

## Ervaring in Huis: werken met ervaringsdeskundigen huiselijk geweld

### Publiekssamenvatting van de evaluatie

November 2023

Cas Barendregt, Thomas Martinelli  
IVO, Instituut voor onderzoek naar leefwijzen en verslaving



#### Inleiding

Ervaring in Huis is een project op het gebied van huiselijk geweld en kindermishandeling, waarin ervaringsdeskundige (voormalig) slachtoffers en plegers zich inzetten om problematiek rond dit thema te verminderen. Ervaring in Huis, dat onderdeel is van Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond (VTRR), werkt voor de twaalf beschermpartners die actief zijn op het gebied van zorg en veiligheid in Rotterdam-Rijnmond.

De ervaringsdeskundigen kunnen worden ingezet door hulpverleners en andere professionals in casuïstiek, voorlichting en beleidsontwikkeling. Daarnaast organiseert Ervaring in Huis lotgenotencontact door middel van een supportgroep voor mannelijke plegers en voor vrouwelijke slachtoffers. Ervaring in Huis startte in mei 2021 met drie ervaringsdeskundigen en groeide tot medio 2023 naar zeven ervaringsdeskundigen.

#### Historie

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, maakten zij een plan van aanpak in afstemming met gemeente Rotterdam en netwerkpartners huiselijk geweld. 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 start van Ervaring in Huis was nog geen sprake van uitgekristalliseerde processen of werkwijze. Deze werden al lerend ontwikkeld om tot de huidige vorm te komen.

#### Evaluatie

Door interviews met cliënten, ervaringsdeskundigen, hulpverleners en beleidsmakers hebben we geprobeerd de waarde van Ervaring in Huis bij de aanpak van huiselijk geweld te achterhalen. We rapporteren over de vier resultaatgebieden waarop Ervaring in Huis actief is: casuïstiek, lotgenotencontact, voorlichting en kennisoverdracht en beleidsontwikkeling.

#### Casuïstiek

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 heel Rotterdam-Rijnmond en werden aangeleverd door procesregisseurs (VTRR) en hulpverleners werkzaam in uiteenlopende organisaties, zoals Arosa, Fier, Rotterdamse wijkteams en lokale teams uit de regio. Uitgangspunten van de ondersteuning zijn dat de cliënt akkoord moet zijn, dat de ervaringsdeskundigen en de professional het doel van de inzet met elkaar afstemmen, en dat de inzet aanvullend en beperkt is in duur.

In het begin gaat de acceptatie van inzet van ervaringsdeskundigen bij 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, flexibiliteit en professionaliteit van de

ervaringsdeskundigen. Hulpverleners erkennen dat zij ervaringsdeskundigen (ook) inzetten, omdat ze zelf weinig tijd hebben en geen (vrije) ruimte om zelf te proberen de verbinding met cliënten aan te gaan.

### **Beleid**

Sinds Ervaring in Huis ging deelnemen aan het Rotterdamse ‘Verandertraject HG’, een verbeterprogramma voor beleid en uitvoering rondom de aanpak van huiselijk geweld, raakten de ervaringsdeskundigen ook betrokken bij de uitwerking van abstract beleid in concrete uitvoeringsprocessen. De ervaringsdeskundigen gaven daar de stem aan het cliëntenperspectief. Zij werden gevraagd om input te geven op plannen, zowel op strategisch, tactisch en operationeel niveau. Zij vormen een tegenwicht in beleidsprocessen die vaak gedreven zijn door eisen uit de systeemwereld, en laten beleidsmakers de (onbedoelde) gevolgen van voorgenomen beleid zien op de leefwereld van cliënten.

### **Lotgenotencontact**

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, doordat de begeleiders wisselden. 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. De werving van deelnemers vindt plaats via contacten met hulpverleners en contacten die ervaringsdeskundigen zelf hebben.

### **Voorlichting en kennisoverdracht**

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 presentaties, workshops en gastlessen. De ervaringsdeskundigen krijgen positieve feedback op hun inzet, en vinden dat herhaling en opvolging nodig zijn om daadwerkelijk impact te genereren.

### **Ervaring in Huis**

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 één persoon. De ingezette verbreding door een teamcoördinator aan te stellen lijkt een logische en passende keuze om de basis te verstevigen. 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 dat er nog meer aandacht is voor herstel en professionele ontwikkeling (interview, supervisie, teamgevoel). Met de ingezette verbreding van de teamondersteuning wordt 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. Tegelijkertijd, blijkt uit de inzet van ervaringsdeskundigen bij casuïstiek dat, ondanks alle goede bedoelingen, de systeemwereld nog steeds leidend is. Dit blijkt bijvoorbeeld uit het feit dat Ervaring in Huis cliënten blijft ondersteunen, ook al veranderen zij van (hulpverlenings)organisatie (cliëntgebonden in plaats van systeemgebonden). Cliëntondersteuning door ervaringsdeskundigen, voorlichting over het cliëntenperspectief en de leefwereld agenderen aan beleidstafels, zowel in conceptueel als in de uitwerking van (hulpverlenings)processen, blijft nodig.

## Conclusies

Cliënten vertellen dat zij dankzij het contact met ervaringsdeskundigen zich gezien en erkend voelen en ervaren daaruit hoop in een schijnbaar uitzichtloze situatie. Dit is ook wat hulpverleners en ervaringsdeskundigen zien. De waarde van de ervaringsdeskundige inzet is voor hen evident. Ervaringsdeskundigen kunnen verbinden vanuit een gedeelde ervaring. Vergeleken met professionals hebben zij ook meer (vrije) ruimte om te doen wat nodig is. Die kwaliteiten zorgen ervoor dat Ervaring in Huis de rationaliteit verzacht van de systeemwereld die is geprotocolleerd en begrensd is in de tijd.

De supportgroepen bieden een plek voor plegers of slachtoffers waarin zij elkaar onderling ondersteunen en gemeenschappelijke ervaringen delen. Aandachtspunt is de continuïteit van de begeleiding. Deelnemers stellen een groot vertrouwen in de begeleiders, en als groep van begeleider wisselt, verandert ook de samenstelling van de groep en moet opnieuw worden opgebouwd. Werving van nieuwe deelnemers verloopt via hulpverleningscontacten van Ervaring in Huis en vergt doorlopende aandacht om voldoende deelnemers te krijgen. Supportgroepen zijn een belangrijke aanvulling op het, met name voor plegers, beperkte hulpverleningsaanbod.

Ervaring in Huis streeft er naar het cliëntenperspectief te laten doorklinken in beleid en wil de systeemwereld responsiever maken voor de leefwereld van betrokkenen. Door in gesprek te gaan met ervaringsdeskundigen vormen beleidsmakers zich een beter beeld van hoe beleid doorwerkt in het leven van burgers of cliënten. Afhankelijk van de situatie is soms een heel persoonlijk ervaringsverhaal nodig en soms is meer distantie en reflectie wenselijk. Het komt de doeltreffendheid van de inzet ten goede, als Ervaring in Huis en de verantwoordelijke beleidsmakers vooraf verhelderen welk type input gewenst is.

Bij voorlichting en kennisoverdracht snijdt het mes aan twee kanten: het cliëntenperspectief en het vak ervaringsdeskundigheid raken meer bekend en vertrouwd, en ook de mogelijkheid om via Ervaring in Huis die kwaliteiten in te zetten wordt onder de aandacht gebracht. De presentaties en workshops door Ervaring in Huis kunnen rekenen op veel aandacht en positieve feedback. Het leidt, minder dan verwacht, tot aanvragen voor ondersteuning bij casuïstiek. Herhaling en opvolging van voorlichtingen is nodig.

Het werken in huiselijk geweld casuïstiek kan voor ervaringsdeskundigen (en andere professionals) emotioneel belastend zijn. Ervaring in Huis heeft aandacht voor de verwerking daarvan en biedt begeleide intervisie aan, supervisie in individuele gevallen en werkt aan teambuilding. Het is van belang dat dit aanbod in stand blijft om op die manier ook de expertise en eenheid van werken te stimuleren.

In het meerjarenprogramma 2024-2027 van Ervaring in Huis zien we de ambities en ontwikkelpunten terug uit deze evaluatie. Het is voor Ervaring in Huis belangrijk te blijven werken aan haar bekendheid. Het cliëntenperspectief vraagt blijvend aandacht en de Inzet van ervaringsdeskundigen is nog geen gemeengoed. Indien het aantal ondersteuningsaanvragen explosief zou toenemen, zou Ervaring in Huis deze niet allemaal het hoofd kunnen bieden, 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.