

BEGELEIDINGSACTIVITEITEN in de RECLASSERING

**Lectoraat Werken in Justitieel Kader
Hogeschool Utrecht**

Auteurs

Lous Krechtig, Marije Lans, Ada Andreas en
Anneke Menger

Met medewerking van

Jaap van Vliet

Eindredactie

Anke van Stijn

Datum

Januari 2012

© Hogeschool Utrecht, 2012

Inhoudsopgave

Woord vooraf: Professionaliteit als context	5
Inleiding	9
1. Kader voor de beschrijving van de begeleidingsactiviteiten	13
1.1 Achtergrond van de beschrijving van de begeleidingsactiviteiten	13
1.2 Begeleiden en controleren: doelen of middelen	14
1.3 Begeleiden als onderdeel van toezicht	17
1.4 Wetenschappelijk onderzoek naar reclasseringswerk	17
1.4.1 Wetenschappelijke theorieën over reclasseren	17
1.4.2 Nieuwe reclasseringsmethodiek	18
2. Indeling van de begeleidingsactiviteiten	21
2.1 Indeling algemene activiteiten	21
2.2 Indeling specifieke activiteiten	22
2.2.1 Het ordeningsprincipe	22
2.2.2 De relatie tussen activiteiten en aangrijpingspunt	24
2.2.3 De activiteiten in schema	27
3. Algemene begeleidingsactiviteiten	31
3.1 De regulatieve cyclus	31
3.2 Controleren, signaleren, stimuleren en motiveren	33
4. Specifieke begeleidingsactiviteiten	39
4.1 Vergroten van het probleemoplossend vermogen	39
4.2 Ondersteuning bij gedragsinterventies	43
4.3 Psycho-educatie	46
4.4 Creëren van materiële voorwaarden	48
4.5 Netwerkbenadering	50
4.6 Arrangeren hulp- en dienstverlening en casusregie	53
4.7 Outreachend werken	56

Woord vooraf: Professionaliteit als context

“Reclasseringswerkers delen allen dezelfde maatschappelijke opdracht en dezelfde unieke toegevoegde waarde in de justitieketen. Zij putten uit een gezamenlijk kennisdomein en zijn dragers van een gezamenlijk vakmanschap. Het vakmanschap van de reclasseringswerker. Vakmanschap krijg je niet cadeau. Een vakman of -vrouw werkt professioneel. En dat betekent nogal wat. Verankerd zijn in de waarden van je vak, bijhouden van nieuwe kennis, nadenken over je professionele effectiviteit, expliciteren wat je doet en waarom je dat doet, zorgvuldig werken met de instrumenten en methoden die het handelen ondersteunen. Vakmanschap is niet vrijblijvend. Professionele ruimte is geen persoonlijke autonomie. Professioneel werken valt of staat met legitimering en publieke verantwoording. Vakmanschap ontwikkel je in dialoog. Met je collega’s en met je organisatie, met cliënten en met onderzoekers.”¹

De reclasseringswerker als professional is het uitgangspunt bij de beschrijving van de begeleidingsactiviteiten bij toezicht. Dit uitgangspunt sluit aan bij het beleid van de drie RO’s, dat - bij elke organisatie op een eigen wijze - is gericht op de ontwikkeling van vakvolwassen professionals die hun vak bijhouden en die de kenmerkende combinatie van verantwoordelijkheid en ruimte willen en kunnen dragen. Ook het opleidingshuis is ontwikkeld op basis van de gedachte dat reclasseringswerkers professionals zijn, die enkele stadia van ontwikkeling doormaken. Het opleidingshuis leidt op van starter tot beginnend vakvolwassen professional in het reclasseringsvak en in de toekomst mogelijk ook tot senior professional. Vakvolwassen professionals zijn verankerd in de waarden van hun vak, hebben grondige kennis van professionele methoden en maken hieruit bewuste keuzen met het oog op het realiseren van passend maatwerk voor elke cliënt.

De beschrijving van begeleidingsactiviteiten ligt in het verlengde van deze beleidskeuzen en is gericht op het expliciteren en structureren van activiteiten die bij reclasseringstoezicht horen. Hierbij is uitgegaan van de vakvolwassen reclasseringswerker, opgeleid op HBO-niveau, die zich heeft doorontwikkeld via interne opleidingen, met kennis van en ervaring met methoden die passen bij het reclasseringswerk. Voor reclasseringswerkers die prijs stellen op meer verdieping zijn verdiepende theoretische teksten opgenomen. Voor reclasseringswerkers die prijs stellen op meer houvast op handelingsniveau zijn enkele teksten opgenomen die de activiteit concreter beschrijven. Deze verdiepende of concretiserende teksten zijn opgenomen als bijlage (in de gedrukte versie) of als doorkliktekst (in de digitale versie) en moeten worden gezien als *work in progress*. Nieuwe kennis of aanvullende (gespreks)technieken of methodieken kunnen op deze wijze gemakkelijk worden verwerkt, ter vervanging van oude teksten of ter aanvulling. Bij de beschrijving is ervan uitgegaan dat beginnende professionals de benodigde

¹ Geciteerd in: Bosker, J., de Jonge, E. & Menger, A. (2011): *Het vakmanschap van de reclasseringswerker. Verslag en reflecties van het gelijknamige congres*. Unibook, Professionaliteit NU.

kennis opdoen bij interne trainingen in het opleidingshuis en via coaching on the job door de werkbegeleiders. De beschrijving zelf is dus niet gericht op dit beginnersniveau.

De begeleidingsactiviteiten lopen vooruit op professionele methodiek

Bij professionaliteit hoort een professionele methodiek. Deze beschrijving van de begeleidingsactiviteiten loopt vooruit op de professionele methodiek die het Lectoraat Werken in Justitieel kader van Hogeschool Utrecht aan het ontwikkelen is en die medio 2013 uitkomt. De ontwikkeling hiervan verloopt in nauwe samenwerking met een groep praktijkexperts (reclasseringswerkers, werkbegeleiders) en een groep wetenschappers van verschillende hogescholen en universiteiten. Deze methodiek zal een samenhangende en onderbouwde beschrijving bieden van de meest recente kennis over het methodisch handelen van reclasseringswerkers (bij alle aspecten van dit werk) en van enkele meest directe samenwerkingspartners, zoals medewerkers maatschappelijke dienstverlening en nazorgcoördinatoren. Kenmerkend voor een professionele methodiek is dat deze een instrument is van de professionals zelf. Recente wetenschappelijke kennis wordt verbonden aan ervaringskennis van professionals en beide kennisbronnen worden vertaald in concepten en modellen voor methodisch handelen. In een professionele methodiek zijn kennis van verschillende doelgroepen, verklaringsmodellen (bv. van criminaliteit) en handelingskennis systematisch beschreven. Een professionele methodiek is veelal organisatieoverstijgend en zal binnen meerdere organisaties, werkend met dezelfde doelgroep en in vergelijkbare contexten, worden gebruikt. Een professionele methodiek is een algemeen erkende kennisbron waaruit professionals op verschillende manieren kunnen putten op grond van overwegingen die bij specifieke cliënten en omstandigheden passen. Een professionele methodiek is niet primair een instrument van de organisatie. Organisaties kunnen er wel voor kiezen om een professionele methodiek te introduceren en te implementeren bij haar medewerkers.

De begeleidingsactiviteiten zijn geen protocollen

De begeleidingsactiviteiten zijn niet beschreven in de vorm van een protocol. In een protocol zijn afzonderlijke activiteiten uitgewerkt in de vorm van gedetailleerde instructie tot op het niveau van enkelvoudige handelingen. Dergelijke instructies op enkelvoudig handelingsniveau hebben een voorschrijvende werking: het protocol schrijft voor dat de professional in de aangegeven volgorde de beschreven stappen volgt. Dergelijke protocollen kunnen waardevol zijn, bijvoorbeeld wanneer deze stapsgewijze beschrijving zelf *evidence based* is, zoals bij een gestructureerde gedragsinterventie of bij een gevalideerd instrument voor risicotaxatie. Ook kan een gedetailleerd protocol ondersteunend zijn wanneer beginnende beroepsbeoefenaren meer houvast nodig hebben bij het intraineren van een bepaalde methodiek of andere aspecten van het vak van reclasseringswerker. Dat kan ook van toepassing zijn wanneer ervaren professionals een geheel nieuwe werkwijze moeten of willen aanleren.

Voor de beschrijving van de begeleidingsactiviteiten gelden deze omstandigheden en doelen niet.

Ten eerste liggen de bekende werkzame bestanddelen van het reclasseringstoezicht niet op het niveau van enkelvoudige handelingen maar op het niveau van algemene principes, zoals: gerichtheid op risk, needs, responsivity, goede diagnostiek, een doelgerichte werkaliantie, betrokkenheid van de cliënt, multimodaal werken, aandacht voor sociaal kapitaal, familie inschakelen bij jongeren, een gemotiveerde professional zijn die de eigen feedback goed organiseert. Hetzelfde geldt voor het merendeel van de algemene methoden en technieken die zijn ontwikkeld voor professionele begeleiding en gedragsbeïnvloeding van mensen.

Ten tweede zijn de begeleidingsactiviteiten niet nieuw voor de gemiddelde reclasseringswerker. De beschrijving is immers ten dele ontleend aan reconstructies van het werk van ervaren professionals, en de activiteiten zijn ingebed in methodieken die reclasseringswerkers met een sociaal-agogische opleiding hebben geleerd.

Ten derde zijn de activiteiten, zoals gezegd, beschreven voor de vakvolwassen reclasseringswerker voor wie het houvast van gedetailleerde omschrijving niet nodig is en die goed wordt begeleid door de werkbegeleider. Aan medewerkers die meer concreet houvast nodig hebben kan de werkbegeleider ondersteuning bieden door coaching on the job en door te verwijzen naar de vele boeken waarin de diverse methodieken zijn uitgewerkt. Bij elke begeleidingactiviteit wordt hiernaar verwezen. Een meer gedetailleerde instructie hoort thuis bij de opleidingsprocessen voor beginnend professionals. Mochten reclasseringswerkers, werkbegeleiders en/of opleiders verdere detailleringen in de teksten toch nodig of wenselijk achten, dan kunnen die in de loop van de komende tijd worden toegevoegd, als nieuwe doorklikteksten achter bepaalde begeleidingsactiviteiten en als opleidingsmateriaal. Hierbij valt dan te denken aan een samenvatting van bekend veronderstelde technieken als: slechtnieuwsgesprek, confronteren, weerstand vertalen in doelen, zoeken naar motivational congruence, bewust werken met open en gesloten vragen, oplossingsgericht werken, etc. Dergelijke concretisering kunnen worden beschreven door werkbegeleiders of reclasseringswerkers zelf, eventueel begeleid door HBO-docenten die als kenniskringlid werken bij een van de relevante lectoraten.

Overigens: ook bij protocollen en andere precieze stappenplannen blijft de professional altijd zelf de regie houden. Protocollen wekken soms de schijn dekkend te zijn vanwege de gedetailleerde omschrijving. Dat is echter nooit het geval. Onder de beschreven stappen liggen vele bronnen van variatie tussen professionals onderling. En sommige stappen zijn meer essentieel dan andere. Ook bij het volgen van een protocol dient de professional goed af te blijven stemmen op de responsiviteit van de cliënten, op onverwachte gebeurtenissen en crises, op verschillende stadia van motivatie, op terugval.

Op grond van deze vier overwegingen zijn de begeleidingsactiviteiten niet beschreven in de vorm van een protocol.

Begeleidingsactiviteiten op het snijvlak van professional en organisatie

De in dit document beschreven begeleidingsactiviteiten lopen dus vooruit op de professionele methodiek en zijn geen protocollen. Hoe kunnen we deze beschrijving dan wel typeren?

De begeleidingsactiviteiten zijn hier nog enigszins los van andere fasen en onderdelen van het reclasseringswerk beschreven, hoewel de samenhang met controlerende elementen van het toezicht wel is geëxpliciteerd. De beschrijving gaat over een van de elementen van het reclasseringswerk, te weten *begeleiden bij toezicht binnen de reclasseringsorganisaties*.

De beschrijving bevindt op het *snijvlak* van de *professional* en de *organisatie*:

- Professional, want de activiteiten zijn gebaseerd op beschikbare kennis van methodisch handelen bij begeleiding, zowel binnen als buiten justitiële kaders en ze zijn getoetst in gesprekken met en via reconstructies van ervaren toezichthouders en werkbegeleiders. Het concept is ook, in november 2011, voorgelegd aan de expertgroep van dertig professionals die meedenkt bij de ontwikkeling van de professionele methodiek.
- Organisatie, want met deze beschrijving bakenen de organisaties af wat wel dan niet tot reclasseringstoezicht gerekend kan worden en binnen welke bandbreedte begeleiden bij toezicht kan variëren. De beschrijving maakt de begeleiding bij toezicht transparanter en ondersteunt daardoor de organisaties bij de verantwoording van hun werkwijze.
- Snijvlak, want de omschrijving, gebaseerd op professionele (en waar mogelijk wetenschappelijke) kennis is geadopteerd door de organisaties, mede met het oog op de verantwoordingsdoelen van de organisatie.

Inleiding

Vanaf 2008 zijn de controlemiddelen en procedures behorend bij het gemoderniseerde toezicht beschreven en geïmplementeerd. In deze tekst worden de begeleidende activiteiten in het kader van het gemoderniseerde toezicht beschreven.

De tekst is als volgt opgebouwd. Het eerste hoofdstuk geeft een kader waarbinnen de activiteiten zijn beschreven. De noodzaak voor het beschrijven van de begeleidingsactiviteiten wordt toegelicht en de indeling in begeleiden en controleren wordt in het bredere kader van risicobeheersing en re-integratie/gedragsverandering gezet.

De indeling in algemene en specifieke begeleidingsactiviteiten komt in hoofdstuk 2 aan de orde. *Algemene* activiteiten zijn activiteiten die iedere toezichthouder bij iedere cliënt uitvoert en die het gehele toezicht omvatten, dat wil zeggen de beide componenten *risicobeheersing* en *gedragsverandering / re-integratie*. *Specifieke* activiteiten zijn in eerste instantie gericht op *re-integratie* en *gedragsverandering*. Uit deze specifieke activiteiten maakt de toezichthouder een bewuste keuze.

Deze algemene en specifieke begeleidingsactiviteiten worden respectievelijk in hoofdstuk 3 en 4 uiteengezet. Daarbij is voor elke activiteit een (theoretische) verantwoording gegeven, zijn de doelen geformuleerd, de indicatie voor de activiteit en de focus bij uitvoering. Ook de benodigde kennis en vaardigheden van de werker zijn omschreven; daar waar dat mogelijk is, staan verwijzingen naar literatuur waarin verdere uitwerkingen te vinden zijn.

De tekst bevat twee soorten bijlagen *of doorklikteksten voor de digitale versie*:

- concretisering, voor reclasseringswerkers die meer handvatten willen;
- verdiepingen, voor reclasseringswerkers die meer achtergrondtheorie willen.

Beide zijn in beperkte mate beschreven en terug te vinden in methodiek-literatuur.

1. Kader voor de beschrijving van de begeleidingsactiviteiten

1. Kader voor de beschrijving van de begeleidingsactiviteiten

De eerste paragraaf geeft de redenen voor het beschrijven van de begeleidingsactiviteiten en de gedachte achter het onderverdelen ervan. In de volgende paragraaf worden 'begeleiden' en 'controleren' in het bredere kader van risicobeheersing en gedragsverandering /re-integratie gezet. Dan volgt een beschouwing over begeleiden binnen de definitie van toezicht. Het hoofdstuk sluit af met een korte aanduiding van die wetenschappelijke theorieën over reclasseringswerk die de basis vormen van de activiteiten.

1.1 Achtergrond van de beschrijving van de begeleidingsactiviteiten

De reclassering heeft de afgelopen jaren gewerkt aan een grotere transparantie van de werkprocessen en een afgewogen inzet van middelen. De professionele verantwoordelijkheid van de reclasseringswerkers is groot. Een kenmerk van professionals is dat zij hun keuzen en werkwijzen verantwoorden tegenover cliënten, collega's, de organisatie en de samenleving. Nu veiligheid een belangrijker maatschappelijk thema is geworden, neemt de druk tot verantwoording door reclasseringswerkers verder toe.

Reclasseringswerk is complex werk. Reclasseringswerkers werken met mensen die heel verschillende delicten hebben gepleegd. De redenen die mensen hebben om delicten te plegen zijn zeer divers; de mate waarin iemand verstrikt is geraakt in een criminele levensstijl varieert sterk, de leeftijden, de problemen in de leefsituatie, de mogelijkheden en beperkingen van de cliënten zijn heel uiteenlopend. Een deel van de cliëntenpopulatie heeft het bij instanties verbruikt; de maatschappelijke instellingen die ervoor zijn om hulp te bieden, weten niet altijd raad met deze groep. Ook zijn cliënten met dezelfde problematiek niet altijd gebaat bij eenzelfde aanpak. Voorts kan de mate waarin andere instanties betrokken zijn of betrokken zouden moeten worden bij de cliënt erg verschillen. Bovendien is het bij cliënten met complexe problemen niet altijd helder hoe coördinatie en continuïteit in de trajecten bewaakt worden.

Om mensen te helpen hun levensomstandigheden te verbeteren of hun leven een positieve wending te geven moet de reclasseringswerker dus beschikken over een breed scala van methoden en technieken. Bij een bepaald toezicht (of in een bepaalde fase van een toezicht) kiest hij daaruit de meest geschikte. Reclasseringswerk is dus 'multi-methodisch' werk, geen 'one-size-fits-all'-aanpak.

Een expliciete beschrijving van verschillende begeleidingsactiviteiten kan de professional ondersteunen bij het maken van bewuste methodische keuzen en bij de expliciete uitleg van het

waarom en hoe van die keuzen. Dit kan zowel intern als extern nuttig zijn. Intern om de reclasseringswerker te helpen bij het maken van bewuste keuzen of bij het formuleren van gerichte vragen bij de casuïstiekbespreking. Extern om samenwerkingspartners en opdrachtgevers duidelijk te maken hoe de reclassering werkt. Door de grotere transparantie die hiermee ontstaat, kan ook beter worden geëvalueerd aan de hand van vragen als: komt door inzet van deze activiteit het doel dichterbij? Zo nee, is er dan nog een andere activiteit die ingezet kan worden? Of moet aan een ander doel worden gewerkt?

Het gaat hier dus niet om het beschrijven van 'nieuwe' werkwijzen, maar om het structureren van bestaande en bekende werkwijzen. Dat helpt bij het bewust maken van keuzen (bewust bekwaam) en kan ook helpen ontdekken waar voor een bepaalde reclasseringswerker ontwikkelingsmogelijkheden liggen (bewust onbekwaam).

Dit document is ook geen uitgewerkte handleiding voor de verschillende methodes, geen receptenboek; het gaat niet om 'tips en trucs.' Er wordt vanuit gegaan dat een professional verschillende methoden kent en zich bij tijd en wijle bijschoolt. Voor de ervaren reclasseringswerker zal dit stuk vooral herkenning geven: "Ja, inderdaad, die methoden gebruik ik allemaal."

De activiteiten die zijn beschreven zijn manieren om gestructureerd te werken aan de doelen van re-integratie en gedragsverandering. Werken aan re-integratie en gedragsverandering is persoonsgebonden maatwerk. Het individuele risicoprofiel, de criminogene factoren en de responsiviteit van de cliënt spelen een rol. Tijdens een traject kunnen omstandigheden veranderen, kan zich een crisis voordoen. Maatwerk vraagt om voortdurende aanpassing, maar ook het aanbrengen van lijn en structuur en het kiezen van een methode die 'haar dienst heeft bewezen' als een geschikte aanpak om een bepaald doel te halen.

Afhankelijk van de situatie van de cliënt (de mate van chaos in de leefsituatie, de complexiteit van de problemen), van de cliënt zelf (motivatie en mogelijkheden) en van de werker (in meer of mindere mate geschoold in bepaalde methoden) kiest de werker voor een bepaalde werkwijze of wordt bij de werkverdeling een bepaalde werker bij de cliënt gezocht. De agenda van een toezichtgesprek wordt dan minder bepaald door wat zich voordoet, maar meer door de van tevoren bedachte aanpak.

1.2 Begeleiden en controleren: doelen of middelen

In het momenteel gebruikte model Toezicht en ook in het dagelijkse taalgebruik bij de reclassering is het onderscheid tussen begeleiden en controleren leidend. Dit is, goed beschouwd, een onderscheid op het niveau van *middelen*. Zowel in de formele beschrijving als in het dagelijkse taalgebruik wordt vanuit deze middelen teruggedeneerd naar de reclasseringsdoelen. Het lijkt er dan op dat *controleren* exclusief hoort bij het doel *risicobeheersing*, en *begeleiden* exclusief is gericht op *gedragsverandering en re-integratie*. Die voorstelling van zaken doet

echter geen recht aan de specifieke en complexe dynamiek van het reclasseringswerk en kan leiden tot beelden die goed hybride werken belemmeren.

Middelen kunnen doorgaans meerdere doelen dienen en dat is ook hier het geval. Om de specifieke dynamiek van de professionele interactie in gedwongen kader goed te begrijpen is het van belang dat allereerst de doelen van het toezicht duidelijk zijn en dat vervolgens wordt nagegaan met welke middelen deze doelen kunnen worden bereikt.

Op het niveau van de *doelen* geldt het volgende:

Het reclasseringswerk heeft als overkoepelend doel het verlagen van de kans op recidive bij mensen die een delict hebben gepleegd. Hierbinnen wordt op twee sporen gewerkt aan twee subdoelen die van de centrale doelstelling zijn afgeleid:

- *risicobeheersing*: verlagen van het risico door begrenzen van de cliënt;
- *werken aan gedragsverandering en re-integratie*: verlagen van het risico door te werken aan duurzame verandering in de achterliggende problemen (criminogene factoren).

Werken aan gedragsverandering en re-integratie hoort van oudsher tot het reclasseringswerk; de risicobeheersing in de huidige vorm is relatief nieuw.

Bij het toezichtdoel *risicobeheersing* gaat het erom dat vanaf de start van het reclasseringstraject het risico dat iemand een ander (of de maatschappij) schade zal berokkenen beheersbaar wordt gemaakt. Kenmerkende professionele vragen die hierbij beantwoord moeten worden, zijn:

- Is er door en met deze cliënt een delictscenario gemaakt en hoe ziet dit eruit?
- Wat zijn risicovolle momenten? Welke afspraken kan ik met deze cliënt maken over hoe te handelen als hijzelf of zijn omgeving merkt of wanneer ik als toezichthouder merk dat het risico groter wordt?
- Welke beperking van de bewegingsvrijheid of handelingsvrijheid van de cliënt is nodig om het risico verantwoord klein te houden?
- Hoe zijn deze opgelegde beperkingen te controleren?
- Welke consequentie heeft het als iemand zich niet aan de opgelegde beperkingen houdt?

Bij het toezichtdoel *gedragsverandering en re-integratie* gaat het om het verkleinen van de kans op recidive op de langere termijn. Door aan dit subdoel te werken beoogt de reclassering dat de effecten van het toezicht doorwerken na afloop ervan. Dit doel en de middelen die erbij horen zijn gebaseerd op het onderbouwde gegeven dat delinquenten die ander gedrag aanleren, die duurzaam sociaal kapitaal leren ontwikkelen en die beter zijn ingebed in prosociale verbanden minder recidiveren.

De doelen zijn vaak goed met elkaar te combineren en kunnen in elkaars verlengde liggen; soms ook lijken ze lijnrecht tegenover elkaar te staan. De kunst en de kern van het reclasseren

ringswerk is om deze doelen zoveel mogelijk op één lijn te krijgen, ook in de beleving van de reclasseringscliënt. Dat vraagt om laveren, confronteren, ondersteunen, motiveren, begrenzen, corrigeren, praktisch oplossingsgericht werken. Het vraagt ook om grote helderheid - tegenover de cliënt - over de hybride rol van de reclassering en over beide doelstellingen van het toezicht. Juist van de combinatie van correctieve en ondersteunende doelen en middelen, van het hybride werken bij justitiële interventies is effectiviteit aangetoond.

Bij het werken aan deze doelen zet de reclasseringswerker allerlei middelen in. *Controleren en begeleiden behoren tot het arsenaal van middelen dat bij beide doelen kan worden ingezet.* Ook bij het doel *risicobeheersing* zijn begeleidende activiteiten nodig. De toezichthouder controleert immers niet alleen of iemand zich aan de bijzondere voorwaarden houdt, hij stimuleert en coacht de cliënt ook om dit te doen. En, bijzondere voorwaarden zelf zijn vaak gericht op het beïnvloeden van gedrag. Samen met een cliënt een vroegsignaleringsplan maken is een voorbeeld van een begeleidende activiteit, gericht op risicobeheersing. Ook bij het doel *gedragsverandering en re-integratie* zet de reclasseringswerker niet alleen begeleidende, maar eveneens controlerende middelen in. De toezichthouder voert immers geen vrijblijvende gesprekken over het sociale leven van cliënten, maar biedt structuur door iemand waar nodig te begrenzen, te signaleren waar iemand af dreigt te haken en na te gaan of iemand zich aan de afspraken houdt die samenhangen met gedragsverandering of re-integratie. Navragen of een cliënt zich heeft ingeschreven bij een uitzendbureau is een voorbeeld van een controlerende activiteit, gericht op re-integratie.

Bij deze beschrijving van de begeleidingsactiviteiten hanteren we op grond van bovenstaande redenering het volgende schema:

Doel	Risicobeheersing	Gedragsverandering en re-integratie
Middel	Begeleiden	Begeleiden
Middel	Controleren	Controleren

In de algemene activiteit 'controleren, signaleren, stimuleren, motiveren' wordt uitgewerkt hoe *de juiste combinatie* van controleren en begeleiden *beide* doelen dichterbij kan halen. Het is dus niet zo dat controleren hoort bij risicobeheersing, en begeleiden bij gedragsverandering en re-integratie. Beide middelen horen bij beide doelen. Hybride werken is veel meer dan het *naast elkaar* gebruiken van controleren en begeleiden. De hybride reclasseringswerker is niet iemand met twee gezichten die deze beurtelings aan cliënten voorhoudt. In alle situaties zijn beide gezichten te zien. De reclasseringswerker ondersteunt zonder vrijblijvendheid en begrenst met zorg, omdat deze benadering het centrale doel dient: het verlagen van de kans op recidive.

De ontwikkeling van het programma Redesign Toezicht is gestart met de beschrijving van het subdoel *risicobeheersing*, dat in standaardwerkwijzen en procedures is neergezet. De bijzonde-

re voorwaarden zijn de basis geworden van het reclasseringstoezicht. Bij de ontwikkeling van dit onderdeel van het toezicht zijn tot dusver vooral de bijpassende controlemiddelen uitgewerkt.

In de nu voorliggende aanvulling op het model Toezicht worden ook de begeleidende aspecten van de risicobeheersing beschreven, evenals verschillende activiteiten die passend zijn bij het subdoel dat van oudsher tot het reclasseringswerk hoort: het verlagen van het recidiverisico door te werken aan blijvende gedragsverandering en re-integratie.

1.3 Begeleiden als onderdeel van toezicht

In de Fundamentennota toezicht (Poort 2009) is begeleiding bij toezicht als volgt gedefinieerd: "Begeleiding is erop gericht om iemand te stimuleren en te motiveren zich aan de hem opgelegde bijzondere voorwaarden te houden. In de praktijk worden als aanvulling op en als onderdeel van stimuleren en motiveren ook een aantal andere activiteiten uitgevoerd. Al deze activiteiten worden uitgevoerd om de cliënt met raad en daad bij te staan bij de naleving van de voorwaarden, met het uiteindelijke doel dat hij op een verantwoorde manier terugkeert naar de maatschappij en daarin op een verantwoorde manier kan functioneren (...). Een en ander betekent dat de toezichthouder de onder toezicht gestelde² helpt bij praktische zaken als werk, scholing en huisvesting, of zorg, en de opbouw of het onderhoud van een sociaal netwerk, maar ook dat hij door systematische en gerichte interventies de cliënt leert zijn handelingsmogelijkheden te vergroten en uit te breiden."

1.4 Wetenschappelijk onderzoek naar reclasseringswerk

1.4.1 Wetenschappelijke theorieën over reclasseren

Bij het beschrijven van de begeleidingsactiviteiten is uitgegaan van de drie belangrijke wetenschappelijke stromingen die het reclasseringswerk als thema hebben:

- *What Works?*
What works is de stroming die onderzoekt wat de factoren zijn die tot crimineel gedrag leiden (de criminogene factoren) en welke aanpakken effectief zijn in het verlagen van de recidivekans. Deze stroming heeft drie belangrijke basisprincipes van effectiviteit geformuleerd: aansluiten bij risks, needs, responsivity (RNR).
- *Desistance:*
Desistance is de stroming die onderzoekt waarom mensen stoppen met het plegen van

² Wij hanteren de term 'cliënt'; zie ook voetnoot 3, maar in citaten laten we de door de geciteerde schrijver gehanteerde term staan.

delicten en hoe de werker kan aansluiten bij de factoren die het stoppen ondersteunen.

- *Who Works?*
Who Works is de stroming die onderzoek doet op grond van de constatering dat professionals, ook waar zij dezelfde evidence-based interventies hanteren, verschillen in effectiviteit, en die op zoek is naar kenmerken van effectieve professionals.

Bijlage 1 / doorkliktekst:

Wetenschappelijke benaderingen van het reclasseringswerk. Uitwerkingen van de drie stromingen.

1.4.2 Nieuwe reclasseringsmethodiek

Momenteel werkt het Lectoraat Werken in Justitieel Kader aan de ontwikkeling van een nieuwe methodiek voor werken in gedwongen kader. Hierbij zijn de drie reclasseringsorganisaties, drie lectoraten, vijf hogescholen en de Vrije Universiteit betrokken. De beschrijving van de begeleidingsactiviteiten loopt op deze ontwikkeling vooruit, maar is daar waar mogelijk al mee in lijn gebracht.

In de nieuwe methodiek worden criminologische stromingen beschreven, diverse benaderingen van het reclasseringswerk, basiskenmerken van werken in gedwongen kader, waar nodig aanpassingen aan bijzondere kenmerken van de doelgroep (zoals LVB, verslaving, Jovo, gender, psychopathologie) en specifieke aspecten en activiteiten. De resultaten van het nu lopende onderzoek van diverse lectoraten worden er eveneens in verwerkt rond thema's als:

- kenmerken van professionaliteit
- who works
- de waarden van de reclasseringswerker en hoe een prosociaal rolmodel te zijn
- de werkalliantie
- het belang van continuïteit
- de kwaliteit van de indicatiestelling

Bij de ontwikkeling van het boek is een groep van ruim dertig reclasseringswerkers betrokken, drie RO-breed. De methodiek is gereed in het voorjaar van 2013.

2. Indeling van de begeleidingsactiviteiten

2. Indeling van de begeleidingsactiviteiten

In dit hoofdstuk wordt toegelicht welk ordeningsprincipe aan indeling in algemene en specifieke begeleidingsactiviteiten ten grondslag ligt. Ook worden de activiteiten kort omschreven. De volledige uitwerking volgt in hoofdstuk 3 en 4.

Algemene en specifieke activiteiten kunnen als volgt getypeerd worden. *Algemene* activiteiten zijn activiteiten die iedere toezichthouder bij iedere cliënt uitvoert en die het gehele toezicht omvatten, dat wil zeggen de beide componenten risicobeheersing en gedragsverandering / re-integratie.

Specifieke activiteiten zijn expliciet gericht op gedragsverandering en re-integratie.

Risicobeheersing en re-integratie / gedragsverandering worden in samenhang met elkaar uitgevoerd en komen in hetzelfde gesprek aan de orde. Kenmerkend voor een toezichttraject is *een planmatige, doelgerichte, samenhangende en risicobewuste aanpak*. Om dit te kunnen doen zijn sturende activiteiten nodig.

Om die reden zijn hier eerst twee overkoepelende activiteiten uitgewerkt, die de eenheid van het traject bevorderen.

2.1 Indeling algemene activiteiten

Algemene activiteiten kunnen getypeerd worden als activiteiten die het toezicht op koers houden. Zo houdt activiteit 1 de werker en activiteit 2 de cliënt op koers.

Algemene activiteit 1: De regulatieve cyclus – de werker blijft op koers

De activiteit 'regulatieve cyclus' dient ervoor om vanuit het standpunt van de reclasseringswerker het traject te plannen, overzicht te houden en bij te sturen. Het is de sturende activiteit die altijd 'meeloopt' in het hele traject: een basis voor het toezicht. Over de noodzaak hiervan hebben diverse auteurs geschreven. McNeill hierover: *"The complexity of responding effectively to the needs and deeds of reoffenders does inevitably create a management task for workers who must weave together the several threats of an intervention in any given case"* (McNeill & Whyte 2007, p. 143).

Algemene activiteit 2: Controleren, signaleren, stimuleren, motiveren – de cliënt blijft op koers

Bij deze activiteit gaat het om dat wat nodig is om de cliënt op koers te houden en positief gedrag te versterken. Deze activiteit is het spiegelbeeld van activiteit 1.

Het toezichttraject is een samenwerkingstraject. Uit vrijwel alle onderzoeken blijkt dat het belangrijk is dat de cliënt zich betrokken voelt bij het traject, dat doelen gezamenlijk worden

geformuleerd en dat de cliënt door de toezichthouder tot actief deelnemen gemotiveerd wordt.

Bijlage 3 / doorkliktekst: De cliënt betrekken bij het traject

Soms zijn deze twee algemene activiteiten voldoende om re-integratie en beïnvloeding van het gedrag op lange termijn tot stand te brengen. De toezichtgesprekken bieden de cliënt dan voldoende structuur, begrenzing en steun. Maar vaak is het nodig om deze algemene activiteiten op een bepaalde manier te versterken. Niet alleen kunnen veel andere instanties een rol spelen in het traject, maar ook de manier waarop de toezichthouder met de cliënt aan het werk is kan bij een bepaalde cliënt of gedurende een bepaalde periode op een bepaalde manier gericht zijn. Die verschillende manieren worden hieronder in de 'specifieke activiteiten' beschreven.

2.2 Indeling specifieke activiteiten

2.2.1 Het ordeningsprincipe

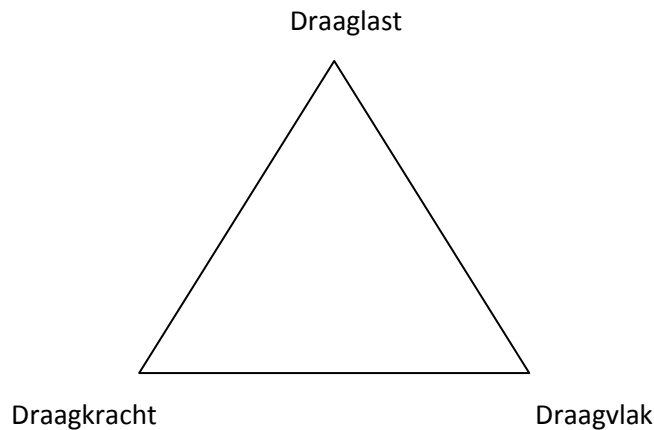
Er zijn beproefde manieren om de problemen die iemand heeft aan te pakken. Deze manieren kunnen op verschillende manieren geordend worden. We hebben gekozen voor een ordening naar methode die aansluit bij:

- De ordening die veel gebruikt wordt in de sociale en maatschappelijke dienstverlening, zoals beschreven in 'Multi-methodisch maatschappelijk werk' (De Mönnink 2004).
- De stand van zaken in het wetenschappelijk onderzoek naar reclasseringswerk. Wat is effectief bij het terugdringen van recidive?³

Deze twee invalshoeken sluiten goed bij elkaar aan.

³ Methoden waarvan onderzoek heeft aangetoond dat ze niet effectief zijn bij het terugdringen van recidive zijn, zijn hier niet opgenomen.

Bij deze ordening is de volgende analysedriehoek van belang:



Draagkracht. De What Works-benadering heeft deze punt van de driehoek gekozen als uitgangspunt: gedragsverandering door het aanleren van vaardigheden, zoals agressieregulatie, probleemoplossende vaardigheden, arbeidsvaardigheden. Draagkracht wordt in de desistancebenadering 'menselijk kapitaal' genoemd (McNeill & Whyte 2007): een combinatie van eigenschappen (optimisme bijvoorbeeld) en vaardigheden. Niet alleen geeft draagkracht de mogelijkheden, maar ook zelfvertrouwen: het idee dat je een taak tot een goed einde zult brengen. De manier waarop iemand tegen zichzelf, zijn verleden, zijn mogelijkheden in de toekomst aankijkt is een belangrijke factor bij desistance.⁴ Werken aan draagkrachtvergroting gaat daarom niet alleen over het aanleren van vaardigheden, maar ook over het bevorderen van wat in de desistancebenadering 'agency' wordt genoemd. Agency wil zeggen dat de cliënt zichzelf ziet als iemand die bij machte is om invloed op zijn eigen leven uit te oefenen en die gemotiveerd is om dat te doen.

Draagvlak wordt in de desistancebenadering 'sociaal kapitaal' genoemd: de sociale netwerken, de relaties met familie en bredere maatschappelijke verbanden die verandering mogelijk maken en ondersteunen. Veranderingen in het leven (een baan krijgen, een relatie) vormen een belangrijke factor bij desistance, omdat daarmee bindingen worden gecreëerd die betekenisvol zijn en die meehelpen de gedragsverandering te bestendigen.

Bij **draaglast** gaat het om de ernst van de problemen, de mate van chaos, de zwaarte van het bestaan van de cliënt. Soms is het stressniveau erg hoog, spelen er verschillende problemen

⁴ De reden dat we de term 'cliënt' hanteren is o.a. gelegen in het feit dat een belangrijke desistance-factor is dat iemand zichzelf *niet* ziet als een delictpleger, maar als iemand die in het verleden delicten pleegde en nu een andere weg wil kiezen.

tegelijk (“en toen was mijn vriendin ook nog zwanger”).

De situatie van de cliënt wordt met behulp van deze driehoek in kaart gebracht. Het gaat dan om de onderlinge verhouding. Weinig draagkracht zorgt ervoor dat een last al snel te zwaar is voor iemand; een groot draagvlak maakt het mogelijk om de last te verdelen.

Voorbeeld: een cliënt met een licht verstandelijke handicap kan niet altijd zelf formulieren downloaden of invullen. Een cliënt met een autistische stoornis kan in een gestructureerde setting heel veel werk verzetten.

Er zijn drie aangrijpingspunten voor verandering: draagkracht, draaglast, draagvlak.

De reclasseringswerker kiest het aangrijpingspunt dat het meeste perspectief biedt of kiest voor de volgorde waarin de aangrijpingspunten benut worden (hoeveel tegelijk, welke na elkaar).

2.2.2 De relatie tussen activiteiten en aangrijpingspunt

Draagkracht

Als iemand een probleem niet zelf kan oplossen, kan de oplossing gezocht worden in de cliënt zelf: de draagkracht wordt als hefboom voor verandering beschouwd.

De activiteiten die bij *draagkrachtvergroting* horen zijn:

- *Vergroten van het probleemoplossend vermogen* (specifieke activiteit 1). Hierbij zijn er twee mogelijkheden: de focus ligt vooral op de persoon (twijfels, motivatie, manier van tegen de wereld aankijken, belemmerende overtuigingen e.d.) of de focus ligt vooral op de taak (opdelen in deeltaken, oplossingen bedenken, e.d.).
- *Ondersteuning bij gedragsinterventies* (specifieke activiteit 2). De gedragsinterventies zijn vrij korte trainingen, gericht op aanleren van nieuw gedrag. Het geleerde toepassen in de praktijk van alledag, bestendiging van het geleerde op langere termijn, past bij een toezicht.
- *Psycho-educatie* (specifieke activiteit 3). Een aanzienlijk deel van de reclasseringscliënten heeft een of andere vorm van beperking of stoornis. Soms is daar behandeling voor, die soms opgenomen is in de bijzondere voorwaarden. Psycho-educatie is geen behandeling; psycho-educatie is gericht op het snappen wat er aan de hand is en daarmee kunnen leven. Dit is niet alleen gericht op de cliënt, maar ook op het sociale systeem van de cliënt.

Draaglast

Als niet te verwachten is dat iemand (op redelijke termijn) zelf het probleem kan oplossen, kan ingezet worden op draaglastvermindering. De toezichthouder neemt iets over, regelt zelf.

De activiteit die hierbij hoort is:

- *Creëren van materiële voorwaarden* (specifieke activiteit 4). Bij cliënten bij wie een aantal basisvoorwaarden van het bestaan ontbreekt, die geen onderdak hebben of geen inkomen, is dit essentieel. Zij redden het niet op eigen kracht. Ook voor de toezichthouder kan dit een tijdrovende activiteit zijn; veel instellingen hebben toelatingscriteria waar een bepaalde cliënt net niet aan voldoet.

Draagvlak

Als de cliënt te weinig steunbronnen in de omgeving heeft, kan worden ingezet op draagvlakvergroting. Hierbij kan gewerkt worden aan het vergroten van de steun van het eigen netwerk van de cliënt of aan een grotere betrokkenheid van professionele organisaties.

- *De netwerkbenadering* (specifieke activiteit 5). Het sociale netwerk van de cliënt is een belangrijke kracht, die verandering ondersteunt of tegenwerkt, en zeker ook op de langere termijn een grotere invloed kan hebben dan de professional die zich tijdelijk met de cliënt bemoeit. Het sociale netwerk vormt het draagvlak van de cliënt, het betrekken van het netwerk bij onderdelen van het toezicht is van belang. Inschakelen van een netwerk dat in principe al steunend is, is een mogelijkheid; werken aan versterking van het netwerk is een andere mogelijkheid.

- *Arrangeren van hulp- en dienstverlening* (specifieke activiteit 6). Het kan zijn dat het iemand structureel ontbreekt aan toegang tot instanties (iemand heeft het verbruid bij de instanties of valt buiten de voorzieningen, omdat hij niet aan de toegangscriteria voldoet). Soms volstaat activiteit 4 (de toezichthouder regelt), maar vaak is een veel intensievere inzet van de reclasseringswerker nodig om de verschillende inzetten die door instanties worden gepleegd af te stemmen en de continuïteit te bewaken. In de eindfase van het toezicht is overdracht naar een instantie die de begeleiding kan overnemen vaak aan de orde. Ook bij fricties in de professionele bemoeienis met de cliënt door verschillende instanties is casusregie nodig. Zelf de regie nemen of zorgen dat er een regisseur komt hoort ook onder deze activiteit.⁵

Voorbeelden

Voorbeeld 1:

Een cliënt met een licht verstandelijke handicap die heel goed begeleid wordt door MEE en delicten pleegt als meeloper in een groep kan gebaat zijn bij het vergroten van de vaardigheid om zich te verweren tegen groepsdruk (draagkracht, specifieke activiteit 1). Maar het kan zijn dat het zoeken van een vrijetijdsactiviteit waardoor hij minder in contact is met de groep een beter alternatief is. Dan is de vraag: zoekt hij dat zelf, helpt de toezichthouder of MEE bij het zoeken of zoekt de toezichthouder en legt die hem alternatieven voor (dus: is

⁵ Er is een verschil tussen de regie over het toezicht, die iedere toezichthouder heeft, en de casusregie die in specifieke situaties nodig is om een integrale en continue inzet van de verschillende instanties tot stand te brengen. Een toezichthouder die een dergelijke regie op zich neemt, regisseert niet alleen met het oog op het eigen doel, maar ook met het oog op de doelen van de verschillende betrokken instanties.

specifieke activiteit 1 of 4 de meest geschikte?). De keuze is afhankelijk van de inschatting van wat de cliënt zelf kan en wat niet. Is er een incident bij MEE, waarbij de cliënt zich agressief heeft opgesteld en met stoelen heeft gegooid en is er bemiddeling nodig omdat MEE hem niet langer wil helpen, dan gaat het om draagvlakvergroting of in ieder geval voorkomen van draagvlakverkleining (specifieke activiteit 6).

Voorbeeld 2

Bij een jongvolwassene zonder werk is de vraag: wie is er al op dit gebied actief? Vaak zit zo'n jongere al in een traject via de WIJ en heeft de gemeente een traject ingekocht bij een re-integratiebedrijf of bij een ROC. Contact met deze instantie voorkomt dat de toezichthouder op een heel ander spoor gaat zitten. Overleggen, afstemmen, kijken of er voldoende regie is: Activiteit 6. Is training van arbeidsvaardigheden nodig (draagkrachtvergroting)? Moet de toezichthouder hem plaatsen op een werkproject? (draaglastvermindering, wellicht niet zo gevoeld door de cliënt, maar op eigen kracht komt hij niet aan de slag). Als de reclasseringsregio, in het kader van de inzet op arbeid en scholing van jongvolwassenen, plaatsen op de werkstrafprojecten hiervoor ter beschikking heeft, dan volstaat de algemene activiteit. Als de toezichthouder veel tijd moet steken in het zoeken van een werkplek voor de cliënt, dan valt het onder activiteit 6.

Alles tegelijk en nog meer

- *Outreaching werken* (specifieke activiteit 7). Een outreachende benadering is nodig als de verantwoordelijkheid voor het contact niet alleen bij de cliënt kan worden gelegd. Een gedwongen kader legt niet alleen de cliënt een verplichting tot contact op, maar ook de toezichthouder. Er is een groep die soms beschreven wordt als 'zorgwekkende zorgmijders', maar die ook wel 'zorgwekkend door-de-zorg- gemedenen' of de onmachtgroep wordt genoemd. Het gaat hierbij niet alleen om mensen die meteen als onmachtig herkend worden, die 'aangeleerde hulpeloosheid' tonen, maar ook om een groep van bijvoorbeeld jongvolwassenen, die een andere stijl van onmacht, 'aangeleerde onverschilligheid' laten zien. Hanteren van de standaardhandhavingsprotocollen leidt tot zeer snelle terugmelding van deze groepen. Daarmee schaart de reclassering zich onder de mijders, onder de instanties die "met deze cliënt niks kunnen". Contact blijven zoeken, een lijntje houden, ook als het dun is, kan soms veel narigheid voorkomen. Het gaat om het uitdenken van een maatwerktraject, met een aangepast handhavingsprotocol. Het is hierbij nodig goed te indiceren wanneer deze activiteit aan de orde is.

In een outreachend traject haalt de werker alles uit de kast wat nodig is; het zijn intensieve trajecten.

2.2.3 De activiteiten in schema

Reclasseringsdoel: verlagen van de kans op recidive	
<p>Algemene activiteit 1: <i>regulatieve cyclus</i>. Doel: de werker blijft op koers</p> <p>Algemene activiteit 2: <i>controleren en signaleren, stimuleren en motiveren</i> Doel: de cliënt blijft op koers</p>	
subdoel: risicobeheersing	subdoel: Re-integratie en gedragsbeïnvloeding.
<p>(Niet in dit document uitgewerkt)</p>	<p><i>Aangrijpingspunt: <u>draagkracht</u></i></p> <p>Activiteit 1: vergroten probleemoplossend vermogen Activiteit 2: begeleiden bij gedragsinterventies Activiteit 3: psycho-educatie</p>
	<p><i>Aangrijpingspunt: <u>draaglast</u></i></p> <p>Activiteit 4: materiële voorwaarden creëren</p>
	<p><i>Aangrijpingspunt: <u>draagvlak</u></i></p> <p>Activiteit 5: netwerkbenadering Activiteit 6: arrangeren van hulp- en dienstverlening</p>
<p><i>Alles tegelijk en meer: 3 aangrijpingspunten tegelijk en aangepaste handhaving</i></p> <p>Activiteit 7: outreachend werken</p>	

3. Algemene begeleidingsactiviteiten

3. Algemene begeleidingsactiviteiten

In dit hoofdstuk worden de algemene activiteiten uitgewerkt. Per activiteit is de volgende indeling gehanteerd:

- Inleiding en (theoretische) verantwoording
- Doelen
- Indicatie
- Benodigde kennis/vaardigheid van de werker
- Focus bij uitvoering
- Literatuur, indien van toepassing
- Bijlagen / doorklikteksten

3.1 De regulatieve cyclus

Inleiding en (theoretische) verantwoording

De regulatieve cyclus gaat over plannen, monitoren en bijstellen. Er wordt voortgebouwd op het plan van aanpak van de adviseur. Het is de basis van het professioneel handelen van de toezichthouder, een voortdurend 'meelopende' sturende activiteit die de samenhang binnen het traject bevordert. Het doel ervan is dat de reclasseringswerker planmatig, doelgericht en risicobewust werkt binnen een toezicht.

Door het inzetten van de regulatieve cyclus kan de integriteit van het traject worden bewaakt: doe ik wat ik moet doen, voer ik uit wat is geïndiceerd? Ook ondersteunt de regulatieve cyclus de contacten van de toezichthouder met derden, geeft richting aan de gezamenlijke inspanningen en aan wat dat van een ieder vraagt. Voorts ondersteunt deze activiteit de toezichthouder bij het voeren van de regie tijdens de contacten; de werker denkt gericht na over de te nemen stappen en over de agenda bij elk gesprek. Door bij elk gesprek vast te leggen wat is afgesproken, kan bij elk volgend gesprek feitelijk worden vastgesteld of dat is gebeurd. Het gaat daarbij zowel om taken voor de cliënt als om toezeggingen van de toezichthouder en wat van derden wordt gevraagd. De cliënt krijgt zo duidelijkheid over de lijn en (concrete) doelen van het traject, en kan hierbij vooruitgang ervaren.

Het werken aan de hand van concrete doelen die tot stand komen in overleg of in onderhandeling met de cliënt en die voor beiden duidelijk zijn, is een rode draad in deze algemene activiteit. Het is een van de manieren om duidelijk te maken dat de toezichthouder gelooft in de mogelijkheid van verandering en daar gericht mee aan de slag gaat. Het geloven in verandering en het werken aan concrete doelen behoort tot de core skills van de reclasseringswerker (Rooney, Trotter).

De regulatieve cyclus wordt in de volgende fasen opgedeeld: probleemstelling – diagnose – plan – ingreep – evaluatie. Het methodisch handelen van de professionele reclasseringswerker

kan niet als een lineair proces worden beschouwd, dat in gedetailleerde en verplichte processtapjes kan worden beschreven. Verandering van mensen, dus ook van daders onder toezicht, verloopt immers niet lineair maar cyclisch en schoksgewijs. Resultaten evalueren en daaruit conclusies trekken (eventueel bijstellen) voor het vervolg is dus een terugkerende bezigheid. Een toezichthouder moet inspelen op het verloop van een toezicht, bijvoorbeeld door oplossingen te bedenken voor onverwachte problemen, of zaken aan te passen al naar gelang de onder toezicht gestelde leert. Justitiële (en sociale) interventies dienen het feitelijke veranderingsproces te faciliteren.

Doel

De regulatieve cyclus is bedoeld om:

- het toezicht planmatig, samenhangend, doelgericht en risicobewust uit te voeren aan de hand van concreet beschreven tussendoelen en deelresultaten;
- te checken op het bereiken van (tussen)doelen door middel van tussenevaluaties en eindevaluatie;
- op een transparante manier acties en interventies, werkwijze en keuzen te kunnen verantwoorden aan betrokken partijen (collega's, de reclasseringsorganisatie, keten- en netwerkpartners, de cliënt en de samenleving);
- de doelen die zijn vastgesteld te monitoren en onder de aandacht te blijven houden van alle betrokkenen, dus van de werker, de cliënt en ieder die een bijdrage levert;
- transparant te registreren (dossier) en te verantwoorden.

Indicatie

Verplicht en sturend bij elk toezicht.

Focus bij uitvoering

Deze activiteit omvat alle interventies die nodig zijn om de werker op koers te houden. De focus ligt niet zozeer op de cliënt, maar op het *proces* van methodisch werken binnen het toezicht.

Vaste onderdelen zijn:

- maken van een toezichtsplan
- monitoren en bijstellen
- in het dossier verantwoorden wat is gedaan, en rapporteren aan justitie.

De regulatieve cyclus helpt de gesprekken met de cliënt te structureren. Een leidraad voor gesprekken voorkomt dat relevante zaken over het hoofd worden gezien.

Benodigde kennis/vaardigheid van de werker

In elke opleiding voor hulp- en dienstverlening behoort de regulatieve cyclus tot de basiskennis. Alle werkers moeten met deze manier van werken vertrouwd zijn en deze kunnen uitvoeren.

Literatuur

- Roos, Sijtze de (2008). *Diagnostiek en planning in hulp- en dienstverlening, een dynamische cyclus*. Bussum: Coutinho. ISBN 978 90 469 0105 2.
- Fontaine, Britt (2010). *De plancyclus in het sociaal-agogisch werk*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

Bijlage 4 / doorkliktekst: De regulatieve cyclus als grondpatroon van professioneel handelen

Bijlage 5 / doorkliktekst: Doelgericht werken

3.2 Controleren, signaleren, stimuleren en motiveren

Inleiding en (theoretische) verantwoording

Het is “de combinatie van controle en begeleiding waardoor toezicht effectief is, maar dat geldt alleen door een geïntegreerde combinatie van deze componenten. Met geïntegreerde combinatie wordt bedoeld dat controle en begeleiden op elkaar inwerken en dat die wederzijdse beïnvloeding niet ontkend kan worden, sterker nog, dat die uitgebuit moet worden” (Fundamentennota, Poort 2009, p. 24).⁶

Risicobeheersing is in eerste instantie een taak die uitgevoerd wordt ten behoeve van de maatschappelijke veiligheid. De beslissing om de cliënt niet in hechtenis te houden maar vrij te laten wordt genomen door justitie. De bijzondere voorwaarden waaronder dit gebeurt worden door justitie opgelegd aan de dader. De reclassering heeft als taak toe te zien op de naleving van de opgelegde voorwaarden, te controleren en om binnen dit kader invloed op de delictgerelateerde problemen uit te oefenen. Bij de controle heeft de reclassering dus een specifieke rol. De basisinstek van de reclassering is: “Hoe gaan we er samen voor zorgen dat u geen delicten meer pleegt”.

Vanaf het eerste contact tussen reclassering en cliënt is de werker erop gericht de cliënt te motiveren om zich aan de voorwaarden die (zullen) worden gesteld te houden. Het gaat weliswaar om voorwaarden die worden opgelegd, maar de controle is bijna niet uit te voeren als de cliënt erop uit is om zich aan de controle te onttrekken.

De reclasseringwerker heeft als taak de cliënt te wijzen op de verplichting zich aan de voorwaarden te houden en om binnen de grenzen van de mogelijkheden in de gaten te houden of de cliënt zich hieraan houdt. De reclasseringwerker is volstrekt helder over zijn eigen verplichting om aan justitie te melden wanneer hij constateert dat de voorwaarden worden overtreden. Omdat de reclasseringwerker veel contact heeft met de cliënt, personen uit het netwerk benadert en zicht heeft op de levensomstandigheden, kan hij signaleren of risico's toenemen.

⁶ Onderbouwing en literatuurverwijzingen zijn daar te vinden.

“Gedragbeïnvloeding blijkt effectiever te zijn als het wordt gecombineerd met controle. Een cliënt die weet dat gecontroleerd wordt of hij de programma’s voor gedragsinterventies volgt of weet dat er contact is met zijn behandelaar over zijn deelname aan het behandelprogramma, zal die programma’s eerder met goed gevolg afronden. Maar controle kan ook averechts werken (...). Onderzoek leidt bovendien tot de conclusie dat als de onder toezicht gestelde alleen maar gecontroleerd wordt, dit voor de langere termijn weinig of geen effect zal hebben op de vermindering van de recidive (...). Informele controle, bijvoorbeeld sociale controle door het netwerk waar de onder toezicht gestelde deel van uitmaakt, is wel een effectief middel om recidive te verminderen” (Poort 2008, p. 20).

Uit het voorgaande mag duidelijk zijn dat van de manier waarop de toezichthouder controleert een stimulerende werking kan uitgaan. Maar dat stelt ook eisen aan de manier waarop er wordt gestimuleerd en gemotiveerd. Het is geen vrijblijvend proces. In de literatuur wordt de vereiste basishouding ‘firm but fair’ (Dowden & Andrews 2004) genoemd of directief, respectvol en gericht op het versterken van positief gedrag (Krechtig 2007). Hierbij is het van belang dat de toezichthouder transparant is over de eisen die de situatie stelt en zich niet laat verleiden hierover te onderhandelen. De keuzemogelijkheden die er wél zijn worden steeds, ook al zijn ze nog zo beperkt, benadrukt en zoveel mogelijk benut. Waar de cliënt kan kiezen uit verschillende handelingsalternatieven (bijvoorbeeld over de manier waarop een bepaald vaststaand doel kan worden bereikt), is het goed die keuze ook zo veel mogelijk bij de cliënt te laten. Hierbij wordt er gestreefd naar ‘motivational congruence’, wat inhoudt dat er een werkbare overeenkomst ontstaat over de doelen van de werker en van de cliënt. Voor het toezicht betekent dit dat vanaf de start gewerkt wordt aan een zo groot mogelijke overeenstemming tussen de toezichthouder en de cliënt over doelen en aanpak (Menger & Krechtig, 2008).

Motivational congruence is een erg belangrijk element van toezicht. Er wordt gewerkt aan het vergroten van actorschap. Onderzoekers (o.a. Maruna 2001) vonden dat ‘offenders’ zichzelf relatief vaak niet als actor van het eigen leven beschouwen. Het proces van stoppen met delicten plegen kan ingezet worden op grond van externe vormen van motivatie, maar een vorm van interne motivatie (namelijk innerlijke transformatie of personal agency) versnelt en versterkt dit proces, en blijkt bovenal een belangrijke voorspeller te zijn voor duurzame verandering. Het bereiken van een grotere mate van personal agency is een van de doelen (en geen voorwaarde) van reclasseringstoezicht en wordt voornamelijk bereikt met behulp van technieken zoals beschreven in de literatuur over werken met onvrijwillige cliënten (Menger & Krechtig 2008, Rooney 1992, Trotter 1999). Een andere belangrijke factor die in de literatuur wordt genoemd is ‘het creëren van hoop en verwachting’. Dit is een essentiële factor die het vertrouwen van de cliënt in de mogelijkheid om te veranderen, om het leven te beteren, om uit de problemen te geraken, beïnvloedt.

Voor het toezicht betekent dit dat vanaf de start gewerkt wordt aan een zo groot mogelijke overeenstemming tussen de toezichthouder en cliënt over doelen en aanpak.

Doel

De activiteit 'Controleren, signaleren, stimuleren en motiveren' en de taken die hieruit voortkomen hebben als doel:

- voorkomen van uitval
- monitoren van de bijzondere voorwaarden
- monitoren van de doelen die zijn vastgesteld en deze onder de aandacht blijven houden van de werker en de cliënt
- signaleren van toenemend risico

Indicatie

De toezichthouder is er *bij elk toezicht* op gericht de cliënt op het juiste spoor te houden.

Benodigde kennis / vaardigheid van de werker

Het motiverende en stimulerende deel van deze activiteit behoren tot het basisarsenaal van de werker die een opleiding in de hulp- en dienstverlening heeft gedaan. Controleren en signaleren zijn specifieke onderdelen voor het werken in gedwongen kader en behoeven aandacht in het opleidings- en trainingsprogramma van de reclassering.

Focus bij uitvoering

Controleren en vormgeven van de controle

Bij controleren gaat het simpelweg om het checken of de cliënt blijft binnen het kader dat gesteld is. De werker controleert of de cliënt zich aan de voorwaarden houdt en reageert op overtreden van de voorwaarden volgens de afgesproken procedures.

Dat betekent dat de reclasseringwerker bij de start maar ook tijdens het traject helder is over de verplichting van de cliënt om zich aan de voorwaarden te houden en over dat wat de toezichthouder doet om te controleren of de cliënt zich hieraan houdt. Het is van belang om niet de suggestie te wekken dat alles in de gaten wordt gehouden; de mogelijkheden van de toezichthouder zijn begrensd.

Voorbeeld: Inzage in de computer afdwingen bij een cliënt die veroordeeld is voor het downloaden van kinderporno kan nuttig zijn. Maar de manieren waarop bestanden versleuteld kunnen worden zijn divers en gaan de kennis van de werker te boven.

Cliënten reageren op het (tijdelijke) verlies van vrijheid met diverse vormen van verzet. Het vermogen deze reacties te herkennen en te bewerken is een belangrijk kenmerk van professionaliteit. Deze reacties zijn universeel, in die zin dat ze onafhankelijk zijn van maatschappelijke positie, opleiding, sekse of cultuur. Rooney (1992) noemt dit reactance. Het gedrag waarmee reactance gepaard gaat is niet meteen te onderscheiden van gebrek aan motivatie tot verandering. Maar het onderscheid is wel van belang. Werkers die dit gedrag aanzien voor een dieper liggende vorm van weerstand kunnen er 'te zwaar' op reageren met als gevolg dat de relatie (tijdelijk) vastloopt of afbreekt. Reactance is een natuurlijke reactie van iemand die zijn

vrijheid bedreigd ziet. Volgens veel onderzoekers (Ross 2007, Skeem 2007, 2008) is het herkennen van en goed reageren op de reactance van cliënten een belangrijke sleutel bij effectief hybride werken. In 'Het Delict als Maatstaf' (Menger & Krechtig, 2008) worden hier handreikingen voor gegeven.

Bijlage 1 /doorkliktekst: Wetenschappelijke benaderingen van het reclasseringswerk, 1c: Who Works?

Signaleren

Controleren en signaleren zijn twee verschillende begrippen.

Signaleren is alert zijn op signalen dat het risico toeneemt en reageren op signalen door adequate actie. Afhankelijk van de persoon en de aard van het risico kunnen dat nog heel verschillende acties zijn. Overleg met het O.M. of de politie, maar ook met het sociale netwerk of de cliënt helpt de bron van toenemende spanning aan te pakken. Signaleren is dus meer dan letten op de bijzondere voorwaarden. De werker en de cliënt moeten weten op welke signalen gelet moet worden. Dit vereist:

- Kennis over delictpatronen in het algemeen
Is er een 'delictscenario' voor dit type delict? Ofwel: weten we uit onderzoek dat de aanloop tot het delict altijd volgens een bepaald patroon verloopt? Weten we uit onderzoek wat de triggers zijn tot het plegen van dit soort delicten?
- Kennis van de triggers voor de cliënt die we voor ons hebben op dit moment
Past hij in het scenario? Is er bij hem sprake van een toenemende spanning die zich op enig moment gaat ontladen? Is het delictgedrag afhankelijk van specifieke triggers?

Om zo goed mogelijk te kunnen signaleren is het nuttig om samen met de cliënt en eventueel diens behandelaar een signaleringsplan te maken.

Bijlage 6 /doorkliktekst: Delictscenario

Bijlage 7 /doorkliktekst: Signaleren met behulp van de vroegsignaleringsmethode

Bijlage 8 /doorkliktekst: Signaleren: twee eenvoudige technieken

Stimuleren en motiveren:

Motivatie voor verandering is een cruciale succesfactor bij verandering. Er bestaan verschillende motiveringsstrategieën. Voor de gedwongen kaders is motiverende gespreksvoering een veelgebruikte strategie. Motiverende gespreksvoering is een gerichte strategie die wordt ingezet als de cliënt erg twijfelt over de noodzaak en de mogelijkheid om te veranderen. Doel van deze manier van werken is de motivatie om te veranderen te vergroten door ambivalentie te verkennen en op te lossen.

Bijlage 9 /doorkliktekst: Handreikingen voor motiveren/stimuleren aan de hand van MI.

Bijlage 10 /doorkliktekst: Elementen en suggesties voor het structureren van gesprekscontacten.

4. Specifieke begeleidingsactiviteiten

4. Specifieke begeleidingsactiviteiten

In hoofdstuk 2 is het ordeningsprincipe van de specifieke activiteiten beschreven. Er werden drie aangrijpingspunten voor verandering geformuleerd: de draagkracht, de draaglast en het draagvlak van de cliënt.

Ook hier is per activiteit de volgende indeling gehanteerd:

- Inleiding en (theoretische) verantwoording
- Doelen
- Indicatie
- Benodigde kennis/vaardigheid van de werker
- Focus bij uitvoering
- Literatuur, indien van toepassing
- Bijlagen/doorklikteksten

De specifieke activiteiten die in de volgende paragrafen worden uiteengezet dragen bij aan het vergroten van de draagkracht, het verkleinen van de draaglast en/of het vergroten van het draagvlak.

4.1 Vergroten van het probleemoplossend vermogen (1)

Aangrijpingspunt: draagkracht

Inleiding en (theoretische) verantwoording

Obstakels overwinnen en vergroten van iemands probleemoplossend vermogen dragen bij aan zijn motivatie tot verandering en aan de kans dat hij zijn doelen bereikt. *“One of the most consistent findings related to ending a criminal career is that those who do so have to somehow develop the ability and resolve to overcome problems and obstacles to change”* (McNeill & Whyte 2007). Dat betekent dat het belangrijk is dat proces te ondersteunen, niet alleen om de cliënt te stimuleren en te motiveren, maar ook om zijn probleemoplossende vaardigheden te vergroten.

Vergroting van het ‘actorschap’, van het gevoel dat je een aantal dingen in het leven zelf in de hand hebt, is een belangrijke factor van effectiviteit. Dit geldt voor mensen met een hoog recidiverisico én voor degenen met een laag risico. Bij die laatsten zijn de problemen vaak nog niet van ernstige aard, maar zonder steun kunnen ze verergeren en kan het recidiverisico toenemen. Dit kan voorkomen worden door ondersteuning te bieden bij het oplossen van problemen, waarbij de cliënt zelf degene is die zo veel mogelijk de regie houdt (Chapman & Hough 1998).

Als aan cliënten gevraagd werd wat zij verwachtten van een toezicht, noemden zij *“being listened to”* als een belangrijke eigenschap (Poort & Plaisier 2010). McCulloch (2005) stelt dat nader onderzoek laat zien dat deze activiteit zowel een eigenstandige methode is als een voorwaarde om een relatie op te bouwen waarin reclasseringscliënten meer directieve methoden accepteren en ook daarnaar handelen door te veranderen (Rex 1999). Veel cliënten en toezichthouders noemden daarnaast ‘praten’ of ‘gesprekken voeren’ als manieren om problemen te analyseren en op te lossen.

Gesprekken voeren werd ook genoemd als een manier om verandering te ondersteunen. Kenmerkend voor zo’n manier van gesprekken voeren is dat de cliënt zelf binnen de eigen mogelijkheden zoekt naar oplossing van problemen of geholpen wordt stapsgewijs toe te werken naar de oplossing. Deze activiteit wordt gekozen als er in een aantal gesprekken systematisch wordt toegewerkt naar de hieronder beschreven doelen en de toezichthouder de daarvoor benodigde vaardigheden inzet.

De methoden hiervoor vallen uiteen in twee hoofdstrategieën:

- a. *Coachen/ondersteunen*. Hierbij ligt de focus vooral op de manier waarop de cliënt tegen zichzelf en de problemen aankijkt, hoe de cliënt de gewenste situatie formuleert, de bereidheid van de cliënt om stappen te zetten. Het is een persoonsgerichte aanpak.
- b. *Praktische probleemoplossende vaardigheden aanleren*, oplossingsgericht werken. Dit is een meer taakgerichte aanpak.

Doelen

Het uiteindelijke doel van beide strategieën is hetzelfde:

- vergroten van de motivatie en het probleemoplossend vermogen van de cliënt
- ondersteunen van een veranderproces dat bij de cliënt al op gang is gekomen

Indicatie

Inzet van deze activiteit hangt niet zozeer samen met de aard van de criminogene factor, maar met de ernst van de problemen en het probleemoplossende vermogen van de cliënt. De activiteit wordt ingezet als de cliënt in staat en bereid is om met enige ondersteuning verandering te brengen in de criminogene tekorten of behoeften. Dat betekent dat hij of zij het probleem onderkent en zich in staat voelt zelf aan verandering te werken. Ook de toezichthouder schat in dat de cliënt in staat is om zelf de verandering tot stand te brengen. Het kan heel goed zijn dat deze activiteit wordt ingezet voor een deel van de toezichtdoelen van de cliënt en dat voor andere criminogene tekorten andere activiteiten worden ingezet, na of naast elkaar.

Niet geïndiceerd:

Deze activiteit kan niet specialistische behandeling of training vervangen; in dat geval zijn begeleidingsgesprekken gericht op het volhouden van programmadoelen en het bekijken van de resultaten meer geschikt (specifieke activiteit 2).

De activiteit is evenmin geïndiceerd als de cliënt niet (meer) op eigen kracht de situatie kan verbeteren. In dat geval zijn activiteiten gericht op handelen namens of voor de cliënt (specifieke activiteit 4), op het versterken van het sociaal netwerk (5), op arrangeren van hulp- en dienstverlening en casusregie (6) en outreachend werken (7) meer geschikt.

Benodigde kennis /vaardigheid van de werker

Deze methode hoort bij de basis die elke opleiding voor hulp- en dienstverlening verzorgt. In principe kunnen alle toezichthouders - mits zo opgeleid - deze activiteit dus uitvoeren. Maar het gaat hier ook om een methode die snel verwatert. Van belang is welbewuste rol- en houdingskeuze, die kan afwijken van de rol en houding die in de basisactiviteiten wordt ingenomen.

Cova-trainers zijn opgeleid in de oplossingsgerichte strategie; de meer cliëntgerichte coaching bestaat voor een deel uit MI, waarin alle werkers zijn of worden getraind.

Verdere scholing in cliëntgerichte coaching en in oplossingsgericht werken kan nuttig zijn.

Focus bij uitvoering

Coachen

Coachen is een persoonsgerichte en doelgerichte manier om aan problemen te werken, waarbij de rol van de toezichthouder vooral die van de 'coach' is. Dit vereist een weloverwogen methodische inzet van vaardigheden die tot doel heeft de cliënt zelf de regie te laten houden over de eigen verandering. De cliënt wordt ondersteund in het traject van de huidige naar de gewenste situatie.

De werker volgt, bevraagt, helpt bij het zelfonderzoek en vermijdt zoveel mogelijk het geven van adviezen en het aandragen van oplossingen. Mocht de werker een advies niet voor zich kunnen houden, dan moet het altijd de vorm hebben van een suggestie. "De bedoeling is een structuur te scheppen die de cliënt stimuleert tot zelfstandig en constructief denken en handelen" (Jagt & Jagt 1997, p. 77).

In de verschillende coachingsmethoden worden globaal vergelijkbare fasen onderscheiden:

- Egan (2009) beschrijft in het methodische basisboek *Deskundig hulpverleners* de fasen als volgt:
 - Fase I: Identificeren en verhelderen van probleemsituaties
 - Fase II: Stellen van doeleinden, het ontwikkelen van een aantrekkelijk scenario
 - Fase III: Helpen strategieën te ontwikkelen om doelen te bereiken
- Derksen en Hollander (2011) benoemen de stappen in het NLP-model als:
 - I. Huidige Toestand
 - II. Gewenste Toestand
 - III. Hulpbronnen/belemmeringen
- Donkers gebruikt het concept 'verstoorde zelfsturing' en noemt als fasen:
 - a. Inschatting van persoon en situatie
 - b. Doelbepaling
 - c. Doelrealisatie

Waar het om gaat, is dat gezocht wordt naar de manier waarop iemand tegen het probleem of de huidige situatie aankijkt, hoe iemand zichzelf daarin vastzet en waar ruimte kan ontstaan. Voorts is belangrijk om een doel te zoeken, een positief geformuleerde ambitie die de energie kan geven om aan de slag te gaan, die inspirerend is, maar ook concreet genoeg om te kunnen checken of het doel dichterbij is gekomen. Het samen zoeken naar de juiste doelen, die concreet en haalbaar zijn, kan tijd kosten (meerdere gesprekken) maar is belangrijk. Een doel alleen is echter nog niet genoeg. De gesprekken staan verder vooral in het teken van leren, van vallen en opstaan, van omgaan met teleurstellingen, van bestrijden van de beren op de weg.

Welke methode de werker precies hanteert is afhankelijk van persoonlijke voorkeur en scholing.

Bijlage 11 /doorkliktekst: Het model van Egan

Bijlage 12 /doorkliktekst: Oorzaken tekortschietend probleemoplossend vermogen

Misschien leuk om te doen: de test die hoort bij Deskundig Hulpverleners van Egan

<http://www.counseling.nl/coaching/C10.htm>

Oplossingsgericht werken

Als een cliënt een probleem heeft dat hij niet (meteen) zelf kan oplossen, is de aangewezen strategie hem daarbij niet zomaar te helpen, maar er tijdens het helpen meteen voor te zorgen dat hij bij een volgende keer zelf oplossingen kan bedenken. Dat is makkelijker gezegd dan gedaan. Het betekent dat de problemen niet meer vanuit de beperking van het probleem gezien worden, maar dat primair, concreet en praktisch gekeken wordt naar de manier waarop mensen doorgaans problemen oplossen en over welke mogelijkheden en vaardigheden zij zelf beschikken. Zo ligt alle aandacht bij de cliënt zelf. De behandelaar of begeleider heeft tot taak om deze aandacht goed vorm te geven en concreet te helpen focussen op de oplossing. Dat gebeurt stapsgewijze en met behulp van oplossingsgerichte vragen.

Een bekende methode, die ook in de cova-trainingen wordt gehanteerd, is de 7-stappenmethode.

Dit is een simpele strategie, die voor de deelnemers als volgt wordt geformuleerd:

1. bepaal wat het probleem is
2. stop en denk na
3. verzamel informatie
4. bedenk verschillende oplossingen
5. denk na over gevolgen en maak een keus
6. plan
7. onderneem actie

Methodisch onderbouwd en uitgewerkt zijn de modellen van taakgerichte hulpverlening en de oplossingsgerichte methode.

Literatuur

- Bannink, F.(2006). *Oplossingsgerichte vragen. Handboek oplossingsgerichte gespreksvoering*. Amsterdam: Pearson Assessment and Information.
- Berg, I.K. & Dolan, Y. (2002). *De pragmatiek van hoop en respect: een overzicht van de oplossingsgerichte benadering*. Amsterdam: Pearson Assessment and Information. *Hoofdstuk 1 op www.solution-focused.nl.*
- Derkse, L. & Hollander, J. (2011). *Essenties van NLP*. Utrecht: Kosmos.
- Donkers, G. (2001). *Zelfregulering als grondslag van begeleiden*. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Egan, G. (2009). *Deskundig hulpverleners. Een model, methoden en vaardigheden*. Assen: Van Gorcum.
- Jagt, N. & Jagt, L. (2004). *Taakgerichte hulpverlening in social work*. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Menger, A. & Krechtig, L. (2008). *Het delict als maatstaf. Methodiek voor werken in gedwongen kader*. Amsterdam: SWP.
- Roeden, J. & F. Bannink (2007). *Handboek Oplossingsgericht werken met licht verstandelijk beperkte cliënten*. Amsterdam: Harcourt.

Bijlage 13 /doorkliktekst: Het model van taakgerichte hulpverlening

Bijlage 14 /doorkliktekst: Verschillen tussen probleemgerichte en oplossingsgerichte gespreksvoering

4.2 Ondersteuning bij gedragsinterventies (2)

Aangrijpingspunt: draagkracht

Inleiding en theoretische verantwoording:

Gedragsinterventies (en behandeling) zijn belangrijke onderdelen van een toezicht dat gericht is op verandering van gedrag. De interventie moeten ingebed zijn in een traject dat continuïteit vertoont, omdat dit een belangrijk criterium voor het slagen van de gedragsinterventies is. Het toezicht kan deze continuïteit realiseren. Door de voortgang van de interventie te bewaken en de samenhang van de interventies en de onderdelen in het toezicht wordt bijgedragen aan het voorkomen van uitval. Dit is belangrijk vanuit het oogpunt van de effectiviteit van een gedragsinterventie, waarbij geldt dat het traject afgemaakt moet worden, wil het kunnen bijdragen aan gedragsverandering.

Maar deze activiteit benadrukt ook het belang van het ondersteunen en motiveren van een cliënt om vaardigheden die hij leert tijdens de interventie tussen de sessies door maar zeker ook na afloop van de training toe te passen in het dagelijkse leven. Het bevorderen van leren door positieve erkenning en door het geven van complimenten is essentieel voor de effectiviteit van cognitief-gedragsmatige interventies. Er moet ruimte zijn voor reflectie en voor experimenteren, zodat de nieuwe vaardigheden kunnen worden opgenomen in het gedragsrepertoire. Wat in de training geleerd wordt kan meteen ingezet worden bij de uitvoering van toezicht, waardoor het toezicht effectiever wordt. Dit houdt in dat de toezichthouder op de hoogte is van de inhoud van de interventie die door de cliënt wordt gevolgd. De globale inhoud is te vinden op:

http://www.reclassering.nl/documents/Menukaarten/100318_menukaart_gedragsinterventies.def.pdf

Gedragsinterventies zijn grotendeels gebaseerd op de 'What works'-benadering. Evaluatiestudies van de 'What Works'-programma's in Canada en Engeland tonen aan dat cognitieve gedragsinterventies het meest succesvol zijn in het verminderen en voorkomen van recidive. Cognitieve gedragsinterventies worden toegepast als de cliënt hoog scoort op de criminogene factor 'cognitieve tekortkomingen'.

Gedragsinterventies beperken zich tot nauw omschreven programma's. De volgende gedragsinterventies zijn op dit moment erkend:

1. Agressieregulatietraining (ART)
2. Arbeidsvaardigheidstraining (ARVA)
3. Nieuwe perspectieven bij terugkeer
4. Cognitieve vaardigheidstraining (COVA)
5. Cognitieve vaardigheidstraining voor deelnemers met een lager IQ (COVA+)
6. Training voor huisvesting en wonen
7. Leefstijltraining voor verslavingsproblematiek
8. Korte leefstijltraining

Ook kan een cliënt betrokken zijn, bijvoorbeeld als ouder, bij erkende interventies voor jeugdigen, zoals de Functional Family Therapy (FFT) of de Multidimensionele Familie therapie (MDFT).

Doelen

De begeleiding van de cliënt bij deelname aan een gedragsinterventie heeft als doel:

- samenhang tussen de verschillende onderdelen van het toezichtstraject bevorderen;
- uitval voorkomen;
- toepassing van het geleerde in het dagelijks leven, ook na afloop van de training, bevorderen.

Indicatie

Wanneer de cliënt één van de bovenstaande interventies volgt.

Focus bij uitvoering

Wanneer een cliënt een training volgt, worden er met de trainer afspraken gemaakt over de start, de inhoud en de intensiteit van zijn/haar ondersteuning en de begeleidingsactiviteiten binnen het toezicht.

De toezichthouder is degene die contact onderhoudt met de cliënt bij problemen. Ook bij het bespreken van situaties tijdens de reguliere gesprekken die met een cliënt plaats vinden, is het belangrijk dat de elementen van de training gebruikt worden. Hierbij kan kennis over de training gebruikt worden. Als de trainers problemen tijdens de training signaleren, bijvoorbeeld afwezigheid of weerstand, dan zoeken zij contact met de toezichthouder en worden afspraken gemaakt over 'wie wat oppakt'. De toezichthouder probeert zo praktische en psychologische obstakels voor het volgen van interventies weg te nemen.

Tijdens en na het afronden van de bijeenkomsten van de training houdt de toezichthouder de geoefende vaardigheden bij de cliënt onder de aandacht. De deelnemer krijgt positieve feedback als hij buiten de groep om met de inhoud van de training aan de slag gaat. Hierbij kan een directe link tussen de trainingsbijeenkomsten en de werkelijke leefwereld van de cliënt vergroot worden. De individuele leerdoelen van de cliënt worden in de gaten gehouden. De trainer informeert de toezichthouder regelmatig over de voortgang.

Samengevat:

- bepaalt de toezichthouder in overleg met trainer welke begeleiding bij deze interventie tijdens het toezicht nodig is;
- bereidt de toezichthouder de cliënt voor op de training;
- spreekt de toezichthouder met de trainer af hoe zij elkaar op de hoogte houden van de voortgang;
- helpt de toezichthouder de cliënt soms bij huiswerkopdrachten;
- maakt de toezichthouder, wanneer zich problemen voordoen, met de trainer praktische afspraken 'wat te doen' en wie dit oppakt;
- zal tijdens de toezichtgesprekken regelmatig teruggekomen worden op de verworven vaardigheden; ondersteuning en een constructieve feedback zijn noodzakelijk;
- blijft de toezichthouder samen met de cliënt gelegenheden zoeken om het geleerde in de praktijk te brengen, zeker ook na afloop van de training.

Bijlage 15 /doorkliktekst: Uitwerking van begeleiding bij gedragsinterventies

Benodigde kennis/vaardigheid van de werker:

De toezichthouder moet op de hoogte zijn van de inhoud van de training en bekend met de hierin geoefende vaardigheden. Alle werkers kunnen dit inzetten.

4.3 Psycho-educatie (3)

Aangrijpingspunt: draagkracht en draagvlak

Inleiding en theoretische verantwoording

Psycho-educatie wordt ingezet als de cliënt een chronische beperking, stoornis of aandoening heeft. Het gebrek aan kennis, acceptatie en vaardigheden van en over de stoornis kan het realiseren van de reclasseringsdoelen in de weg staan. Mensen uit de omgeving weten vaak niet wat ze kunnen verwachten bij de stoornis en hoe ze daar het beste mee kunnen omgaan. De kans op uitval uit het reclasseringstraject en toename van de ernst van de problematiek kan daardoor groter worden, waardoor het recidiverisico toeneemt. Psycho-educatie kan dit helpen voorkomen. Psycho-educatie kan leiden tot betere therapietrouw, minder terugval en vermoedelijk minder frustratie (Trimbos Instituut).

Psycho-educatie is een methode die is bedoeld om de cliënt en zo nodig de directe sociale omgeving te informeren over wat het normale psychologische verloop is van de aandoening of situatie, welke symptomen erbij horen en hoe je kunt herkennen dat het mis dreigt te gaan. De cliënt leert de beperkingen accepteren en om te gaan met de gevolgen van de beperking, zodat hij meer controle krijgt over zijn leven. Het is een eerste, basale aanpak van het probleem, die ingezet kan worden bij toezicht. Psycho-educatie is geen behandeling en kan behandeling ook nooit vervangen. Als behandeling nodig is, worden daarvoor specialisten ingeschakeld. Psycho-educatie in toezicht kan leiden tot een verwijzing naar een meer uitgebreide groepstraining psycho-educatie, zoals deze aangeboden wordt door de reguliere GGZ of bij patiëntenverenigingen.

Psycho-educatie verwijst naar een reeks educatieve en/of opvoedkundige interventies om mensen te leren omgaan met hun psychische en/of fysieke beperkingen. De activiteit schenkt aandacht aan het vergroten van de kennis van de cliënt over dat waar hij aan lijdt. Het op begrijpelijke wijze informatie verschaffen over wat het resultaat kan zijn van behandeling en waarom de cliënt hieraan mee moet werken draagt bij aan het motiveren voor een eventuele behandeling.

Doelen

Het doel van psycho-educatie is:

- Kennis vergroten over de beperking, stoornis of aandoening

De cliënt wordt geïnformeerd over de aandoening, de oorzaken, de symptomen, het verloop en een eventuele behandeling, inclusief de noodzaak en (bij)werkingen van medicatie en het

belang van sociale steun. Heel belangrijk is om hem te begeleiden bij het verwerken van informatie over de psychische en sociale gevolgen ervan. Niet alleen komt hij te weten welke mogelijkheden er zijn om met de handicap om te gaan, maar ook over mogelijke ondersteuning en hoe hij kan opkomen voor zijn eigen rechten en behoeften.

- Acceptatie bevorderen

Naast het hebben van kennis over een aandoening is het van groot belang dat een cliënt de beperkingen en mogelijkheden die dit met zich meebrengt leert aanvaarden en (desondanks) een positief zelfbeeld ontwikkelt en behoudt.

- Vaardigheden aanleren om te leven met de beperkingen

Met de juiste kennis over en acceptatie van zijn beperkingen kunnen de cliënt specifieke vaardigheden bijgebracht worden, waardoor hij in staat gesteld kan worden greep te krijgen op zijn eigen leven.

Indicatie

Als door een deskundige bij een cliënt is vastgesteld dat er sprake is van een dergelijke beperking, en een gebrek aan acceptatie hiervan door de cliënt het realiseren van de reclasseringsdoelen in de weg staat, kan deze activiteit worden ingezet.

Focus bij uitvoering

Afstemmen met de eventuele behandelaar is belangrijk. Voor een aantal stoornissen zijn bij de GGZ goede psycho-educatiebijeenkomsten. In dat geval stelt de toezichthouder zich op de hoogte van de inhoud van deze trainingen, zodat daar in het toezicht op kan worden aangesloten (zoals dat ook geldt voor gedragsinterventies: zie activiteit 7). Maar lang niet altijd is een dergelijke training voorhanden. In dat geval kan het nodig zijn dat de toezichthouder hier een rol in neemt. Voorlichten, helpen bij het verzamelen van informatie, face-to-face gesprekken over acceptatie, over de manier waarop de cliënt of de sociale omgeving tegen het probleem aankijkt, eventueel een kleine vaardigheidstraining.

Benodigde kennis/vaardigheid van de werker:

Deze activiteit kan alleen worden uitgevoerd door werkers die goed op de hoogte zijn van de stoornis en de gevolgen daarvan voor het leven van de cliënt. Toezicht bij mensen met een psychiatrische stoornis vereist specifieke vaardigheden van de reclasseringswerker. Deze moet op de hoogte zijn van psychiatrische stoornissen en de gevolgen voor het leven van de cliënt en moet een training psychopathologie hebben gevolgd. Bovendien moet de reclasseringswerker zich bij de inzet van deze activiteit goed op de hoogte stellen van de actuele ontwikkelingen die er zijn in de diagnose en behandelingsmogelijkheden bij de specifieke stoornis die deze cliënt heeft. Consulteren van een deskundige is noodzakelijk.

Informatieverwijzing:

Voor toezichthouder:

www.trimbos.nl
<http://www.psychischegezondheid.nl/>
<http://www.eigen-regie.nl/>

Voor cliënten:

<http://www.ypsilon.org/>
<http://www.eigen-regie.nl/>

4.4 Creëren van materiële voorwaarden (4)

Aangrijpingspunt: draaglast

Inleiding en theoretische verantwoording

Vaak kan pas aan een toezicht begonnen worden nadat praktische omstandigheden in het leven van de cliënt op orde zijn gebracht. Je verhelpt dan problemen, vermindert of verkleint belemmerende factoren in zijn situatie. Met deze activiteit ligt de nadruk op het wegnemen van belemmeringen en het creëren van materiële voorwaarden, zodat cliënt en toezichthouder daarna andere activiteiten kunnen gaan ondernemen.

Studies over het verloop van de criminele loopbaan en de condities of factoren die het proces van stoppen kunnen versnellen, laten zien dat praktische hulp belangrijk is. “De elementaire behoeften aan huisvesting, werk en relaties zijn sterk gerelateerd aan desistance, en hulp bij het op orde brengen van deze behoeften heeft een sterk positief effect” (Farrall 2004, 2002, geciteerd in Poort 2008). Ook McNeill & Whyte (2007) onderstrepen het belang van praktische ondersteuning bij concrete problemen. Ex-delinquenten geven aan dat dit soort hulp achteraf het meest ondersteunend was in de begeleiding door de reclassering.

Vaak bestaat de draaglast uit problemen op de leefgebieden huisvesting, werk en/of uitkering, of zorg. Het gaat dan om delictgerelateerde problemen die door de onder toezicht gestelde zelf niet opgelost kunnen worden, ook niet door zijn zelfredzaamheid te vergroten of door hem probleemoplossende vaardigheden aan te leren. Hoe je bepaalt of iemand zelf in staat is om praktische problemen op te lossen is overigens niet makkelijk of eenduidig te beschrijven. Vaak blijkt uit de diagnose en het advies al waar iemand in het verleden toe in staat bleek of waar hij op grond van zijn kennis en vaardigheden toe in staat zal zijn. In andere gevallen blijkt zoiets tijdens het toezicht zelf, doordat iemand ondanks bereidheid en inzet niets bereikt. Niet zelden heeft de cliënt het krediet bij instellingen verspeeld, komt er niet meer binnen.

De toezichthouder draagt op een praktische manier bij aan het verminderen van belemmerende factoren in de omgeving en het vergemakkelijken van de toegang tot externe hulpbronnen.

De Mönnink noemt deze methode de 'praktisch-materiële methode'. Het gaat om iemand iets uit handen nemen. Het kan hierbij nodig zijn dat de toezichthouder de rol van 'advocaat', de behartiger van het belang van de cliënt op zich neemt. Soms is het voldoende uit te zoeken waar je met een bepaalde vraag of een bepaald probleem terecht kunt en de cliënt daarover te informeren. Maar het kan ook nodig zijn om ervoor te zorgen dat de cliënt op de goede plek aankomt, mee te gaan, de eerste gesprekken bij te wonen. En soms is het nodig dat de werker zelf contact opneemt met de betreffende instantie, regelt, bemiddelt, zorgt dat het in orde komt. De toezichthouder moet hiervoor beschikken over een sociale kaart van de instellingen in het werkgebied; hij ontwikkelt tijdens zijn loopbaan ook een persoonlijk netwerk met personen binnen instanties.

Doelen

- de last verlichten;
- oplossen van concrete problemen die door de cliënt zelf niet opgelost kunnen worden;
- praktische zaken regelen;
- verminderen van belemmerende factoren in de omgeving;
- toegang vergemakkelijken tot externe hulpbronnen.

Indicatie

De activiteit is geïndiceerd daar waar niet redelijkerwijs verwacht kan worden dat de cliënt op eigen kracht dingen geregeld kan krijgen. Dit kan veroorzaakt worden door een combinatie van factoren, zoals gebrek aan een ondersteunend sociaal netwerk, een lage zelfredzaamheid (die niet op korte termijn door probleemoplossende gespreksvoering of een training is te vergroten), de ernst en ingewikkeldheid van het probleem, door toegangscriteria van instellingen of door (voor)oordelen tegen (ex-)delinquenten van maatschappelijke instituties.

Benodigde kennis/vaardigheid van de werker

Een toezichthouder is (in principe) in staat om dingen te regelen en in gang te zetten. Kennis hebben van de sociale kaart, contact kunnen leggen met instanties, tactisch kunnen benaderen van instellingen is nodig. Werkers ontwikkelen gaandeweg een eigen netwerk. Collega's hebben ook een netwerk. Basisonderhandelings technieken zijn bij deze activiteit nodig.

Focus bij uitvoering

Met de cliënt bespreken welke concrete problemen er zijn, informatie geven, nagaan welke belemmering bestaat, bij welke instantie, rond welk doel en op grond waarvan het geïndiceerd is dat de reclassering tijdelijk optreedt namens of voor de betrokkene. Op deze wijze voorkomen dat het diskwalificerend werkt en voorkomen dat hiermee een verkeerde (niet activerende) toon wordt gezet in het reclasseringscontact. Afspreken wat de toezichthouder concreet gaat ondernemen en op welke termijn. Afspreken welke activiteiten de cliënt zelf kan doen in dit verband. De betreffende instelling benaderen en werken op de afgesproken manier aan het overeengekomen doel via technieken als bemiddelen, belangenbehartiging, onderhandelen.

Afspreken met de instelling onder welke voorwaarden men bereid is met de cliënt in zee te gaan en welke ondersteuning van de toezichthouder daarbij nodig is. Terugkoppeling met de cliënt en afspraken maken.

Er zijn verschillende gebieden waarop praktische hulp aan de orde kan zijn. Bijvoorbeeld:

- praktische hulp bij huisvesting
- praktische hulp bij inkomen, schulden en bestedingspatroon
- praktische hulp bij sociale activering:
 - door arbeid
 - door opleiding
 - door dagbesteding

Voor het toeleiden naar arbeid en scholing van jongvolwassenen bestaat een handreiking, die te vinden is in de reclasserings-wiki, onder de zoekterm 'jongvolwassenen'.

Ondersteuning op casusniveau bij het verbeteren van de toegang van instituties veronderstelt rugdekking vanuit de reclasseringsorganisaties. Convenantafspraken op management- of bestuurlijk niveau met relevante partijen, lokaal via unitmanager, regionaal via regiodirectie en eventueel landelijk, afspraken over samenwerking rond de doelgroep van reclasseringscliënten met woningbouwverenigingen, kredietbank, gemeente, sociale dienst, werkgevers, opleidingsbureaus zijn manieren waarop het management kan bijdragen aan het creëren van materiële voorwaarden. De grenzen van de praktische hulp die werkers kunnen bieden hebben rechtstreeks te maken met de positionering van de reclasseringsorganisatie in het totale veld van hulp- en dienstverlening. Daar waar in de regio convenanten zijn afgesloten met bijvoorbeeld gemeentes over re-integratietrajecten, met woningbouwverenigingen over huisvesting en waar in samenwerking met de werkstrafunit plekken zijn gecreëerd voor arbeidsgewenning, is praktische hulp minder tijdrovend dan wanneer dat niet het geval is. De drie reclasseringsorganisaties verschillen in dit opzicht van elkaar, ook door wat er verder 'in huis' is'

4.5 Netwerkenadering (5)

Aangrijpingspunt: draagvlak

Inleiding en theoretische verantwoording

Niemand opereert in een sociaal vacuüm. De mens is 'van nature maatschappelijk'. Hoe mensen zich ontwikkelen, welke normen zij hanteren, welke keuzes zij in bepaalde omstandigheden maken wordt beïnvloed door het sociale systeem waarbinnen zij functioneren. Mensen zijn altijd ingebed in een systeem van machtsrelaties en genegenheidsrelaties. Mensen die maatschappelijk goed functioneren hebben meestal veel steunende sociale netwerken. Bij mensen die delicten plegen, is het sociale systeem vaak 'medeproducent' van het probleem; het systeem is ook vaak 'medelijder' van het probleem.

Daar staat tegenover dat een ondersteunend netwerk juist ook een beschermende factor kan zijn die cliënten steunt om geen delicten meer te plegen. Een goede sociale binding is voor iedereen positief, ook voor mensen die delicten plegen. Beëindiging van de criminele carrière kan daarvan het gevolg zijn. Deze beschermende factor is een belangrijke aanvulling op de risicobenadering die de afgelopen jaren is ontwikkeld. Uit onderzoek blijkt “dat de directe persoonlijke omgeving en de sociale omgeving van de (ex-)justitiabelen een belangrijke factor voor het welslagen van hun desistance - hun afzien van criminaliteit- is. Bovendien is uit onderzoek gebleken dat (ex-)justitiabelen vooral geholpen willen worden bij het herstel, de opbouw en het onderhoud van die netwerken” (Fundamentennota 3RO, 2009). Reclasseringswerkers kunnen de schakel vormen tussen het sociale isolement of het negatieve netwerk van mensen die delicten plegen en de positieve sociale binding die daarvoor in de plaats moet komen.

Een systeemgerichte of contextuele benadering bekijkt probleemgedrag van de mens vanuit het sociale systeem waarin de persoon is ingebed en stemt de interventies af op deze analyse. Met de cliënt het netwerk in kaart brengen, de sterke en zwakke punten daarin bespreken en bekijken wat daarin nodig is hoort bij elk toezicht. Daar waar het sociale systeem grote hiaten vertoont of een duidelijk negatieve factor vormt in het leven van de cliënt is meer systematische aandacht voor het netwerk nodig. Daar waar het systeem ernstig ontwricht is, is doorverwijzing naar een specialistische vorm van behandeling of gezinsbemiddeling de aangewezen weg. Maar het betrekken van de directe sociale omgeving van de cliënt bij het toezichtstraject is vaak een belangrijke activiteit.

Doelen

De netwerkbenadering is bedoeld om:

- steun vanuit het sociale netwerk te vergroten;
- maatschappelijke uitstoting te voorkomen (of te repareren);
- de binding met een antisociale context te verzwakken.

Indicatie

Deze methode zet je in als het sociale systeem van de onder toezicht gestelde re-integratie belemmert of als het systeem recidive bevordert, als er spanningen in het systeem zijn of juist ook als het sociale systeem een belangrijke steunfactor is.

Er zijn hier verschillende mogelijkheden:

- Als het vertrouwen van de primaire omgeving van de cliënt is geschaad en de sociale omgeving uitdraagt niet te geloven in de verandering, maar de cliënt gemotiveerd is om het leven te verbeteren, kunnen netwerkgesprekken (gezins-, familie- of buurtgesprekken) geïndiceerd zijn.

- Als er sprake is van eenzaamheid, van sociaal isolement, van een negatief sociaal netwerk, dan is de sociale netwerkbenadering van toepassing. Cosa (circles of support and accountability) is een methode die hierop gericht is.
- Als er sprake is van een steunend systeem kan overwogen worden welke rol dit systeem kan spelen bij het vormgeven van het controleren en signaleren.

Focus bij uitvoering

Samen met de cliënt onderzoeken hoe zijn sociale systeem eruit ziet, waar de sterke en zwakke punten van het netwerk liggen en wie een positieve en negatieve invloed hebben op het functioneren van de cliënt. De begeleiding afstemmen op deze analyse. Op basis van deze analyse wordt een plan gemaakt. Activeren van oude contacten die wat verwaterd zijn, nieuwe activiteiten ondernemen waarbij steunende contacten kunnen worden opgebouwd. Zijn er mensen in het sociale netwerk die bij de begeleiding kunnen worden betrokken? Soms beslist de werker op basis van de analyse dat het nodig is om in te grijpen in het netwerk (door bv. als aanwijzing te formuleren dat iemand een gestructureerde vrijetijdsactiviteit moet gaan doen) of zelf actief betrokken te zijn bij het opbouwen van een netwerk. Lang niet iedereen is bij machte om zelf uit een situatie los te komen; er zijn redenen waarom iemand daar soms extra hulp bij nodig heeft. Hoe verstoord de relatie van de cliënt is met de samenleving, des te minder zal hij daar in zijn eentje aan kunnen veranderen.

Bijzondere aandacht is in dit verband nodig voor mensen uit andere culturen. Het systeem ziet er vaak anders uit dan bij mensen met een Nederlandse achtergrond. “Een vluchteling komt doorgaans uit een cultuur waar het netwerk een hoge dichtheid heeft en vooral bestaat uit familie. Er wordt veel energie gestoken in het onderhouden van de banden en er wordt veel emotionele steun uit gehaald” (Logger, 2000).

Jongvolwassenen met ouders die gebrekkig geïntegreerd zijn in de Nederlandse samenleving lopen een grotere kans om in de marge van de maatschappij terecht te komen. Vaak wordt in de probleemanalyse over het hoofd gezien dat deze cliëntengroep gebrekkige steun heeft bij het vinden van een goed toekomstperspectief en wordt afgegaan op de schijnbaar grote zelfredzaamheid. In de transculturele hulpverlening is aandacht voor deze familierelaties.

Er zijn uitgewerkte technieken die bij het systeemgericht werken kunnen worden ingezet. Deze zijn bijvoorbeeld uitgewerkt in:

- a. Het netwerkberaad (zie materiaal rond Eigen Kracht-Conferenties).
- b. Ecogram, voor de reclassering uitgewerkt in de MSNA, voor TBS uitgewerkt in de FSNA.
- c. COSA, circles of support and accountability, een zeer recent samenwerkingsproject van RN en het expertisecentrum Veiligheid.
- d. Het boommodel, opbouw van netwerken voor vluchtelingen en asielzoekers (Logger 2000).
- e. Beschermjassen, een model transculturele hulpverlening (Katlyn Tjin A Die).

Bijlage 16 /doorkliktekst: Eigenkracht conferentie

Bijlage 17 /doorkliktekst: Sociale netwerkanalyse

Bijlage 18 /doorkliktekst: Ecogram

Bijlage 19 /doorkliktekst: Cosa

Bijlage 20 /doorkliktekst: Het boommodel

Doorklik 21 Filmpjes waarin Katlyn Tjin A Die de methode van de beschermjassen uitlegt:

<http://www.youtube.com/watch?v=ZZBd46ztr58>

<http://www.youtube.com/watch?v=U12dFBoQ47I&feature=related>

Er zijn acht filmpjes; dit zijn de eerste twee

Benodigde kennis/vaardigheid van de werker:

Iedere werker kan een aantal basisactiviteiten verrichten: familie raadplegen, familie betrekken bij controleren, stimuleren en motiveren. Maar voor een uitgebreide systeemgerichte aanpak is deskundigheidsbevordering nodig.

Literatuur

- Flikweert, M. & Lunnemann, K. (2003). *Hulpverlening aan het gezin, Literatuurstudie naar systeemgerichte benadering in geval van huiselijk geweld*. Utrecht: Verwey Jonker Instituut.
- Heus T. (2002). *Het hulpverleningsgesprek in het cliëntsysteem*. Soest: Uitgeverij Nelissen.
- Nabuurs, M. (2007). *Basisboek systeemgericht werken*. Amersfoort: Thieme Meulenhoff bv.

4.6 Arrangeren hulp- en dienstverlening en casusregie (6)

Aangrijpingspunt: draagvlak

Inleiding en (theoretische) verantwoording

Cliënten hebben vaak een veelheid van problemen die aangepakt moeten worden om de kans op recidive te verlagen. Hoe meer criminogene factoren – problemen op verschillende belangrijke levensgebieden – des te intensiever is de inzet die gepleegd moet worden. Daarbij is de expertise van verschillende instellingen nodig die soms al bij de cliënt betrokken zijn, maar vaak ook door de reclassering ingeschakeld moeten worden. In een aantal gevallen is behandeling of zorg in de bijzondere voorwaarden opgenomen. Arrangeren van hulp- en dienstverlening kan aan de orde zijn bij de start van een toezicht, maar ook ruim voor het einde van een toezicht wordt afgewogen of de cliënt gebaat is bij verdere begeleiding en hoe deze is te realiseren.

Er zijn twee typen verwijzing:

- Bij verwijzing naar zorg kan het gaan om verslavingsbehandeling, behandeling voor psychiatrische of psychische problematiek, gezondheidsproblemen, thuiszorg, zorg

voor mensen met een (licht) verstandelijke handicap, woonvoorzieningen of maatschappelijke opvang.

- Bij verwijzing naar dienstverlening kan het gaan om nazorg door gemeentelijke diensten, schuldhulpverlening, algemeen maatschappelijk werk, arbeidsbemiddeling, uitkeringsinstanties, categorale instellingen voor maatschappelijk werk (bv. gericht op specifieke culturele groeperingen).

Bij een enkelvoudig probleem volstaat een soms een simpele verwijzing, maar naarmate er meer problemen zijn zal er ook meer tijd en inspanning door de toezichthouder nodig zijn om de cliënt op de goede plek te krijgen. Goede lokale en regionale afspraken tussen de reclassering en instellingen waarmee in een toezichtstraject kan worden samengewerkt, vergemakkelijken deze taak.

Als er veel verschillende instellingen betrokken zijn bij een cliënt of een cliëntsysteem is het nodig om af te stemmen, te coördineren en te volgen van wat er gebeurt. Hiervoor gebruiken we de term 'casusregie'. Als deze taak door een van de betrokken instellingen goed wordt vervuld, dan beperkt de toezichthouder zich tot de reclasseringsrol, inclusief samenwerken met en informeren van de betreffende casusregisseur. Als er gebrek aan afstemming is en gaten dreigen te vallen, als instellingen niet op dezelfde lijn zitten kan het nodig zijn dat de toezichthouder de rol van casusregisseur op zich neemt. "Casusregie wordt ingezet om tot een transparante taakverdeling te komen, oftewel een duidelijke coördinatie. Dit bevordert de communicatie, taakverdeling, het realiseren van de doelstellingen en het effectief inzetten van de middelen (Terpstra, 2001). Zonder duidelijke taakverdeling bestaat het gevaar dat men (ten onrechte) bepaalde taken beschouwt als de verantwoordelijkheid van de andere partij. Verantwoordelijkheden worden dan op elkaar afgeschoven en niet genomen. Ook voor de cliënt is deze duidelijkheid van belang" (Harte e.a. , 2011 Evaluatie FPT). Uit hetzelfde onderzoek kwam naar voren dat samenwerking alleen tot een verbeterd toezicht kan leiden indien aan een aantal voorwaarden is voldaan. Deze voorwaarden zijn: goede informatieoverdracht, duidelijke taakverdeling, gezamenlijke visie en gelijkwaardige participatie.

Casusregie draagt, in het verlengde van tijdig en goed doorverwijzen, ook bij aan de continuïteit van het reclasseringstraject. Continuïteit is een belangrijk principe voor effectiviteit.

Doelen

Arrangeren van hulp- en dienstverlening

Het doel van arrangeren van hulp - en dienstverlening is:

- organiseren van passende zorg, behandeling of ondersteuning;
- de cliënt motiveren hier aan deel te nemen;
- organisaties betrekken bij de doelen van het toezicht.

Casusregie

Het doel van casusregie is dan ook:

- continuïteit in het traject bewerkstelligen;

- de inspanningen van verschillende zorg- en dienstverleners coördineren;
- op elkaar afstemmen van de inzet van de verschillende actoren.

Indicatie

Arrangeren van hulp- en dienstverlening

Als voor het realiseren van de reclasseringsdoelen andere instellingen voor zorg of dienstverlening nodig zijn buiten de reclassering.

Casusregie

Wanneer veel anderen betrokken zijn bij de re-integratie en gedragsverandering van de cliënt en de toezichthouder inschat dat het nodig is de inspanningen beter op elkaar af te stemmen, de goede uitvoering van het totale traject te coördineren.

Benodigde kennis/vaardigheid van de werker

Het arrangeren van hulp- en dienstverlening behoort tot de basisvaardigheden van de werker. In sommige trajecten vraagt de doorverwijzing om extra vaardigheden, zoals volharding, tactisch opereren, onderhandelen.

Casusregie -in de betekenis van de regie oppakken over het totale pakket van inspanningen die door instellingen worden verricht op het moment dat er gebrek aan coördinatie is of betrokkenen niet met elkaar tot overeenstemming kunnen komen- is een taak voor een seniorwerker die krediet heeft in het veld. Het gaat hier niet alleen om de vaardigheden, maar ook om de acceptatie door anderen van deze rol.

Focus bij uitvoering

Arrangeren van hulp- en dienstverlening

Indicatie naar zorg of dienstverlening is in veel gevallen opgenomen in de indicatiestelling die door de adviseur is gesteld. De toezichthouder zorgt voor de toeleiding die door de adviseur is geïndiceerd. In sommige gevallen wordt pas tijdens het toezicht duidelijk dat zorg of dienstverlening nodig is, door wijzigende omstandigheden of omdat blijkt dat de cliënt een aantal vaardigheden mist.

Casusregie

In lichte vorm kan afstemming worden bereikt door telefonisch contact met een paar instellingen. Uitleggen waar de verschillen in aanpak leiden tot ineffectieve inzet kan instanties motiveren om gezamenlijke afspraken te maken. Als de toezichthouder dan ook nog een keer een gezamenlijke bijeenkomst belegt, zodat iedereen weet wie er nog meer betrokken zijn bij de cliënt of bij het gezin is dat soms voldoende. In dat overleg kunnen afspraken worden gemaakt over hoe de neuzen dezelfde kant op te zetten zijn en hoe iedereen elkaar kan informeren. In zware vorm is er sprake van intensieve casusregie: leiding geven bij het bepalen van een gezamenlijke strategie, organiseren van overleg met de instanties en monitoren van de mate waarin alle betrokkenen ook daadwerkelijk bijdragen aan het verwezenlijken van de doelstel-

lingen. Soms moet flink onderhandeld worden. Afstemming is een terugkerend punt van aandacht voor de toezichthouder.

Bijlage 22 /doorkliktekst: Handreiking arbeid en scholing; zie reclasserings-wiki/jovo/ handreiking arbeid en scholing

4.7 Outreachend werken (7)

Aangrijpingspunt: draagkracht, draaglast en draagvlak

Inleiding en theoretische verantwoording

Outreachend werken bestaat uit begeleiding die sterk betrokken is op het contact en de relatie met de onder toezicht gestelde. Bij outreachend werken ligt het zwaartepunt van de verantwoordelijkheid voor het contact bij de werker. Je spant je in om in contact te komen en te blijven met de cliënt. Om te kunnen werken aan lange termijnoplossingen en toekomstperspectief moet je deze cliënten vaak letterlijk en figuurlijk zien te bereiken en moet je aansluiting zoeken bij hun omstandigheden en mogelijkheden.

Een outreachende benadering is nodig als de verantwoordelijkheid voor het contact niet alleen bij de cliënt kan worden gelegd. Een gedwongen kader legt niet alleen de cliënt een verplichting tot contact op, maar ook de toezichthouder. Er is een groep die soms beschreven wordt als 'zorgwekkende zorgmijders', maar die ook wel 'zorgwekkend door-de-zorg- gemedenen' of de onmachtgroep wordt genoemd. Het gaat hierbij niet alleen om mensen die meteen als onmachtig herkend worden, die 'aangeleerde hulpeloosheid' tonen, maar ook om een groep van bijvoorbeeld jongvolwassenen, die een andere stijl van onmacht, 'aangeleerde onverschilligheid' laten zien, vaak gecombineerd met sterke reactance. Hanteren van de standaardhandhavingsprotocollen leidt tot zeer snelle terugmelding van deze groepen. Daarmee schaart de reclassering zich onder de mijders, onder de instanties die "met deze cliënt niks kunnen". Het gedwongen kader dwingt in dit geval de werker om in contact te komen met een groep mensen die op een aantal leefgebieden problemen heeft, maar niet naar de reguliere hulpverlening stapt of bij de reguliere zorg niet meer wordt toegelaten. Het geeft ook mogelijkheden om, zo nodig buiten de cliënt, om anderen in te schakelen.

Een cliënt die in aanmerking komt voor een outreachende benadering hoeft niet meteen de bemoeienis van de reclassering te accepteren. Het gaat in deze context vooral over de vraag wie in welke mate verantwoordelijk is voor het contact en het naleven van de bijzondere voorwaarden en wat in het handhavingsarrangement is opgenomen.

De vraag is daarbij niet: hoe soepel moeten we zijn met de afspraken, maar kunnen we een arrangement maken wat het risico voldoende inperkt en de cliënt 'binnen boord' van het toezicht houdt. Welke afspraken kunnen we maken die handhaafbaar zijn.

De proactieve houding van de werker is het essentiële verschil tussen *outreaching* werken en andere activiteiten.

Doelen

- Contact tot stand brengen en onderhouden met de cliënt.
- Verbetering en/of stabilisering van de leefomstandigheden waarbij de nadruk ligt op werken aan langetermijnoplossingen en toekomstperspectief. Wat kan helpen bij de oplossing van problemen van de cliënt en de overlast voor een deel verminderen.
- Het bemiddelen tussen individu en samenleving, het weer verbinden van losgeraakte lijnen, zorgen dat ook mensen in de marge binnen een toezicht kunnen functioneren.

Indicatie

Als er sprake is van onmacht, als de verantwoordelijkheid voor het contact niet alleen bij de cliënt kan worden gelegd. Outreachend werken wordt ingezet voor cliënten die op veel levens-terreinen problemen hebben en die door hun delictgedrag veel overlast veroorzaken. Het delict hoeft niet ernstig te zijn, de overlast en herhalingskans meestal wel. Het gaat om mensen bij wie sprake is van een samenhang in problematiek op de verschillende leefgebieden: justitiecontacten, alcohol- en/of drugsverslaving, psychiatrische en/of psychologische problematiek, verstandelijke beperkingen, ernstige financiële problemen, werk- en/of huisvestingsproblemen. Vaak zijn in het verleden al vormen van kortdurende hulpverlening of begeleiding ingezet, vaak ook reclasseringstoezicht. Ook is deze activiteit geïndiceerd voor jongvolwassenen die op school zijn uitgevallen, geen regulier werk hebben, bij ouders wonen die weinig opvoedingssteun hebben geboden.

Outreaching werken is een intensieve vorm van begeleiding. Omdat het hier lang niet altijd gaat om delicten met ernstige letselschade, is het nodig om al in een vroeg stadium te onderkennen dat de cliënt gebaat is bij deze aanpak. Soms is verdiepingsdiagnostiek nodig om het professioneel oordeel hierover te onderbouwen.

Focus bij uitvoering

Kernbegrip bij outreachend werken is presentie: er zijn, aandacht hebben, steun bieden, aandacht hebben voor de behoefte van de cliënt zelf en aansluiting zoeken bij diens mogelijkheden, betrokkenheid, duidelijkheid, het bouwen aan sociale steun. Niet alleen het inzetten van interventies maar ook contacten die de relatie versterken en het vertrouwen vergroten zijn hierbij belangrijk. Outreachend werken is soms interveniëren, soms aanwezig zijn, soms ingrijpen, soms volgen, soms vinger aan de pols houden, soms rust brengen en soms activeren. Het is ook: instanties beïnvloeden, duurzaam steun rondom een cliënt en eventueel het gezin organiseren, proberen met instellingen op één lijn te komen en gezamenlijk een aanpak af te spreken. Door goed te onderzoeken welke problemen verband houden met het delictgedrag en interventies in te zetten om die problemen aan te pakken, worden mensen geholpen hun leven op de rails te krijgen die dat zonder tussenkomst van de reclassering niet zouden hebben gedaan. De bemoeienis is niet alleen gericht op hulp aan de persoon, door middel van het

creëren van enige stabiliteit in een leven dat ongestructureerd en chaotisch verloopt, maar ook op een afname van de overlast en criminaliteit.

Outreachend werken bestaat vaak uit een combinatie van verschillende aanpakken, die deels ook in andere activiteiten beschreven zijn, zoals:

- huisbezoeken
- praktische zaken regelen voor de cliënt
- meegaan naar instanties
- bemiddelen bij instanties, samenwerken met instanties rondom de cliënt
- de sociale omgeving betrekken bij het traject
- contact blijven zoeken
- nazorg en/of doorverwijzing naar de reguliere zorg

Benodigde kennis/vaardigheid van de werker

In elke opleiding voor hulp- en dienstverlening is outreachend werken basiskennis. Alle werkers moeten met deze manier van werken vertrouwd zijn en dit kunnen inzetten.

Literatuur

- Van Doorn, L., M. Gademan & Y. van Etten (2008). *Outreachend werken. Handboek voor werkers in de eerste lijn*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.
- Van der Lans, J. (2010). *Eropaf! De nieuwe start van het sociaal werk*. Amsterdam: Uitgeverij Augustus.

Bijlage 22/ Doorklikteksten:

Handreiking outreachend werken regio Den Haag

Korte indruk van lezing Jos van der Lans op <http://www.josvdlans.nl/>

Kijk onder video's, Dvd Eropaf-lezing trailer