

# Ervaring in Huis: werken met ervaringsdeskundigen huiselijk geweld

Evaluatie van Ervaring in Huis periode juli 2020 – mei 2023



**Cas Barendregt**  
**Thomas Martinelli**

## Colofon

Auteurs: Cas Barendregt en Thomas Martinelli (Onderzoeksinstituut IVO)

Den Haag, november 2023

Dit project wordt mogelijk gemaakt door:  
Veilig Thuis 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](mailto:secretariaat@ivo.nl)  
[www.ivo.nl](http://www.ivo.nl)

## Inhoudsopgave

<b>Samenvatting</b>	<b>5</b>
<b>1. Inleiding</b>	<b>8</b>
1.1 Doelstelling en onderzoeksvragen	9
1.2 Ervaringsdeskundigheid	9
1.3 Het project Ervaring in Huis	11
1.3.1 Ontstaansgeschiedenis Ervaring in Huis	11
1.3.2 Missie en visie	12
1.3.3 Impact	13
1.4 Leeswijzer	14
<b>2. Evaluatie van de vier resultaatgebieden</b>	<b>15</b>
2.1 Casuïstiek en cliëntcontact	15
Inzet en werkwijze	15
Professionaliteit	18
Weerstand	19
Grenzen	19
Impact	20
Impact op cliënten	20
Impact op hulpverleners	23
2.2 Beleidsontwikkeling	24
Inzet en werkwijze	24
Impact	25
Verwachtingen managen	26
Cliëntreis	26
Ruimte maken	27
2.3 Lotgenotencontact en supportgroep	27
Inzet en werkwijze supportgroep plegers	28
Impact	29
2.4 Voorlichting en kennisoverdracht	30
Inzet en werkwijze	30
Impact	32
<b>3 Randvoorwaarden, bevorderende en belemmerende factoren</b>	<b>34</b>
3.1 Bekendheid en zichtbaarheid van Ervaring in Huis	35
3.2 Onderhouden en ontwikkelen van expertise van de ervaringsdeskundigen	35
3.2.1 Expertise van ervaringsdeskundigen	36
3.2.2 Belang van werken in een team	37
3.2.3 Belang van Ondersteuning en supervisie van ervaringsdeskundigen	38
3.3 Erkenning op beleidsniveau	39
3.3.1 Verbinding met andere organisaties en beleidsontwikkeling	39
3.3.2 Lerend netwerk Ervaringsdeskundigheid	39
3.3.3 Organisatie-overstijgend werken	40

<b>4. Conclusies</b>	<b>41</b>
4.1 Cliëntcontact en casuïstiek	41
4.2 Supportgroep	42
4.3 Beleidsontwikkeling	43
4.4 Voorlichting en kennisoverdracht	43
4.5 Impact	44
4.6 Randvoorwaarden, bevorderende en belemmerende factoren	46
Bekendheid en zichtbaarheid	46
Onderhouden en ontwikkelen van expertise	47
Erkenning op beleidsniveau	47
4.7 Aanbevelingen	48
<b>5. Bronnen</b>	<b>51</b>
<b>Bijlage 1. Methode van onderzoek</b>	<b>53</b>
<b>Bijlage 2. Tijdlijn ontwikkeling opbouwfase Ervaring in Huis</b>	<b>55</b>

## Samenvatting

Ervaring in Huis is een project in het domein van huiselijk geweld, waarin ervaringsdeskundige (voormalig) slachtoffers en plegers zich inzetten om problematiek rond dit thema te verminderen. De ervaringsdeskundigen kunnen worden ingezet door hulpverleners, andere professionals en beleidsmakers in casuïstiek, voorlichting en beleidsontwikkeling. Daarnaast organiseert Ervaring in Huis lotgenotencontact door middel van een supportgroep voor mannelijke plegers en voor vrouwelijke plegers. Ervaring in Huis startte in mei 2021, toen de eerste drie ervaringsdeskundigen werden aangesteld, en heeft medio 2023 zeven ervaringsdeskundigen in dienst.

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, 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 betrokkenheid van ervaringsdeskundigen het cliëntperspectief een centrale plek te geven in hulpverlening en beleid. Bij de opzet van Ervaring in Huis is nog geen sprake van uitgekristalliseerde processen of werkwijze. Deze worden uitgetoetst en ontwikkeld om al lerend tot een optimale vorm te komen.

In de evaluatieronden van 2021 en 2023 interviewden we ervaringsdeskundigen en een aantal betrokken professionals met als centrale vraag wat voor hen de waarde is van ervaringsdeskundigheid. Dit rapport heeft betrekking op de opbouwfase (2020-2021) én op de fase van de doorontwikkeling (2022-2023).

In de periode mei 2021 – juni 2023 stonden ervaringsdeskundigen van Ervaring in Huis professionals in meer dan 140 casussen bij op het gebied van casuïstiek-ondersteuning. De casussen waren afkomstig uit het hele werkingsgebied van VTRR en werden aangeleverd door hulpverleners werkzaam in uiteenlopende organisaties. In ondersteuning bij casuïstiek zijn de uitgangspunten 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. In het begin gaat de acceptatie van inzet van ervaringsdeskundigen bij (met name) casuïstiek niet zonder slag of stoot. Inzetten van de persoonlijke ervaring past niet in de professionele opvatting over de omgang met cliënten. Enthousiaste professionals fungeren als voortrekkers. Later gaat het beter, goede ervaringen spreken zich rond, maar vooroordelen blijven. De geïnterviewde professionals zien de bijzondere verbindende kracht van de ervaringsdeskundigen: cliënten stellen zich meer open, verwerven inzicht, ontwikkelen hoop en zijn meer ontvankelijk voor het hulpaanbod. Hulpverleners waarderen de snelheid en flexibiliteit van de inzet van ervaringsdeskundigen, en erkennen dat zij ervaringsdeskundigen (ook) inzetten omdat ze zelf weinig tijd hebben en geen (vrije) ruimte om zelf de verbinding aan te gaan.

Sinds Ervaring in Huis onderdeel werd van het Rotterdamse programma om beleid en uitvoering rondom de aanpak van huiselijk geweld te verbeteren, raakten de ervaringsdeskundigen ook betrokken bij de uitwerking van abstract beleid in concrete uitvoeringsprocessen. De ervaringsdeskundigen waren daar de stem van het cliëntenperspectief. Zij werden door verschillende gemeentelijke projectleiders gevraagd om input te geven op plannen. Zij vormen een tegenwicht in beleidsprocessen die vaak gedreven zijn door eisen uit de systeemwereld, en laten beleidsmakers onbedoelde gevolgen van voorgenomen beleid zien.

Op het gebied van lotgenotencontact is eerst (2021) een supportgroep voor mannen opgericht. De supportgroep voor mannen functioneert volgens de zelfhulpprincipes van de AA. De continuïteit van de supportgroep was wisselend door wisselende begeleiders. Inmiddels lijkt daar wat meer rust te zijn gekomen. Er is ook een proef gestart met een supportgroep voor vrouwen (2023), deze wordt begeleid door twee ervaringsdeskundigen. De interne evaluatie laat zien dat het voldoet aan de behoefte aan uitwisseling en onderlinge steun. Deze supportgroep wordt voortgezet. In beide supportgroepen vindt de werving plaats via bestaande ondersteuningscontacten.

Voorlichting en kennisoverdracht is onlosmakelijk verbonden aan Ervaring in Huis. Enerzijds omdat het past in de missie om de bewustwording van het cliëntenperspectief te vergroten. Anderzijds is het nodig om hulpverleners te wijzen op het ondersteuningsaanbod dat Ervaring in Huis heeft. Voorlichtingen worden niet alleen georganiseerd voor hulpverleners maar ook voor managers en beleidsmakers. Voorlichting en kennisoverdracht vindt in diverse vormen plaats, uiteenlopend van workshops, gastlessen en podcasts. De ervaringsdeskundigen krijgen positieve feedback op hun inzet, en vinden dat herhaling en opvolging nodig zijn om daadwerkelijk impact te genereren.

In de rapportageperiode is Ervaring in Huis nog een organisatie in ontwikkeling. De personele basis is smal: de aanstellingen zijn relatief klein. De projectleiding, teamondersteuning en externe vertegenwoordiging rusten op de schouders van een persoon. De ingezette verbreding door een teamcoördinator aan te stellen, lijkt een logische en passende keuze om de basis te verstevigen. Het is aan te bevelen dat Ervaring in Huis, de ingezette weg van teamontwikkeling voortzet, waarin plaats is voor herstel, vorming en ontwikkeling van ervaringsdeskundigheid als professie.

De keuze om voorlichting en kennisoverdracht in de opdracht van Ervaring in Huis te integreren is een bevorderende factor voor de zichtbaarheid en bekendheid van de organisatie. Ervaringsdeskundige inzet kan emotioneel belastend zijn en het is bevorderend voor de kwaliteit en continuïteit van de inzet dat er blijvend aandacht is voor herstel en professionele ontwikkeling (intervisie, supervisie, teamgevoel). Met de ingezette verbreding wordt een randvoorwaarde voor het op peil houden en ontwikkelen van de expertise gerealiseerd.

Ervaring in Huis is in zichzelf een erkenning van politiek en beleid dat op alle niveaus de stem van plegers en slachtoffers noodzakelijk is om beleid te maken dat een positief verschil maakt voor betrokkenen. Ervaring in Huis zit aan tafel, praat mee en denkt mee. Niettemin, merkt Ervaring in Huis, is ondanks alle goede bedoelingen, de systeemwereld nog steeds leidend. Cliëntondersteuning door ervaringsdeskundigen, voorlichting over het cliëntenperspectief en de leefwereld agenderen aan beleidstafels blijft nodig.

Het is aan te bevelen om de inzet van ervaringsdeskundigheid als standaard optie in de set van methodieken van hulpverleners en procesregisseurs op te nemen. Dat kan door er aandacht aan te besteden in de subsidievoorwaarden en door het te integreren in de inwerkprocessen van nieuwe hulpverleners. Ook bestuurders en managers van uitvoeringsorganisaties kunnen hun medewerkers hierin stimuleren en faciliteren.

Het is aan te bevelen om na te denken hoe ervaringsdeskundige inzet structureel en betekenisvol in te zetten in de beleidscyclus, van regiovisie tot uitvoeringsnotitie. Een open en nieuwsgierige houding naar



Onderzoek  
naar welzijn,  
zorg &  
verslaving

Rapportage

de impact en betekenis van beleid en daaruit voortvloeiende uitvoeringsprocessen voor de betrokkenen is daarbij helpend.

Het is aan te bevelen om voorlichting en kennisoverdracht structureel te organiseren, door bijvoorbeeld een jaarkalender af te spreken met organisaties. Ook is het van belang dat Ervaring in Huis en de 'bestellers' van voorlichting vooraf nadenken en afspraken maken over de gewenste uitkomst van de voorlichtingsactiviteit.

Indien, zoals we met deze evaluatie laten zien, cliënten, hulpverleners en beleidsmakers de inzet van de ervaringsdeskundigen, waardevol vinden, is het nodig Ervaring in Huis financieel in staat te stellen haar werkwijze te consolideren en, in samenwerking met de stedelijke en regionale beschermpartners, door te ontwikkelen.

## 1. Inleiding

In 2018 werd Rotterdam geconfronteerd met enkele schokkende incidenten van huiselijk geweld.<sup>1</sup> Ze waren aanleiding om de Rotterdamse aanpak van huiselijk geweld kritisch onder de loep te nemen. 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 (Lünnemann et al., 2020). 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 tot het inzicht dat ervaringsdeskundigen een rol kunnen spelen bij een betere aanpak van huiselijk geweld tot het project Ervaring in Huis.

Ervaring in Huis is een pool van ervaringsdeskundigen waar partners uit de keten van huiselijk geweld een beroep op kunnen doen. In het meerjarenprogramma (Verkerk, 2021b) staat dat Ervaring in Huis actief is op vier resultaatgebieden:

1. Ondersteuning aan cliënten (hulp-, dienst- en steunverlening) vanuit een aanvullende rol naast professionals;
2. Voorlichting en kennisoverdracht aan professionals, organisaties en gemeente(n);
3. Lotgenotencontact;
4. Beleidsontwikkeling.

Deze activiteiten verwijzen naar de eerste doelstelling van Ervaring in Huis, zoals geformuleerd bij de opzet (Verkerk, 2021a, p. 3):

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.

De tweede doelstelling verwijst naar de werkwijze van Ervaring in Huis op het gebied van casuïstiek en cliëntencontact en lotgenotencontact. Maar ook staat de tweede doelstelling voor de benadering waarmee Ervaring in Huis haar praktijk wil ontwikkelen: al doende leren en op grond van die ervaring keuzes maken voor structurele inzet (doelstelling 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 geëvalueerd. De gemeente Rotterdam, en vanaf mei 2022 ook centrumgemeente Nissewaard, financieren het project, inclusief de evaluatie via een subsidie aan Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond (VTRR).

<sup>1</sup> De zaak Hümeýra is hiervan de bekendste, zie o.a.: <https://magazines.openbaarministerie.nl/opportuun/2021/04/de-zaak-humeýra>



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 uitkristalliseert. Deze evaluatie beoogt aan dat proces bij te dragen.

### 1.1 Doelstelling en onderzoeksvragen

Het centrale idee van het project Ervaring in Huis is dat door het toevoegen van een nieuwe kennisbron 'ervaringskennis', belichaamd in een nieuwe professionele rol 'ervaringsdeskundigen', 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). We focussen hierbij op de ervaring van belanghebbenden met het project Ervaring in Huis.

#### De vraagstelling van het onderzoek luidt:

*Wat is in de periode van mei 2021 tot en met mei 2023 op basis van de ervaring van belanghebbenden – cliënten, ervaringsdeskundigen, professionals en bestuurders/beleidsadviseurs – met Ervaring in Huis de impact van de inzet van ervaringsdeskundigheid op de hulpverlening aan cliënten en op de aanpak van huiselijk geweld in de regio Rotterdam-Rijnmond?*

Deze vraagstelling is opgedeeld in de volgende deelvragen:

1. Hoe geven de ervaringsdeskundigen van Ervaring in Huis samen met belanghebbenden vorm aan hun inzet op de geselecteerde resultaatgebieden (casuïstiek/ cliëntcontact; beleidsontwikkeling; lotgenotencontact/supportgroepen; voorlichting/kennisoverdracht)?
2. Hoe maken belanghebbenden (effectief) gebruik van Ervaring in Huis? Wat leren zij van de ervaringskennis en het cliëntenperspectief? En wat niet? Hoe bevalt het 'collectief leren'?
  - Hoe sluit het project aan bij 'actielijn 4. samenwerking' uitgewerkt in het Verandertraject?
3. Hoe passen belanghebbenden deze kennis toe in hun leven, de uitvoering van het werk en in het (organisatie)beleid? Wat gebruiken zij wel? En wat niet? Op wat voor manieren is het project voor hen betekenisvol? En op wat voor manieren niet?
4. Welke doelen worden hiermee bereikt? En welke niet?
5. Wat zijn hiervan de directe resultaten? En welke zijn onbedoeld?
6. Waaraan dragen deze resultaten bij? Ofwel wat is de waarde van deze resultaten? Wat maakt Ervaring in Huis de moeite waard? En wat niet?
7. Hoe kan Ervaring in Huis verbeterd worden? Wat helpt hierbij? En wat staat hierbij in de weg?

### 1.2 Ervaringsdeskundigheid

In het algemeen zien we de afgelopen jaren de ontwikkeling dat zowel (zorg)organisaties als de overheid steeds vaker het cliëntenperspectief meenemen in besluitvormingsprocessen. En het wordt 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). Het is daarom 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 ook 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 verschillen. 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. We hanteren de brede 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)

Deze omschrijving laat voldoende ruimte voor de ambitie van Ervaring in Huis om betekenisvol te zijn op vier resultaatgebieden.

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 wordt gedeeld en dat andere bronnen geconsulteerd worden. Vanuit verbinding ontstaat er meer afstand tot de eigen ervaring en 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.

De 'Handreiking Samen Deskundig' (Spiegelgroep Ervaringsdeskundigheid GHNT, Movisie, & Nederlands Jeugdinstituut, 2021) beschrijft problemen die slachtoffers en plegers van huiselijk geweld en kindermishandeling kunnen ervaren vergeleken met hulpverlening, met name op het gebied van veiligheid en machtsverschillen. Ze voelen zich onveilig in hun lichaam en hebben moeite om anderen te vertrouwen. Ze ervaren vaak angst en wantrouwen jegens overheidsinstanties en hulpverleningsorganisaties, en vinden de hulpverlening vaak gesloten en versnipperd. Slachtoffers en plegers worden soms niet serieus genomen en voelen zich machteloos. Het gebrek aan vertrouwen en het gevoel van onveiligheid zorgen ervoor dat de hulpverlening moeilijk toegang krijgt tot deze groepen en dat de hulp mogelijk niet effectief is. De handreiking noemt drie aspecten waarop ervaringsdeskundigen meerwaarde kunnen hebben.

### a. Brugfunctie

Ervaringsdeskundigen kunnen een brug slaan tussen professionals en slachtoffers/plegers, omdat ze beide werelden kennen en in staat zijn om de behoeften van alle betrokkenen te begrijpen. Ze bieden waardevolle inzichten en kunnen een gelijkwaardige relatie opbouwen, waardoor ze een positieve bijdrage kunnen leveren aan de hulpverlening.

### b. Steun en (h)erkenning

Slachtoffers en plegers van huiselijk geweld en kindermishandeling ervaren vaak een gebrek aan (h)erkenning en steun in hun omgeving. Ervaringsdeskundigen begrijpen uit eigen ervaring wat deze mensen doormaken en bieden een veilige en compassievolle omgeving voor ondersteuning, veiligheid en herstel. Ze kunnen praten over moeilijke ervaringen, luisteren naar geweldsverhalen en zich inleven in de situatie van slachtoffers en plegers. Ze begrijpen de complexe dynamiek van huiselijk geweld en kindermishandeling, inclusief basisvertrouwen, geheimhouding, schaamte, schuld en taboes. Ervaringsdeskundigen durven zich kwetsbaar op te stellen en bespreken schaamtevolle zaken. Hierdoor voelen slachtoffers en plegers zich gezien en vinden (h)erkenning voor hun lijden en problemen. Dit is belangrijk voor heling en herstel.

### c. Opgelegde hulp

Het succes van interventies hangt niet alleen af van de interventie zelf, maar ook van de instemming en medewerking van cliënten. Opgelegde interventies kunnen machteloosheid veroorzaken bij slachtoffers van huiselijk geweld en kindermishandeling. Het gevoel van machteloosheid kan verminderen wanneer zij zeggenschap hebben over de toegepaste interventies. Ervaringsdeskundigen kunnen hen ondersteunen en motiveren, omdat zij minder afhankelijk zijn van richtlijnen en protocollen.

## 1.3 Het project Ervaring in Huis

### 1.3.1 Ontstaansgeschiedenis Ervaring in Huis<sup>2</sup>

In Rotterdam is een aantal schokkende incidenten aanleiding voor Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond (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

<sup>2</sup> Paragraaf gebaseerd op Plan van Aanpak Inzet ervaringsdeskundigheid bij Huiselijk geweld (Verkerk 2021a).

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.

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. Nadat Ervaring in Huis werd opgenomen in het Actieprogramma Verandertraject HG, is de stuurgroep opgeheven.

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 het verbonden aan de HG Leerwerkplaats.<sup>3</sup>

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 het project vanzelf gaat. Er is scepsis en er zijn vooroordelen bij sommige professionals. De oprichting van Ervaring in Huis bevaart gevestigde belangen en gewoonten. Organisaties zijn geneigd hun eigen processen centraal te stellen, en een organisatie-overstijgende pool van ervaringsdeskundigen is een vreemde eend in de bijt. Dit verklaart deels dat zij toegezegde medewerking niet altijd proactief waarmaken. 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 en ontwikkelen, vergt toewijding, doorzettingsvermogen en verbindende kracht.

### 1.3.2 Missie en visie

In de beginfase, voordat het project operationeel werd, formuleerden de leden van de stuurgroep een gezamenlijke visie op Ervaring in Huis. Deze visie is dat voormalige slachtoffers en plegers een stem moeten krijgen en deze stem moet worden ingezet om huiselijk geweld te doorbreken en te bouwen aan herstel (Verkerk, 2021a). Door hen een stem te geven en deze in te zetten:

- Vervullen zij een brugfunctie (cliënt/professional, beleid/praktijk) en bouwen mee aan vertrouwen en herstel bij betrokkenen van huiselijk geweld.

<sup>3</sup> De HG Leerwerkplaats was een onderdeel van het Verandertraject Huiselijk Geweld en is voortgezet nadat het Verandertraject op 1 april 2023 eindigde.

- Werken zij in partnerschap samen met reguliere professionals op plekken waar cliënten samenkomen.
- Vormen zij (met andere ervaringsdeskundigen) een netwerk van kwalitatief, betrokken ervaringsdeskundigen in Rotterdam, dat zich gekend en gehoord weet om bij te dragen aan een effectieve aanpak huiselijk geweld.

Om de missie te realiseren, kiest Ervaring in Huis voor een incrementeel proces om, samen met partners, één gezamenlijke ervaringsdeskundigenpool op te zetten die, voor cliënten, door alle aangesloten netwerkpartners van Ervaring in Huis gedeeld wordt. De netwerkpartners die bij de opzet van het project Ervaring in Huis zijn geconsulteerd, 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 (Verkerk, 2021). Deze keuze wordt ondersteund door onderzoek naar de rol en meerwaarde van ervaringsdeskundigen in wijkteams (Van der Meulen e.a., 2021).

De inzet van ervaringsdeskundigen is organisatie-overstijgend. Dat wil zeggen dat de ervaringsdeskundigen aan cliënten verbonden kunnen blijven, ook als zij naar een ander hulpverleningsorganisatie overstappen. Dat is een concretisering van een van de leidende principes van het Actieprogramma Verandertraject HG in Rotterdam: “De leefwereld is leidend, de systeemwereld faciliterend.” (gemeente Rotterdam & Kentie, 2021). De financiering van Ervaring in Huis wordt grotendeels gedaan door de gemeente Rotterdam. Cofinanciering uit de regio komt vooralsnog alleen van de gemeente Nissewaard.

### 1.3.3 Impact

Ervaring in Huis wil impact maken op vier gebieden. Deze gebieden komen voort uit de landelijke ‘Handreiking 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 ‘Handreiking Samen deskundig’ beschrijft, aan de hand van onderzoek, de impact van de inzet van ervaringsdeskundigen op het resultaatgebied casuïstiek/cliëntcontact als:

- preventief voor opnames in de ggz,
- gunstig voor het onderhouden van informele sociale relaties en
- positief voor vertrouwen en veerkracht bij cliënten (Van der Meulen e.a., 2021).

Onderzoek specifiek naar ervaringsdeskundige inzet bij huiselijk geweld laat zien dat hulptrajecten korter worden en dat cliënten eerder geneigd zijn hulp te accepteren. En cliënten ook hoop en inspiratie halen uit de voorbeeldfunctie die ervaringsdeskundigen hebben (Van de Wijngaard e.a., 2021a).

Op het gebied van beleidsontwikkeling is de kracht van ervaringsdeskundigen dat zij een antwoord hebben op de vraag hoe beleid doorwerkt op het dagelijks leven. Met de inbreng van

ervaringsdeskundigen kan beleid beter aansluiten op de behoeften van slachtoffers en plegers, en kan de kwaliteit van hulpverlening verbeteren.

Door met ervaringsdeskundigen lotgenotencontact te organiseren, kunnen zijn plegers en slachtoffers ondersteunen. Immers, vaak ontmoeten plegers en slachtoffers onbegrip voor hun situatie, en kan contact met lotgenoten helpen zich (h)erkend en minder eenzaam te voelen. Uitwisseling van ervaringen met lotgenoten biedt handvatten voor herstel, zelfredzaamheid en zelfwaardering.

De 'Handreiking Samen deskundig' beschrijft dat voorlichting en kennisoverdracht theoretisch kennis invoelbaar kan maken. Professionals, bestuurders en beleidsmakers kunnen via voorlichting door ervaringsdeskundigen beter de achtergrond en perspectieven begrijpen van direct betrokkenen, en beter aanvoelen wat de impact is van de manier waarop plegers en slachtoffers worden bejegend. Het delen van ervaringen en de gezamenlijke reflectie daarop vergroot het handelingsperspectief en deskundigheid van de deelnemende professionals.

De inzet van ervaringsdeskundigheid op de vier gekozen resultaatgebieden staat ten dienste van de beschermpartners die betrokken zijn bij de aanpak van huiselijk geweld in Rotterdam.<sup>4</sup> 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. Een contextuele factor is onder andere: de opzet van Ervaring in Huis als een deskundigenpool. Verder zijn 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 ervaringsdeskundige<sup>5</sup> 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.

#### 1.4 Leeswijzer

Nu we ervaringsdeskundigheid en de opzet en ontwikkeling van Ervaring in Huis hebben ingeleid en ook de doelstelling van het onderzoek en afgeleide onderzoeksvragen hebben gepresenteerd, gaan we verder met de beschrijving van de resultaten. We behandelen in hoofdstuk 2 de resultaten op de vier resultaatgebieden, waarbij we telkens eerste werkwijze en dan de ervaren impact beschrijven. In hoofdstuk 3 bespreken we randvoorwaarden en bevorderende en belemmerende factoren van de inzet van ervaringsdeskundigen. In hoofdstuk 4 presenteren we de conclusies. De methode van onderzoek wordt in bijlage 1 toegelicht en in bijlage 2 staat een tijdlijn van de opbouwfase.

In de tekst gebruiken we vaak het woord professionals. We maken soms onderscheid tussen 'reguliere' professionals en 'ervaringsdeskundige' professionals. We noemen ook 'beleidsprofessionals' en spreken over procesregisseurs, ook professionals. In alle gevallen gaat het om mensen die dankzij opleiding en werkervaring hun vak uitoefenen ten dienste van het oplossen van de problematiek van huiselijk geweld.

<sup>4</sup> De netwerkpartners die onderdeel zijn van het Verandertraject huiselijk geweld van gemeente Rotterdam worden beschermpartners genoemd. Beschermpartners waar Ervaring in Huis mee samenwerkt zijn: Reclassering Nederland, Arosa, Dock, Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond, Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond, Gemeente Rotterdam, Zorg- en Veiligheidshuis Rotterdam Rijnmond, de Waag, Fier, Politie, Openbaar Ministerie, Enver..

<sup>5</sup> 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.

## 2. Evaluatie van de vier resultaatgebieden

In dit deel van de evaluatie 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 wil op elk van deze een bijdrage leveren. We kijken in deze evaluatie naar de werkwijze op elk van deze gebieden en naar de ervaren bijdrage die de inzet voor betrokkenen oplevert.

### 2.1 Casuïstiek en cliëntcontact

#### *Inzet en werkwijze*

In 2021 werd ondersteuning bij cliëntcontact door Ervaring in Huis ingezet bij 32 casussen (19 uit Rotterdam en 13 uit de regio). In 2022 verdubbelt dit aantal tot inzet in 70 casussen (45 uit Rotterdam en 25 uit de regio). In het eerste half jaar van 2023 kwamen 50 verzoeken binnen om ervaringsdeskundigen in te zetten (niet uitgesplitst naar Rotterdam en regio). De ervaringsdeskundigen van Ervaring in Huis zijn voormalig slachtoffers en voormalig plegers van huiselijk geweld.

Op verschillende manieren is bij VTRR, waar Ervaring in Huis is ondergebracht, en andere organisaties bekendheid gegeven aan Ervaring in Huis.<sup>6</sup> Bij de start van Ervaring in Huis (2021) zijn de ervaringsdeskundigen, kort na hun indiensttreding, 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?”.

Zich introduceren bij organisaties en teams actief op het gebied van huiselijk geweld is een doorlopende activiteit van Ervaring in Huis. Soms gaat het om een eenvoudige kennismaking in een team, soms wordt het verpakt in een voorlichtings- of themabijeenkomst (zie ook paragraaf voorlichting en kennisoverdracht). Het is nodig om *acte de présence* te geven omdat, vooralsnog, het inzetten van ervaringsdeskundigen bij huiselijk geweld nieuw en onwennig is. Herhaling is nodig, omdat er sprake is van verloop onder

<sup>6</sup> Zie ook de paragraaf 'Voorlichting en kennisoverdracht'.

professionals bij (stedelijke en regionale) beschermpartners, waardoor kennis uit organisaties verdwijnt (zie ook paragraaf 2.4).

De werkwijze om ervaringsdeskundigen in te zetten, is gestructureerd aan de hand van vier stappen: aanmelding, intake, inzet, afsluiting en overdracht. De precieze invulling van deze stappen is niet vastgelegd in een (openbaar) protocol. Tijdens de opbouwfase blijkt dat deze werkwijze passend is voor hulpverleners die zich voor het eerst melden.

Basisregels die rondom de inzet van ervaringsdeskundigen zijn afgesproken zijn:

- de cliënt moet akkoord zijn;
- ervaringsdeskundigen werken altijd samen met een professional (“Samen Deskundig”);
- in een casus stemmen professional en ervaringsdeskundigen 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 is dat de inzet aanvullend is, en niet het contact met de professional vervangt. Deze werkwijze en basisregels gelden medio 2023 nog steeds.

Een basisregel waar met enige regelmaat van wordt afgeweken is de vijf-gesprekken-regel. Dit gebeurt in overleg met de hulpverlener die ondersteuning bij de casus heeft aangevraagd. Verder is er een voorbeeld in het team Tijdelijk Huisverbod van Veilig Thuis, waarin de ervaringsdeskundige contact blijft houden met de betrokkene, ondanks dat de wettelijke termijn is verstreken. In overleg met Veilig Thuis werd het dossier nog niet afgesloten, zodat de procesregisseur en de ervaringsdeskundige het noodzakelijk geachte contact konden voortzetten. Het is een voorbeeld waarin de regels van de systeemwereld werden opgerekt, ten gunste van de behoefte in de leefwereld.

Niet in de opgenomen in de basisregels maar wel een veelvoorkomende praktijk is ervaringsdeskundigen ondersteuning blijven geven, ook als de betrokkene verhuist en daarmee verandert van gemeente, zorgaanbieder en ook procesregisseur indien Veilig Thuis is betrokken. Wisselen van hulpverlener zijn breuken in de continuïteit van het opgebouwde vertrouwen. De ervaringsdeskundigen van Ervaring in Huis zijn in dit soort situaties een constante factor. Ervaring in Huis is niet organisatiegebonden maar cliëntgebonden.

#### *Hoe schakelen hulpverleners Ervaring in Huis in?*

Hulpverleners en professionals die de inzet van een ervaringsdeskundige overwegen, nemen contact op met Ervaring in Huis (via het mailadres: [ervaringinhuis@veiligthuisrr.nl](mailto:ervaringinhuis@veiligthuisrr.nl)). Het hangt af van de aard van de casus of direct duidelijk is bij wie de casus passend is. De projectleider van Ervaring in Huis 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 met een eerdere casus. Vervolgens vindt er een intake moment 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 meestal (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 verlenging besproken. De impact van de inzet van de ervaringsdeskundige wordt besproken in de volgende paragraaf.

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. De contacten met cliënten worden samengevat in 'contactformulieren', zodat de betrokkenheid bij de casus wordt bijgehouden en van daaruit ook kan worden teruggekoppeld met de hulpverlener of procesregisseur die Ervaring in Huis inschakelde.

Hulpverleners geven verschillende redenen aan om een beroep te doen op een ervaringsdeskundige. Het gaat in het algemeen 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. Hierbij kan de ervaringsdeskundige helpen om te verbinden, vertrouwen te winnen, te motiveren en inzicht te 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, omdat de ervaringsdeskundige er ook uit is gekomen.

#### *Snel en flexibel inzetbaar*

Een 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, zeker als hulpverlener en ervaringsdeskundige elkaar al kennen. 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 ervaringsdeskundigheid *an sich*, maar vloeit voort uit de aanvullende rol die ze in een casus vervullen.

Opgemerkt wordt ook dat de ervaringsdeskundigen zich niet strikt aan kantoortijden houden om in contact te zijn met de cliënt. Zij onderhouden op verschillende manieren contact met cliënten (telefonisch, WhatsApp, live).

Procesregisseurs die adviseren bij een tijdelijk huisverbod hebben 10 dagen, maar in de praktijk maximaal 6 of 7 dagen, de tijd om een advies te schrijven. Voor hen is snelle en flexibele inzet van de ervaringsdeskundige belangrijk. Zij volgen daarom niet altijd de formele procedure van intake en driegesprek, maar laten de ervaringsdeskundige zelfstandig contact maken. Er is wel telefonisch vooroverleg om de gewenste inzet te bespreken. Volgens de geïnterviewde procesregisseur is de veiligheid niet in het geding, omdat de fysiek gewelddadige persoon uit huis is geplaatst.

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 Ervaring in Huis)*

#### *Professionaliteit*

De geïnterviewde hulpverleners ervaren de inzet en werkwijze van Ervaring in Huis als professioneel. Dat begint met een elementaire houding als afspraken nakomen en verslaglegging. Bij een aanvraag wordt bekeken welke van de ervaringsdeskundigen het best bij de casus past. Dit ook wordt gewaardeerd door de hulpverleners.

*“... en aan de hand van de inhoud gaan ze kijken wie er het meest bij deze cliënt gaat matchen en dat vond ik ook leuk om te zien, dat er zo gevoelig gekeken werd, zo weloverwogen.” (HG specialist wijkteam)*

De ervaringsdeskundigen handelen zoveel mogelijk complementair aan de hulpverlener die verantwoordelijk is voor de casus. De schriftelijke terugkoppeling van het contact met de cliënt ervaren hulpverleners als professioneel. Niet alle details worden gedeeld, maar het is voldoende om de hulpverlener een indruk te geven van de (gemoeds)toestand en ontwikkeling bij hun cliënt. Met name in kortdurende trajecten, zoals bij een tijdelijk huisverbod (THV), wordt direct met een ervaringsdeskundigen contact opgenomen, en ook de terugkoppeling gebeurt dan soms telefonisch. De geïnterviewde procesregisseur THV wil vooral ‘de grote lijnen’ weten of ‘als ik er echt iets mee moet’. De professionaliteit blijft dus wel flexibel.

*“Bijvoorbeeld in de casus waarin een mevrouw heel erg werd gestalkt. De ervaringsdeskundige had in het weekend met haar en met de politie een paar keer contact gehad, en toen op maandag belde ze me wel op om te vertellen wat er was gebeurd, zodat ik daar rekening mee kon houden in mijn contact.” (procesregisseur VTRR, THV)*

#### *Eigenheid*

In principe kan een ervaringsdeskundige, dankzij persoonlijke verwerking en opleiding, diens ervaring breed inzetten. Toch zien we in onze gesprekken over casuïstiek dat wordt getracht specifieke kenmerken van de ervaringsdeskundige te matchen met de cliënt. Mannen worden gekoppeld aan mannen, en vrouwen aan vrouwen. Er wordt ook gekeken naar culturele achtergrond. Huiselijk geweld in een gemeenschap van personen met een niet-westerse migratieachtergrond kent bijvoorbeeld andere aandachtspunten dan in een witte westerse gemeenschap.

Meer dan bij ‘gewone’ professionals lijkt de eigenheid van een ervaringsdeskundige belangrijker te zijn dan de in de opleiding aangeleerde vaardigheden. Ook de ervaringsdeskundigen van Ervaring in Huis erkennen dat er onderlinge verschillen zijn die samenhangen met de specifieke ervaring, de mate van verwerking ervan en iemands persoonlijke stijl. Een voorbeeld van dat laatste is dat de ene vrouwelijke ervaringsdeskundige vindt dat zij ‘krachtig’ moet zijn, en de andere meer uit gaat van het inzetten van (haar) kwetsbaarheid. We zien zoiets ook bij de mannelijke ervaringsdeskundigen, bij hen zijn met name onderlinge verschillen in benadering en temperament goed zichtbaar. Deze verschillen hangen samen met persoonlijkheid, maar ook met de herstelreis die zij hebben afgelegd. De een legt meer nadruk op de (inadequate) functie van geweld, de ander op de rol van verslaving en middelengebruik en een volgende

op de aanpak van achterliggende oorzaken van het symptoomgedrag. Deze accentverschillen bij de mannelijke ervaringsdeskundigen komen onder andere tot uitdrukking in de manier waarop zij de supportgroep vormgeven. Het lijkt erop dat een juiste match - tussen de behoeften en kenmerken van de cliënt en de eigenheid van de ervaringsdeskundige - iets extra's kan opleveren (synergie) voor de inzet bij casuïstiek. Maar ook een *perfect match* zijn de ervaringsdeskundigen voldoende professioneel om waardevol te zijn voor cliënten.

#### *Weerstand*

Er is onder reguliere professionals soms ook weerstand tegen ervaringsdeskundige inzet, waardoor acceptatie en integratie van de inzet van ervaringsdeskundigen als een langzaam en taai proces wordt ervaren. Hoewel geïnterviewde professionals tot op 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.<sup>7</sup> 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. Dit is de paradox van (ervaringsdeskundige) professionaliteit: professionaliteit wordt geassocieerd met distantie, beschouwen, proces en protocol, grenzen stellen, beschouwen en niet verbinden, terwijl de professionaliteit van de ervaringsdeskundige bestaat uit verbonden zijn, voelen, loyaliteit en beschikbaarheid. Tegelijkertijd onderkent een aantal professionals dat de inzet van de eigen ervaring waardevol kan zijn, mits het goed wordt ingebed. De werkgever zou, bijvoorbeeld, de mogelijkheid tot opleiding of supervisie kunnen aanbieden om veilig en professioneel de eigen ervaring in te kunnen zetten (zie bijvoorbeeld Karbouniaris e.a. 2020).

#### *Grenzen*

Overlappend met het thema emotionele belasting (zie 3.1) en weerstand speelt bij ervaringsdeskundigen het thema grenzen stellen. Er wordt door sommige hulpverleners gesteld dat ervaringsdeskundigen soms hun persoonlijke grenzen overschrijden en soms tegen zichzelf in bescherming moeten worden genomen. Bijvoorbeeld omdat ze met de cliënt contact blijven houden om vinger aan de pols te houden, ook al is de casus formeel afgesloten. Ook kwamen we het beeld tegen dat (sommige) hulpverleners denken dat de

<sup>7</sup> Overdracht: de cliënt draagt (onbewust) oude gevoelens over op de hulpverlener of op degene van wie de cliënt in zekere mate afhankelijk is. Als de hulpvrager het doet, noem je het overdracht. Tegenoverdracht: de hulpverlener draagt (onbewust) in zijn functie als autoriteit eigen oude (kind)gevoelens over op de cliënt. <https://hetnlpinstituut.nl/overdracht-tegenoverdracht> (geraadpleegd: 4 oktober 2023).

ervaringsdeskundigen ‘in hun ervaring blijven hangen’. Dat beeld klopt niet, ervaringsdeskundigen zetten wél hun ervaring in, soms is dat concreet en persoonlijk, soms is dat overstijgend en met meer distantie.

Tegelijkertijd waarderen hulpverleners de inzet van ervaringsdeskundigen omdat ze (snel) beschikbaar zijn, omdat ze ‘geen negen tot vijf’ mentaliteit hebben, dat ze dankzij inzet van hun persoonlijke ervaring verbinding kunnen maken. Juist de betrokkenheid die hieruit blijkt, is reden om ervaringsdeskundigen in te willen zetten. Dit is de attitude waar juist om gevraagd wordt door critici van het bedrijfsmatige karakter van de zorg. Het impliceert dat ervaringsdeskundigen grenzen over gaan die professionals niet over gaan. Hier zien we een spanningsveld tussen verwachtingen, kwaliteiten en grenzen. Dit onderstreept de noodzaak door te gaan met voorlichting en kennisoverdracht over het vak en over Ervaring in Huis, zodat hulpverleners met de juiste kennis en verwachting de ervaringsdeskundigen kunt inzetten.

Ervaringsdeskundigen zelf geven op hun beurt aan dat hulpverleners soms niet hun persoonlijke grenzen respecteren, althans niet direct. Het is dan nodig dat de ervaringsdeskundige expliciet ‘nee’ zegt tegen een verzoek of verwachting.

*“Ik ervaar dat hulpverleners soms anders met ons omgaan dan met hun collega’s. Zoals die keer dat ik zei dat ik daar niet naartoe wilde omdat ik het onveilig vond, maar werd daarin niet serieus genomen. Waarom verwachten ze dat wel van mij terwijl ze zelf daar ook niet alleen naartoe zouden gaan. Soms zetten ze me zelfs onder druk: ‘kun je niet een keer een uitzondering maken?’ Ze doen een beroep op mijn loyaliteit met de cliënt.” (ervaringsdeskundige Ervaring in Huis)*

In een van de interviews met ervaringsdeskundigen kwam naar voren dat in enkele casussen de (psychische, fysieke) veiligheid van ervaringsdeskundigen in het geding was. De casussen waren ‘uit de hand gelopen’. In het licht van eerder genoemde inzet van betrokkenheid en kwetsbaarheid, vond deze ervaringsdeskundige dat de professionals en leidinggevenden niet snel genoeg hadden ingegrepen om de betrokken ervaringsdeskundige te beschermen.

#### *Impact*

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

#### *Impact op cliënten*

Vanuit de gedeelde ervaring met geweldssituaties weet de ervaringsdeskundige welke pijn, schaamte en verwarring de client 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 ook 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 Ervaring in Huis)*

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

#### Zonder oordeel

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. Een procesregisseur van Veilig Thuis bijvoorbeeld, onderzoekt zorgmeldingen over onveiligheid in afhankelijkheidsrelaties, en focust op het creëren van een veilige situatie en heeft daarvoor een beperkte tijd.

*“Het andere waar ik onze waarde in zie is in de rust die wij brengen. We zitten hier, we hebben tijd, we zijn er voor jou. Je hoeft niks. We hoeven aan het eind van het gesprek niets af te spreken of iets behaald te hebben. We zijn ons bewust dat we ruimte maken, dat er rust is. Als iemand erg moet huilen dan is dat zo. En als er dan aan het eind niet veel is besproken omdat iemand moe is, dat is dat ook prima.”* (ervaringsdeskundige Ervaring in Huis)

De procedurele rol en de focus op veiligheid van de procesregisseurs verklaart waarom cliënten zich niet altijd gehoord voelen. Er is eenvoudigweg geen tijd om diepgaand te luisteren. De rol die hulpverleners in een wijkteam hebben is misschien minder procedureel, maar ook hun tijd is beperkt. Zij moeten vaak achter de schermen nog allerlei dingen regelen, waardoor de ‘luistertijd’ beperkt is.

Goed kunnen luisteren, is een andere eigenschap die hulpverleners toedichten aan ervaringsdeskundigen. Ervaringsdeskundigen benoemen zelf ook dat zij veel luisteren. Hulpverleners luisteren ook, maar hun tijd is beperkt, en 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 Ervaring in Huis)

*“Ze [de hulpverleners cb] waren heel aardig, moet ik eerlijk zeggen, maar hadden altijd weinig tijd. En ja, ze deden echt hun best hoor, moet ik eerlijk zeggen, Ik was echt tevreden. (...) Nee, kijk, zij bieden hulp voor je woning, enzo, hulp om je vooruit te brengen (...) dat weet ik wel, dat wist ik. Maar om je verhaal van je privé te doen. Dat was toch anders vond ik.”* (cliënt A, Ervaring in Huis)

*“Ja ja, want zij [de ervaringsdeskundige cb] was echt het luisterende oor en vertelde ook gewoon af en toe wel eens iets tussendoor. Maar ze liet vooral mij gewoon mijn verhaal doen. Ze was gewoon stil. Ze luisterde, ze keek me gewoon aan. Ze was aandachtig. (...) Door het feit dat zij daar zat als mens en luisterde. Met precies hetzelfde wat ik dus echt heb meegemaakt. Zo kwamen wij ook steeds dieper. Zij vertelde dan ook gewoon dingen die ik dan ook heel erg herkende. Dit heb ik ook meegemaakt. Ze hoefde niet haar hele levensverhaal te doen. Maar het waren gewoon kleine dingen waarvan ik dacht ‘dat heb ik zo lang weggestopt en ik wist het zelf niet eens’.”* (cliënt B, Ervaring in Huis)

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.

Het zich kunnen of durven openstellen lijkt een voorwaarde om tot inzicht te komen. Pas als er openheid is, kan inzicht worden verworven in de situatie en iemands eigen rol daarin. Hulpverleners kunnen wel vertellen of adviseren, maar dat komt niet binnen als er geen openheid is. Een procesregisseur geeft het voorbeeld van een vrouw die toch haar partner belt, ondanks de afspraak dat niet te doen.

*“(...) ik heel mooi die voorwaarden opstellen, maar eventjes respectloos, daar heb je geen r\*et aan, dat gaat haar niet helpen. Die ervaringsdeskundige die kwam met haar in gesprek van nee ‘dat hoort toch helemaal niet’. Ik kan dat ook zeggen, maar niet zo diep, en bovendien, ik ga na 10 minuten weer weg. Het contact tussen hen gaat veel dieper.”* (procesregisseur, gebiedsteam VTRR)

*“Het is een ander gesprek (...) waarin een voormalig pleger kan zeggen: ‘ja, ik zie jou dat nu doen. Ik heb dat ook gedaan, maar realiseer je wel dat, als je dit zo blijft doen, dan kun je in de situatie komen die ik heb meegemaakt, namelijk dat mijn kinderen bij mij zijn afgenomen.’ Dat is toch een ander gesprek dan dat je zegt als hulpverlener: ‘Ik denk dat het onverstandig is’. Dat is toch anders, eerder een dreigement dan een gedeelde ervaring.”* (bestuurder, beschermpartner)

Een veel genoemd effect van de inzet van ervaringsdeskundigen, ook buiten de context van deze evaluatie, is dat ervaringsdeskundigen hoop bieden (o.a. Jacobson & Greenley, 2001, Lenkens, 2022). 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)

*“De hoop die wij geven, dat is belangrijk. Je bent niet alleen. Het is heel eenzaam om slachtoffer van huiselijk geweld te zijn. Het is eenzaam, en je voelt je nog eenzamer, en het helpt als je gewoon een vrouw ziet, die je ook op straat zou kunnen tegenkomen, die heel normaal is, die hetzelfde heeft meegemaakt. Het zorgt ervoor dat je als slachtoffer je kan ontspannen.”* (ervaringsdeskundige Ervaring in Huis)

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 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 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)*

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.

Bij de ervaringsdeskundigen bestaat de indruk dat zij regelmatig worden ingezet als de hulpverlener het niet meer weet, als *last resort*. Ze staan dan ook meestal open voor de ervaringsdeskundigen, willen graag leren en vragen soms ook feedback op hun omgang met cliënten en gesprekstechniek ('Hoe deed ik het?'). Een van de ervaringsdeskundige vertelt dat ze soms bij de hulpverlener uitzoekt of met het inzetten van een ervaringsdeskundige bewust toegevoegde waarde wordt beoogd, of dat er misschien sprake is van 'afschuiven'. Het moet hulpverleners, bijvoorbeeld, soms helder gemaakt worden dat ervaringsdeskundigen geen 'regelingen' doen en ook niet als gezelschap of maatje kunnen worden inzet.

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.

## 2.2 Beleidsontwikkeling

De doelstelling van het resultaatgebied beleidsontwikkeling is bij de start van Ervaring in Huis nog weinig gearticuleerd. Er is een sterk besef dat het cliëntperspectief niet alleen via casuïstiek en voorlichting kan worden ontwikkeld, maar dat het cliëntperspectief ook in beleidsontwikkeling een plaats moet hebben (Verkerk, 2021a). Het meerjarenprogramma (Verkerk, 2021b) legt de nadruk op het “samen leren en ontwikkelen” als bijdrage aan beleid en de ontwikkeling van (nieuw) passend aanbod voor cliënten.

### *Verandertraject Huiselijk Geweld*

Deze ambitie van Ervaring in Huis past in het Actieprogramma ‘Verandertraject Huiselijk geweld Rotterdam’ (gemeente Rotterdam & Kentie, 2021). Dit programma 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 ervaringsdeskundigen draagt bij aan het leerproces van deelnemers in deze Actielijn om het perspectief van de cliënt centraal te stellen.

De Actielijn ‘samenwerking’ is inmiddels overgegaan in HG Leerwerkplaats. De HG Leerwerkplaats faciliteert de uitvoering van twee lerende netwerken (Ervaringsdeskundigheid en Plegersperspectief) en casusreflectiebijeenkomsten. De projectleider van Ervaring in Huis speelt een centrale rol in het lerend netwerk Ervaringsdeskundigheid. Dit gebeurt vanuit de organisatie-overstijgende positie die Ervaring in Huis inneemt. Ervaring in Huis wil dienstbaar zijn aan betrokkenen bij huiselijk geweld, zonder zich gehinderd te weten door organisatiegrenzen. De ervaringsdeskundigen zijn er voor cliënten van uiteenlopende organisaties uit stad en regio. Initiatief en deelname aan het lerend netwerk ervaringsdeskundigheid is een manier om de verbinding tussen organisatiegebonden ervaringsdeskundigen en de *pool* van Ervaring in Huis levendig te houden. Deelname kan worden gezien als een bijdrage aan het resultaatgebied beleidsontwikkeling.

Het Verandertraject Huiselijk Geweld Rotterdam eindigde in het voorjaar van 2023. De evaluatie van het Verandertraject door Regioplan beschrijft dat door de inzet van Ervaring in Huis bij “veel onderdelen van het verandertraject” (...) “is geprobeerd het cliëntperspectief continu onder de aandacht te houden”. Hieronder valt ook de betrokkenheid bij het Tactisch en Strategisch Platform (Verbeek en De Vaan, 2023).

### *Inzet en werkwijze*

Doordat Ervaring in Huis onderdeel van het Verandertraject werd, kwamen er ook financiële middelen vrij om deelname daadwerkelijk mogelijk te maken. De ervaringsdeskundigen worden door verschillende projectleiders ingezet bij het uitwerken van de actielijnen. Soms gaat dat na aandringen, zoals bij voor de overlegtafel over de Vrouwenopvang-plus, maar vaker welwillend en vanzelfsprekend, zoals bij de pilot



leervisie voor professionals lokale zorg en veiligheid in Delfshaven Rotterdam (actielijn 4). In het Tactisch Platform met managers van de beschermpartners is Ervaring in Huis vertegenwoordigd door de projectleider (voorzitter) samen met een van de ervaringsdeskundigen. Gedurende de looptijd van het Verandertraject HG (tot april 2023) maakt Ervaring in Huis deel uit van de 'critical friends', waarin zowel hulpverleners als ervaringsdeskundigen zitten. Deze groep reflecteert op de voortgang van het Verandertraject.

Ervaring in Huis nam deel aan de ontwikkeling van een nieuwe visie op de aanpak van seksueel geweld en droeg bij aan de transformatie van de Vraagwijzer naar meer cliëntgericht handelen. Een ervaringsdeskundige draaide een paar ochtenden mee op een locatie van de vraagwijzer, en observeerde de gang van zaken, waaronder de bejegening, en deed op grond daarvan schriftelijke aanbevelingen aan de implementatiemanager van de nieuwe werkwijze.

#### *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.

Beleidsmakers geven aan dat om beleid te maken kennis alleen onvoldoende is om zich een goede voorstelling te maken van de impact van beleid. Ook het lezen van casuïstiek is behulpzaam, maar kan ook verwonderen ('waarom gaat ze toch terug naar die man?'). Een ervaringsdeskundige vertegenwoordigt *embodied knowledge*<sup>8</sup> en kan laten invoelen hoe iets bij mensen werkt. 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 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 Ervaring in Huis)

De projectleider van Ervaring in Huis vindt het niet vanzelfsprekend dat 'aan tafel zitten' ook impact genereert. Het is nog onwennig voor beleidsmakers om dankzij ervaringsdeskundigen ook daadwerkelijk het clientperspectief te integreren. Hoe abstracter het gesprek, hoe vrijblijvender kan worden gezegd dat het clientperspectief wordt 'meegenomen'. Het is vaak in de uitwerking van beleid, waar beleid de uitvoering raakt, dat het clientperspectief concreet iets kan veranderen. Concrete bijdragen werden

<sup>8</sup> Oorspronkelijk geïntroduceerd door Merleau-Ponty (1962), als aanduiding voor fysieke kennis die is opgeslagen in het lichaam (zoals bij blind typen) verwijst het begrip ook naar ervaringskennis die niet alleen gerepresenteerd wordt door taal, maar ook wordt uitgedrukt in een lichamelijk weten.

(bijvoorbeeld) geleverd bij het onderzoek naar de 'noodknop' in het Aware-programma en rondom de meldcode eerge relateerd geweld bij het ministerie van VWS.

*“Sommigen zijn goed in casuïstiek, anderen goed in voor een groep hulpverleners staan, en ik denk ook dat input leveren voor beleid een vak apart is. Maar, en dat is mijn ervaring, als je dan inderdaad een goede gesprekspartner hebt, dan denk ik dat je echt ook andere keuzes maakt (...).” (senior beleidsmedewerker)*

Hoe de inbreng van Ervaring in Huis doorwerkt in het uiteindelijke beleid en in de processen die daaruit voortvloeien blijft voor betrokkenen meestal onduidelijk. De directe feedback is meestal positief, maar het is moeilijk te achterhalen hoe de inbreng, mondeling of schriftelijk, landt. Dat kan te maken hebben met de ondoorgroondelijke manier waarop beleid soms tot stand komt, of zelfs, wat beleid eigenlijk is.

*“Het is ook denk ik niet te definiëren, en ook niet hoe wij beleid invullen, want het is ook heel verschillend. Als je naar ons beleidsteam kijkt: mensen zijn bezig met van ‘waar moeten we echt verandering op hebben?’ Maar we zijn ook bezig met zo’n lespakket vrijheden te organiseren voor het onderwijs. Dus ja, het is ook echt verschillend. En zo’n Verandertraject HG is weer heel erg gericht op verandering in de uitvoering, maar ook veranderingen op bestuurlijk niveau weet je, dus, ja het is zo’n breed scala.” (senior beleidsadviseur)*

#### *Verwachtingen managen*

De geïnterviewde beleidsmakers vragen van ervaringsdeskundigen dat ze én de geleefde ervaring kunnen delen, én voldoende vaardig zijn om mee te gaan in de abstracties die beleidsontwikkeling vaak kenmerkt. Alleen ervaring delen kan inspireren, maar is niet voldoende. Soms gebeurt het dat een ervaringsdeskundige wordt ‘ingevlogen’ en dat die zo’n persoonlijk verhaal vertelt dat het gesprek stopt. Er ontstaat een ongemakkelijkheid waardoor ‘vrolijk’ verder gaan niet lukt.

Eenzijds, zeggen de beleidsmakers, zou je ruimte en vertraging voor de geleefde werkelijkheid moeten incalculeren in het proces, door bijvoorbeeld een extra bijeenkomst houden waarin volop ruimte is voor de geleefde ervaring. Anderzijds is er ook behoefte aan efficiency en voortgang en adviseren zij een voorgesprek met de betreffende ervaringsdeskundige te houden over de aard van de bijeenkomst en welk soort bijdrage daarbij het beste past. Helpend kan zijn een kleine brochure te maken over de inzet van ervaringsdeskundigen bij beleidsontwikkeling, waarbij ook wordt ingegaan op het doel van de inzet. Als het gaat om bewustwording van het cliëntenperspectief mag het best even ongemakkelijk of indrukwekkend worden, maar om echt samen te reflecteren op de impact en concrete aanpassingen die nodig zijn, is het fijn wanneer het iets meer ‘technisch’ blijft. Met een brochure of voorgesprek kunnen over en weer de behoefte en/of verwachtingen worden uitgesproken. Niet alleen over de aard van de inzet die passend is, maar ook over de impact op het beleidsproces. Een ervaring of observatie van een ervaringsdeskundige leidt meestal niet één op één tot een (zichtbare) verandering beleid of praktijk. Ook daar realistische verwachtingen over hebben, leidt waarschijnlijk minder tot het gevoel van ‘token deelname’.

#### *Cliëntreis*

Een andere vorm die is genoemd is dat ervaringsdeskundigen bijvoorbeeld kunnen helpen invulling te geven aan het instrument ‘cliëntreis’, een hulpmiddel om beleid te ontwikkelen en te toetsen. Via een cliëntreis, waarin het perspectief van de cliënt centraal staat, wordt duidelijk wat de impact is van

procedures die gevolgd moeten worden, vereisten die worden gesteld, de taal in brieven etc. Maar ook hoe een balie of wachtkamer eruit ziet, en hoe mensen wordt bejegend door (beveiligings)personeel. Een ervaringsdeskundige benadrukt dat de systeemwereld geen rekening houdt met het tempo van de cliënt. Termijnen zijn dwingend en emotionele verwerking en praktische omstandigheden laten zich maar moeilijk in dat keurslijf persen.

De geïnterviewde beleidsmakers geven aan dat zij op meerdere beleidsterreinen het cliëntperspectief willen integreren in de ontwikkeling van beleid voor uiteenlopende doelgroepen. Voor hen is 'het cliëntperspectief' niet één perspectief verwoord door telkens dezelfde ervaringsdeskundige. Elke doelgroep kent bijzonderheden waarvoor beleid consequenties kan hebben, en zij willen dat graag meewegen. Zij zien voor Ervaring in Huis mogelijkheden om in de (flex)pool niet uitsluitend ervaringsdeskundigen huiselijk geweld op te nemen, maar ervaringsdeskundigen van diverse pluimage.

*“... want dat is wat gebeurt, je gaat elkaar steeds beter begrijpen en voor je het weet, ben je dat frisse kwijt waar je juist naar op zoek bent in je beleidsontwikkeling, dus ik denk dat roulatie wel goed is.” (beleidsstrateeg)*

Het zou Ervaring in Huis relevant maken voor meerdere sociale beleidsterreinen waarop de gemeente actief is. Het zou de beleidsmakers goed uitkomen één adres te hebben waar zij allerlei ervaringsdeskundigheid kunnen 'inhuren'.

#### *Ruimte maken*

In alle gevallen gaat het om ruimte maken, erkennen de beleidsmakers. Ruimte om stil te staan en te luisteren, ruimte om van perspectief te wisselen. Maar ook door creatief met regels en conventies om te gaan. Een praktisch voorbeeld wordt gegeven door een bestuurder, die zegt dat je misschien toch iemand moet aannemen, ook al kan deze persoon geen smetteloos VOG (verklaring omtrent gedrag) overleggen. In het Verandertraject HG werd die ruimte bewust gecreëerd (Verbeek & De Vaan, 2023), waarmee ook duidelijk is dat dit niet vanzelfsprekend is. Bestuurders, beleidsmakers en managers zijn niet gewend om direct met 'beleidssubjecten' aan tafel te zitten. Cliënten of de 'einddoelgroep' hebben geen vanzelfsprekende plaats aan tafel. Het kan ook ongemakkelijk zijn omdat het dwingt niet vanuit het abstracte systeemperspectief te denken, maar het cliëntenperspectief toe te laten. Verbeek en De Vaan (2023) concluderen in hun evaluatie van het Verandertraject HG dat ondanks alle inzet het systeemperspectief nog steeds centraal staat, en niet de leefwereld.

Er zijn dus verschillende soorten bijdragen mogelijk in beleidsontwikkeling: het invoelbaar maken van de problematiek, het gezicht geven aan een casus en de beeldvorming over slachtoffers, plegers en huiselijk geweld inkleuring geven met echte mensen. Daarnaast hebben beleidsmakers behoefte aan een sparringpartner die kan reflecteren op het cliëntenperspectief, en de vertaalslag kan maken van beleidsabstracties naar de impact op mensen op wie het beleid zich richt. Ervaring in Huis slaagt er in om impact te maken vanuit die rol, maar tegelijk is er nog veel te winnen om de systeemwereld dienstbaar te maken aan de leefwereld.

### **2.3 Lotgenotencontact en supportgroep**

In de opbouwfase startte de mannelijke ervaringsdeskundige van Ervaring in Huis een lotgenotengroep voor mannen die huiselijk geweld plegen. Deze lotgenotengroep, of supportgroep, is sterk geënt op de

principes van de AA (Anonieme Alcoholisten) en vergelijkbare zelfhulpgroepen, zoals NA en CoDA.<sup>9</sup> De initiatiefnemer heeft persoonlijk goede ervaringen met deze supportgroepen. Door deelname aan de gemeentelijke overlegtafel op het beleidsterrein plegeraanpak lukt het om extra financiële middelen voor de supportgroep vrij te maken. Daarmee zet een van de ervaringsdeskundige de supportgroep op om mannen die te maken hebben met huiselijk geweld te ondersteunen.

De behoefte om een supportgroep voor mannen te starten, komt voort uit de observatie dat er, buiten het justitiële domein, relatief weinig aandacht is voor plegers van huiselijk geweld en ook weinig hulpaanbod (Barendregt e.a. 2021). De visie (en realiteit) is dat mannelijke plegers van huiselijk geweld ook vaak slachtoffer zijn. Velen van hen voelen zich alleen, zijn gefrustreerd en weten niet hoe ze adequaat met hun problemen kunnen omgaan.

In het voorjaar van 2023 startte Ervaring in Huis als pilot, ook een lotgenotengroep voor slachtoffers van huiselijk geweld. Het doel van deze lotgenotengroep is het verbeteren van de kwaliteit van leven en het vergroten van het sociale netwerk, sociale steun, zelfwaardering, empowerment door het delen van talenten en ervaringen met lotgenoten. Er namen vijf vrouwen deel die waren aangemeld via de ketenpartners. Er zijn regelmatig afmeldingen die deels zijn toe te schrijven aan zorgtaken die de deelnemers op hun schouders hebben. De bijeenkomsten werden geleid door twee ervaringsdeskundigen. Uit de interne evaluatie van deze pilot blijkt dat de deelnemers de vrije ruimte om in te gaan op wat zich aandient (gedachten, gevoelens, ervaringen) waarderen. Er is zoveel te bespreken, dat de begeleiders (nog) niet toekomen aan een meer systematische verkenning van (ontwikkel)wensen en talenten. Het open karakter (nieuwe vrouwen welkom) van de groep wordt gewaardeerd en volgens de deelnemers mag de frequentie van de bijeenkomsten wekelijks zijn (in plaats van tweewekelijks). Ervaring in Huis heeft op basis van deze evaluatie de intentie om de lotgenotengroep voor slachtoffers voort te zetten.

#### *Inzet en werkwijze supportgroep plegers*

Net als bij het ondersteunen van hulpverleners bij casuïstiek is het ook voor de supportgroep plegers nodig om bekendheid te geven aan het initiatief. Dat gebeurt door een videoboodschap op LinkedIn te plaatsen, een flyer te maken en te verspreiden onder alle professionals van de betrokken organisaties, en te werven via de contacten uit de casuïstiek van Ervaring in Huis. In Rotterdam-Zuid wordt, dicht bij een metrostation, een neutrale ruimte gevonden om de bijeenkomsten te houden. In augustus 2021 wordt gestart met één deelnemer en tot het einde van dat jaar worden er 17 bijeenkomsten gehouden met, in totaal, negen verschillende deelnemers. Per bijeenkomst zijn er telkens vier à vijf deelnemers.

*“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)*

In maart 2022 wordt de begeleiding van de supportgroep overgenomen door een andere ervaringsdeskundige, een talentvolle deelnemer van de supportgroep. Het heeft tot gevolg dat het aantal deelnemers sterk terugloopt omdat zij hun vertrouwde begeleider zagen vertrekken. Na een jaar (april 2023) stopte deze ervaringsdeskundige met Ervaring in Huis en in mei neemt een nieuw aangenomen

<sup>9</sup> Narcotics Anonymous, Co-dependent Anonymous.

mannelijke ervaringsdeskundige het stokje over. Deze persoon heeft ervaring met het leiden van groepen van (mannelijke) plegers van huiselijk geweld. De groep heeft ook een open karakter, maar vooraf wordt wel een kennismakingsgesprek gehouden om de verwachtingen over en weer scherp te krijgen. De bijeenkomsten hebben nu een meer cursusachtige insteek, waarbij psycho-educatie en spiegelen belangrijke elementen zijn. Tijdens de bijeenkomsten is er ruimte voor inbreng van de deelnemers.

*“Alles kan in principe op tafel worden gelegd, maar het is geen behandeling. Samen krijgen we inzicht in oorzaken en patronen van huiselijk geweld.”* (ervaringsdeskundige Ervaring in Huis)

Geleidelijk aan neemt het aantal deelnemers weer toe. Vanaf augustus 2023 komt er een nieuwe verantwoordelijke voor de supportgroep. De cursusachtige insteek wordt weer losgelaten en de supportgroep keert terug naar een AA-achtige aanpak, waarbij meer verantwoordelijkheid bij de deelnemers komt te liggen en meer aandacht komt voor bespreekbaar maken van onderliggende oorzaken van het geweld.

De werving van deelnemers verloopt via alle betrokken organisaties. Professionals kunnen cliënten naar de supportgroep doorverwijzen, werving verloopt ook via voorlichtings sessies en via de netwerken van de ervaringsdeskundigen, o.a. bij de mannenopvang van Arosa.

Deze korte geschiedenis van de supportgroep laat zien dat er (nog) geen sprake is van een uitgekristalliseerde werkwijze die kenmerkend is voor de supportgroep van Ervaring in Huis. De continuïteit is afhankelijk van personen die zich vanuit Ervaring in huis voor de supportgroep inzetten.

De huidige aanpak, gebaseerd op de zelfhulpprincipes van de AA, begint zich af te tekenen als een rode draad (vergelijk Van Dam en Aerts, z.d). Volgens de laatste verantwoordelijke van Ervaring in Huis is het belangrijk de controle over de groep los te laten, hoe lastig dit ook is.

*“Wat mij daarin het probleem lijkt, is dat de controle telkens wordt neergelegd bij de ervaringsdeskundige. En ik denk dat AA en dergelijke groepen zo goed werken omdat de groep de verantwoording heeft, en niet één iemand. Zodra er een persoon verantwoordelijk is valt de groep uit elkaar als die persoon weggaat. En als je de verantwoording bij de jongens gaat leggen, als zij de groep gaan dragen, dan kan ik instappen en uitstappen wanneer ik wil, en de groep blijft gewoon de groep.”* (ervaringsdeskundige Ervaring in Huis)

#### Impact

We interviewden in de opbouwfase een van de deelnemers aan de supportgroep en interviewden hem een tweede keer in het voorjaar van 2023. Deze persoon kwam via casuïstiekondersteuning in contact met de mannelijke ervaringsdeskundige die hem meenam naar de supportgroep. Deze persoon ging ook deelnemen aan de groepsbehandeling Niet Meer door het Lint<sup>10</sup>. Deelname aan de supportgroep hielp hem bij de groepsbehandeling en vice versa. De groepsbehandeling leerde hem over het ontstaan en controleren van boosheid, aanvullend lotgenotencontact leek gewenst. Deelname aan de supportgroep gaf hem erkenning dat hij niet de enige was die met dergelijke problemen kampte, en in de supportgroep was ook meer tijd voor hem dan de behandelcontext hem kon bieden. Deelname aan de supportgroep, en met

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

name het contact met de moderator die vanuit AA-principes de groep leidde, gaven hem weer iets van zelfvertrouwen terug.

*“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)*

In het tweede interview vertelt hij over het contact met de nieuwe begeleider van de supportgroep. We interviewen deze deelnemer kort nadat de nieuwe begeleider is gestopt.

*“Heb bijvoorbeeld een beetje mot met mijn vrouwtje ofzo, en dan belde ik toch altijd even op, en dan ja, dan praat hij [moderator, cb] zoveel gerustheid in, en dan wijst hij je op wat je te wachten staat als je verkeerde dingen gaat doen, en ja, dat wil je dan weer liever niet, en dan ja, dan ga je toch twee keer nadenken... Ik wil zo lang mogelijk bij zo'n groep in de buurt blijven. Maar ja, nou weet ik dus niet meer wat te doen. En of er nog een praatgroep komt... ik weet het niet.” (deelnemer supportgroep)*

De begeleiders van de supportgroep spelen een centrale rol, zowel in de begeleiding als bij het werven van deelnemers. Het vertrouwen in de ervaringsdeskundige is belangrijke reden om over de drempel heen te stappen (Van Dam en Aerts, z.d.) 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 de deelnemers nog te veel afhankelijk van een ervaringsdeskundige begeleider. In de huidige opzet, die medio 2023 wordt ingezet, is de inzet een groep en een cultuur te formeren die zichzelf kan dragen.

Bij de lotgenotengroep voor slachtoffers wordt minder nadrukkelijk gekeken naar het 'AA-model'. De ervaringsdeskundige begeleiders hebben persoonlijk geen ervaring met deze methodiek van zelfhulp. De uitgetroefde opzet voorziet in een afgebakend aantal bijeenkomsten en wordt afgesloten met een interne evaluatie.

## 2.4 Voorlichting en kennisoverdracht

Werken met ervaringsdeskundigen is nog geen gemeengoed in de hulpverlening rondom huiselijk geweld. Ervaring in Huis bestaat nog niet zo lang en heeft 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. Het blijkt dat ook na de opbouwfase in 2021 en 2022 voorlichting en kennisoverdracht belangrijk is om bekendheid en draagvlak voor het werken met ervaringsdeskundigen, Ervaring in Huis en ook (aspecten van) huiselijk geweld in het algemeen te genereren. Daarbij is het onderscheid tussen activiteiten die worden gelabeld als voorlichting- en kennisoverdracht en activiteiten die vallen onder beleidsontwikkeling, niet altijd strikt te maken.

### *Inzet en werkwijze*

We onderscheiden drie vormen van voorlichting en kennisoverdracht:

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

3. Voorlichting geven over aspecten van huiselijk geweld, zoals eengerelateerd geweld, plegers van huiselijk geweld, bejegening van plegers en slachtoffers van huiselijk geweld.

#### *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: aansluiten bij teamoverleggen van beschermpartners, en themalunches 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 en groepsvoorlichting voor wijkteammedewerkers.

#### *Ad 2. Voorlichting over ervaringsdeskundigheid*

De voorlichtingsactiviteiten over ervaringsdeskundigheid bij huiselijk geweld zijn niet los te zien van Ervaring in Huis als organisatie, maar het accent ligt op ervaringsdeskundigheid als zodanig en het creëren van bewustwording van cliëntenperspectief. Activiteiten die hier onder vallen zijn: meedoen aan een webinar over ervaringsdeskundigheid (in quizvorm<sup>11</sup>), gastdeelname aan een platform over Jeugdzorg, deelname aan een voorlichtingsbijeenkomst over ervaringsdeskundigheid voor hulpverleners in de gemeente Schiedam. Er is een podcast opgenomen voor de Rotterdamse Politie over eengerelateerd geweld en eerwraak. En er zijn gastlessen verzorgd op Hogeschool InHolland. Workshops georganiseerd over het plegerperspectief. Om het werk van Ervaring in Huis meer bekendheid te geven is aangesloten bij teamoverleggen van uitvoerende hulpverleningsorganisaties.

Voor de ervaringsdeskundigen die voorlichting geven is het ook belangrijk dat er iets in de cultuur van professionele hulpverleners verandert. Zij ervaren nog regelmatig dat hulpverleners hen niet serieus nemen omdat ze niet dezelfde hbo-studie hebben gedaan. Ervaringskennis wordt soms minder serieus genomen dan professionele kennis. Voorlichting dient ook om de professionaliteit van de inzet toe te lichten, en dat de inzet complementair is aan de institutionele inzet.

#### *Welke professionaliteit?*

In het dagelijkse spraakgebruik doet zich een verwarring voor rondom het gebruik van de term 'professioneel' in verband met ervaringsdeskundigheid. Dat komt mogelijk door de manier waarom we de drie bronnen van kennis benoemen (wetenschappelijke, professionele en ervaringskennis). Hierdoor ontstaat onbewust en onterecht kwaliteitsonderscheid tussen de inzet van professionals en de inzet van ervaringsdeskundigen. Alsof de inzet van de professionals professioneel zou zijn en die van ervaringsdeskundigen niet. Maar het gaat niet om de professionaliteit *an sich*, het gaat erom dat de ene professional zich inzet vanuit een institutionele context (regels, procedures en termijnen) en de ander zich inzet vanuit de ervaring (verbinding, presentie).

#### *Ad 3. Voorlichting over aspecten van huiselijk geweld*

Bij organisaties zoals de politie en reclassering, maar ook in het (hbo) onderwijs en bij hulpverleningsorganisaties vinden voorlichtingsactiviteiten plaats. De doelgroep bepaalt de insteek van de

<sup>11</sup> De Slimste Gemeente met het thema Ervaringsdeskundigen is terug te zien via: <https://vimeo.com/618882943/2313db7cc5>.

voorlichtingsactiviteit. Bij gastlessen op het hoger onderwijs over, bijvoorbeeld, huwelijksdwang is er enerzijds de insteek dat toekomstige professionals kennis verwerven en nadenken over dit fenomeen en hoe daar op te reageren, anderzijds is het niet uitgesloten dat studenten zelf of in hun directe omgeving daar mee te maken hebben of krijgen. De ervaringsdeskundige geeft de voorlichting met die twee aandachtspunten in het achterhoofd.

Het is niet altijd evident wat de doelgroep van de voorlichting verwacht of op welke wijze zij het meest effectief worden bediend. Bij voorlichting is het belangrijk de goede *tone of voice* te vinden. Ervaring met onheuse bejegening door professionals moeten worden benoemd, maar niet in een verwijtende sfeer. Een voorgesprek met de 'besteller' van de voorlichting helpt de goede insteek en gesprekstonen te vinden voor het bereiken van het doel en de doelgroep.

Samen met een ervaringsdeskundige van Arosa is in 2021 één keer een workshop verzorgd over het plegersperspectief, bedoeld voor professionals die meer wilden weten over het in contact zijn met plegers. In totaal werden hiermee meer dan 80 mensen bereikt. De periode erna zijn er in totaal vier algemene workshops gegeven vanuit Ervaring in Huis die voor alle professionals toegankelijk was en daarnaast zijn er presentaties verzorgd over het plegerperspectief bij organisaties afzonderlijk. Een van de ervaringsdeskundige plegers benadrukt dat de voorlichting het negatieve beeld van plegers moet nuanceren.

*“Plegers zijn meer dan pleger alleen, ze zijn ook vader, ze kunnen een goede vader zijn, of collega, maar ze worden alleen beoordeeld op het slechte deel. En ze weten heus wel dat ze niet goed bezig zijn, dat hoef je er niet in te wijven. Dat probeer ik hulpverleners mee te geven.”*  
(ervaringsdeskundige Ervaring in Huis)

#### 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 overgedragen 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.

Bij professionals gaat het erom dat als ze te maken krijgen met huiselijk geweld, ze zich bewust zijn van het effect van bejegening. Een interventie bij een geweldsituatie kan betekenen dat er mensen mee moeten naar het politiebureau of een instelling voor jeugdhulp. Begrijpelijk dat dit forse emoties kan opwekken bij de betrokkenen. Voorlichting door ervaringsdeskundigen dienen als feedbackmoment waarin kan worden gereflecteerd op de bejegening.

*“... die vertelde dus over haar verhaal, hè, dat de kinderen uit huis werden gehaald en dat er een jongere collega tegen haar een oudere collega zei van: ‘joh, moeten we niet de ggz bellen voor haar?’, omdat ze zo verdrietig was, omdat haar kinderen uit huis werden geplaatst. En ja, dat heeft haar weer enorm geraakt, vertelde ze. Dat zo’n collega dan zo’n opmerking maakt en ja, dat kwam ook wel binnen bij ons en wij ook dachten van ‘ja, we moeten inderdaad ervoor zorgen dat collega’s ter plekke zich goed realiseren wat hun woorden voor impact hebben’.” (projectleider huiselijk geweld, politie-eenheid Rotterdam)*

De geïnterviewde ervaringsdeskundigen vinden herhaling en opvolging van de voorlichting belangrijk. Als ze ergens komen voor een teamoverleg, een workshop geven of een pitch doen, dan zijn deelnemers vaak enthousiast en gaan er zeker ‘iets mee doen’. Het kan, zeggen de ervaringsdeskundigen, dat ‘de zaadjes die wij hebben geplant gaan groeien’, maar er is ook de ervaring dat het snel weer weg zakt, dat er géén vervolg komt. Het incidentele karakter van de voorlichtingen maakt het ook wat vrijblijvend. Er is bij hulpverleningsorganisaties ook personeelsverloop en mede daarom is herhaling belangrijk. Een suggestie is dat een voorlichting van Ervaring in Huis standaard onderdeel wordt van het introductieprogramma van nieuwe medewerkers. Ervaring in Huis, vinden zij, mag nog wel wat meer bekendheid krijgen.

### 3 Randvoorwaarden, bevorderende en belemmerende factoren

Ervaring in Huis koos vanaf de aanvang voor een incrementele werkwijze, dat wil zeggen dat keuzes voor de definitieve vorm van de inrichting en werkwijze worden gemaakt op basis van de ervaringen die 'werkende weg' worden opgedaan. Deze evaluatie biedt een gelegenheid te reflecteren op de manier van werken die Ervaring in Huis in de loop van de tijd heeft ontwikkeld. Dit is relevant omdat een van de onderzoeksvragen luidt: "Hoe kan Ervaring in Huis verbeterd worden? Wat helpt hierbij? En wat staat hierbij in de weg?"

We leunen voor een antwoord op deze vraag op een onderzoek dat Movisie deed naar rol en meerwaarde van ervaringsdeskundigen in wijkteams (Van der Meulen e.a., 2021). Deze onderzoekers keken naar randvoorwaarden en bevorderende en belemmerende factoren voor de samenwerking tussen ervaringsdeskundigen en sociaal werkers. Dit dekt niet helemaal de lading van de opdracht die Ervaring in Huis aan zichzelf gesteld heeft. Ervaring in Huis zet niet alleen in op casuïstiek maar ook op beleidsontwikkeling, kennisoverdracht en lotgenotencontact. De opsomming van Movisie biedt ons wel enkele handvatten om systematisch naar Ervaring in Huis te kijken.

Van de Meulen en collega's (2021) baseren zich op hun beurt op onderzoek van Ibrahim e.a. (2020) en de handreiking "Empowerment en inzet ervaringsdeskundigheid in sociale wijkteams" (Van Erp e.a., 2019), om de door hen gevonden randvoorwaarden, en bevorderende en belemmerende factoren tegen af te zetten. De factoren die zij vonden zijn gebaseerd op de inzet van ervaringsdeskundigen die in dienst zijn bij de organisatie waarvoor zij werken. Dat is anders dan Ervaring in huis, maar deels ook vergelijkbaar, want het gaat om vijf tot zeven ervaringsdeskundigen die beschikbaar zijn voor zo'n 250 sociaal werkers (generalisten genoemd).

We hebben de randvoorwaarden, bevorderende en belemmerende factoren die Van der Meulen en collega's vonden gegroepeerd in drie hoofdcategorieën:

1. Bekendheid en zichtbaarheid van de mogelijkheid van ervaringsdeskundige inzet bij professionals en (hun) cliënten;
2. De mogelijkheid tot het onderhouden en ontwikkelen van de ervaringsdeskundige expertise;
3. Erkenning op beleidsniveau (gemeente en beschermpartners) van de waarde van ervaringsdeskundige inzet, en de vertaling daarvan in reguliere (hulpverlenings)processen.

#### *Ad 1. Bekendheid en zichtbaarheid*

Het is belangrijk dat professionals met wie de ervaringsdeskundigen willen samenwerken kennis hebben van het vak ervaringsdeskundigheid en weten waarvoor en hoe ze ervaringsdeskundigen kunnen inzetten. Ervaringsdeskundigen moeten laten weten dat ze bestaan, in gesprek gaan over hun expertise, hun werkwijze, open staan voor vragen en eventuele vooroordelen van de reguliere professionals. Het is daarbij ook van belang dat cliënten (van de reguliere professionals) weten dat zij een beroep kunnen doen op de ondersteuning van een ervaringsdeskundige, zodat ze er naar kunnen vragen. Bekendheid en zichtbaarheid kunnen gezien worden als bevorderende factoren, maar ook als randvoorwaarde.

### *Ad 2. Onderhouden en ontwikkelen van de expertise*

Het is voor ervaringsdeskundigen belangrijk dat zij hun expertise kunnen onderhouden en ontwikkelen. Een voorwaarde daarvoor is dat zij worden betaald voor hun activiteiten, in een team of pool kunnen werken, dat er hersteltijd is, en dat er mogelijkheden zijn voor coaching, intervisie, supervisie, casusbespreking etc. Het is goed als zij hun expertise en ervaring kunnen uitwisselen met andere ervaringsdeskundigen, ook buiten het eigen team. Het kunnen onderhouden en ontwikkelen van de eigen expertise is zowel een bevorderende factor als een randvoorwaarde.

### *Ad 3. Erkenning op beleidsniveau*

De inzet van ervaringsdeskundigheid wordt bevorderd indien er op beleidsniveau (zowel bij gemeente als beschermpartners) erkenning is voor de waarde van die inzet. Erkenning is bevorderend indien op alle niveaus tot uitdrukking komt: op het niveau van de onderliggende waarden, visie op benaderingswijze én doorvertaling naar hulpverleningsprocessen. Hierdoor ontstaat er een verbinding tussen beleid en zichtbaarheid en bekendheid in de praktijk (ad 1).

#### **3.1 Bekendheid en zichtbaarheid van Ervaring in Huis**

In de aangehaalde studie naar de inzet van ervaringsdeskundigen in wijkteams (Van der Meulen e.a., 2021) worden elementen van bekendheid benoemd als randvoorwaarde én als factor die kan bevorderen. Ervaring in Huis heeft 'voorlichting en kennisoverdracht' gedefinieerd als apart resultaatgebied. In beschrijving ervan (paragraaf 2.4) wordt duidelijk dat voorlichting en kennisoverdracht de bekendheid van Ervaring in Huis bevordert, zowel bij professionals in bijvoorbeeld workshops, maar ook op het snijvlak van voorlichting en beleidsontwikkeling dragen presentaties en dialogen van de ervaringsdeskundigen bij aan bekendheid en draagvlak voor de inzet van ervaringsdeskundigen in het algemeen, en Ervaring in Huis in het bijzonder. Bekendheid en zichtbaarheid als randvoorwaarde is daarmee geïntegreerd in de opzet van Ervaring in Huis.

De ervaringsdeskundigen merken op dat hun voorlichting telkens gewaardeerd wordt. De mensen luisteren, laten zich raken, stellen vragen, en geven positieve feedback. Maar ook merken zij op dat het nodig is dat een voorlichting niet (merkbaar) leidt tot gedragsverandering. Ze worden niet (veel) vaker gevraagd om te ondersteuning casuïstiek, bijvoorbeeld. Uit de opmerking dat voorlichtingen (zouden) moeten worden herhaald en opgevolgd door gesprekken over concretisering van de samenwerking, blijkt dat een voorlichting alleen niet voldoende is om hulpverleners ervaringsdeskundigen te laten inzetten. De voorlichting zou standaard in een 'on boarding' traject voor hulpverleners en beleidsmedewerkers moeten worden geïntegreerd. De mogelijke ondersteuning door een ervaringsdeskundige zou tot het standaard repertoire van een hulpverlener moeten behoren, geïntegreerd in werkprocessen.

Herhaling van voorlichting blijft nodig om bekendheid te genereren en op peil te houden, maar ook om professionaliteit te tonen aan hulpverleners die kritisch zijn.

#### **3.2 Onderhouden en ontwikkelen van expertise van de ervaringsdeskundigen**

De inzet van ervaringsdeskundigen in het domein van huiselijk geweld is relatief nieuw. Kwaliteit en competenties van de ervaringsdeskundigen is een onderwerp dat continu de aandacht heeft. Gevraagd en ongevraagd wordt er in de interviews op de kwaliteit van ervaringsdeskundigen gereflecteerd.

### 3.2.1 Expertise van ervaringsdeskundigen

De geïnterviewden geven, elk vanuit hun eigen perspectief, aan over welke kwaliteiten een ervaringsdeskundige bij Ervaring in Huis zou moeten beschikken. Wat de geïnterviewden kwaliteiten noemen, kan 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
- Goed kunnen luisteren en doorvragen
- Goed kunnen omgaan met afstand en nabijheid
- Een cliënt durven confronteren en durven spiegelen
- Affiniteit hebben met beleidsprocessen

Enkele geïnterviewden (hulpverlener en bestuurder) merken op dat we een aantal van deze kwaliteiten ook mogen verwachten van 'gewone' professionals. Zij zouden ook hun trauma's en kwetsbaarheden moeten kennen en "een plek gegeven hebben", en ook moeten kunnen luisteren en doorvragen (vgl. Van Arum e.a. 2018, Boxstaens, 2020). De kernkwaliteit van ervaringsdeskundigen is: het kunnen inzetten van de persoonlijke ervaring van ontwrichting en herstel.<sup>12</sup> Het is de vraag wie precies verantwoordelijk is voor het op peil houden en door ontwikkelen van de kernkwaliteiten van de ervaringsdeskundige. Uiteraard heeft elke professional een zekere verantwoordelijkheid voor het onderhouden en ontwikkelen van diens competenties. Van werkgevers kan worden verwacht dat zij dat tot op zekere hoogte faciliteren. In de volgende paragraaf gaan we in op het op peilhouden en ontwikkelen van die kwaliteiten.

De ervaringsdeskundigen bij Ervaring in Huis zijn betaalde krachten. Dat is een primaire voorwaarde waaruit blijkt dat het werk op waarde wordt geschat. Bij de start van het project kregen zij een aanstelling van gemiddeld vier uur per week. Voor deze kleine aanstellingen werd gekozen, omdat aan het begin onduidelijk was hoeveel aanvragen (casuïstiek, voorlichting etc.) er zouden komen. De aanstellingen werden eind 2021 uitgebouwd naar 16 uur tot maximaal 24 uur per week, vooral door het bieden van de mogelijkheid flexibel om te gaan met extra ureninzet (overwerk). Sommige ervaringsdeskundigen willen een aanstelling van een omvang waarvan zij kunnen leven, andere hebben liever een kleinere aanstelling die ze in staat stelt (betaalde) nevenactiviteiten uit te voeren.

*Reflectie: inzet van de eigen ervaring*

De professionaliteit van ervaringsdeskundigen bestaat eruit dat zij hun persoonlijke ervaring inzetten in het contact met cliënten. De respons van cliënten en ervaring van (andere) hulpverleners laten zien dat de ervaringsdeskundigen van Ervaring in huis dit succesvol doen (zie paragraaf 'casuïstiek en cliëntencontact'). Ervaringsdeskundigen hebben in hun opleiding geleerd dit op een adequate manier te doen. De verwerking van de huiselijk geweldervaring(en) worden vaak begrepen als een proces van herstel.<sup>13</sup> Herstel is een persoonlijk proces van verwerking en ziet er voor elk persoon anders uit.

<sup>12</sup> <https://www.ggzstandaarden.nl/generieke-modules/ervaringsdeskundigheid/inleiding>

<sup>13</sup> Een veel gebruikte definitie van herstel in de ggz komt van Anthony (1993): "Recovery is a deeply personal, unique process of changing one's attitudes, values, feelings, goals, skills and/or roles. It is a way of living a satisfying, hopeful, and contributing life even with limitations caused by the illness. Recovery involves the development of new meaning and purpose in one's life as one grows beyond the catastrophic effects of mental illness." Deze definitie is in aangepaste vorm ook van toepassing op herstel van huiselijk geweld.

Herstel impliceert niet dat alles weer zo wordt 'als vroeger', de ontwrichtende ervaring van huiselijk geweld laat littekens achter. Ervaringsdeskundigen zetten hun verwerkte herinneringen aan de ontwrichtende (of: traumatische) ervaring in bij hun werk. Het is die kwaliteit die ze in staat stelt om verbinding te maken met cliënten. Deze inzet kan een emotionele wissel trekken op de ervaringsdeskundigen, ook bij hen die hun traumatische ervaring al lang hebben verwerkt.

*"We hebben als ervaringsdeskundigen meer vrijheid dan hulpverleners of procesregisseurs. We tonen ons gevoel. We stellen diepere vragen. Professionals hebben niet alleen geen tijd, ze hebben ook geen emotionele ruimte. Het kost veel energie op gevoelsniveau. Ik moet er helemaal zijn, me helemaal geven. Dat kan een professional zich, gezien de werkdruk en dingen die geregeld moeten worden, helemaal niet permitteren."* (ervaringsdeskundige Ervaring in Huis)

Overigens geldt ook voor niet-ervaringsdeskundige professionals dat de problematiek waarmee ze worden geconfronteerd als belastend kan worden ervaren. Dit leidt soms tot burn-out klachten en heeft invloed op het personeelsverloop, blijkt uit een interview met een werkbegeleider VTRR.

Het werk kan emotioneel belastend zijn (vooral in casuïstiek) en een aantal van hen benoemt dat ze hersteltijd nodig hebben, en houden om die reden hun aanstelling, in uren per week, beperkt. Zij hebben hersteltijd nodig, temeer omdat zij zich in hun werk willen laten raken om verbinding tot stand te brengen. Als we aanvaarden dat de emotionele belasting onderdeel is van het werk, impliceert het dat ondersteuning in de vorm van intervisie en/of supervisie en begeleiding belangrijk is.

### 3.2.2 Belang van werken in een team

Het onderzoek naar ervaringsdeskundigheid in wijkteams (Van der Meulen e.a., 2021) zegt dat het belangrijk is dat de ervaringsdeskundigen in een team of pool werken, en elkaar regelmatig als team ontmoeten. De ervaringsdeskundigen van Ervaring in Huis vormen een team, maar ze werken meestal individueel met de hulpverleners en cliënten door wie ze worden opgeroepen. Het aantal uitwisselingsmomenten tussen hulpverleners en ervaringsdeskundigen is beperkt. Dat wordt als een gemis ervaren. Het werk kan emotioneel pittig zijn en kunnen uitblazen en bijtanken in je team wordt belangrijk gevonden. Tegelijkertijd kan het onderling ook botsen tussen de teamleden. De karakters verschillen nogal, en ze hebben geleerd emoties toe te laten. "Dat hoort erbij", zegt de projectleider. De projectleider vervult een belangrijke voorwaardenscheppende en ondersteunende rol in de omgang met elkaar en met de soms zware casuïstiek.

*"Er is wekelijks wel iets aan de hand. Het jammere is dat we weinig onderlinge momenten hebben. Het lukt niet om een moment te vinden. De behoefte is er wel, maar het komt er vaak niet van. Er wordt veel gedeeld in de groepsapp, ook de nare dingen. Het is een belangrijk communicatiemiddel."* (projectleider)

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. 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 Ervaring in Huis)

Samen werken, is samen leren. Dat proces vindt informeel plaats in het team en tijdens de teamoverleggen. Het formele moment om elkaar (online) te ontmoeten, is tweewekelijks teamoverleg. In de opbouwfase houden de teamleden een drietal intervisiebijeenkomsten 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 Ervaring in Huis)

Door de personeelwisselingen wordt het teamgevoel ook op de proef gesteld. Een van de ervaringsdeskundige vindt dat er hogere eisen mogen worden gesteld aan nieuwe medewerkers. Het kost haar (te) veel energie om met collega’s samen te werken waarvan ze vindt dat ze onvoldoende ver zijn in hun herstel. In deze opvatting komt ook een accentverschil tot uitdrukking: sommige ervaringsdeskundigen vinden een krachtige uitstraling belangrijk voor het vak, terwijl de anderen meer hun kwetsbaarheid inzetten en dat als kracht gebruiken. In een team moet ruimte zijn voor deze accentverschillen, en ruimte om deze accenten te aan te wenden om goede matches te maken in casuïstiek en andere activiteiten. In twee oriënterende teambuildingssessies is er aandacht voor het welzijn en de samenwerking op teamniveau, juist om deze accentverschillen te kapitaliseren. De intentie is om deze sessie voor te zetten.

### 3.2.3 Belang van Ondersteuning en supervisie van ervaringsdeskundigen

Dagelijkse ondersteuning wordt gegeven door de projectleider. Naast de zo genaamde jaargesprekken, spreekt de projectleider regelmatig één-op-één met de ervaringsdeskundigen over het werk en staat daarin open voor reflectie op het persoonlijke functioneren. De projectleider vindt maatwerk als het gaat om persoonlijke ontwikkeling belangrijk. Niet iedereen heeft dezelfde (ontwikkel)behoefte of loopt tegen dezelfde thema’s aan. Het (ontwikkel)aanbod waar Ervaring in Huis in bemiddelt kan gaan van een paar gesprekken met een supervisor, een training, tot langere trajecten waarin (bijvoorbeeld) coachingsvaardigheden worden ontwikkeld. Een van de ervaringsdeskundigen heeft in zo’n gesprek individuele supervisie gevraagd omdat zij worstelde met haar inzet. Deze aanvraag werd gehonoreerd, en de ervaringsdeskundige benaderde hiervoor een supervisor uit haar eigen netwerk.

Op teamniveau is er aandacht voor de ontwikkeling van de expertise door middel van begeleide intervisie. Een keer per zes weken komen de ervaringsdeskundigen bij elkaar om, met een externe begeleider, casuïstiek te bespreken.

De collectieve intervisie en, op aanvraag, individuele supervisie wordt belangrijk gevonden omdat het de ervaringsdeskundigen kan helpen om te gaan met lastige situaties in casuïstiek en het verwerken van emoties die dat kan oproepen. Deze reflectieve activiteiten dragen bij dragen aan de adequate omgang met persoonlijke grenzen, zowel richting cliënten als richting professionals waarmee wordt samengewerkt. Ervaringsdeskundigen hebben een allen een emotioneel beladen geschiedenis, en (helende) aandacht voor de emotionele belasting van het werk is, volgens de projectleider, een onderdeel van goed werkgeverschap.

Doordat de projectleider zowel externe als interne verantwoordelijkheid draagt wordt zijzelf ook flink belast. Van verschillende kanten is opgemerkt dat de projectleider zelf (ook) weinig ondersteund wordt (bestuurlijk, management) in haar missie Ervaring in Huis te runnen. Dit wordt (h)erkend en medio 2023 komt er groen licht om, analoog aan de werkwijze van VTRR, een teamcoördinator aan te stellen. Deze zal zich richten op het interne functioneren van het team.

### 3.3 Erkenning op beleidsniveau

De beschrijving van het ontstaan (§ 1.3.1) laat zien dat Ervaring in Huis een expressie is van de erkenning op beleidsniveau dat ervaringsdeskundigen een rol kunnen spelen in de aanpak van huiselijk geweld. Die erkenning overstijgt de rol van inzet op casuïstiekniveau. Door ook actief te zijn op beleidsontwikkeling, voorlichting en kennisoverdracht en lotgenotencontact, toont het gemeentelijk beleid een grotere ambitie. Zo heeft Ervaring in Huis de wind mee om zich te ontwikkelen tot een vaste waarde in de aanpak van huiselijk geweld. Toch valt het niet mee om vaste voet aan de grond te krijgen. Ook in 2024 zal Ervaring in Huis nog werken met projectsubsidie, en nog niet met een meerjarenfinanciering.

Ervaring in Huis werkt voor de gehele regio Rotterdam Rijnmond. Met name de aanvragen voor ondersteuning bij casuïstiek zijn Rijnmond breed. De financiering, echter, is voor het leeuwendeel afkomstig van de gemeente Rotterdam. Van de 13 regiogemeenten in Rijnmond draagt alleen Nissewaard bij aan de financiering van Ervaring in Huis.<sup>14</sup> Een van de obstakels om ook andere gemeenten financieel aan boord te krijgen is dat zij niet genegen zijn om te betalen voor een voorziening waarvan vooraf onzeker is in welke mate hun burgers ervan profiteren. Andersom is het niet de opzet van Ervaring in Huis om diensten te leveren en daarvoor facturen te sturen naar betreffende gemeenten. Van de 70 casussen die in 2022 zijn ondersteund waren er 25 uit de regio (36%).

#### 3.3.1 *Verbinding met andere organisaties en beleidsontwikkeling*

Er gebeurt veel in de regio wat betreft de aanpak huiselijk geweld en de inzet van ervaringsdeskundigen. Sommige beschermpartners werken, net als Ervaring in Huis, regionaal. Dat Ervaring in Huis wordt uitgenodigd beschermpartners om het cliëntenperspectief én hun werk toe te lichten, laat zien dat ze relevant is. In 2023 (Q1, Q2) leverde Ervaring in Huis een bijdrage aan een bijeenkomst van zorg- en veiligheidshuis Rotterdam-Rijnmond, deed een voorlichting aan rechtbankmedewerkers, een voorlichting op een conferentie over zorg en veiligheid in een van de regiogemeenten en verzorgde een workshop over het plegerperspectief (bezocht door uitvoerende professionals uit de regiogemeenten). Een mooi voorbeeld van samenwerking met een van de beschermpartners is dat een van de laatst aangenomen ervaringsdeskundigen, op detachingsbasis zijn tijd verdeelt tussen Ervaring in Huis en de plegeropvang van Arosa.

#### 3.3.2 *Lerend netwerk Ervaringsdeskundigheid*

In het domein van huiselijk geweld zijn er hulpverleningsorganisaties die zelf ervaringsdeskundigen in dienst hebben, of op een andere manier aan zich gebonden, die ook cliënten kunnen ondersteunen en/of betrokken zijn bij interne beleidsontwikkeling. Net als Ervaring in Huis onderschrijven deze organisaties de visie dat werken met ervaringsdeskundigen waardevol is en komen regelmatig bij elkaar in het Lerend Netwerk Ervaringsdeskundigheid. Het gaat in dit netwerk niet alleen om kennen en gekend worden, maar

<sup>14</sup> Naast gemeentelijke ondersteuning heeft Ervaring in Huis ook financiële bijdragen ontvangen van Stichting Theia en Stichting Bevordering Maatschappelijke Dienstverlening Rotterdam.

om het ontwikkelen van eenduidigheid over functieprofielen en het ontwikkelen van carrièrepaden in ervaringsdeskundigheid.

### 3.3.3 Organisatie-overstijgend werken

De inzet van ervaringsdeskundigen in de aanpak van huiselijk geweld krijgt steeds meer erkenning. Ervaring in Huis is daar onder andere het bewijs van. Ervaring in Huis is opgezet als een soort uitzendbureau dat onafhankelijk van uitvoerende organisaties ervaringsdeskundigen kan inzetten. Een van de voordelen daarvan is dat in geval van casuïstiek, de ervaringsdeskundige betrokken kan blijven, ook al verandert de cliënt van hulpverleningsorganisatie. Deze manier van werken is een invulling van het leidende principe dat de *Leefwereld leidend [is] en systeemwereld faciliterend*. Het huidige bekostigingsmodel van de hulpverlening stelt niet de leefwereld centraal maar organisaties die cliënten hebben. De financiering volgt de organisatie en als een cliënt van organisatie wisselt, bijvoorbeeld door verhuizing, volgt de financiering niet en moeten nieuwe intakes en aanvragen worden gedaan.

Ervaring in Huis opereert als een regionale voorziening waar hulpverleners en beleidsmakers een beroep op kunnen doen. Ervaring in Huis doet dat met een flexibiliteit en vrije ruimte die meer cliëntgebonden organisaties meestal niet kunnen leveren. Precies die flexibiliteit en vrije ruimte is de kracht waardoor Ervaring in Huis niet alleen faciliterend is aan de leefwereld, maar ook faciliterend aan de systeemwereld. Immers, waar hulpverleners, gedwongen door de eisen van de systeemwereld, vaak onvoldoende tijd en ruimte hebben om echt contact te maken met hun cliënten, biedt Ervaring in Huis die kwaliteit wel. Beleidsmatige erkenning van die rol komt vooralsnog in de vorm van projectsubsidies door de gemeente Rotterdam en gemeente Nissewaard.



## 4. Conclusies

De doelstelling van deze evaluatie is nagaan wat Ervaring in Huis oplevert voor hen die er gebruik van maken. Deze doelstelling is uitgewerkt in vraagstelling waarvan, terugkijkend, niet allen even helder en relevant blijken te zijn. De waarde van Ervaring in Huis voor betrokken cliënten en professionals laten zich niet persen in directe antwoorden op de onderzoeksvragen. Wat we in deze evaluatie hebben beschreven laat zich samenvatten in drie hoofdvragen:

1. Wat is de inzet en werkwijze van Ervaring in Huis?
2. Wat is de waarde van Ervaring in Huis voor betrokkenen?
3. Hoe kan Ervaring in Huis worden verbeterd?

We hebben deze drie hoofdvragen beantwoord voor de vier resultaatgebieden waarop Ervaring in Huis opereert: casuïstiek en cliëntcontact; beleidsontwikkeling; lotgenotencontact en voorlichting en kennisoverdracht.

Voor we deze resultaatgebieden behandelen, reflecteren we eerst op de doelstellingen van waaruit Ervaring in Huis is opgericht. Het opbouwen van Ervaring in Huis ging in 2020 van start met de volgende doelstellingen (Verkerk, 2021a, p. 3):

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.

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. De beschrijving van het project (paragraaf 1.3) 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 ondersteuningsaanvragen uit de regio gehonoreerd, en draagt een van de centrumgemeenten (Nissewaard) financieel bij aan Ervaring in Huis. 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 de behoeften van cliënten, hulpverleners en beleidsmakers. De moeite die het kost om het concept ervaringsdeskundige inzet bij huiselijk geweld breed geaccepteerd te krijgen maakt de evaluatie ook zichtbaar. Inzicht in de factoren die inzet van ervaringsdeskundigen bevorderen en belemmeren vloeien ook voort uit het incrementele leerproces. Doelstelling 3, keuzes maken, valt buiten deze evaluatie.

### 4.1 Cliëntcontact en casuïstiek

Hulpverleners en andere professionals kunnen contact opnemen met Ervaring in Huis en vragen om ondersteuning van een ervaringsdeskundige in een casus. Vanaf mei 2021 komen de eerste aanvragen voor ondersteuning binnen. Het aantal aanvragen voor ondersteuning bij casuïstiek neemt in de loop van de tijd toe. Van 32 casussen in 2021, 70 in 2022 tot 50 in het eerste half jaar van 2023. Het aantal

casussen uit Rotterdam is grofweg twee keer zo groot als uit de regio. De aanvragen komen van uiteenlopende beschermpartners.<sup>15</sup>

De rol van ervaringsdeskundigen in casuïstiek is aanvullend op die van de professional die hen inschakelt; 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 hierbij helpen met wantrouwen wegnemen, verbinden, hoop geven en motiveren. Daarbij komt dat ervaringsdeskundigen vrijer kunnen opereren; ze zijn minder dan procesregisseurs en hulpverleners die doorgaans gebonden zijn aan protocollen, deadlines en doelstellingen. Hierdoor komen hun kwaliteiten (luisteren, inleven, aansluiten bij de belevingswereld van de cliënt) goed tot hun recht. Hulpverleners waarderen de snelle, flexibele en professionele inzet van de ervaringsdeskundigen van Ervaring in Huis.

Volgens cliënten, professionals en de ervaringsdeskundigen zelf 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 ook 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.

Buiten kijf staat dat ervaringsdeskundigen worden ingeroepen omdat zij iets kunnen wat hulpverleners niet kunnen: verbinden vanuit een gedeelde ervaring. Die kwaliteit en authenticiteit is uniek aan ervaringsdeskundigen. Op het niveau van de systeemwereld vervult Ervaring in Huis nog een functie. We leren van hulpverleners namelijk ook dat zij, ook al zouden zij willen, meestal geen tijd of ruimte hebben om echt contact te maken met cliënten. En, in tegenstelling tot de ervaringsdeskundigen, dragen hulpverleners het contact over als de betrokkene verhuist. Daarmee zou je kunnen zeggen dat de inzet van ervaringsdeskundigheid in casuïstiek erin slaagt verbinding, vertrouwen en continuïteit te bieden. Dat zijn kwaliteiten die organisaties in de systeemwereld niet of moeizaam kunnen 'leveren' door financieringswijze en de geprotocolleerde en kostenefficiënte benadering waaronder zij werken.

#### 4.2 Supportgroep

Op initiatief van de ervaringsdeskundige van plegersperspectief startte Ervaring in Huis in augustus 2021 een supportgroep voor mannelijke plegers. Gebaseerd op de principes van de AA werden er wekelijks bijeenkomsten gehouden. De (in de opbouwfase) geïnterviewde hulpverleners merkten dat de supportgroep voorziet in een behoefte (erkenning, uitlaatklep) van de cliënten die ze hadden doorverwezen. De ervaringsdeskundigen spelen een centrale en bindende rol in de supportgroep. Deelnemers hechten aan een vertrouwde persoon. Bij wisselingen van de wacht vindt er ook onder de deelnemers een wisseling plaats. Medio 2023 heeft de groep zijn vierde begeleider en Ervaring in Huis is op dit resultaatgebied nog zoekende naar stabiliteit en continuïteit.

In het voorjaar van 2023 start ook een proef met een lotgenotengroep voor vrouwelijke slachtoffers. Deze wordt geleid door twee ervaringsdeskundigen. Hun aanpak is open: zij laten de agenda vrij voor wat zich aandient. De evaluatie van de proef laat zien dat deelnemers steun vinden aan elkaar en bij de

<sup>15</sup> Beschermpartners waar Ervaring in Huis mee samenwerkt zijn: Reclassering Nederland, Arosa, Dock, Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond, Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond, Gemeente Rotterdam, Zorg- En Veiligheidshuis Rotterdam Rijnmond, de Waag, Fier, Politie, Openbaar Ministerie, Enver.

begeleiders. De ervaringen in de proef zijn aanleiding om opnieuw een serie bijeenkomsten te organiseren en verder te werken aan de vorm.

De supportgroepen voor plegers en slachtoffers zijn een aanvulling op het bestaande ondersteuningsaanbod, dat, vooral voor plegers, beperkt is. In beide groepen zijn de principes van (h)erkenning, uitwisseling van ervaring en onderlinge steun belangrijke pijlers van het samenzijn. In de supportgroep komen de verbindende kwaliteiten van de ervaringsdeskundigen goed tot hun recht. Bij de plegergroep ontwikkelt zich een werkwijze gebaseerd op de principes van de AA, voornamelijk omdat de begeleiders daarmee ervaring hebben. Terugkijkend blijkt continuïteit van de begeleiding in de vorm van dezelfde persoon, belangrijk om de ook continuïteit in de supportgroep te houden. Daarvoor is eerst wel een stabiele groep nodig met een aantal sterke deelnemers die de dragers worden van de groep. Als dat (in de toekomst) niet blijkt te lukken is een stabiele begeleiding en een goede agenda van de bijeenkomsten nodig.

#### 4.3 Beleidsontwikkeling

Waar we tot op zekere hoogte ondersteuning bij casuïstiek als symptoombestrijding kunnen zien van knelpunten van de systeemwereld, gaat beleidsontwikkeling over het systeem zelf. Ervaring in Huis streeft er naar het cliëntenperspectief te laten doorklinken in beleidsontwikkeling. Door in gesprek te gaan met ervaringsdeskundigen vormen beleidsmakers zich een beter beeld van hoe beleid doorwerkt in het leven van burgers of cliënten. Ervaringsdeskundigen worden met name gevraagd voor vraagstukken waarbij abstracte beleidsregels worden uitgewerkt en vertaald naar de praktijk en dus consequenties heeft voor direct betrokkenen.

Ervaring in Huis is door opname in Actielijn Samenwerking van het Verandertraject Huiselijk Geweld (later Leerwerkplaats HG) een vaste waarde geworden in de beleidsontwikkeling van huiselijk geweld. Ervaringsdeskundigen werden geconsulteerd door projectleiders van diverse deelopgaven in het dossier huiselijk geweld. De waarde van de ervaringsdeskundigen is dat zij meeluisteren en meepraten vanuit het cliëntenperspectief. Beleidsmakers geven aan dat zonder de inbreng van ervaringsdeskundigen het beleid er anders zou uit zien. Hun inzet draagt bij aan het streven naar het fundamentele principe 'de leefwereld is leidend, en de systeemwereld faciliterend' maar de realisatie daarvan is ook afhankelijk van factoren die buiten het bereik van Ervaring in Huis liggen. Bovendien is de invloed die zij kunnen hebben ook afhankelijk van de manier en het niveau waarop zij worden ingezet door beleidsmakers. Dat is vooralsnog vooral in het ontwikkelen van de uitvoeringsagenda, maar zou ook al eerder kunnen (op een hoger niveau), bijvoorbeeld bij het ontwikkelen van verandertrajecten.

Beleidsontwikkeling kent vele vormen, waarbij verschillende soorten input wordt gevraagd. Soms is een heel persoonlijk ervaringsverhaal nodig, andere gelegenheden is wat meer distantie en reflectie wenselijk. Het vooraf verhelderen van verwachtingen over en weer, komt de doeltreffendheid van de inzet ten goede en leidt ook tot realistische verwachtingen van de impact van de bijdrage.

#### 4.4 Voorlichting en kennisoverdracht

Een startend project als Ervaring in Huis werkt aan de bekendheid van zijn aanbod door voorlichtingen te organiseren over ervaringsdeskundigheid en door deel te nemen aan activiteiten waar ervaringsdeskundigheid of cliëntenperspectief op de agenda staan. Deze activiteiten zijn deels een uitloei 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 ook de mogelijkheid om dit via Ervaring in Huis te 'leveren' wordt onder de aandacht gebracht. Bij voorlichtingsactiviteiten spelen ervaringsdeskundigen zelf ook een centrale rol. Zij vertegenwoordigen zichzelf, Ervaring in Huis én zij dragen kennis over het cliëntenperspectief uit. Geïnterviewde hulpverleners en bestuurders zijn enthousiast over de 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 en beleidsmakers vinden dat ervaringsdeskundigen het inzicht in cliëntenperspectief vergroten en dat zij dit willen laten doorwerken in beleid. Ervaringsdeskundigen zelf zeggen dat ze goede respons krijgen op hun voorlichtingsactiviteiten, maar dat herhaling en opvolging nodig is om echt het verschil te maken. Aan de naamsbekendheid van en vertrouwdheid met de inzet van ervaringsdeskundigen zal voorlopig nog moeten worden gewerkt.

#### 4.5 Impact

Impact 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 in Huis verwijzen naar processen die, uiteindelijk, de belangen en behoeften van cliënten centraal stellen in hulpverlening en beleid rondom huiselijk geweld.

Het is de vraag of de impact, als bedoeld in doorwerking van de interventie, empirisch vastgesteld kan worden. De omvang en duur van de inzet van Ervaring in Huis zijn nog bescheiden. In deze evaluatie hebben we ons daarom gericht op de ervaren en ingeschatte impact door betrokkenen, inclusief cliënten, ervaringsdeskundigen, bestuurders, beleidsmakers en hulpverleners

In de onderstaande impacttabel benoemen we op elk resultaatgebied de belangrijkste ervaren bijdrage van de inzet van Ervaring in Huis en geven met een plusteken (+ tot +++) aan in welke mate het een positief (verwacht) effect heeft op de impact. In de laatste kolom lichten we toe hoe die (verwachte) impact kan worden geïnterpreteerd. De impacttabel is een versimpeling van de werkelijkheid bij het lezen dient rekening te worden gehouden met de complexiteit en verwevenheid van de afzonderlijke delen.

Tabel 1. Impact op vier resultaatgebieden, gebaseerd op de ervaring bijdrage door belanghebbenden

Resultaatgebied	Ervaren bijdrage	Impact	Toelichting
Casuïstiek en cliëntcontact	Voor de cliënt: toegenomen verbinding, inzicht en vertrouwen.	+++	Positieve ervaringen met ervaringsdeskundigen vergroot hoop en veerkracht van cliënten
	Voor de hulpverlener: extra handelingsopties in moeilijke casussen		Ervaringsdeskundigen hebben unieke kwaliteiten en authenticiteit die aanvullend zijn op de hulpverlener.
	Voor de hulpverlener: extra aandacht/tijd voor cliënten.		Hulpverleners hebben te weinig tijd én een omliggende opdracht. Inzet ervaringsdeskundigheid is ontlastend voor de reguliere processen. Inzet Ervaring in Huis kan het vertrouwen van cliënten in de systeemwereld vergroten én de hulpverleners meer oog laten hebben voor de leefwereld van de cliënt

Resultaatgebied	Ervaren bijdrage	Impact	Toelichting
	Algemeen: ervaringsdeskundigen zijn flexibel en handelen professioneel		Ervaring in Huis zoekt naar passende match. Snelle en flexibele inzet en terugkoppeling worden gewaardeerd.
Beleidsontwikkeling	Een verhoogd bewustzijn van cliëntperspectief (cliënt centraal) bij beleidsmakers	++	<p>Helpt beleidsmakers te denken vanuit cliëntenperspectief</p> <p>Wijst beleidsmakers op onbedoelde effecten van (voorgenomen) beleid.</p> <p>Maar, impact moeilijk vast te stellen. Systeemwereld blijft leidend (Verbeek &amp; De Vaan, 2023).</p> <p>Verbeterpunt: verwachtingen managen van bijdrage ED en impact.</p>
Voorlichting en kennisoverdracht	Een verhoogd bewustzijn van het cliënten perspectief bij hulpverleners	++	<p>Belangrijk dat hulpverleners, vaak sterk ingekaderd door de systeemwereld, zich realiseren wat huiselijk geweld, maar ook het ingrijpen van de samenleving met cliënten doet.</p> <p>Voorlichting zou cyclisch moeten worden gegeven. Voorlichting opvolgen t.b.v. casuïstiek</p>
	- op scholen		<p>Voorlichting bereidt studenten voor op de praktijk, en zet ervaringskennis als kennisbron op de kaart.</p> <p>Het sensibiliseert studenten voor huiselijk geweld in hun eigen omgeving.</p>
Supportgroep	Het is uitbreiding van het aanbod voor plegers en slachtoffers	+	<p>Vooraf voor plegers is het hulpaanbod beperkt. De supportgroep lijkt een welkome en laagdrempelige uitbreiding.</p> <p>Supportgroep is vooralsnog kleinschalig en (nog) geen vaste waarde in het aanbod.</p>
	Deelnemers ervaren steun.	++	<p>Deelnemende plegers en slachtoffers ervaren ondersteuning van elkaar</p> <p>Continuïteit van de supportgroep is lastig door wisselende moderators.</p>

De impact van ervaringsdeskundigen op het gebied van huiselijk geweld 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 ingebed in de gemeentelijke context van Rotterdam en Rotterdam-Rijnmond. In de opbouwfase heeft Ervaring in Huis een positie verworven in het Actieprogramma Verandertraject Huiselijk geweld Rotterdam. Ervaring in Huis kan worden gezien als een uiting van de beleidswens om het cliëntperspectief meer ruimte te geven. Wanneer we dus spreken over

de impact van de inzet van ervaringsdeskundigen kunnen we zeggen dat de beleidscontext een bevorderende rol speelt. De inzet van ervaringsdeskundigen, op verschillende domeinen, heeft het tij mee.

Hoe kunnen we de impact van Ervaring in Huis behouden en vergroten? Ervaring in Huis is opgezet door Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond (VTRR) en werkt voor de hele regio Rotterdam-Rijnmond, waarbij moet worden aangetekend dat alleen de gemeente Rotterdam en centrumgemeente Nissewaard Ervaring in Huis financieel ondersteunen. De impact van de ervaringsdeskundigen wordt vergroot met een als Ervaring in Huis intern een stevige en stabiele basis heeft. Extern is het nodig dat ze blijft werken aan haar zichtbaarheid en reputatie.

#### 4.6 Randvoorwaarden, bevorderende en belemmerende factoren

Aan de hand van drie gebieden, gebaseerd op eerder onderzoek van Movisie naar de inzet van ervaringsdeskundigen, beschreven we in hoofdstuk 3 enkele bevorderende en belemmerende factoren.

##### *Bekendheid en zichtbaarheid*

Als zelfstandige pool van ervaringsdeskundigen is het belangrijk dat Ervaring in Huis bekend is onder hulpverleners, beleidsmakers en cliënten. Door middel van voorlichting en kennisoverdracht, een van de resultaatgebieden, genereert Ervaring in Huis bekendheid. Ervaring in Huis ontstond in een beleidscontext waarin werd gezocht naar een manier om ervaringskennis een grotere rol te geven in de aanpak van huiselijk geweld. In de opzet van Ervaring in Huis is veel genetwerkt, gelobbyd en samengewerkt om een goede vorm te vinden. Door de incrementele benadering heeft de projectleiding het aanbod van Ervaring in Huis voortdurend geagendeerd bij degenen die bij de aanpak van huiselijk geweld betrokken zijn. Voorlichting en kennisoverdracht, samen met de aangetrokken ervaringsdeskundigen is een belangrijke manier om de stem van cliënten te laten doorklinken en draagvlak te genereren voor ervaringsdeskundige inzet in casuïstiek en beleidsontwikkeling. In voorlichting en kennisoverdracht ontmoeten ervaringsdeskundigen zowel scepsis als enthousiasme. Niet alle hulpverleners zijn overtuigd van de toegevoegde waarde van ervaringsdeskundigen, zij achten, gechargeerd gesproken, diploma's hoger dan ervaring. Voorlichting en het delen van positieve ervaringen blijft nodig om het draagvlak te vergroten.

Maar waarom heeft Ervaring in Huis nog geen wachtlijsten? Waarom loop het niet storm? Er zijn zoveel hulpverleners die enthousiast zijn als ze een voorlichting hebben bijgewoond. Ervaringsdeskundigen zeggen dat voorlichting moet worden herhaald en opgevolgd. En ondanks dat ondersteuning aanvragen niet veel meer vraagt dan een mailtje sturen, is er kennelijk toch een drempel om de aanvraag te doen. Indien het aantal ondersteuningsaanvragen explosief zou toenemen, ontstaan er bij Ervaring in Huis wachtlijsten, een ongewenste situatie. Vooralsnog is voldoende om geduldig te zijn en gestaag verder te werken aan bekendheid en zichtbaarheid, en om achter de schermen na te denken over inhoudelijke criteria voor welke casuïstiek ervaringsdeskundige inzet vooral geschikt is, en om met organisaties in gesprek te blijven over het concreet maken van de inzet van ervaringsdeskundigen in casuïstiek.

We weten niet hoe groot de bekendheid is van Ervaring in Huis onder cliënten van hulpverleners en procesregisseurs, maar we vermoeden dat het gering is. De bekendheid van Ervaring in Huis kan dus nog worden vergroot, ook onder mensen die zelf direct bij huiselijk geweld zijn betrokken, en niet in beeld zijn bij een hulpverleningsorganisatie. De website van Ervaring in Huis nodigt direct betrokkenen uit om direct contact op te nemen met een van de ervaringsdeskundigen. Het contact met deelnemers aan de supportgroep(en) verloopt tot nu toe vooral via bestaande contacten met hulpverleners. Dit benadrukt

nogmaals dat voorlichting aan hulpverleners, over de supportgroepen in dit geval, een integraal onderdeel is van Ervaring in Huis.

In het resultaatgebied beleidsontwikkeling kwam aan de orde dat het voor beleidsmakers en ervaringsdeskundigen prettig is wanneer de verwachtingen over en weer helder zijn. Iets dergelijks zagen we ook bij voorlichting en kennisoverdracht. Als er tijd is, verdient een voorgesprek de voorkeur, maar gesuggereerd is ook dat een kleine brochure of folder, ook al veel kan ophelderen.

#### *Onderhouden en ontwikkelen van expertise*

Wat bevorderend of belemmerend werkt voor het op peil houden en ontwikkelen van de expertise is geen kwestie van wel of niet, maar van meer of minder.

Ervaring in Huis lijkt, met haar pool van ervaringsdeskundigen, in de verte misschien op een uitzendbureau, maar kan niet zo worden gerund. Ervaring in Huis heeft een verbindende missie om de stem van cliënten (of: het cliëntenperspectief) te agenderen in hulpverlening en beleid. Zo'n missie is belangrijk voor ervaringsdeskundigen om zich verbonden voelen met Ervaring in Huis. Verder is het belangrijk dat de ervaringsdeskundigen hun professionele identiteit als ervaringsdeskundige kunnen ontwikkelen. Het werken in een organisatie met (bijna) alleen ervaringsdeskundigen is een goede voorwaarde om als team het ervaringsdeskundige profiel scherp te houden.

Vrijwel alle ervaringsdeskundigen hebben een relevante opleiding gevolgd en de vaardigheid ontwikkeld om hun persoonlijke ervaringen in te zetten voor anderen (cliënten en professionals). Dat betekent niet dat het werk niet een emotionele aanslag kan zijn. Er moet voldoende hersteltijd worden gegund, hetzij door niet te werken, hetzij door ook minder belastend werk te doen. Intervisie en supervisie zijn beproefde werkvormen waarin mensen hun ervaring kunnen verwerken en ontwikkelen, maar ook onderling contact in het team om stoom af te kunnen blazen is belangrijk. Tijdens corona, in de opbouwfase van Ervaring in Huis, was dit maar zeer beperkt mogelijk.

Ervaring in Huis heeft gedurende lange tijd gedreven op een projectleider die zowel het teammanagement voor haar rekening nam, en de externe bekendheid en positionering deed. De keuze om die twee functies te scheiden is een logische keuze en past in de fase waarin Ervaring in Huis het pioniersstadium ontstijgt en gaat consolideren wat er toe nu toe is bereikt. Er kan dan ook onverdeelde aandacht zijn voor het ontwikkelen en onderhouden van de expertise van ervaringsdeskundigen.

#### *Erkenning op beleidsniveau*

Dat Ervaring in Huis bestaat is te danken aan hard werken en aan de ervaren noodzaak op beleidsniveau het cliëntenperspectief te integreren in de uitvoering en (verdere) beleidsontwikkeling. Ervaring in Huis is ondergebracht bij VTRR en het aanbod is beschikbaar voor het hele werkingsgebied van VTRR. De financiering komt voorlopig alleen van de gemeente Rotterdam en Nissewaard.

Via deelname aan overlegplatforms en lerende netwerkwerken (ervaringsdeskundigheid en plegerperspectief) is Ervaring in Huis tactisch en inhoudelijk verbonden met de beschermpartners uit de regio. De projectleiding onderhoudt op bilateraal niveau ook contact met gemeenten en beschermpartners in de regio. In combinatie met voorlichting en kennisoverdracht is dit een belangrijke activiteit waarmee Ervaring in Huis haar zichtbaarheid en reputatie versterkt, en als opstapje dient om samenwerkingsrelaties

te ontwikkelen. In het verlengde daarvan is ook blijvende betrokkenheid bij beleidsontwikkeling wenselijk. Hoewel er meer aandacht is voor het cliëntenperspectief, is in de praktijk de systeemwereld leidend. Dat blijkt niet alleen in casuïstiek en beleidsontwikkeling, maar ook als het gaat om Ervaring in Huis zelf. Een organisatie-overstijgende pool van ervaringsdeskundigen die op meerdere terreinen inzetbaar zijn, is vreemd, het past niet goed in de bestaande financieringsstructuren. De inhoudelijke erkenning voor de expertise is gemakkelijk te geven, maar boter bij de vis is een stuk lastiger.

Om de verworven expertise en positie te kunnen consolideren heeft Ervaring in Huis het nodig om gedurende langere periode, en bij voorkeur door stad en regio, financieel te worden ondersteund. Zo kan ze haar basis verstevigen en de uitvoering door ontwikkelen, zodat nog meer mensen in huiselijk geweldsituaties kunnen worden ondersteund. Ervaring in Huis is ook ondersteunend aan professionals die de (vrije) ruimte missen om verbinding te maken en hoop te bieden. Als gemeenten (stad en regio) het cliëntenperspectief op het dossier van huiselijk geweld omarmen, is het nodig om een organisatie als Ervaring in Huis structureel in te bedden om er daadwerkelijk, zowel aan de voorkant (voorlichting en beleidsontwikkeling) als aan de achterkant (casuïstiek en lotgenotencontact) voor cliënten te zijn.

#### 4.7 Aanbevelingen

Met (senior) beleidsadviseurs (Rotterdam, Nissewaard en regio Rotterdam) en een bestuurder (VTRR) is de concept rapportage besproken en met hen is gediscussieerd over aanbevelingen die mogelijk voortvloeien uit de bevindingen. De aanbevelingen die direct betrekking hebben op de inzet van ervaringsdeskundigen bij huiselijk geweld en op Ervaring in Huis worden hieronder weergegeven.

#### Casuïstiek en lotgenotencontact

- De inzet van ervaringsdeskundigen is nog geen standaardoptie in de gereedschapskist van hulpverleners. Integreer deze optie in hulpverleningsprotocollen en in inwerktrajecten van nieuwe hulpverleners en procesregisseurs.
  - Neem inzet ervaringsdeskundigen op de in de subsidievoorwaarden en/of aanbestedingscriteria.
  - Bestuurders en managers van uitvoeringsorganisaties stimuleren en faciliteren hun medewerkers om ervaringsdeskundigen in te zetten.
- Cliënten van hulpverleners zijn afhankelijk van de kennis en bereidheid van hulpverleners om de mogelijkheid van ervaringsdeskundige inzet voor te stellen.
  - In de cliënteninformatie wordt de mogelijkheid van ondersteuning door een ervaringsdeskundige genoemd en toegelicht.
- Een basisregel van Ervaring in Huis is, is dat de inzet aanvullend is. De hulpverlener of procesregisseur houdt de regie over de casus. In de gevallen dat hiervan is afgeweken, gebeurde dat na zorgvuldige afweging. Ook zijn er voorbeelden waarin wettelijke termijnen zijn overschreden om noodzakelijke ondersteuning te bieden. De systeemwereld is in die gevallen dienstbaar aan de leefwereld. Een situatie waarin de ervaringsdeskundigen een zelfstandige rol kunnen vervullen, dat wil zeggen niet onder regie van een hulpverlener, is bij Veilig Thuis, waar de huiselijk geweld meldingen binnen komen. Er is dan (meestal) nog geen hulpverlener betrokken. Precies in die gevallen, wanneer situaties acuut zijn, zou Ervaring in Huis van betekenis kunnen zijn in het tot stand brengen van contact en kunnen bijdragen aan de acceptatie van (vrijwillige) hulpverlening. Dit raakt ook aan de gesignaleerde ontwikkelkansen in het meerjarenprogramma 2024-2027 van Ervaring in Huis (Verkerk,



2023), om direct met slachtoffers en plegers in contact te komen, zonder tussenkomst van professionals.

### Beleid

- Bij beleidsontwikkeling staat het cliëntenperspectief centraal, en draagt zo bij aan dienstbaar maken van de systeemwereld aan de leefwereld. Veranker deelname van ervaringsdeskundigen huiselijk geweld (en op andere domeinen) in beleidsprocessen; van het college van B&W tot ontwerp en verbetering van bestaande hulpverleningsprocessen (gemeentelijk en bij uitvoerende organisaties). Zorg er voor dat deelname aan de beleidscyclus niet een niet eenmalig of een verplicht nummer wordt. Denk na over structurele en betekenisvolle deelname in alle fasen, van oriëntatie tot concept notities. Het Ervaring in Huis meerjarenprogramma 2024-2027 (Verkerk, 2023) noemt enkele concrete beleidsontwikkelingen waarbij kan worden aangehaakt, zoals het beleidskader Huiselijk geweld en kindermishandeling (HGKM) van de gemeente Rotterdam, de regiovisie HGKM en toekomstscenario kind- en gezinsbescherming. Gelijkwaardigheid met erkenning van beleidsmakers voor authenticiteit en de expertise van de ervaringsdeskundige bleek tot nu toe een vruchtbare houding in de samenwerking.
  - Geen standaard recept, maar open en nieuwsgierige houding naar de impact en betekenis van beleid en daaruit voortvloeiende uitvoeringsprocessen voor de betrokkenen.
  - Maak een brochure voor (regionale) beleidsmakers (en politici) met daarin ambitie, werkwijze en praktijkvoorbeelden van deelname van Ervaring in Huis aan de beleidscyclus. Doe dit samen reeds betrokken beleidsmakers en eventueel met andere organisaties die ervaringsdeskundigen inzetten (en het cliëntenperspectief willen bevorderen)
  - Integreer (kennismaking met) ervaringsdeskundigheid in opleidingen (social work etc.)

### Voorlichting en kennisoverdracht

- In voorlichting en kennisoverdracht staat, net als bij beleidsontwikkeling, het cliëntenperspectief centraal, en draagt zo bij aan dienstbaar maken van de systeemwereld aan de leefwereld. Organiseer voorlichting voor hulpverleners niet op afroep, maar cyclisch. Bijvoorbeeld door voorlichting over het cliëntenperspectief door ervaringsdeskundigen in de inwerkprocessen van nieuwe hulpverleners te integreren.
  - Ontwikkel een menukaart met verschillende vormen van kennisoverdracht / voorlichting (lezing, workshop, casusbespreking etc.) en verschillende onderwerpen (bejegening, plegers, schadelijke traditionele praktijken, stalking, chronische stress en HG, inzet ervaringsdeskundigen etc.).
  - Maak jaarafspraken (kalender) met (uitvoerings)organisaties over voorlichting. Bespreek vooraf doel en verwachting, en evalueer achteraf uitvoering en opbrengst.
  - Bespreek met organisaties die voorlichting 'bestellen' hoe opvolging wordt gegeven aan de voorlichting.

### Randvoorwaarden

- De inzet van ervaringsdeskundigen die organisaties overstijgt en verbindt is een waardevolle aanvulling op het bestaande, vaak organisatie- en stad of regiogebonden, aanbod. Het ontwikkelen en verankeren hiervan vereist inhoudelijke expertise van huiselijk geweld, een stabiel team, tijd om netwerkpartners te committeren en middelen om de inzet te consolideren. Het vergt dat institutionele belanghebbenden (stad en regio, hulpverleningsorganisaties) erkennen dat het ontwikkelen en volhouden van deze inzet ook hun commitment vraagt.

- Ervaring in Huis: verstevig de organisatorische basis (*in progress*)
- Beleid en hulpverlening in stad en regio: stel Ervaring in Huis in staat te consolideren en (incrementeel) door te ontwikkelen.
- Ontwikkel criteria op casusniveau die de waarde van de inzet van ervaringsdeskundigen kunnen laten zien, zodat onderzoek naar effectiviteit mogelijk wordt.
  - Deze evaluatie laat zien dat de waarde van ervaringsdeskundige inzet waarde heeft voor cliënten en hulpverleners. Een vervolgvraag uit de systeemwereld is hoe die waarde tot uitdrukking komt in bijvoorbeeld hulpacceptatie, duur van hulpverleningstrajecten en vermindering van recidive.

## 5. Bronnen

Barendregt, C., Martinelli, T., Van Straaten, B., Colij, T. & Nagelhout, G. (2021) Acceptatie van vrijwillige hulpverlening door plegers van huiselijk geweld. Exploratie van hulpaanbod en (rand)voorwaarden van goede hulpverlening. Den Haag: Onderzoeksinstituut IVO

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., & Reyssoo, F. (2005). De kunst van het interviewen: Reflecties op het interview met een guide. KWALON 30, 10(3), 106-121.

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>

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.

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

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 Dam, A. & Aerts, J. (z.d.) Hand-out supportgroepen plegers van huiselijk geweld. Aanbevelingen voor de praktijk. <https://www.moviera.nl/wp-content/uploads/2022/10/Hand-out-supportgroepen-plegers-van-huiselijk-geweld-16-11-2022.pdf> (geraadpleegd 5 oktober 2023)

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.

Verbeek, E., & De Vaan, K. (2023) *Eindevaluatie Verandertraject HG Rotterdam (concept)*. Amsterdam: Regioplan.

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.

Verkerk, E. (2021b) *Meerjarenprogramma ervaringsdeskundigheid in de aanpak van Huiselijk Geweld en Kindermishandeling in Rotterdam 2022-2024*. Rotterdam: Ervaring in Huis.

Verkerk, E. (2023) *Meerjarenprogramma ervaringsdeskundigheid in de aanpak van Huiselijk Geweld en Kindermishandeling in Rotterdam 2024-2027*. Rotterdam: Ervaring in Huis.

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

## Bijlage 1. Methode 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.

In de periode van 27 maart 2023 tot en met 28 juni 2023 hielden we veertien interviews met twintig verschillende personen. We selecteerden de geïnterviewden naar resultaatgebied, waaronder ervaringsdeskundigen (6). Een aantal van hen spraken we meerdere keren omdat zij op meerdere resultaatgebieden actief zijn, en we spraken ze in duo's op met z'n drieën. We interviewden de projectleider van het project. We interviewden hulpverleners van een wijkteam (2) en procesregisseurs VTRR (2) over casuïstiek. We interviewden cliënten (3) waaronder een deelnemer aan de supportgroep. We interviewden een werkbegeleider van VTRR en medewerkers bij de politie (2) over voorlichting en kennisoverdracht. We interviewden een bestuurder, een senior beleidsadviseur en een strategisch adviseur over beleidsontwikkeling.

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 (alleen in de opbouwfase) en professionele achtergrond
- Ervaring met Ervaring in Huis
- Ervaren bijdrage van de ervaringsdeskundige inzet
- Korte evaluatie van het project tot nu toe

De eerste serie interviews werden, in verband met de coronalockdown van begin 2022, online gedaan. De gesprekken duurden gemiddeld 1,5 uur. De tweede serie interviews werden op locatie gedaan, meestal op kantoor bij Veilig Thuis, wanneer dit praktisch haalbaar was, andere interviews werden online gedaan. Deze gesprekken duurden gemiddeld 60 minuten. De interviews zijn zoveel mogelijk automatisch getranscribeerd en vervolgens nagelezen en gecorrigeerd door de onderzoekers.

### Registraties

Hoewel kwalitatief beschrijvend van aard werden in opbouwfase 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 het aantal casussen waarbij de ervaringsdeskundigen betrokken waren. De overige kwantitatieve gegevens zijn gebaseerd op de jaarrapportage van 2022 en op kwartaalrapportages (2023) van Ervaring in Huis.

### Analyse

De interviewverslagen uit de tweede interviewreeks zijn ingevoerd in een softwareprogramma voor kwalitatieve analyse (Atlas.ti 23 ©) en thematisch geanalyseerd. De eerste analyseronde werd open gecodeerd, met dien verstande dat de vier resultaatgebieden direct als hoofdcodes zijn gebruikt. 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).

### Rapportage

In deze rapportage zijn twee deelonderzoeken geïntegreerd. Een onderzoeker zette in 2021 en 2022 het onderzoek naar de opbouwfase op, verzamelde de data en schreef een uitgebreide conceptrapportage. Echter, deze onderzoeker 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 een onderzoeksverslag van de opbouwfase van Ervaring in Huis (Barendregt, 2023). Deelonderzoek 2 is uitgevoerd in 2023 met een iets andere set onderzoeksvragen en nieuwe interviews. In deelonderzoek 2 is minder aandacht geweest voor mijlpalen en keuzes, en meer voor de ervaren bijdrage van ervaringsdeskundigen en de operationele context. Onderhavige rapportage combineert deze deelonderzoeken zoveel mogelijk tot een verhaal. Deelonderzoek 1 is de basis waarin de bevindingen uit deelonderzoek 2 zijn geïntegreerd. De rapportage bestrijkt daarmee de periode van 2021 tot medio 2023.

## Bijlage 2. Tijdlijn ontwikkeling opbouwfase Ervaring in Huis

juli 2020	<p><b>Aanstelling projectleider</b></p> <p>In afstemming met de gemeente Rotterdam neemt Veilig Thuis het initiatief een projectleider aan te stellen. De taken van de projectleider worden beschrijven in het plan van aanpak dat voor Ervaring in Huis wordt geschreven (Verkerk, 2021<sup>a</sup>): 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><b>Oprichting werkgroep ervaringsdeskundigheid bij Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond</b></p> <p>De projectleider stelt een werkgroep samen waarin professionals van Veilig Thuis met ervaringsdeskundigen van Ervaring in Huis samenwerken. 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><b>Samenstelling stuurgroep met aangesloten netwerkpartners</b></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><b>Selectieprocedure ervaringsdeskundigen</b></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><b>Indiensttreding eerste 3 ervaringsdeskundigen</b></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><b>Lancering Ervaring in Huis</b></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><b>Indiensttreding 4<sup>e</sup> ervaringsdeskundige</b></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><b>Start ambassadeuroverleg met het netwerk</b></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).