

Het overdraagbaar maken van de ambulante systeeminterventie

Een ontwerponderzoek naar de manier waarop de overdraagbaarheid van de ambulante systeeminterventie verhoogd wordt en daarmee het handelen van de (nieuwe) uitvoerende medewerkers verbeterd

Erin Stuifzand & Tara Beekmans

Eindopdracht Bachelor Social Work

Academie voor Sociale Studies, Hanzehogeschool Groningen

‘Het overdraagbaar maken van de ambulante systeeminterventie’

Beekmans, T. – 325887 & Stuifzand, E.R. – 406466

22 mei 2023

Bachelor Social Work – Deeltijd & Voltijd

Academie voor Sociale Studies, Hanzehogeschool Groningen

Eindopdracht SSDB22EO

Wender – Vrouwenopvang Groningen

Marije Knigge

Nynke van der Schaaf

Aantal woorden inhoudelijke deel: 7000

Afbeelding voorblad: persoonlijke communicatie, 2023

# Voorwoord

De afbeelding op de voorkant van dit verslag is een foto van twee van de uitvoerende medewerkers ambulante systeeminterventie van de vrouwenopvang van Wender Groningen. De ambulante systeeminterventie is een interventie die twee jaar geleden is opgezet. De systeeminterventie maakt vele ontwikkelingen door. De systeemgesprekken met de (ex-)partners werden in het begin uitgevoerd door één medewerker. Na een tussentijdse evaluatie bleek dat het voor het proces prettiger en voor de medewerkers veiliger was dat de systeemgesprekken met twee medewerkers werden gevoerd. De ontwikkeling die hierna volgde was dat er standaard een mannelijke medewerker en een vrouwelijke medewerker in gesprek gingen met de (ex-)partners. Dit zodat beide (ex-)partners (uitgaande van man-vrouw) zich kunnen identificeren met één van de medewerkers. Het is namelijk vanuit de praktijk gebleken dat een man zich sneller identificeert met een mannelijke medewerker en een vrouw sneller met een vrouwelijke medewerker. De afbeelding, gebruikt op de voorkant van het verslag, is dan ook een goede weergave van de ontwikkelingen waar de ambulante systeeminterventie doorheen gaat.

Voor de eindopdracht van onze opleiding Social Work hebben wij een ontwerpgericht onderzoek moeten uitvoeren. Wij hebben er samen met de opdrachtgever voor gekozen om dit onderzoek binnen het team ambulante systeeminterventie van de vrouwenopvang van Wender uit te voeren. Tijdens het onderzoek hebben wij ontzettend prettig samengewerkt met onze opdrachtgever Marije Knigge. Dit prettige samenwerken heeft er onder andere voor gezorgd dat wij een product hebben neer kunnen zetten dat passend is bij de systeeminterventie. Tara Beekmans werkt bij de vrouwenopvang, voor Erin Stuifzand was het een nieuwe organisatie.

Grote dank aan Marije Knigge voor de beschikbaar gestelde tijd, het elke week samen komen en uitgebreid meedenken met ons onderzoek. Ook willen wij de medewerkers ambulante systeeminterventie van de vrouwenopvang van Wender bedanken voor hun tijd en het leveren van input voor ons definitieve product en advies.

Erin Stuifzand & Tara Beekmans

Groningen, 22 mei 2023

# Managementsamenvatting

De ambulante systeeminterventie is een nieuw aanbod binnen Wender. De systeeminterventie zit op dit moment nog in een pilotfase en het team groeit. Bij het inwerken van nieuwe medewerkers kwamen de ervaren uitvoerende medewerkers erachter dat de informatie over de ambulante systeeminterventie niet goed overdraagbaar op papier stond. Hierdoor werd de inhoud van de systeeminterventie niet geheel duidelijk bij de nieuwe medewerkers. Dit is wel belangrijk bij de uitvoering van de systeeminterventie. De vraag die vanuit deze aanleiding naar voren is gekomen luidt als volgt: “Hoe kan de informatie over de ambulante systeeminterventie het beste overgedragen worden aan nieuwe uitvoerende medewerkers?”. Met deze onderzoeksvraag zijn wij het onderzoek gaan uitvoeren. Hiervoor hebben wij een ontwerpgericht onderzoek gedaan. In dit ontwerpgerichte onderzoek zijn er vier fases geweest: discover, define, develop en deliver. Binnen deze fases zijn er verschillende methoden van onderzoek gebruikt. We hebben contextual interviews gehouden, deskresearch gedaan en zijn op zoek gegaan naar best practices. In totaal zijn er acht ontwerpeisen opgehaald uit het onderzoek, waarin ontwerpeisen ook met elkaar overeenkwamen.

1. Heldere informatiebeschrijving over de interventie;
2. Dezelfde visie uitdragen onder medewerkers;
3. Bij de systeeminterventie aansluitende instrumenten;
4. Helder beschreven informatie over de systeeminterventie;
5. Informatievoorziening voor bij de systeeminterventie betrokken medewerkers;
6. Haalbaar;
7. Bruikbaar;
8. Inhoudelijk passen bij het systeemdenken;
9. Overzichtelijk.

Na het ophalen van alle informatie zijn we bezig gegaan met het genereren en testen van ideeën aan de hand van een brainwriting sessie. De ideeën die zijn gegenereerd zijn direct na de sessie door een decision matrix gehaald waarin de ideeën werden beoordeeld aan de hand van de volgende criteria: haalbaar, bruikbaar, inhoudelijk passend bij het systeemdenken en overzichtelijk. Uit de decision matrix kwamen twee ideeën naar voren waar aan de hand van low-fi-prototyping prototypes voor zijn ontworpen: een interventiebeschrijving en een inwerkpakket. Na overleg met de uitvoerende medewerkers is besloten om het idee voor een inwerkpakket verder uit te werken, dit bleek het beste te passen bij de opgehaalde ontwerpeisen.

De doelstelling van het onderzoek was het professioneel handelen van de uitvoerende medewerkers ambulante systeeminterventie te verbeteren. Met het inwerkpakket wordt het professioneel handelen van de (nieuwe) uitvoerende medewerkers verbeterd, zij worden allen op dezelfde manier ingewerkt waardoor het aanbod ambulante systeeminterventie door alle medewerkers wordt gedragen. De beschikbare informatie is zo op een overzichtelijke, bij het systeemdenken passende manier over te dragen aan nieuwe medewerkers. Het inwerkpakket is aan nieuwe uitvoerende medewerkers ambulante systeeminterventie gegeven als naslagwerk. Zij kunnen hierin lezen wat de systeeminterventie inhoudt en wat de verwachtingen over en weer zijn. De ervaren uitvoerende medewerkers kunnen aan de hand van het inwerkpakket nieuwe medewerkers inwerken. Hierdoor is het een product dat ervoor zorgt dat de ambulante systeeminterventie overdraagbaar wordt en wordt gedragen door alle medewerkers, zowel ervaren als nieuwe.

Naast dat het product is afgeleverd hebben wij ook aanbevelingen aan Wender gedaan, hieronder zijn de aanbevelingen kort beschreven. De aanbevelingen zijn in samenspraak met de opdrachtgever bedacht.

1. **Verspreiden informatie over de systeeminterventie**

Samen met de leidinggevende is afgestemd welke personen nog meer op de hoogte gesteld moeten worden over het product. Er is een bestaand ‘inwerkschema’ voor trajectbegeleiders beschikbaar op de T-schijf van Wender, wij bevelen aan dat in dit document wordt verwezen naar het inwerkpakket ambulante systeeminterventie. Wij bevelen aan om het product beschikbaar te stellen als naslagwerk voor alle medewerkers van Wender. Door het verspreiden van de informatie over de systeeminterventie wordt de interdisciplinaire samenwerking tussen verschillende medewerkers van Wender bevordert.

1. **Aanpassen inwerkpakket na verandering informatie**

Het inwerkpakket is een bewerkbaar Word-bestand. Wij bevelen aan om interprofessioneel in gesprek met elkaar te blijven en uit te wisselen welke informatie uit het inwerkpakket helpend is en welke informatie mist. Met de nieuwe/veranderde informatie kan het inwerkpakket aangepast worden. De persoon die hiervoor verantwoordelijk is gemaakt is de opdrachtgever.

1. **Casuïstiek in het inwerkpakket**

In het inwerkpakket bestaat een hoofdstuk ‘voorbeelden casuïstiek’. Wij bevelen de ervaren uitvoerende medewerkers aan om hier casuïstiek te beschrijven die de doelgroep van de ambulante systeeminterventie weergeeft. De persoon die hiervoor verantwoordelijk is gemaakt is de opdrachtgever.

1. **Ervaringen cliënten in het inwerkpakket**

In het inwerkpakket staan de ervaringen van cliënten nog niet genoemd. Ten tijde van het afleveren van het inwerkpakket was er nog een evaluatie van de systeeminterventie bezig. Wij bevelen dan ook aan om de ervaringen van de cliënten in het inwerkpakket weer te geven zodra de evaluatie afgerond is. De persoon die hiervoor verantwoordelijk is gemaakt is de opdrachtgever.

1. **Boekenplank met relevante literatuur**

Vanuit de opdrachtgever kwam er veel relevante en interessante literatuur naar voren, literatuur die het systeemdenken op een navolgbare manier weergeeft. Deze boeken zijn in het bezit van één van de uitvoerende medewerkers. Wij bevelen aan om een boekenplank te creëren waar deze boeken terug te vinden zijn voor alle uitvoerende medewerkers.

1. **Supervisie**

Als laatste bevelen we aan om supervisie opnieuw op te starten voor het team ambulante systeeminterventie. Hierdoor kunnen collega’s met elkaar (onder het oog van een supervisor) bespreken wat persoonlijke leervragen zijn ten aanzien van de ambulante systeeminterventie.

**Vervolgonderzoek**

Uit het onderzoek is ook naar voren gekomen dat er een gemis is aan bij de systeeminterventie passende instrumenten om in te zetten tijdens de systeeminterventie. Het gaat dan bijvoorbeeld om een intakeformulier, veiligheidsplan, en de relatiethermometer. De huidige instrumenten zijn overgenomen vanuit andere organisaties en sluiten niet volledig aan bij de ambulante systeeminterventie. Wij raden dan ook aan om een vervolgonderzoek op te starten waarbij de focus ligt op ontwikkelen van bij de systeeminterventie passende instrumenten. Dit zorgt ervoor dat het aanbod van de ambulante systeeminterventie nog vollediger neer wordt gezet.

Inhoudsopgave

[Voorwoord 3](#_Toc135663510)

[Managementsamenvatting 4](#_Toc135663511)

[Hoofdstuk 1 Beschrijving Advies/Product 8](#_Toc135663512)

[1.1 Totstandkoming 8](#_Toc135663513)

[1.2 Productomschrijving 8](#_Toc135663514)

[1.3 Waar draagt het aan bij? 9](#_Toc135663515)

[Hoofdstuk 2 Ambulante Systeeminterventie 10](#_Toc135663516)

[2.1 Context - Vrouwenopvang Wender 10](#_Toc135663517)

[2.2 Aanleiding 10](#_Toc135663518)

[2.3 Probleemanalyse 11](#_Toc135663519)

[2.3.1 Nieuwe ontwikkelingen met betrekking tot systeemgericht werken 11](#_Toc135663520)

[2.3.2 Systeemgericht werken binnen Wender 11](#_Toc135663521)

[2.3.3 Ervaringen met ambulante systeeminterventie 12](#_Toc135663522)

[2.3.4 Systeemgericht werken - Relatie met de kernwaarden van het sociaal werk 13](#_Toc135663523)

[2.4 Doelstelling 14](#_Toc135663524)

[2.5 Overkoepelende onderzoeksvraag 14](#_Toc135663525)

[Hoofdstuk 3 Aanpak en inhoud 15](#_Toc135663526)

[3.1 Deskresearch 15](#_Toc135663527)

[3.1.1 Best Practices 15](#_Toc135663528)

[3.2 Contextual interviews 16](#_Toc135663529)

[3.2.1 Analyse contextual interviews 16](#_Toc135663530)

[3.3 Design Statement 17](#_Toc135663531)

[3.4 Bedenken van innovatieve oplossingen 17](#_Toc135663532)

[3.4.1 Genereren van ideeën 17](#_Toc135663533)

[3.4.2 Beoordelen van ideeën 18](#_Toc135663534)

[3.5 Prototypes 19](#_Toc135663535)

[Hoofdstuk 4 Aanbevelingen 20](#_Toc135663536)

[4.1 Conclusie 20](#_Toc135663537)

[4.2 Duurzaamheid 20](#_Toc135663538)

[4.3 Borging van het product 20](#_Toc135663539)

[4.4 Aanbevelingen 21](#_Toc135663540)

[4.4.1 Verspreiden informatie over de systeeminterventie 21](#_Toc135663541)

[4.4.2 Aanpassen inwerkpakket na verandering informatie 21](#_Toc135663542)

[4.4.3 Casuïstiek in het inwerkpakket 21](#_Toc135663543)

[4.4.4 Ervaringen cliënten in het inwerkpakket 22](#_Toc135663544)

[4.4.5 Boekenplank met relevante literatuur 22](#_Toc135663545)

[4.4.5 Supervisie 22](#_Toc135663546)

[4.5 Vervolgonderzoek 22](#_Toc135663547)

[Literatuurlijst 23](#_Toc135663548)

[Bijlagen 25](#_Toc135663549)

[Bijlage 1: Interviews 25](#_Toc135663550)

[Bijlage 2: Systeemgericht werken – Relatie met de kernwaarden van het sociaal werk 31](#_Toc135663551)

[Bijlage 3: Deskresearch implementatie + overdraagbaarheid 32](#_Toc135663552)

[Bijlage 4: Affinity Map 33](#_Toc135663553)

[Bijlage 5: CIMO-analyse 34](#_Toc135663554)

[Bijlage 6: Werkbladen Brainwriting 36](#_Toc135663555)

[Bijlage 7: Werkbladen Decision Matrix 41](#_Toc135663556)

[Bijlage 8: Weergave ontwerpeisen 44](#_Toc135663557)

# Hoofdstuk 1 Beschrijving Advies/Product

## Totstandkoming

Door het toenemende aantal meldingen van huiselijk geweld raakt de vrouwenopvang van Wender vol en kunnen zij niet iedere vrouw een opvangplek bieden. Met deze reden is Wender twee jaar geleden de pilot ambulante systeeminterventie gestart. De ambulante systeeminterventie is een interventie die preventief bedoeld is. Om te voorkomen dat een vrouw naar de vrouwenopvang moet, kunnen (ex-)partners worden aangemeld voor de systeeminterventie. De (ex-)partners krijgen door middel van gesprekken en oefeningen inzichten in hun patronen met als doel dat het geweld in de relatie afneemt of stopt. Tot op heden heeft de ambulante systeeminterventie veel ontwikkelingen doorgemaakt en op dit moment is de uitvoering ervan in volle gang. Wender heeft aangegeven dat doordat de focus voornamelijk ligt op het bekendmaken van de systeeminterventie en het uitvoeren ervan, zij er niet aan toe zijn gekomen een werkproces of inwerkpakket te creëren. Hierdoor worden de nieuwe/ongeschoolde medewerkers enkel ingewerkt door middel van het meelopen met en bevragen van de ervaren medewerkers. Wanneer deze ervaren medewerkers zouden wegvallen, levert dit problemen op. De medewerkers kunnen dan namelijk niet terugvallen op een werkproces of inwerkpakket. Bovendien zorgt het ontbreken van deze documenten ervoor dat de systeeminterventie niet door alle medewerkers van de ambulante systeeminterventie (op dezelfde manier) wordt gedragen, de nieuwe medewerkers geven aan dat zij informatie missen over de systeeminterventie. Met deze informatie is een ontwerpgericht onderzoek opgezet waarbij de betrokkenen voortdurend betrokken zijn geweest. In dit onderzoek hebben wij op vele manieren samengewerkt met verschillende medewerkers van Wender waaronder een onderzoeker, de leidinggevende en uitvoerende medewerkers. Door middel van literatuuronderzoek en interviews is een beeld ontstaan van de huidige situatie en de ervaringen met de systeeminterventie van zowel medewerkers als cliënten. Aan de hand van deze informatie en het inzetten van tools uit het boek ‘’Ontwerpen voor zorg en welzijn’’ van Van ’t Veer et al. (2021) zijn de ontwerpeisen en uiteindelijke realisatie van het product tot stand gekomen.

## Productomschrijving

Het ontworpen product is een inwerkpakket voor nieuwe uitvoerende medewerkers ambulante systeeminterventie, maar kan ook gebruikt worden door ervaren medewerkers om de nieuwe medewerkers in te werken. Voor andere medewerkers van de vrouwenopvang kan het gebruikt worden als informatievoorziening over de systeeminterventie. Het product is ontworpen in de vorm van een bewerkbaar Word-document. Het doel van het inwerkpakket is om alle uitvoerende medewerkers te voorzien van dezelfde informatie waardoor zij de systeeminterventie allen op dezelfde manier uitvoeren. Dit draagt bij aan het interprofessioneel samenwerken tussen de uitvoerende medewerkers van de systeeminterventie doordat de medewerkers werken vanuit dezelfde missie en visie. Het inwerkpakket bevat een welkomstwoord gevolgd door een korte beschrijving van de voorgeschiedenis van de ambulante systeeminterventie als inleiding van het pakket. Vervolgens beschrijft het document informatie over het systeemgericht werken wat de werkwijze achter de systeeminterventie weergeeft. Dit wordt opgevolgd door meer informatie over de interventie zelf zoals de visie en missie, uitgangspunten, doelstelling, selectiecriteria en contra-indicaties. Ook wordt een kort beeld geschetst van het verloop van de systeeminterventie. Na de informatie over het systeemgericht werken en de systeeminterventie worden de verwachtingen van de nieuwe medewerkers beschreven. Zij gaan een achtdaagse opleiding ‘’systeemgericht werken’’ volgen en lopen mee met een ervaren medewerker systeeminterventie. Het pakket bevat tot slot informatie over bijvoorbeeld het teamoverleg, andere werkzaamheden die je hebt als medewerker ambulante systeeminterventie en de handvatten in het werk. In het pakket zijn een aantal onderdelen zoals voorbeelden van casuïstiek en ervaringen van cliënten leeggelaten omdat wij van mening zijn dat het een betere weergave is wanneer dit wordt ingevuld door de ervaren medewerkers en na afronding van de evaluatie. Deze informatie kan op een later moment aangevuld worden door Wender.

## Waar draagt het aan bij?

Vanuit het ontwerpgericht onderzoek is gebleken dat nieuwe medewerkers het gebrek aan een werkproces of inwerkpakket als belemmerend hebben ervaren. Zij konden zich niet inlezen in hun functie en zich hierdoor lastig voorbereiden op hun werkzaamheden. Bovendien beschikte niet iedere medewerker over dezelfde informatie over de systeeminterventie, wat maakt dat de systeeminterventie ook niet door iedere medewerker (op dezelfde manier) werd gedragen. Met het inwerkpakket kan Wender de nieuwe, maar ook ervaren medewerkers voorzien van de benodigde informatie voor de uitvoering van de systeeminterventie. Zij kunnen naast dat ze kunnen terugvallen op elkaar, nu ook terugvallen op het document wanneer zij meer informatie willen over de systeeminterventie. De ervaringen van cliënten blijken tot op heden positief te zijn. Vanuit het literatuuronderzoek en de deskresearch is gebleken dat het uitdragen van dezelfde visie en missie onder medewerkers en een heldere informatievoorziening over een interventie essentieel zijn. Dit maakt dat wij verwachten dat het product een verbetering is voor de uitvoering van de systeeminterventie en uiteindelijk ook voor de resultaten voor de cliënten.

# Hoofdstuk 2 Ambulante Systeeminterventie

Het aantal meldingen van huiselijk geweld neemt nog steeds toe (CBS, 2022). Doordat huiselijk geweld nog steeds toeneemt, ontstaat er een grote druk op de vrouwenopvang. Het komt geregeld voor dat de opvang cliënten moet weigeren door het gebrek aan opvangmogelijkheden. Daarnaast leert de ervaring ons dat cliënten regelmatig terugkeren naar hun (ex-)partner. Zij willen dat het geweld stopt maar dat de relatie voort blijft bestaan. Met deze redenen hebben Scheer & Knigge (2021) een projectplan geschreven voor het ontwikkelen van de functie van een preventief (ambulante) systeem specialistische interventiewerker. Er blijken echter belemmeringen te zijn bij de uitvoering van de ambulante systeeminterventie. Door deze belemmeringen duurt het langer voordat de systeeminterventie is ingebed in de organisatie. De belemmeringen zijn nader onderzocht en beschreven. In hoofdstuk 2.1 wordt beschreven waar het onderzoek zich afspeelt. In hoofdstuk 2.2 wordt de aanleiding van het onderzoek beschreven. In hoofdstuk 2.3 wordt ingegaan op het micro- meso- en macroniveau en in hoofdstuk 2.4 wordt de doelstelling van het onderzoek benoemd.

## 2.1 Vrouwenopvang Wender

Het onderzoek vindt plaats binnen de vrouwenopvang van Wender. Wender is een organisatie die opvang en hulp biedt bij wonen en ambulante ondersteuning. De missie van Wender luidt als volgt: *Ieder mens verdient een veilig, eigen leven* (Wender, 2023). Deze missie past bij de kerntaken zoals het bevorderen van sociale verandering, sociale ontwikkeling, empowerment en bevrijding van mensen genoemd in de globale definitie van het sociaal werk (IFSW, 2014). Het toekomstbeeld van de organisatie richt zich op preventief werken, uitgaan van de mogelijkheden van cliënten, lokaal werken, inzetten van eigen netwerk van cliënten, voorkomen van intergenerationele overdracht en betrokkenheid.

Het aanbod ambulante systeeminterventie valt onder de vrouwenopvang in stad Groningen. Dit aanbod is beschikbaar voor (ex-)partners uit de gehele provincie Groningen. Zij kunnen aangemeld worden bij Wender voor deze systeeminterventie. De pilot ambulante systeeminterventie bestaat nu twee jaar. Er zijn op dit moment vijf medewerkers die de ambulante systeeminterventie uitvoeren, welke allen de functie “systeem specialistisch interventiewerker” vervullen. Het aanbod is bedoeld voor mannen en vrouwen die in hun thuissituatie te maken hebben met huiselijk geweld. Om de systeeminterventie aan te kunnen bieden is het belangrijk dat de situatie veilig genoeg is om in de eigen omgeving te blijven wonen of waarbij het mogelijk is om zelf voor een veilige woonomgeving te zorgen. Daarnaast is het van belang dat de (ex-)partners gemotiveerd zijn om deel te nemen aan de systeeminterventie en hierbij openstaan voor bewustwording en het nemen van verantwoordelijkheid.

## 2.2 Aanleiding

Doordat de systeeminterventie nog maar twee jaar bestaat, in een pilotfase, is veel informatie nog niet geheel uitgewerkt. Sinds de pilot is gestart zijn de betrokken uitvoerende medewerkers veelal bezig geweest met het bekend maken van het product binnen de provincie. Daarnaast is de systeeminterventie ingezet en zijn zij in gesprek gegaan met voor de systeeminterventie aangemelde (ex-)partners. Er zijn nieuwe medewerkers aangenomen en het overdragen van de visie van de ambulante systeeminterventie aan deze medewerkers gaat niet zoals gewenst. Vanuit de opdrachtgever is begrepen dat er behoefte is aan, bij de systeeminterventie aansluitende instrumenten en een passend beschreven werkproces. De systeeminterventie is nog niet ingebed in de vrouwenopvang en niet alle betrokken medewerkers zijn op de hoogte van de werkwijze van de systeeminterventie.

## 2.3 Probleemanalyse

### 2.3.1 Ontwikkelingen systeemgericht werken

2.3.1.1 Systeemgericht werken in het sociaal domein

In de afgelopen decennia is er volgens de overheid al veel gedaan in de aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling. Echter is de overheid er volgens zichzelf nog onvoldoende in geslaagd om een wezenlijk verschil te maken. Daarom is er in 2018 een landelijke programmalijn uitgezet met betrekking tot huiselijk geweld: Geweld hoort nergens thuis (Ministerie van Justitie en Veiligheid,. & Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, 2018). De drie programmalijnen zijn geweld eerder en beter in beeld brengen, geweld stoppen en duurzaam oplossen en aandacht voor specifieke groepen. De opgave van de overheid wordt beschreven als huiselijk geweld terugdringen, schade ervan beperken en zo de cirkel van geweld, de overdracht van generatie op generatie, te doorbreken. De plicht van de overheid hiervoor is vastgelegd in door Nederland geratificeerde verdragen zoals het VN-Verdrag inzake de Rechten van het Kind, het Internationaal Verdrag inzake burgerrechten en politieke rechten, het VN-Vrouwenverdrag en het Verdrag van Istanbul (Overheid, 2023). De overheid heeft de wens dat het normaler wordt om met elkaar te bespreken wat gezonde en ongezonde relaties zijn en wat geweldloos opvoeden inhoudt, een verandering die binnen de samenleving moet gaan plaatsvinden. Het doel is om systeemgericht te werken, gericht op alle gezinsleden en direct betrokken om de veiligheid te herstellen.

Gemeenten hebben in de aanpak van huiselijk geweld de regierol. Het Regionaal Actieprogramma Groningen voor de aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling 2019 – 2023 (2020) beschrijft als één van de actielijnen geweld stoppen en duurzaam oplossen door samenhangende systeemgerichte hulp te bieden gericht op duurzaam herstel van veiligheid. De centrale ambitie van de Groninger gemeenten is huiselijk geweld voorkomen of zo vroeg mogelijk en adequaat reageren. In 2020 is de volgende ambitie geformuleerd: cliënten van de vrouwenopvang worden indien mogelijk ambulant begeleid in plaats van intramuraal opgevangen (Actieprogramma Groningen, 2020). De vrouwenopvang kreeg met het actieprogramma de verantwoordelijkheid om een plan te schrijven om ambulant werken verder te ontwikkelen. Aangezien het nog een relatief nieuwe ontwikkeling is om systeemgericht te werken bij huiselijk geweld, zijn best practices die bewezen effectief zijn nog lastig te vinden.

### 2.3.2 Systeemgericht werken binnen Wender

In de strategische koers 2021-2024 beschrijft Wender (2020) dat ze geloven dat (ex-)partners en kinderen begeleiding verdienen, bij voorkeur in eigen omgeving. Wender wil voor alle betrokkenen, in de eigen woning, passende ondersteuning bieden waarmee de spiraal van geweld kan worden doorbroken. Door deze hulpverlening ambulant te bieden hoopt Wender ervoor te zorgen dat cliënten in hun eigen omgeving kunnen blijven wonen waardoor de druk op bijvoorbeeld de vrouwenopvang afneemt. De in- en doorstoom binnen de vrouwenopvang verloopt niet zonder problemen. Het komt meer dan eens voor dat een cliënt opvang moet worden geweigerd in verband met een tekort aan opvangmogelijkheden. De noodzaak tot opvang probeert Wender zoveel mogelijk te voorkomen of te beperken door in te zetten op ambulante ondersteuningsvormen zoals interventiewerk en thuisondersteuning. Wender heeft de wens om systeemgericht werken verder te ontwikkelen en uit te breiden. Er wordt veel aandacht besteed aan het versterken van de relaties van cliënten en aan meervoudige partijdigheid in situaties van geweld. Wender gelooft dat systeemgericht werken bijdraagt aan het verminderen van huiselijk geweld op intergenerationeel vlak. Movisie (2015) beschrijft dat een systeemgerichte aanpak beter werkt dan een slachtoffer- en/of plegerbenadering.

Het systeemdenken in de vrouwenopvang over het algemeen, maar ook binnen Wender, heeft zich in de afgelopen decennia volgens de leidinggevende van de vrouwenopvang sterk ontwikkeld (bijlage 1). Vroeger was er enkel oog voor het slachtoffer; de vrouw. Toen er meer bekend werd over de invloed van huiselijk geweld op kinderen kwam hier verandering in en werden zij gezien als evenredige cliënten. Er was meer aandacht voor het kind en daardoor ook voor de rol van de vader in de ontwikkeling van het kind. Er werd binnen Wender een beleidsplan gemaakt om de vader te betrekken in de hulpverlening. Wender begon de vaders te betrekken door met ze te telefoneren. Dit plan werd in de loop van de tijd uitgebreid. Het ging niet meer alleen over het kind in contact brengen met de vader, maar ook moeder en vader samenbrengen voor het ouderschap. Alle trajectbegeleiders binnen de vrouwenopvang krijgen tegenwoordig een vierdaagse training systeemgericht werken om systeemgericht werken in te bedden in de vrouwenopvang.

De ambulante systeeminterventie is een interventie bedacht door medewerkers van de vrouwenopvang van Wender (Scheer & Knigge, 2021). Het idee voor de nieuwe functie/interventie is voortgekomen uit de thesis die zij voor hun opleiding tot systeemspecialist hebben geschreven. Scheer en Knigge hebben de tweejarige opleiding tot systeemspecialist gevolgd en hebben veel kennis over het onderwerp. Zij voeren sinds het invoeren van de systeeminterventie systeemgesprekken met (ex-)partners, waardoor zij ook veel praktijkervaring hebben opgedaan. Sinds de systeeminterventie is opgenomen in het aanbod van Wender zijn er drie nieuwe collega’s bij het team komen werken, één daarvan is op dit moment anderhalf jaar bij het team. Deze drie collega’s hebben tot op heden geen uitgebreide scholing omtrent systeemgericht werken gevolgd. Het is de bedoeling dat zij de achtdaagse training ‘’systeemgericht werken’’ gaan volgen. De twee collega’s die het laatst zijn aangesloten bij het team hebben nog geen systeemgesprekken gevoerd, wel zijn zij aanwezig bij het tweewekelijkse overleg en gaan mee naar voorlichtingen over de systeeminterventie.

### 2.3.3 Ervaringen met ambulante systeeminterventie

2.3.3.1 Ervaringen van de cliënten

Een onderzoeker, ingehuurd door Wender, is op dit moment bezig met het evalueren van de systeeminterventie. Zij doet dit door middel van interviews met cliënten die deelnemen of deel hebben genomen aan de ambulante systeeminterventie. Aan de hand van transcripten van deze interviews is informatie naar voren gekomen over de ervaring van (ex-)partners waarbij de systeeminterventie is ingezet. Uit de interviews komt naar voren dat de systeeminterventie als positief wordt ervaren. “De systeemgesprekken die houden je toch wel bij de les en die drukken je met de neus op de feiten” (persoonlijke communicatie, 2023). Er wordt benoemd dat een consistentie in afspraken als prettig wordt ervaren. Wanneer het langere tijd duurt voordat er weer een afspraak is gemaakt dan is de neiging er sneller om in oud gedrag te vervallen. Het wordt tevens als prettig ervaren dat de ambulante systeeminterventie helpt om als gezin thuis te zijn en daar de hulpverlening te krijgen die nodig is. Vooral voor de kinderen wordt dit als fijn ervaren, die kunnen naar eigen school blijven gaan en met eigen vriendjes en vriendinnetjes om blijven gaan. Tenslotte wordt het als prettig ervaren dat je samen over dingen kan praten, dat daar een hulpverlener bij aanwezig is die vanuit beide kanten kijkt. De systeeminterventie wordt als maatwerk ervaren waarin de hulpverleners betrokken zijn. Een cijfer dat door een van de cliënten aan de systeeminterventie wordt gegeven is een 8, een andere cliënt geeft de systeeminterventie een 8,5.

2.3.3.2 Ervaringen uitvoerende medewerkers

Uit de interviews met de uitvoerende medewerkers komt naar voren dat er, voornamelijk bij de nieuwste medewerkers, nog veel onduidelijk is over de visie en de uitgangspunten van de systeeminterventie. Het viel op dat de nieuwste medewerkers op veel vragen in het interview (bijlage 1) niet wisten wat zij moesten antwoorden. Zo gaven ze aan dat ze “geen idee hadden” wat de uitgangspunten van de systeeminterventie zijn. We kunnen hieruit opmaken dat zij een onvolledig beeld hebben van de pijlers van de systeeminterventie en hoe deze het beste uitgevoerd kan worden. Uit de interviews blijkt ook dat er twee uitvoerende medewerkers zijn die dienen als vraagbaken voor nieuwe medewerkers. Zij hebben de tweejarige opleiding tot systeemspecialist gevolgd en de systeeminterventie binnen Wender ontwikkeld en opgezet. Echter is één van hen op dit moment langdurig afwezig. Het zou volgens de uitvoerende medewerkers een extra probleem vormen als de andere systeemspecialist ook uit zou vallen. Dit geeft problemen omdat de systeeminterventie nog niet volledig is overgedragen aan de andere medewerkers en de uitgangspunten en visie van de systeeminterventie, zoals eerder benoemd, niet geheel duidelijk zijn voor de nieuwe uitvoerders.

Er zijn uit de interviews drie oorzaken voor het onvoldoende tot zijn recht komen van de systeeminterventie naar voren gekomen. De eerste oorzaak is dat de systeeminterventie nog in ontwikkeling is. De steunpilaren zijn de twee systeemspecialisten en de andere collega’s voeren de systeeminterventie naar hun beste weten uit aan de hand van de ervaring die ze hebben vanuit eerdere functies. De tweede oorzaak is dat er door de nieuwe medewerkers (nog) geen scholingsprogramma is gevolgd. De derde oorzaak is dat er binnen Wender niets over de uitvoering van de systeeminterventie op papier staat. Er bestaat geen beschreven werkproces en de instrumenten die worden ingezet zijn van andere organisaties overgenomen. Op dit moment worden nieuwe medewerkers ingewerkt doordat zij worden meegenomen door de meer ervaren medewerkers. Uit de interviews komt naar voren dat dit voor hen niet genoeg is. Er is een thesis die nieuwe medewerkers kunnen raadplegen, uit de interviews blijkt dat dit niet voldoet aan de behoefte van de nieuwe medewerkers. Er is volgens nieuwe medewerkers geen mogelijkheid om gerichte kennis op te doen door iets te lezen of hierop terug te vallen bij onduidelijkheden. Hierdoor weten de nieuwe uitvoerende medewerkers niet goed wat er van hen verwacht wordt of wat zij van de systeeminterventie kunnen verwachten. Dit zorgt ervoor dat de uitvoering van de systeeminterventie stagneert, het leren van de ins en outs van de systeeminterventie duurt langer dan gewenst. Dit samen zorgt ervoor dat de systeeminterventie niet gedragen wordt door alle uitvoerende medewerkers en de systeeminterventie niet ten volste wordt benut.

### 2.3.4 Relatie met de kernwaarden sociaal werk

Sinds twee jaar is de ambulante systeeminterventie opgenomen in het aanbod van Wender. De trajectbegeleiders en trajectbegeleiders jeugd en gezin krijgen een vierdaagse scholing systeemgericht werken. Maar binnen het team ambulante systeeminterventie zijn er slechts twee uitvoerende medewerkers geschoold in het systeemgericht werken. Als sociaal werkers vinden wij het belangrijk om te werken aan het goed implementeren van de systeeminterventie en ervoor te zorgen dat deze wordt gedragen door alle uitvoerende medewerkers. Op deze manier wordt de deskundigheid en zorgvuldigheid van de professionals uitgebreid. Daarnaast is er met het inzetten op systeeminterventie respect voor de menselijke waardigheid van álle betrokkenen bij huiselijk geweld en komen de sociale rechtvaardigheid en mensenrechten van beide (ex-)partners beter uit de verf. Een uitgebreide beschrijving van de systeeminterventie en ons onderzoek in relatie tot de kernwaarden van het sociaal werk is terug te vinden in bijlage 2.

## 2.4 Doelstelling

Met dit onderzoek wordt er een advies geschreven dat het professioneel handelen van de uitvoerende medewerkers ambulante systeeminterventie kan verbeteren. Dit zodat de systeeminterventie beter overdraagbaar wordt en de systeeminterventie gedragen wordt door alle uitvoerende medewerkers. Uiteindelijk zou dit er voor moeten zorgen dat cliënten beter geholpen worden en doordat hulp in de thuissituatie mogelijk is opvang enkel wordt ingezet als laatste mogelijkheid.

## 2.5 Overkoepelende onderzoeksvraag

De onderzoeksvraag die vanuit de probleemanalyse en de doelstelling naar voren is gekomen is gericht op het verbeteren van het professioneel handelen van de uitvoerende medewerkers ambulante systeeminterventie.

“Hoe kan de informatie over de ambulante systeeminterventie het beste overgedragen worden aan nieuwe uitvoerende medewerkers?”

# Hoofdstuk 3 Aanpak en inhoud

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de verschillende loops in het onderzoek beschreven. Eerst wordt beschreven welke ontwerpeisen vanuit het onderzoek naar voren zijn gekomen. Het ophalen van de ontwerpeisen is gebeurd aan de hand van verschillende tools (Van ’t Veer et al., 2021). Daarna zal er ingegaan worden op de prototypes die ontworpen zijn vanuit de opgehaalde ontwerpeisen.

## 3.1 Deskresearch

De probleemanalyse heeft laten zien dat cliënten baat hebben bij de ambulante systeeminterventie. Daarentegen is uit de probleemanalyse ook naar voren gekomen dat de nieuwe medewerkers niet duidelijk hebben hoe de systeeminterventie uitgevoerd moet worden. De nieuwe uitvoerende medewerkers hebben niet helder wat er van hen verwacht wordt of wat zij van de systeeminterventie kunnen verwachten. Voor de systeeminterventie bestaat er geen raad te plegen interventiebeschrijving of werkproces. Met deze reden zijn we in de deskresearch op zoek gegaan naar informatie over implementatie van een interventie en hoe er voor een hogere overdraagbaarheid kan worden gezorgd. Hiervoor hebben we de website van Movisie (2023) geraadpleegd. Hiervoor is gekozen omdat Movisie hét landelijke kennisinstituut is voor een samenhangende aanpak van sociale vraagstukken. Movisie heeft een databank waarin effectieve sociale interventies staan genoteerd, daarnaast heeft Movisie ook een tal van ‘Weten wat werkt-dossiers’ (2023). Deze dossiers zijn gebaseerd op wetenschappelijke literatuur en geven informatie over werkzame factoren bij de aanpak van sociale vraagstukken. Uit de deskresearch (zie bijlage 3) blijkt dat het bij het implementeren van een interventie belangrijk is om informatie helder over te brengen aan de hand van bijvoorbeeld een handboek of een training. Het beschrijven van de interventie in richtlijnen of protocollen kan gezien worden als een voorwaarde als interventies op lange termijn gebruikt worden. Om een interventie overdraagbaar te maken moet er een handboek en/of andere materialen beschikbaar zijn.

Ontwerpeisen: *Heldere informatiebeschrijving over de interventie.*

### 3.1.1 Best Practices

Voor het onderzoek is gekeken naar best practices, dit zijn praktijkvoorbeeld die bewezen effectief zijn. Vanuit onze opdrachtgever hebben wij de namen van twee best practices gekregen. Eigen onderzoek naar best practices leidde ook naar deze twee interventies. Het zijn ambulante interventies gericht op de partnerrelatie. De interventies komen gedeeltelijk overeen met de ambulante systeeminterventie. Het gaat om Switch (Lünnemann & Lünnemann, 2022) en de Oranje-Huis aanpak (Lünnemann et al., 2010). Vanuit deze best practices zijn de volgende werkzame elementen meegenomen: regelmatige teambesprekingen over casuïstiek en dezelfde visie communiceren naar het gezin. “Cliënten hebben meer vertrouwen in het hulpverleningstraject als er een visie is die alle hulpverleners uitdragen”. Het bevordert de vertrouwensband tussen hulpverlener en cliënt als er flexibiliteit is om ruimte te scheppen voor specifieke vragen van de cliënt. De Oranje Huis-methodiek laat zien dat partnergesprekken en gezinsgesprekken tot een doorbraak kunnen leiden, niet alleen patronen in de partnerrelatie komen in beweging, maar ook de moederrol of vaderrol kunnen in een proces van verandering komen. Door het beheersen van de methodiek kunnen hulpverleners beter inspelen op de behoeften van de cliënten.

Ontwerpeisen: *Dezelfde visie uitdragen onder medewerkers.*

## 3.2 Contextual interviews

Om de ontwerpeisen vanuit verschillende betrokkenen helder te krijgen is ervoor gekozen om contextual interviews af te nemen. Er is voor contextual interviews gekozen om de betrokkenen te kunnen spreken in hun werkomgeving. Vaak is dit een vertrouwde omgeving voor de geïnterviewde waardoor iemand specifieker, accurater, levendiger en ook eerlijk in zijn antwoorden kan zijn. Dit heeft als reden dat er allerlei triggers in de omgeving zijn die helpen om ideeën, ervaringen en herinneringen naar boven te halen (Van ’t Veer et al., 2021). In de contextual interviews is aan de betrokkenen gevraagd hoe de informatie over de systeeminterventie het beste overgedragen kan worden aan nieuwe uitvoerende medewerkers. Daarnaast is er bij betrokkenen gevraagd naar hun visie op de systeeminterventie en is gevraagd wat de systeeminterventie inhoudt.

In totaal zijn er zes interviews afgenomen (zie bijlage 1). Drie van de vier uitvoerende medewerkers zijn geïnterviewd, één ervaren en twee nieuwe medewerkers. Dit om vanuit beide perspectieven (ervaren en nieuw) helder te krijgen hoe zij denken dat informatie overgebracht dient te worden aan nieuwe medewerkers. Voor het onderzoek was het van groot belang om uitvoerende medewerkers vanaf het begin bij dit proces te betrekken. Zij moeten uiteindelijk werken met het product dat ontworpen wordt. Ook de leidinggevende van de vrouwenopvang is geïnterviewd. Hiervoor is gekozen om vanuit hogerop in de organisatie te horen hoe de informatievoorziening aan nieuwe medewerkers geacht wordt plaats te vinden. Voor de implementatie van het uiteindelijke product is het van belang om de leidinggevende vanaf het begin van het onderzoek te betrekken. Ook is er een onderzoeker geïnterviewd die de systeeminterventie met cliënten evalueert en een bestedings- en uitvoeringsplan over de systeeminterventie voor de gemeente heeft geschreven. Ten slotte is er een ondersteunende medewerker geïnterviewd. Deze medewerker is gedragswetenschapper en heeft vanuit eerdere functies veel ervaring met systeemgericht werken en het schrijven van interventies.

Uit de contextual interviews blijkt dat er bij de medewerkers nog veel onduidelijkheid bestaat over de systeeminterventie. Vooral de nieuwe uitvoerende medewerkers hebben nog niet geheel duidelijk wat de interventie inhoudt en hoe deze uitgevoerd dient te worden. De analyse van de informatie uit de contextual interviews is gedaan aan de hand van een affinity map (zie paragraaf 3.2.1). De uitvoerende medewerkers benoemen dat zij naslagwerk zouden willen waarin informatie over de systeeminterventie helder beschreven staat. Daarnaast wordt door meerdere geïnterviewden benoemd dat er op dit moment instrumenten gebruikt worden vanuit andere organisaties die niet geheel passend zijn bij de systeeminterventie.

Ontwerpeisen: *Bij de interventie aansluitende instrumenten en helder beschreven informatie over de interventie.*

### 3.2.1 Analyse contextual interviews

De informatie uit de contextual interviews is door ons aan de hand van een affinity map geanalyseerd en geclusterd (Van ’t Veer et al., 2021). Met deze informatie hebben wij drie thema’s kunnen ontleden: nieuwe interventie, instrumenten passend bij de systeeminterventie en informatievoorziening voor medewerkers. Het vormen van deze thema’s heeft voor overzicht gezorgd in de verkregen informatie. De affinity map is gemaakt door middel het kernachtig beschrijven van verkregen inzichten op post-its, de bij elkaar passende post-its zijn geclusterd waardoor de thema’s ontstonden. De clusters op post-its hebben wij omgezet naar een digitaal bestand zodat het altijd raad te plegen was (zie bijlage 4). De thema’s die uit de affinity map naar voren zijn gekomen zijn gecheckt bij de opdrachtgever, om te controleren of er genoeg informatie uit de contextual interviews naar voren was gekomen om het onderzoek te vervolgen. De hoofdvraag in de contextual interviews was: ‘’Hoe kan de informatie over de ambulante systeeminterventie het beste overgedragen worden aan nieuwe uitvoerende medewerkers?’’ Het thema waar het onderzoek zich dan ook op richt is ‘’informatievoorziening voor medewerkers’’.

Na het maken van de affinity map was het ons nog niet geheel duidelijk hoe de verkregen inzichten met elkaar in verband stonden. Om relaties tussen de inzichten duidelijk te maken en een samenhangende onderbouwing voor het te ontwerpen product te formuleren, hebben wij gebruik gemaakt van de CIMO-analyse (Van ’t Veer et al., 2021). Samen met onze opdrachtgever hebben wij het CIMO-canvas ingevuld (bijlage 5), het uiteindelijke doel van ons onderzoek is dat de systeeminterventie gedragen wordt door alle medewerkers. Het canvas heeft overzichtelijk gemaakt waar wij binnen ons onderzoek mee bezig zijn en hoe dit in verband staat met elkaar. Het is duidelijk geworden dat onze doelgroep, de medewerkers, uit twee subdoelgroepen bestaat. Dit zijn de ervaren medewerkers en de nieuwe (onervaren)medewerkers. Bij deze doelgroepen horen dan ook verschillende subdoelen. Toch komt dit weer samen in het hoofddoel, namelijk dat de systeeminterventie wordt gedragen door alle medewerkers. Naar aanleiding van het maken van het canvas hebben we besloten een brainwriting sessie te organiseren waarbij we met de betrokkenen uit de context (dus de ervaren en nieuwe medewerkers) ideeën voor de informatievoorziening over de systeeminterventie zullen verzamelen.

Ontwerpeisen: *Informatievoorziening voor bij de interventie betrokken medewerkers.*

## 3.3 Design Statement

Met behulp van de affinity map en de CIMO-analyse is er een design statement voor het onderzoek geformuleerd. Een design statement houdt in dat er zorgvuldig is geformuleerd wat uiteindelijk de wens of behoefte is waarvoor een oplossing ontworpen moet worden, voor welke doelgroep deze bestemd is en tot welke uitkomst deze moet leiden (Van ’t Veer et al., 2021). De design statement voor ons onderzoek luidt als volgt: Medewerkers betrokken bij de ambulante systeeminterventie [doelgroep] moeten een duidelijker beeld krijgen van wat de systeeminterventie betekent en inhoudt [wens/probleem], zodat er een eenduidige manier van werken wordt gecreëerd waardoor de systeeminterventie beter wordt uitgevoerd en gedragen wordt door alle medewerkers [gewenste uitkomst].

## 3.4 Bedenken van innovatieve oplossingen

Samen met de uitvoerende medewerkers zijn ideeën gegenereerd die een oplossing kunnen vormen voor het probleem. Hierna zijn deze ideeën beoordeeld aan de hand van criteria. Er is voor gekozen om dit samen te doen met de betrokken medewerkers omdat het uiteindelijke product door hen gebruikt moet worden. Door ze te betrekken wordt er draagvlak gecreëerd voor het product.

### 3.4.1 Genereren van ideeën

Aan de hand van de tool brainwriting zijn er verschillende ideeën voor een product bedacht. Er is voor gekozen om ideeën te genereren aan de hand van de brainwriting tool omdat het de creativiteit stimuleert en er tot nieuwe ideeën wordt gekomen (Van ’t Veer et al., 2021). Het onderwerp gebruikt in de sessie is ‘’ideeën voor informatievoorziening over de systeeminterventie aan betrokken medewerkers’’. In het begin van de sessie is een belangrijke regel besproken, niet bekritiseren van ideeën maar voortbouwen en combineren, om te voorkomen dat er onder de sessie gediscussieerd zou worden over wel of niet passende ideeën. In de sessie is gebruik gemaakt van de 4-3-5-methode. Vier personen schrijven drie ideeën op in vijf minuten. Drie van deze personen waren de uitvoerende medewerkers: één van de twee opgeleide medewerkers en twee niet opgeleide medewerkers. Een van ons heeft de groep aangevuld, omdat wij zelf ook een aantal ideeën hadden voor een passend product. Door de variatie in ervaring en betrokkenheid bij de systeeminterventie hoopten we op verschillende creatieve ideeën als uitkomst. Vanuit de sessie zijn er twaalf ideeën naar voren gekomen (zie bijlage 6). Wat opviel is dat veel ideeën in beginsel erg op elkaar lijken of goed met elkaar te combineren zijn. Een paar van de ideeën beschreven in de sessie: schriftelijk werkproces, interventiebeschrijving, inwerkpakket, VR-bril, informatievideo en rollenspel. De interventiebeschrijving en het inwerkpakket kwam vaker terug, net zoals als het werken met (voorbeeld) casuïstiek. De gegenereerde ideeën zijn direct na de sessie samen met de betrokkenen beoordeeld.

### 3.4.2 Beoordelen van ideeën

De ideeën voortgekomen uit de brainwriting sessie zijn door een decision matrix gehaald om zo te kijken welke ideeën het meest geschikt zijn voor het te ontwerpen product (Van ’t Veer et al., 2021). De decision matrix is samen met de betrokken medewerkers ingevuld. Door hiervoor te kiezen blijft het proces transparant en wordt er uiteindelijk een prototype gecreëerd waaraan de medewerkers hebben meegewerkt. Twee van de criteria zijn vooraf door ons bepaald: haalbaarheid, bruikbaarheid. Haalbaarheid in hoeverre het haalbaar is om het product binnen het tijdspad te ontwerpen, bruikbaarheid in hoeverre het een bruikbaar product is dat ook daadwerkelijk in de praktijk gebruikt kan worden. De andere twee criteria zijn tijdens de bijeenkomst samen met de uitvoerende medewerkers geformuleerd: inhoudelijk passend bij systeemdenken en overzichtelijk. Voor de uitvoerende medewerkers en de uitvoering van de systeeminterventie is het belangrijk dat het ontwerp inhoudelijk passend is bij het systeemdenken, het is namelijk een interventie die is voortgekomen vanuit het systeemdenken. De uitvoerende medewerkers lieten allen weten dat het fijn is om een overzichtelijk product te hebben, hierdoor wordt het sneller geraadpleegd en kan je iets gemakkelijk opzoeken wanneer dat nodig is. Er is voor gekozen om de decision matrix plenair in te vullen. De ideeën uit de brainwriting sessie zijn beoordeeld aan de hand van de vastgestelde criteria (zie bijlage 7). Per criteria is er een korte inhoudelijke argumentatie benoemd. Waar de meningen verschilden is er tijd genomen om hier het gesprek over aan te gaan. In de sessie was niet iedereen het erover eens dat een filmpje overzichtelijk is, bij dit verschil hebben we de tijd genomen om uit te vragen wat overzichtelijkheid voor een ieder betekend en in hoeverre dit overeenkomt. Met deze informatie konden we vaststellen wat overzichtelijk voor het te ontwerpen product betekent: navolgbaar en een ontwerp waarin informatie gemakkelijk terug te vinden is. Na de beoordeling is er samen met de medewerkers gekeken of het ook mogelijk was om combinaties van de ideeën te maken zodat er een idee zou ontstaan dat hoog scoorde op alle criteria. Bijna alle ideeën scoorden op zowel haalbaarheid als bruikbaarheid hoog. Bij het bespreken van de criteria ‘’inhoudelijk passend bij systeemdenken’’ werd het al snel duidelijk dat deze bij alle ideeën hoog scoort indien je het product daarnaar maakt. De categorie ‘’overzichtelijkheid’’ had de meeste variatie, niet alle ideeën waren volgens de uitvoerende medewerkers overzichtelijk. Uit de bijeenkomst zijn uiteindelijk twee hoog beoordeelde ideeën naar voren gekomen waar wij een prototype voor konden gaan maken: interventiebeschrijving en inwerkpakket.

Ontwerpeisen: *haalbaar, bruikbaar, inhoudelijk passend bij systeemdenken en overzichtelijk.*

## 3.5 Prototypes

Nadat er vanuit de decision matrix twee ideeën naar voren zijn gekomen zijn wij op basis van de ontwerpeisen (bijlage 8) prototypes gaan ontwerpen. Hierdoor hebben de ideeën concreet gestalte gekregen en konden ze in de praktijk getest worden. Er zijn twee prototypes gemaakt, welke zijn gecheckt bij de betrokken medewerkers en weer zijn aangepast. Door het te blijven aanpassen is er stapsgewijs gewerkt aan een bruikbare interventie. Het ontwerpteam bestond uit de twee studenten en de opdrachtgever. Hiervoor is gekozen omdat de opdrachtgever veel kennis heeft over de systeeminterventie. Om ook de kennis en visie van andere medewerkers te betrekken zijn de prototypes bij hen gecheckt.

De twee prototypes zijn gemaakt aan de hand van lo-fi prototyping (Van ’t Veer et al., 2021), er zijn simpele prototypes ontworpen om ideeën en aannames concreet vorm te geven en te kunnen testen. Er is voor gekozen om een opzet te maken van een inwerkpakket en van een interventiebeschrijving. Deze beide ideeën kwamen naar voren uit de brainwriting sessie en werden hoog gewaardeerd in de decision matrix. In de protoypes hebben we de centrale onderwerpen benoemd om zo te checken of dit de informatie is die in het uiteindelijk product beschreven moet worden. In de eerste testsessie is er besloten om verder te gaan met één van de prototypes: het inwerkpakket. De interventiebeschrijving bevatte veel onderwerpen die ook in het inwerkpakket terugkwamen. Om zo volledig mogelijk te zijn en aan te sluiten bij de doelstelling is er gekozen verder te gaan met het inwerkpakket. Het inwerkpakket is een product waar ervaren én nieuwe medewerkers informatie uit kunnen halen. De ervaren medewerkers kunnen er nieuwe medewerkers mee inwerken en de nieuwe medewerkers kunnen het gebruiken als naslagwerk. Aan de hand van de gegeven verbetersuggesties is het product verder ontworpen. Tijdens het ontwerpproces is er nog een tweede evaluatie moment geweest met de opdrachtgever, in deze evaluatie is het product gecheckt op correcte informatie. Dit om ervoor te zorgen dat het inhoudelijk correct is en passend bij het systeemdenken.

Na het ontwerpen van het product is het getest en geëvalueerd met de nieuwe uitvoerende medewerkers. Dit hebben we gedaan om te onderzoeken of het ontworpen product voldoet aan de gestelde ontwerpeisen en of het een overzichtelijk product is. Uit deze evaluatie is gebleken dat het product aan de ontwerpeisen voldeed en er enkel nog kleine aanpassingen gedaan hoefden te worden. Met de opmerkingen uit deze derde evaluatie sessie is het inwerkpakket beschreven en voorlopig klaar om in de praktijk uitgezet te worden. Tijdens de evaluatie sessie gaven de nieuwe uitvoerende medewerkers aan erg blij te zijn met het product. Het is iets wat zij gemist hebben tijdens hun inwerkperiode. Ze hebben dan ook de verwachting dat het een product is dat veel gebruikt gaat worden en waar alle betrokkenen informatie uit kunnen halen.

# Hoofdstuk 4 Aanbevelingen

In dit laatste hoofdstuk is beschreven in hoeverre de doelstelling van het onderzoek is behaald. Daarnaast gaan we in op de duurzaamheid en de borging van het product. Ten slotte worden er aanbevelingen gedaan voor implementatie van het product, inbedding van de systeeminterventie en vervolgonderzoek.

## 4.1 Conclusie

De doelstelling van het onderzoek is het professioneel handelen van de (nieuwe) uitvoerende medewerkers ambulante systeeminterventie te verbeteren. Met ons product wordt het professioneel handelen van de uitvoerende medewerkers verbeterd, doordat zij allen op dezelfde manier worden ingewerkt, waardoor het aanbod systeeminterventie beter overdraagbaar is en door alle medewerkers gedragen wordt. De informatie is op een overzichtelijke, bij het systeemdenken passende manier over te dragen aan nieuwe medewerkers.

Het inwerkpakket wordt aan nieuwe uitvoerende medewerkers systeeminterventie gegeven als naslagwerk, zodat zij hierin kunnen lezen wat de systeeminterventie inhoudt en wat de verwachtingen over en weer zijn. De ervaren uitvoerende medewerkers kunnen aan de hand van het inwerkpakket nieuwe medewerkers inwerken. Hierdoor is het een product dat ervoor zorgt dat de systeeminterventie overdraagbaar wordt en wordt gedragen door alle medewerkers, ervaren en nieuwe. Op dit moment zijn er binnen het team ambulante systeeminterventie twee in het systeemdenken geschoolde medewerkers, daarom is het van belang dat deze ervaren medewerkers de nieuwe uitvoerende medewerkers meenemen in de systeeminterventie. Om ze op een navolgbare manier mee te kunnen nemen op een manier waarop informatie over de systeeminterventie overzichtelijk wordt overgedragen is het inwerkpakket ontwikkeld. Door het inwerken aan de hand van een inwerkpakket wordt er professioneel samengewerkt en wordt ervoor gezorgd dat nieuwe medewerkers sneller ingezet kunnen worden op een casus.

## 4.2 Duurzaamheid

Om het product duurzaam in te kunnen blijven zetten is ervoor gekozen om het als een bewerkbaar Word-bestand op te sturen naar de opdrachtgever. Zo kan het op de T-schijf (een interne schijf van Wender) gezet worden en kan het door de opdrachtgever bijgewerkt worden wanneer informatie verandert. Hierdoor kan het inwerkpakket te allen tijde aangepast worden wanneer blijkt dat bepaalde informatie niet meer klopt of wanneer aanvullingen nodig zijn. Doordat het up-to-date wordt gehouden is het duurzaam inzetbaar.

## 4.3 Borging van het product

Door het product bij de uitvoerende medewerkers systeeminterventie en de leidinggevende van de vrouwenopvang te presenteren wordt er gewerkt aan borging van het product. Er is samen met bovenstaande betrokkenen bekeken wie er verantwoordelijk wordt voor het product na aflevering. Met de leidinggevende worden afspraken gemaakt over het afdrukken en binden van de inwerkpakketten zodat nieuwe medewerkers een fysiek pakket krijgen wanneer zij bij het team komen.

## 4.4 Aanbevelingen

Na het onderzoeksproces en ontwerpen van het inwerkpakket bestaan er nog aanbevelingen aan Wender en de uitvoerende medewerkers systeeminterventie. Het zijn aanbevelingen die bijdragen aan het verbeteren van het professionele handelen van de uitvoerende medewerkers. De aanbevelingen zijn samen met de opdrachtgever opgesteld, hierdoor is het aanneembaar deze in de praktijk gebruikt gaan worden.

### 4.4.1 Verspreiden informatie systeeminterventie

Samen met de leidinggevende is afgestemd welke personen nog meer op de hoogte gesteld moeten worden over het product. Er is een bestaand ‘inwerkschema’ voor trajectbegeleiders beschikbaar op de T-schijf, wij bevelen aan dat in dit document wordt verwezen naar het inwerkpakket systeeminterventie. Wij bevelen aan het product beschikbaar te stellen als naslagwerk voor alle medewerkers van Wender. Door het product beschikbaar te stellen voor medewerkers van Wender kunnen zij het document gebruiken wanneer zij meer informatie over de systeeminterventie willen. Wij bevelen aan dat het product gestuurd wordt naar de medewerkers van het aanmeldpunt vrouwenopvang, zij krijgen aanmeldingen binnen voor de vrouwenopvang en de systeeminterventie. Voor de medewerkers van het aanmeldpunt is het van belang om te weten wat de doelgroep van de systeeminterventie is zodat zij aanmeldingen op de juiste manier kunnen doorzetten. Door het verspreiden van de informatie over de systeeminterventie wordt de interdisciplinaire samenwerking tussen verschillende medewerkers van Wender bevordert.

### 4.4.2 Aanpassen inwerkpakket

Het inwerkpakket is een bewerkbaar Word-bestand. Wij bevelen aan om interprofessioneel in gesprek met elkaar te blijven en uit te wisselen welke informatie uit het inwerkpakket helpend is en welke informatie mist. Dit zal ervoor zorgen dat het product aangepast kan worden aan de wensen van de medewerkers die er gebruik van maken. Hierdoor blijft het een bruikbaar product wat voldoet aan de wensen en verwachtingen van de uitvoerende medewerkers. De opdrachtgever is aangewezen om in samenspraak met de collega’s aanpassingen te doen aan het inwerkpakket, er is afgesproken dat dit een terugkomend punt is op de twee wekelijkse teambijeenkomsten.

### 4.4.3 Casuïstiek

In het inwerkpakket bestaat een hoofdstuk ‘voorbeelden casuïstiek’. Wij bevelen de ervaren uitvoerende medewerkers aan om hier casuïstiek te beschrijven die weergeeft wat de systeeminterventie is. Wij hebben ervoor gekozen om hier zelf geen casuïstiek weer te geven. Hiervoor is gekozen omdat wij dan wat ‘gaan bedenken’ en het ons inziens waardevoller is als er bestaande casuïstiek wordt gebruikt die op een realistische manier weergeeft wat de systeeminterventie is en welke (ex-)partners gebruik kunnen maken van deze systeeminterventie. Er is met de opdrachtgever afgesproken dat er binnen het team wordt nagedacht over passende casuïstiek die hier benoemd kan worden. De opdrachtgever zal deze casuïstiek dan ook toevoegen aan het inwerkpakket. Naarmate de systeeminterventie langer bestaat zullen er meerdere verschillende weergaven van casuïstiek aan het document toe te voegen zijn.

### 4.4.4 Ervaringen cliënten

In het inwerkpakket staan de ervaringen van cliënten niet genoemd. Ten tijde van het afleveren van ons product was de evaluatie van de systeeminterventie nog bezig. Wij bevelen dan ook aan om de ervaringen van de cliënten in het inwerkpakket weer te geven zodra de evaluatie klaar is. Dit geeft voor nieuwe medewerkers een goed beeld van hoe de cliënten de systeeminterventie ervaren. De opdrachtgever is hiervoor verantwoordelijk gesteld, zij zal in contact met de onderzoeker bespreken hoe de ervaring van cliënten het beste weergeven kan worden in het inwerkpakket.

### 4.4.5 Boekenplank

Vanuit de opdrachtgever kwam er veel relevante literatuur naar voren, literatuur die het systeemdenken op een navolgbare manier weergeeft. Deze boeken zijn in het bezit van één van de uitvoerende medewerkers. Wij bevelen aan om een boekenplank te creëren waar deze boeken terug te vinden zijn voor alle uitvoerende medewerkers. Op deze manier kan er gemakkelijk naslagwerk geraadpleegd worden en zijn de boeken in het bezit van de organisatie.

### 4.4.5 Supervisie

Als laatste bevelen we aan om supervisie opnieuw op te starten voor het team ambulante systeeminterventie. Hierdoor kunnen collega’s met elkaar (onder het oog van een supervisor) bespreken wat persoonlijke leervragen zijn ten aanzien van de systeeminterventie. Door de reflectie op eigen handelen wordt het professioneel handelen verbeterd. Doordat er wisseling is van scholing is de eerdere supervisie gestopt, nu bekend is wie de nieuwe scholing gaat verzorgen bevelen wij aan om de supervisie opnieuw te starten. De leidinggevende van de vrouwenopvang zal in overleg met de opleider gaan kijken wat de mogelijkheden voor supervisie zijn.

## 4.5 Vervolgonderzoek

In het onderzoek is naar voren gekomen dat er een gemis is aan bij de systeeminterventie passende instrumenten om in te zetten tijdens de systeeminterventie. De huidige instrumenten zijn overgenomen van andere organisaties en sluiten niet volledig aan bij de systeeminterventie. Wij raden aan om een vervolgonderzoek te starten waarbij de focus ligt op ontwikkelen van bij de systeeminterventie passende instrumenten. Dit zorgt ervoor dat het aanbod van de systeeminterventie nog vollediger neer wordt gezet.

# Literatuurlijst

Beroepsvereniging van professionals sociaal werk. (2021). *Beroepscode voor professionals in sociaal werk.* Geraadpleegd op 26 April 2023, van

<https://www.bpsw.nl/app/uploads/BPSW-Beroepscode-2021.pdf>

Booijink, M., Kuiper, C., & Lammersen, G. (2012). *Hoe schrijf ik een handboek. Een schrijfwijzer om succesvolle interventies schriftelijk overdraagbaar te maken.* Geraadpleegd op 29 Maart 2023, van

<https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/publication-attachment/Hoe%20schrijf%20ik%20een%20handboek%20%5BMOV-177781-0.2%5D.pdf>

Centraal Bureau voor de Statistiek (31 Oktober 2022). *Huiselijk geweld; kerncijfers Veilig Thuis, regio.* Geraadpleegd op 21 Februari 2023 van, <https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/84847NED?q=huiselijk%20geweld>

Dekker, H., & Van Eijkern, L. (2020). *Geweld hoort nergens thuis. Regionaal actieprogramma Groningen voor de aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling 2019-2023.* Groninger Gemeenten.

Internationale Federatie van Maatschappelijk Werkers. (2014). *Wereldwijde definitie van sociaal werk.* Geraadpleegd op 24 Maart 2023, van

<https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/#:~:text=Global%20Definition%20of%20the%20Social,empowerment%20and%20liberation%20of%20people>

Ministerie van Justitie en Veiligheid,. & Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. (2018). *Geweld hoort nergens thuis. Integrale sturing op de aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling.* Geraadpleegd op 21 Februari 2023, van <https://vng.nl/sites/default/files/2020-07/20200630_rapport_ghnt_integrale_sturing_web_def.pdf>

Lünnemann, K., & Lünnemann, M. 2022. *Integrale behandeling van gezinsleden bij huiselijk geweld. Procesevaluatie Switch.* Verwey Jonker.

Lünnemann, K., Smit, W., & Drost, L. 2010. *De methodiek Oranje Huis in uitvoering.* Verwey Jonker.

Ministerie van Justitie en Veiligheid,. & Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (2018). *Geweld hoort nergens thuis. Aanpak huiselijk geweld en kindermishandeling.* Geraadpleegd op 21 Februari 2023, van <https://open.overheid.nl/documenten/ronl-7ca7ae57-9eb9-42cc-9228-37e0ca59fdd2/pdf>

Movisie. (2012). *Hoe schrijf ik een handboek.* Geraadpleegd op 29 Maart 2023, van

<https://www.movisie.nl/publicatie/hoe-schrijf-ik-handboek>

Movisie. (2015). *Dossier. Wat werkt bij… Partnergeweld.* Geraadpleegd op 21 Maart 2023, van

<https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/publication-attachment/Wat-werkt-bij-partnergeweld%20%5BMOV-8888731-1.1%5D.pdf>

Movisie. (2017). *Bouwstenen voor een effectieve sociale interventie.* Geraadpleegd op 29 Maart 2023, van

<https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/publication-attachment/Bouwstenen%20ESI%20%5BMOV-12891374-1.0%5D.pdf>

Movisie. (2019). *Beoordeling Goed Beschreven. Werkwijze, instructie en procedure.* Geraadpleegd op 29 Maart 2023, van

<https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2021-04/Beoordeling-Goed-Beschreven-werkwijze-procedure-versie2.1.pdf>

Movisie. (2023). *Databank Effectieve sociale interventies*. Geraadpleegd op 29 Maart 2023, van

<https://www.movisie.nl/databank-effectieve-sociale-interventies?gclid=Cj0KCQjww4-hBhCtARIsAC9gR3YWF6EcbzwLXqt92DJOBemPPw3U9ePcm1d0fA6K_oc6pYsVEe9h010aAlCIEALw_wcB>

Movisie. (2023). *Over de databank.* Geraadpleegd op 29 Maart 2023, van

<https://www.movisie.nl/databank-effectieve-sociale-interventies/over-databank>

Movisie. (2023). *Weten wat werkt*. Geraadpleegd op 3 Mei 2023, van

<https://www.movisie.nl/weten-wat-werkt>

Scheer, R., & Knigge, M. (2021). *Tweestrijd. Een systeemspecialistische visie & werkwijze binnen de (ex-)partnerrelatie in situaties van huiselijk geweld* (Thesis)*.* Opleiding Systeemspecialist, T&C systeemtherapeuten in Company.

Van ’t Veer, J., Wouters, E., Veeger, M., & Van der Lugt, R. (2021). *Ontwerpen voor zorg en welzijn.* Coutinho.

Wender. (2022). *Kwaliteitshandboek Wender.* Wender: Groningen

Wender. (2020). *Strategische Koers Wender 2021-2024.* Geraadpleegd op 21 Februari 2023, van <https://www.wender.nl/wp-content/uploads/2021/04/Strategische-koers-Wender-2021-2025.pdf>

Wender. (2023). *Wij zijn Wender.* Geraadpleegd op 21 Februari 2023, van <https://www.wender.nl/wij-zijn-wender/>

# Bijlagen

## Bijlage 1: Interviews

|  |  |
| --- | --- |
| Gesproken met | A |
| Functie | Ambulante systeeminterventie werker |
| Waarom met deze persoon gesproken? | A is één van de nieuwere uitvoerende medewerkers en zit dus in het inwerkproces. |
| Belangrijkste uitkomsten | * A gaf voor het interview al aan dat hij niet wist wat hij over de ambulante systeeminterventie moest vertellen, gezien de korte tijd dat hij in deze functie werkt. Ook tijdens het interview gaf hij meerdere keren als antwoord ‘’geen idee te hebben’’. * Geweld in relaties komt volgens A vaak door de dynamiek in de relatie. Dit merkte hij in zijn eerdere werk als reclasseringswerker, waar hij ook trainingen gaf aan ‘’daders’’ van huiselijk geweld. * A wordt op dit moment ingewerkt voor de ambulante systeeminterventie. Hij is mee geweest naar twee intakes. Hij leunt tijdens het inwerken erg op M en leert door vragen te stellen. Als zij wegvalt zal het een probleem vormen. * A is gewend zich van te voren in te lezen in een casus. Echter merkt hij dat dit bij zijn huidige baan niet gebeurt. Ze gaan er zonder enige voorkennis over de casus in. * A vindt dat er in het sociaal werk vaak veel en lang om de tafel wordt gezeten. Hij is zelf ook iemand die graag oefeningen met cliënten doet. * A heeft behoefte aan een document waarin staat wat de kijk en visie op systemisch werken is en welke tools je kunt inzetten (en waarom). |

|  |  |
| --- | --- |
| Gesproken met | K |
| Functie | Ambulante systeeminterventie werker |
| Waarom met deze persoon gesproken? | K is één van de nieuwere uitvoerende medewerkers en zit dus in het inwerkproces. |
| Belangrijkste uitkomsten | * Preventie is het uitgangspunt van de ambulante systeeminterventie. Met het systeem kijken naar de patronen in de relatie en hoe het anders aan te pakken is. * K staat erg achter het systemisch werken. Zij merkte in haar vorige werk dat iedereen zijn eigen verhaal heeft en daar is binnen de systeeminterventie aandacht voor. Er valt volgens haar dan ook veel meer te winnen in het werken met systemen in plaats van alleen met het individu. * K heeft nog geen gesprekken met cliënten gevoerd. Zij is uitsluitend één keer met M mee geweest naar de gemeente om de systeeminterventie uit te dragen. * K gaat een scholingsprogramma volgen om meer onderlegd te worden in het systeem werken. * K heeft nog geen informatie gekregen over de systeeminterventie. Er is haar er wel iets over vertelt, maar er zijn geen stukken die ze kan lezen. Hier heeft zij wel behoefte aan. * Het is volgens K belangrijk dat je als interventiewerker neutraal en transparant bent zodat er naar de (ex-)partners geen misverstanden ontstaan. |

|  |  |
| --- | --- |
| Gesproken met | R |
| Functie | Onderzoeker |
| Waarom met deze persoon gesproken? | R doet onderzoek voor Wender naar de ervaringen van cliënten met de ambulante systeeminterventie. |
| Belangrijkste uitkomsten | * R is twee jaar geleden begonnen met het schrijven ban een bestedingsplan en een uitvoeringsplan voor de gemeente. Nu is ze bezig met de evaluatie en voert ze dus interviews met cliënten over hun ervaringen met de systeeminterventie. * R heeft meerdere onderzoeken naar systeemgerichte interventies en huiselijk geweld gedaan. * R heeft tot nu toe enkele interviews gehad. Ze heeft het idee dat de ambulante systeeminterventie als positief wordt ervaren door de cliënten. Zij voelen zich erg gehoord door de interventiewerkers. |

|  |  |
| --- | --- |
| Gesproken met | R |
| Functie | Ambulante systeeminterventie werker |
| Waarom met deze persoon gesproken? | R is sinds 1,5 jaar uitvoerend medewerker van de ambulante systeeminterventie. Hij heeft nog geen scholingsprogramma gevolgd. |
| Belangrijkste uitkomsten | * Volgens R zijn de doelen van de ambulante systeeminterventie om (ex-)partners inzicht te geven in de patronen in hun relatie en zorgen voor veiligheid. * R is gevraagd voor de ambulante systeeminterventie omdat hij een man is. Het is (wat betreft hulpverlening) goed voor de dynamiek wanneer er zowel een mannelijke als vrouwelijke hulpverlener betrokken zijn (omdat de systemen die tot nu toe meedoen ook bestaan uit man-vrouw). * R vindt de ambulante systeeminterventie erg waardevol omdat er aandacht is voor beide (ex-)partners. Door met beide te werken, zorg je ervoor dat zij beide inzicht krijgen in de relatie en zij ook beide weten of ze verder willen. * R maakt veel gebruik van een genogram. Deze wordt erg uitgebreid gemaakt. Alle factoren die invloed hebben op de (ex-)partners of op de relatie wordt benoemd. En ook hoe dit in relatie staat met elkaar. * R is ingewerkt door mee te lopen met de twee geschoolde medewerkers (Marije Knigge & Ruth …). Hij vond dit erg prettig, maar denkt dat dit grotendeels komt doordat hij op dat moment als enige werd ingewerkt. * R denkt dat het voor de huidige en toekomstige medewerkers mooi is als er een document komt van waaruit ze kunnen werken. Hierin staat dan hoe ze de systeeminterventie kunnen vormgeven. Hij voegt hier wel aan toe dat het maatwerk blijft dus er openheid moet blijven. |

|  |  |
| --- | --- |
| Gesproken met | S |
| Functie | Ondersteuner |
| Waarom met deze persoon gesproken? | S kijkt wat meer vanaf de zijlijn mee naar de interventie. Ze is niet uitvoerend, maar wel betrokken. |
| Belangrijkste uitkomsten | * S heeft haar functie overgenomen van een andere collega. Ze kijkt wat de medewerkers van de ambulante systeeminterventie doen en hoe zij zich kunnen verbeteren. * S heeft veel ervaring met het werken met systemen uit eerder werk. Ze merkt dat binnen Wender het systeem nog ‘’klein’’ is. Bij haar eerdere werk werd vanaf het begin een groot deel van het netwerk betrokken. * Volgens S ligt de toekomst bij de ambulante systeeminterventie. Zowel man als vrouw moeten groeien want anders neemt het geweld toe. De patronen moeten dus bij beide veranderen. Door de man ook te betrekken, geef je hen ook een podium en is er dus een wisselwerking. Zij krijgen ook erkenning. * Het is volgens S belangrijk om tijd te steken in het goed neerzetten van de systeeminterventie zodat ze kunnen verantwoorden wat ze doen. * S is er voorstander van om grotere netwerken te betrekken. Volgens haar moet je het probleem aanpakken waar het is ontstaan (in de generaties ervoor) in plaats van herstellen wat nu ‘’kapot’’ is. Oprecht nieuwsgierig zijn naar de familie(geschiedenis) en kijken hoe de (ex-)partners (en het netwerk) daarvan kan leren. * S heeft zich nauwelijks ingelezen in de ambulante systeeminterventie zelf doordat ze plotseling alles moest overnemen van haar voorganger. Ze weet ook niet of hier wat voor is. |

|  |  |
| --- | --- |
| Gesproken met | P |
| Functie | Leidinggevende vrouwenopvang van Wender |
| Waarom met deze persoon gesproken? | We wilden graag meer achterinformatie over de ambulante systeeminterventie. |
| Belangrijkste uitkomsten | * Vroeger was Wender enkel bezig met de vrouw. Op dat moment waren de kinderen een ‘’bijproduct’’. In de loop van de jaren werden de kinderen belangrijker en kwamen er aparte functies voor ouder-kindbegeleider en trajectbegeleider. Ze gingen de vaders meer bij de hulpverlening betrekken voor het kind. Op gegeven moment verhuisde de vrouwenopvang omdat ze mannen wilde toelaten. De systemische blik is er dus al langer bij Wender. * Twee jaar geleden is er door de overheid meer geld beschikbaar gesteld om de druk op de voordeur van de vrouwenopvang te verlagen. Het was aan de gemeente om hier wat mee te doen. Je zou dit kunnen stoppen in woonplekken, maar Wender wilde de ambulante systeeminterventie opzetten. Volgens P bereik je hier meer mensen mee. * P gelooft er in dat mensen niet geboren worden als slachtoffer of dader. Veel (ex-)partners hebben het meekregen vanuit hun jeugd. * Wender kan (ex-)partners helpen bij het doorbreken van patronen binnen de relatie. P denkt dat dit de beste manier is om het geweld te verminderen/stoppen. |

## Bijlage 2: Systeemgericht werken – Relatie met de kernwaarden van het sociaal werk

Binnen deze ambulante systeeminterventie en daarbij ook ons onderzoek wordt getracht de kernwaarden, zoals beschreven in de Beroepscode voor professionals in het sociaal werk (2021), na te streven. Hier volgt een beschrijving van de relatie van het systeemgericht werken tot de kernwaarden van het sociaal werk.

* Respect voor de menselijke waardigheid en autonomie

Binnen de ambulante systeeminterventie is er aandacht voor beide (ex-)partners in een relatie. Zij worden niet gezien als slachtoffer en dader, maar enkel als partner en partner. Door middel van de gesprekken en oefeningen krijgen zij nieuwe inzichten over zichzelf en over de patronen in de relatie. Omdat huiselijk geweld in veel gevallen voortkomt uit een verleden waarin ze zelf slachtoffer of getuige waren van huiselijk geweld, is er binnen de systeeminterventie ook veel aandacht voor het verleden en de familiebanden (intergenerationele overdracht). Ook leren de (ex-)partners hun eigen en elkaars kwaliteiten kennen en vinden ze een manier om deze in te zetten in hun relatie. Uiteindelijk is het doel dat de (ex-)partners zelf weten om te gaan met de conflicten waardoor het geweld afneemt en professionele ondersteuning minder tot niet meer nodig is.

* Betrokkenheid en de bereidheid om mensen bij te staan

De betrokkenheid en bereidheid van de uitvoerende medewerkers om de (ex-)partners bij te staan komt op verschillende manieren naar voren. Een voorbeeld hiervan is dat de systeeminterventie door twee medewerkers wordt uitgevoerd, bij voorkeur een man en vrouw. Hierdoor voelen beide (ex-)partners zich gehoord, zijn kunnen zich beide identificeren met een van de uitvoerende medewerkers (uitgaande van een man-vrouw partnerschap). Daarnaast wordt er tijdens de intake de tijd genomen om kennis te maken en onderhouden de medewerkers contact met de stellen per WhatsApp. Veiligheid is binnen de systeeminterventie erg belangrijk. Zo wordt er samen met de (ex-)partners een veiligheidsplan gemaakt.

* Sociale rechtvaardigheid en mensenrechten

Zoals eerder benoemd worden de (ex-)partners binnen de systeeminterventie niet gezien als slachtoffer en dader, maar als (ex-)partner en (ex-)partner. Dit komt omdat huiselijk geweld in veel gevallen voortkomt uit patronen in de relatie. Ondanks dat één van de twee geen fysiek geweld gebruikt, heeft hij/zij wel een eigen aandeel in de conflicten. Daarnaast zorgt het niet benoemen van de termen slachtoffer en dader voor een gevoel van rechtvaardigheid en gelijkheid binnen de systeeminterventie.

## Bijlage 3: Deskresearch implementatie + overdraagbaarheid

In de sociale sector zijn veel methoden ontwikkeld om vraagstukken slagvaardig aan te pakken (Movisie, 2023). In de databank van Movisie zijn allerlei interventies opgenomen. De interventies in de databank zijn vaak ontstaan vanuit jarenlange ervaring in de praktijk. Door Movisie (2023) is een interventie beschreven als: een aanpak met een weldoordachte, doelgerichte en systematische werkwijze (methode of methodiek), met een nader omschreven tijdsduur en frequentie.

Handboeken maken interventies toepasbaar voor collega’s (Movisie, 2012). Het is van belang om een handboek te schrijven voor de overdraagbaarheid, reflectie en kwaliteitsverbetering, professionalisering en verantwoording (Booijink, Kuiper & Lammersen, 2012). Het woord ‘handboek’ kan ook veranderd worden voor een ander woord, als de bedoeling maar hetzelfde blijft: overdracht van kennis. Idealiter is een handboek een compacte en handzame publicatie waarmee je vlot aan de slag kunt. Een logische en consistente beschrijving van de interventie is een belangrijke stap op weg naar een effectieve interventie (Movisie, 2019).

Een heldere beschrijving van een interventie is de basis. want zonder goed beschreven geformuleerde doelen en aanpak kan een interventie niet onderbouwd of onderzocht worden (Movisie, 2017).

## Bijlage 4: Affinity Map

Om de informatie uit de contextual interviews overzichtelijk te krijgen is gebruik gemaakt van een affinity map. Door de verkregen informatie te groeperen wordt er een groep met thema’s gemaakt: nieuwe systeeminterventie, instrumenten en informatievoorziening. De thema’s zijn vergeleken met het probleem wat speelt: De systeeminterventie is nog niet ingebed in de vrouwenopvang en niet alle betrokken medewerkers zijn op de hoogte van de werkwijze van de systeeminterventie. Als we kijken naar de overkoepelende onderzoeksvraag: ‘Hoe kan de informatie over de ambulante systeeminterventie het beste overgedragen worden aan nieuwe uitvoerende medewerkers’ dan is het thema “informatievoorziening” een passend thema om verder mee te gaan. De thema’s zijn gecheckt bij de opdrachtgever, zodat er zorgvuldig gewerkt wordt. De analyse vanuit de affinity map biedt verdere input voor het onderzoek. Onderwerpen die werden genoemd in de contextual interviews die input bieden: visie, doelen, werkproces, interventiebeschrijving, heldere informatie, doelen en oefeningen voor (ex-)partners.

## Bijlage 5: CIMO-analyse

Door het maken van de affinity map hebben wij de belangrijkste inzichten uit de interviews voor het ontwerpen van de systeeminterventie overzichtelijk gemaakt door middel van drie thema’s (zie bijlage 4). Echter bleek dat het hierna nog niet duidelijk was hoe deze inzichten met elkaar in verband stonden. Om een samenhangende onderbouwing voor de te ontwerpen systeeminterventie te formuleren, hebben wij onder andere gebruik gemaakt van de CIMO-analyse. Samen met onze opdrachtgever hebben wij het CIMO-canvas ingevuld (Van ’t Veer, Wouters, Veeger & Van Der Lugt, 2021). Dit canvas geeft ons een duidelijk overzicht van waar wij mee bezig zijn binnen ons onderzoek en waar wij naar toe willen. Het is duidelijk geworden dat onze doelgroep, de medewerkers, uit twee subdoelgroepen bestaat. Dit zijn de ervaren medewerkers en de nieuwe, onervaren medewerkers. Bij deze doelgroepen horen dan ook verschillende subdoelen. Toch komt dit weer samen in het hoofddoel, namelijk dat de systeeminterventie wordt gedragen door alle medewerkers. Naar aanleiding van het maken van het canvas hebben we besloten een brainwriting sessie te organiseren waarbij we met de betrokkenen uit de context (dus de ervaren en nieuwe medewerkers) ideeën voor de informatievoorziening over de ambulante systeeminterventie zullen verzamelen.

Aan de hand van de CIMO-analyse hebben we besloten een brainwriting sessie te organiseren om tot ideeën voor het te ontwerpen product te komen. Het onderwerp voor deze sessie hebben wij gebaseerd op het hoofddoel uit het canvas. Het onderwerp zal ‘’Ideeën voor informatievoorziening over de systeeminterventie aan betrokken medewerkers’’ zijn. We zullen zowel de nieuwe/ongeschoolde medewerkers als één van de twee ervaren medewerkers vragen aan te sluiten bij deze sessie. We hopen dat de verschillen in ervaring en kennis zullen bijdragen aan de variatie in ideeën. Ook zullen de ideeën op deze manier aansluiten bij zowel de ervaren als nieuwe interventiewerkers. De beoogde interventies Oranje Huis (Lünnemann, et al., 2010) en Switch (Lünnemann & Lünnemann, 2022) kunnen we na de brainwriting (en decision matrix) sessie in ons achterhoofd houden bij het maken van een prototype.

Hoofddoel:   
Interventie wordt gedragen door alle medewerkers

Twee ervaren (geschoolde) medewerkers

Nieuwe medewerkers

Ongeschoolde medewerkers

Mechanismen:  
- Veiligheidsplan  
- Werken vanuit één visie  
- Goed op elkaar ingespeeld team  
- Duidelijke interventiebeschrijving

Mechanismen:  
- Flexibiliteit voor specifieke vragen cliënt  
- Regelmatige casuïstiek  
- Duidelijke interventiebeschrijving

Interventie: Switch

Interventie: Oranje Huis

Pilotfase

Missen van eigen (in)werkproces en instrumenten

Subdoel:   
Dezelfde visie bij alle medewerkers

Subdoel:  
Informatievoorziening over interventie

**(Beoogde) interventies & mechanismen**

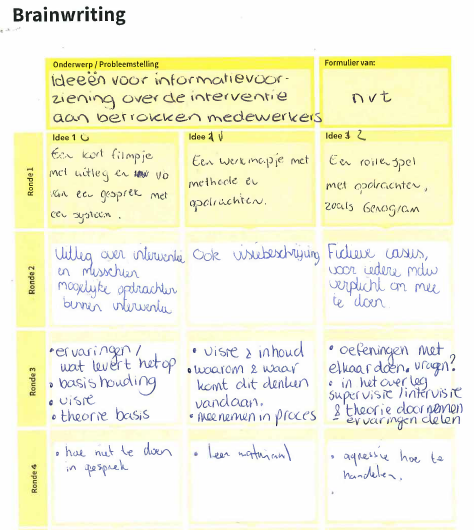
**Outcome** (gewenste doel)

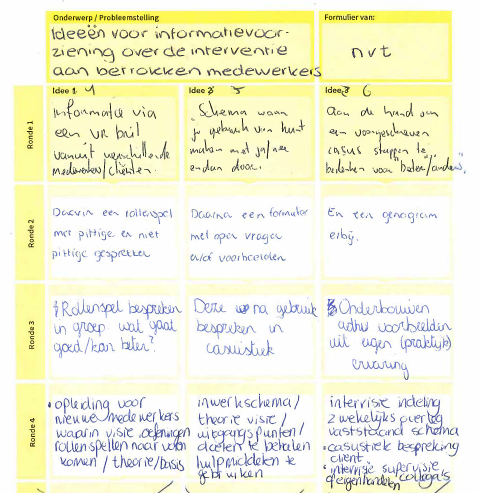
**Context**  
(kenmerken doelgroep  
 en situatie)

## 

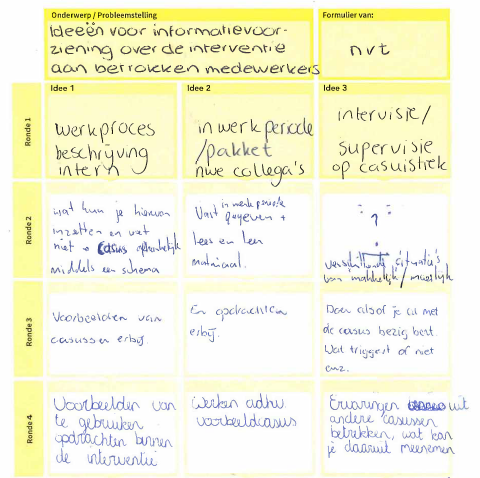
## Bijlage 6: Werkbladen Brainwriting

Aan de hand van de tool brainwriting (Van ’t Veer et al., 2021) zijn er verschillende ideeën voor een product ontworpen. Er is voor gekozen om ideeën te genereren aan de hand van de brainwriting tool omdat het creativiteit stimuleert en er tot nieuwe ideeën wordt gekomen. Het onderwerp gebruikt in de sessie: ideeën voor informatievoorziening over de systeeminterventie aan betrokken medewerkers. In het begin van de sessie is een belangrijke regel besproken, niet bekritiseren van ideeën maar voortbouwen en combineren, dit om te voorkomen dat er onder de sessie gediscussieerd zou worden over wel of niet passende ideeën. In de sessie is gebruik gemaakt van de 4-3-5-methode. Vier personen schrijven drie ideeën op in vijf minuten. Drie van deze personen waren de uitvoerende medewerkers: één van de twee opgeleide medewerkers en twee niet opgeleide medewerkers. Een van ons heeft de groep aangevuld, dit omdat wij zelf ook een aantal ideeën hadden voor een passend product. Door de variatie in ervaring en betrokkenheid bij de ambulante systeeminterventie hoopten we op verschillende creatieve ideeën als uitkomst. Vanuit de sessie zijn er twaalf ideeën naar voren gekomen, wat opviel is dat veel ideeën in beginsel erg op elkaar lijken of goed met elkaar te combineren zijn. Een paar van de ideeën beschreven in de sessie: schriftelijk werkproces, interventiebeschrijving, inwerkpakket, VR-bril, informatievideo en rollenspel. De interventiebeschrijving en het inwerkpakket kwam vaker terug, net zoals als het werken met (voorbeeld) casuïstiek. De gegenereerde ideeën zijn direct na de sessie samen met de betrokkenen beoordeeld.









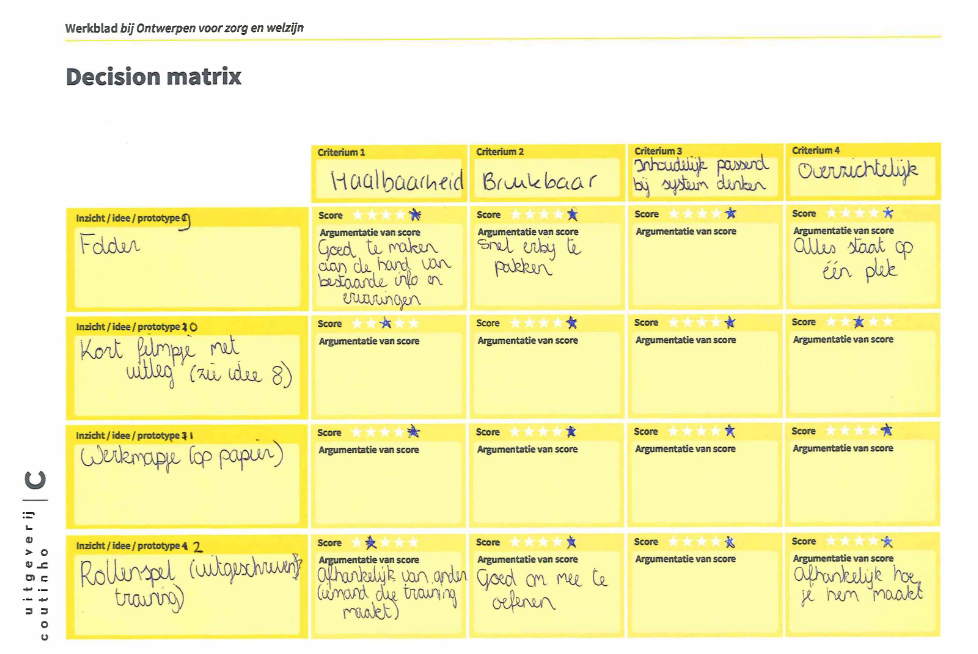
## Bijlage 7: Werkbladen Decision Matrix

De ideeën voortgekomen uit de brainwriting sessie zijn door een decision matrix (Van ’t Veer et al., 2021) gehaald om zo te kijken welke ideeën het meest geschikt zijn voor het te ontwerpen product. De decision matrix is samen met de betrokken medewerkers ingevuld. Door hiervoor te kiezen blijft het proces transparant en wordt er uiteindelijk een prototype gecreëerd waaraan de medewerkers hebben meegewerkt. Twee van de criteria zijn vooraf door ons bepaald: haalbaarheid, bruikbaarheid. Haalbaarheid in hoeverre het haalbaar is om het product binnen het tijdspad te ontwerpen, bruikbaarheid in hoeverre het een bruikbaar product is dat ook daadwerkelijk in de praktijk gebruikt kan worden. De andere twee criteria zijn tijdens de bijeenkomst samen met de uitvoerende medewerkers geformuleerd: inhoudelijk passend bij systeemdenken en overzichtelijk. Voor de uitvoerende medewerkers en de uitvoering van de systeeminterventie is het belangrijk dat het ontwerp inhoudelijk passend is bij het systeemdenken, het is namelijk een systeeminterventie die is voortgekomen vanuit het systeemdenken. De uitvoerende medewerkers lieten allen weten dat het fijn is om een overzichtelijk product te hebben, hierdoor wordt het sneller geraadpleegd en kan je iets gemakkelijk opzoeken wanneer dat nodig is. Er is voor gekozen om de decision matrix plenair in te vullen, de ideeën uit de brainwriting sessie zijn beoordeeld aan de hand van de vastgestelde criteria. Per criteria is er een korte inhoudelijke argumentatie benoemd. Waar de meningen verschilden is er tijd genomen om hier het gesprek over aan te gaan. In de sessie was niet iedereen het erover eens dat een filmpje overzichtelijk is, bij dit verschil hebben we de tijd genomen om uit te vragen wat overzichtelijkheid voor een ieder betekend en in hoeverre dit overeenkomt. Met deze informatie konden we vaststellen wat overzichtelijk voor het te ontwerpen product betekent: navolgbaar en een ontwerp waarin informatie gemakkelijk terug te vinden is. Na de beoordeling is er samen met de medewerkers gekeken of het ook mogelijk was om combinaties van de ideeën te maken zodat er een idee zou ontstaan dat hoog scoorde op alle criteria. Bijna alle ideeën scoorden op zowel haalbaarheid als bruikbaarheid hoog. Bij het bespreken van de criteria ‘inhoudelijk passend bij systeemdenken’’ werd het al snel duidelijk dat deze bij alle ideeën hoog scoort indien je het product daarnaar maakt. De categorie ‘’overzichtelijkheid’’ had de meeste variatie, niet alle ideeën waren volgens de uitvoerende medewerkers overzichtelijk. Uit de bijeenkomst zijn uiteindelijk twee hoog beoordeelde ideeën naar voren gekomen waar wij een prototype voor konden gaan maken: interventiebeschrijving en inwerkpakket.

Afbeelding met agenda

Automatisch gegenereerde beschrijvingAfbeelding met agenda

Automatisch gegenereerde beschrijving



## Bijlage 8: Weergave ontwerpeisen

Vanuit het onderzoek zijn er in totaal acht ontwerpeisen opgehaald die de basis hebben gelegd voor het ontworpen product. Hieronder een weergave dan de opgehaalde ontwerpeisen.

|  |  |
| --- | --- |
| **Methode** | **Opgehaalde ontwerpeis** |
| Deskresearch | Heldere informatiebeschrijving over de interventie |
| Best-practices | Dezelfde visie uitdragen onder medewerkers |
| Contextual Interviews | Bij de systeeminterventie aansluitende instrumenten |
| Contextual Interviews | Helder beschreven informatie over de systeeminterventie |
| Affinity Map | Informatievoorziening voor bij de systeeminterventie betrokken medewerkers |
| Decision Matrix | Haalbaar |
| Decision Matrix | Bruikbaar |
| Decision Matrix | Inhoudelijk passend bij het systeemdenken |
| Decision Matrix | Overzichtelijk |