tussen cliënt(en), professional en de ervaringsdeskundige. Na maximaal vijf gesprekken wordt de inzet geëvalueerd en doel en duur van eventuele verlening besproken. De inzet van de ervaringsdeskundige wordt besproken in de volgende paragraaf (impact).

⁷ In deel twee van de evaluatie (2023) gaan we na hoe deze initiële werkwijze zich ontwikkelde.

Als een cliënt van de ene naar de andere organisatie wordt overgedragen, is er een heroverwegingsmoment. Wordt de casus afgesloten? Loopt de ervaringsdeskundige wel/niet met de cliënt mee als deze wordt doorverwezen? En wat wordt dan de rol van de ervaringsdeskundige op de nieuwe plek? Ervaringsdeskundigen hebben geen 'eigen' cliënten, er dient altijd een hulpverlener bij de casus betrokken te zijn, omdat hij/zij verantwoordelijk blijft voor de casus. Als een casus wordt afgesloten, wordt dit vastgelegd in het registratiesysteem van Ervaring in Huis.

Hulpverleners geven verschillende redenen aan om een beroep te doen op een ervaringsdeskundige. Het gaat om een ondersteunende rol in cliëntencontact, meestal als een situatie vastloopt. Bijvoorbeeld, een cliënt die onwillig is om (alleen) met de hulpverlener te praten, of bang is om aangifte te doen. Het gaat om verbinden, vertrouwen winnen, motiveren en inzicht geven. Meerdere hulpverleners noemen ook dat het contact met een ervaringsdeskundige hun cliënt hoop biedt. Hoop dat er een uitweg is in de schijnbaar uitzichtloze situatie.

Een ander aspect dat terugkomt in de interviews is dat de ervaringsdeskundigen snel en flexibel inzetbaar zijn. Sommige professionals noemen de aanmeldprocedure omslachtig. En het lijkt erop dat deze ook niet altijd wordt gevolgd. Professionals zijn gebonden aan een caseload, doelstellingen, protocollen en termijnen. De rol van de ervaringsdeskundige is vrijer, primair gericht op contact maken en verbinden. Dit verklaart deels ook de genoemde flexibele inzet. Het is niet per se een eigenschap van de ervaringsdeskundige *an sich*, maar vloeit voort uit de aanvullende rol die hij/zij in een casus vervult.

Opgemerkt wordt ook dat de ervaringsdeskundigen zich niet strikt aan kantoortijden houden om in contact te zijn met de cliënt. Zij onderhouden ook op verschillende manieren contact met cliënten (telefoon, WhatsApp, live). Nog onduidelijk is of dit onderdeel is van de opdracht die zij hebben of dat het voortvloeit uit de persoonlijke taakopvatting. Dit verdient aandacht in de volgende fase van het onderzoek.

In de praktijk hebben een hulpverlener en een ervaringsdeskundige zowel gezamenlijk als los van elkaar contact met een cliënt. Hulpverleners kunnen een ervaringsdeskundige mee op gesprek vragen, maar kunnen ook vragen om zelf contact met een cliënt op te nemen. In beide gevallen stemmen de hulpverlener en de ervaringsdeskundige de gewenste inzet met elkaar af.

“Aan het begin van het gesprek met een professional geef ik aan: ‘Ik zit erbij, ik haak in wanneer ik kan. Ik doe mijn best om contact met de cliënt te maken.’ (ervaringsdeskundige)

Impact

In de beschrijving van de redenen die hulpverleners noemen om Ervaring in Huis in te schakelen, wordt al een beetje duidelijk welke impact ervaringsdeskundigen kunnen hebben.

Impact op cliënten

Vanuit de gedeelde ervaring met geweldssituaties weet de ervaringsdeskundige welke pijn, schaamte en verwarring de cliënt doormaakt. Door dit met cliënten te delen kan er verbinding ontstaan. Professionals benoemen dat vanuit die gedeelde ervaring, ervaringsdeskundigen ook zonder oordeel kunnen omgaan met cliënten. Volgens hen draagt het bij aan ervaren vertrouwen en veiligheid bij cliënten, en dat zij zich daarom meer durven open te stellen en hun verhaal te vertellen.

De ervaringsdeskundigen voegen daaraan toe dat het vertrouwen komt doordat zij in hun rol geen (formele) verwachtingen hebben van het contact.

“Er komt vertrouwen, want bij mij moeten cliënten niks en bij een professional wel. Ik merk dat ze een situatie dan heel snel vertellen.” (ervaringsdeskundige)

Dit bevestigt het vermoeden dat het “zich beoordeeld voelen” niet per se voortkomt uit de persoonlijke eigenschappen van de professional, maar tenminste ook samenhangt met de rol die zij vervullen.

Zonder oordeel (reflectie)

Dat professionals aangeven dat ervaringsdeskundigen zonder oordeel met cliënten omgaan, roept de vraag op of professionals (procesregisseurs en hulpverleners) dan mét een oordeel met hun cliënten omgaan. Een basisattitude die je van hulpverleners mag verwachten is dat zij zonder oordeel luisteren. Dat professionals toch dit benoemen wijst misschien niet zozeer op een eigenschap die zijzelf niet, en ervaringsdeskundigen wel bezetten, maar op een contextuele factor. Hier is het onderscheid hulpverleners (werkend bij een wijkteam) en procesregisseurs (werkend bij VTRR) relevant. Een procesregisseur heeft een andere rol dan een hulpverlener. Een procesregisseur onderzoekt zorgmeldingen over elke vorm van onveiligheid in afhankelijkheidsrelaties. Een fragment uit de vacaturetekst hieronder illustreert de inhoud van de functie van procesregisseur.

“Je gaat in gesprek met de directbetrokkenen en hun netwerk om te beoordelen wat er precies aan de hand is, en óf en welke hulp nodig is om het weer veilig te maken. Je organiseert dat die hulp er komt en je ziet er in de 12 maanden die volgen op toe dat er stabiliteit in de situatie komt, zodat er gewerkt kan worden aan herstel van de geleden schade.” (vacaturetekst procesregisseur VTRR, januari 2023, vacature-site Spielwork.com)

In die rol gaan de procesregisseurs aan de slag. Een oordeel vellen over de situatie is onderdeel van de opdracht. Het kan zijn dat zij daardoor bewust of onbewust ook een oordeel of norm communiceren over de cliënt, en bij hen verwachtingen (druk) neerleggen. De procedurele rol en de focus op veiligheid van de procesregisseurs kan verklaren dat cliënten zich tegenover hen schamen voor hun situatie. Die ervaren schaamte hangt samen met het gevoel te worden beoordeeld. Je zou het zelfstigma kunnen noemen. Tegenover een ervaringsdeskundige is de schaamte minder, immers, die maakte ooit hetzelfde mee, en weet (en communiceert!) wat iemand doormaakt. Zonder oordeel betekent in dat geval iemand accepteren zoals hij/zij is en in verbinding zijn op basis van een gedeelde ervaring en niet het meer cognitieve (afstandelijke) niet-oordelen of uitstellen van een oordeel.

Goed kunnen luisteren, is een andere eigenschap die hulpverleners toedichten aan ervaringsdeskundigen. Ervaringsdeskundigen benoemen zelf ook dat zij veel luisteren. Hulpverleners luisteren ook, maar het verhaal resoneert niet hetzelfde als bij een ervaringsdeskundige. De authenticiteit van de ervaring is niet na te bootsen door hulpverlener.

“Ik zeg dan tussendoor weleens van: ‘Nou, ik herken dit.’ En verder niks. Het gaat niet om mijn verhaal.” (ervaringsdeskundige)

Als een ervaringsdeskundige zich openstelt voor het verhaal van de ander, en het laat resoneren met zijn of haar eigen ervaring, heeft dit een positief effect op zich gehoord en erkend voelen. Het kan ertoe leiden dat cliënten zich beter begrepen voelen en ook minder alleen, omdat duidelijk wordt dat zij niet de enige zijn die dit meemaken. Een terugkerende term is *erkenning*. Erkenning van de situatie, de verwarring en de schaamte. Het helpt cliënten om zich niet verder terug te trekken maar om zich open te stellen.

Een veel genoemd effect van de inzet van ervaringsdeskundigen, ook buiten de context van deze evaluatie⁸, is dat ervaringsdeskundigen hoop bieden. Ervaringsdeskundigen zijn het levende bewijs dat er een uitweg mogelijk is uit een situatie die uitzichtloos kan lijken.

“Ik vind echt van grote meerwaarde dat ervaringsdeskundigen laten zien: je kan eruit komen. Cliënten denken: ‘Het blijft altijd zo. Het is gewoon mijn leven. Ik moet het accepteren.’ Als zij iemand zien die staat, die daaruit is gekomen, sterker is geworden (...), dan geeft natuurlijk ook weer een lichtpunt en hoop.” (hulpverlener)

In de context van Ervaring in Huis kunnen deze kwaliteiten van ervaringsdeskundigen goed tot hun recht komen. Hun rol is aanvullend op die van hulpverleners. Hulpverleners en ervaringsdeskundigen verklaren een deel van het succes vanuit die context. Ervaringsdeskundigen dragen geen volledige verantwoordelijkheid voor een casus. Zij worden vooral ingezet om verbinding te maken en vertrouwen te winnen; inzet die ondersteunend is aan herstel en veiligheid. Het lijkt erop dat ervaringsdeskundigen zich daardoor iets vrijer kunnen bewegen in het cliëntencontact dan hulpverleners.

Impact op hulpverleners

Hulpverleners lijken zich goed bewust van de rol die zij spelen in de veiligheidsketen. Zij weten dat cliënten druk kunnen ervaren als zij, vanuit Veilig Thuis, contact met hen opnemen. Met het inzetten van een ervaringsdeskundige breiden hulpverleners hun instrumentarium uit. Zij kunnen naast hun formele rol nu iemand inzetten die de nadruk legt op verbinden, vertrouwen en hoop.

In de gezamenlijke afstemming met en de reflectie op een casus kan een hulpverlener een nieuwe kijk op de situatie ontwikkelen. Er kan een nieuw perspectief op de situatie ontstaan die meer is geënt op de beleving van de cliënt en werkt als een soort *reality check*, die duidelijk maakt wat wel of niet gaat werken. De ervaringsdeskundige fungeert als een intermediair tussen de ervaring van de cliënt en het handelingsperspectief van de hulpverlener. Dankzij het gesprek met de ervaringsdeskundige kunnen hulpverleners zich beter inleven in het perspectief van de cliënt en daar hun inzet op afstemmen.

“Ik had een meneer (...) hij heeft volgens mij al vier huisverboden gehad. Op een gegeven moment voel je je een beetje hulpeloos, want je denkt: maar is er dan niks wat werkt? Door het op de manier van de ervaringsdeskundige te bekijken, ga je ook weer anders met die meneer praten. Dat is heel fijn.” (hulpverlener)

⁸ Jacobson, N., & Greenley, D. (2001). What is recovery? A conceptual model and explication. *Psychiatric services* (Washington, D.C.), 52(4), 4825. Retrieved from <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/11274493>

Lenkens, M. (2022) More than a Mirror: *Mechanisms of experiential peer support for young people engaging in criminal behaviour* (proefschrift). Erasmus Universiteit Rotterdam.

Door de samenwerking met ervaringsdeskundigen leren hulpverleners hun cliënten beter kennen en leren zij hoe ze onderwerpen kunnen aansnijden die ze als delicaat ervaren. Wanneer een ervaringsdeskundige erin slaagt verbinding te maken en vertrouwen te wekken, wordt er meer en andersoortige informatie duidelijk over een casus. Vanuit de gedeelde ervaring kunnen ervaringsdeskundige doorvragen op onderwerpen waar hulpverleners misschien schroom ervaren. Als er driehoeksgesprekken plaatsvinden kunnen hulpverleners zien wanneer en hoe ervaringsdeskundigen doorvragen. Andersom werkt dat ook, ook ervaringsdeskundigen leren van hulpverleners. Als ervaringsdeskundigen een op een met cliënten praten, kan informatie die daaruit voorkomt een hulpverlener helpen bij het afwegen van de volgende stappen in het proces.

“Wat ik leer van ervaringsdeskundigen is dat je ingewikkelde thema’s gewoon prima bespreekbaar kunt maken. Je kunt het gewoon over verslaving hebben: ‘Joh, gebruik je nog?’ Op de natuurlijke manier waarop de ervaringsdeskundige dat doet, valt het taboe op die onderwerpen helemaal weg.” (hulpverlener)

De verbindende kracht van de ervaringsdeskundigen werkt tussen de cliënt en professional en kan leiden tot het verlagen van de drempel om andere hulpverlening te aanvaarden. Enerzijds omdat de professional beter zicht krijgt op iemands (verander)behoefte. Anderzijds omdat bij de cliënt het vertrouwen groeit dat verandering mogelijk is.

Lotgenotencontact en supportgroep

De mannelijke ervaringsdeskundige van Ervaring in Huis start, op zijn initiatief, een lotgenotengroep. Deze lotgenotengroep, of supportgroep, is sterk geënt op de principes van de AA (Anonieme Alcoholisten) en vergelijkbare zelfhulpgroepen, zoals NA en CoDA.⁹ De initiatiefnemer heeft persoonlijk goede ervaringen met deze supportgroepen.

De behoefte om een supportgroep te starten, komt voort uit de observatie dat er, buiten het justitiële domein, relatief weinig aandacht is voor plegers van huiselijk geweld. De visie (en realiteit) is dat mannelijke plegers van huiselijk geweld ook vaak slachtoffer zijn. Veel van hen voelen zich alleen, zijn gefrustreerd en weten niet waar ze met hun problemen naartoe moeten.

Door deelname aan de gemeentelijke overlegtafel op het beleidsterrein plegeraanpak lukt het om extra financiële middelen voor de supportgroep vrij te maken. Daarmee zet de ervaringsdeskundige de supportgroep op om mannen die te maken hebben met huiselijk geweld te ondersteunen.

Inzet en werkwijze

Net als bij het ondersteunen van hulpverleners bij casuïstiek was het ook voor de supportgroep nodig om bekendheid te geven aan het initiatief. Dat is gedaan door een videoboodschap op LinkedIn te plaatsen, een flyer te maken en te werven via de cliëntencontacten van Ervaring in Huis. In Rotterdam-Zuid werd, dicht bij een metrostation, een neutrale ruimte gevonden om de bijeenkomsten te houden. In augustus 2021 werd gestart met één deelnemer en tot het einde van dat jaar werden er 17 bijeenkomsten gehouden met, in totaal, negen verschillende deelnemers. Per bijeenkomst waren er telkens vier à vijf deelnemers.

⁹ Narcotics Anonymous, Co-dependent Anonymous.

“Ik zou het liefst zien dat ze altijd komen. Tegelijkertijd als ze alle negen zouden komen, zou het ook teveel zijn. Dan heb je ook te weinig aandacht voor elkaar. Dus vier à vijf mannen per bijeenkomst is eigenlijk wel voldoende. Dat is prima. En de volgende keer is er weer iemand anders bij.” (initiatiefnemer, ervaringsdeskundige)

Conform de AA, en daarop gebaseerde andere zelfhulpgroepen, wordt aan het begin van elke bijeenkomst een beginselverklaring voorgelezen. Deze verklaring is aangepast naar inhoud en doel van de supportgroep huiselijk geweld. Bijeenkomsten duren ongeveer anderhalf uur. Deelnemers vormen daarnaast een WhatsApp groep, waarin zij (soms dagelijks) contact met elkaar onderhouden. Een onderdeel van de reguliere ‘anonymous-groepen’ is dat deelnemers kunnen worden gekoppeld aan een zogenaamde sponsor. Dat is iemand die de problematiek onder controle heeft gekregen en vanuit die ervaring een deelnemer kan ondersteunen. In deze supportgroep fungeert de initiatiefnemer/ervaringsdeskundige als sponsor van de deelnemers.

Impact

We interviewden een van de deelnemers aan de supportgroep. Deze persoon werd geworven via de hulpverleningscontacten van Ervaring in Huis. Deelname aan de supportgroep, en met name het contact met de ervaringsdeskundige, had hem weer iets van zelfvertrouwen teruggegeven.

“Tot op heden zit ik nog steeds bij hem in die groep; ik ga daar nog iedere week naartoe. Het heeft wat met me gedaan. Het heeft me een klein beetje meer zelfvertrouwen teruggegeven. Écht, mijn zelfvertrouwen was ik helemaal kwijt.” (deelnemer supportgroep)

Hij nam ook deel aan een groepsbehandeling¹⁰. Deelname aan de supportgroep hielp hem bij de groepsbehandeling en vice versa. De groepsbehandeling leerde hem over het ontstaan en controleren van boosheid. En deelname aan de supportgroep gaf hem erkenning dat hij niet de enige was die met dergelijke problemen kampte.

“(...) er worden bepaalde dingen uit een boek behandeld, bijvoorbeeld hoe je je voelt als je heel boos gaat worden, voordat het dus tot een uitbarsting komt. (...) Gewoon omdat je weet, je zit in een probleem, maar nou zit je niet alleen in dat probleem. Er zijn ook andere mensen die in dat probleem zitten en die ook niet weten wat ze moeten doen om het weer goed te krijgen.” (deelnemer supportgroep)

De initiatiefnemer/ervaringsdeskundige speelt in de supportgroep een centrale rol. In die zin is het (nog) geen lotgenotengroep die zich zelfstandig in stand kan houden. Daarvoor is het aantal deelnemers nog te klein en zijn er nog onvoldoende ervaren deelnemers die de rol van de ervaringsdeskundige kunnen delen of overnemen.

¹⁰ Niet meer door het lint. Zie ook: <https://www.movisie.nl/interventie/niet-meer-door-lint>

Beleidsontwikkeling

Onder de noemer beleidsontwikkeling verstaan we in deze fase van het onderzoek het Rotterdamse beleid¹¹ over huiselijk geweld en het (organisatie)beleid van Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond (VTRR); de thuisbasis van Ervaring in Huis.

Het actieprogramma 'Verandertraject Huiselijk geweld Rotterdam' (gemeente Rotterdam & Kentie, 2021) noemt het betrekken van ervaringsdeskundigen belangrijk "in het centraal stellen van het perspectief van de cliënt" (p. 4). Ervaringsdeskundigen moeten in dat programma plaats krijgen in een klankbordgroep, die op strategisch en tactisch niveau betrokken is. En ervaringsdeskundigen "dienen een centrale rol te krijgen in de werkgroepen, zodat het perspectief van de cliënt altijd een plek krijgt in de verandering." (p. 32) Het actieprogramma kent een zestal "actielijnen". Ervaring in Huis is per januari 2022 'aangehaakt' bij Actielijn 4 Samenwerking en Collectief Leren. De ambitie van deze actielijn is: "Het verbeteren van de samenwerking in het gehele netwerk, zodat professionals sneller en gemakkelijker gebruik kunnen maken van elkaars expertise in casuïstiek en zodat er continu kan worden gewerkt aan het verbeteren van de aanpak." De deelname van ervaringsdeskundigheid draagt bij aan het leerproces van deelnemers in deze Actielijn om het perspectief van de cliënt centraal te stellen.

Inzet en werkwijze

Doordat Ervaring in Huis onderdeel van het Verandertraject is geworden, zijn er ook extra financiële middelen gekomen om deelname daadwerkelijk mogelijk te maken. De ervaringsdeskundigen worden door verschillende projectleiders ingezet bij het uitwerken van de (andere) actielijnen. Een ervaringsdeskundige wordt automatisch uitgenodigd voor de overlegtafels over de Vrouwenopvang plus en de pilot leervisie voor professionals lokale zorg en veiligheid in Delfshaven Rotterdam (actielijn 4).

Begin 2022 is gestart met het oprichten van een groep *critical friends*. In deze groep zitten zowel uitvoerend hulpverleners als ervaringsdeskundigen, een van hen is van Ervaring in Huis. Deze groep reflecteert op de voortgang van het Verandertraject. De groep *critical friends* is ten tijde van de opbouwfase nog niet operationeel.

In het Tactisch Platform met managers van de beschermpartners is Ervaring in Huis vertegenwoordigd door de projectleider samen met een van de ervaringsdeskundigen.

Impact

Ervaringsdeskundigen sluiten aan bij 'overlegtafels', ontwikkeltrajecten en andersoortige overleggen waar wordt gesproken over zaken die raken aan het beleid en de inrichting en uitvoering van hulpverlening. Zij vertegenwoordigen het perspectief van cliënten, weten wat huiselijk geweld met mensen doet, waar cliënten in de hulpverlening tegenaanlopen, hoe beleid in de praktijk uitpakt en waarom iets wel/niet werkt. Ervaringsdeskundigen vormen op die manier als het ware de verbinding tussen leefwereld en systeemwereld.

Een voorbeeld is de bijdrage van een ervaringsdeskundige aan de overlegtafel Vrouwenopvang plus. Daar werd uitgebreid gediscussieerd over de criteria waaraan een vrouw moet voldoen om in aanmerking te

¹¹ Het actieprogramma is gericht op Rotterdam, Ervaring in Huis richt zich op Rotterdam-Rijnmond.

komen voor een opvangplek. Het was de ervaringsdeskundige die de deelnemers erop wees dat niet de criteria centraal moesten staan, maar de behoefte van de cliënt.

“Ik vind dat nogal wat,” zei ik, ‘zoveel criteria waaraan een slachtoffer moet voldoen. Ik vind het belangrijkste dat een vrouw en kinderen veilig zijn, dat gaat voor de criteria.’ Als een vrouw niet aan één van de criteria voldoet, kun je toch niet zeggen: ‘Sorry hoor, maar u bent niet welkom?’ Toen zei iemand aan die overlegtafel: ‘Die criteria werken niet.’ (ervaringsdeskundige)

De extra financiële middelen die nodig waren om de supportgroep te starten, werden aangevraagd op basis van een onderbouwing die was geschreven door de ervaringsdeskundige plegerperspectief in samenwerking met de ervaringsdeskundige van Arosa, een van de beschermpartners. De ervaringsdeskundigen lichtten hun plan zelf mondeling toe aan de verantwoordelijke bestuurders.

Voorlichting en kennisoverdracht

Werken met ervaringsdeskundigen is nog geen gemeengoed in de hulpverlening rondom huiselijk geweld. Ervaring in Huis is een beginnend project met de ambitie structureel onderdeel te worden van het hulpverleningsaanbod. Voorlichting en kennisoverdracht gaan daarom voor een deel ook om het genereren van bekendheid en draagvlak van Ervaring in Huis zelf. Voorlichting en kennisoverdracht zijn bij uitstek activiteiten die passen in de opbouwfase van het project.

Inzet en werkwijze

We onderscheiden twee vormen van voorlichting en kennisoverdracht:

1. Bekendheid genereren voor Ervaring in Huis
 - a. en het belang van de toegevoegde waarde van ervaringsdeskundigen.
2. Voorlichting over ervaringsdeskundigheid
 - b. inclusief deskundigheidsbevordering van (toekomstige) professionals.

Ad 1. Bekendheid genereren voor Ervaring in Huis

De primaire verantwoordelijkheid voor activiteiten om de naamsbekendheid te vergroten, ligt bij de projectleider van Ervaring in Huis. De ervaringsdeskundigen zijn bij de activiteiten het levende voorbeeld van hun kwaliteiten. Activiteiten zijn onder andere: teamoverleggen en themalunches (3x) voor de medewerkers van Veilig Thuis, het lanceringsevent van Ervaring in Huis in aanwezigheid van de verantwoordelijke wethouder, en, samen met een andere ervaringsdeskundige, een videoboodschap maken om het belang van het plegerperspectief toe te lichten.

Ad 2. Voorlichting over ervaringsdeskundigheid

De voorlichtingsactiviteiten zijn niet helemaal los te zien van Ervaring in Huis, maar het accent ligt op ervaringsdeskundigheid als zodanig. Activiteiten die hier onder vallen zijn: meedoen aan een webinar over ervaringsdeskundigheid (in quizvorm¹²), gastdeelname aan een platform over Jeugdzorg, deelname aan een voorlichtingsbijeenkomst over ervaringsdeskundigheid voor hulpverleners in de gemeente Schiedam. Samen met de ervaringsdeskundige van Arosa is twee keer een workshop verzorgd over het plegersperspectief, bedoeld voor professionals die meer wilden weten over het in contact zijn met plegers.

¹² De Slimste Gemeente met het thema Ervaringsdeskundigen is terug te zien via: <https://vimeo.com/618882943/2313db7cc5>.

In totaal worden hier meer dan 80 mensen bereikt. Er is een podcast opgenomen voor de Rotterdamse Politie over eerge relateerd geweld en eerwraak. En er zijn gastlessen verzorgd op Hogeschool InHolland.

Impact

Bij voorlichting aan hulpverleners fungeren de ervaringsdeskundigen als intermediair tussen het cliëntperspectief en hulpverlenersperspectief. Hulpverleners kunnen bij deze activiteiten vragen stellen en hypothesen testen. Dit gebeurt via levendige interactie bij workshops plegerperspectief.

“Ik heb veel geleerd van deze workshop, het zorgt ervoor dat je toch nog verder kijkt dan alleen maar: plegers zijn ook slachtoffers. Wat is het verhaal daarachter? En hoe benader je hen? (...) ik leer nog steeds om anders met plegers om te gaan.” (hulpverlener)

De voorlichtingsactiviteiten maken ook duidelijk dat ervaringsdeskundigen kunnen helpen om het bewustzijn van het cliëntperspectief en het handelingsrepertoire bij hulpverleners te vergroten. Bij de geïnterviewde bestuurders gebeurt iets vergelijkbaars. Dankzij de verhalen van ervaringsdeskundigen blijft het cliëntperspectief op het netvlies. Dat helpt om bij de inrichting van hulpverleningsprocessen zich telkens af te vragen: wat betekent dit voor de cliënt?

“Zij vertellen hoe het voelt, wat dan wel werkt qua hulp of inzet van buiten en wat je nodig kunt hebben om die eerste stap te zetten. Ik vind dat daar altijd de belangrijkste kwartjes vallen qua inzicht.” (bestuurder)

Hoe vervolgens de overdragen kennis doorwerkt in concrete handelingen van hulpverleners en ontwikkeling van beleid in organisatie en in gemeenten is moeilijk te achterhalen. De positieve feedback die ervaringsdeskundigen krijgen tijdens voorlichtingsbijeenkomsten laat zien dat professionals behoefte hebben om te reflecteren op het cliëntperspectief.

Conclusies

Het opbouwen van Ervaring in Huis ging in 2020 van start met de volgende doelstellingen:

1. Vanuit een nauwe samenwerking met netwerkpartners een ervaringsdeskundigenpool huiselijk geweld vormgeven die ingezet kan worden in de regio Rotterdam-Rijnmond;
2. Samen al lerend ervaring opdoen met de inzet van ervaringsdeskundigheid bij acuut en structureel huiselijk geweld;
3. Vanuit die ervaringen keuzes maken voor een structurele borging van werken met ervaringsdeskundigen in reguliere processen van veiligheid en herstel in gezinssystemen (Verkerk, 2021, p. 3).

De eerste doelstelling, het vormgeven (opbouwen) van een ervaringsdeskundigenpool is inmiddels doorlopen. Gedurende de opbouwfase, van het prille begin in juli 2020 tot en met januari 2022, is Ervaring in Huis ontwikkeld van een idee tot een lopende praktijk (resultaat). De beschrijving van de opbouwfase laat zien dat Ervaring in Huis stapsgewijs is opgebouwd en ingebed in het gemeentelijke (Rotterdam) aanbod van hulpverlening bij huiselijk geweld. Vanwege de inbedding bij VTRR zijn ook enkele ondersteuningsaanvragen uit de regio gehonoreerd. De tweede doelstelling, ervaring opdoen, is logischerwijs, ook behaald. Deze evaluatie, onder andere, is een weerslag van dat leerproces, waarvan de belangrijkste les is dat dat het inzetten van ervaringsdeskundigen voldoet aan een behoefte van cliënten, hulpverleners en beleidsmakers. Minder zichtbaar is de moeite die het kost om het concept ervaringsdeskundige inzet bij huiselijk geweld geaccepteerd te krijgen. Het is op dit moment nog te vroeg om de derde doelstelling te evalueren. Keuzes rondom structurele borging van Ervaring in Huis vinden plaats in 2023.

Opbouw van Ervaring in Huis

De impact van ervaringsdeskundigen kan niet los worden gezien van het project Ervaring in Huis. Ervaring in Huis is het vehikel waardoor de ervaringsdeskundigen hun waarde kunnen toevoegen. De opbouw en inrichting van Ervaring in Huis bepalen mede het succes van de inzet van ervaringsdeskundigen. Ervaring in Huis, op zijn beurt, is (deels) ingebed in de gemeentelijke context van Rotterdam. In de opbouwfase heeft Ervaring in Huis een positie verworven in het actieprogramma Verandertraject Huiselijk geweld Rotterdam. Daarmee is Ervaring in Huis een manier om de beleidswens om ervaringsdeskundigen te betrekken, vorm te geven. Wanneer we dus spreken over de impact van de inzet van ervaringsdeskundigen moeten we ons realiseren dat de context een, in dit geval bevorderende, rol speelt. De inzet van ervaringsdeskundigen, op verschillende domeinen, heeft het tij mee. De opzet en positionering zijn gebaseerd op eerdere succesvolle ervaringen van De Cirkel is Rond.

Ervaring in Huis is opgezet door Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond (VTRR) en stevig ingebed in de Rotterdamse aanpak van huiselijk geweld, en werkt voor de hele regio Rotterdam-Rijnmond. Het is een belangrijke institutionele voorwaarde om het project te kunnen opbouwen. Door het oprichten van een werkgroep en stuurgroep is tijdens de opbouwfase zorgvuldig afgestemd met zogenaamde beschermpartners en netwerkpartners. Hierdoor werd zowel expertise betrokken, als bekendheid en draagvlak voor het project gecreëerd.

Stapsgewijs en systematisch werkte Ervaring in Huis aan bekendheid en draagvlak. De ervaringsdeskundigen die in dienst traden, speelden daarin een belangrijke rol. Zij vormden het levende bewijs, voor hulpverleners, bestuurders en andere betrokkenen van hun kwaliteit om het cliëntperspectief centraal te stellen. De ervaringen in de opbouwfase lieten ook zien dat het concept ervaringsdeskundige inzet niet vanzelfsprekend door iedereen wordt omarmd. Het kostte veel energie en moeite om de vraag naar ervaringsdeskundigheid op gang te brengen. Het inzet van de persoonlijke ervaring paste niet goed bij professionele opvatting over hoe met cliënten om te gaan.

Gedurende de verslagperiode zijn vier ervaringsdeskundigen in dienst getreden, elk met een aanstelling van vier uur per week en is uitgebouwd naar grotere aanstellingen. De respons op hun inzet is positief op alle onderzochte gebieden. Ervaring in Huis lijkt daarmee in de eerste fase van de projectperiode succesvol te zijn opgebouwd.

De inzet van Ervaring in Huis concentreert zich, in de verslagperiode, op Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond (werkend voor de hele regio). Het is de verwachting dat, naar mate de naamsbekendheid groeit, het aantal aanvragen vanuit wijkteams zal groeien.

Cliëntcontact en casuïstiek

Hulpverleners en andere professionals kunnen contact opnemen met Ervaring in Huis en vragen om ondersteuning van een ervaringsdeskundige in een casus. In de periode 1 mei 2021 tot en met januari 2022 zijn de ervaringsdeskundigen ingezet in 32 casussen, afkomstig uit Rotterdam (19) en de regio (13). Er zijn ongeveer twee keer zoveel casussen waarin vrouwen (en kinderen) centraal staan, dan mannen. De meeste casussen worden aangemeld door een van de teams van VTRR. Wijkteams nemen in de verslagperiode nog sporadisch contact op met Ervaring in Huis.

De rol van ervaringsdeskundigen in casuïstiek is aanvullend; zij nemen niet de casus over. Hulpverleners en procesregisseurs roepen de hulp van een ervaringsdeskundige in als een casus, om uiteenlopende redenen, vastloopt. Een ervaringsdeskundige kan wantrouwen wegnemen, verbinden, hoop geven en motiveren. Daarbij komt dat ervaringsdeskundigen vrijer kunnen opereren; ze zijn minder dan procesregisseurs en hulpverleners gebonden aan protocollen, deadlines en doelstellingen. Hierdoor komen hun kwaliteiten (luisteren, inleven, aansluiten bij de belevingswereld van de cliënt) goed tot hun recht.

Volgens professionals en ervaringsdeskundigen voelen cliënten zich dankzij tussenkomst van de ervaringsdeskundigen gehoord en erkend, stellen zich (daardoor) makkelijker open en kunnen hoop ervaren in een schijnbaar uitzichtloze situatie. Dankzij de inzet van ervaringsdeskundigen kunnen professionals zich beter inleven in de situatie van hun cliënt. De ervaringsdeskundige fungeert als intermediair tussen de leefwereld van de cliënt en de systeemwereld van de hulpverlening en Veilig Thuis.

Supportgroep

Op initiatief van de ervaringsdeskundige plegerperspectief startte Ervaring in Huis in augustus 2021 een supportgroep voor mannelijke plegers. Gebaseerd op de principes van de AA werden er wekelijks bijeenkomsten gehouden. In de rapportageperiode namen negen mannen deel aan deze bijeenkomsten. De werving van deelnemers vond plaats via hulpverleningscontacten van Ervaring in Huis. De

ervaringsdeskundige speelde een centrale rol in de supportgroep. Hij fungeerde, analoog aan de AA, als sponsor van de deelnemers. De respons van de geïnterviewde deelnemers was positief. Ook geïnterviewde hulpverleners merkten dat de supportgroep voorzag in een behoefte (erkenning, uitlaatklep) van de cliënt die ze hadden doorverwezen.

Beleidsontwikkeling

Ervaring in Huis opereert op verschillende beleidsniveaus, waaronder het beleid van Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond (VTRR) en het beleid van de gemeente Rotterdam. De inbedding van Ervaring in Huis bij VTRR is *an sich* al een uiting van ontwikkeling van beleid. Daar bovenop zijn de ervaringsdeskundigen geconsulteerd bij de ontwikkeling van het jaarplan van VTRR. Beleidsverantwoordelijken van VTRR vinden het perspectief van ervaringsdeskundigen op de organisatie belangrijk.

Ervaring in Huis is door opname in actielijn Samenwerking onderdeel geworden van het Rotterdamse Verandertraject Huiselijk geweld. Binnen deze actielijn worden de ervaringsdeskundigen geconsulteerd door projectleiders en nemen zij deel aan diverse overlegtafels, waaronder die van Vrouwenopvang Plus. Opnieuw is hier de waarde van de ervaringsdeskundigen dat zij meeluisteren en meepraten vanuit het cliëntenperspectief. Hun bijdrage houdt deelnemers scherp op waar het uiteindelijk om gaat: het belang van cliënten.

Voorlichting en kennisoverdracht

Een startend project als Ervaring in Huis werkt aan de bekendheid van zijn aanbod door voorlichtingen te organiseren over ervaringsdeskundigheid en deel te nemen aan activiteiten waar ervaringsdeskundigheid of cliëntenperspectief op de agenda staan. Deze activiteiten zijn deels het uitvloeisel van (gemeente)beleid dat ervaringsdeskundigheid op de kaart wil zetten. Het mes snijdt aan twee kanten: zowel ervaringsdeskundigheid raakt hierdoor meer bekend en vertrouwd, en Ervaring in Huis als project dat ervaringsdeskundige inzet kan 'leveren'. Bij voorlichtingsactiviteiten spelen ervaringsdeskundigen zelf een centrale rol. Zij vertegenwoordigen zichzelf en dragen het cliëntenperspectief uit.

Geïnterviewde hulpverleners en bestuurders zijn enthousiast over kennis die ervaringsdeskundigen overdragen. Hulpverleners leren beter het perspectief van cliënten zien en vergroten hun handelingsrepertoire (van henzelf, maar ook door ervaringsdeskundigen te kunnen inzetten). Bestuurders zeggen dat ervaringsdeskundigen het inzicht in cliëntenperspectief vergroten en dat zij dit willen laten doorwerken in beleid. Aan de naamsbekendheid en vertrouwdheid met de inzet van ervaringsdeskundigen zal voorlopig nog worden gewerkt.

Reflectie en vervolgvragen

Deze rapportage is geschreven door een onderzoeker die niet de dataverzameling en analyse heeft gedaan. Deze werkwijze kan van invloed zijn op de tussentijdse resultaten. De auteur van deze rapportage heeft grotere distantie tot het onderzoeksmateriaal en is daardoor mogelijk kritischer op de bereikte resultaten. Meer dan in de oorspronkelijke conceptversie kreeg de 'context' van de inzet van ervaringsdeskundigen aandacht. Dit zet de impact van ervaringsdeskundige inzet in perspectief van de operationele en beleidscontext en kan gevoelsmatig afbreuk doen aan de bijzondere kwaliteiten van de

ervaringsdeskundigen. Dit is niet wat wordt beoogd, het benadrukt slechts het belang van een welwillende en goed functionerende werkomgeving.

In 2023 voeren we het tweede deel van het onderzoek uit. We gaan aan de slag met dezelfde onderzoeksvragen als in de opbouwfase. De beschrijving en analyse van de opbouwfase roept enkele aanvullende vragen op waar we in deel twee aandacht willen besteden. Hieronder benoemen we deze vragen en leiden deze kort in:

- De term impact uit onderzoeksvraag 2 verwijst naar het uiteindelijke resultaat, naar de doorwerking van een interventie in het dagelijks professioneel handelen. Het gaat verder dan vragen als 'wat heb ik geleerd?' of 'wat is de invloed op mijn gedrag?' (Verdonschot, 2016). De doelen van Ervaring is Huis verwijzen naar processen die, uiteindelijk, de belangen en behoeften van cliënten centraal stellen in hulpverlening en beleid rondom huiselijk geweld. De gevonden resultaten in deze deelstudie gaan niet in op de doorwerking van de ervaringsdeskundige inzet. In het nog uit te voeren tweede deel kijken we opnieuw naar de impact over de periode 2022 tot medio 2023. Het is de vraag of we dan al impact, als bedoeld in doorwerking van de interventie, kunnen vaststellen. De omvang en duur van de inzet van Ervaring in Huis zijn ook dan nog bescheiden.
- In het tweede deel van de het evaluatieonderzoek zou meer aandacht kunnen worden besteed aan de impact op beleidsontwikkeling en de relatie met 'actielijn 4' (samenwerking) van het Verandertraject Huiselijk geweld. Misschien moeten we vaststellen dat Ervaring in Huis vooral toegevoegde waarde heeft op een van de vier geselecteerde gebieden (voor de hand ligt 'casuïstiek en cliëntencontact') en dat de activiteiten op de gebieden 'beleidsontwikkeling' en 'kennisoverdracht' noodzakelijke voorwaarden zijn om op het kerngebied succesvol te zijn. De hypothese zullen we toetsen in het tweede deel van de evaluatie.
- Het accent van de dataverzameling in de opbouwfase betreft de werkwijze en impact van de ervaringsdeskundige inzet van Ervaring in Huis. De analyse van de gegevens nodigt ons uit om ook aandacht te besteden aan de contextuele factoren waarin de ervaringsdeskundigen werkzaam zijn. We hebben daartoe een aanzet gegeven. Het project Ervaring in Huis, het actieprogramma Verandertraject Huiselijk geweld Rotterdam en nog breder, de landelijke erkenning van de waarde van ervaringskennis dragen bij aan het succes van de inzet van 'onze' ervaringsdeskundigen. In het tweede deel van het onderzoek willen we de operationele context meer nadruk geven. We verwachten hierdoor beter zicht te krijgen op de invloed van externe factoren op de resultaten van het project.
- Als vervolg op het vorige punt: de beschrijving van de inzet van ervaringsdeskundigen concentreert zich voornamelijk op hun kwaliteiten. In deel twee willen we die kwaliteiten nadrukkelijker contrasteren met de kwaliteiten die de professionals inzetten. We denken dat daardoor de aanvullende waarde van ervaringsdeskundigen beter uit de verf kan komen. In deze rapportage is het onderscheid tussen procesregisseurs en hulpverleners al aangestipt, maar dit moet in deel 2 verder worden gethematiseerd. Hypothese: procesregisseurs van VTRR zijn, strikt genomen, geen hulpverleners, hierdoor ontmoeten zij vaker wantrouwen dan bijvoorbeeld wijkteammedewerkers. Inzet bij VTRR zou daarom harder nodig kunnen zijn dan bij wijkteams.
- We zouden graag willen weten wat globaal de relatieve inzet is op elk van de vier gebieden. Het gaat er om een idee te krijgen van de tijdsbesteding.

- In het verlengde hiervan is de vraag op welk gebied de impact het grootst of meest nodig is. Ondersteuning bij cliëntencontact lijkt het meest tijdrovend en direct helpend. Klopt dat?
- Hulpverleners roemen de flexibiliteit van de inzet en de tijd die ervaringsdeskundigen aan een cliënt of casus kunnen besteden. Het is de vraag of deze gewaardeerde kwaliteit 'leverbaar' blijft als de naamsbekendheid van Ervaring in Huis, en het aantal aanvragen, groeit. Is er sprake van een 'opbouwfase-effect', dat afneemt naarmate het project meer bekend raakt?
- Wat 'doet' de context voor de impact van ervaringsdeskundigen (Verandertraject, EiH) (deels al beantwoord).
 - Hoe wordt voldaan aan 1. De ontwikkelbehoeften van ervaringsdeskundigen en 2. op welke manier zorgt Ervaring in Huis ervoor dat de ervaringsdeskundigen niet 'opbranden'?
- De aanpak/opbouw van Ervaring in Huis is incrementeel. Welke veranderingen zijn doorgevoerd op basis van voortschrijdend inzicht? In het bijzonder:
 - Voldoet de aanmeldprocedure, of wordt er meer organisch gewerkt? Welke aanpassingen zijn gemaakt?
 - Voldoet de AA-benadering in de supportgroep? Welke aanpassing zijn gemaakt?
 - Hoe draait de groep *critical friends*? (beleidsontwikkeling)

Bronnen

- Boeije, H. (2006). *Analyseren in kwalitatief onderzoek: Denken en doen*. Amsterdam: Boom onderwijs.
- Boxstaens, J (2020) De relatie tussen professional en client is een werkalliantie. Sociaal.net <https://sociaal.net/achtergrond/de-relatie-professional-client-is-een-werkalliantie/> (geraadpleegd 2-1-2023).
- Gemeente Rotterdam & Kentie, E. (2021). *Verandertraject huiselijk geweld Rotterdam: Actieprogramma*. Rotterdam: Gemeente Rotterdam.
- Heldens, J., & Reysoo, F. (2005). De kunst van het interviewen: Reflecties op het interview met een guide. KWALON 30, 10(3), 106-121.
- Karbouniaris, S., Abma, T., Wilken, J-P & Weerman, A. (2020) *Use of experiential knowledge by mental health professionals and its contribution to recovery: literature review*. Journal of Recovery in Mental Health Vol. 4 No. 1.
- Lünnemann, K., Vermeulen, A., & Voorwinden, M. (2020). *Complexe problemen vragen onorthodoxe oplossingen: Rotterdamse aanpak huiselijk geweld*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut en Gemeente Rotterdam.
- Spiegelgroep Ervaringsdeskundigheid GHNT, Movisie, & Nederlands Jeugdinstituut. (2021). *Samen deskundig: Ervaringsdeskundigheid bij de aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling. Handreiking voor gemeenten*. Utrecht: Movisie.
- Van den Wijngaart, M., Bouman, N., & Noordwest, S. (2021a). *Maatschappelijk rendement De Cirkel is Rond: Indicatie in kwalitatieve zin*. Den Haag: E:M+MA.
- Van den Wijngaart, M., Bouman, N., Noordwest, S., & Moors, H. (2021b). *Organisatorische positionering De Cirkel is Rond*. Een voorkeursscenario. Den Haag: E:M+MA.
- Van Arum, S., Verweij, S. & Van der Veer, K. (2018) *Wat werkt bij integraal werken in de wijk*. Movisie <https://www.movisie.nl/publicatie/wat-werkt-integraal-werken-wijk>
- Van der Kooij, A., & Keuzenkamp, S. (2018). *Ervaringsdeskundigen in het sociaal domein: Wie zijn dat en wat doen ze?* (Startnotitie). Utrecht: Movisie, kennis en aanpak van sociale vraagstukken.
- Van der Meulen, M., Liefhebber, S., Van der Zwet, R., & Keuzenkamp, S. (2021). *De rol en meerwaarde van ervaringsdeskundigen in sociale wijkteams: Een onderzoek in Utrechtse buurtteams* (Rapport). Utrecht: Movisie.
- Van Haaster, H., Wilken, J.P., Karbouniaris, S., & Hidajattoellah, D. (2013). *Kaderdocument ervaringsdeskundigheid (herziene versie)*. Utrecht: Kenniscentrum Sociale Innovatie, Hogeschool Utrecht.

Verdonschot, S. (2016) *Bepalen van impact op werkresultaten*. In: Schenning, J., Simons, R-J., Besieux, T. e.a. (red). *Mensenorganisaties: 24 evoluties onder de loep*. Uitgeverij Thema. ISBN: 9789462720701.

Verkerk, E. (2021a). *Plan van aanpak voor inzet ervaringsdeskundigheid bij de aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling in Rotterdam (en de regio)*. Rotterdam: Veilig Thuis Rotterdam-Rijnmond en Rotterdam-Rijnmond Advies- en Meldpunt Huiselijk Geweld en Kindermishandeling.

Weerman, A. (2016) *Professional: gebruik je eigen ervaring*. Zorg + Welzijn. Vol 22 (18)
<https://doi.org/10.1007/s41185-016-0136-2>

Bijlage 1. Tijdlijn ontwikkeling Ervaring in Huis

juli 2020	<p>Aanstelling projectleider</p> <p>In afstemming met de gemeente Rotterdam neemt Veilig Thuis het initiatief een projectleider aan te stellen. De taken van de projectleider worden beschreven in het plan van aanpak dat voor Ervaring in Huis wordt geschreven (Verkerk, 2021^a): De projectleider initieert, voert verkennende gesprekken met organisaties, brengt organisaties bij elkaar, fungeert als de verbindende schakel, draagt zorg voor de op- en uitbouw van de ervaringsdeskundigenpool, stuurt de ervaringsdeskundigen inhoudelijk aan en stuurt op het behalen van de doelstellingen</p>
najaar 2020	<p>Oprichting werkgroep ervaringsdeskundigheid bij Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond</p> <p>De projectleider stelt een werkgroep samen waarin professionals van Veilig Thuis met ervaringsdeskundigen van Ervaring in Huis samenwerken.</p> <p>De professionals die aan de werkgroep deelnemen, leveren input voor de visieontwikkeling van het project en de profielschets van ervaringsdeskundigen. De professionals en ervaringsdeskundigen denken samen na over een kader dat professionals meer houvast kan bieden bij de keuze wanneer met een ervaringsdeskundige samen te werken.</p>
januari 2021	<p>Samenstelling stuurgroep met aangesloten netwerkpartners</p> <p>In afstemming met Veilig Thuis en de gemeente Rotterdam stelt de projectleider een stuurgroep samen. Naast de hiervoor genoemde organisaties vraagt de projectleider de opvangorganisaties Arosa en Fier deel te nemen aan de stuurgroep. In de stuurgroep maken de bestuurders samen afspraken over de opbouw, sturing en begeleiding van de ervaringsdeskundigenpool en vindt monitoring van het project plaats. Zij selecteren ook de ervaringsdeskundigen voor Ervaring in Huis.</p>
maart-april 2021	<p>Selectieprocedure ervaringsdeskundigen</p> <p>In maart 2021 wordt de vacature voor ervaringsdeskundigen gesteld en uitgezet. Er reageren 60 kandidaten. Van deze kandidaten worden door de stuurgroep 3 ervaringsdeskundigen geselecteerd.</p>
mei 2021	<p>Indiensttreding eerste 3 ervaringsdeskundigen</p> <p>Tot de ervaringsdeskundigenpool van Ervaring in Huis treden 2 vrouwen toe die hun ervaringsdeskundigheid vanuit een slachtofferperspectief inzetten en 1 man die voornamelijk vanuit een plegerperspectief werkt.</p>
juli 2021	<p>Lancering Ervaring in Huis</p> <p>Op 12 juli 2021 wordt Ervaring in Huis tijdens een bijeenkomst van het platform Stop Geweld Tegen Vrouwen gelanceerd.</p>
november 2021	<p>Indiensttreding 4^e ervaringsdeskundige</p> <p>Tot de ervaringsdeskundigenpool van Ervaring in Huis treedt 1 vrouw toe die vanuit een slachtofferperspectief voornamelijk haar ervaringsdeskundigheid op het gebied van eengerelateerd geweld inzet.</p>
najaar 2021	<p>Start ambassadeursoverleg met het netwerk</p>

januari 2022

De projectleider start met een ambassadeursoverleg, zodat meer netwerkpartners zich bij Ervaring in Huis kunnen aansluiten. Er sluiten zo'n 12 organisaties aan. Wat de organisaties bindt, is dat ze graag iets willen met ervaringsdeskundigheid en daarin gezamenlijk stappen willen zetten.

Deelwording Ervaring in Huis van *Verandertraject Huiselijk geweld Rotterdam*

Aan het einde van de opbouwfase wordt Ervaring in Huis deel van het *Verandertraject* (gemeente Rotterdam & Kentie, 2021).

Het Verandertraject bestaat uit zes actielijnen. Ervaring in Huis sluit aan bij 'Actielijn 4. Samenwerking' en de verbeteracties 'elkaar kennen', 'collectief leren' en 'het delen van gegevens' (p. 23-26).

2022/2023

Wordt vervolgd

Bijlage 2. Activiteiten en resultaten Ervaring in Huis

Gebaseerd op registratiegegevens

Periode 1 mei 2021 – 31 december 2021

Achtergrond en cijfers casuïstiek/cliëntcontact:

- Tijdens de opbouwfase zijn 3 ervaringsdeskundigen vanaf 1 mei 2021 ingezet en een 4e vanaf 1 november 2021.
- De 4 ervaringsdeskundigen van Ervaring in Huis zijn in 32 casussen ingezet.
- Van deze 32 casussen zijn 19 cliënten afkomstig uit Rotterdam en 13 uit de regio (3 uit Vlaardingen, 3 uit Capelle aan den IJssel, 2 uit Maassluis, 1 uit Oostvoorne, 1 uit Nieuwerkerk aan den IJssel, 1 uit Spijkenisse, 1 uit Krimpen aan den IJssel en 1 uit Zuidland).
- In deze casussen betreffen het 10 mannen, 19 vrouwen en 3 moeder en kind.
- Bij deze casussen zijn in ieder geval 29 kinderen betrokken. In sommige van de 32 casussen is ook sprake van kindermishandeling. Een paar cliënten mogen hun kinderen niet zien.
- Door Veilig Thuis wordt het meeste gebruik gemaakt van Ervaring in Huis, namelijk 29 keer (namelijk 8 keer door het team Tijdelijke Huisverboden, 5 keer door het Crisis Interventie Team, 14 keer door een Gebiedsteam (6 keer Zuid, 6 keer Oost, 3 keer Zuidwest) en 2 keer door het Advies en Meldpunt.
- Van de 43 wijkteams in Rotterdam weten inmiddels 2 hun weg naar Ervaring in Huis te vinden. Deze wijkteams werken vooralsnog alleen aan de plegerskant met de ervaringsdeskundigen samen en niet aan de slachtofferkant. Het wijkteam van Maassluis heeft een ervaringsdeskundige vanuit het slachtofferperspectief ingezet.
- Ook de reclassering en de politie maken weleens gebruik van de ervaringsdeskundige die het plegersperspectief binnen Ervaring in Huis vertegenwoordigt.

Achtergrond en cijfers lotgenotencontact/supportgroepen opbouwfase:

- Op 23 augustus gaat de supportgroep voor mannen die te maken hebben met huiselijk geweld van start.
- Via een schriftelijke oproep, videoboodschap en cliëntcontact zijn mannen uitgenodigd om aan de supportgroep deel te nemen.
- Tijdens de opbouwfase hebben 9 mannen aan de supportgroep deelgenomen.
- Tijdens een bijeenkomst zijn iedere week meestal 4 à 5 mannen aanwezig.
- Naast de bijeenkomsten onderhouden de mannen ook contact met elkaar via een WhatsApp-groep.
- In de opbouwfase is de supportgroep 17 keer gedurende officieel 1 uur en 15 minuten bijeengekomen, maar meestal lopen de bijeenkomsten uit.

Achtergrond en cijfers beleidsontwikkeling:

- Het thema ervaringsdeskundigheid staat breed op de agenda van gemeenten en betrokken organisaties.
- In de gemeente Rotterdam denken de ervaringsdeskundigen van Ervaring in Huis mee op de beleidsterreinen plegeraanpak en preventie huiselijk geweld.
- Een ervaringsdeskundige wordt daar ook betrokken bij de aanpak van seksueel geweld.

- Ervaringsdeskundige inzet is tijdens de opbouwfase structureel onderdeel van de verschillende actielijnen van het Verandertraject geworden.
- Een ervaringsdeskundige van Ervaring in Huis wordt nu automatisch uitgenodigd voor de overlegtafels over de Vrouwenopvang plus en de pilot leervisie voor professionals lokale zorg en veiligheid in Delfshaven Rotterdam.
- De ervaringsdeskundigen van Ervaring in Huis hebben tijdens de opbouwfase ook een paar ervaringen met de ontwikkeling van organisatiebeleid kunnen opdoen.

Achtergrond en cijfers voorlichting/kennisoverdracht:

- Tijdens de opbouwfase hebben de projectleider en de ervaringsdeskundigen van Ervaring in Huis veel in voorlichting/kennisoverdracht geïnvesteerd.
- Zij gaan langs bij diverse organisaties en sluiten aan bij tal van reguliere overleggen om naamsbekendheid te creëren voor Ervaring in Huis.
- Zij geven uitleg over ervaringsdeskundige inzet door in gesprek te gaan met medewerkers van gemeenten en organisaties.
- Vanuit het cliëntenperspectief geven zij deskundigheidsbevordering aan (toekomstige) professionals.
- Dit resulteert o.a. in communicatieve producten als themalunches, video's, een quiz, online gesprekken, voorlichtingsbijeenkomsten, gastlessen, podcast, et cetera.