



# **Het vakmanschap van de reclasseringswerker**

Een congres voor en met reclasseringswerkers

Verslag en reflecties

Redactie: Jacqueline Bosker, Ed de Jonge en Anneke Menger

Hogeschool Utrecht, Lectoraat Werken in Justitieel Kader

## Voorwoord van het lectoraat

Op 28 januari 2011 vond het congres *Vakmanschap van de reclasseringswerker* plaats. Dit congres is georganiseerd door 24 reclasseringswerkers in samenwerking met het lectoraat Werken in Justitieel Kader van Hogeschool Utrecht.

Met deze dag hopen wij een traditie te hebben gevestigd van een jaarlijkse ‘*Dag van het vakmanschap van de reclasseringswerker*’. Een dag waarop reclasseringswerkers vanuit het hele land en van alle organisaties met elkaar en met onderzoekers werken aan de verdere ontwikkeling van hun vak.

Het lectoraat heeft zich bij haar start in 2008 voorgenomen om te werken aan een brug tussen ervaringskennis van de professionals in de praktijk en expliciete en beschreven kennis die voortkomt uit onderzoek. Een brug valt alleen te bouwen als beide oevers stevig zijn. De oever van expliciete kennis – in de vorm van evidence based werken – krijgt al enkele decennia de volle aandacht. De oever van de ervaringskennis van de professional is niet minder stevig, maar staat veel minder vaak in het centrum van de belangstelling. Voor een vruchtbare dialoog tussen professionals en onderzoekers is het noodzakelijk dat ook deze oever vol wordt belicht.

Vandaar dit congres. De levende, vaak impliciete, kennis van de professionals vormde de basis van deze dag over hun vakmanschap. Er is veel casuïstiek ingebracht. Reclasseringswerkers lieten plenair in alle openheid zien welke dilemma’s zij dagelijks kunnen tegenkomen. Er is gesproken over waarden en inspiratiebronnen. Er zijn methoden ingebracht die reclasseringswerkers en werkbegeleiders kunnen ondersteunen bij het expliciteren van onbewuste ervaringskennis en bij het systematiseren van de reflecties op het professionele gedrag. Er is gesproken over de medeverantwoordelijkheid van professionals voor de kwaliteit van de eigen organisatie en voor de publieke verantwoording van hun vak. En er was een model van professionaliteit dat de dialoog tussen de professionals tijdens de dag structureerde.

In deze bundel doen wij verslag van de thema’s die tijdens het congres centraal stonden. De thema’s volgen de structuur van het congres. Verslagen van de plenaire bijeenkomsten en de workshops vormen de basis voor verder uitwerking en reflecties.

Ook deze bundel kwam tot stand met medewerking van de reclasseringswerkers – en werkbegeleiders en unitmanagers/afdelingshoofden – die een rol speelde bij het congres zelf. Wij danken hen van harte dat zij hun inzichten, ervaringen en inspiratiebronnen zo gul hebben willen delen met ons en met de vele aanwezige collega’s bij het congres.

Anneke Menger en Jo Hermanns

## **Voorwoord van de Directie van de Reclasseringsorganisaties**

Onder leiding van Anneke Menger, lector Werken in Justitieel Kader, vond 28 januari 2011 een reclasseringscongres plaats. Een belangrijk congres over de professionaliteit van de reclasseringswerkers als centraal uitgangspunt in het werk. Veel reclasseringswerkers hebben meegewerkt aan de organisatie. Professionaliteit ontwikkel je immers samen. Omdat je het belangrijk vindt om effectief te handelen door een juiste balans tussen controle en begeleiding.

Tot de verbeelding sprekend is de omschrijving die de Rotterdamse dichter Jules Deelder aan professionaliteit geeft: 'Binnen de perken zijn de mogelijkheden even onbeperkt als daarbuiten.' Professionaliteit is immers geen synoniem van 'doen wat goed dunkt'. Professionaliteit gaat juist uit van een gezamenlijke opvatting van wat de kaders zijn. Want juist die kaders scheppen het perspectief van het handelen van de professional. Het vraagt continue reflectie op dat eigen handelen. Een transparante houding, de bereidheid om feedback te ontvangen en – ja dus ook – bewustzijn van de grenzen van die ruimte. En daarbij maakt de professional gebruik van de actuele wetenschappelijke inzichten en het bewijs dat daar voor is.

Achter de ambitie om de professional centraal te stellen, schuilt kortom een hele wereld. Een wereld die niet in één congres te vatten is. Een wereld waarin onderzoekers en deskundigen op het terrein van het reclasseringswerk zich dagelijks verdiepen om antwoorden te vinden. Deelder omschrijft dat ruimte overall is, zelfs als er grenzen zijn. En dat gegeven doorgronden is de ware uitdaging van de professionele reclasseringwerkers anno 21<sup>e</sup> eeuw. Het is ook de uitdaging van de wetenschap om definities te geven voor de onbeperkte ruimte binnen de grenzen. Het congres is daar een eerste aanzet toe geweest. Het is aan de lectoraten en de leerstoel om daar samen met de professionals uit werkveld verder vorm aan te geven.

Sjef van Gennip, Edwin ten Holte en Bert Sprokkereef

## Inhoudsopgave

1. Het congres op 28 januari 2011: introductie en programma .....	5
<b>Inleiding</b> .....	8
2. Openingswoord .....	9
<i>Gijs van Houwelingen</i> .....	9
3. Het drama van de professional .....	10
<i>Ed de Jonge</i> .....	10
4. Een model van professionaliteit .....	15
<i>Ed de Jonge</i> .....	15
5. Professionaliteit onder de loep .....	19
<i>René Butter</i> .....	19
<b>Deel 1 – Richten</b> .....	22
6. Professionele missie in het reclasseringswerk.....	23
<i>Ed de Jonge</i> .....	23
7. De humanitaire waarde van de reclassering voor de samenleving .....	26
<i>Jo Hermanns, Ed de Jonge, Maarten Los</i> .....	26
8. Morele dilemma's.....	27
<i>Ada Andreas, Saskia Kinket, Lous Krechtig, Anneke Menger, Eva van der Pluijm</i> .....	27
9. Reclasseringswerkers over richten .....	34
<i>René Butter</i> .....	34
10. Onderzoek: Morele praktijken.....	37
<i>Lous Krechtig</i> .....	37
<b>Deel 2 – Verrichten</b> .....	39
11. De handelingswaarden van de reclasseringswerker .....	40
<i>Ed de Jonge</i> .....	40
12. Professionele expertise: Rollenspel als voertuig .....	45
<i>Gerard ter Beek, Gijs van Houwelingen, Maria Maatje, Anneke Menger, Eva van der Pluijm, Coriene Pot</i> .....	45
13. Professionele kwaliteit.....	50
<i>Coriene Pot, Annelies Sturm, Maurice Wackers, Anneke Menger</i> .....	50
14. Professionele effectiviteit .....	58
<i>Jacqueline Bosker, Lonieke Casteleijn, Andrea Donker, Gijs van Houwelingen</i> .....	58

15. Professionele instrumenten.....	61
<i>Jacqueline Bosker, Marije Lans, Renske Schamhart, Fenena Stam</i> .....	61
16. Goede praktijken: Reconstructie van succes .....	64
<i>Barbara Keuning, Lauwrens van der Leer, Anneke Menger</i> .....	64
17. Reclasseringswerkers over verrichten .....	71
<i>René Butter</i> .....	71
18. Onderzoek: Milieurapportage Pieter Baan Centrum .....	74
<i>Ada Andreas en enkele studenten van Hogeschool Utrecht</i> .....	74
19. Onderzoek: kwaliteit indicatiestelling met RISc .....	76
<i>Jacqueline Bosker</i> .....	76
20. De Werkalliantie in het Reclasseringstoezicht .....	78
<i>Anneke Menger</i> .....	78
<b>Deel 3 – Inrichten</b> .....	<b>80</b>
21. De inbedding van de reclassering.....	81
<i>Ed de Jonge</i> .....	81
22. Professionele cohesie.....	82
<i>Jo Hermanns, Lauwrens van der Leer, Barbara Keuning, Anneke Menger</i> .....	82
23. Inbedding in de organisatie .....	86
<i>Joep de Bree, Annemarie Bruist, Jaap van Vliet</i> .....	86
24. Publieke verantwoording.....	91
<i>Joris Colijn, Donnalee Heij, Donna Kloeze, Jaap van Vliet</i> .....	91
25. Reclasseringswerkers over inrichten .....	94
<i>René Butter</i> .....	94
26. Project: Wraparound Care voor verslaafde justitiabelen .....	99
<i>Lonieke Casteleijn, Donnalee Heij</i> .....	99
27. Professionalisering bij de SVG: De werkbegeleider als voertuig .....	100
<i>Willem van der Brugge</i> .....	100
28. Professionaliteit bij Reclassering Nederland: Het opleidingshuis .....	101
<i>Marleen Nieuwland, Vivanne Ranty</i> .....	101
Medewerkers en auteurs .....	104

## 1. Het congres op 28 januari 2011: introductie en programma

Reclasseringswerkers leveren een belangrijke bijdrage aan de samenleving. Zij werken met burgers die worden verdacht of zijn veroordeeld voor strafbare feiten. Zij verminderen naar beste vermogen het risico op herhaling van een delict. En zij stimuleren het veranderingsproces dat nodig is voor het ombuigen van de criminele loopbaan. De praktijk van reclasseringswerkers is veelvormig. Zij doen onderzoek en geven advies, ze organiseren werkstraf en houden toezicht, zij voeren gedragsinterventies uit en leiden toe naar zorg. Deze taken worden vaak uitgevoerd door verschillende reclasseringswerkers, specialisten op een taakgebied. Maar deze specialisten kunnen niet zonder elkaar. Zij 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.* 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. In een professionele dialoog neem je geen vastgeroeste stellingen in. Je scherpt je argumenten, zoekt naar de nuance en naar de achterkant van je eigen gelijk. Je gaat op zoek naar de bindende elementen van het gezamenlijke vakmanschap. Je brengt een open vraag in waar je echt geen antwoord op weet. Je probeert feedback op je professionele handelen te verdragen en te begrijpen. En je geeft feedback vanuit zorg voor je collega en voor je gezamenlijke vakmanschap.

*Congres als dialoog.* Tijdens het congres staat de verdere ontwikkeling van dit vakmanschap centraal. Reclasseringswerkers voeren een professionele dialoog, met elkaar en met andere betrokkenen. Een vruchtbare en open dialoog heeft structuur nodig. Net zoals als professionele ruimte richting en betekenis krijgt dankzij een kader. De dialoog vindt plaats aan de hand van een ideaaltypisch model waarin de essenties van professionaliteit – zoals gevonden in internationale literatuur – een plaats krijgen. Dit model wordt in deel I van deze bundel uiteengezet.

## **Programma**

- 9.00: Ontvangst
- 9.30: Welkom en opening door Anneke Menger
- 9.35: **De structuur van de dialoog.** Een inleiding door Ed de Jonge
- 10.00: **Richten: de professionele missie**  
Over de waarden van de reclasseringswerker en de waarden van het vak.  
In gesprek met reclasseringswerkers en met directeuren.
- 10.45: **Intermezzo: Vakmanschap. Hoe denkt de zaal erover?**  
René Buttter, onderzoeker, presenteert de resultaten van de enquête onder deelnemers.  
Enkele reclasseringswerkers geven een reactie.
- 11.00: Pauze
- 11.30: **Verrichten: Professionele methoden en praktische wijsheid**  
Over expliciet methodisch werken en impliciete kennis. Over werken binnen kaders en reageren op onvoorspelbaarheid. Ofwel: de complexe praktijk van de reclasseringswerker in beeld gebracht.  
Een rollenspel met reclasseringswerkers en professionele acteurs (in de cliëntrol).
- 12.30: **Inrichten: professionele cohesie en inbedding**  
Over de identiteit en profilering van het reclasseringswerk.  
Coreferaat door Jo Hermanns en twee reclasseringswerkers.
- 13.00 – 13.45: lunch
- 14.00: **Workshops**
- 15.15: **Pauze**
- 15.45: **Inzichten uit de workshops**, een samenvatting
- 16.00: **Probation, desistance and practice virtues**  
Een lezing van prof. dr. Fergus McNeill, professor of Criminology and Social Work aan de University of Glasgow
- 16.30: Afsluiting en borrel

## Workshops

1. De waarden van de reclasseringswerker  
Welke waarden realiseert de reclasseringswerker? En wat zijn je persoonlijke drijfveren om dit werk te doen?
2. Methodisch bespreken van morele dilemma's  
Als belangrijke waarden met elkaar botsen ontstaat een moreel dilemma. Hoe kunnen we deze dilemma's analyseren en bespreken?
3. Professionele effectiviteit  
Wanneer ben je effectief als professioneel reclasseringswerker? Hoe kan je vaststellen of je in een bepaalde situatie effectief was? En welke informatie heb je daarvoor nodig?
4. Professionele kwaliteit  
Hoe organiseer je een goede collegiale uitwisseling? Hoe leid je het geven en ontvangen van feedback? Een oefening in methodische intervisie.
5. Professionele instrumenten  
Hoe gebruik je als professionele reclasseringswerker je instrumenten? Hoe verhouden deze instrumenten zich tot maatwerk en professionele ruimte?
6. Goede praktijken  
Wat zijn kenmerken van mooi en succesvol reclasseringswerk? En hoe kunnen onze successen methodisch analyseren en bespreken?
7. Inbedding in de organisatie  
Op welke verschillende manieren kan de (unit)manager leiding geven aan professionals en tegelijkertijd 'sturen op productie'?
8. Publieke verantwoording  
Hoe beïnvloedt de maatschappelijke verwachting je dagelijkse werk? Hoe leg je aan je bureaus uit dat je als reclasseringswerker geen 100% veiligheids garanties kunt geven?



# Inleiding

## 2. Openingswoord

*Gijs van Houwelingen*

Gister sprak ik Jeffrey, een cliënt en ik dacht: “jemig man, wat moet ik hier nou weer mee. Weer zo’n klassieker!”. Hij zat in het Huis van Bewaring. Hij had weer wat uit een winkel gestolen, de zoveelste keer dit jaar. Van de reclassering moest hij niets hebben. Die konden toch geen huis voor hem regelen. Hij was ervan overtuigd dat dan alles wel goed zou komen. Ik heb maar even mijn mond dichtgehouden en hem eerst maar even laten vertellen. Zijn leven was volgens hem tot nu toe ‘klote’ en hij vond dat dit zeker niet allemaal aan hemzelf lag. Ik zei op een gegeven moment tegen hem: “je bent nu 40 jaar en ik hoor van jou dat er veel is misgegaan. Waarschijnlijk heb je nog 40 jaar te gaan, het is aan jou om er nog wat van te maken”. Ik zag hem denken...

Daar had hij ook wel over nagedacht, maar het lukte hem niet om dingen anders te doen. Hij wist wel één ding zeker, hij wilde niet meer leven zoals hij dat de afgelopen 40 jaar had gedaan. Hij was er klaar mee steeds maar weer vast te zitten, drugs te gebruiken en er alleen voor te staan. Hij wilde een plekje voor zichzelf, maar zou niet weten hoe hij dat kon regelen. Hij werd toch nieuwsgierig. Misschien zou de reclassering hem toch bij kunnen staan. Hij wilde weten waar ik dan aan dacht, wat nodig voor hem zou zijn.

Zo gaat het vaker. Je ziet onze cliënten en denkt: “nee hè daar heb je hem weer. Hij leert het ook nooit”.

Toch is het belangrijk om het gesprek aan te blijven gaan en na te denken hoe je iemand kunt motiveren om geen delicten meer te plegen. We worden in ons beroep uitgedaagd om creatief te blijven denken. Te zoeken naar alternatieven. Dan is het fijn dat we ook de ruimte krijgen van de overheid en dat we justitie achter ons hebben staan met de spreekwoordelijke ‘stok achter de deur’. Dat kan helpen, want: externe motivatie is ook motivatie. Daar kan van alles uit voortkomen. Dat wordt nog wel eens vergeten!

Collega’s, ik nodig jullie vandaag uit samen na te denken over ons werk en ideeën uit te wisselen. Ons beroep staat vandaag in de spotlight. Laten we ons enthousiasme over ons werk vandaag met elkaar delen!

### 3. Het drama van de professional

*Ed de Jonge*

*Inleiding.* Deze inleiding schetst zeer globaal de ontwikkeling van de publieke opinie over professionaliteit gedurende de twintigste en het eerste decennium van de eenentwintigste eeuw. De centrale stelling is dat professionals – en dan vooral de professionals in de sociale en educatieve, medische en verzorgende sector – in deze periode een dramatische rolwisseling hebben ondergaan. De onderstaande uitwerking van deze boude bewering lijkt nog het meest op een sterk verhaal uit de losse pols en met een knipoog, maar het is ook een geschiedenis met een kern van waarheid en een serieuze ondertoon. Het verhaal is een drama in drie bedrijven. De structurerende bouwstenen voor deze vertelling zijn de drie dramatische rollen uit de transactionele analyse en de drie ontwikkelingsstadia van de dialectische methode.<sup>1</sup>

#### De bouwstenen voor het verhaal

*Transactionele analyse.* De transactionele analyse is bekend van populaire boeken als *Mens erger je niet* van Berne en *Ik ben O.K., jij bent O.K.* van Harris. Deze benadering laat zien dat mensen in het dagelijks leven wel vaker een rol spelen die weliswaar de bevrediging van hun kinderlijke behoeften rechtvaardigt maar hen ook verhindert op authentieke en volwassen wijze de verantwoordelijkheid te nemen voor hun eigen leven. Het gevolg daarvan is dat ze steeds weer in hetzelfde patroon vervallen. Ze spelen voortdurend hetzelfde script, met steeds dezelfde afloop. Daardoor blijven ze steken in hun ontwikkeling en staan het eigen levensgeluk in de weg.

*Dramadriehoek.* Stephen Karpman heeft binnen het kader van de transactionele analyse de dramadriehoek ontwikkeld. Hij maakt hiermee duidelijk dat voor een drama slechts drie rollen nodig zijn: het slachtoffer (victim), de dader of vervolger (persecutor) en de redder (rescuer). Deze rollen vormen de basis voor veel verhalen. Bijvoorbeeld: de schone jonkvrouw (het slachtoffer) wordt belaagd door het wrede monster (de vervolger) en ontzet door de dappere held (de redder). Volgens Karpman is sprake van een drama als er een rolwisseling plaatsvindt. Hij illustreert dit met het sprookje van de rattenvanger van Hamelen. De rattenvanger verschijnt ten tonele als de redder: hij verdrijft de ratten die de stad belagen. Vervolgens wordt hij niet uitbetaald door de burgemeester van de stad: hij wordt het slachtoffer. Tot slot ontvoert hij de kinderen en verandert daarmee in de dader. Tot zover de criminele carrière van de rattenvanger.<sup>2</sup>

*Dialectische ontwikkeling.* Een dialectisch ontwikkelingsproces komt op het volgende neer: een toestand (these) slaat door innerlijke spanningen om in zijn tegendeel (antithese), en dit leidt vervolgens tot een eenheid van beide fasen op een hoger niveau (synthese). Een kind dat altijd erg braaf en gezeglijk was (de these), kan in de puberteit juist doorschieten in opstandigheid (de antithese). Ondanks het radicale verschil tussen beide toestanden, is er ook een fundamentele overeenkomst: zowel kind als puber zijn afhankelijk van autoriteiten, de een voor houvast (meegaande afhankelijkheid) en de ander als afzetpunt (tegendraadse afhankelijkheid). Volwassenheid (de synthese) wordt pas bereikt wanneer afhankelijkheid wordt overwonnen in zelfstandigheid. Het vertrekpunt is dan niet langer het standpunt van de autoriteiten maar het

---

<sup>1</sup> Dit hoofdstuk stemt in grote mate overeen met het eerste hoofdstuk in De Jonge (2011).

<sup>2</sup> Zie Karpman (1968, 2007).

eigen standpunt. De ontwikkeling van het kind heeft door het verwerven van zelfstandigheid een hoger niveau bereikt.<sup>3</sup>

### Het verhaal van de professional

*Inleiding.* Karpman merkt op dat iemand die eenmaal in de dramadriehoek terecht is gekomen, ook alle rollen doorloopt. Een mantelzorger die zichzelf onmisbaar maakt (de redder) loopt het gevaar er zelf aan onderdoor te gaan (het slachtoffer) en ook de ongewenste situatie in stand te houden (de dader). De dramadriehoek bezit dus een dynamiek die aan de omkeringen in een dialectische ontwikkeling verwant is. Ook de grote lijn van de ontwikkeling van de publieke opinie over professionaliteit laat een dramatische rolwisseling met een dialectisch karakter zien. Achter het verhaal van de professional gaan paradigmawisselingen van de visie op professies schuil.

PUBLIEKE OPINIE			
FASE		PROFESSIONALITEIT	
Periode	Tijdgeest	Professie	Professional
1900-1950	Optimisme	Expertise	Redder
1950-2000	Kritiek	Macht	Dader
2000-20??	Nuchterheid	Problematiek	Slachtoffer

[1] *De optimistische these: de professional als redder.* Het eerste bedrijf van het drama vindt plaats gedurende de eerste helft van de twintigste eeuw en speelt zich bij voorkeur af in een besloten dorpsgemeenschap. De klassieke professionals waken als de notabelen over het wel en wee van de dorpingen: de huisarts waakt over de gezondheid van zijn patiënten, de notaris ziet erop toe dat het sociale verkeer tussen de burgers er rechtens aan toe gaat en de geestelijke draagt als herder zorg voor het zielenheil van zijn schaapjes. De professional wordt vooral de rol van

<sup>3</sup> De dialectische methode is vooral bekend door de (her)interpretatie door Marx en Engels van Hegels filosofie. Hegel gebruikt overigens een andere terminologie. In het speculatieve denken van Hegel is de eindtoestand het resultaat van een "Aufhebung" in een drievoudige betekenis: these en antithese worden tegelijkertijd èn vernietigd (aufheben: iets opheffen) èn bewaard (aufheben: iets opbergen) in een verheffing (aufheben: iets optillen). In het voorbeeld wordt de afhankelijkheid opgeheven (door het bereiken van zelfstandigheid), wordt de verhouding tot de autoriteiten opgeborgen (ook iemand die zelfstandig is heeft immers nog steeds een bepaalde verhouding tot autoriteiten), en wordt het ontwikkelingsniveau opgetild (naar het niveau van zelfstandigheid).

redder toegeschreven. Professionals fungeren als een soort van vaderfiguren. Ook in de bestudering van professies overheerst in deze periode een positieve grondtoon. Auteurs zoals Durkheim, Flexner, Carr-Saunders en Wilson lijken overtuigd te zijn van de betekenis van professies voor de vooruitgang van de samenleving en het welzijn van de mensheid. De algemene opvatting in deze periode is dat professionals over een speciale deskundigheid beschikken. Deze professionele expertise is vooral gebaseerd op wetenschap maar in de publieke beleving ook vermengd met een vleugje magie.<sup>4</sup>

[2] *De kritische antithese: de professional als dader.* Halverwege de twintigste eeuw vindt een radicale omslag plaats. We spreken doorgaans van de jaren zestig, maar deze vonden vooral plaats gedurende de jaren zeventig en begonnen reeds in de jaren vijftig. Dat klinkt wat ingewikkelder dan de dorps taferelen uit het voorgaande bedrijf, maar het decor wisselt dan ook naar de onsamenhangende dynamiek van de grote stad. Gangbaar wordt een kritische benadering van cultuur en maatschappij. De heersende opvatting is dat er iets fundamenteel mis is met onze samenleving. Invloedrijk worden de denkers die door Paul Ricoeur treffend als de meesters van de achterdocht zijn getypeerd: de filosoof Karl Marx klaagt de vervreemding en uitbuiting van arbeiders in de kapitalistische economie aan, de psychiater Sigmund Freud verwoordt het seksuele onbehagen in de Victoriaanse cultuur en de filosoof Friedrich Nietzsche spreekt de banvloek uit over de slavenmoraal van het christendom. Gevestigde instituties als overheid en kerk, moraal en arbeid komen onder vuur te liggen. De maatschappijkritische tijdgeest heeft ook consequenties voor de visie op professionaliteit. De socioloog Talcott Parsons ziet professionaliteit vooral als een middel om ongewenst afwijkend gedrag te beheersen, terwijl de socioloog Eliot Freidson nog een stap verder gaat en stelt dat professies dat afwijkende gedrag produceren. Ivan Illich benadrukt dat cliënten hun autonomie verliezen en de filosoof Michel Foucault beschouwt professionaliteit als een verzameling technieken die de massa disciplineert tot politieke onmacht en economische productiviteit. Voor de Nederlandse markt van welzijn en geluk is de filosoof Hans Achterhuis de boodschapper van het slechte nieuws. Professionals willen zelf misschien wel graag geloven dat ze de beste bedoelingen hebben en solidair zijn met hun klanten, maar in werkelijkheid zijn ze een verlengstuk van de heersende macht. De professional wordt gezien als dader. Het achterliggende idee is dan ook dat professies niets anders zijn dan machtsbeluste beroepen in dienst van de machthebbers in de samenleving. Professionals worden gedreven door eigenbelang. Het gaat hen om geld en macht, aanzien en status. De cliënten zijn de dupe.<sup>5</sup>

[3] *De professional als slachtoffer: op weg naar een nuchtere synthese?* Rond de eeuwwisseling komt het derde bedrijf van het drama pas goed op gang, hoewel reeds eerder voorlopers van deze nieuwe fase kunnen worden aangewezen. Het decor is in alle opzichten globaal: kosmopolitisch, postmodern, virtueel. Omdat we nog midden in deze fase zitten, is het moeilijker hier een goede beschrijving van te geven. We ontberen voldoende afstand om de grote lijn te zien. En omdat deze fase nog geen voltooid verleden tijd is, missen we de comfortabele positie van de wijsheid achteraf. Duidelijk is wel dat de professional tegenwoordig vooral de rol van slachtoffer krijgt aangemeten – en regelmatig ook zelf kiest. Alleen al de titels van spraakmakende publicaties zijn veelzeggend, zoals *Mondige burgers*, *getemde professionals* en *Beroepszeer*, met een z. Wat is er aan de hand? Professionals worden van alle kanten in de tang genomen: ze worden onder druk

<sup>4</sup> Zie voor Durkheim ([1898-1912/1950<sup>1</sup>] 1958) ook Duyvendak, Knijn & Kremer (2006). Zie ook Flexner (1915<sup>2</sup>/2001). Bij Carr-Saunders (1928) en Carr-Saunders & Wilson (1933: iii, 295, 494) begint de wetenschappelijke bestudering van professionaliteit.

<sup>5</sup> Een goede toegang tot de kritische benaderingen van professionaliteit (vanuit het perspectief van de hulpverlening) biedt Keulartz (1987), ook als achtergrond bij Achterhuis (1979). Het onderscheid tussen de paradigma's van professies als expertise en als macht is geïnspireerd door Abbott (1988: 6), die het fundamentele verschil tussen "functionalists" en "monopolists" bespreekt, en door Dzur (2008).

gezet door hun klanten, achter hun vóóden gezeten door het management, vermalen door de bureaucratie, overvraagd door de opdrachtgevers, opgejaagd door de concurrenten en in de steek gelaten door de samenleving. De professional is het volmaakte slachtoffer. Dat is ook letterlijk het geval wanneer we daar de laatste ontwikkeling aan toevoegen: het op gewelddadige wijze verhinderen door omstanders dat professionals hun werkzaamheden in de publieke ruimte kunnen uitvoeren. De teneur in veel publicaties is dan ook dat professionals zoals docenten, verpleegkundigen en hulpverleners steeds meer in de verdrukking zijn geraakt en snakken naar vertrouwen in, ruimte voor, ondersteuning van en erkenning voor hun waardevolle werk. Wat is tegenwoordig het achterliggende idee? Dat is niet zo gemakkelijk te bepalen. Een belangrijke tendens lijkt de benadering die zou kunnen worden omschreven als: professionaliteit als vuilniscontainer zonder afvalscheiding. Dat wil zeggen dat alle problemen op het bordje van elke professional terechtkomen. Iedere professional moet alles zelf maar op kunnen lossen. Een belangrijke stap vooruit is dat naïef optimisme en principiële kritiek uit de voorgaande fasen lijken te zijn vervangen door een meer realistische nuchterheid. De professionele aanpak van maatschappelijke problematiek in de publieke sector komt centraal te staan. Maar daarmee lijkt ook samen te hangen dat men wel professionals wil maar geen professies: individuele en goedopgeleide professionals zijn breed inzetbaar, terwijl goedgeorganiseerde en invloedrijke professies alleen maar lastig zijn. Maar dit is niet mogelijk: een professional is een beoefenaar van een professie, en een professie wordt beoefend door professionals: net zoals professies zonder professionals een ongerijmdheid zijn, kunnen ook geen professionals bestaan zonder professies.<sup>6</sup>

*De moraal van het verhaal.* Bij het paradigma van professies als expertise past de rol van de professional als redder, terwijl met de kijk op professies als macht de professional als dader correspondeert. De rol van de professional als slachtoffer lijkt samen te hangen met de visie op professies als vuilniscontainer, als onafgebakende probleemoplossing. Wat is de moraal van dit lijdensverhaal? Is de afloop van het drama dramatisch of kan het doek vallen na een happy end? Voor definitieve conclusies lijkt het nog te vroeg. Het verhaal is nog niet uit. Duidelijk zal in ieder geval zijn dat een echte synthese nog niet is bereikt. Een hoger niveau in de publieke opinie lijkt weliswaar te zijn bereikt doordat enige realistische nuchterheid het naïeve optimisme en de ongenueanceerde kritiek achter zich heeft gelaten. In schril contrast hiermee staat echter het diffuse onbehagen dat zich van veel professionals eigen lijkt te hebben gemaakt. Dat professionals een slachtofferrol krijgen en ook nemen, wijst niet alleen op een ongemakkelijke positionering maar ook op een onprofessionele reactie en kan onmogelijk als een verheffende synthese worden beschouwd. Professies als vuilniscontainer en professionals als slachtoffers, dat klinkt niet bepaald naar een happy end voor het verhaal. In het hele drama dreigt bovendien iets belangwekkends verloren te gaan, namelijk de waarde van professies en professionals voor de samenleving. Een nieuwe wending in het verhaal is dringend noodzakelijk. Het drama verandert in een queeste: een zoektocht naar de waardevolle kern van professionaliteit. De moraal van het verhaal is misschien wel het verhaal van de moraal.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> De aangehaalde boektitels zijn van Tonkens (2003<sup>1</sup>/2008<sup>4R</sup>) en Van den Brink, Jansen & Pessers (2005). Andere relevante Nederlandstalige publicaties voor het hedendaagse perspectief zijn van de WRR (2004, 2004), Van der Lans (2005, 2008, 2010), Jansen, Van den Brink & Kole (2009) en Tonkens (2009). Het standaardwerk is Freidson (2001). Zie ook Duyvendak, Knijn & Kremer (2006).

<sup>7</sup> 'Het verhaal van de moraal' is de titel van een bundel onder redactie van Bovens & Hemerijck (1996), maar deze omkering van de gangbare uitdrukking wordt wel vaker gebruikt.

## Bronnen

- Abbott, A. (1988). *The System of Professions. An Essay on the Division of Expert Labor*. Chicago/London: University of Chicago Press.
- Achterhuis, H. (1979). *De markt van welzijn en geluk. Een kritiek van de andragogie*. Baarn: Ambo.
- Brink, G. van den, Jansen, T., & Pessers, D. (Eds.). (2005). *Beroepszeer. Waarom Nederland niet goed werkt*. Amsterdam: Boom.
- Carr-Saunders, A.M. (1928). *Professions. Their Organization and Place in Society*. London: Humphrey Milford. Oxford: Clarendon Press.
- Carr-Saunders, A.M. & Wilson, P.A. (1933). *The Professions*. Oxford: Clarendon Press.
- Durkheim, É. ([1898-1912/1950<sup>1</sup>] 1958). [*Leçons de Sociologie Physique des Mœurs et du Droit.*] *Professional Ethics and Civic Morals*. Glencoe, Illinois: The Free Press.
- Duyvendak, J.W., Knijn, T. & Kremer, M. (Eds.). (2006). *Policy, People, and the New Professional. De-professionalisation and Re-professionalisation in Care and Welfare*. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Dzur, A.W. (2008). *Democratic Professionalism. Citizen Participation and the Reconstruction of Professional Ethics, Identity, and Practice*. University Park, Pennsylvania: The Pennsylvania State University Press.
- Flexner, A. (1915<sup>1</sup>/2001). Is Social Work a Profession? *Research on Social Work Practice*, 11 (2) 152-165.
- Freidson, E. (2001). *Professionalism. The Third Logic*. Cambridge: Polity Press.
- Jansen, T., Brink, G. van den & Kole, J. (Eds.). (2009). *Beroepstrots. Een ongekende kracht*. Amsterdam: Boom.
- Jonge, E. de (2011). *Professionaliteit. Een model van kern en context*. Deventer: Professionaliteit.nu.
- Karpman, S.B. (1968). Fairy tales and script drama analysis. *Transactional Analysis Bulletin*, 7 (26).
- Karpman, S.B. (2007). *The new drama triangles. USATAA/ITAA conference lecture August 11, 2007*. <http://www.karpmandramatriangle.com/pdf/thenewdramatriangle.pdf>
- Keulartz, J. (1987). *Van bestraffing naar behandeling. Een inleiding in de sociologie van de hulpverlening*. Meppel: Boom.
- Lans, J. van der (2005). *Koning Burger. Nederland als zelfbedieningszaak*. Antwerpen/Amsterdam: Augustus.
- Lans, J. van der (2008). *Ontregelen. De herovering van de werkvloer*. Antwerpen/Amsterdam: Augustus.
- Lans, J. van der (2010). *Eropaf! De nieuwe start van het sociaal werk*. Antwerpen/Amsterdam: Augustus.
- Tonkens, E. (2003<sup>1</sup>/2008<sup>4R</sup>). *Mondige burgers, getemde professionals. Marktwerking en professionaliteit in de publieke sector*. Amsterdam: Van Gennep.
- Tonkens, E. (2009). *Spugen op kleine leiders. Tien kortsluitingen in een opgewonden samenleving. Verzamelde columns*. Amsterdam: Van Gennep.
- Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2004). *Maatschappelijke dienstverlening. Een onderzoek naar vijf sectoren*. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2004). *Bewijzen van goede dienstverlening*. Amsterdam: Amsterdam University Press.

## 4. Een model van professionaliteit

*Ed de Jonge*

*Inleiding.* In dit hoofdstuk wordt het raamwerk van een ideaaltypisch model van professionaliteit beschreven. Een belangrijke reden voor de ontwikkeling van dit model is in het voorgaande uitgewerkt: gedurende de laatste eeuw zijn verschillende paradigma's voor professies en hiermee samenhangende beroepsrollen voor professionals dominant geweest die geen van alle bevredigend zijn. Een ideaaltypische benadering biedt de basis om in een conceptueel model de maatschappelijke waarde van professies en een volwassen beroepsrol voor professionals uit te werken.<sup>8</sup>

### De ideaaltypische benadering

*Rechtvaardigheid.* Het model van professionaliteit wordt hier ontwikkeld met behulp van de ideaaltypische benadering. Wat houdt deze sociologische methode in? Stel dat je rechtvaardigheid belangrijk vindt. Je zult je dan inzetten voor het bestrijden van onrecht en het bevorderen van recht in de samenleving. Daardoor kan vroeg of laat de vraag opkomen: welk ideaal probeer ik eigenlijk te verwerkelijken? Anders gezegd: hoe ziet een rechtvaardige samenleving er precies uit? Kortom, wat is rechtvaardigheid? Als je die vraag probeert te beantwoorden, dan ontwikkel je een ideaaltypisch model. Hoe doe je dat? Je kijkt een beetje rond in de wereld en je denkt er over na. De goede dingen die je ziet, wil je behouden en zonedig verbeteren, en de rest het liefst zo snel mogelijk afschaffen. Misschien voer je een gedachte-experiment uit: stel dat je nog geboren zou moeten worden maar je zou niet weten wie je als mens zou zijn (man of vrouw, homo of hetero, wit of zwart, dik of dun, slim of dom, arm of rijk, ziek of gezond, gelovig of niet), hoe zou je dan willen dat de samenleving is ingericht? Op die manier ontwikkel je een model van een rechtvaardige samenleving. Dit model bestaat niet in de werkelijkheid. Het kan ook niet bestaan, want het lukt nooit om rechtvaardigheid volledig in alle opzichten te realiseren. Maar je hebt wel een ideaaltypisch model om te beoordelen in hoeverre een echte samenleving rechtvaardig is.

*Professionaliteit.* Op dezelfde manier kun je proberen een model van professionaliteit te ontwikkelen. Dit model is dus niet een beschrijving van bestaande beroepen. Het is een poging een model van een beroep te ontwikkelen dat bij wijze van spreken 100 % professioneel is. Zo'n beroep bestaat niet, en kan ook niet bestaan. Het zou waarschijnlijk ook erg geforceerd zijn om van een reëel bestaand beroep een volledige professie te willen maken. Het beroep zou dan waarschijnlijk in een keurslijf terechtkomen. In de sociologie wordt dan ook benadrukt dat een ideaaltipe een theoretisch model en niet een praktisch ideaal is. – Maar niemand kan ons natuurlijk verbieden een ideaaltipe als inspiratiebron te gebruiken voor de verdere professionalisering van professies en professionals.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Dit hoofdstuk is gebaseerd op het tweede hoofdstuk uit De Jonge (2011).

<sup>9</sup> De ideaaltypische benadering is ontwikkeld door de socioloog Max Weber (1904<sup>1</sup>/1985, 1913<sup>1</sup>/1985, 1922<sup>1</sup>/1980); zie ook H 15. Het gedachte-experiment betreffende rechtvaardigheid is ontwikkeld door de filosoof John Rawls in *A Theory of Justice* (1971<sup>1</sup>/1999<sup>2R</sup>). De ideaaltypische benadering van professionaliteit is ten tijde van het kritische machtsdenken gediskwalificeerd als ideologie (zie bv. Larson 1977). Recentelijk heeft Freidson (2001) haar in ere hersteld. Tonkens (2003<sup>1</sup>/2008<sup>4R</sup>) is in sterke mate op gebaseerd op Freidson.



## Een ideaaltypisch model van professionaliteit

*Inleiding.* We zullen nu proberen een ideaaltypisch model van professionaliteit te ontwikkelen. Hierbij moet worden benadrukt dat we hier slechts de grote lijnen van het model ontwikkelen. In de volgende hoofdstukken zullen de verschillende onderdelen verder worden uitgewerkt. Maar ook deze uitwerking blijft globaal. Een ideaaltype is immers een algemeen model en beschrijft dus niet de bijzonderheden van alle verschijnselen die bij echte professies vóórkomen. Een ideaaltypische uitwerking kan bij toenemende concretisering een bepaalde grens niet overschrijden. Die grens ligt daar waar verschillende professies een verschillende invulling geven aan een gemeenschappelijk kenmerk. Als we die grens zouden overschrijden, dan beschikken we niet meer over een algemeen model dat voor alle professies als een referentiekader, als bril en kapstok kan fungeren.

RAAMWERK		PROFESSIONALITEIT	
Driedeling	Organisatie	Professie	Professional
Focus / doel ↑	Richten	Missie	Verantwoordelijkheid
Activiteiten ↑	Verrichten	Werkzaamheden	Expertise
Verankering	Inrichten	Inbedding	Positionering

*Professies en professionals.* In literatuur over professionaliteit gaat het soms over professies, soms over professionals en vaak over beide. Het eerste dat we dus kunnen doen bij het ontwikkelen van een model, is bij wijze van spreken twee schoenendozen pakken. In de ene doos stoppen we de krachtige kenmerken van professies, en in de andere de goede eigenschappen van professionals. Je zou verwachten dat het dan eenvoudig is om setjes te vormen: dit kenmerk van een professie matcht met deze eigenschap van een professional. Maar dat blijkt niet zo eenvoudig te zijn. Vaak is niet meteen duidelijk wat het een met het ander van doen heeft. Zo wordt bijvoorbeeld, zoals we reeds hebben gezien, gezegd dat professionals werken vanuit een seculiere roeping, zeg maar een intrinsieke motivatie voor het beroep. Wat zegt dat over professies? Andersom wordt over professies beweerd dat ze een monopolie bezitten, het alleenrecht om bepaalde werkzaamheden te verrichten. Maar wat betekent dat voor de professionals? We zien ook hier weer dat de begripsmatige samenhang tussen professies en professionals verloren dreigt te gaan. Bovendien is niet altijd helder wat in welke schoenendoos thuishoort. Is de beslissingsruimte (discretionaire ruimte) bijvoorbeeld een kenmerk van professies of een eigenschap van professionals? We hebben daarom meer nodig dan twee eenvoudige schoenendozen om een model te ontwikkelen.

*Drie domeinen van professionaliteit.* Na een lange zoektocht en een ingewikkelde puzzel, heb ik een beknopt en eenvoudig raamwerk voor professionaliteit ontwikkeld dat bestaat uit drie domeinen. De navolgende toelichting vertrekt vanuit het tweede domein. **(2) Activiteiten.** Het principe achter de driedeling in domeinen is dat professionaliteit een vorm van arbeid is en dat arbeid draait om het uitvoeren van activiteiten, om iets doen. De activiteiten zijn het middelste domein van het model. Vanuit het domein van de activiteiten kunnen twee voor de hand liggende vragen worden gesteld. **(1) Focus of doel.** De ene vraag (bij wijze van spreken vooruit) is: waar zijn de activiteiten op gericht? Dat is de focus of het doel van de activiteiten. Dit is het eerste domein van professionaliteit. **(3) Verankering.** De andere vraag (als het ware achteruit) is: waardoor worden de activiteiten mogelijk gemaakt? Dat is de verankering of facilitering van de activiteiten, het derde domein van professionaliteit. **(1-3) Domeinen.** Het model van professionaliteit wordt dus gestructureerd door drie domeinen: activiteiten, hun focus en hun facilitering. De verankering staat in dienst van de activiteiten, en de activiteiten staan in dienst van de focus. De structuur berust dus op een doellogica (teleologie): de domeinen verhouden zich tot elkaar als middelen en doelen: centraal in het model staat het doel of de focus van professionaliteit. Professionaliteit heeft bij wijze van spreken de structuur van een drietrapsraket.

*Organisatiemodel.* Toen ik deze driedeling had ontwikkeld, besepte ik dat zij overeenkomt met een driedeling uit de organisatiekunde. Bij het ontwerpen van organisaties maakt men wel een onderscheid tussen: richten, inrichten en verrichten. Men begint met het richten, de focus van de organisatie. Daarna volgt het inrichten van de organisatie, de facilitering. En vervolgens kan men overgaan tot het verrichten, namelijk van de activiteiten. Bij het ontwikkelen van een organisatie volgt men de ontwikkellogica: (1) richten, (3) inrichten, (2) verrichten. Wanneer we organisaties bekijken vanuit een doellogica, dan is de volgorde iets anders: (1) richten, (2) verrichten, (3) inrichten. Het inrichten van de organisatie staat immers in dienst van het verrichten: de structuur staat in dienst van de activiteiten, en deze volgorde moet niet worden omgekeerd. Het verrichten staat op zijn beurt in dienst van het richten: de activiteiten worden verricht om het organisatiedoel te bereiken, en ook deze samenhang moet worden bewaakt. Deze overeenkomst in de structuur van professies en organisaties is niet toevallig. Een arbeidsorganisatie is immers, zoals de naam al zegt, een manier om arbeid te organiseren. En zoals een arbeidsorganisatie een meer technische en instrumentele manier is om arbeid te organiseren, zo is professionaliteit een meer organische en sociale manier om arbeid te organiseren. Professionaliteit is weliswaar een bijzonder soort van arbeid, zoals we nog zullen zien, en dus een bijzondere manier van organiseren. Maar de onderliggende ordeningsprincipes blijken overeen te komen met andere vormen van arbeid.<sup>10</sup>

*Professionaliteit.* We zijn begonnen met twee schoendozen, één voor professies en één voor professionals. Door het toevoegen van de driedeling in domeinen, hebben we nu zes bakjes. We zullen eerst een etiket op elk bakje plakken, zodat we ze uit elkaar kunnen houden. De aanduiding op elke sticker is kort en misschien wat abstract, maar verderop zullen we elk bakje bij wijze van spreken omkieperen om te kijken wat er in zit. Dan zal duidelijker worden waar het label naar verwijst. **(1) Richten: missie en verantwoordelijkheid.** Het eerste domein is het richten. De richting van een professie wordt meestal omschreven als haar missie. Professies bezitten een professionele missie, net zoals organisaties een organisatiemissie hebben. Met de professionele missie van de professie correspondeert de professionele verantwoordelijkheid van de professional.

---

<sup>10</sup> De organisatieprincipes zijn beschreven door Weggeman, Wijnen & Kor (1985).

Dat betekent dat de professional primair verantwoordelijk is voor het realiseren van de professionele missie.<sup>11</sup> (2) *Verrichten: werkzaamheden en expertise*. Het tweede domein is het verrichten. Het verrichten gebeurt door het uitvoeren van de professionele werkzaamheden. Deze werkzaamheden kunnen door professionals worden uitgevoerd op grond van hun professionele expertise.<sup>12</sup> (3) *Inrichten: inbedding en positionering*. Het derde domein is het inrichten. Alle werkzaamheden worden altijd op vele manieren verankerd of gefaciliteerd. Het is niet zinvol al deze algemene aspecten in het model op te nemen. Vooral de verankering van het professionele karakter van de werkzaamheden is van belang. Het professionele aspect van werkzaamheden wordt vooral gefaciliteerd door hun sociale inbedding. Het is eigenlijk niet mogelijk professionele werkzaamheden helemaal in je eentje te verrichten. Deze sociale inbedding vraagt van professionals dat ze zich daarbij als professionals positioneren.<sup>13</sup>

## Bronnen

- Bucher, R. & Strauss, A. (1965). Professions in Process. In: M.N. Zald (Ed.), *Social Welfare Institutions. A Sociological Reader* (pp. 539-553). New York/London/Sydney: Wiley.
- Carr-Saunders, A.M. & Wilson, P.A. (1933). *The Professions*. Oxford: Clarendon Press.
- Flexner, A. (1915<sup>1</sup>/2001). Is Social Work a Profession? *Research on Social Work Practice*, 11 (2) 152-165.
- Freidson, E. (2001). *Professionalism. The Third Logic*. Cambridge: Polity Press.
- Jonge, E. de (2011). *Professionaliteit. Een model van kern en context*. Deventer: Professionaliteit.nu.
- Larson, M.S. (1977<sup>1</sup>/1979). *The Rise of Professionalism. A Sociological Analysis*. Berkeley/Los Angeles/London: University of Chicago Press.
- Tonkens, E. (2003<sup>1</sup>/2008<sup>4R</sup>). *Mondige burgers, getemde professionals. Marktwerking en professionaliteit in de publieke sector*. Amsterdam: Van Genneep.
- Tonkens, E. (2009). *Spugen op kleine leiders. Tien kortsluitingen in een opgewonden samenleving. Verzamelde columns*. Amsterdam: Van Genneep.
- Weber, M. (1904<sup>1</sup>/1985). Die "Objektivität" sozialwissenschaftlicher und sozialpolitischer Erkenntnis. In: Winckelmann (Ed.), *Gesammelte Aufsätze zur Wissenschaftslehre* (pp. 146-214). Tübingen: Mohr.
- Weber, M. (1913<sup>1</sup>/1985). Ueber einige Kategorien der verstehende Soziologie. In: Winckelmann (Ed.), *Gesammelte Aufsätze zur Wissenschaftslehre* (pp. 427-474). Tübingen: Mohr.
- Weber, M. (1922<sup>1</sup>/1980). Soziologische Grundbegriffe: §§ 1-2. In: Winckelmann (Ed.), *Wirtschaft und Gesellschaft: Grundriß der verstehende Soziologie* (pp. 1-13). Tübingen: Mohr.
- Weggeman, M., Wijnen, G. & Kor, R. (1985). *Ondernemen binnen de onderneming. Essenties van organisaties*. Deventer: Kluwer.

<sup>11</sup> Bucher & Strauss (1965) spreken van professionele missie. Ook in hedendaagse beroepsprofielen (zoals van maatschappelijk werk en van sociaalpedagogische hulpverlening) is deze aanduiding gangbaar. Reeds Flexner (1915<sup>1</sup>/2001: 158) wijst op de grote individuele verantwoordelijkheid van professionals, maar legt daarbij de nadruk op de eindverantwoordelijkheid (zowel "original" als "final") voor de problematiek in samenwerkingsverbanden. Vergelijk Carr-Saunders & Wilson over "professional responsibility" en "professional conscience" (1933: 363, 471, 481).

<sup>12</sup> Reeds Flexner (1915<sup>1</sup>/2001: 163) en Carr-Saunders & Wilson (1933: 485) karakteriseren professionals als experts.

<sup>13</sup> Reeds Carr-Saunders & Wilson (1933: 297) benadrukken de noodzaak van een adequate sociaal-maatschappelijke inbedding voor het ontstaan van professies.

## 5. Professionaliteit onder de loep

*René Butter*

Gedurende het congres vormde het model voor professionaliteit van Ed de Jonge de rode draad. Volgens zijn model zijn professionals gericht op het realiseren van waarden bij complexe problemen (het 'richten'), zij verrichten werkzaamheden op grond van hun expertise (het 'verrichten') en zij organiseren de professionele cohesie, de inbedding en de legitimering van hun beroep (het 'inrichten').

Om meer licht te werpen op dit model hebben we voorafgaand aan het congres een enquête gehouden onder de reclasseringswerkers die zich hadden ingeschreven.

De enquête bestond uit een aantal achtergrondvragen, vragen over professionaliteit van het reclasseringswerk en vragen over engagement/flow. De vragen over engagement/flow hebben we meegenomen in het onderzoek omdat het concept "professionaliteit" daarmee gerelateerd kan worden aan voor de reclasseringsorganisaties belangrijke vraagstukken als "werkqualiteit", "werkplezier" en "burn-out en uitval". De online vragenlijst is ingevuld door 77 % van de aanwezige reclasseringswerkers.

Dit hoofdstuk is opgebouwd uit verschillende onderdelen. Eerst leggen we op eenvoudige wijze uit hoe we het model van professionaliteit hebben onderzocht. Vervolgens geven we een overzicht van de antwoorden op de afzonderlijke vragen over professionaliteit en engagement/flow. Deze antwoorden staan verspreid over de bundel, geordend per domein: de antwoorden op de vragen over 'richten' staan in dat deel van de bundel, enzovoort.

### Onderzoek naar het model van professionaliteit

Met behulp van statistische technieken die we hier niet verder toelichten, hebben we onderzocht in hoeverre de drie aspecten van professionaliteit in de gegevens teruggevonden konden worden.

De volgende vragen bleken een goede (betrouwbare) meting van *Inrichten* te geven:

- Mijn organisatie stimuleert de verdere ontwikkeling van mijn beroepscompetenties.
- Mijn werk stimuleert uitwisseling van ideeën met collega's uit voor mij relevante andere organisaties.
- Binnen mijn organisatie voel ik mij breed erkend als beroepsbeoefenaar die meerwaarde biedt.

Voor *Richten* ging het om de volgende vragen:

- Mijn werk is voor mij een roeping.
- Mijn werk biedt mij veel persoonlijke zingeving.
- In mijn werk kan ik een aantal van mijn idealen praktisch vormgeven.
- Mijn werk maakt de wereld beter.

Voor *Verrichten* bleken de volgende twee vragen belangrijk:

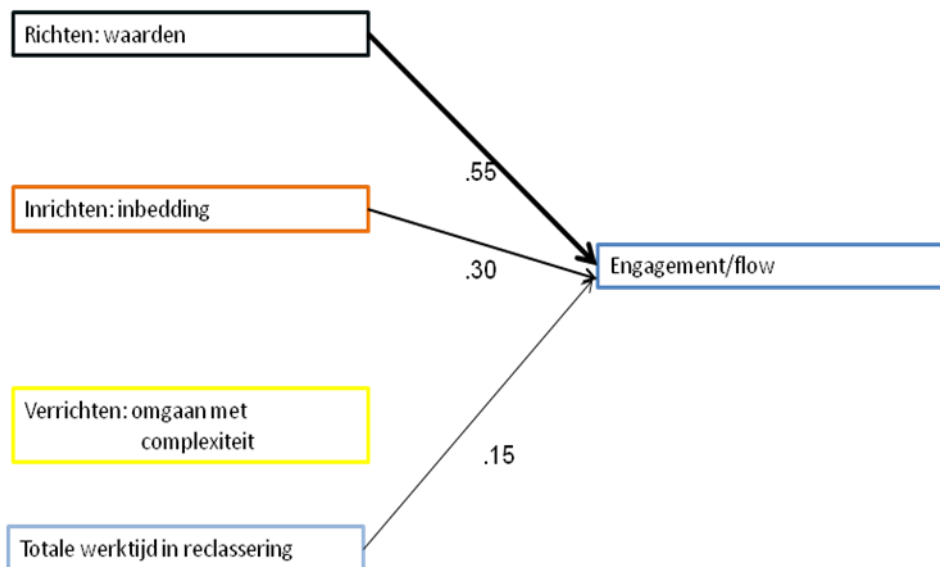
- In mijn werk heb ik vaak te maken met complexe problematiek .
- In mijn werk moet ik vaak adequaat reageren op onverwachte situaties die zich voordoen .

Wanneer we de somscores voor *Inrichten*, *Richten* en *Verrichten* berekenen op basis van de bovenvermelde vragen en deze omzetten naar schoolcijfers tussen 1 en 10 dan zijn de

gemiddelden respectievelijk 7.08, 7.15 en 8.85. Dit betekent dat de respondenten over het algemeen redelijk hoog scoren op *Inrichten* en *Richten*. Merk hierbij wel op dat we op dit moment deze scores nog niet kunnen vergelijken met die van andere organisaties. De scores van de respondenten verschillen behoorlijk van elkaar op deze twee onderdelen. Bij *Verrichten* is het beeld anders. De gemiddelde score is relatief hoog en de scores van de respondenten verschillen relatief weinig van elkaar. Dit duidt erop dat deze vragen door de respondenten meer zijn opgevat als een absolute randvoorwaarde (het werk is nu eenmaal complex en er zijn veel onverwachte situaties) dan, zoals bij *Richten* en *Verrichten*, als een belevingsaspect waarop individuele reclasseringswerkers van elkaar verschillen.

Met behulp van andere statistische technieken hebben we onderzocht in hoeverre de onderdelen van professionaliteit samenhangen met engagement/flow. Dit lukt goed. Ruim 60% van de scores voor engagement/flow worden verklaard door *Richten* en *Inrichten*. Figuur 1 laat dit zien. Reclasseringswerkers die hoger scoren op het realiseren van waarden (*Richten*) en meer tevreden zijn over hun professionele inbedding (*Inrichten*) scoren hoger op engagement/flow. *Richten* is daarbij belangrijker dan *Inrichten* wat ook blijkt uit de getallen die bij de pijlen staan. Daarnaast blijkt de totale werktijd in de reclassering van belang te zijn. Naar mate men langer in de reclassering werkt, scoort men hoger op engagement/flow.

Figuur 1



Het onderzoek laat zien dat het model over professionaliteit goed ondersteund wordt door de enquêtegegevens voor zover het gaat om *Richten* en *Inrichten*. Bij *Verrichten* lijkt dit minder het geval. De bijbehorende vragen zijn wellicht niet eenduidig genoeg. In vervolgonderzoek zullen we dan ook kijken of we andere vragen moeten stellen. Verder blijkt dat *Richten* en *Inrichten* belangrijke voorspellers zijn voor engagement/flow en dus van belang zijn voor de werkkwaliteit, het werkplezier en het verminderen van burn-out en uitval.

### ***Antwoorden op de individuele vragen***

Hierna geven we, verspreid over de bundel en geordend per domein, de antwoorden op alle vragen over professionaliteit en engagement/flow. Per vraag worden de aantallen antwoorden per categorie in een staafdiagram weergegeven. Zo wordt dus visueel snel inzichtelijk hoe vaak de verschillende antwoorden voorkomen.

# Deel 1 – Richten

## 6. Professionele missie in het reclasseringswerk

*Ed de Jonge*

*Inleiding.* Het eerste domein van professionaliteit is het richten. Het richten bestaat uit de missie van de professie en de verantwoordelijkheid van de professional. De missie van de professie kan kort worden omschreven als het realiseren van een humanitaire waarde in complexe omstandigheden. Daarmee correspondeert de verantwoordelijkheid van de professional: op grond van humanitaire inspiratie complexe uitdagingen aangaan. Het domein van het richten kunnen we ons voorstellen als het doorbreken van de zon in zware weersomstandigheden op zee. De woeste baren symboliseren de complexe omstandigheden waarin professionals hun werk verrichten. De zonnestralen staan voor de humanitaire waarde die licht werpt op de situatie. Het is alsof een luikje in de hemel opengaat, waardoor letterlijk en figuurlijk perspectief in de situatie ontstaat.<sup>14</sup> In het onderstaande zal worden ingegaan op de missie van de reclassering en de inspiratie van de reclasseringswerker.

### De missie van de reclassering

*Inleiding.* De bovenstaande typering van het domein van het richten is een ideaaltypisch model. De werkelijkheid is echter altijd complexer dan een model. Wanneer we bijvoorbeeld naar de gezondheidszorg kijken, dan zien we dat het niet altijd om gezondheid gaat maar dat ook andere humanitaire waarden een rol spelen. De medische expertise is bijvoorbeeld zo succesvol dat het leven van mensen zolang kan worden gerekt dat het een zinloze onderneming dreigt te worden. In plaats van gezondheid gaat dan bijvoorbeeld ook zo iets als levenskwaliteit of een zinvol bestaan een rol spelen. Een nog verdere verschuiving van het ideaaltypische model is de verzekeringsarts: daarbij gaat het helemaal niet meer om het bevorderen van gezondheid of een andere humanitaire waarde maar om een statistische benadering van de levenskansen ten behoeve van de commerciële belangen van een verzekeringsmaatschappij. En dan hebben we het nog niet gehad over de uitwassen van de hedendaagse cosmetische chirurgie, die wel vaker juist een bedreiging voor de gezondheid vormt.

*Missies van de reclasseringsorganisaties: een overzicht.* Ook bij de reclassering is de werkelijkheid ingewikkelder dan het model. Stel dat ik helemaal niets van de reclassering zou weten en me ga oriënteren. Ik ontdek dan dat er in Nederland drie organisaties zijn op dit vlak (3RO), namelijk *Reclassering Nederland (RN)*, *Stichting Verslavingsreclassering GGZ-Nederland (SVG)* en *Leger des Heils Jeugdzorg & Reclassering (LJ&R)*. Nieuwsgierig geworden, ga ik op zoek naar de missies van deze organisaties en onderstreep wat mij de kern lijkt te zijn. Dat leidt tot het volgende resultaat.<sup>15</sup>

[1] *Missie RN: maatschappelijke veiligheid.* In de missie van RN staat onder meer: “Minder overlast, minder criminaliteit; dat is waar Reclassering Nederland zich sterk voor maakt. [...] Onze consequente aanpak van daders levert een veiligere maatschappij op en dat kan op brede

---

<sup>14</sup> Zie De Jonge (2011) voor een verdere uitwerking.

<sup>15</sup> Zie Groen (2010) voor de missies van de 3RO. Op de website van RO staat overigens inmiddels een nieuwe missie: “Actief bijdragen aan de veiligheid van de samenleving door het voorkomen van criminaliteit en het terugdringen van recidive.” Het betreft dus een nieuwe formulering die geen inhoudelijke consequenties heeft voor de strekking van het betoog in dit artikel.



waardering rekenen in de Nederlandse samenleving.” RN richt zich dus op het niveau van de samenleving en stelt daarbij veiligheid als maatschappelijke waarde centraal.

[2] *Missie LJ&R: individuele waardigheid.* In de missie van LJ&R daarentegen lezen we: “LJ&R werkt vanuit het christelijk perspectief dat ieder mens telt en stelt de cliënt centraal in de totaalaanpak die ze biedt. [...] We werken vooral vanuit een dwang en drang kader met de doelstelling de cliënt weer op weg te helpen naar een plaats binnen de samenleving.” LJ&R richt zich dus expliciet op het niveau van het individu. Daarbij staat de individuele waarde van de menselijke waardigheid centraal, inclusief integratie of inclusie in de samenleving.

[3] *Missie SVG: individuele en maatschappelijke schadebeperking.* De missie van de SVG stelt: “De SVG bepert de individuele en maatschappelijke schade die voortkomt uit delicten die samenhangen met het gebruik van verslavende middelen.” De missie SVG omvat zowel het individuele als het maatschappelijke domein. Verder valt op dat niet een positieve waarde wordt verwoord waarin wordt uitgedrukt welk ideaal wordt nagestreefd. De nadruk ligt daarentegen op het voorkómen van iets negatiefs: schade beperken. (In het Engels klinkt dat beter: damage control).

*Missie van de reclassering: balanceerkunst in spanningsveld.* Wie niets van de reclassering weet, kan op grond van de missies gaan vermoeden dat de 3RO het werkterrein netjes hebben verdeeld: RN richt zich op het bevorderen van de maatschappelijke veiligheid, LJ&R verwerkelijkt de individuele waardigheid en SVG beperkt de individuele en maatschappelijke schade. De werkelijkheid wordt echter waarschijnlijk beter benaderd door te veronderstellen dat de drie missies in hun onderlinge overeenkomsten en verschillen een beschrijving geven van het spanningsveld waarin alle reclasseringswerkers zich bevinden, ongeacht de organisaties waaraan zij verbonden zijn. Dat is in elk geval de indruk die is ontstaan door de contacten met werkers voor en tijdens het congres. De professionele missie van de reclassering als zodanig is dus niet primair het realiseren van één humanitaire waarde maar vooral de balanceerkunst tussen twee humanitaire waarden: individuele waardigheid en maatschappelijke veiligheid. En dat is een stuk ingewikkelder. Het realiseren van maatschappelijke veiligheid wordt immers veel gemakkelijker wanneer geen enkele rekening hoeft te worden gehouden met de individuele waardigheid. En de individuele waardigheid van de cliënt kan maximaal worden gerespecteerd wanneer de maatschappelijke veiligheid wordt veronachtzaamd. Juist het vinden van een optimale balans tussen beide waarden is de missie van de reclassering.

*Recidivevermindering.* Deze balanceerkunst in een spanningsveld is overigens kenmerkend voor alle sociale professionals. De centrale waarde of doelstelling van het maatschappelijk werk bijvoorbeeld is volgens de beroepscode: het optimaal tot zijn recht laten komen van de persoon in wisselwerking met diens sociale omgeving. Wel moet hierbij worden benadrukt dat dit spanningsveld binnen een gedwongen kader bij wijze van spreken op de spits wordt gedreven. Zo’n spanningsveld kan nooit volledig worden opgeheven, maar houvast biedt wel dat meerdere waarden door eenzelfde doel of activiteit kunnen worden nagestreefd. Hardlopen kan bijvoorbeeld zowel dienen voor de gezondheid (een betere conditie), het welzijn (dagritme), de schoonheid (een strakker lijf) en de integratie (gezamenlijke activiteit). De spanning binnen de reclassering tussen de humanitaire waarden individuele waardigheid en maatschappelijke veiligheid wordt enigszins getemperd door het streven naar vermindering van recidive. Recidivevermindering bevordert uiteraard de veiligheid in de samenleving maar kan ook worden gezien als belangrijk onderdeel van een menswaardiger bestaan. De focus op recidivevermindering kan dus ook worden gebruikt om het spanningsveld tussen individuele waardigheid en maatschappelijke veiligheid enigszins te verminderen. Recidivevermindering is in mijn interpretatie dus een humanitaire waarde van een iets lager abstractieniveau dan de

individuele waardigheid en de maatschappelijke veiligheid die in zekere mate de beide abstractere waarden weet te verzoenen. Zo'n benadering is een mix van idealisme en pragmatisme, tussen wat wenselijk en wat haalbaar is, en ook dat is kenmerkend voor professionaliteit. Professionals zijn in staat en ook bereid een gouden kans te verzilveren.

### **Bronnen**

- Groen, M. (2011). Reclassering. In: Jongman, H. & Groen, M. (Eds.), *Maatschappelijk werk in uitvoering. Kijk op de praktijk* (pp. 167-202). Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers.
- Jonge, E. de (1995). *Ethiek voor maatschappelijk werkers. Een methodische aanpak van morele dilemma's*. Bussum: Coutinho.
- Jonge, E. de (2011). *Professionaliteit. Een model van kern en context*. Deventer: Professionaliteit.nu.

## 7. De humanitaire waarde van de reclassering voor de samenleving

*Jo Hermanns, Ed de Jonge, Maarten Los*

*Inleiding.* In de eerste workshop stond de vraag centraal: wat missen we wanneer we de reclassering zouden afschaffen? Door deze prikkelende vraagstelling werd een aantal morele principes achter het werk van de reclassering zichtbaar.

*Beschaving en humaniteit.* De belangrijkste conclusie van de bespreking tijdens de workshop was dat met het verdwijnen van de reclassering ook een stukje beschaving verloren zou gaan. Bij navraag bleek het vooral te gaan om humaniteit: respect en ook begrip voor anderen, ook dan wanneer ze de wet hebben overtreden. Concreter gezegd: reclassering belichaamt het uitgangspunt dat je mensen die in de fout zijn gegaan, niet afschrijft maar een tweede kans biedt, een kans op participatie aan en integratie in de samenleving. Dat is het tegengestelde van primaire vergelding en uitsluiting; dat is juist een vorm van barbaarij, een teken van gebrek aan beschaving.

*Veiligheid.* Benadrukt werd dat het afschaffen van de reclassering tot een afname van de maatschappelijke veiligheid zou leiden. Het zou immers betekenen dat gedetineerden die hun straf hebben uitgezeten zonder meer in de samenleving worden gedropt en het verder zelf maar moeten uitzoeken. De kans op recidive zou daardoor aanzienlijk toenemen.

*Rendement.* De reclassering scoort ook positief wanneer je een zakelijke kosten-batenanalyse opstelt. Wanneer je niet investeert in mensen die in de fout zijn gegaan, wanneer je hun potentie en mogelijkheden niet aanboort en stimuleert, dan laat je bij wijze van spreken menselijk kapitaal verloren gaan. De reclassering heeft daarmee ook een economisch rendement.

*Besluit.* De reclassering heeft concreet en praktisch nut, zoals uit de toelichting bij veiligheid en rendement blijkt. Bovendien heeft de reclassering ook een waarde in zichzelf: direct contact met en zorg voor wetsovertreders is ook los van het praktisch nut waardevol als een teken van beschaving en humaniteit. De kracht van de reclassering moet dan ook worden gezocht in het verbinden van humanitaire waarde met maatschappelijk nut.

## 8. Morele dilemma's

*Ada Andreas, Saskia Kinket, Lous Krechtig, Anneke Menger, Eva van der Pluijm*

De reclasseringswerker komt in de dagelijkse praktijk soms voor morele dilemma's te staan. Een moreel dilemma ontstaat wanneer essentiële waarden met elkaar in strijd zijn en de keus voor de ene waarde het realiseren van de andere waarde onmogelijk maakt. Oplossen, in de zin van 'de kool en de geit sparen' is niet mogelijk, anders was het geen dilemma. Erin blijven hangen omdat je de keus voor het ene niet kan verkiezen boven de keus voor het andere is evenmin mogelijk. Je moet handelen en tot een keus komen. Welke keus? En hoe kom ik tot een besluit? Deze vraag kan je systematisch bespreken, met collega's of werkbegeleider. Hoe doe je dat? En waarom is dat belangrijk?

### *De morele opdracht van sociale professionals*

Volgens Lia van Doorn, lector aan Hogeschool Utrecht en inleider bij de congresworkshop over morele dilemma's, is de noodzaak om aandacht te besteden aan morele vraagstukken groot. Traditionele morele kaders brokkelen langzaam af, oude wereldbeschouwingen worden losgelaten en er komen nieuwe bij. Op de vraag: "Wat is het goede leven?" is tegenwoordig niet gemakkelijk een richtinggevend antwoord te geven. Moreel gezag wordt steeds minder van bovenaf opgelegd, vroegere autoriteiten, zoals priesters en notabelen, hebben aan invloed verloren. Het is steeds minder duidelijk wie ons in moreel opzicht de weg wijst. In het rapport van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) "*Waarden, normen en de last van het gedrag*" (2003) wordt gesteld dat sociale professionals hierin een belangrijke rol vervullen. Maar waar vindt deze professional het morele anker?<sup>16</sup> Ook reclasseringswerkers vervullen een morele rol en nog explicieter dan vele andere sociale professionals. Het reclasseringswerk is er immers op gericht dat mensen die delicten plegen hun leven een andere wending geven, een 'beter' leven gaan leiden. Juist het reclasseringswerk heeft een sterke morele dimensie, en kent dus ook morele dilemma's.

*Niet elke moeilijkheid is een dilemma.* Niet elke ingewikkeldheid is een dilemma. Soms is een situatie schrijnend. Maar is er geen verbetering mogelijk, want de voorzieningen zijn ontoereikend of de cliënt is van goede wil maar te chaotisch. Dat is moeilijk, maar het is geen dilemma. Soms is niet van tevoren duidelijk of je professionele handelen het gewenste effect heeft. Er is niet voor elke situatie een uitgewerkte methode beschikbaar en waar dit niet zo is, daar moet je improviseren. Dat is handelen op hoop van zegen, maar het is geen dilemma. En soms noemen we iets een dilemma terwijl we wel weten wat we moeten doen, maar bang zijn voor de reactie van de cliënt, of het om andere redenen spannend vinden om dit te doen. Dat is moeilijk, of het is spannend, maar het is geen dilemma. Het is pas een dilemma op het moment dat je moet kiezen uit twee kwaden, uit twee onverenigbare handelswijzen die beide niet ideaal zijn. Je kunt het niet allebei doen en je kunt ook niet niks doen.

Reclasseringswerk is werk met een grote 'dilemmadichtheid', terwijl in de praktijk er vaak weinig tijd voor wordt gemaakt.

---

<sup>16</sup> Zie ook: Van Doorn, 2008.

## Reclasseringswerk: effectief, correct en moreel juist handelen

Niet elk dilemma is een moreel dilemma. Dilemma's kunnen zich voordoen op verschillende terreinen van professioneel handelen. In de afgelopen jaren ging vooral aandacht uit naar het professionele handelen op de twee volgende terreinen:

1. *Effectief handelen*, waarbij de reclasseringswerker zoekt naar de aanpak met de meeste kans dat het beoogde resultaat wordt bereikt. Hier gaat het om de methodische vraag. Is er een methode bekend voor deze problematiek en situatie? Is het bijvoorbeeld effectiever om de cliënt in deze situatie individueel te spreken of is het beter om dat samen met diens partner te doen?
2. *Correct handelen*, waarbij het gaat om handelen volgens de afgesproken regels en protocollen. Hier gaat het om de procedurele vraag. Wat zijn de regels en hoe zijn die in deze situatie van toepassing? Moet bijvoorbeeld het OM worden ingelicht of beslissen we zelf?

Op grond van de morele opdracht van de reclasseringswerker voegen we in deze bundel hier het volgende terrein van professioneel handelen aan toe:

3. *Juist handelen*, waarbij het gaat om de vraag of het handelen moreel juist is. Strookt het met de cruciale waarden die de reclasseringswerker realiseert, is het veilig, humaan en rechtvaardig?<sup>17</sup>

Een moreel dilemma treedt op in dit derde domein, wanneer belangrijke waarden met elkaar in spanning staan en het daardoor niet zomaar helder is wat moreel juist handelen is. Zo kan er bijvoorbeeld in een praktische situatie spanning bestaan tussen stimuleren van eigen verantwoordelijkheid en de noodzaak tot controle, tussen onpartijdigheid en solidariteit, tussen tolerantie en bescherming van anderen. Bij morele vragen gaat het om afwegen van verschillende waarden. Wat telt het zwaarst? Niet in het algemeen maar in de context van professioneel reclasseringswerk. Morele vragen zijn 'langzame vragen', reflectie en zorgvuldige afweging kosten tijd. De morele opdracht, die ten grondslag ligt aan het reclasseringswerk, vraagt erom serieus te worden genomen en om de reflectie die hiervoor nodig is zorgvuldig te organiseren. Hierbij hoort ook dat de reclassering, zowel de professionals als de organisaties, hun morele keuzen en afwegingen moeten kunnen verantwoorden. Dit is des te belangrijker omdat reclasseringswerkers, op grond van de mandaten aan hun organisaties, de macht bezitten om besluiten te nemen die ingrijpen in het leven van mensen. Zij kunnen een advies uitbrengen over bijzondere voorwaarden, eisen stellen en aanwijzingen geven aan hun cliënten, of het OM adviseren om een toezichttraject stop te zetten. Het is moreel juist dat degene die macht bezit, zich professioneel (tegenover collega's en organisatie) en publiek (tegenover de samenleving) niet alleen procedureel, maar ook moreel kan verantwoorden over het gebruik van die macht. In algemene zin, maar ook heel concreet, over gemaakte keuzen in individuele situaties. Dit kan de reclasseringswerker niet alleen. En dat kan de zichzelf serieus nemende professional ook niet overlaten aan de organisatie. Om dit goed te doen behoort het bespreken van morele dilemma's thuis in de werkbegeleiding en bij casuïstiekbesprekingen.

---

<sup>17</sup> Elders in deze bundel (hoofdstuk 13) voegen we hier een vierde terrein van professioneel handelen aan toe, namelijk het domein van de handelingscompetentie van de individuele reclasseringswerker (wie werkt?).

## Bespreken van morele vragen en van morele dilemma's

Er zijn verschillende werkvormen ontwikkeld om morele dilemma's te bespreken met collega-professionals. Bekende werkvormen zijn ondermeer:

- *Dilemma counseling*, bedoeld om degene die twijfelt te helpen om een besluit te nemen. De (reclasserings) werker reflecteert systematisch op de situatie, beurtelings vanuit het gezichtspunt van de verschillende waarden die op het spel staan. Hij wordt hierop ondervraagd door een collega. Degene die wordt ondersteund wordt geholpen, de alternatieven zorgvuldig af te wegen en de achtergronden van de eigen twijfels te onderzoeken. De verheldering van de verschillende waarden, alternatieven en concrete gevolgen voor de casus als hij / zij deze specifieke waarde laat prevaleren leidt vaak tot duidelijkheid over de te maken keus. En - minstens even belangrijk - tot het verdragen van het gegeven dat de andere waarde niet kan worden gerealiseerd.
- *Moreel beraad*, bedoeld om rond een concrete casus met direct betrokkenen een beeld te vormen van wat hier goed, juist en zorgvuldig handelen is. Het is een geleide discussie waarbij het erom gaat, de standpunten van zoveel mogelijk belanghebbenden bij een morele kwestie of een moreel dilemma in de oordeelsvorming mee te laten wegen. Iedere gespreksdeelnemer formuleert wat vanuit zijn of haar gezichtspunt of belang aan de orde is. De verschillende standpunten worden met elkaar geconfronteerd in een dialoog. Doel is om tot goed afgewogen besluitvorming komen, door degene die moet beslissen.
- *Socratische dialoog*, bedoeld om het gesprek over moraal en waarden in een team van professionals te structureren. Anders dan bij de twee vorige werkvormen is bij een socratische dialoog het doel niet om een besluit te nemen. Doel is om bij iedere gespreksdeelnemer afzonderlijk het denken op gang te zetten en een aanscherping van de eigen visie te ontwikkelen. De morele kwestie die is aangedragen wordt gezamenlijk onderzocht om te bepalen wat voor ieder afzonderlijk de essentie is, waar voor ieder de kern zit, welke waarden in het geding zijn en wat het moeilijk maakt om een keus voor het een en dus het laten van het ander te verdragen.

Tijdens het congres is een casus uitgewerkt volgens de werkwijze van de 'socratische dialoog'.

## Socratische dialoog

De stappen bij een socratische dialoog zijn:

1. Er wordt vooraf vastgesteld welk vraagstuk, welke kwestie nader onderzoek vraagt, er is een concrete casus uitgewerkt waarin deze kwestie speelt.
2. De casus wordt verteld door de 'casusbrenger'. Omdat de socratische dialoog niet bedoeld is om iemand te helpen bij het nemen van een besluit, maar om iedereen over zijn eigen waarden en argumenten te laten nadenken, is de casus 'koud', dat wil zeggen: speelt op dit moment niet of is al opgelost. De casus wordt verteld tot aan het 'hittepunt': het moment waarop de werker niet wist wat te doen. Hier wordt een vraag geformuleerd.
3. Er worden verhelderende vragen gesteld, totdat iedereen de situatie voor zich ziet.
4. Individueel of in kleine groepjes denkt iedereen na over de vraag: wat zie ik mezelf in zo'n situatie doen. Wat doet het me, hoe zou ik de gestelde vraag beantwoorden, op basis van welke waarde?
5. Plenaire dialoog: verschillende beelden worden naast elkaar gezet. Wat kan er allemaal spelen, welke verschillende waarden spelen, wat zien mensen zichzelf doen, hoe verschillend of gemeenschappelijk is dat?
6. Essentie: individueel of in kleine groepjes nagaan wat na de plenaire dialoog jou het meest aan het hart gaat. En welke deugd je nodig hebt om hieraan recht te doen.

7. Dit nog een keer plenair uitwisselen.
8. Als er een grote groep (meer dan 10) deelneemt, dan worden er twee wijzen aangesteld, die aan het slot vertellen wat hun is opgevallen.

Na inleiding en intro werkvorm voerden ongeveer 40 personen een dialoog over het vraagstuk van transparantie in het contact met de cliënt als dat mogelijk gevaar voor derden oplevert. Dit gebeurde aan de hand van een casus die door een reclasseringswerker werd inbracht.

*Stap 1: de casus.* Het ging om een toezicht bij een huiselijk geweld zaak. De man had onder invloed van alcohol zijn vrouw bij de haren uit de auto getrokken. Lopende het toezicht werd de reclasseringswerker geconfronteerd met telefoontjes van de vrouw van haar cliënt die haar informatie gaf, maar vooral haar zorgen deelde over het drinkgedrag van haar man. Zij vroeg de werker om urinecontroles te doen. Alcoholgebruik stond direct in relatie tot het gepleegde delict. Het moreel dilemma ontstond toen de vrouw de reclasseringswerker nadrukkelijk vroeg om haar man niet te vertellen dat ze had gebeld, de vrouw sloot namelijk niet uit dat het gevolgen voor haar zou hebben wanneer bij haar man bekend zou raken dat zij contact opgenomen had met de reclassering. De reclasseringswerker voelde zich hierdoor in een onmogelijke positie gemanoeuvred: zij vond dat zij een vertrouwensrelatie had met de cliënt, wat voor haar inhield dat ze open was over de contacten die ze met derden had, maar vond de angst van de vrouw niet uit de lucht gegrepen.

*Stap 2 en 3: De vraag en de verheldering.* Op het hittepunt stelde de reclasseringswerker de volgende vraag: Moet ik openheid van zaken geven aan de heer R over de telefoontjes van zijn vrouw? Uit de verhelderende vragen die vervolgens gesteld werden kwam het 1<sup>e</sup> dilemma naar voren: Wat weegt zwaarder: De veiligheid van de vrouw of de vertrouwensrelatie met de cliënt?

*Stap 4 en 5: waarden en uitwisseling.* In de dialoog bleek dat reclasseringswerkers op heel verschillende wijzen met dit dilemma om zouden gaan.

- Voor sommigen speelt de vraag: wat is waar, wie moet je geloven? Het is een complexe relatie waarbij je niet precies welke belangen spelen. De culturele factor (geslotenheid van de Hindoestaanse cultuur, de (on)mogelijkheid van vrouwen uit sommige culturele groepen om bij hun man weg te gaan) werd aan de orde gesteld.
- Er is een jong kind in dit gezin, waarvoor bureau jeugdzorg is ingeschakeld. Voor sommigen telt zwaar dat er een kind is dat gevaar loopt, voor anderen is het feit dat jeugdzorg meekijkt belangrijk omdat de verantwoordelijkheid dan gedeeld wordt.
- Sommigen beschouwen een dergelijk telefoontje als ‘gewoon niet gepleegd’. Zij vinden dat de vrouw voor alles beschermd moet worden tegen het mogelijk agressief / grensoverschrijdend gedrag van haar man.
- Anderen laten juist weten dat van belang is de verantwoordelijkheid terug te leggen bij de vrouw en zij pleiten voor het gezamenlijk maken van het probleem door een 3-gesprek aan te gaan waarin gestreefd wordt naar het maken van goede afspraken.
- Er zijn werkers die van mening zijn dat deze kwestie voorgelegd móet worden aan de man: ‘Als zij het niet doet doe ik het’.
- Weer anderen pleiten voor verbreding door jeugdzorg of de wijkagent in te schakelen of in ieder geval overleg te plegen om eigen waarnemingen te staven aan die van hen.

Als waarden die rondom dit dilemma spelen kwamen onder andere naar voren: zorg, bescherming van (potentieel) slachtoffer, rechtvaardigheid, verantwoordelijkheid en betrouwbaarheid. Maar ook eerlijkheid, oprechtheid en openheid.

Opvallend is dat dezelfde waarden genoemd worden door werkers die volstrekt verschillende keuzes kunnen maken in hoe ze met dit morele dilemma omgaan. Zowel de keuze om de man te vertellen dat zijn vrouw heeft gebeld als de keuze om dat niet te doen, kunnen verdedigd worden vanuit zorg, verantwoordelijkheid en eerlijkheid. Voor iedereen staat het doel de vrouw te beschermen tegen grensoverschrijdend gedrag van haar man voorop. De gekozen handelwijze op grond van deze – door allen gedeelde waarde – verschilt echter. Een verschil is tevens, hoe de keuzevrijheid die de vrouw heeft beoordeeld wordt. Is de vrouw zelf verantwoordelijk voor haar keuze om bij deze man te blijven, welke alternatieven heeft ze?

Vervolgens komen plicht en plichtsbesef naar voren als een belangrijke waarde. Met daaraan verbonden de maatschappelijke veiligheid. Als je vanuit plichtsbesef openheid van zaken geeft kan dit gevolgen hebben voor de vrouw. *“Ze kan de deur uitgezet worden”*. Maar ook: *“je kan een moord op je geweten hebben”*.

Ook de gevolgen voor de werker komen aan de orde: *“hij kan jou komen opzoeken”*. Maar ook: *“je kan ontslagen worden als er een geweldsincident is”*.

Benaderd vanuit deze dimensie (veiligheid) zijn veel mensen van mening dat eerlijkheid als waarde minder belangrijk is dan zorg voor de veiligheid van de vrouw: *“Je vertelt gewoon niet alles”*.

*Stap 6 en 7: Essentie en deugden.* Wat ieder vooral aan het hart gaat is de veiligheid van de vrouw en haar kind. De deugden *moed, maat, bezonnenheid en rechtvaardigheid* kunnen helpen te verduidelijken wat je nodig hebt om ‘je hart te volgen’, om recht te doen aan wat voor jou essentieel is in de casus. *Moed* om je op tricky terrein te begeven, maar ook moed om de tijd te nemen je te *bezinnen*. Niet direct vanuit je emotie reageren, maar even rustig nadenken, je hoofd erbij houden en passend (*maat*) te reageren waarbij alle omstandigheden en gevolgen zijn meegenomen (*rechtvaardigheid*). Bij moed hoort ook risico durven nemen. Dat is soms nodig om een vastgelopen dilemma te doorbreken en dingen bespreekbaar te maken. Dat kan betekenen dat je je eigen angst een klacht aan je broek te krijgen moet durven overwinnen.

*Stap 8: de wijzen.* Omdat de groep groot was, waren er twee wijzen, die aan het eind hun observaties gaven. Wat hen opviel: er was een zeer levendig gesprek. Er was veel behoefte om het eigen standpunt toe te lichten. Er kwamen veel verschillende argumenten aan de orde, de vraag wat voor ieder een goede handelwijze was en welke waarde dan in het geding was leidde tot verschillende antwoorden. Het feit dat de verschillen groot waren, maakte dat het niet altijd makkelijk was om de ruimte te nemen te luisteren naar het standpunt van de ander. De neiging om te discussiëren was groot. Bij een gesprek over waarden is het belangrijk dat het eigen standpunt geen waarheid wordt, maar naast dat van de ander kan worden gezet. Ook werd opgemerkt dat er in de praktijk vaak te weinig tijd wordt genomen om tot een afweging te komen. De vraag wat moreel juist is wordt vaak door elke werker gevoeld, maar is zelden onderwerp van gesprek. In de casuïstiek wordt snel gezocht naar een ‘oplossing’ voor een ‘probleem’. Het is belangrijk om een dilemma niet te ervaren als een last waar je zo snel mogelijk vanaf moet. Ga dus niet direct over tot handelen, maar neem de tijd om te reflecteren (bijvoorbeeld aan de hand van de waarden en de deugden).

## Conclusie

1. De drie niveaus van juist, effectief en correct handelen (waarden, methoden en regels) hangen niet één op één met elkaar samen. Overeenstemming op het niveau van waarden geeft niet meteen uitsluitsel over de handelwijze. En een bepaalde aanpak kan worden gelegitimeerd op grond van verschillende waarden. Elk niveau kent zijn eigen logica en



- wordt op de eigen merites onderzocht. Systematische reflecties op elk niveau apart draagt echter bij aan grotere helderheid bij de professionele afwegingen. Als er helderheid is op het niveau van de waarden dan kan de vraag, welke methodische aanpak het meest effectief is om deze waarde te realiseren preciezer worden besproken. Bij deze methodische vraag hoort een afweging van expliciete- en impliciete professionele kennisbronnen<sup>18</sup>. Deze werkwijze – waarbij de drie genoemde niveaus zorgvuldig worden onderscheiden tijdens collegiaal overleg - vergroot de helderheid en de nuance in de reflectie en daarmee de professionele expertise.
2. Elke individuele reclasseringswerker wordt in eerste instantie geïnspireerd door persoonlijke waarden. Het zijn vaak de persoonlijke – bijvoorbeeld religieuze - waarden die ten grondslag liggen aan de beroepskeus en die de reclasseringswerkers gemotiveerd houden. Deze waarden vallen niet altijd geheel samen met de waarden (of missie) van de organisatie, dat is ook niet noodzakelijk zolang ze met elkaar in overeenstemming zijn te brengen. Op het kruispunt van persoonlijke waarden en missie van de organisatie krijgen de *professionele* waarden vorm. Professionele waarden worden gevoed door de persoonlijke waarden en maken het mogelijk om de waarden van de beroepsgroep en van de organisatie uit te dragen. De ontwikkeling van professionele waarden is een gezamenlijke collegiale activiteit en vindt plaats via systematische en expliciete bespreking van morele – en methodische vraagstukken, op grond van concrete casuïstiek. Dit kan leiden tot bewuster moreel opereren van elke reclasseringswerker afzonderlijk en waar nodig en mogelijk tot ‘moresprudentie’ (Van Doorn, 2009) voor reclasseringswerkers. Moresprudentie ‘werkt’ voor zover het vloeibare resultaten zijn van een professioneel proces. Waar het de vorm krijgt van nieuwe opgelegde regels (op het niveau van ‘correct werken’) verliest het zijn richtinggevende waarde voor professionals. Hiervoor hoeven geen nieuwe overlegvormen te worden georganiseerd. Het kan plaatsvinden tijdens opleidingen, casuïstiekbespreking, werkbegeleiding of intervisie.
  3. Soms treden morele dilemma’s op die –als we ze kunnen zien aankomen – kunnen worden verzacht door morele- en methodische helderheid vanaf de start. Als voorbeeld de casus die tijdens het congres is uitgewerkt. De reclasseringswerker opereert hier, zoals altijd in dit vak, in het krachtenveld van ‘bescherming van potentiële slachtoffers’ en ‘reintegratie van de justitiabele’. Hiermee zijn waarden gemoeid als maatschappelijke veiligheid, beschaving, recht op inclusie voor elke burger. Dit geeft al enige richting aan het denken op het niveau van de waarden. Op grond hiervan kan je bij elke cliënt bij de start enkele vragen stellen over de manier waarop deze waarden kunnen worden gerealiseerd en hoe mogelijke dilemma’s kunnen worden voorkomen. Welke waarden kunnen hier in de dagelijkse praktijk gaan botsen? Hoe kan ik dat vóór zijn, door meteen afspraken te maken? Hoe kan ik mijn rol zo verhelder dat ik het terrein voor zowel de cliënt als mij al meteen afbaken? Welke grenzen zijn er in de werkalliantie met deze man? Hoe ga ik zijn vrouw beschermen lopende de rit? Welke risico’s zijn er in dit toezicht? Is er reden, de vrouw erbij te betrekken en afspraken met haar te maken? Hoe geven we invulling aan het risicomanagement bij deze man? Op deze manier kunnen methodische antwoorden worden gevonden voor potentiële morele dilemma’s in de praktijk.

---

<sup>18</sup> Zie ook hoofdstuk 11 in deze bundel.

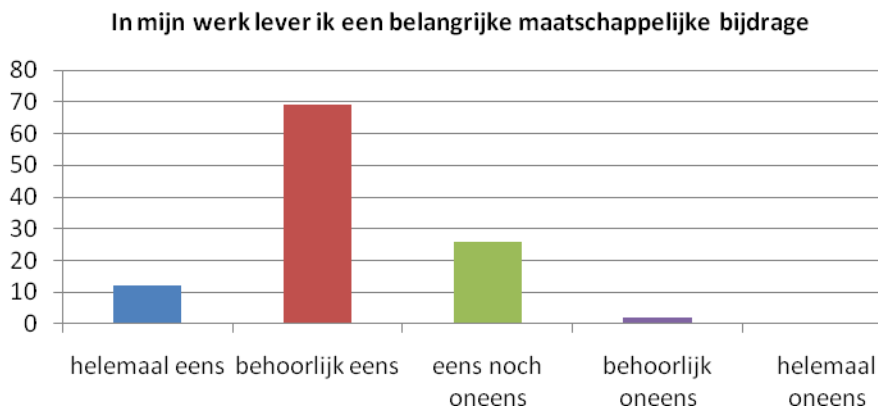
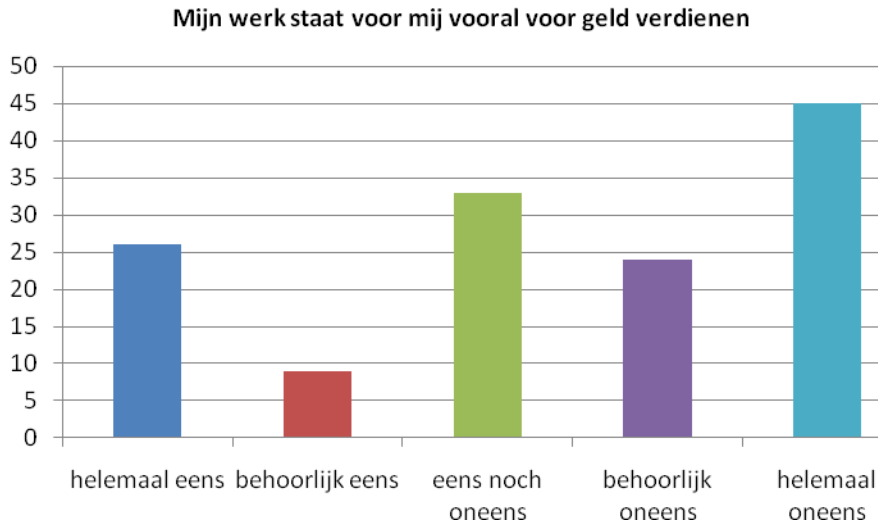
## Bronnen

- Doorn, L. van. (2008). *Morele Oordeelsvorming*. Lectorale rede lectoraat Innovatieve Maatschappelijke Dienstverlening. Hogeschool Utrecht. Zie ook: [www.liavandoorn.nl](http://www.liavandoorn.nl)
- Doorn, L. van. (2009). Hulpverlening mist moraal. *De Volkskrant*, 24 augustus 2009.
- Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2003). *Waarden, normen en de last van het gedrag*. Amsterdam University Press.
- Kessels, J. Boers, E. & Mostert, P. (2009). *Vrije ruimte, filosoferen in organisaties*. Meppel: Boom.
- Bauduin, D. & Kanne, M. (2010). *Tijd voor reflectie, praktische ethiek in psychiatrie en rehabilitatie*. Amsterdam: SWP
- Unen, C. van (2007). *De professionals. hulpverleners tussen kwetsbaarheid en beheersing*. Delft: Eburon.

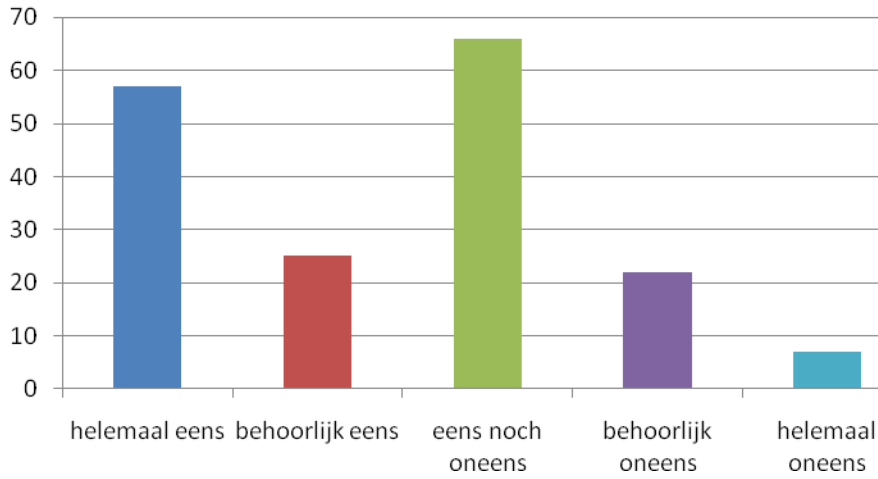
## 9. Reclaseringswerkers over richten

*René Butter*

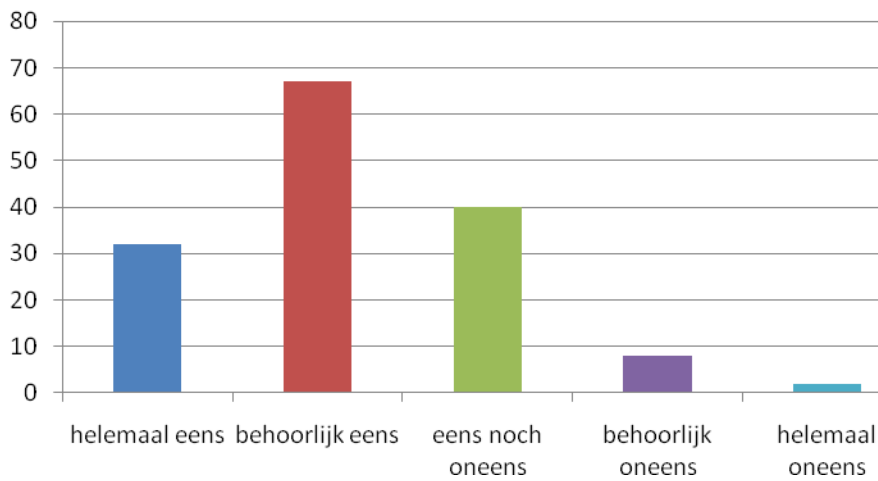
### Resultaten van een enquête onder de congresbezoekers



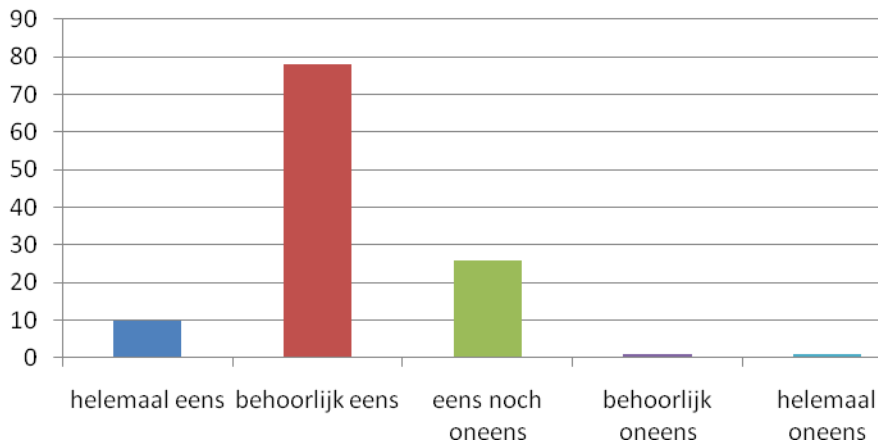
### Mijn werk is voor mij een "roeping"



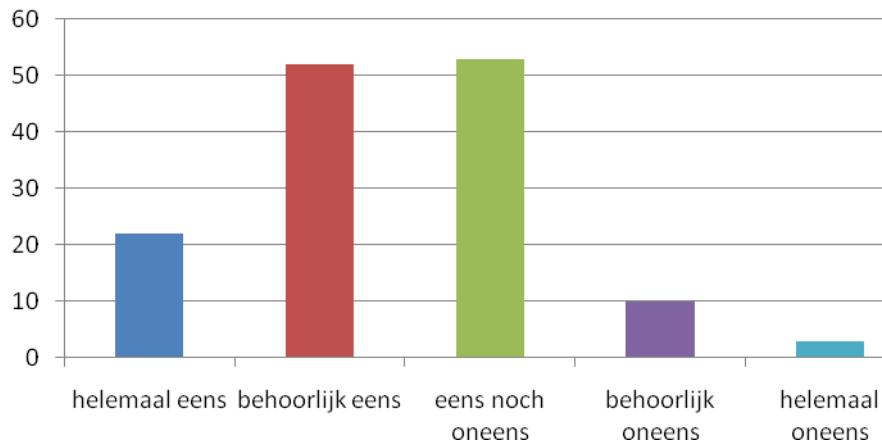
### Mijn werk biedt mij veel persoonlijke zingeving



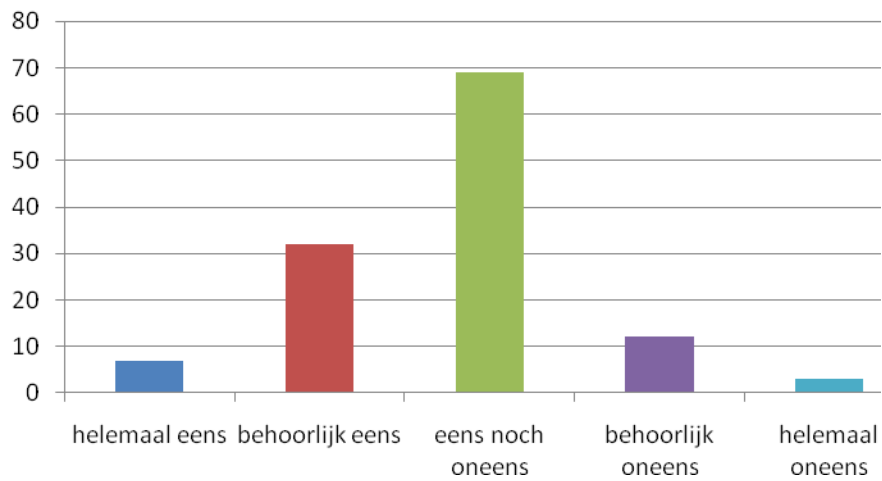
### In mijn werk staan voor mij zeer duidelijk een aantal niet-materiële waarden centraal



**In mijn werk kan ik een aantal van mijn idealen praktisch vormgeven**



**Mijn werk maakt de wereld beter**



## 10. Onderzoek: Morele praktijken

Lous Krechtig

*Onder leiding van Jo Hermanns.*

*Een jonge reclasseringscliënt zit grote delen van de avond en de nacht achter de computer en heeft op die manier een 'social network' waar hij nogal vaag over is. Mag je je daar als reclasseringswerker mee bemoeien? Op welk moment vind je 'dat het tijd wordt dat deze cliënt een baan zoekt'? Hoeveel drank is nog 'normaal' op een uitgaansavond? Wanneer ga je daar als reclasseringswerker een punt van maken? Wanneer ga je in op wat de cliënt zegt over buitenlanders, over vrouwen, op hoe hij zijn kinderen opvoedt? Wat doe je als een cliënt die veroordeeld is voor het bezit van kinderporno zegt te gaan samenwonen met een vrouw die een kind van 6 heeft? Als een cliënt die dakloos was en zwierf je vertelt dat hij nu een zwart baantje heeft, wat zeg je dan?*

### Morele professionaliteit

Er is een voortgaand debat over wat een 'goede professional' is. In het domein van het reclasseringswerk is de aandacht niet meer louter gericht op 'what works' maar steeds meer ook op 'who works'. Wie werkt, welke kenmerken van de werker dragen bij aan het succes van de begeleiding? Een tijdlang is dit thema wat uit beeld geweest, maar staat nu prominent op de agenda.

Een professional handelt in een complexe situatie, maakt keuzes, lost dilemma's op. Het is niet alleen sociaaltechnologisch handelen, het is ook moreel handelen. Een goede professional handelt niet alleen kundig (kan goed beschikbare kennis en methoden in het handelen integreren) en correct (volgens de regels) maar ook *juist* (vanuit een waarde die ertoe doet). Dit morele aspect van het handelen wordt in de literatuur over methodisch reclasseringswerk vaak als vanzelfsprekend verondersteld. Zo moet de reclasseringswerker een prosociaal rolmodel zijn waarbij conventionele waarden worden uitgedragen (Trotter, 1999). Reclasseringswerk is 'morally significant behavior' zegt Rob Canton. De legitimiteit van het reclasseringswerk stoelt niet alleen op effectiviteit maar ook op 'human rights' zegt de Council of Europe in de Probation Rules.

Maar om welke waarden gaat het dan? In de Nederlandse samenleving is niet meer zo helder welke centrale waarden ons binden en hoe sociale professionals dit in hun werk uitdragen. In het reclasseringswerk zit een spanning tussen enerzijds de meer op het hulpverleningsparadigma gebaseerde nadruk op de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt en het recht op zelfbeschikking en anderzijds op het veiligheidsdenken gebaseerde nadruk op controle en begrenzing. In een complexe praktijk, met cliënten die vaak 'anti-sociaal' gedrag of denkpatronen hebben, moet de reclasseringswerker voortdurend keuzes maken.

Dit promotieonderzoek gaat over het morele anker van de reclasseringswerker. Waarop baseert de werker de morele oordelen, hoe lost de werker morele dilemma's op, welke moraal draagt de werker uit? En daarmee gaat het ook over de organisatie: op welke manier wordt dit morele aspect van het handelen door de organisatie ondersteund?

Omdat er nog weinig houvast in de theorie te vinden is, zal het onderzoek in de eerste fase vooral kwalitatief zijn. Het gaat om het opsporen van relevante thema's, om het zoeken naar indelingen die hout snijden.

Vraagstelling voor het promotieonderzoek: Welke moraal draagt de reclassering uit?

Dat valt uiteen in een aantal subvragen:

- a. Vanuit welke centrale waarden werkt de organisatie? Hoe worden die uitgedragen? Op welke manier is dat zichtbaar in beleidsstukken (hoe expliciet wordt het benoemd, waar zijn impliciet waarden te herkennen)? Hoe eenduidig is dit, waar staan waarden met elkaar op spanning?
- b. Vanuit welke waarden werkt de reclasseringswerker? Hoe individueel zijn ze, in welke mate komen ze overeen?
- c. Hoe is dat zichtbaar in het contact tussen werker en cliënt?
  1. In de bejegening van de cliënt.
  2. In het gesprek over het leven van de cliënt: wanneer probeert de werker invloed uit te oefenen op de manier waarop de cliënt tegen het leven aankijkt (de 'betekenisgeving') of op wat de cliënt doet of laat.
  3. In de moraliseringsstrategie die de werker gebruikt.

## Eerste resultaten

Het onderzoek is gestart bij de reclassering van het Leger des Heils. Uit de interviews en de gespreksobservaties (via bandopnames) tot nu toe is duidelijk dat het voor werkers een relevant thema is. Zij zijn blij er over te kunnen vertellen, om hun waarden te expliciteren, om de dilemma's van het vak te verwoorden. Dat het bijvoorbeeld ingewikkeld is om de cliënt respectvol te bejegenen als je tegelijkertijd alles wat hij zegt in twijfel trekt en controleert. Dat iets soms een flinke vooruitgang is in het leven van de cliënt, maar nog steeds niet voldoet aan de regels. Dat je soms voelt dat iets niet deugt, maar dat je er de vinger niet precies op kunt leggen. En dat je erg geconfronteerd wordt met je eigen normen.

De belangrijkste waarden die werkers noemen, vertonen veel overeenkomsten. Menselijkheid, rechtvaardigheid, je bekommeren om mensen die weinig kansen in het leven hebben gehad bijvoorbeeld.

De manier waarop dat in de gesprekken wordt ingezet, verschilt veel meer. Het is nog te vroeg om conclusies te trekken over hoe dat samenhangt met het gedrag van de cliënt en of daar verschillende strategieën uit af te leiden zijn.

## Bronnen

Canton, R. (2007). Probation and the Tragedy of Punishment. *Howard Journal of Criminal Justice*, Vol. 46, No. 3, pp. 236-254.

Council of Europe. (2010). *Recommendation CM/Rec (2010) 1 of the Committee of Ministers to member states on the Council of Europe Probation Rules (Adopted by the Committee of Ministers on 20 January 2010 at the 1075th meeting of the Ministers' Deputies)*.  
<https://wcd.coe.int/wcd/ViewDoc.jsp?id=1575813&Site=CM&BackColorInternet=C3C>

Trotter, CH. 1999 *Working with involuntary clients. A guide to practice*. St. Leonards NSW Australia, 1999.

## **Deel 2 – Verrichten**



## 11. De handelingswaarden van de reclasseringswerker

*Ed de Jonge*

*Inleiding.* Domein 2 van professionaliteit heeft betrekking op het verrichten. Het verrichten gebeurt door de professionele werkzaamheden. Deze werkzaamheden kunnen op grond van de professionele missie worden getypeerd als waardevol maatwerk: de humanitaire kern maakt het werk waardevol, terwijl de complexiteit om maatwerk vraagt. Professionele werkzaamheden berusten op de expertise van de professional. Deze expertise is de complexe synthese van de tegenpolen van vele dimensies van professionaliteit, zoals feit en waarde, kennis en vaardigheid, theorie en praktijk. Zulke complexe expertise kan enkel in personen en praktijken worden verankerd, en bijvoorbeeld niet in producten of procedures: producten en procedures vereisen standaardisatie, terwijl complexiteit om maatwerk vraagt. De werkzaamheden van professionals worden gestuurd door handelingswaarden: professioneel handelen is effectief (terwijl op de vrije markt productiviteit centraal staat) en kwalitatief (terwijl in de hiërarchische bureaucratie procedurele zorgvuldigheid overheerst).<sup>19</sup> Welke rol spelen deze handelingswaarden binnen de reclassering?

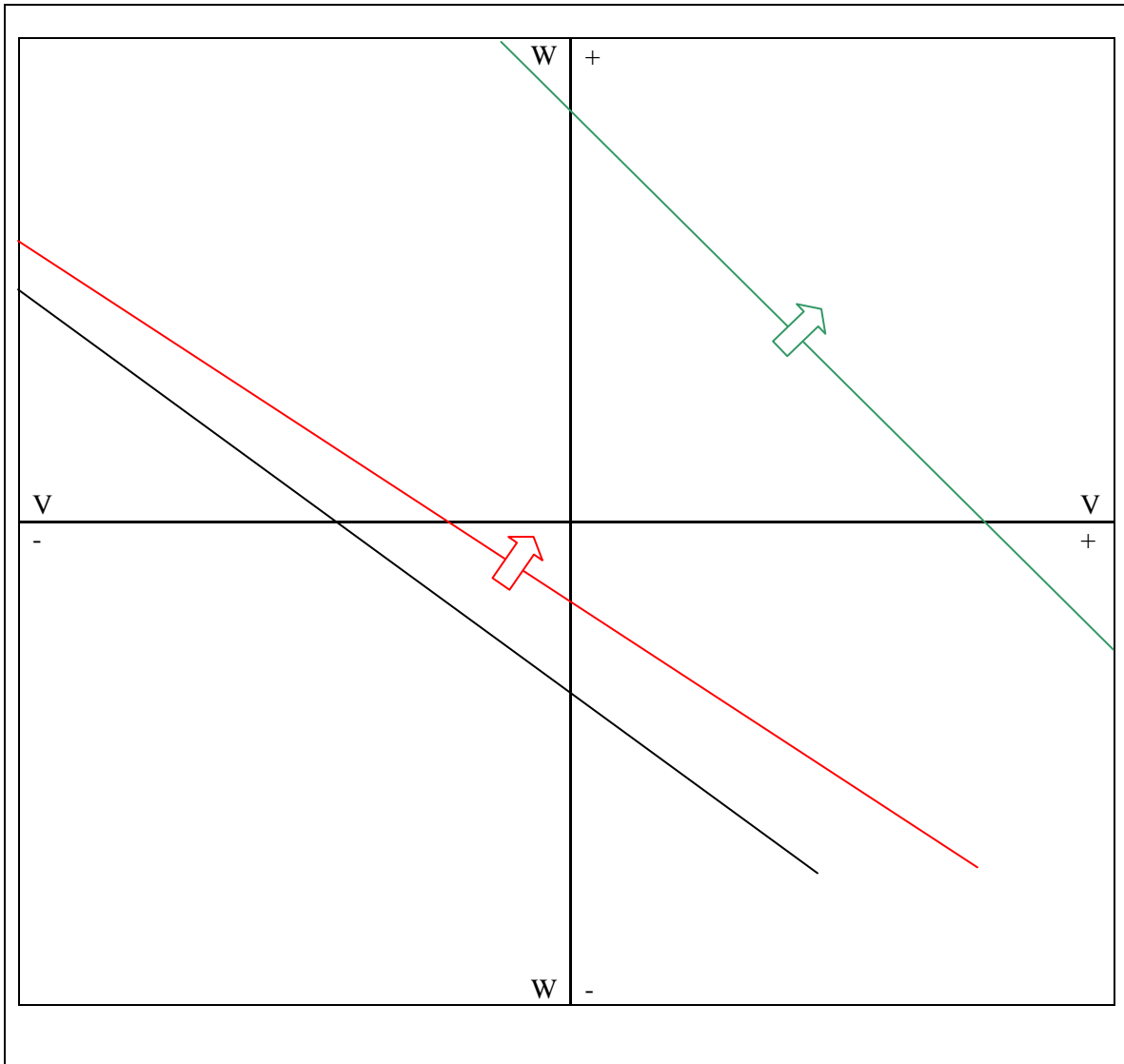
### *De effectiviteit van de reclasseringswerker*

*Effectiviteit.* Effectiviteit is een centrale handelingswaarde voor professionele werkzaamheden. Het is dan ook niet zo verwonderlijk dat er veel aandacht aan wordt besteed, met name in effectiviteitsonderzoek. Hierbij moet worden benadrukt dat effectiviteit vanuit ideaaltypisch perspectief betrekking heeft op het realiseren van de professionele missie. In het voorgaande is echter reeds gebleken dat de professionele missie van het reclasseringswerk complexer is dan het ideaaltypisch model. Wat betekent dit voor de effectiviteit van de reclasseringswerker?

*Effectiviteit als spanningsveld* (zie grafiek 1). Wanneer in een professie één waarde centraal staat, dan kan de effectiviteit worden voorgesteld als eendimensionaal, ook al bezit de realisering van de waarde waarschijnlijk meerdere facetten. In de reclassering staan echter twee waarden centraal: waardigheid (W) en veiligheid (V). Deze waarden moeten niet worden gezien als tegenpolen: realisering van de ene waarde maakt immers niet de realisering van de andere waarde onmogelijk. Wel staan de waarden in een spanningsverhouding: realisering van de ene waarde kan realisering van de andere waarde bemoeilijken. Deze verhouding kunnen we weergeven in een grafiek. De individuele waardigheid valt samen met de verticale as en de maatschappelijke veiligheid met de horizontale.

---

<sup>19</sup> Zie De Jonge (2011) voor een verdere uitwerking.



*Grafiek 1: Effectiviteit van de reclasseringswerker als spanningsveld*

*Nulmeting* (zie grafiek 1 zwarte lijn). Als gedachte-experiment kunnen we ons een situatie voorstellen waarin helemaal geen professionele expertise bestaat op het vlak van reclasseringswerk. Soms zal het dan toch lukken om de waardigheid te respecteren en soms lukt het ook om de veiligheid te vergroten. Beide waarden tegelijk realiseren zal vrijwel onmogelijk zijn. Deze bepaling is bij wijze van spreken de nulmeting van professionaliteit. (Voor het gemak is gekozen voor een dunne en rechte lijn. In werkelijkheid zal het om een breder en grillig gebied gaan.)

*State of the art* (zie grafiek 1 rode en groene lijn). Professionele expertise is niet perfect of onfeilbaar. Professionele handelen is gebaseerd op de beste expertise die beschikbaar is. Op

sommige terreinen kan die deskundigheid tamelijk laag zijn. Tegen sommige ziekten kunnen we bijvoorbeeld vrij weinig doen. Lage effectiviteit is als zodanig dus geen bewijs van gebrek aan professionaliteit. Wel zal the state of the art van de professie hoger liggen dan de nulmeting, die immers op geen enkele expertise is gebaseerd. Deze state of the art kan vereenvoudigd worden voorgesteld als een gebied tussen een ondergrens en een bovengrens. De ondergrens (rood) geeft aan dat een lagere effectiviteitscore op basis van de professionele expertise niet meer te verantwoorden valt. De bovengrens (groen) is de grens van wat op grond van de beschikbare expertise mogelijk is. Meer kan redelijkerwijze niet worden verwacht. Een hogere score is bij wijze van spreken een klein wonder dat we niet meer kunnen verklaren. (Voor het gemak is wederom gekozen voor rechte lijnen. De positionering is willekeurig. Verwacht mag worden dat de lijnen in werkelijkheid grilliger en ook gunstiger lopen dan in het voorbeeld.)

*Professionalisering* (zie grafiek 1 rode en groene pijl). Professionalisering is toename van the state of the art. Deze kan worden weergegeven in de grafiek door het positief verschuiven van (een deel van) de onder- en/of de bovengrens. Professionalisering is binnen de reclassering daarmee ook bijvoorbeeld toename van waardigheid bij gelijkblijvende veiligheid, of omgekeerd. Professionele dilemma's ontstaan bij deskundigheid die de veiligheid vergroot maar de waardigheid vermindert, of omgekeerd. Valt het bijvoorbeeld te rechtvaardigen om de veiligheid te vergroten ten koste van de waardigheid?

*Conclusie.* Uiteraard is de weergave eenvoudig en schematisch. Een hanteerbaar werkmodel zou moeten differentiëren naar problematiek, doelgroep etc. Dat neemt niet weg dat de achterliggende gedachte kan helpen genuanceerd over de effectiviteit van de reclassering na te denken en op grond daarvan effectiviteitsonderzoek op te zetten. De essentie is dat professionele effectiviteit altijd in samenhang moet worden gezien met de professionele missie, dat wil zeggen met het realiseren van humanitaire waarden in complexe omstandigheden.

### ***De productiviteit van de reclasseringswerker***

*Inleiding.* Productiviteit is ideaaltypisch gezien niet een handelingswaarde van de logica van professionaliteit maar van de logica van de markt. Toch speelt deze handelingswaarde ook een rol in de reclassering. De bovenstaande beschrijving van de ideaaltypische context kan dit aspect van het werk verhelderen.

*Professionaliteit in de verzorgingsstaat.* De reclassering als zodanig past het beste bij de professionele rationaliteit: het realiseren van een humanitaire waarde binnen complexe omstandigheden op basis van geïndividualiseerde expertise. Professionaliteit is binnen de verzorgingsstaat echter steeds meer een onderdeel van het publieke domein geworden. Dat betekent ook dat de financiering een publiek karakter heeft. Vroeger was het bezoek aan de huisarts in zekere zin een zakelijke transactie op de vrije markt tussen twee individuen. Nu professionaliteit een publieke zaak is, is de financiering dat ook. Het is met andere woorden van algemeen belang om de kosten voor publieke professionaliteit in de hand te houden. Het duidelijkst is dat tegenwoordig zichtbaar in de gezondheidszorg. Productiviteit is een principe van de markt dat vanuit het publieke domein in professionaliteit wordt geïntroduceerd om kosten te besparen (naast vele andere mechanismen). Maar dit principe is altijd in meerdere of mindere mate in strijd met de rationaliteit van professionaliteit, en leidt overigens niet zelden ook tot een

toename van bureaucratie. Professionals zijn niet primair gemotiveerd om ‘meters te maken’ maar om door hun inzet zoveel mogelijk effect te bewerkstelligen en kwaliteit te leveren.<sup>20</sup>

*Besluit.* Productiviteit is de prijs die professionals moeten betalen voor het werken binnen een publieke context. Professionals kunnen zich dus enkel aan productiviteit als handelingswaarde onttrekken door als zelfstandige aan de slag te gaan, door elke vaste betrekking op te zeggen. Voor de meeste professionals is dat niet een realistische optie. De keerzijde van productiviteitseisen is dus dat professionals van een redelijk stabiel inkomen zijn verzekerd, wat op de vrije markt allerminst het geval zou zijn.

### ***De procedurele zorgvuldigheid van de reclasseringswerker***

*Inleiding.* Het werken met protocollen berust ideaaltypisch op een bureaucratische rationaliteit. Dat betekent echter niet dat protocollen daarom per definitie fout zijn. Binnen professionaliteit zit expertise primair in personen en praktijken, en niet in producten of procedures. Maar wanneer het binnen een professeie mogelijk is om expertise in een product of in een protocol te vangen, dan zou men gek zijn wanneer men dat niet zou doen. Belangrijk is dan natuurlijk wel dat dit op een professionele wijze gebeurt. Wat betekent dat voor protocollen?<sup>21</sup>

(1) *Professionele expertise.* Om te beginnen moet het echt om professionele expertise gaan, dat wil zeggen om deskundigheid in dienst van de professionele missie. Men kan bijvoorbeeld ook een protocol opstellen om kosten te besparen of om organisatorische processen te stroomlijnen, en daar kunnen ook goede redenen voor zijn, maar zo’n protocol is niet professioneel.

(2) *Professionele toetsing.* Verder moet een protocol professioneel getoetst zijn en ook voortdurend geëvalueerd worden. Dat is niet hetzelfde als wetenschappelijk onderzocht. Binnen een wetenschappelijke benadering kiest men vaak voor heel specifieke omstandigheden: de behandeling wordt nauwkeurig vastgelegd en de doelgroep wordt streng geselecteerd. In de praktijk hebben professionals echter te maken met uiteenlopende omstandigheden en cliënten. Een professioneel protocol moet ook in die diversiteit toepasbaar zijn.

(3) *Professionele implementatie.* Tot slot moet een protocol professioneel geïmplementeerd worden. Het moet bijvoorbeeld niet op bureaucratische wijze van bovenaf dwingend worden opgelegd. Professionals moeten de ruimte krijgen om ervaring op te doen met het protocol en daar gezamenlijk lering uit kunnen trekken. Dat betekent ook dat er ruimte moet zijn om op professionele wijze met het protocol te werken. Dat impliceert ook een flexibele omgang, niet uit individuele willekeur maar op grond van professionele expertise in dienst van de professionele missie.

*Besluit.* Dat protocollen ideaaltypisch niet professioneel maar bureaucratisch zijn, betekent niet dat professionals niet met protocollen zouden kunnen werken. Belangrijk is wel dat protocollen op professionele wijze worden ontwikkeld, ingevoerd en gebruikt.

---

<sup>20</sup> Zie voor de bureaucratische gevolgen van het introduceren van marktwerking in professionaliteit onder meer Van der Lans (2005, 2008, 2010).

<sup>21</sup> Zie vooral Hayes, Barlow & Nelson-Gray (1999<sup>2R</sup>) voor een professioneel gebruik van protocollen.

## Bronnen

Hayes, S.C., Barlow, D.H. & Nelson-Gray, R.O. (1999<sup>2R</sup>). *The Scientist Practitioner. Research and Accountability in the Age of Managed Care.*

Boston/London/Toronto/Sydney/Tokyo/Singapore: Allyn and Bacon.

Jonge, E. de (2011). *Professionaliteit. Een model van kern en context.* Deventer: Professionaliteit.nu.

Lans, J. van der (2005). *Koning Burger. Nederland als zelfbedieningszaak.* Antwerpen/Amsterdam: Augustus.

Lans, J. van der (2008). *Ontregelen. De herovering van de werkvloer.* Antwerpen/Amsterdam: Augustus.

Lans, J. van der (2010). *Eropaf! De nieuwe start van het sociaal werk.* Antwerpen/Amsterdam: Augustus.

## 12. Professionele expertise: Rollenspel als voertuig

*Gerard ter Beek, Gijs van Houwelingen, Maria Maatje, Anneke Menger, Eva van der Pluijm, Coriene Pot*

*“Mijn deelname aan het rollenspel is ingegeven door enthousiasme. Ik wilde uitdragen dat wij als professionals zelf ons vak op de kaart kunnen zetten en onze verantwoordelijkheid nemen. Op de kaart zetten is belangrijk maar minstens even belangrijk is ‘in je kaart’ laten kijken”.*

*“Het voelt soms kwetsbaar, je kunt fouten maken, er kan om je gelachen worden. Maar je eigen gedrag laten zien en bespreken vind ik bij professionaliteit horen”.*

Aldus spreken twee van de vijf reclasseringswerkers die de professionele moed toonden om kenmerkende situaties van het reclasseringswerk te laten zien voor een zaal met 235 collega's. Vanwaar het idee om de professionele expertise te behandelen aan de hand van een dergelijk rollenspel? Professionaliteit kan niet worden getoond in een lezing waarin professionele kennis wordt overgedragen. Hoewel zo'n lezing een belangrijke voedingsbron is en het opnemen van nieuwe kennis onlosmakelijk bij professionaliteit hoort. De bespreking van casuïstiek, inclusief kritische reflectie op het eigen handelen en explicitering van de gehanteerde methoden, is al een duidelijker vorm waarin de professional kan tonen hoe hij denkt en werkt.

*Professionele expertise.* Maar professionele *expertise* wordt pas zichtbaar bij 'de professional at work' in de praktijk. In het gedrag dat hij of zij vertoont tijdens het werken met cliënten en ketenpartners. In dat gedrag komen verschillende bronnen van kennis samen. Een duidelijke en veel besproken bron is *expliciete algemene kennis*, bijvoorbeeld over menselijk gedrag, over criminaliteit en risicofactoren, over juridische maatregelen. Of *expliciete instrumentele kennis*, bijvoorbeeld over het gebruik van de RISc of de juiste uitvoering van protocollen, methodieken of interventies. Deze expliciete vormen van kennis worden gecombineerd met *ervaringskennis*. Kennis over hoe in bepaalde situaties wel of niet te reageren, of over 'wat voor vlees je in de kuip hebt'. Deze ervaringskennis verwerft men door te leren van gevallen, in een proces van trial and error. Iedere professional komt –ondanks algemene kennis - in de praktijk voor situaties te staan die nieuw zijn, of op het eerste gezicht ondoorzichtig. Dan treden momenten van handelingsverlegenheid op. De professional staat daar ter plekke meestal niet lang bij stil: er is in de dagelijkse praktijk sprake van een voortdurende handelingsnoodzaak (Schön, 1983, 1987; Noordegraaf, 2005). Dus hoe dan ook, professionals vinden in nieuwe situaties snelle en intuïtieve oplossingen. Zij handelen, maken fouten en reflecteren hierop, doen soms al dan niet toevallig 'het goede' en houden dat vast. Gedurende dit proces ontwikkelt zich een synthese tussen algemene – en specifieke kennis en het gedrag dat wij aanduiden als professionele expertise. Deze expertise is alleen zichtbaar in gedrag. En in reflecties op dit gedrag en het vermogen het eigen gedrag te veranderen als de situatie en de reflecties daar aanleiding toe geven.

*Reflectie en feedback.* Het is bekend dat de kwaliteit van de feedback die professionals vragen en ontvangen bijdraagt aan het behalen van professionele doelen. Onder feedback verstaan we in dit verband: informatie verzamelen over het eigen handelen. Hieronder vallen gestructureerde vormen van feedback van cliënten of van experts, benchmarking en registratie van de professional zelf over doelrealisatie, tijdbesteding enzovoort. Eén van de manieren om dit te doen is het organiseren van collegiale – en expertfeedback op het eigen professionele gedrag. Bij casuïstiekbesprekingen van professionals onderling, ook van reclasseringswerkers, staan vaak de problemen en mogelijkheden van cliënten centraal. Wat is er met hem of haar aan de hand? Waar komt eventuele weerstand vandaan? De vraag hoe de (reclasserings)werker zich gedraagt in

het contact met cliënten of ketenpartners komt ook aan bod, maar al minder vaak. Gesprekken hierover vinden meestal plaats op basis van ‘het verhaal achteraf’ van de professional over het eigen gedrag. Rechtstreekser wordt de feedback als het gedrag zelf zichtbaar is. Dat kan via video opnames, audiotapes, meelopen met elkaar, of coaching on the job door werkbegeleiders en mentoren. Ook het uitspelen van verschillende situaties in een rollenspel hoort tot de mogelijkheden. Een voordeel hiervan is, dat tevens verschillend gedrag kan worden uitgetoond.

Voor het congres hebben reclasseringswerkers er samen met het lectoraat voor gekozen om te werken met het rollenspel. Een van de meest rechtstreekse en concrete manieren om feedback te organiseren en te reflecteren op feitelijk gedrag, in plaats van op ‘achteraf interpretaties’ van dat gedrag. Hiermee wilden we het belang van deze manier van werken ondersteunen en stimuleren. De deelnemende reclasseringswerkers wilden ook meewerken aan verlaging van de drempel voor dergelijke vormen van gezamenlijke professionalisering. Een van de reclasseringswerkers die meewerkte aan het congres formuleerde het aldus: “Dát het gebeurt is belangrijker dan wát er gebeurt”.

### **Rollenspel tijdens congres**

*Opzet en bedoeling.* De reclasseringswerkers die deelnamen aan het rollenspel hebben van tevoren samen met het lectoraat besproken welke beroepssituaties kenmerkend zijn voor het vak van reclasseringswerker. Er is gekozen voor drie kenmerkende situaties:

- Een fragment uit het eerste adviesgesprek
- Een fragment over motiveren lopende het toezicht
- Een fragment van een gesprek waarbij ‘al dan niet terugmelden’ op het spel staat.

Tijdens de voorbespreking ontstond tevens het idee om deze kenmerkende beroepssituaties steeds op twee manieren te spelen. Twee varianten van eenzelfde gesprek. Het soort varianten waartussen reclasseringswerkers vaak te kiezen hebben, en die ook te maken hebben met voorkeursstijl van de reclasseringswerker. Zo ontstond het volgende beeld:

Fragment 1: Het eerste adviesgesprek.

- *Variant 1:* Uitvoering RISc zodanig dat de vragen van het instrument leidend zijn voor het gesprek, relatief los van de reacties van de cliënt. De reclasseringswerker streeft het doel na: alle items van de RISc invullen. Kwaliteit van de informatie (klopt het wat de cliënt zegt) en ontwikkeling van de werkaliantie lijken hieraan ondergeschikt.
- *Variant 2:* Uitvoering RISc zodanig dat de spanningsboog en de contactmogelijkheden van de cliënt leidend zijn voor de volgorde van de criminogene factoren en de manier van vragen stellen. De reclasseringswerker streeft het doel na: kwalitatief goede informatie krijgen over de criminogene factoren uit de RISc en eerste stappen van de ontwikkeling van een werkaliantie.

Fragment 2: Gesprek na enkele maanden toezicht. Doelen van de toezichthouder en van de cliënt lijken niet goed overeen te komen. De cliënt komt afspraken in elk geval niet na en begint te onderhandelen over een bijzondere voorwaarde.

- *Variant 1:* Een normatief getoonzet gesprek waarin de cliënt in een directe en soms ‘waarschuwend’ stijl wordt geconfronteerd met het niet nakomen van afspraken. De reclasseringswerker streeft hier het doel na: helderheid scheppen over de doelen en afspraken van het (gedwongen) kader. Een sterke nadruk op ‘positioneren’.

- *Variant 2:* Een gesprek waarbij de reclasseringswerkers streeft naar vergroten van de betrokkenheid van de cliënt door middel van technieken uit motivational interviewing. De reclasseringswerker streeft het doel na: zijn cliënt motiveren en uitdagen om eigen oplossingen te bedenken voor de problemen.

Fragment 3: Het risico op recidive neemt duidelijk toe. De cliënt houdt zich niet aan afspraken, volgt aanwijzingen niet op en rekt bijzondere voorwaarden op. Dit is al enige tijd aan de gang. In dit gesprek ligt de vraag op tafel: nog een kans geven onder heldere condities of terugmelden. Wat het besluit wordt hangt mede af van de houding van de cliënt tijdens het gesprek.

- *Variant 1:* Een voorbeeld van een ‘hybride’ benadering waarin de reclasseringswerker de cliënt op een betrokken manier confronteert met de situatie. Houding straalt ‘zorg voor de persoon’ uit en tegelijkertijd ‘deze grens is niet onderhandelbaar’. De reclasseringswerker streeft het doel na: zorg voor de persoon laten blijken maar heel helder maken dat de grens is bereikt en dat dit een laatste kans is.
- *Variant 2:* Geen variant hierop, maar een volgend stadium in dit gesprek: oogsten van betrokken confrontatie, de urgentie lijkt duidelijk te zijn voor de cliënt en er ontstaat een gesprek over condities voor doorgaan. De reclasseringswerker streeft het doel na: binnen het opnieuw verhelderde kader proberen tot nieuwe afspraken te komen over de onderlinge verhouding en over het gedrag van de cliënt.

### **Verloop en reflecties van de reclasseringswerkers**

De casus ‘Marco’, een man met een alcoholprobleem die is veroordeeld voor huiselijk geweld, is door de reclasseringswerkers ten tonele gevoerd. De acteur is geïnstrueerd – door de reclasseringswerkers – om deze persoon neer te zetten als de mensen van vlees en bloed die de reclassering dagelijks tegenkomt. Een man met een kort lontje die zich snel gekrenkt voelt, en tegelijk een man die nerveus en onder de indruk is en die in zijn houding duidelijk maakt, ook liever een ander leven te willen leiden. Het spel zelf, tijdens het congres, is gespeeld door een andere acteur dan degene met wie de scènes zijn besproken en een keer doorgespeeld. Dit mede op grond van de ervaring van het acteursbureau; zij gaven aan dat het spel hierdoor beter en meer onbevangen wordt.

Het spel verliep voor een deel volgens het vooraf bedachte plan en voor een deel liep het heel anders. Net zoals bij het echte reclasseringswerk.

*Scène 1, het adviesgesprek.* Deze scène is in beide varianten uitgevoerd door één adviseur. Dit had als voordeel dat de varianten duidelijk konden worden getoond. Verschillend gedrag van een en dezelfde persoon is nou eenmaal duidelijker zichtbaar. In de eerste variant was de puur ‘instrumentele’ benadering duidelijk. In de feedbackronde werd geconstateerd dat de cliënt langzaam afhaakte en steeds minder ging vertellen. Op grond van de collegiale adviezen ging hij over op de tweede variant. Hier lukte het goed om de cliënt gerust te stellen, zonder de doelgerichtheid van informatie verzamelen uit het oog te verliezen. In de reflectie achteraf zei de adviseur dat de tweede variant ook beter ging omdat hij zichzelf meer op zijn gemak voelde. Logisch, zo voor de zaal, maar ook een factor die in de gewone praktijk meespeelt. Bas Vogelvang, een van de ontwikkelaars van RISc, maakte aan het eind van deze scène duidelijk dat de RISc destijds ontwikkeld is als een hulpmiddel van de professional en niet als een instrument dat het professionele denkproces geheel zou overnemen. Hij vond variant 2 een goed voorbeeld van hoe het werken met de RISc is bedoeld.



*Scène 2, Gesprek na enkele maanden toezicht.* Bij dit gesprek zijn beide varianten uitgevoerd door twee verschillende reclasseringswerkers. Zij lieten elk welbewust één stijl zien. Hierdoor werden eveneens verschillen helder, maar dat zou voor het publiek ook kunnen liggen aan de wisseling van persoon. In variant 1 werd cliënt Marco rechtstreeks en normatief geconfronteerd met niet nagekomen afspraken. Het accent lag op het verhelderen van de noodzaak om dit wel te doen. Omdat Marco weinig meebewoog en deze toezichthouder wilde laten zien hoe deze variant uit kan werken, escaleerde dit tot een ‘5 voor 12’ waarschuwing. In de feedbackronde werd geadviseerd om over te gaan op een minder normatieve stijl en meer op zoek te gaan naar de doelen van Marco. Meer rekening houden met diens responsiviteit dus. Deze tweede variant werd getoond door een andere toezichthouder. Hij stopte met confronteren en zocht samen met Marco naar één kwestie om zich op te concentreren. Het werd de kwestie van ‘niet verschijnen bij een sollicitatiegesprek’. Vervolgens ging hij over op het stellen van vragen en exploreren van die situatie. Wat ging er precies vooraf aan het niet verschijnen? De exploratie van concrete zaken, zoals de wekker die niet afliep, leidde tot korte aanduidingen door Marco van zijn angst om te falen in een nieuwe baan. Een goed aanknopingspunt voor de begeleiding van Marco. Lous Krechtig brak na deze beide varianten een lans voor de reclasseringswerker die ‘beide benen bij elkaar houdt’. Het been van het kaders stellen en controleren en het been van het ondersteunen, ruimte geven en motiveren. De toezichthouder moet niet uit het oog verliezen dat deze man gevaarlijk is voor zijn vrouw en zal dus soms gewoon glashelder zeggen dat het afgelopen moet zijn en dat hij zich aan de voorwaarden moet houden. En die daarnaast - en soms zijn daar twee verschillende afspraken voor nodig – ruimte biedt, vraagt naar motieven en achterliggende problemen. Die problemen zijn geen reden om zich ergens niet aan te hoeven houden. Maar zonder hier aandacht aan te besteden komt Marco – en andere cliënten met hem – evenmin vooruit.

In de reflecties achteraf geven de deelnemende reclasseringswerkers aan dat de verschillende varianten beter door één dezelfde werker hadden kunnen worden gespeeld. Omdat zij daarmee niet alleen de varianten maar ook hun professionaliteit en de stijlflexibiliteit als toezichthouders duidelijker hadden kunnen tonen. Kunnen switchen van stijl als de situatie daarom vraagt is immers een essentieel kenmerk van professionaliteit.

*Scène 3: Toegenomen risico en laatste kans.* Ook deze scène is uitgevoerd door verschillende toezichthouders. In de eerste variant lukte het de reclasseringswerker minder goed dan zijzelf wilde om de ‘hybride’ variant -duidelijk te laten zien, in de vorm van ‘de betrokken confrontatie’. Tijdens de oefening daarvoor was dit juist erg goed gegaan. Haar eerste interventies waren sterk confronterend – in een poging vanaf de start de aard van het gesprek helder te maken. Ze gaf duidelijk aan welke signalen van toenemend risico ze zag en wat dit betekende. Marco toonde weinig beweging en de reclasseringswerker had het gevoel op weerstand te stuiten die ze in de korte tijd van het fragment niet kon ombuigen. In dit fragment bleef het over en weer enigszins ‘meer van hetzelfde’. Na het advies van de collega’s – geef Marco wel een kans om terug te komen in het gesprek – ging een andere toezichthouder verder. Zij was niet minder confronterend, maar nodigde Marco nadrukkelijker – en directief – uit om iets terug te zeggen. Marco begon hierop mee te geven en concrete toezeggingen te doen over verandering van zijn gedrag.

Ook bij deze scène kwam in de reflecties achteraf naar voren dat het moeilijker is om een welbewuste switch in stijl goed uit de verf te laten komen als de varianten door verschillende reclasseringswerkers wordt gespeeld. Over de – in haar eigen ogen – minder heldere uitvoering van de ‘hybride werker’ zei deze reclasseringswerker achteraf het volgende: “*Marco bewoog niet erg mee, eerst leek het te gaan om de chemie tussen mij en hem als acteur. Die weerstand waar ik niet doorheen kwam. Later realiseerde ik me dat dit in de echte praktijk ook vaak gebeurt. Je bereidt een gesprek voor en maakt je een voorstelling van hoe het gaat verlopen. Maar de cliënt reageert anders. Soms kan ik de weerstand niet goed plaatsen en vergeet ik na te denken over de*

*doelen die deze cliënt zit na te streven in het gesprek met mij. Dan krijg je al snel hetzelfde als wat hier gebeurt”.*

Lous Krechtig vroeg in haar reflecties nog aandacht voor de waarden die je vertegenwoordigt als reclasseringswerker. Ook tijdens kaderstellend en controlerend werk blijft de waarde ‘respect’ van belang. En Bas Vogelvang expliciteerde dat hij deze manier van werken duidelijk vond maken dat we hier te maken hebben met een professie.

Alle deelnemende werkers zeiden dat het moeilijk is om juist de nuances te laten zien zolang je zelf de spanning voelt van een optreden voor zo’n grote zaal. In spanning ga je gemakkelijker over op een meer eenzijdige gedragsvariant. Dit geldt overigens niet alleen voor de plankenkoorts, ook in normale praktijk situaties kan innerlijke spanning zorgen voor een minder sterke stijlflexibiliteit.

## **Conclusie**

Werken met rechtstreekse feedback op feitelijk gedrag is om verschillende redenen belangrijk. Een rollenspel, een videoband of audiotape brengt dit feitelijke gedrag dichterbij dan ‘praten over’ gedrag dat al voorbij is. Het vraagt een bepaalde mate van professionele moed want het lijkt je kwetsbaar te maken. Deze kwetsbaarheid is in onze optiek echter geen eigenschap van de personen die hun werk durven te tonen, maar van de context waarin het onzeker is of je daarin wel wordt gerespecteerd. Hoe reageren professionele collega’s en andere medewerkers op het werk dat je laat zien? Zien zij de nuances, de spanning en de moed van de collega’s die ervoor kiezen om dit te doen?

Tijdens dit rollenspel zijn enkele mooie voorbeelden gezien van professioneel reclasseringswerk. Er is ook ervaren hoe lastig het kan zijn ‘het goede te doen’ bij elke cliënt en in elke situatie, hoezeer je dat ‘goede’ ook beheerst en hoe vaak je het in andere situaties wél kunt tonen.

Zelf hebben we ervan geleerd dat bij een volgende keer de scènes langer moeten zijn en dat verschillende stijlen beter zichtbaar worden als elke scene door één reclasseringswerker wordt gespeeld. Deze eerste keer was bedoeld – ook door de deelnemende werkers zelf – om het thema ‘we laten ons werk aan elkaar zien’ tijdens het congres te positioneren. Gelukkig zijn daar bij de reclassering in de afgelopen jaren verschillende varianten van ontstaan, zoals de video opnames van gedragsinterventies en het meelopen door werkbegeleiders.

Deze eerste keer deden we het min of meer ‘op de veilige modus’. Van te voren afgesproken gedragsvarianten laten zien. Feedback gestructureerd van alleen enkele collega’s en experts. Voor het congres van 2012 willen we graag een stap verder gaan: spelen met onverwachte situaties in langere scènes. Met gedetailleerd en gericht doorvragen van de gespreksleider en van experts, en met gestructureerde feedback uit de zaal. Een werkelijke openbare training of masterclass. Plenair of tijdens workshops.

Ook hierbij geldt: zowel de kwetsbaarheid als de kracht van het beroep blijkt uit het klimaat waarin dit kan plaatsvinden. Aan reclasseringswerkers die dit lezen nu alvast de oproep: doe je mee? Werk je mee aan een klimaat waarin collega’s dit doen? Of ben je zelf een van die collega’s? We horen het graag!

## **Bronnen**

Noordegraaf, M. (2005). Publieke professionals. De herwaardering van professionaliteit in het publieke domein. *Bestuurskunde* 7/8, 79-90.

Schön, D.A. (1983). *The Reflective Practitioner. How professionals think in action*. Basic Books.

Schön, D.A. (1987). *Educating the Reflective Practitioner*. San Francisco: Jossey-Bass.

## 13. Professionele kwaliteit

*Coriene Pot, Annelies Sturm, Maurice Wackers, Anneke Menger*

In het domein ‘verrichten’ zijn professionele effectiviteit en professionele kwaliteit belangrijke handelingswaarden. Bij effectiviteit gaat het om de vraag of de professional daadwerkelijk de professionele doelen (of humanitaire waarden) realiseert. En bij professionele kwaliteit gaat het om de vraag hoe goed hij of zij dat doet. Voldoet het werk aan de professionele standaarden?

Aan professionele kwaliteit dragen veel factoren bij, die niet alleen met de individuele reclasseringswerker te maken hebben maar ook met de context van de organisatie. Denk aan opleidingen, trainingen, beleid en kwaliteitssystemen, HRM beleid, arbeidsklimaat. Professionele kwaliteit van reclasseringswerkers zelf heeft te maken professionele expertise, die tot stand komt in een voortdurende interactie tussen expliciete algemene – en methodische kennis en systematische reflectie op impliciete ervaringskennis. Omdat het congres in het teken stond van het expliciteren en vergroten van deze ervaringskennis (practice based evidence) is in de workshop over professionele kwaliteit alleen bij de tweede vorm stilgestaan.

Professionele reflectie dus. Dat gaat niet vanzelf. Hiervoor is professioneel beraad nodig. Niet elke samenkomst van reclasseringswerkers kan een professioneel beraad worden genoemd. Bijeenkomsten waar kennis wordt overgedragen of waar methodiektrainingen worden gegeven noemen we geen professioneel beraad maar opleiding of training. En bij unit- en andere bijeenkomsten over het beleid van de organisatie of over implementatie van vernieuwingen wordt de reclasseringswerker primair aangesproken in de rol van werknemer, belangrijk, maar geen professioneel beraad. Bij professioneel beraad staat uitwisseling tussen professionals centraal, met als doel het delen van verantwoordelijkheid, de verdere ontwikkeling van het vak en van de professionals zelf. Hiervoor zijn verschillende methoden en werkvormen ontwikkeld, gericht op verschillende doelen en met elk eigen accenten. Er is wel een gemeenschappelijk kenmerk van al deze werkvormen, namelijk dat concrete casuïstiek het vertrekpunt is voor reflecties. Hieronder een kort overzicht, ter plaatsbepaling van het onderwerp van dit hoofdstuk.

### Niveaus van reflectie en werkvormen

In hoofdstuk 8 van deze bundel zijn professionele reflecties onderscheiden op de volgende niveaus:

1. Moraal: is mijn / ons handelen moreel juist?
2. Kennis en methoden: is mijn / ons handelen effectief?
3. Regels en procedures: is mijn/ons handelen correct, passend binnen de regels van organisatie?

Dwars door deze drie niveaus loopt de vraag naar de handelingscompetentie en effectiviteit van de individuele professional. Deze vraag voegen we nu toe als het vierde niveau.

4. Handelingscompetentie: wat zijn bronnen van mijn persoonlijke effectiviteit en mijn eigen professionele expertise?

Tijdens de diverse vormen van professioneel beraad lopen deze vier de niveaus vaak door elkaar en ze zijn ook niet altijd goed te onderscheiden. Een ordening in niveaus geeft het gesprek echter

wel een grotere helderheid en kan daardoor de kwaliteit van het professionele beraad verhogen. En de verschillende werkvormen voor professioneel beraad, zoals casuïstiekbespreking of intervisie, kennen ook een verschillende focus. Doelen, niveaus en werkvormen van professioneel beraad zijn als volgt te ordenen:

*Niveau 1: Moraal: is mijn handelen juist?*

Soort vragen: Welke waarden spelen hier een rol? Hoe ziet een eventueel moreel dilemma eruit?

Doel: Afhankelijk van de werkvorm: de reclasseringswerker ondersteunen bij het nemen van een besluit, of de casus benutten als bron voor reflectie op de vraag wat moreel juist handelen is in het reclasseringswerk, en/of ontwikkelen van 'professionele moresprudentie' rond specifieke thema's.

Middel: Ondermeer: dilemmacounseling, moreel beraad, socratische dialoog. Dit kan in aparte bijeenkomsten worden georganiseerd, maar ook – of zelfs beter - als expliciet onderwerp tijdens andere vormen van professioneel beraad. Zoals individuele werkbegeleiding, casuïstiekbespreking of intervisie.<sup>22</sup>

*Niveau 2: Kennis en methoden: is mijn handelen effectief?*

Soort vragen: Hoe kan ik het gedrag van cliënt X begrijpen? Welke aanpak is hier het meest geschikt, gegeven de doelen van het reclasseringswerk en gegeven onze kennis van 'wat werkt, wanneer, voor wie'? Welke methoden zijn passend? Welke kennis en ervaring kunnen mijn collega's aandragen waar ik van kan profiteren? Hoe kunnen we leren van deze casus (successen en stagnaties daarbij) voor de verdere ontwikkeling van ons gezamenlijke vakmanschap?

Doel: Bewaken, op peil houden en verhogen van de methodische kwaliteit en effectiviteit van de reclasseringswerker in specifieke cases en van het reclasseringswerk als geheel.

Middel: Casuïstiekbespreking, individuele werkbegeleiding.

*Niveau 3: Regels en procedures: is mijn handelen correct?*

Soort vragen: Past dit besluit of deze handelwijze binnen de regels en procedures van de organisatie? Is er een spanning tussen professionele eisen en kaders van de organisatie en zo ja, kan ik een onderbouwd voorstel doen om in deze casus af te wijken?

Doel: De gezamenlijke kwaliteit van de organisatie bewaken. De inbedding van de reclasseringswerker binnen de organisatie op peil houden. Professionele (mede)verantwoordelijkheid voor publieke verantwoording (zie deel 3 - inrichten) realiseren. Discretionaire ruimte en professionele verantwoordelijkheid op casusniveau verkennen.

Middel: Casuïstiekbespreking. Individuele werkbegeleiding. Waar nodig overleg met unitmanager.

*Niveau 4: Handelingscompetentie: bronnen van persoonlijke en professionele effectiviteit.*

Soort vragen: Kan ik uitleggen hoe ik handel en waarom ik die benadering koos bij deze casus? Waar ben ik specifiek goed in en hoe kan ik die kracht verder ontwikkelen, in deze casus en in het algemeen? Weet ik waar mijn grenzen liggen en kan ik feedback verdragen? Ben ik me bewust van mijn kracht en mijn disfunctionele patronen in het contact met cliënten en samenwerkingspartners? Hoe kan ik rond deze punten collegiale ondersteuning vragen en bieden?

---

<sup>22</sup> Het thema 'methodisch bespreken van morele dilemma's' is uitgewerkt in hoofdstuk 8 van deze bundel.

- Doel: Vergroten van de handelingscompetentie van de individuele reclasseringswerkers. Voortdurende professionele ontwikkeling, zowel individueel als in teamverband. Reflectie op eigen functioneren en effectiviteit. Versterken van klimaat waarin reclasseringswerkers dit onderling kunnen doen en elkaars specifieke sterke kanten kunnen benutten.
- Middel: Intervisie en supervisie.

Als we deze ordening als uitgangspunt nemen dan betekent dit voor de verschillende vormen van professioneel beraad het volgende:

*Casuïstiekbespreking.* Voor reflecties op niveau 2 en 3 is de casuïstiekbespreking het meest geschikte middel. De focus ligt hier op: de casus, de methode, het specifieke vakmanschap van de reclasseringswerker en de verhouding tot regels en procedures van de organisatie. Gestructureerd werken komt meestal de kwaliteit ten goede. Structuur kan worden gevonden op verschillende manieren:

- De manier van inbrengen van casuïstiek: vrijwillig / toevallig of volgens een systeem? Bijvoorbeeld op cruciale momenten in het traject.
- De manier van voorbereiden: vooraf schriftelijk of ter plekke?
- De inhoudelijke werkwijze: al dan niet werken aan de hand van expliciete ijkpunten van professioneel handelen in het reclasseringswerk. Zoals: RISc scores en professioneel oordeel; vormgeving van risicobeheersing; doelgericht werken aan de criminogene factoren; hybride werken, begeleidingsdoelen, de inzet van motivational interviewing, werkalliantie, regievoering in het traject. Bij casuïstiekbespreking zijn dergelijke kwesties aan de orde vanuit het gezichtspunt: deze casus moet goed lopen. De vraag naar individuele handelingscompetentie (en andere kwesties rond 'wie werkt') hoort hierbij maar hierop ligt niet de focus. Waar verdieping van dit niveau nodig is kan worden verwezen naar individuele werkbegeleiding of intervisie.

Bij casuïstiekbespreking is – gezien de doelstelling en de aard van de reflecties - ook de werkbegeleider aanwezig, of eventueel een andere senior-professional.

*Intervisie of supervisie* is expliciet gericht op het vierde niveau. Wel in de context van het vakmanschap maar de focus is breder. De ontwikkeling van de individuele reclasseringswerker als professional staat centraal, inclusief reflecties op persoonlijke valkuilen, kwaliteiten, voorkeursstijlen en patronen. De ontwikkeling tot verantwoordelijke professional, die de hierbij passende discretionaire ruimte kan en durft te benutten, hoort hier eveneens bij. Vragen die te maken hebben met het specifieke vakmanschap van de reclasseringswerker, bijvoorbeeld rond motivational interviewing, risicobeheersing, regievoering of de werkalliantie horen ook hier thuis, maar worden besproken vanuit het gezichtspunt van de ontwikkeling van deze reclasseringswerker: Wat maakt het moeilijk of spannend om je cliënt hiermee te confronteren, wat denk je dat er kan gebeuren, hoe ga je hier in andere situaties mee om, wat maakt dat je zo irriteert aan een cliënt dat je niet in staat bent over te gaan op motivational interviewing? Wat zegt dat over hem en wat over jou?

*Individuele werkbegeleiding* als overlegvorm zal – zo schatten wij in – variëren met de ontwikkelingsfase en de vragen van individuele reclasseringswerker en kan daarmee alle niveaus bestrijken. De werkbegeleiders (en de betrokken reclasseringswerker) besluiten per geval hoe de hen toevertrouwde opdracht rond kwaliteitsbewaking het beste kan worden gerealiseerd.

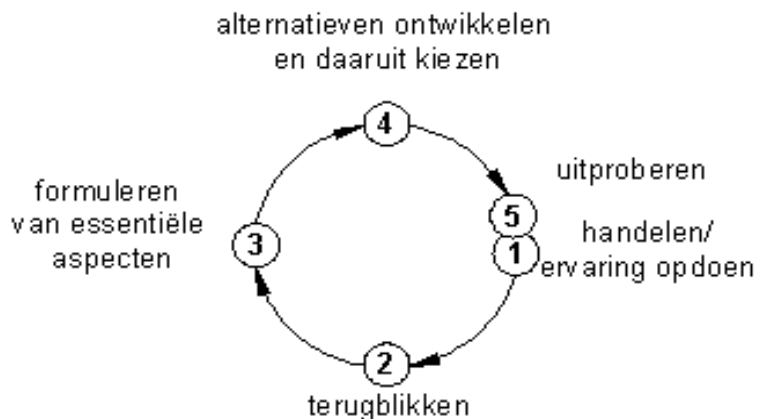
NB: Omdat het eerste niveau (moraal) van reflectie een relatief nieuw thema is voor het reclasseringswerk (en andere professionals) is dit in veel publicaties over professioneel beraad nog niet of nauwelijks 'belegd'. In onze optiek kunnen vragen van morele aard het beste worden verkend in de context van reguliere casuïstiekbespreking, werkbegeleiding of intervisie. Dat verdient de voorkeur, omdat vragen van professionele effectiviteit en kwaliteit richting krijgen in het licht van de professionele waarden die gerealiseerd worden. Naarmate de morele vraag beter is geïntegreerd in het vakmanschap van de reclasseringswerker wordt het een vanzelfsprekend onderwerp bij de bestaande vormen van professioneel beraad.

Tijdens het congres was de workshop over professionele kwaliteit toegespitst op *intervisie* als middel van professionalisering. Dit hoofdstuk gaat dan ook hierop verder.

## Intervisie

Elders in deze bundel is al aangegeven dat voor een sociale professional reflectie op impliciete ervaringskennis een belangrijke bron is van professionele ontwikkeling. Ook is bekend dat effectieve sociale professionals systematisch zoeken naar feedback op hun performance en daarbij reflecteren op de details van hun handelen.

Wat is reflectie? Bij reflecteren staat de subjectieve ervaring van de werker centraal en kijkt hij bewust naar het eigen gedrag en naar de onderliggende processen, gedachten, gevoelens en overtuigingen. Hierdoor ontstaat meer inzicht in de situatie en in het gedrag van zichzelf en het gedrag van anderen. Door dit reflectieproces wordt het beter mogelijk om te kiezen voor alternatieven van gedrag en hierdoor kan men ook beter kiezen voor verandering (Korthagen 2008, Groen 2006). De reflectiecirkel van Korthagen laat zien hoe dit in zijn werk gaat:



In de hectiek van de dagelijkse drukte is het niet altijd eenvoudig om te reflecteren. De tijd ontbreekt vaak en de mentale afstand die hiervoor nodig is, kan niet elk moment van de dag gecreëerd worden. Een methode om de reflectie te organiseren is intervisie. Bij intervisiebijeenkomsten helpen professionals elkaar meer zicht te krijgen op de eigen sterke en minder sterke eigenschappen en hebbelijkheden die in het professionele handelen tot uitdrukking

komen. Intervisie heeft als doel: zelfreflectie, deskundigheid en professionaliteit vergroten door te leren van praktijksituaties, ondersteuning bieden aan elkaar.

Volgens de landelijke vereniging voor supervisie en coaching (LVSC) is intervisie ‘*een werkvorm voor blijvende professionele ontwikkeling*’. Belangrijk bij intervisie is dat de deelnemers zich uitgenodigd weten om onderzoekend stil te staan bij het eigen functioneren, dat men in een vaste groep collega’s met een zekere regelmaat bijeenkomt, dat men bereid is het eigen functioneren te onderzoeken, vanzelfsprekendheden op te schorten en eigen onvolkomenheden en blinde vlekken onder ogen wil zien. Bovendien heeft men met respect voor elkaars mening en gevoelens. Intervisie kan begeleid of onbegeleid plaatsvinden. Bij de begeleide variant ontvangen de deelnemers gedurende een beperkte tijd begeleiding of training, die erop gericht is vaardigheden en methoden te leren, die in staat stellen zelfstandig als intervisiegroep te functioneren, waarbij men eigen vormen ontdekt. Bij de onbegeleide variant zijn de deelnemers in staat intervisiemethoden te hanteren en andere leercondities onderling te verzorgen.

## **Intervisiemethoden**

Er zijn verschillende intervisiemethoden ontwikkeld, maar de basis van al deze methoden is hetzelfde, namelijk reflectie op het eigen professionele handelen. De intervisievraag heeft ook altijd betrekking op het eigen handelen, waaronder ook eigen gevoelens en gedachten kunnen worden begrepen. Doorgaans bestaat een intervisie methode uit een inbreng van één van de deelnemers, een informatieronde waarin vragen gesteld kunnen worden en een adviesronde. Dit is de meest basale werkwijze.

Voorbeelden van veel gebruikte intervisiemethoden zijn:

### 1. De 5 stappenmethode

Een basale werkvorm, bestaande uit de volgende vijf stappen:

- Inbrengen van de intervisievraag. De intervisievraag heeft altijd betrekking op een dilemma of open vraag over het eigen professionele gedrag.
- Probleemverheldering, aan de hand van enkele vragen van de intervisiegroep. In deze ronde wordt niet geadviseerd of geïnterpreteerd. Men stelt open vragen en geeft korte samenvattingen van het gehoorde. De vragen hebben zowel betrekking op de inhoud als op de alliantie met de cliënt (of samenwerkingspartner) als op gevoel, gedachten en gedrag van de inbrenger.
- Probleemdefinitie: zowel enkele groepsleden als de inbrenger geeft een probleemdefinitie. Men probeert te komen tot een gezamenlijke probleemdefinitie.
- Adviesronde: de groepsleden geven een advies op het niveau van het gedrag van de inbrenger en de inbrenger geeft helder aan wat zij of hij met de adviezen kan en zal doen.
- Evaluatie.

### 2. De Socratische dialoog

Deze methode is beschreven in hoofdstuk 8. Reflectie op waarden staat centraal.

### 3. De Balintmethode

Deze methode heeft veel aandacht voor de persoon van de werker. Thema’s als overdracht en tegenoverdracht worden uitgewerkt. De inbrenger krijgt zicht op het eigen aandeel in de problematiek. Deze methode is zeer gestructureerd, wat de veiligheid in het intervisieklimaat ten goede komt.

De stappen zijn:

- Probleemstelling: de inbrenger geeft aan wat de situatie was en wat de intervisievraag is. Hij brengt de casus in tot het punt waarop hij niet meer weet (of wist) hoe te handelen.
- Associatie: de groepsleden schrijven kort de eerste associaties op en vertellen het daarna mondeling (eerst opschrijven is een manier om patronen in de groepsdynamiek te doorbreken).
- Beeldvorming: informatieve vragen, gericht op bevorderende en belemmerende factoren in ondermeer de situatie, alliantie, gevoel, gedrag.
- Oordeelsvorming: ieder schrijft op wat er volgens hem of haar aan de hand is. Vervolgens geeft ieder zijn 'diagnose' mondeling. De inbrenger reageert nog niet.
- Besluitvorming: de inbrenger vertelt wat hij nu gaat doen, op grond van de adviezen, of wat hij feitelijk heeft gedaan.
- Gedrag in groep: de deelnemers geven aan, of er elementen van het gedrag waar de intervisie over ging, herkenbaar zijn in het gedrag in de intervisiegroep. De inbrenger geeft aan wat hij hiervan al dan niet herkent.
- Andere deelnemers vertellen kort iets over soortgelijke situaties en gedrag.

#### 4. De roddelmethode

Deze methode maakt gebruik van een roddelronde. Deze ronde stimuleert creatieve ideeën. Iedereen kan vrij zijn gedachten en ideeën uiten, bruikbaar of onbruikbaar. De methode hoeft niet veel tijd te kosten en levert veel nieuwe inzichten. Uiteindelijk is het de inbrenger die bepaalt of de nieuwe inzichten bruikbaar zijn in deze situatie. Tijdens het congres is met deze methode gewerkt.

- De inbrenger schetst kort het vraagstuk/probleem. Breng het probleem of de aanleiding tot de essentie: één zin, ik –boodschap.
- De mede-intervisie leden stellen per persoon 1 verduidelijkende vraag. Doel is verduidelijking, dus geen discussie of oplossingen aandragen.
- De inbrenger beantwoordt de vragen.
- Iedereen stelt nogmaals maximaal 2 verduidelijkende vragen die door de inbrenger meteen beantwoord kunnen worden (kan kort als de vraag voor de inbrenger niet behulpzaam of relevant is).
- Alle deelnemers formuleren de kern van het probleem van de inbrenger zoals hij/zij dat ziet: 'Mijn probleem is.....'
- De inbrenger herdefinieert zijn/haar probleem; 'zoals ik er nu naar kijk, is mijn probleem...'
- Roddelronde: de inbrenger zit met de rug naar de groep en luistert. De deelnemers bespreken met elkaar wat hen is opgevallen aan het probleem en de manier waarop de inbrenger ermee omgaat.
- De inbrenger reageert op de 'roddels': wat voor nieuwe inzichten heeft het luisteren opgeleverd?
- Rondje Tips: Alle deelnemers geven in een rondje twee concrete tips/adviezen aan de inbrenger.

In de workshop bracht een reclasseringswerker een situatie in. Alle deelnemers van de workshop konden bij toerbeurt deelnemen aan binnenste ring van de intervisie en konden op deze manier verhelderende vragen stellen en adviezen geven. De casus betrof een cliënt met een voorwaardelijke gevangenisstraf vanwege huiselijk geweld. Zijn vrouw gaf aan dat ze bij haar man wilde blijven, maar de cliënt bleef zijn vrouw bedreigen. De vrouw belde regelmatig de



reclasseringswerker op omdat ze bang was en niet alleen in huis durfde te blijven. Ze deed daarbij een sterk appèl op de werker. De werker voelde zich verantwoordelijk voor beide en voelde zich klem zitten tussen de beide echtelieden.

Tijdens de intervisie volgens de roddelmethode kwamen verschillende adviezen aan bod. Zoals niet te veel meegaan in de slachtofferrol van de vrouw. En verhelderen van het gevaarsrisico van de cliënt en wat dit betekent voor het toezicht. Het hoofdthema in de probleemdefinitie en de adviezen was dat de inbrenger meer afstand zou kunnen bewaren in de zaak en zou kunnen nagaan hoe het komt dat zij zich emotioneel liet inzuigen in het echtelijke patroon. Ook leek het er – aldus de collega's – eerder op dat de partner werd begeleid dan de justitiabele. Hoe is dit patroon te doorbreken? Welk besluit, welke moed, welk gedrag is hiervoor nodig? Welke belemmeringen zijn er bijvoorbeeld (in de situatie en in de expertise van de reclasseringswerker) voor een expliciete systeemgerichte aanpak? Of om tot confrontatie over te gaan met het gedrag van beide en bij hen na te gaan wat hen kennelijk aan elkaar bindt? De inbrenger maakte duidelijk waar het eigen professionele gedrag – overal op reageren – de situatie mee heeft gecreëerd en hoe hij hieraan gaat werken.

### **Reclassering en intervisie**

Intervisie is een belangrijk instrument in het vergroten van de kwaliteit van de reclasseringswerker als professional. Reclasseringswerkers die er ervaring mee hebben vinden het doorgaans een heel geschikte werkvorm voor reflectie en feedback. Het is belangrijk dat de intervisie – zeker in het begin – begeleid wordt door een goed getrainde begeleider. En de werkvorm, de gekozen methode, is niet vrijblijvend maar kan het beste strak gehanteerd worden. De werkvormen laten op zichzelf inhoudelijk alle ruimte, dus knellen de inhoudelijke gespreksvoering niet af. De methoden zorgen wel voor structuur en mede daardoor voor veiligheid. Werken volgens een structuur kan voorkomen dat intervisie ontaardt in het betrekken van eigen stellingen, berijden van stokpaardjes, aan de oppervlakte blijven en met abstracte adviezen komen. De werkvormen nodigen ook nadrukkelijk uit tot reflecties op het professionele handelen in plaats van gesprekken over de eigenaardigheden van de cliënten of problemen in de context of in de organisatie. De methode moet in eerste instantie goed worden getraind en wordt pas na enkele bijeenkomsten een vanzelfsprekende vaardigheid. Dus ook als het niet meteen bevalt: enkele malen doorzetten en dan pas een oordeel vormen over de methode.

Op dit moment kunnen lang niet alle reclasseringswerkers – 3 RO breed – deelnemen aan professioneel begeleide intervisiebijeenkomsten op het werk. Hieraan lijkt wel een grote behoefte te bestaan. De intervisiebijeenkomst tijdens het congres leidde dan ook tot de conclusie dat het faciliteren van intervisie (en supervisie) onlosmakelijk hoort bij een organisatie die wil sturen op professionaliteit.

## Bronnen

- Groen, M. (2006). *Reflecteren de basis: Op weg naar bewust en bekwaam handelen*. Groningen/Houten: Wolters-Noordhoff bv.
- Korthagen, F., Koster, B., Melief K. & Tichelaar A. (2003). *Docenten leren reflecteren. Systematische reflectie in de opleiding en begeleiding van leraren*. Soest: Nelissen.
- Menger, A. (2010). Wat werkt en wie werkt?. *Maatwerk*, 2, 20-22.
- Miller, S.D., Hubble, M. & Duncan, B. (2008). Supershinks: What is the secret of their success? *Psychotherapy in Australia*, 14 (4), 14-22.
- Schön, D. (1983). *The reflective practitioner: how professionals think in action*. New York: Basic Books.

NB: Zie [www.managementboek.nl](http://www.managementboek.nl) -trefwoord intervisie voor een overzicht van boeken over intervisie en intervisiemethoden.

Er is ook een startpagina intervisie. Niet alles hierop is van goede kwaliteit. Maar via deze site zijn wel sites te bereiken waarin verschillende intervisiemethoden helder zijn beschreven.

## 14. Professionele effectiviteit

*Jacqueline Bosker, Lonieke Casteleijn, Andrea Donker, Gijs van Houwelingen*

De vraag wat effectief reclasseringswerk is staat al enkele jaren hoog op de agenda. Tot nu toe gaat het dan vooral over effectieve methoden, interventies of instrumenten. Daar is veel onderzoek naar gedaan, en dat onderzoek wordt waar mogelijk toegepast in het Nederlandse reclasseringsbeleid. Dergelijk onderzoek is bijvoorbeeld leidend bij de ontwikkeling van gedragsinterventies, diagnostiek/risicotaxatie en toezicht. Of iets effectief is wordt bij deze onderzoeken meestal afgeleid van de invloed op recidive.

Maar hoe bruikbaar is dit soort onderzoek voor een reclasseringswerker? Zijn onderzoeken over grote groepen toepasbaar in het dagelijkse werk met individuele cliënten? En kun je op individueel niveau iets met recidive als effectmaat?

Onderzoek naar effectiviteit op basis van grote groepen delinquenten is ook voor de individuele reclasseringswerker relevant. Het helpt je bijvoorbeeld als werker om keuzes te maken tussen interventies voor een cliënt. Zo veel mogelijk zet je methoden, interventies en instrumenten in die bewezen effectief zijn, als deze aansluiten bij de individuele problematiek en veranderdoelen van een cliënt. Maar heb je er ook iets aan als je wilt weten of je zelf effectief bent? Stel je jezelf als reclasseringswerker die vraag wel eens? En hoe kun je daar een antwoord op vinden?

Op dergelijke vragen wordt in dit hoofdstuk ingegaan. Daarbij is gebruik gemaakt van de ideeën die naar voren zijn gebracht in de workshop Professionele effectiviteit.

### **Persoonlijke effectiviteit**

Onderzoeken over grote groepen kunnen deels helpen bij de vraag hoe effectief jij als reclasseringswerker bent. Je kunt jouw eigen handelen afzetten tegen de kennis die er is over effectief reclasseringswerk. Ben je bijvoorbeeld goed in staat om een begeleidende en controlerende werkwijze te combineren? Richt je jouw analyse en handelen op de criminogene factoren die ten grondslag liggen aan het delictgedrag? Hou je daarbij ook rekening met wat de cliënt wil en kan? Er zijn naar aanleiding van wetenschappelijk onderzoek over effectief reclasseringswerk een heleboel vragen te stellen die je kunnen helpen om zicht te krijgen op jouw eigen effectiviteit. Je zou daar bijvoorbeeld een aantal actuele casussen bij kunnen gebruiken en deze kritisch onder de loep nemen.

Om jouw persoonlijke effectiviteit te bepalen kun je ook zoeken naar meetbare resultaten van jouw handelen, liefst zo objectief mogelijk. Of een cliënt al dan niet recidiveert is vaak een lastige maat om te gebruiken. Immers, voor het meten van recidive moet vaak een lange tijd gewacht worden. En de recidive van een cliënt kan niet volledig toegeschreven worden aan het handelen van de reclasseringswerker. Er zijn veel factoren op van invloed die buiten het bereik van een reclasseringswerker liggen. Ook voor de grote groepen is de effectiviteit van een interventie vaak beperkt. Veel van de effectieve interventies leiden tot zo'n 10 tot 20% minder recidive (Lipsey & Cullen, 2007).

Je hebt dus meetbare resultaten nodig die sneller zichtbaar zijn, en die iets beter toe te schrijven zijn aan jouw handelen. Bijvoorbeeld in hoeverre de doelen die jij (met de cliënt) had gesteld, gerealiseerd zijn (als toezichthouder). Of jouw adviezen worden overgenomen door de rechter en officier van justitie, en ook de basis vormen voor het toezicht dat daarop volgt (als adviseur). Of het je lukt om goed contact te maken met de cliënt zodat je adequate informatie boven tafel krijgt voor een diagnose (als adviseur) of een ontwikkeling in gang zet bij die cliënt (als

toezichthouder). Maar ook voor beter meetbare effecten als doelrealisatie, overnemen van adviezen of contact maken met de cliënt geldt dat je dat als reclasseringswerker niet volledig in eigen hand hebt en dat anderen (de cliënt, de rechter) daar ook op van invloed zijn.

## **Feedback**

Omdat het moeilijk is om volledig objectief jouw eigen handelen te beoordelen, is het belangrijk om systematisch feedback te krijgen van anderen. Onderzoek onder psychologen heeft aangetoond dat psychologen die systematisch feedback organiseren duidelijk effectiever zijn dan psychologen die dat niet doen (Miller, Hubble & Duncan, 2008). Dat uit zich bijvoorbeeld in minder uitval. Als een interventie niet succesvol is of als er zich problemen voordoen, wordt door effectieve psychologen gezocht naar verklaringen, waarbij zij ook hun eigen handelen gedetailleerd en kritisch onder de loep nemen. Ook als het wel goed loopt evalueert de effectieve professional het eigen handelen zorgvuldig. Zoals hierboven al gesteld is zeker niet elk probleem dat zich voor doet in het contact met de cliënt toe te schrijven aan de professional. Maar professionals die kritisch kijken naar hun eigen rol daarin, en zich afvragen wat zij zelf anders hadden kunnen doen, lossen die problemen beter op.

Voor het zoeken naar die feedback kun je uiteraard gebruik maken van collega's. Intervisie en supervisie zijn daar bruikbaar voor (zie hoofdstuk 13). Maar ook de cliënt of opdrachtgever kunnen feedback geven, direct of indirect. Je kunt bijhouden hoe vaak een opdrachtgever jouw advies overneemt, of als adviezen niet worden overgenomen kun je vragen naar de reden daarvoor. Je kunt met de cliënt samen de doelen die je had gesteld in het toezicht evalueren, en daarbij ook jouw eigen handelen aan de orde stellen. Je kunt dat ook regelmatig tussentijds doen en niet pas aan het einde.

Feedback gaat niet alleen over wat mis ging, maar juist ook over wat goed ging. Juist als een interventie of activiteit zeer succesvol was, kun je je afvragen waarom. En ook daarbij geldt dat succes nooit volledig toe te schrijven is aan jouw eigen handelen, maar dat het informatief of leerzaam kan zijn te kijken naar de rol die jij als werker mogelijk hebt gehad in het succes (zie hoofdstuk 16). Vervolgens is het de kunst om dat wat een interventie tot een succes maakte te veralgemeniseren en toe te passen in vergelijkbare situaties. En met collega reclasseringswerkers (ook uit andere regio's) kun je uitwisselen wat effectief bleek in de eigen praktijk, en op die manier van elkaar leren, bijvoorbeeld via intranet.

## **De organisatie**

Als reclasseringswerker ben jij verantwoordelijk voor de kwaliteit van je eigen werk. De condities hiervoor verzorgt de organisatie. Dus je kunt ook iets verwachten van de organisatie. Naast het faciliteren van trainingen en opleidingen, zijn daar ook andere mogelijke middelen voor. Een bekend middel is de professionele audit. In een professionele audit wordt kritisch gekeken naar de vraag of er gewerkt wordt volgens de professionele standaarden in het vakgebied, veelal aan de hand van een set van kwaliteitscriteria. Het gaat daarbij dus niet over de vraag of het beleid en de richtlijnen van de organisatie zijn nageleefd, maar over de vraag of de juiste methoden zijn gehanteerd en of deze op de juiste wijze zijn gehanteerd. De kwaliteitsaudits advies die vanaf eind 2010 worden uitgevoerd bij de reclasseringsorganisaties zijn een voorbeeld van professionele audit. Reclasseringswerkers, werkbegeleiders en unitmanagers van de drie reclasseringsorganisaties uit verschillende regio's toetsen elkaars werk en geven elkaar op die manier feedback. Dit is een mooie manier om van jouw collega's te leren en goede praktijken uit te wisselen. Een andere manier om betrokken te worden bij audits, is door mee te denken over de kwaliteitscriteria die in een audit gebruikt worden.

De reclasseringsorganisaties proberen in toenemende mate feedback te organiseren door beleids- en managementinformatie te verzamelen. Op een aantal criteria wordt in kaart gebracht hoe het er voor staat met de uitvoering van het reclasseringswerk, bijvoorbeeld op criteria als doorlooptijden, contactfrequentie of uitval. Dergelijke cijfers worden veelal op het niveau van de organisatie of een organisatieonderdeel gepresenteerd.

Daarnaast zou het denkbaar zijn dat er ook informatie wordt verzameld voor de professionals. Niet in het kader van management informatie of controle, maar als professioneel instrument voor de reclasseringswerkers, al dan niet met de werkbegeleider. Uit het eerder aangehaalde onderzoek van Miller en co-auteurs (2007) blijkt bijvoorbeeld dat de meest effectieve professionals zelf hun tijdsbesteding bijhouden en ook zelf nagaan hoe vaak hun cliënten uitvallen en welk soort cliënten dat zijn. Als adviseur zou je bijvoorbeeld aan de organisatie kunnen vragen om te achterhalen hoe vaak je adviezen wel of niet zijn overgenomen door de toezichthouders en welke adviezen wel en niet. En of de adviezen uitvoerbaar bleken voor de toezichthouder. Als toezichthouder zou je bijvoorbeeld kunnen nagaan of jij systematisch andere soorten cliënten hebt (bijvoorbeeld juist de complexe zaken, of jonge mensen, of geen of juist veel zedenzaken) dan anderen, hoe vaak cliënten bij je uitvallen ten opzichte van het gemiddelde, of hoeveel van je cliënten uiteindelijk recidiveren. Met die cijfers is lang niet alles over je eigen effectiviteit als reclasseringswerker gezegd. Ervaren werkers hebben bijvoorbeeld vaker weerbarstige zaken en dat heeft invloed op uitval. En beginnende medewerkers misschien juist relatief eenvoudige zaken, en die hebben nog een leerweg te lopen. Dit alles beïnvloedt uitval en recidive. Maar er valt wel veel van te leren. Dergelijke professionele informatie is daarom expliciet bedoeld als *professionele feedback*.

In het begin van dit hoofdstuk is beargumenteerd dat het belangrijk is dat jij als reclasseringswerker kennis neemt van wetenschappelijk onderzoek over effectief reclasseringswerk. Het is echter tijdrovend om alle vakliteratuur zelf bij te houden. De reclasseringsorganisaties kunnen jou daarin ondersteunen door belangrijke onderzoeksresultaten op een toegankelijke manier (Nederlandse samenvatting) aan te bieden en workshops of lezingen te organiseren met experts op een bepaald terrein. Daarnaast is het van belang dat reclasseringsorganisaties ook eigen onderzoek in gang zetten over de effectiviteit van het werk, bijvoorbeeld ook onder cliënten, om ook op die manier feedback op het reclasseringswerk te organiseren waar jij als werker gebruik van kunt maken.

### **Een leven lang leren**

De ontwikkeling van professionele effectiviteit is een continu proces dat nooit af is. Iedereen moet daarin de eigen verantwoordelijkheid nemen. Jij als reclasseringswerker bent verantwoordelijk voor de kwaliteit van jouw eigen functioneren. Maar je kunt daarin ook je organisatie aanspreken op de condities die daarvoor aanwezig zijn. En ook de reclasseringsorganisaties zijn deels afhankelijk van de kwaliteit die door andere geleverd wordt. Het Ministerie van Veiligheid en Justitie en de justitiële ketenpartners zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor het optimaal functioneren van de justitieketen. Hoe goed dat georganiseerd is heeft effect op het functioneren van jouw werk. Onderzoekers kunnen bijdragen aan het verbeteren van de kennis over effectief reclasseringswerk. Zowel jij als reclasseringswerker als jouw reclasseringsorganisatie kunnen daar kennis van nemen en deze blijven integreren in de werkwijze.

### **Bronnen**

Lipsey, M.W. & Cullen, F.T. (2007). The effectiveness of Correctional Rehabilitation: A review of Systematic Reviews. *The Annual Review of Law and Social Science*, 3, 297-320.

Miller, S.D., Hubble, M. & Duncan, B. (2008). Supershrinks: What is the secret of their success? *Psychotherapy in Australia*, 14 (4), 14-22.

## 15. Professionele instrumenten

*Jacqueline Bosker, Marije Lans, Renske Schamhart, Fenena Stam*

Een groot aantal jaren besloten reclasseringswerkers vooral op basis van hun kennis en ervaring wat er moest gebeuren met delinquenten en hoe dit moest gebeuren. De afgelopen jaren is een groot aantal instrumenten geïntroduceerd in het reclasseringswerk. Instrumenten voor risicotaxatie of indicatiestelling (zoals RISC, QuickScan, Static 99 en de MATE-Crimi), gestructureerde gedragsinterventies (zoals de COVA, Leefstijltraining en ART), en methoden voor begeleiding (zoals motivational interviewing en 'het delict als maatstaf'), hebben het reclasseringswerk in grote mate gestructureerd. Deze instrumenten en methoden konden ontwikkeld worden omdat er steeds meer kennis is over effectief reclasseringswerk. De instrumenten en methoden zijn een bundeling van die kennis. Dat betekent niet dat deze instrumenten alle complexiteit van het reclasseringswerk kunnen afdekken en dat daarmee de reclasseringswerker minder belangrijk wordt.

### Werken met instrumenten heeft meerwaarde

Dat er in toenemende mate instrumenten zijn die de reclasseringswerker ondersteunt in zijn werk heeft meerwaarde. Dat blijkt bijvoorbeeld uit veel onderzoek naar diagnostiek en risicotaxatie. Het stellen van een juiste diagnose of het inschatten van risico's gebeurt effectiever met een gestructureerd instrument, dan op basis van een puur klinische/professionele inschatting (Bosker, 2009). Dat geldt ook voor ervaren professionals. Iedereen heeft blinde vlekken, trekt soms te snel conclusies, of weegt de informatie die er is niet evenwichtig. Instrumenten helpen om dergelijke fouten te verminderen.

Voor het veranderen van gedrag geldt hetzelfde. Wat betreft de interventies of methoden die worden ingezet voor het beïnvloeden van delictgedrag weten we dat sommige interventies effectief zijn en andere niet. Sommige interventies kunnen (bij bepaalde cliënten) de situatie zelfs verergeren. Deze kennis moet toegepast worden in de praktijk van het reclasseringswerk. Dat kan door de kennis in een interventiemethode te vertalen. Een methodische interventie die uitgaat van een deugdelijke theorie en wordt uitgevoerd zoals ontwikkeld, is effectiever dan een interventie die veel minder gestructureerd is opgezet.

Bovendien bevordert het gebruik van instrumenten de eenduidigheid van werken. In de juridische context van de reclassering is rechtsgelijkheid een belangrijke waarde. Bij dezelfde risico's en problematiek willen we min of meer dezelfde adviezen en aanpak. Het zou vreemd zijn als voor een cliënt met vergelijkbare problematiek in de ene unit stevig ingezet wordt met veel interventies en een intensief toezicht, terwijl in een andere unit een losse en weinig intensieve aanpak volgt. Zeker in een strafrechtelijke setting, waarin die aanpak wordt opgelegd door een rechter, kan dat niet. Om die eenduidigheid te realiseren, worden richtlijnen ontwikkeld die zo goed mogelijk aansluiten bij het merendeel van de praktijksituaties. Maar exact passen in elke situatie zullen dergelijke richtlijnen niet.

Een laatste reden voor het werken met instrumenten die we hier willen noemen is verantwoording afleggen over het reclasseringswerk. Zowel de organisatie als individuele reclasseringswerkers moeten kunnen verantwoorden welke keuzes ze maken en waar dat op gebaseerd is. En vooral moeten ze kunnen uitleggen dat wat ze doen de meest optimale keuze is in een gegeven situatie.

## **Werken met instrumenten vraagt om professionaliteit**

Instrumenten bevatten kennis over effectief reclasseringswerk. Daarmee wordt nooit de hele werkelijkheid afgedekt. Die werkelijkheid is altijd complexer. Daardoor zullen er situaties zijn waarin een methode of instrument niet, of onvoldoende, werkt. Reclasseringswerkers die met instrumenten werken hebben de professionele verantwoordelijkheid om zich tot de instrumenten in het eigen vakgebied te verhouden. Ze moeten weten wanneer die instrumenten wel en niet werken. Wanneer op een verantwoorde wijze een andere keuze gemaakt moet worden. Dat vraagt kennis over het instrumentarium. Over waar op het gebaseerd is, welke theoretische en empirische kennis daaraan ten grondslag ligt. Bijvoorbeeld voor welk type delinquenten of in welke context een bepaalde gedragsinterventie effectief is. Of hoe goed een instrument voor risicotaxatie het recidiverisico voorspelt van bepaalde delictgroepen, en hoe vaak die delictgroepen in het algemeen recidiveren. Je verhouden tot het instrumentarium betekent dat je de meerwaarde en de beperkingen van bepaalde instrumenten kent en er naar handelt. Werken met een instrument betekent ook niet dat je als professional wordt uitgeschakeld. Juist het werken met methoden en instrumenten vraagt een grote mate van professionaliteit. In het rollenspel op het congres werd bijvoorbeeld goed duidelijk dat het in de diagnostiek veel uit maakt hoe je vragen stelt aan een cliënt, of je daarbij contact maakt of niet. Dat heeft veel effect op de kwaliteit van de informatie die je verkrijgt, en dus op de mogelijkheid om een goede probleemanalyse te maken. Die verantwoordelijkheid zit niet in een instrument, maar in de professional die ermee werkt.

## **Instrumenten zijn een hulpmiddel voor de professional**

Investeren in instrumenten alleen is niet genoeg. Uiteindelijk is het de professional die de instrumenten hanteert, die het verschil maakt. Investeren in professionals is daarom minstens zo belangrijk. Uiteindelijk is het de combinatie van de professional en het instrument die het resultaat bepaalt.

In de praktijk komt het voor dat de instrumenten een doel op zich lijken te worden. Bijvoorbeeld bij het veranderen van toezichtniveau, waarbij het protocol voorschrijft dat die wijziging moet worden onderbouwd met behulp van RISc. De wijze waarop dit in de praktijk wordt gedaan maakt het verschil tussen professioneel handelen of je laten leiden door protocollen. Als je, omdat het protocol dit nu eenmaal voorschrijft, 'even de RISc laat doen' door een collega terwijl je besluit al lang vast staat, of als je de RISc zo gaat invullen dat eruit komt wat je vooraf al wilde, dan worden de instrumenten niet professioneel ingezet. Dan wordt dit onderdeel in het protocol een last, en heb je als reclasseringswerker niet het gevoel dat je als professional serieus wordt genomen.

Het alternatief is om in deze situatie de RISc te laten uitvoeren met een open houding, waarbij de vraag breder gesteld wordt dan alleen de niveaubepaling maar het ook gaat om de vraag of jij als toezichthouder met je cliënt op de goede weg bent. In die situatie kan het inzetten van een instrument door een collega reclasseringswerker behulpzaam zijn. Die collega reclasseringswerker maakt met behulp van RISc een objectieve analyse over de cliënt. Met een advies over het toezichtniveau en over de verdere invulling van het toezicht. Maar het gaat vooral om de vraag wat de achterliggende visie is van dit onderdeel in het protocol, en hoe je daar als collega's (toezichthouder en uitvoerder RISc) mee omgaat. Uiteraard is hierbij wel de vraag gerechtvaardigd of RISc in een dergelijke situatie wel het geëigende instrument is.

Hoeveel ruimte je hebt als reclasseringswerker, bijvoorbeeld om zelf te bepalen welk instrument je inzet, hangt enigszins af van de situatie. Als adviseur is de ruimte om zelf te bepalen welk diagnostisch instrument wordt gebruikt, beperkt. Wel heeft een adviseur veel ruimte en professionele verantwoordelijkheid in het goed toepassen van instrumenten, en het komen tot een goed onderbouwd advies. In het komen tot een goede werkalliantie met de cliënt, moet de adviseur zelf bepalen welke methode in een bepaalde situatie effectief is. De toezichthouders kunnen vaker kiezen welke instrumenten of methoden ze inzetten in een bepaalde situatie. Daarbij is het van belang om de keuzes die je maakt goed te onderbouwen, en om deze te bespreken met collega's. En je moet durven kiezen. Daar waar instrumenten of protocollen knellen, moet je er van durven afwijken, ook als dat risico's met zich meebrengt. Risico's nemen is een aspect van het reclasseringwerk. Het is van belang om die risico's weloverwogen te nemen, en in afstemming met collega's.

Professioneel werken met instrumenten vraagt om 'state of the art' kennis. Reclasseringswerkers hebben behoefte aan meer kennis, aan gevoed worden, bijvoorbeeld over bepaalde doelgroepen binnen het reclasseringwerk. Zelf de verantwoordelijkheid nemen voor je ontwikkeling door op zoek te gaan naar mogelijkheden om kennis te blijven vergaren, is een kenmerk van professionaliteit. Dergelijke kennis is belangrijk om op een professionele manier met instrumenten te kunnen werken. Die kennis biedt reclasseringswerkers ook de mogelijkheid om zich actiever te verhouden tot vernieuwingen die in de organisatie worden doorgevoerd, en om daar een bijdrage aan te leveren.

## **Conclusie**

Gestructureerd werken helpt de professional om relevante wetenschappelijke kennis te gebruiken, om niets over het hoofd te zien, en om zijn eigen oordeel kritisch te bekijken. Maar uiteindelijk is het de professional die beslist (eventueel in overleg met anderen), en niet het instrument. Introduceren van instrumenten in het reclasseringwerk mag er dus niet toe leiden dat professional achterover gaat zitten. Hij moet als het ware boven de instrumenten staan en zijn professionele ruimte op een deskundige en verantwoorde manier benutten, rekening houdend met actuele wetenschappelijke inzichten over zijn vakgebied.

## **Bronnen**

Bosker, J. (2009). Gestructureerd beslissen over reclasseringsinterventies. *Proces*, 88/3 pp169-173.



## 16. Goede praktijken: Reconstructie van succes

*Barbara Keuning, Lauwrens van der Leer, Anneke Menger*

Eén van de manieren om het vakmanschap van de reclasseringswerker verder te ontwikkelen is de gezamenlijke reconstructie van 'goede praktijken'. Vaak is er vooral aandacht voor vragen, knelpunten, problemen of inschattingfouten. Dat is nodig en daar valt zeker van te leren. Maar minstens even veel valt te leren van de bespreking en analyse van zaken die juist goed gaan. Van stilstaan bij casuïstiek waarbij je als reclasseringswerker denkt: 'Hier wordt duidelijk wat het vak inhoudt. En hier wordt duidelijk wat ik als professioneel reclasseringswerker kan.' Dat is niet alleen leerzaam, maar het is ook motiverend. Stil staan bij de eigen successen geeft energie. En als de specifieke kenmerken en gedragingen die hebben geleid tot succes worden 'betrap't' dan kunnen deze ook worden vertaald in kenmerken van een reclasseringsmethodiek. Alle reden dus voor een vingeroefening met een reconstructie van succes. Tijdens het congres is dit gedaan in een van de workshops.

### **Wanneer ben je succesvol?**

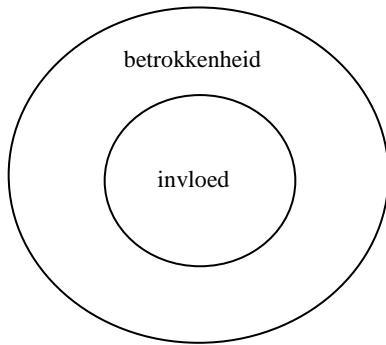
Reconstrueren van succes klinkt goed. Maar hieraan vooraf gaat de vraag: wanneer ben je succesvol als reclasseringswerker? Wanneer vind je dat je resultaat boekt? Een kleine peiling onder de workshopdeelnemers maakt duidelijk dat dit niet door ieder op dezelfde wijze wordt beantwoord. Wat zijn professionele criteria voor resultaat?

Ben je succesvol als de opdrachtgever tevreden is? Of als je cliënt in het geheel niet meer recidiveert? Of als hij minder vaak of minder ernstig recidiveert? Of als zijn gedrag is veranderd? Of als er meer inzicht is gekomen? Of als er goede vorderingen zijn geboekt op andere criminogene factoren? Als je het sociale netwerk van een cliënt goed hebt georganiseerd bij het toezicht? Als je de regie goed hebt weten te voeren bij de bemoeienis van andere instellingen? Kan je jezelf ook succesvol vinden als je goed reclasseringswerk liet zien, alles deed wat binnen je invloedssfeer lag, terwijl het toch niet het gewenste resultaat had? Kan je jezelf succesvol vinden als je hele kleine verbeteringen bereikt met de moeilijkste cliënten, waarvan 'statistisch' bekend is dat de kans op echte verandering klein is?

Het gesprek hierover is belangrijk. Een goede vakman weet wanneer hij succes heeft. Een vrij rondlopende en niet recidiverende cliënt is een mooi resultaat. De klinische opname van iemand met een hoog recidiverisico die zich eindelijk wil laten behandelen is dat niet minder. En ook een goed geregisseerd traject dat uitmondt in een voortijdige beëindiging en nieuwe voorgeleiding bij Justitie kan succesvol zijn.

De hamvraag hierbij is: wat zijn *professionele* criteria voor succes? Die vallen deels samen met de uitkomst criteria van de samenleving, die graag ziet dat de reclassering bijdraagt aan feitelijke vermindering van recidive. Maar professionele criteria worden primair ontleend aan de vraag of de professional heeft gehandeld volgens de geldende professionele standaarden en of hij dit goed heeft gedaan voor zover het *binnen de feitelijke invloedssfeer* valt van de professional.

In navolging van Covey (2002) kunnen we onderscheiden: de cirkel van betrokkenheid en de cirkel van invloed.



De cirkel van invloed is meestal kleiner dan de cirkel van betrokkenheid. Reclasseringswerkers kunnen zich immers betrokken voelen bij veel meer zaken dan waar ze invloed op hebben. Je wilt dat je cliënten stoppen met delicten plegen en ook nog een beetje fijn leven leiden. Je hebt daar wel invloed op, maar goed beschouwd is die invloed indirect. Reclasseringswerkers beïnvloeden allerlei factoren die in verband staan met criminaliteit en met een maatschappelijk geïntegreerd leven. We weten dat hierdoor *de kans* op recidive aanzienlijk vermindert. Maar feitelijk wel of niet recidiveren, dat doen de reclasseringscliënten zelf. Wel of niet bij een mishandelende echtgenoot blijven, dat besluiten de partners zelf. Zich wel of niet voegen naar de regie van het reclasseringstoezicht, dat beslist je samenwerkingspartner bij de GGz of de Woningbouwvereniging zelf.

Professionele criteria voor resultaat vallen binnen de cirkel van invloed. Je laat je niet beoordelen op resultaat waar je geen invloed op hebt. Invloed heb je op je eigen professionele handelen. Daarbij gaat het, zoals we elders in deze bundel zagen, om de vraag of je moreel juist, methodisch effectief, procedureel correct hebt gehandeld, of je als professional voldoende handelingscompetentie had in de specifieke casus en of je de gemaakte keuzen en je handelwijze professioneel en transparant kunt verwoorden. Als dat allemaal zo is, dan handel je zeker professioneel. Professioneel handelen leidt tot een grotere kans op feitelijk resultaat op cliëntniveau. Maar wat als feitelijk resultaat kan gelden is weer afhankelijk van de casus, waarin meer meespeelt dan het handelen van de reclasseringswerker. Een retourzending om escalatie en recidive te voorkomen bij een hoog risico cliënt kan als succesvol worden beschouwd, ook al is er niet het gewenste resultaat van gedragsverandering. Een jonge lage risico first offender weer zodanig op de been helpen dat hij een helder perspectief ziet is dat evenzeer.

Met andere woorden, de vraag wat resultaat is valt uiteen in de volgende subvragen:

- Voldeed mijn handelen aan de professionele standaarden? Hoe kan ik dat illustreren bij deze casus?
- Heb ik binnen de invloedssfeer van het reclasseringswerk gedaan wat redelijkerwijs van me gevraagd kon worden? Hoe kan ik dat illustreren bij deze casus?
- Hoe staat het feitelijke resultaat - voor de cliënt en voor de samenleving – in verhouding tot de kenmerken van de cliëntsituatie en van de context?

### **Reconstructie van succes: hoe?**

Het analyseren van succes gaat gemakkelijker als dat een beetje systematisch gebeurt. De vingeroefening bij het congres verliep aan de hand aan de hand van de volgende structuur.

*Keuze casus.* Kies eerst een casus die volgens jou succesvol is gelopen. Geef duidelijk aan, liefst in één zin, wat er volgens jou succesvol was / is aan die casus. Vind je het een voorbeeld van

mooi professioneel handelen? Of is er misschien sprake van een klinkend resultaat en is het je nog niet duidelijk hoe dit samenhang met je eigen handelen?

*Structureer het gesprek.* Je kunt als reclasseringswerker succesvol zijn op verschillende terreinen en een variëteit aan aspecten kan bijdragen aan ‘de goede praktijk’ die je inbrengt. Vaak heb je zelf al snel een duidelijk idee waarmee het goede resultaat in een bepaalde casus te maken had. Als je een casus inbrengt vanuit dit duidelijke idee dan kan het zijn dat je andere aspecten over het hoofd ziet, die ook van belang waren. Als je als professional wilt leren van je successen dan is het zaak om een zo volledig mogelijk beeld te krijgen van alle mogelijke aspecten die hebben bijgedragen aan het resultaat van een bepaalde casus. Om te voorkomen dat het gesprek meteen ‘vastligt’ op het aspect van je handelen waar je zelf het succes aan toeschrijft is het dus goed om eerst globaal te verkennen waar het succes in jouw zaak mee te maken kan hebben. Tijdens de workshop is dit gebeurd aan de hand van een overzicht van terreinen waarop je als reclasseringswerker meer of minder succesvol kunt opereren. Het overzicht is uiteraard niet uitputtend, maar kan een eerste houvast bieden. Als in jouw casus andere factoren een rol speelden, vul de lijst dan gewoon aan.

1. Ga eerst na welke van deze terreinen of aspecten van toepassing kunnen zijn. Aspecten die volgens jezelf niet of nauwelijks een rol speelden bij het succes laat je gewoon voor wat ze zijn.
2. Reconstrueer vervolgens per overgebleven aspect op welke manier deze factor bijdroeg aan het resultaat bij deze casus.
3. Ga dieper en concreter in op die aspecten waar het succes – volgens je eigen inschatting – vooral in besloten ligt. Ga daar gedetailleerd na wat je precies deed en hoe jouw handelwijze het traject volgens jou vooruit heeft geholpen.
4. Laat je bij de reconstructie ondervragen door collega’s. En leg bij voorkeur de essenties vast. Zo draag je zelf bij aan de ontwikkeling van het vakmanschap van de reclasseringswerker.

*Startpunt: overzicht van mogelijke terreinen of aspecten.*

#### Adviesfase

- Werkwijze adviseur bij ontwikkelen werkalliantie met cliënt, door bijvoorbeeld:
  - Helder zijn over context, goed informierend over opdracht van reclassering.
  - Doelgericht, expliciet betrekken van cliënt bij formulering doelen en advies.
  - Gerichtheid op boven tafel krijgen van betrouwbare informatie.
  - Motiverende gespreksvoering.
  - Afstemming op responsiviteit in gesprek en bij advies.
- Werkwijze van de adviseur in contact met derden, door bijvoorbeeld:
  - Informatie inwinnen bij sociaal netwerk,
  - bij instellingen in de zorg- of dienstverlening,
  - in de justitieketen,
  - bij collega reclasseringswerkers (werkstraf – of toezichtunit indien van toepassing).
- Tijdsverloop eerste gesprek en afronding rapport.
- Mate van bereikte overeenstemming over rapport.
- Advies overgenomen door justitie.
- Advies overgenomen door toezichthouder.

#### Toezichtfase

- Houding en werkwijze van de toezichthouder op het niveau van de cliënt, door bijvoorbeeld:
  - Eigen overtuigingen en verwachtingen omtrent deze cliënt en de casus.

- Investerings in de werkaliantie, denk aan bijvoorbeeld: heldere en informerende communicatie, de opdracht van de reclassering en de aard van alliantie niet ‘verbloemen’ maar vanaf het begin expliciteren (voortdurende rolverheldering), doelgerichtheid en zoeken naar aansluiting bij de doelen van de cliënt (motivational congruence), betrouwbaar zijn (doen wat je afspreekt), afstemmen op de responsiviteit, e.d.
- Duidelijke en concrete invulling van zowel risicomangement als begeleiden/ondersteunen.
- Bewust gebruik van motiverende interventies.
- Gerichtheid op de criminogene factoren.
- Terugvalpreventie en reacties op terugval.
- Andere relevante kenmerken van je werkwijze die van toepassing kunnen zijn.
- Houding en werkwijze van de toezichthouder op het niveau van het netwerk (regiefunctie), door bijvoorbeeld:
  - Interventies rond het sociale netwerk van de cliënt.
  - Samenhang creëren binnen reclasseringstraject zelf (met adviseur, werkstrafbegeleider)
  - Interventies rond toeleiden naar zorg en diensten.
  - Interventies in de context van de justitieketen.
  - Ontwikkelen werkaliantie met samenwerkingspartners (doelgericht, met respect voor ieders expertise, vanuit het besef van verschillende organisatiedoelen, eigen expertise helder positioneren, e.d.).
  - Werkwijze bij verkrijgen en voeren van regie vanuit reclasseringsperspectief (Bijvoorbeeld: wat kan je al dan niet afspreken met een GGz behandelaar rond medeverantwoordelijk voor risicomangement?).
- Houding en werkwijze van werkstrafbegeleider / werkmeester op het niveau van de cliënt, door bijvoorbeeld:
  - Eigen overtuigingen en verwachtingen over de cliënt.
  - Investerings in ontwikkeling werkaliantie: als bij toezichthouder.
  - Goede match werkplek en cliënt (persoon, omstandigheden).
  - Mate waarin werkplek kan bijdragen aan reïntegratie.
  - Terugvalpreventie
  - Andere mogelijke aspecten van je werkwijze.
- Houding en werkwijze in het netwerk, door bijvoorbeeld:
  - Werkwijze bij contact met collega’s bij de reclassering (advies, toezicht).
  - Werkwijze bij contact met andere bij de werkstraf betrokkenen (tussen werkmeester en –begeleider; tussen werkstrafbegeleider en werkgever, enzovoort).

### **Vingeroefening aan de hand van een casus**

De volgende succesvolle casus wordt tijdens de workshop door een reclasseringswerker ingebracht.

Sander is een man van 26 jaar die op 19-jarige leeftijd ten gevolge van een auto ongeval hersenletsel heeft opgelopen. Daardoor zijn impulscontrole en cognitieve vermogens beschadigd geraakt. Hij spreekt snel en haast zich om wenselijke antwoorden te geven en te doen alsof hij alles begrijpt. Problemen liggen altijd aan iets of iemand anders en diverse mensen lijken het altijd op hem gemunt te hebben. Hij woont bij zijn ouders en is een jaar geleden ten gevolge van een conflict met zijn baas wordt ontslagen.

Vervolgens krijgt Sander zijn leven niet meer op orde. Hij gaat drugs gebruiken, rondhangen op straat en ruzie zoeken. Goede zorg krijgt hij niet. De psychiater die hem direct na het ongeluk

heeft onderzocht kreeg een andere baan. Sander weigert verder alle hulp. Als hij zijn ouders bedreigt – na een conflict over de rommel in huis - doen zijn ouders ten einde raad aangifte tegen hem. Hij wordt veroordeeld tot gevangenisstraf met een voorwaardelijk strafdeel en reclasseringstoezicht. Een van de voorwaarden is dat hij niet meer bij zijn ouders gaat wonen. Dat blijkt in het toezicht een belangrijk thema te zijn: dat Sander erin slaagt om de symbiose te doorbreken en zijn ouders op gezonde afstand te houden.

Sander doet zijn best in het toezicht, maar is door zijn handicap niet in staat om uit de problemen te blijven. Zorginstelling willen hem niet hebben, er is altijd wel een contra-indicatie te vinden. Voor de psychiatrie is hij te gehandicapt, voor begeleid wonen te agressief. Daarom kiest de toezichthouder ervoor om hem in een zelfstandig huurhuis te laten wonen, met woonbegeleiding door mensen die verstand hebben van niet-aangeboren hersenletsel, en met forensisch psychiatrische groepsbehandeling. Na een paar maanden loopt dat mis. Sander wordt weer angstiger, krijgt ook wanen, wordt steeds agressiever, gaat meer drugs gebruiken, komt meer dan eens met de politie in aanraking. Nadat de groepsbehandeling is gestaakt omdat hij er te kwetsbaar voor is, lukt het met enige moeite om hem dagbehandeling te laten volgen in een kliniek. Dit behandeltraject wordt vanwege agressie beëindigd. In overleg met de Officier van Justitie adviseert de reclasseringswerker tenuitvoerlegging van het voorwaardelijk strafdeel: detentie en aansluitend een gedwongen psychiatrische opname. In het rapport is de gezamenlijke handelingsverlegenheid, met een reclassering die niets meer kan omdat er geen enkele behandeling mogelijk is, helder verwoord.

De rechter gaat hier niet in mee. De reclassering krijgt de opdracht nog een keer te proberen Sander in een ambulante kader te laten begeleiden en behandelen. Dit doet de reclassering maar dit loopt uit op een herhaling van zetten, ook omdat Sander heel lang moet wachten op ruimte in een geschikte woonvoorziening. Enkele maanden later wordt hij opgepakt voor eenvoudige mishandeling. Tijdens de preventieve hechtenis van Sander bereidt de reclasseringswerker een gedwongen opname voor. Dubbelrapportage van het NIFP levert in eerste instantie geen duidelijk beeld op. De psychiater en de psycholoog verschillen van mening over de mate van toerekeningsvatbaarheid. Nadat de reclasseringswerker mondeling aanvullende informatie heeft gegeven, komt er alsnog een eensluidend oordeel. Sander kan een jaar lang worden opgenomen in een gesloten kliniek. Daar krijgt hij eindelijk de behandeling die hij nodig heeft. Zijn toestand verbetert met rasse schreden. In aansluiting op de gedwongen opname krijgt hij een woning in een voorziening voor mensen met niet-aangeboren hersenletsel en gaat hij werken bij een bedrijf. Na een paar maanden besluit de reclasseringswerker in overleg met de Officier het toezicht voortijdig positief af te sluiten, omdat de kans op recidive sterk verminderd is en hervatting van het toezicht bij Sander voornamelijk negatieve herinneringen zou oproepen.

*Succes volgens de inbrengende reclasseringswerker.* De reclasseringswerker die de casus inbrengt vindt de zaak succesvol omdat hij in staat was, vol te houden, eerst te midden van behandelaars die niets met de jongen aankonden, en vervolgens met een juridische uitspraak die contrair was aan het reclasseringsadvies. En dat hij in staat was ook een tweede keer een op het oog ‘niet succesvolle’ maatregel te adviseren die eerder niet door justitie was overgenomen: detentie en gedwongen opname. En dat dit tot het gewenste resultaat leidde: een plaats in een geschikte woonvorm en een stabilisering van de situatie en het gedrag.

*Keuze van terreinen waar hij vooral succesvol was.* Volgens de inbrengende reclasseringswerker heeft hij vooral succesvol gehandeld op de volgende terreinen uit het overzicht:

- Houding van mijzelf (doorzetten) en de verwachtingen dat het goed kon komen.
- De manier waarop ik heb gewerkt aan de werkaliantie met jongeman en diens ouders.
- Regievoering in het professionele netwerk vanuit reclasseringsperspectief.

Daarom stellen de collega's verhelderende vragen op deze drie terreinen, zodat er een concreter beeld kan ontstaan van de manier waarop hij heeft gehandeld. In de beperkte tijd van de

workshop is niet alles in detail uitgewerkt. Hieronder de belangrijkste vragen en antwoorden, geordend naar de drie terreinen waarop deze reclasseringswerker zichzelf succesvol vond in deze casus. Bij het verhelderen van succes stellen collega's vragen die de inbrengende werker uitnodigen steeds concreter te worden over zijn handelen.

*Vragen van collega's ter verheldering en reacties van de inbrenger.*

*Terrein 1: houding van mijzelf: doorzetten en verwachten dat het goed kan komen.*

Voorbeeld vragen van collega's, zoals gesteld tijdens de workshop:

- Wat zou je hetzelfde hebben gedaan als je het nog eens een keer zou doen?
- Wat maakt dat je zo lang kon volhouden, wat was je drive om het te realiseren?
- Welke overtuigingen heb je, die je helpen om het vol te houden in dit soort situaties?
- Hoe herken je bij jezelf dat je op moet houden, als je zo gedreven en lang kunt doorgaan.

Een greep uit de reacties van de inbrenger:

- Karakter: ik heb er lol om iets voor elkaar te krijgen, vooral als anderen zeggen: "dat lukt je nooit". Ik werk graag met complexe zaken.
- Het was moeilijk om de pijn van ouders en jongen aan te zien. Dat geeft mij een extra sterke motivatie. Ik wilde dit echt oplossen. Als duidelijk wordt dat het zorgcircuit niets kan dan voel ik me geroepen om me erdoor heen te vechten en het wel voor elkaar te krijgen. Ik heb een sterke drive en laat niet snel los.
- Toen ik deze zaak deed herkende ik de grenzen aan mijn energie nog niet snel, omdat ik niet zo lang bij de reclassering werkte toen ik eraan begon. Nu ik beter weet hoe complex een situatie kan zijn en hoeveel energie het soms kost om in een weerbarstig netwerk iets voor elkaar te krijgen merk ik eerder het moment van twijfel (hoever kan ik gaan in mijn investering)? Ik weet niet of dit een voordeel is. Maar in deze casus had ik dus ook sterk de drive van de beginnende werker.

*Terrein 2: De manier waarop ik heb gewerkt aan de werkaliantie met Sander en zijn ouders.*

Voorbeeldvragen van collega's:

- Hoe zag je de rol van ouders, hoe heb je ze erbij betrokken?
- Hoe heb je het voor elkaar gekregen dat Sander in het eerste jaar toch steeds weer op afspraken kwam?
- Welke methodische gesprekstechnieken heb je gebruikt in de contacten met Sander?
- Hoe benaderde je hem, kan je het voordoen?
- Hoe heb je het contact met hemzelf en zijn ouders goed kunnen houden ook al gebruikte je impopulaire maatregelen?
- Hoe ontwikkelde je een werkaliantie, wat deed je precies?
- Wanneer merkte je als werker dat er positieve gedragsverandering plaatsvond en waar merkte je dat aan?

*Samenvatting van de reacties van de inbrenger.* Ik was vooral bezig met voortdurend afstemmen van alles wat ik deed met zowel de jongen als de ouders. Probeerde er steeds voor te zorgen dat zij bleven snappen wat er gebeurde. Ik probeerde letterlijk een alliantie te sluiten met een duidelijk gezamenlijk doel, gericht op beïnvloeden van een derde partij: ervoor zorgen dat er goede zorg en opvang komt voor Sander. Andere problemen die ze inbrachten maakte ik zoveel mogelijk ondergeschikt aan dat doel.

In enkele korte rollenspelfragmenten liet de inbrengende reclasseringswerker zien hoe hij het gesprek met Sander aanging. De cliënt werd gespeeld door een collega die goed was ingeprent in het gedrag. Je zag dat de reclasseringwerker bewust en overtuigend reageerde. Waar de cliënt

steeds terugviel in dezelfde groef – het ligt aan anderen – luisterde hij actief (zodat de jongen zich niet genegeerd voelde) en schonk er verder geen aandacht aan. En tegelijkertijd probeerde hij hem steeds op het gezamenlijke spoor te krijgen: hoe gaan we ervoor zorgen dat het weer goed komt met je en dat je op een goede plek terecht komt. Opvallend – voor het publiek als observatoren – was de gefocuste doelgerichtheid van interacties met Ronald in dit rollenspel. Hij ging nauwelijks in op problemen. Wel op mogelijkheden en hoe die te realiseren.

*Terrein 3: Regievoering in het professionele netwerk vanuit reclasseringsperspectief.*

Voorbeeldvragen van collega's:

- Kan je precies aangeven welke rol je had in het netwerk en welke vaardigheden je hebt gebruikt?
- Hoe heb je bereikt dat de netwerkpartners, zowel in de zorg als in de justitieketen, uiteindelijk aan een gemeenschappelijk doel werkten?

*Samenvatting van de reacties van de inbrenger.* In het contact met samenwerkingspartners probeer ik de deskundigheid van anderen te respecteren en dat ook steeds te laten merken. Ik maak altijd duidelijk dat al onze deskundigheid nodig is onze gezamenlijke doelen met deze – en andere cliënten te bereiken en dat ik hun deskundigheid ook nodig heb bij het bereiken van reclasseringsdoelen. Tegelijk eis ik ook van anderen, dat ze mijn deskundigheid en de opdracht van de reclassering respecteren. Deze houding tegenover ketenpartners zorgt voor een sterke onderhandelingspositie en dwingt ketenpartners om de reclassering serieus te nemen. Ik argumenteer nooit op basis van positie en spreek anderen, zoals het OM of psychiaters, ook nooit aan op hun al dan niet hogere of lagere positie. Ik blijf altijd spreken over expertise, deskundigheid en opdracht: 'Dit is mijn vak, ik ben als reclassering een deskundige partner rond voorkomen van recidive'. Met OVJ was dat in dit geval gemakkelijker dan met gedragsdeskundigen. Maar ik heb me niet van de wijs laten brengen. En dat was een belangrijke reden dat dit goed is gegaan.

## **Conclusie**

Deze vingeroefening in het reconstrueren van succes vormt een eerste inblikje in hoe het kan verlopen. Een goede reconstructie vergt meer gesprekken en kan zelfs onderwerp zijn voor een uitgebreid kwalitatief onderzoek. Dergelijke gesprekken tussen reclasseringswerkers, ook op het niveau van vingeroefeningen, kunnen bijdragen aan de doorontwikkeling van het vak. De reacties van de reclasseringswerkers die hieraan deelnamen onderstreepten dit. Zij vonden het goed om op deze manier over succes te praten. Het gaf hen energie om het werk aan te kunnen, ook in complexe zaken die in eerste instantie weerbarstig lijken. Ook werd duidelijk dat zij, tijdens het stellen van steeds preciezere vragen, tegelijkertijd ook gingen bedenken hoe zij zelf in vergelijkbare situaties handelen. De reclasseringswerker die de bijeenkomst afrondde zei het als volgt: *'Ik ben me weer meer bewust van mijn bekwaamheid. Dat versterkt mij als reclasseringswerker'*.

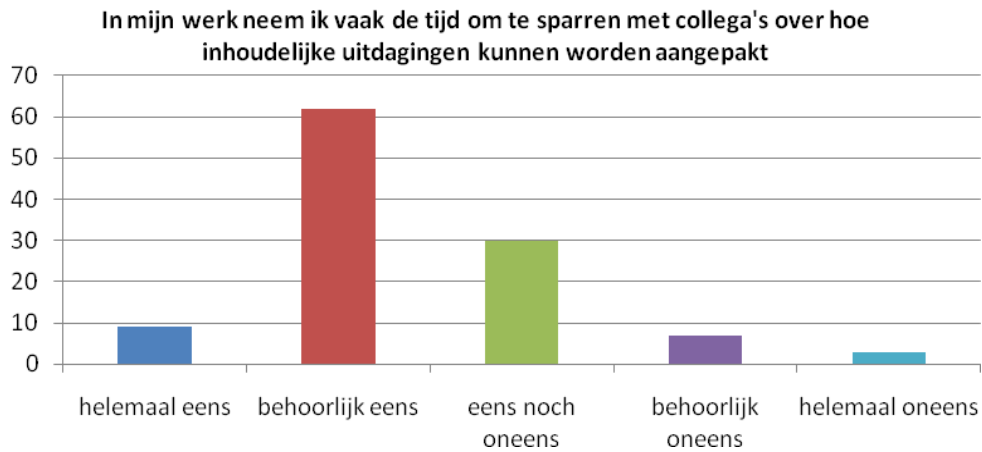
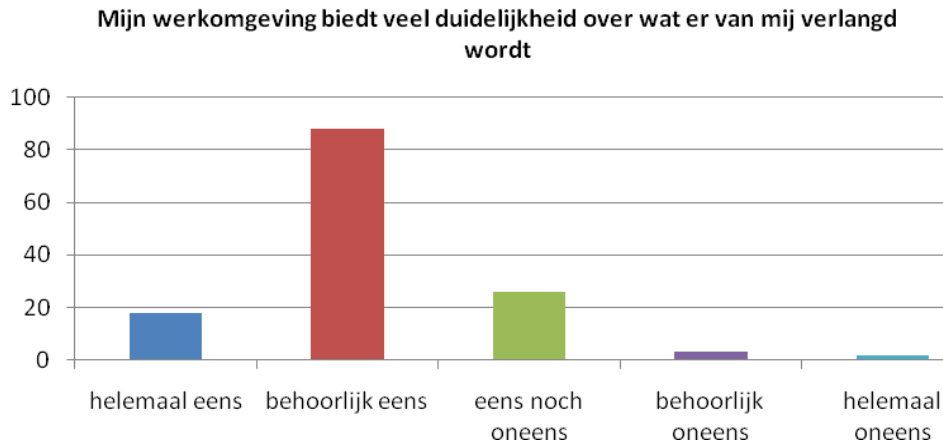
## **Bronnen**

Covey, F. (2002). *The Seven Habits of Highly Effective People. Restoring the Character Ethic.* New York: Simon & Chuster, Inc., (23e druk).

## 17. Reclasseringswerkers over verrichten

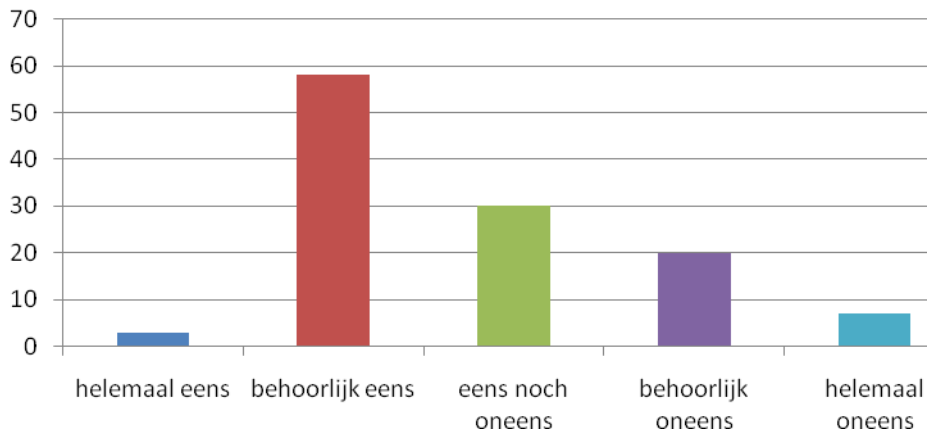
René Butter

### Resultaten van een enquête onder de congresbezoekers

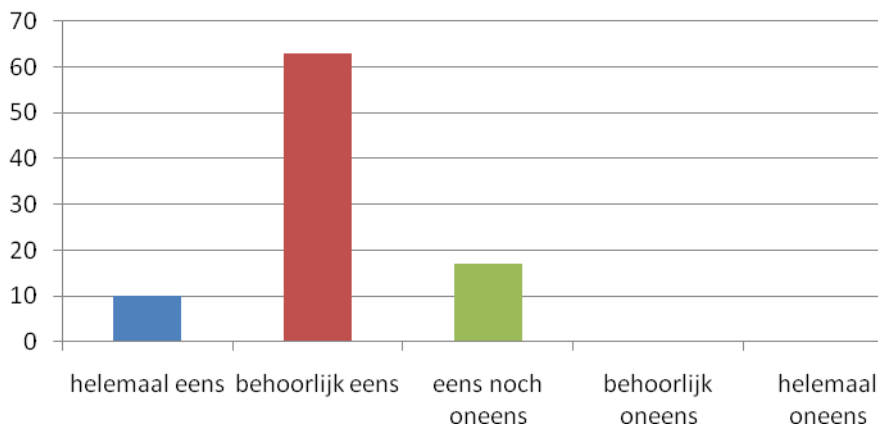




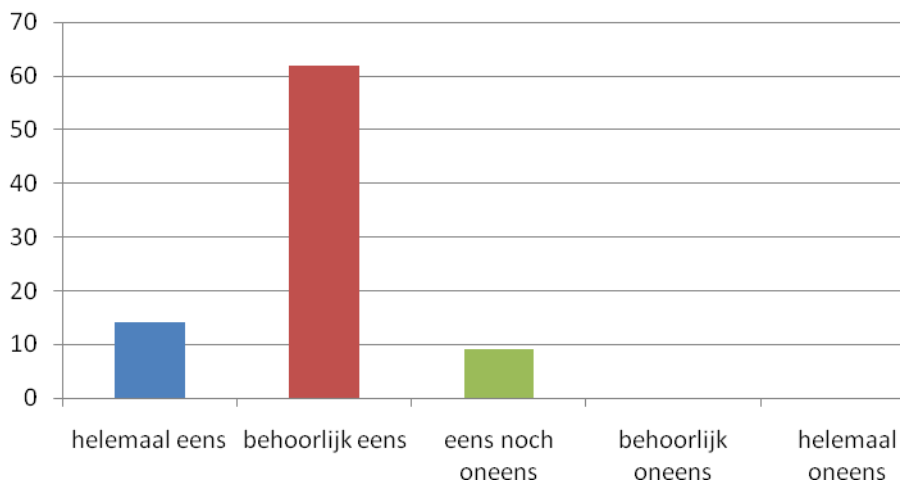
**Mijn werk biedt mij veel gelegenheid om naar maatwerkoplossingen te zoeken**



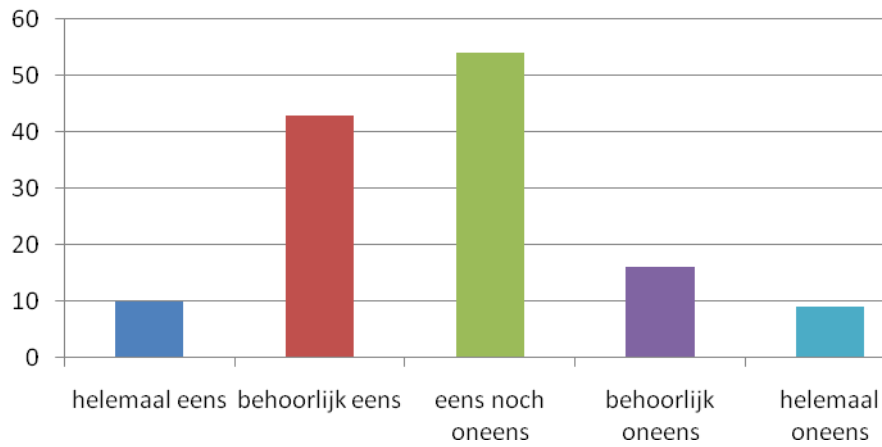
**In mijn werk moet ik vaak adequaat reageren op onverwachte situaties die zich voordoen**



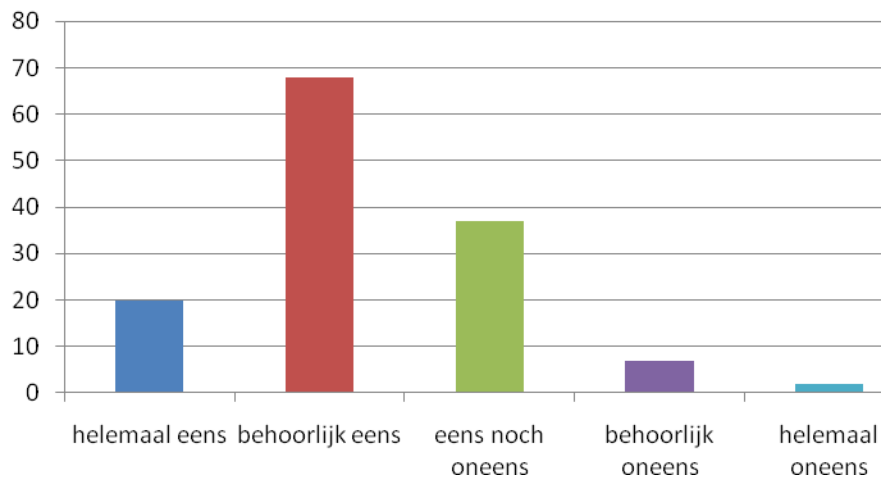
**In mijn werk heb ik vaak te maken met complexe problematiek**



**In mijn werk word ik ondersteund door adequate instrumenten en methoden**



**Mijn werk biedt mij veel werkinhoudelijke handelingsruimte**



## **18. Onderzoek: Milieurapportage Pieter Baan Centrum**

*Ada Andreas en enkele studenten van Hogeschool Utrecht*

*Onder leiding van Joan van Horn (hoofd onderzoek De Waag en adviserend medewerker lectoraat Werken in Justitieel Kader).*

In een Pro Justitia rapportage (PJ rapportage) wordt de rechtelijke macht door forensisch gedragsdeskundigen voorgelicht over de toerekeningsvatbaarheid van verdachten van ernstige misdrijven. Ze geven advies over de gevaarlijkheid en de behandelbaarheid van deze verdachten. Indien iemand verminderd toerekeningsvatbaar is verdient hij volgens de wet minder straf. In plaats daarvan kan de rechter hem dan wel een maatregel opleggen in het kader waarvan hij behandeld wordt.

Het Nederlands Instituut voor Forensische psychiatrie en psychologie (NIFP) is het kennisinstituut dat deze Pro Justitia rapportages maakt. Het is een landelijke dienst van het Ministerie van Justitie, ondergebracht bij de Dienst Justitiële Inrichtingen. Het NIFP biedt verder onafhankelijke psychiatrische en psychologische expertise (diagnostiek, zorg en advies) aan justitiële en maatschappelijke ketenpartners. De meest uitgebreide vorm van Pro Justitia rapportage wordt verricht in het Pieter Baan Centrum. Het PJ rapport van het Pieter Baan Centrum is een multidisciplinair rapport. Naast psychiater en psycholoog levert ook een forensisch milieurapporteur een bijdrage om de vraagstelling van de rechter over de toerekeningsvatbaarheid te beantwoorden.

Dit onderzoek richt zich op het forensisch milieurapport.

Het NIFP heeft het lectoraat Werken in Justitieel Kader gevraagd om ondersteuning bij de verbetering van de forensische milieurapportage zoals deze gemaakt wordt door het Pieter Baan Centrum. Deze rapportage, die handelt over de context en de leefwereld van de observandus speelt een belangrijke rol bij het bepalen van het advies over de mate van toerekeningsvatbaarheid en een advies aan de rechtelijke macht over de noodzaak van het opleggen van een tbs.

### **Doel**

Bij het observatieonderzoek in het Pieter Baan Centrum maken de forensisch milieurapporteurs een rapportage waarin de levensloop en achtergrond van een observandus wordt beschreven. Hiermee wordt materiaal aangeleverd dat door de forensisch psycholoog en psychiater wordt gebruikt voor de Pro Justitia rapportage die zij samenstellen. Deze wijze van onderzoek kent ook een ambulante variant die door speciaal daartoe opgeleide reclasseringswerkers wordt uitgevoerd. De methodiek voor het onderzoek dat voorafgaat aan de forensische milieurapportage hebben deze professionals in de afgelopen decennia gaandeweg zelf ontwikkeld. Hun werk onderscheidt zich van het werk van andere professionals werkzaam in dit domein omdat zij zich in eerste instantie niet richten op het bewerkstelligen van een gedragsverandering. In het forensisch milieuonderzoek gaat het er juist om dat het leven en functioneren voorafgaand aan de strafbare feiten in de ruimste zin beschreven wordt.

Het Pieter Baan Centrum en het NIFP hebben het lectoraat gevraagd de ontwikkelde methodiek rond de forensische milieurapportage door te lichten en samen met het team van rapporteurs af te zetten tegen de meest recente inzichten rond het terugdringen van recidive. Niet eerder werd op een dergelijk systematische wijze onderzoek verricht naar deze bijzondere loot aan de stam van de forensische rapportage.

Het onderzoek is gericht op hoe onderzoek en advies in het forensisch milieurapport vorm gegeven worden en wat effectieve factoren zijn. Daarbij gaat literatuurstudie gepaard met onderzoek van de huidige praktijk. Middelen zijn dossieronderzoek, scoring van 60 milieurapporten op voorkomende criminogene factoren, interviews en participerende observatie. Daarbij worden de forensisch milieurapporteurs betrokken als probleemverkenners en, zo mogelijk, ingezet als mede-ontwikkelaars van hun eigen methodiek. De kennis uit de literatuurstudie wordt direct aan de rapporteurs overgedragen.

Het onderzoek wordt uitgevoerd door Ada Andreas, lid van de kenniskring van het lectoraat (JK) en tevens landelijk expert op het gebied van TBS. Ada wordt begeleid door Joan van Horn. Anke van Stijn (medewerker lectoraat en HU docente taalbeheersing) en zes studenten SPH en MWD ondersteunen de onderzoeker.

## **Resultaten**

Het onderzoek mondt uit in een rapport, waarin de huidige werkwijze van het forensische milieuonderzoek wordt doorgelicht en op werkzaamheid beoordeeld. Daarnaast bevat het rapport adviezen voor aanscherpingen en verbeteringen, heroriëntatie op recente wetenschappelijke inzichten en aanbevelingen voor verdere professionalisering van de forensisch milieuonderzoekers en reclasseringswerkers. Het onderzoek is in april 2011 afgerond.

## 19. Onderzoek: kwaliteit indicatiestelling met RISc

*Jacqueline Bosker*

*Onder leiding van Cilia Witteman (Radboud Universiteit Nijmegen) en Jo Hermanns (Vrije Universiteit Amsterdam en Lectoraat Werken in Justitieel Kader).*

Reclasseringswerkers gebruiken het instrument RISc voor het opstellen van een advies of voor het invullen van een reclasseringstoezicht. Een belangrijk onderdeel in dat instrument is de indicatiestelling. Dat is het deel waarin, op grond van de problematiek, risico's en mogelijkheden van de cliënt, wordt bepaald welke aanpak nodig is om de recidivekans te verlagen en re-integratie te bevorderen. Onlangs is een nieuwe, meer gestructureerde, indicatiestelling in RISc in gebruik genomen. Levert zo'n meer gestructureerde indicatiestelling ook betere beslissingen op?

### **Doelstelling en inhoud van het onderzoek**

Het onderzoek naar de kwaliteit van de RISc indicatiestelling heeft als doel om te bepalen of de nieuwe RISc versie 3.2 tot een betere indicatie leidt dan de 'oude' versie. De nieuwe indicatiestelling is meer gestructureerd. Omdat uit internationaal onderzoek naar besluitvorming en beslissingsondersteuning blijkt dat een gestructureerde vorm van beslissen over het algemeen tot betere resultaten leidt, wordt verwacht dat een meer gestructureerde indicatiestelling in RISc leidt tot een betere indicatiestelling. Maar is dat ook zo?

In het onderzoek wordt de kwaliteit van de indicatiestelling op drie deelaspecten onderzocht: betrouwbaarheid, validiteit en ervaren bruikbaarheid. Deze drie worden zowel bij de oude versie van RISc gemeten (nul-meting) als bij RISc 3.2.

- **Betrouwbaarheid:** Betrouwbaarheid gaat over de mate waarin verschillende gebruikers van een instrument tot dezelfde conclusie komen. Dit wordt ook wel interbeoordelaarsovereenstemming genoemd. Onderzocht wordt of verschillende reclasseringswerkers bij dezelfde cliënt tot een vergelijkbare indicatie komen. Inmiddels is de 0-meting op dit onderdeel bijna gereed. De betrouwbaarheid van RISc versie 2.6 is onderzocht door 44 reclasseringswerkers van de 3RO een indicatie te laten stellen over vier casussen. Uit de resultaten blijkt dat de mate van overeenstemming tussen reclasseringswerkers verschilt per onderdeel van de indicatiestelling. De overeenstemming over het justitiële kader en de bijzondere voorwaarden is met RISc versie 2.6 matig. De overeenstemming over controlemiddelen, toezichtniveau, de criminogene factoren waarop geïntervenieerd moet worden en de middelen (interventies) die daarvoor geïndiceerd zijn, is zeer matig. Over de onderdelen aanwijzingen en doelstelling is de overeenstemming tussen reclasseringswerkers slecht. Of RISc 3.2. op dit punt tot betere resultaten leidt, zal moeten blijken.
- **Validiteit:** Validiteit gaat over de vraag of de juiste indicatie wordt gesteld. Om die vraag te beantwoorden, is een criterium nodig waar de indicatiestelling tegen kan worden afgezet. Dat criterium is lastig te vinden. In dit onderzoek worden een aantal criteria naast elkaar gebruikt:
  - o Voldoet de indicatie aan theoretische eisen? Op grond van actuele wetenschappelijk inzichten zijn criteria ontwikkeld voor een goede indicatiestelling.

- Wordt de indicatiestelling overgenomen in het reclasseringtoezicht, en wordt deze ook uitgevoerd?

Dit deelonderzoek wordt met name uitgevoerd op basis van dossiers.

- Bruikbaarheid: Bruikbaarheid gaat over de vraag of reclasseringswerkers de RISc indicatiestelling als een bruikbaar instrument ervaren om een indicatie mee te stellen. Dit wordt onderzocht met een enquête en interviews met reclasseringswerkers. De nulmeting naar de ervaren bruikbaarheid van RISc versie 2.6 is bijna gereed. Reclasseringswerkers blijken die versie redelijk bruikbaar te vinden voor een stellen van een indicatie voor een advies of reclasseringtoezicht. Kritiek is er vooral op de basisdiagnose. Deze wordt als onbruikbaar ervaren voor bepaalde dadergroepen.

## **Relevantie**

De betrouwbaarheid, validiteit en bruikbaarheid van de basisdiagnose RISc is inmiddels onderzocht. Op grond van dat onderzoek worden een aantal aanpassingen doorgevoerd. Ook voor het onderdeel indicatiestelling is dergelijk onderzoek van belang. Sterker nog, juist voor het onderdeel indicatiestelling is het belangrijk dat deze betrouwbaar en valide is. Immers, met behulp van de indicatiestelling wordt bepaald wat er moet gebeuren met een delinquent. Die beslissing moet zo goed mogelijk genomen worden. Deze heeft immers aanzienlijke consequenties voor een delinquent, voor de interventies die hem worden aangeboden, maar ook voor de eventuele vrijheidsbeperking die hem wordt opgelegd. Voldoende eenduidigheid tussen reclasseringswerkers uit verschillende regio's en instellingen is dan van belang. Een juiste indicatie in termen van de juiste interventie is van belang om zo goed mogelijk te kunnen werken aan recidivebeperking en een goede re-integratie.

## 20. De Werkalliantie in het Reclasseringstoezicht

*Anneke Menger*

*In samenwerking met Andrea Donker, lector Ontwikkelingscriminologie, Hogeschool Leiden. Onder leiding van Peter van der Laan (Vrije Universiteit Amsterdam) en Jo Hermanns (Vrije Universiteit Amsterdam en Lectoraat Werken in Justitieel Kader).*

In de afgelopen jaren is veel geïnvesteerd in de ontwikkeling van de professionaliteit van het reclasseringswerk. Het accent lag hierbij op de ontwikkeling van het instrumentarium van de reclasseringswerker. In deze periode zijn belangrijke stappen gezet en is veel bereikt. Minder aandacht ging uit naar de kwaliteit van de relatie die de reclasseringswerker ontwikkelt met zijn of haar reclasseringscliënt en naar de mate waarin het gedrag van de professional deze relatie beïnvloedt. In dit onderzoek proberen wij hierop meer zicht te krijgen.

In de onderzoekstraditie van de psychotherapie is er tot op heden (Norcross, 2011) algemene overeenstemming over het belang van een effectieve relatie voor het bereiken van de therapeutische doelen. In deze onderzoekstraditie wordt niet gesproken over ‘de relatie’ maar over ‘de werkalliantie’, waarmee het doelgerichte en professionele karakter van de alliantie wordt aangeduid. De belangrijkste kenmerken van een effectieve werkalliantie in de psychotherapie zijn: doelgerichtheid, gezamenlijke taakgerichtheid en binding.

Zowel binnen Nederland als internationaal is tot nu toe echter betrekkelijk weinig aandacht geweest voor het belang van de werkalliantie in een gedwongen kader. De verschillen tussen het werken in vrijwillige – en gedwongen kaders zijn echter aanzienlijk en deze verschillen beïnvloeden de aard en de kenmerken van een effectieve werkalliantie. Daarom onderzoekt het lectoraat de kenmerken van een effectieve werkalliantie in het gedwongen kader, toegespitst op het reclasseringswerk. De onderzoekslijn is gestart met de werkalliantie in het reclasseringstoezicht. In latere stadia kunnen ook andere taakgebieden worden onderzocht.

In Amerika is in 2007 een interessant onderzoek gedaan (Skeem, 2007) naar de werkalliantie bij *behandeling* van patiënten in gedwongen kader dat als basis kan dienen voor ons onderzoek in Nederland. In dat onderzoek zijn de bekende kenmerken van de therapeutische alliantie aangevuld met kenmerken die relevant zijn voor behandeling in het gedwongen kader. Uit dit onderzoek komen indicaties naar voren over een verhoogde effectiviteit van behandelaars die in staat zijn hun begrenzen – en ondersteunende activiteiten evenwichtig te combineren. Bij de werkers die deze evenwichtige combinatie toonden vielen in deze studie minder cliënten uit en bereikten meer cliënten de behandlungs- en reclasseringsdoelen. Zij noemen de werkers die hierin slagen ‘hybride werkers’. In een effectieve hybride alliantie handelen toezichthouders doelgericht, directief en met gezag, ze zijn helder over condities en verwachtingen, rechtvaardig in de relatie (ondermeer door rekening te houden met omstandigheden en reponsiviteit), ze tonen zorg voor hun cliënten en overschrijden de grens met ‘autoritair gedrag’ niet.

Het lectoraat gaat verder op basis van de resultaten van dit Amerikaanse onderzoek. De vragenlijsten die ten grondslag lagen aan het onderzoek van Skeem zijn door ons aangevuld met nieuwe vragen die passen bij de Nederlandse reclasseringscontext, die op diverse punten afwijkt van *behandeling* in gedwongen kader in de VS. Deze vragenlijst wordt in de komende periode twee keer voorgelegd aan 250 koppels van toezichthouders en reclasseringscliënten (3 RO

breed). De scores op de vragenlijsten geven indicaties over de kenmerken van de werkalliantie, over de mate van overeenstemming tussen toezichthouder en cliënt en over de manier waarop de alliantie zich ontwikkelt. Na verloop van tijd gaan we na hoe de scores zich verhouden tot doelrealisatie, technische overtredingen, motivatie van de cliënt en tot uitval uit toezicht. De werkwijze is getest bij Reclassering Nederland in de regio Utrecht – Arnhem. Het onderzoek onder de 250 koppels gaat medio 2011 van start. De eerste resultaten verwachten we eind 2011 en de eindresultaten rond de jaarwisseling 2012 – 2013.

Voor deelnemende reclasseringswerkers is het belangrijk te weten dat de vertrouwelijkheid in de werkwijze goed is geborgd. De onderzoekers kunnen geen verband leggen tussen scores en namen. Het onderzoek is ook niet geïnteresseerd in de kwaliteit van individuele allianties. Het is gericht op grote getallen en op de vraag welk soort kenmerken van de alliantie in het algemeen samenhangen met welk soort resultaten.

Reclasseringswerkers en cliënten die binnen de steekproef vallen krijgen uitvoerige informatie over de doelen en de werkwijze van het onderzoek en over de manier waarop de vertrouwelijkheid is geborgd.

## **Bronnen**

Norcross (ed), 2011: *Evidence based intervention relationships*. New York, Oxford University Press

Skeem, J., Louden, E.J., Polaschek, D. & Camp, J. (2007) *Assessing Relationship Quality in Mandated Treatment: Blending Control with Care*. Psychological Assessment. Vol. 19 (4). pp 397-410



# **Deel 3 – Inrichten**

## 21. De inbedding van de reclassering

*Ed de Jonge*

*Inleiding.* Het derde domein van professionaliteit heeft betrekking op het inrichten. Dit houdt in dat de professie intern samenhangend en georganiseerd is, bijvoorbeeld door een beroepsvereniging en een beroepsopleiding, dat er sprake is van afstemming binnen samenwerkingsverbanden en dat de professie verankerd is in de samenleving. Deze verankering betekent vooral publiek vertrouwen, politiek draagvlak en juridische bescherming. Van professionals vraagt dit primair dat ze zich ook als professionals kunnen positioneren. Zij zijn loyaal aan en actief binnen het eigen beroep, ze zijn coöperatief en assertief in samenwerkingsverbanden en ze kunnen zichzelf en hun beroep op transparante wijze legitimeren.<sup>23</sup>

*Arbeidsorganisaties.* Bij de bespreking van het eerste domein is strikt genomen niet de missie van de reclassering als beroepsgroep maar zijn de missies van de reclassering als arbeidsorganisaties besproken. Dit is geen toeval. Wat vooral aan de inbedding van de reclassering opvalt, is dat zij primair via de organisaties verloopt en niet of nauwelijks via de beroepsgroep. Dit is overigens niet uniek voor de reclassering. Ook in het beroepsprofiel voor maatschappelijk werkers wordt bijvoorbeeld benadrukt dat het mandaat voor het uitvoeren van werkzaamheden niet aan individuele professionals maar aan instellingen wordt verleend, zodat de maatschappelijk werker werkt als representant van de samenleving en in loyaliteit aan de opdracht van de organisatie. Ook binnen het onderwijs kan dit verschijnsel worden waargenomen. Vooral door de ontwikkeling van de verzorgingsstaat zijn professionals binnen grote organisaties gaan werken. Een gevolg daarvan is bijvoorbeeld dat professionalisering vaak niet via de beroepsgroep maar via de arbeidsorganisatie wordt gestimuleerd. De arbeidsorganisatie is dan actiever in professionalisering dan de beroepsgroep als geheel of de individuele leden daarvan.

*Conclusie.* Is deze stevige organisatorische inbedding van de reclassering een probleem? Het is primair een zaak van de beroepsgroep dat te bepalen. Wel moet worden benadrukt dat zaken als beroepsvereniging en beroepsregister vanuit het perspectief van het ideaaltypisch model geen doel in zich zijn maar een middel om cohesie te optimaliseren. De vraag zou dus moeten zijn of er voldoende cohesie binnen de beroepsgroep bestaat om optimaal als professionals te functioneren. Bovendien moet worden benadrukt dat niet alleen inbedding in de beroepsgroep van belang is maar ook inbedding in de organisatie en de samenleving. De stevige organisatorische inbedding zou wel eens samen kunnen hangen met de veiligheidsrisico's die inherent met het werkterrein verbonden zijn. Het zou dan ook een misvatting zijn te streven naar vergroting van de cohesie binnen de beroepsgroep ten koste van de samenwerking binnen en met de arbeidsorganisatie. Binnen deze kaders lijkt verbetering van de professionele cohesie overigens zonder meer een goede zaak.

### **Bronnen**

Jonge, E. de (2011). *Professionaliteit. Een model van kern en context*. Deventer: Professionaliteit.nu.

---

<sup>23</sup> Zie De Jonge (2011) voor een verdere uitwerking.

## 22. Professionele cohesie

*Jo Hermanns, Lauwrens van der Leer, Barbara Keuning, Anneke Menger*

Bij het domein 'Inrichten' gaat het om de manier waarop de beroepsgroep is georganiseerd en ingebed. Hoe staat het met de professionele cohesie? Hoe zijn de beroepsgenoten ingebed in de organisatie? Hoe stemmen ze hun handelen af op hun samenwerkingspartners? Dit hoofdstuk richt zich op de professionele cohesie.

### Centrale vraag

De centrale vraag hierbij is: wat zou de beroepsgroep van reclasseringswerkers met elkaar kunnen delen? Op welke wijze is de professionele cohesie te vergroten? Daaraan vooraf gaat een andere vraag: Is het reclasseringswerk een beroep?

*Is het reclasseringswerk een beroep?* Als we proberen deze vraag te beantwoorden is de eerste indruk dat het reclasseringswerk nog maar tamelijk recent en enigszins schoorvoetend wordt beschouwd als een specifieke beroepsgroep. Wie in gesprek gaat met reclasseringswerkers in het land – zoals onderzoekers van het lectoraat doen – krijgt de indruk van een beroepsgroep die zonder uitzondering met grote liefde over het vak praat en goed kan vertellen waarom dit vak zowel belangrijk als leuk is. Op de vraag: 'is reclasseringswerk een beroep' komen tegelijkertijd verschillende antwoorden. Er is een grote groep die eenduidig zegt 'ja, dit is een beroep, reclasseringswerk is een vak'. Anderen zeggen: 'ik voel me eerder een adviseur (of werkmeester bij werkstraffen, of toezichthouder) dan reclasseringswerker'. Ook komen we reclasseringswerkers tegen die zichzelf plaatsen in een breder beroep waarvan het reclasseren een onderdeel is. Bijvoorbeeld: 'ik ben maatschappelijk werker en werk nu bij de reclassering'. Of 'ik ben een sociaal psychiatrisch verpleegkundige met verstand van verslavingszorg en doe nu reclasseringswerk'.

De groep reclasseringswerkers die meewerkte aan de voorbereidingen van het congres was merendeels van mening dat het reclasseringswerk een specifiek en eigenstandig beroep is. De gedachte – tijdens de voorbereidingen van het congres door het lectoraat geopperd - dat dit vak kan worden gepositioneerd in een bredere beroepsgroep *forensisch social work* vond eveneens weerklank. In onze definitie onderscheidt *forensisch social work* zich van andere vormen van sociaal (en pedagogisch) werk door een essentieel gezamenlijk kenmerk: werken in een justitieel kader, met alle positionele- en methodische kenmerken van dien en met de specifieke kenmerken van deze complexe doelgroep. Toezicht houden, namens Justitie, op delinquente burgers, of op kinderen die zijn mishandeld, is echt een ander vak dan hulpverlening in vrijwillig kader. Het meest onderscheidende kenmerk van ondermeer het reclasseringswerk blijft dus bestaan in de beroepsdefinitie *forensisch social work*, maar er vindt tegelijkertijd verbreding plaats, wat de mogelijkheden om verder te professionaliseren ten goede komt. De profilering van het professionele domein wordt duidelijker als de onderlinge overeenkomsten tussen verschillende forensische werkers worden belicht. De professionele positie en de kwaliteit, ketenbreed binnen de justitiesector, kan sterker worden als de professionals van de ketenpartners elkaar herkennen als beroepsgenoot. En er ontstaat een zeer omvangrijke – en alleen al daarom serieus te nemen - beroepsgroep als gesprekspartner met het hoger onderwijs in het land. Goede, eigen opleidingen voor een maatschappelijk erkend beroep zijn fundamenteel en ijkpunten voor de mate van professionaliteit. In het onderwijs wint het veld van de forensische sociale professionals terrein. Er zijn al 12 hogescholen die de minor 'werken in gedwongen kader' aanbieden, waar

voltijdstudenten worden voorbereid op het brede sociaal - forensische veld. De eerste universitaire masters 'forensische psychologie' en 'forensische orthopedagogiek' zijn gestart. En de eerste professionele master 'forensisch social work' is in voorbereiding en zal binnenkort worden aangevraagd bij het Ministerie van OC&W. Dit was nooit gelukt als het beperkt was gebleven tot 'het reclasseringswerk'. Kortom: Er is een proces van serieuze beroepsvorming gaande van het reclasseringswerk in samenhang met aanverwante beroepen. Daarom is het tijd om terug te komen op de centrale vraag van dit hoofdstuk: Hoe kunnen reclasseringswerkers dit proces van beroepsvorming versterken? Wat kunnen ze met elkaar delen? Hoe kunnen zij zelf de professionele cohesie vergroten?

### **Wat delen reclasseringswerkers met elkaar?**

*De inhoud van hun vak.* Reclasseringswerkers doen hun werk weliswaar in verschillende taakgebieden, maar ze delen dezelfde maatschappelijke opdracht, ze streven dezelfde maatschappelijke doelen na, ze zijn gebonden aan dezelfde humanitaire waarden, putten uit dezelfde wetenschappelijke en professionele kennis, werken met dezelfde cliëntgroepen en hun methodieken kennen dezelfde grondslagen.

*De ontwikkeling van hun werk.* Reclasseringswerkers delen het belang van de verdere ontwikkeling van hun werk. Ze volgen dezelfde cursussen en trainingen, praten mee over de kwaliteit hiervan door actieve deelname en heldere feedback, werken actief mee aan onderzoek naar hun werk, verhelderen de standaarden van hun vak door het inbrengen van casuïstiek, door vragen en dilemma's te delen en door de eigen en andermans goede praktijken te analyseren. En ook: ze werken mee aan de ontwikkeling van beter onderwijs aan de hogescholen. Ze zitten in klankbord- of ontwikkelingsgroepjes en geven les in de minor. Het tot stand komen van deze bundel, met medewerking en coauteurschap van een flink aantal reclasseringswerkers, is hier eveneens een voorbeeld van.

*De verdediging van hun werk.* Hoewel dit defensief klinkt, wordt dit door goed georganiseerde beroepsgroepen, zoals medisch specialisten en advocaten, in het algemeen gezien als een belangrijke functie van professionele cohesie. Waar standaarden van de beroepsuitoefening onder druk staan kan de beroepsgroep zich met professionele argumenten, bij voorkeur ontleend aan wetenschappelijke kennis, mengen in het debat. Waar bijvoorbeeld 'opsluiten en de sleutel weggooien' een beleidslijn wordt, kan de beroepsgroep met goed onderbouwde argumenten aangeven dat hiermee de samenleving niet veiliger wordt. Want de recidivekansen worden juist minder bij goed georganiseerd ambulantly toezicht.

*Belangenbehartiging ten behoeve van leden van de beroepsgroep.* Waar leden van de beroepsgroep publiekelijk onder schot komen te staan, bijvoorbeeld omdat er een incident plaatsvond terwijl ze zich wel moreel juist, professioneel verantwoord en procedureel correct hebben gedragen, daar kan een beroepsgroep met goede interne cohesie een ondersteunende en belangen behartigende rol spelen. Bij traditionele beroepsverenigingen is dit een belangrijke functie.

## Hoe kunnen reclasseringswerkers dit met elkaar delen?

Op al deze terreinen zijn reclasseringswerkers nu al actief. Maar de initiatieven vinden plaats op individuele basis en zijn (nog) ongestructureerd. Voor versterking van de professionele cohesie is structuur nodig. Dat hoeft geen zware structuur te zijn. Hieronder enkele mogelijkheden tot structurering, geordend van licht naar zwaar.

1. Een informeel netwerk van reclasseringswerkers, 3 RO breed, voor uitwisseling en bijdragen aan doorontwikkeling van het vak. De groep medewerkers aan het congres ontwikkelde zich tot zo'n netwerk, maar dit netwerk was duidelijk projectgebonden. Er kan worden nagedacht over de vorming van een meer duurzaam netwerk, met vaste en wisselende leden. Dit netwerk kan zichzelf meer of minder structureren. Bv. door bijeenkomsten, of door gebruik van communicatiemiddelen (zie 2). Deze informele vorm van vereniging kan relatief licht en gemakkelijk tot stand komen. Het vraagt vooral om een groepje enthousiaste trekkers en efficiënt en transparant gebruik van communicatiemiddelen.
2. Het gebruik van communicatiemiddelen voor professionele uitwisseling, zoals digitale nieuwsbrieven, een professionele website, een kennis site, kan een belangrijk middel zijn. Dit kan op verschillende manieren worden vormgegeven: binnen de organisaties, of via een informeel netwerk 3 RO breed, of / en in samenwerking met lectoraten die actief zijn in dit domein. Ook een jaarlijks congres 'vakmanschap van de reclasseringswerker' past hierbij. Voor het beheer ervan en de manier waarop de inhoud wordt geleverd moeten duidelijke afspraken worden gemaakt.
3. Een formele beroepsvereniging, zoals bijvoorbeeld de Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers (NVMW). Bij een dergelijke organisatie hoort een formele structuur: een vereniging, leden, een bestuur, betaalde medewerkers. In een vereniging kunnen de hierboven genoemde onderwerpen samen komen. Als voordelen hiervan worden veelal gezien: de goed gecoördineerde en formele vertegenwoordiging van de beroepsgroep in het maatschappelijke debat en in alle kwesties die het eigen vakmanschap betreffen. Als keerzijden hiervan wordt wel genoemd dat een formele organisatievorm gepaard gaat met bureaucratie, grote tijdsinvestering van de leden en de kans op 'bestuurlijke vervreemding', waardoor de beroepsvereniging alsnog ver van de feitelijke beroepsbeoefenaren af komt te staan.
4. Beroepsregistratie, al dan niet ingebed in een formele beroepsvereniging. Voor HBO en WO professionals in de Jeugdzorg is dit momenteel in ontwikkeling. Het zou betekenen dat een gekwalificeerde reclasseringswerker wordt opgenomen in een beroepsregister, beheerd door een georganiseerd platform van professionals. Aan de registratie zijn eisen verbonden, die samenhangen met het op peil houden van de actuele beroepsmatige kennis. Jaarlijks moet een vastgesteld aantal punten worden verdiend door het volgen van – daartoe door het register erkende – cursussen, trainingen of opleidingen. Of met het volgen van – door het register erkende – congressen. Door het schrijven van artikelen, het geven van lezingen of lessen, enzovoort. Ingeschreven zijn in dit register betekent dus een soort kwaliteitskeurmerk: je toont jezelf als een professional die jaarlijks werkt aan de eigen professionele ontwikkeling en aan de ontwikkeling van het beroep. Een dergelijk register kan eigenlijk nauwelijks goed werken zonder formele beroepsvereniging; het veronderstelt in elk geval een formele structuur die voor het beheer zorg draagt en die op een transparante wijze is verbonden met het forum van professionals. Essentieel bij een dergelijke vorm van beroepsregistratie is dat het systeem in handen is van professionals zelf, die zich hierbij wel laten bijstaan door andere deskundigen (op het terrein van wetenschap, en voor de operationele gang van zaken bij de organisatie hiervan).

Bij deze ordening van licht naar zwaar, geldt in het algemeen het volgende:

- Hoe sterker de structuur en de organisatiegraad, des te dwingender is de invloed van collega's. Bijvoorbeeld invloed op opleiding, toelating, professionele richtlijnen, tuchtrecht, een kleine groep vertegenwoordigers namens allen.
- Hoe sterker de structuur en de organisatiegraad, des te minder valt de reclasseringswerker als professional samen met de reclasseringswerker als werknemer.

### **Welke vorm past het beste?**

De vraag is nu welke vorm, of in termen van het congres, welk soort 'inrichten' het beste past bij het reclasseringswerk en bij het ontwikkelingsstadium van dit beroep.

Vragen die hierbij aan de orde zijn:

- Wat is het professionele domein van het reclasseringswerk?
- Deelt de reclasseringswerker dit domein met andere beroepsgroepen? Zo ja, met welke en welke elementen van de beroepsuitoefening zijn gemeenschappelijk?
- Wat is het gewenste lange termijn perspectief, welke mate van structurering en organisatiegraad?
- Wat is momenteel een goede en realistische eerste stap?

Op deze vragen kan in deze bundel geen antwoord worden gegeven.

Dit antwoord is aan de reclasseringswerkers zelf. En aan hun organisaties die de ontwikkeling van professionele cohesie in meer of mindere mate kunnen stimuleren.

Tijdens het congres van 2012 zal dit thema zeker weer aan de orde zijn.

## 23. Inbedding in de organisatie

*Joep de Bree, Annemarie Bruist, Jaap van Vliet*

Bij het domein ‘Inrichten’ gaat het om de manier waarop de beroepsgroep is georganiseerd en ingebed. Een onderdeel hiervan is de inbedding in de organisatie. Voor het congres hadden enkele managers en reclasseringswerkers het initiatief genomen om een open dialoog te organiseren met - en tussen professionals en managers over het spanningsveld tussen de professionele kwaliteit en geldende productienormen. De bedoeling van de initiatiefnemers was om dit thema niet problematiserend te benaderen, maar na te gaan welke handelingsmogelijkheden er zijn voor reclasseringswerkers en managers om dit spanningsveld te verminderen. Tijdens deze workshop waren reclasseringswerkers, werkbegeleiders en managers van alle verschillende reclasseringsorganisaties aanwezig, wat het gesprek rijk en interessant maakte vanwege de mogelijkheid om good practices uit te wisselen. De bestuurlijke context - zoals outputsturing, productiecriteria, marktlogica of taakscheiding - is tijdens de bijeenkomst in het kader van de *professionele* dialoog als een gegeven beschouwd. In dit hoofdstuk gebeurt dit daarom ook. Een bestuurlijke benadering van dit thema is niet minder belangwekkend dan de mogelijke professionele oplossingen, maar het valt buiten het domein van deze bundel (en ook van het lectoraat). Kenmerkende citaten van reclasseringswerkers in de workshop:

*“Het gaat uiteindelijk toch over productie. Het is niet echt mogelijk om kwaliteit te leveren. Het lijkt erop dat ik een betere adviseur ben als ik vier minder goede adviezen uitbreng dan twee inhoudelijk goede.”* - Een reclasseringswerker

*“Onze leidinggevende heeft het bijna nooit over productie, ze wil dat we kwaliteit leveren en dat we ons werk met plezier doen. Ze gaat er vanuit dat we op die manier ook de productie beter halen dan als we het daar steeds over hebben”.* - Een reclasseringswerker.

Op de beleving van het spanningsveld tussen professionele standaarden en productienormen zijn verschillende soorten factoren van invloed: factoren van buiten de organisatie, factoren binnen de eigen organisatie en factoren rond de (stijl van de) leidinggevende en reclasseringswerkers. Hieronder een greep uit de factoren die door de deelnemers aan deze workshop naar voren zijn gebracht, waarbij de focus ligt op mogelijke professionele antwoorden.

### **Factoren buiten de organisatie: regelgeving van opdrachtgevers**

Veel van de afspraken en regels die inwerken op de beleving van productiedruk zijn terug te voeren op afspraken van de organisatie met derden en vallen daarmee buiten de (directe) invloedssfeer van de reclasseringswerker. Waarmee niet gezegd is dat zij zich hier niet over kunnen uitlaten. Een ‘loyaal assertieve’ houding is een kenmerk van vakvolwassen professionals. In het model van professionaliteit dat tijdens het congres de leidraad was, valt de medeverantwoordelijkheid voor een transparante legitimering van het vak en voor de kwaliteit en het imago van de organisatie *binnen* het professionele domein.

Een eerste voorbeeld van een afspraak die een randvoorwaarden is geworden is de organisatorische – en inhoudelijke scheiding tussen Diagnose & Advies en Toezicht en

Interventies. Uit dit beleidsbesluit vloeien wel weer nieuwe *professionele* kwesties voort, waarover het zinvol praten is. Volgens veel reclasseringswerkers kan de inhoudelijke scheiding leiden tot betere kwaliteit van zowel adviezen, als van toezicht en interventies. Er ontwikkelen zich ook ‘vakspecialisten’, experts in een specifiek taakgebied die hier welbewust en gemotiveerd voor kiezen. Tegelijk heeft de organisatorische scheiding geleid tot een minder goede continuïteit in het traject voor cliënten. Zij krijgen te maken met extra wisselingen in de keten, terwijl het bekend is dat uitval vooral *tussen* de schakels plaatsvindt.<sup>24</sup> Ook voor reclasseringswerkers kan de samenhang in het traject minder duidelijk worden. De professionele vraag die hiermee op tafel ligt is: hoe kunnen adviseurs, toezichthouders, werkstrafbegeleiders (en hun werkbegeleiders en managers) in onderling overleg de samenhang in het traject weer vergroten, in de context van taakspecialisatie? Hierover zijn diverse voorbeelden (uit de huidige praktijk) bekend en besproken tijdens het congres. Overleg via werkbegeleiders, gezamenlijke intervisie, elkaar bellen over adviezen, dit zijn relatief eenvoudig te realiseren professionele oplossingen. Ook de mogelijkheid om de teams dichterbij elkaar te brengen (geografisch, zelfde verdieping e.d.) en een pilot te draaien met interdisciplinaire teams kwam naar voren<sup>25</sup>. Een ander professioneel interessant punt is dat adviseurs meer productiedruk lijken te ervaren dan andere taakspecialisten. Adviesunits worden ook sterker beleefd als ‘productiebedrijfjes’ dan units en teams met andere – of gecombineerde - taakgebieden. Mogelijk speelt hier ook het kort cyclische van het advieswerk een rol. Het moet binnen twee gesprekken en vier weken gedaan zijn. De vraag waar het verschil in beleving tussen adviseurs en andere functiegroepen vandaan komt is in de context van het congres niet verder doordacht, maar het lijkt ons wel een analyse waard binnen de reclasseringsorganisaties.

Een tweede voorbeeld van een afspraak op dit niveau is de verantwoording en registratie. Veel reclasseringswerkers vinden dat ze hierdoor een onevenredig groot deel van hun tijd achter de PC zitten. Belangrijke *professionele* vragen die hiermee samenhangen zijn ondermeer: vormt de registratie ook een inhoudelijke ondersteuning, krijgen we inhoudelijke informatie (feed back) terug op grond van de analyses van de registratie? Kan de registratie zo eenvoudig, gebruiksvriendelijk en tijdsextensief mogelijk worden georganiseerd? Is de registratie gericht op frequentietellingen bij elke stap in het proces, op verantwoording bij beslismomenten, of op andere vragen?

Een derde voorbeeld is de normering die bij de productie geldt. Waar ze vast liggen zijn ze geldig en wordt de organisatie daar ook financieel op ‘afgerekend’. Professionele vragen op dit terrein kunnen worden gesteld over herkomst van normen en het inkoopbeleid. Reclasseringswerkers gaven in de workshop aan dat zij hierover beter geïnformeerd zouden willen worden. Niet over alle ins en outs maar wel over de essenties. Begrip van de achtergronden maakt het beter mogelijk om loyaal mee te denken over oplossingen én om creatief mee te denken over aanpassingen waar die nodig lijken te zijn.

Een vierde voorbeeld is de druk die wordt ervaren van opdrachtgevers in de justitieketen. Zij zien graag de rapportages liever gisteren dan vandaag. Bij uitstel of vertraging komt dan wel eens het verwijt van ‘frustreren van de rechtsgang’. Professionele vragen hierover kunnen zijn: Hoe vaak komt het voor dat opdrachtgevers er zoveel druk op zetten? Betreft de unitmanager / werkbegeleider bij de casusverdeling ook de urgentie voor de opdrachtgever? Kunnen reclasseringswerkers (en waar nodig managers) – met begrip voor het belang van de

---

<sup>24</sup> Zie ook: van Horn J. & Andreas, A. (2008): *Veilig Huis. Evaluatie van het protocol Huiselijk Geweld*. Hogeschool Utrecht, Kenniscentrum Sociale Innovatie.

<sup>25</sup> In het onderzoek ‘Wraparound care bij verslaafde delinquenten’ werkt het lectoraat samen met reclasseringswerkers van Centrum Maliebaan aan de ontwikkeling van een werkwijze die de continuïteit in het gehele traject vergroot. Zie hiervoor hoofdstuk 26 in deze bundel.



ketenpartners - uitleggen dat het soms echt beter is om iets goed uit te zoeken en om iemand te motiveren voor de inhoud van een advies? Of gaat de druk vanuit de rechtsgang altijd voor op de professionele argumentatie van de reclassering zelf?

Tijdens de workshop is ook het bestaan van drie reclasseringsorganisaties – die soms met elkaar concurreren om cliënteninstroom – genoemd als een door hen niet beïnvloedbaar gegeven dat inhoudelijk nadelig kan zijn voor goed toezicht en zorg voor cliënten. *Professionele* oplossingen hiervoor worden gevonden op lokaal niveau, waar vakgenoten, ongeacht de organisatie waar zij werken en ongestoord door bedrijfsmatige motieven, op inhoudelijke gronden de samenwerking vaak gemakkelijk vinden.

### **Intern beleid en interne regelgeving**

Tijdens de workshop zijn veel factoren besproken die niet zozeer door derden aan de organisatie zijn opgelegd maar die een gevolg zijn van beleidsmatige – of logistieke keuzen binnen de organisatie. Deze factoren komen ook dichterbij de invloedssfeer van de reclasseringswerkers.

Een eerste voorbeeld hiervan is de rol van de werkbegeleiders. Gezien de workload in de lijn en de dagelijkse druk die uitgaat van productfinanciering is er een risico dat werkbegeleiders in de richting van bedrijfsvoering worden gezogen. Hoewel het realiseren van productie een belangrijk organisatiebelang dient, is het essentieel dat werkbegeleiders de ‘stem van de kwaliteit en professionaliteit’ kunnen blijven vertegenwoordigen in de dialoog binnen de organisaties. Hier liggen mogelijke professionele antwoorden op het niveau van de werkbegeleiders zelf: helderheid over hun eigen rolopvatting en onderlinge professionele binding. Waar professionele standaarden en productienormen met elkaar in spanning komen te staan hoort het bij de rol van de werkbegeleider om dit aan de orde te stellen in het overleg met de leidinggevende. Onderlinge binding is te vergroten door periodiek interregionaal overleg (en eventueel ook tussen de 3 RO), gezamenlijke deskundigheidsbevordering en onderlinge intervisie. Ook zal het helpen als er een duidelijker beeld wordt geformuleerd van wat we onder professionele kwaliteit verstaan.

Een tweede voorbeeld is de ‘logistieke ruis’ die inwerkt op de ervaren productiedruk. Dit thema speelt sterker bij adviseurs dan bij andere functiegroepen. Er gaat tijd gemoeid met het feit dat de dagelijkse praktijk zich minder planbaar gedraagt dan de normering veronderstelt. De no show van cliënten en het maken van nieuwe afspraken maken met cliënten kost tijd. Bezoekafspraken maken in penitentiaire inrichtingen, waarbij lang niet alle gedetineerden aanwezig zijn op het afgesproken tijdstip en de reistijd daar naartoe eveneens. Diverse adviseurs hebben de ervaring dat een ‘planbureau’, dat een deel van deze logistiek uit handen neemt van de professionals, hierbij kan helpen.

Een derde voorbeeld is de invoering van het Programma Advies. Dit wordt door de aanwezigen in de workshop als een aanwinst gezien en daarmee een factor die de ervaren productiedruk vermindert. De recente kwaliteitsverbeteringen op het Taakveld Advies, inclusief de nieuwe RISC en de nieuwe formats, hebben geleid tot het kunnen leveren van meer (standaard) kwaliteit en efficiënter werken. De vele vormen van rapportages zijn teruggebracht tot een heldere productportfolio. Ook zijn op dit taakveld algemeen geldende kwaliteitscriteria opgesteld, welke de veel werkers en werkbegeleiders zeker kunnen helpen.

## Stijl van de leidinggevende

Uit de gesprekken ter voorbereiding van – en tijdens het congres komt naar voren dat leidinggevende verschillend opereren. De verschillen zijn niet terug te voeren op verschil in organisatie. Zo zijn er verschillen in de manier waarop de productienormen worden doorberekend in de teams. Soms worden die één op één doorgenormeerd naar het aantal reclasseringswerkers. Soms wordt de norm beschouwd als een teamgemiddelde waarbij individuele reclasseringswerkers kunnen afwijken, al naar gelang de werkervaring, de aard van de cliëntèle en andere factoren. Sommige leidinggevende spreken het team vooral aan op productie. Anderen spreken vooral over kwaliteit. Professionals kunnen de stijl van hun leidinggevende niet rechtstreeks beïnvloeden, maar zij kunnen hun leidinggevendens wel duidelijk maken wat zij zelf nodig zouden hebben om goed te kunnen voldoen aan de eisen die het werk aan ze stelt. De meeste aanwezigen vinden dat het goed zou zijn als professionals en leidinggevendens ook over de inhoud van het werk contact hebben. De aanwezige reclasseringswerkers en leidinggevendens hebben in de workshop verschillende handelingsmogelijkheden geformuleerd om de communicatie te verbeteren waar dat nodig is. Drie voorbeelden:

- Zorg voor goede inhoudelijke – en kwalitatieve ondersteuning bij werkbegeleider en bij teamgenoten en organiseer met elkaar een werkklimaat waarin open en inhoudelijke feedback op je professionele performance mogelijk is. Zo sta je sterker in je werk. De ontwikkeling van een goed werkklimaat in het team hangt natuurlijk ook weer samen met de stijl van de leidinggevende maar hieraan kunnen ook professionals zelf meer of minder actief bijdragen. Veiligheid, om twijfels en dilemma's te bespreken en om feedback te vragen, creëer je ook zelf. Met voorbeeldgedrag, met loyale ondersteuning aan collega's, met goede opvang van beginnende reclasseringswerkers.
- Probeer zelf de agenda mee te bepalen tijdens bijeenkomsten met de leidinggevende en functioneringsgesprekken. Bereid een verhaal voor over de inhoud van het werk, wat je mooi of lastig vindt en betrek de leidinggevende hier actief bij. Informeer (pro)actief, ook over dilemma's. Wacht niet af of hij of zij zelf eens een inhoudelijke vraag stelt.
- Vraag je leidinggevende om periodiek, bijvoorbeeld eens per maand, te melden hoe het staat met de productie van de unit / afdeling en dit niet pas te doen als het water aan de lippen staat. Vooruit kijken en tijdig ingrijpen door de leidinggevendens vermindert de spanning op de werkvloer.

In de woorden van een van de aanwezige leidinggevendens: *“Een medewerker die zich gezien weet, die mag zeggen wat hij – beroepsmatig - op het hart heeft en die ondervindt dat hijzelf invloed heeft op wat er binnen zijn werk gebeurt is de beste medewerker die je je kunt wensen”*.

Natuurlijk is uiteindelijk ook de reclasseringswerker zelf van invloed op de manier waarop de productiedruk - en andere dilemma's van het werken binnen een organisatie – wordt beleefd. Hierbij spelen zaken als werkervaring, competenties, overtuigingen, karakter, stijl van communiceren, professioneel zelfvertrouwen een rol. De intervisiegroep is een goed platform om spanningen en oplossingsmogelijkheden op dit terrein te bespreken.<sup>26</sup>

---

<sup>26</sup> Zie hiervoor ook bijvoorbeeld: Menger, A. & Krechtig, L (2009): *Het delict als maatstaf. Methodiek voor werken in gedwongen kader*. Amsterdam, SWP. 4<sup>e</sup> druk. Hoofdstuk 17: De reclasseringswerker.

### **Concluderende opmerkingen**

In dit open gesprek tussen reclasseringswerkers en leidinggevenden van de drie reclasseringsorganisaties werd duidelijk dat ‘productiedruk’ een thema is dat leeft. Maar ook dat het hier gaat om veel meer dan om onbeïnvloedbare regelgeving ‘van buitenaf’. En dat er verschillende aanknopingspunten zijn voor een professionele dialoog hierover, tussen reclasseringswerkers, werkbegeleiders en leidinggevenden. Daarbij kan het helpen als alle betrokkenen zich realiseren dat zij uiteindelijk zijn gebonden aan dezelfde professionele missie van het vak ‘reclasseringswerker’. Ook managers zijn medeverantwoordelijk voor kwaliteit en professionaliteit. En ook professionals zijn medeverantwoordelijk voor organisatiekwaliteit en doorstroom tijd voor cliënten. De onderscheiden verantwoordelijkheden zijn te zien als rollen die het mogelijk maken om met elkaar het complexe spel te spelen van vakmanschap, organisatiekwaliteit en publieke verantwoording. Duidelijke spelregels en rolvastheid – bij alle spelers - maken het spel effectiever. En dit komt de kwaliteit van het reclasseringswerk ten goede.

## 24. Publieke verantwoording

*Joris Colijn, Donnalee Heij, Donna Kloeze, Jaap van Vliet*

*“Het grote publiek pruimt onze uitleg niet meer. Ze willen verslaafde veelplegers gewoon de straat af en de bak in”.*

“Leg de mensen op straat eens uit wat de reclassering doet en wat zij er aan hebben dat hun belastinggeld daaraan wordt besteed”. Dat is publieke verantwoording in een notendop. Publieke verantwoording is een breed begrip en hoort thuis in meerdere vormen van verantwoording. Bovens en Schilleman (2010) onderscheiden: politieke verantwoording, juridische verantwoording, administratieve verantwoording, professionele verantwoording en maatschappelijke verantwoording.

Dit hoofdstuk richt zich op maatschappelijke verantwoording, door de reclassering en de reclasseringswerker en is gebaseerd op de workshop hierover tijdens het congres. Volgens Bovens en Schilleman is er sprake van verantwoording wanneer er een relatie is tussen een actor en een forum, waarbij de actor zich verplicht voelt om informatie en uitleg te geven over zijn optreden. En waarbij het forum nadere vragen kan stellen, een oordeel uit kan spreken en dit oordeel consequenties kan hebben voor de actor. Verantwoording is ‘publiek’ wanneer het gaat om gebruik van publieke middelen of uitvoering van publieke taken, wanneer de verantwoording openbaar is en wanneer deze plaatsvindt vanuit het perspectief van de ‘publieke zaak’ (Bovens & Schilleman, 2010). Dichtbij het thema maatschappelijke verantwoording ligt de vraag wat de maatschappij verwacht van de reclassering. Verantwoording heeft alles te maken met het ‘managen van verwachtingen’. Als het beeld dat mensen hebben over het reclasseringswerk verschilt van de realiteit dan valt de verantwoording achteraf verkeerd uit. Daarom is het belangrijk dat de reclassering regelmatig het verhaal vertelt over het belang, het doel, de mogelijkheden, de grenzen, de aanpak en de resultaten van het reclasseringswerk.

### **Verandering in perspectief van de reclassering**

De laatste jaren heeft er een verschuiving binnen het werk plaatsgevonden. Naar aanleiding van het programma Terugdringen Recidive (TR) gebaseerd op het ‘What Works?’ paradigma, ontwikkeld vanaf 2001 en ingevoerd vanaf 2004, gingen de reclasseringsorganisaties zich meer dan voorheen toeleggen op gedragsverandering en risicomangement. Poort en Andreas (2008) beschrijven in een artikel hoe de verandering van het repertoire van de reclasseringsorganisaties heeft geleid tot een verandering van perspectief op het werk in vergelijking met vroeger. Zij beschrijven dat het werk van de reclassering voorheen vooral ging over problemen, vaak in de maatschappelijke omstandigheden van justitiabelen, waarvoor reclasseringswerkers oplossingen zochten in hun directe belang. Nu ligt de nadruk veel meer op beïnvloeding van het gedrag van de cliënt en veranderingen in zijn/haar omstandigheden met het uitdrukkelijke doel recidive te voorkomen. Het inschatten van (recidive)risico’s op basis van instrumenten heeft een prominentere plaats gekregen dan voorheen. Deze verandering heeft ertoe geleid dat er ook andere verwachtingen vanuit de politiek en de maatschappij zijn ontstaan. De samenleving verwacht meer dan voorheen dat met een reclasseringstoezicht de overlast en criminaliteit wordt

teruggedrongen, doordat alle risico's in beeld zijn en de samenleving voor die risico's wordt behoed.

De publieke tolerantie voor delicten en afwijkend gedrag neemt de laatste jaren af. Bij verslaafde justitiabelen bijvoorbeeld, die verantwoordelijk zijn voor een groot deel overlast en criminaliteit op straat, willen veel mensen een harde aanpak. Het is in hun ogen de eigen keuze van de verslaafde om middelen te gebruiken, dus moet hij ook de consequenties dragen. Opsluiten is dan ook een populaire optie, terwijl de professionals weten dat een voorwaardelijke sanctie met daaraan gekoppelde intensief toezicht vaak effectiever is, zeker op langere termijn. Daarbij botsen de verwachtingen en kennisverschillen tussen burgers en professionals, wat publieke verantwoording ingewikkeld maakt.

### **Professioneel handelen en informeren**

Als de maatschappij verwacht dat drama's vermeden kunnen worden door menselijk ingrijpen heeft dit gevolgen voor de betrokken partijen. Het dilemma van controle/verantwoording versus professionele handelingsruimte kwam duidelijk terug in de discussies tijdens deze workshop. Hier bleek hoe moeilijk het is een eenduidige positie in te nemen als het gaat om publieke verantwoording. Aan ieder standpunt leken zowel voor- als nadelen te kleven. Enerzijds gaven de deelnemers aan dat veranderende omstandigheden het werk beïnvloeden doordat de context verandert. De omgang met de cliënt verandert hierdoor niet zozeer, maar wel de organisatorische en beleidsmatige omgeving van de reclasseringswerker. Anderzijds is de huidige trend er een van toenemende roep om controle en verantwoording. Er blijft hierdoor minder ruimte over voor 'missers' en het nemen van risico's. De vraag is of dit niet ook ten koste gaat van de creativiteit en flexibiliteit in de omgang met cliënten. De kunst is volgens de deelnemers om beter te worden in risicomanagement zonder het contact met de cliënt te verliezen. Omdat het bekend is dat juist die combinatie effectief is.

Reclasseringswerkers zien hun werk vaak als een roeping en zijn ervan overtuigd dat ze de maatschappij een dienst bewijzen en dat de kans op recidive afneemt doordat dat zij risico's signaleren en individuele cliënten ondersteunen bij het vinden van een nieuwe kans in de samenleving. Zij hebben vaak een passie voor het beroep en een sterk geloof in de effectiviteit van hun werk. Dit leidt ook in toenemende mate tot een gemeenschappelijke identiteit en een zelfverzekerd optreden als het gaat om publieke verantwoording.

Dit alles in een logisch beargumenteerd en krachtig verhaal neer te zetten levert volgens de deelnemers aan de workshop geen grote problemen op. De keerzijde van dit verhaal is echter dat er niet zelden heftige emoties in het spel zijn vanwege de opzienbarende delicten, in de pers vaak 'drama's' genoemd, die zich in de praktijk voltrekken. In dergelijke situaties is een deugdelijke argumentatie niet voldoende om uit te leggen waarom je 'veroordeelde criminelen' wilt helpen. Eén van de deelnemers zei hierover: *"Geen uitleg is goed genoeg als je kind is misbruikt"*. Lastig is hierbij ook dat het bij veel mensen niet bekend is hoe het strafrechtstelsel werkt, waardoor de inspraak en invloed van reclasseringswerkers op beslissingen over hun cliënten dikwijls overschat wordt. Er is een verschil tussen straffen en iemand laten terugkeren in de maatschappij. Voor beide doelen is een andere aanpak nodig. Het komt echter voor dat het publiek de scheiding tussen deze twee rollen niet ziet. Een van de deelnemers verwoordde het als volgt: *"Ons verhaal is wel duidelijk, maar de context is troebel"*.

In een maatschappij waar het vermijden van risico's een hoge prioriteit heeft is het risico van voorwaardelijke invrijheidsstelling moeilijk te verantwoorden naar mensen die niet op de hoogte zijn van de nuances van het vak. Zeker als er een incident heeft plaatsgevonden worden reclasseringswerkers regelmatig hierover aangesproken en bestookt met vragen over hoe dit nou heeft kunnen gebeuren. Tegelijk lijkt het te lonen als de reclassering(swerkers) uitleg geven over het vak. Onbegrip komt vaak voort uit onbekendheid. Uit de verhalen van de

reclasseringswerkers blijkt ook dat veel mensen respect hebben voor de taak die de reclasseringswerker heeft en de verantwoordelijkheden die daarbij horen. In de workshop tijdens het congres is gebleken dat reclasseringswerkers publieke verantwoording belangrijk vinden en dat zij vinden dat reclasseringswerkers hier een belangrijke rol in spelen. Het is niet een zorg voor de organisaties alleen. *“De reclassering moet vanuit zijn eigen kracht werken. Het verhaal vertellen vanuit de eigen identiteit en de professionele waarden van het reclasseringsvak”*.

### **De samenleving krijgt waarde voor haar geld**

Reclasseringswerkers zelf zijn de beste ambassadeurs van hun vak. En zoals gezegd zijn gevoelens in de samenleving moeilijk te pareren met logische en rationele argumenten. Een voorbeeld van publieke verantwoording die meer duidelijk maakt dan argumenten kunnen, is de onlangs bij de NCRV uitgezonden documentaire over het reclasseringswerk. Met reclasseringswerkers zelf als ambassadeurs van de genuanceerde boodschap die zij nou eenmaal vertegenwoordigen. In deze documentaire wordt het maatschappelijke doel rond verminderen van recidive heel duidelijk, maar de beelden confronteren de kijker ook rechtstreeks met de complexiteit en de meerzijdige waardegebondenheid van dit vak. Effectieve publieke verantwoording omvat ‘het hele verhaal’ en creëert ‘de juiste verwachting’. Reclasseringswerkers werken doelgericht aan de veiligheid van de omgeving en zij doen hun werk met respect. Respect dat ook geldt voor hun cliënten, die burgers zijn van onze rechtstaat en die dat onder alle omstandigheden blijven, ook als zij een delict pleegden. De samenleving krijgt niet alleen ‘waar’ maar ook ‘waarde’ voor haar geld. De waarde van de veilige, de humane en de beschaafde samenleving, de combinatie waar het reclasseringswerk voor staat. En het goede nieuws is ook nog dat het bekend is uit de psychologie dat mensen zich beter voegen naar regels en voorwaarden als ze niet alleen helder en normerend, maar ook respectvol, ondersteunend en motiverend worden benaderd. Dit verhaal vertellen is moeilijk. Logica wint het niet zo gemakkelijk van gevoel. Daarom is beeldmateriaal een krachtig middel dat de publieke verantwoording van ‘de waarde van het reclasseringswerk’ goed kan ondersteunen.

De film kunt u bekijken via een link op [www.werkeninjustitieelkader.nl](http://www.werkeninjustitieelkader.nl).

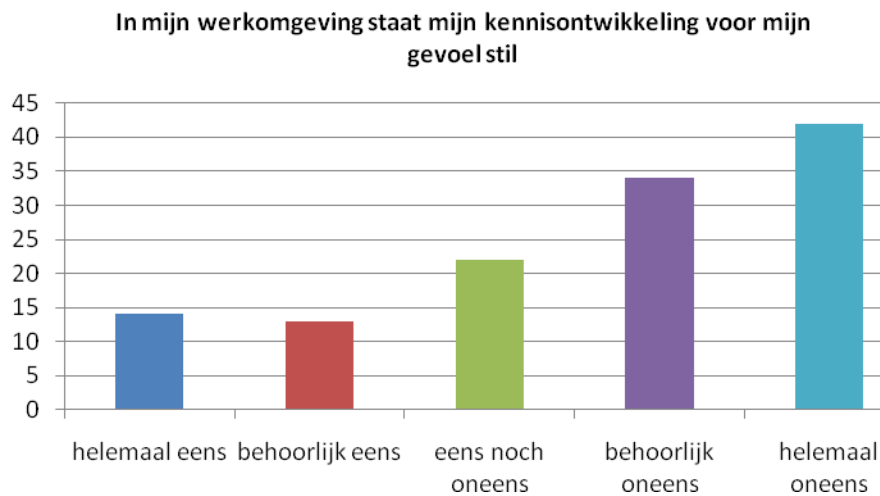
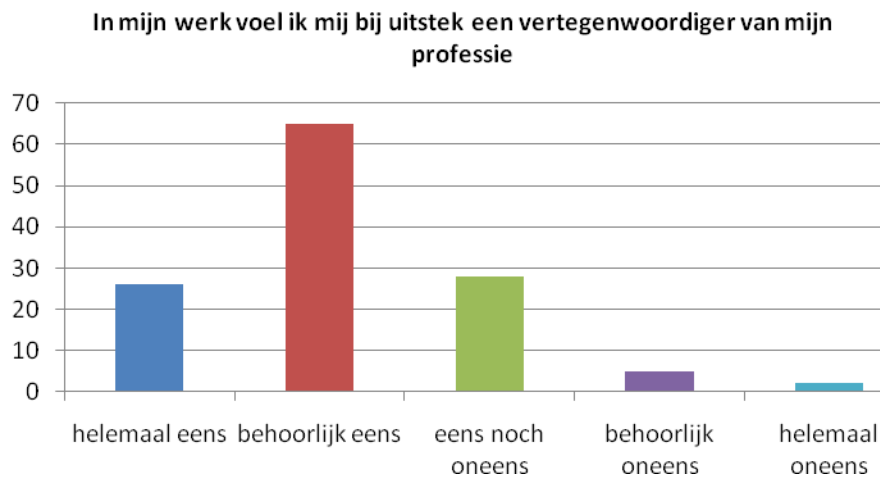
### **Bronnen**

- Bovens, M. & Schillemans, T. (2009), *Publieke verantwoording; begrippen, vormen en beoordelingskaders* in Handboek publieke verantwoording. Den Haag: Lemma
- Poort, R. & Andreas, A. (2008), *Paradoxen of dilemma's? Over dwang in het werk van Reclassering Nederland* in Dwang en drang in de hulpverleningen. Justitiële verkenningen, Den Haag:WODC

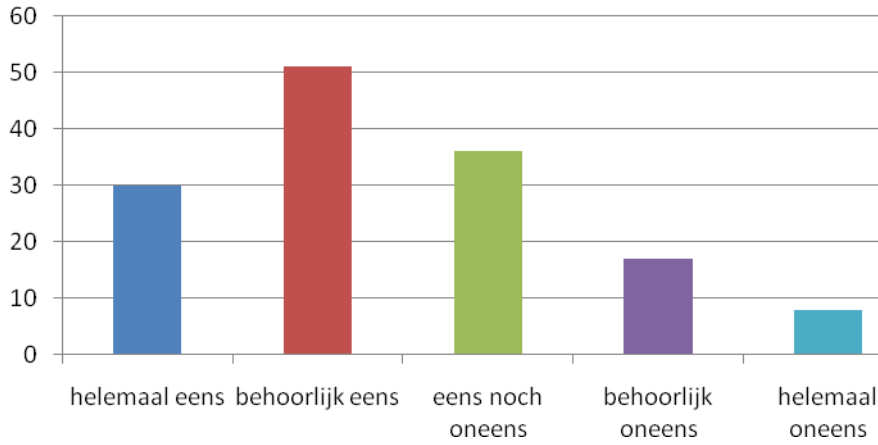
## 25. Reclaseringswerkers over inrichten

*René Butter*

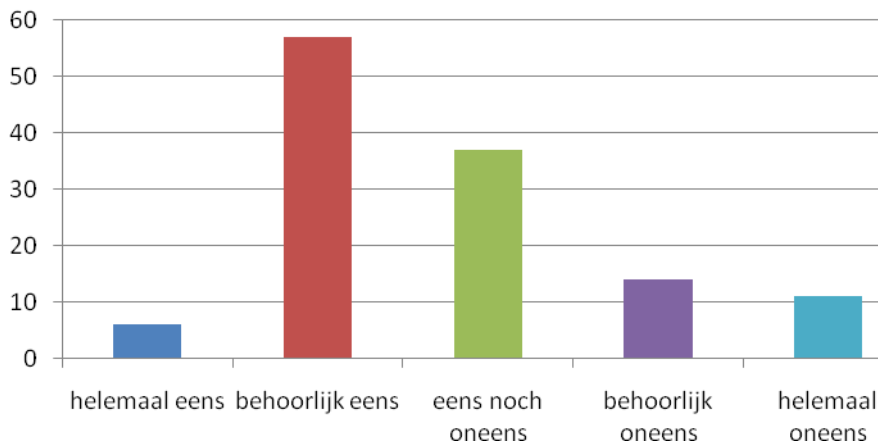
### Resultaten van een enquête onder de congresbezoekers



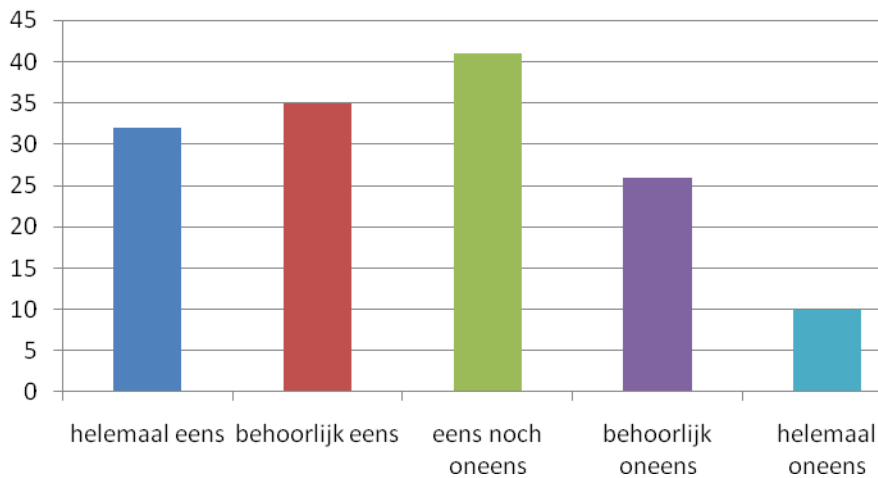
**Mijn organisatie stimuleert de verdere ontwikkeling van mijn beroepscompetenties**



**Mijn werk stimuleert uitwisseling van ideeën met collega's uit voor mij relevante andere organisaties**

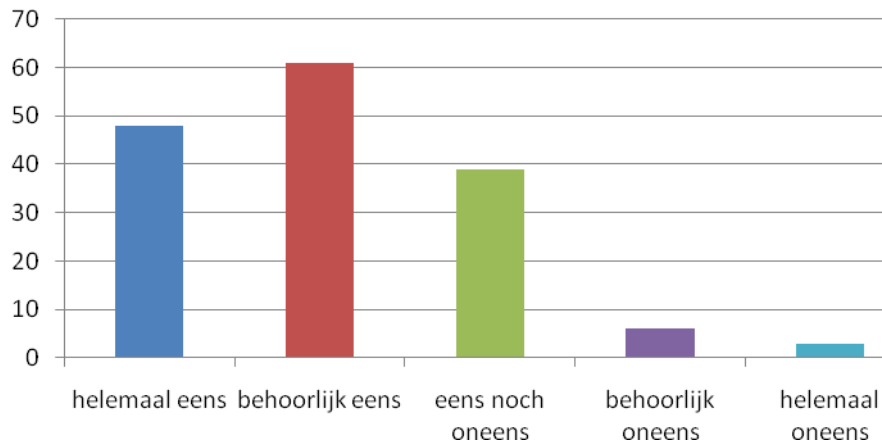


**De politiek heeft te weinig aandacht voor mijn beroepsgroep**

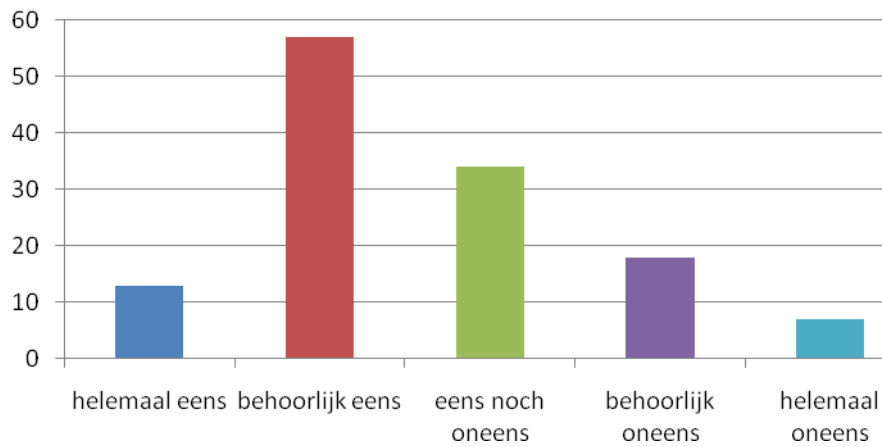




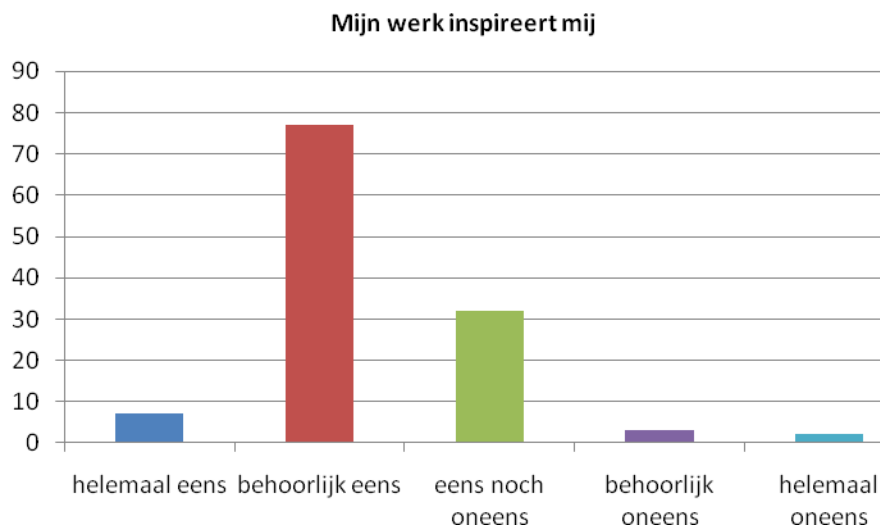
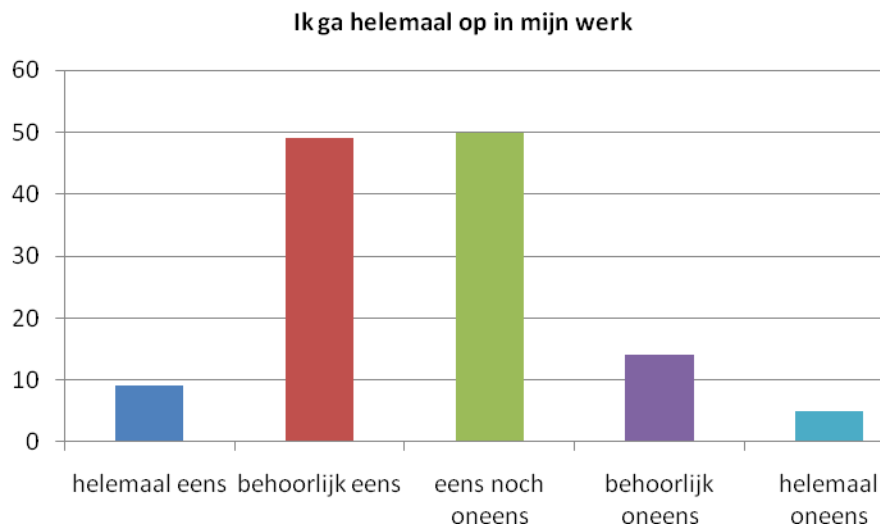
**In mijn werk voel ik mij lid van een voor mij relevante beroepsgroep**



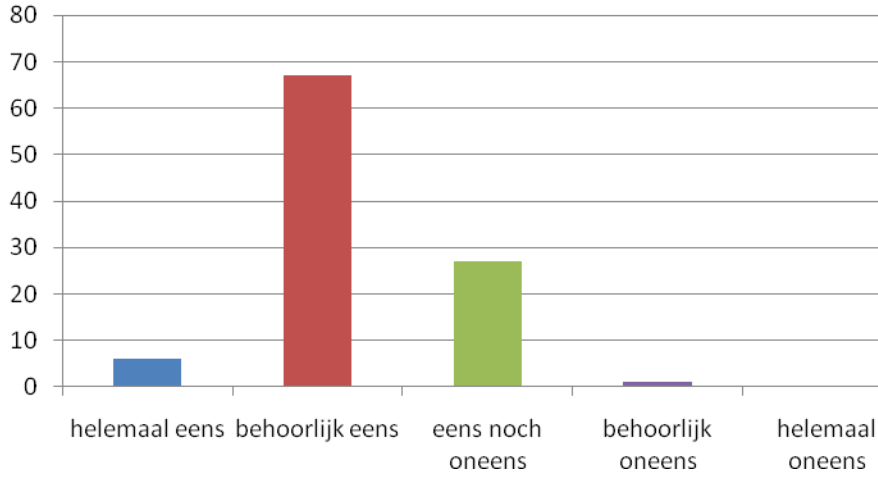
**Binnen mijn organisatie voel ik mij breed erkend als een beroepsbeoefenaar die meerwaarde biedt**



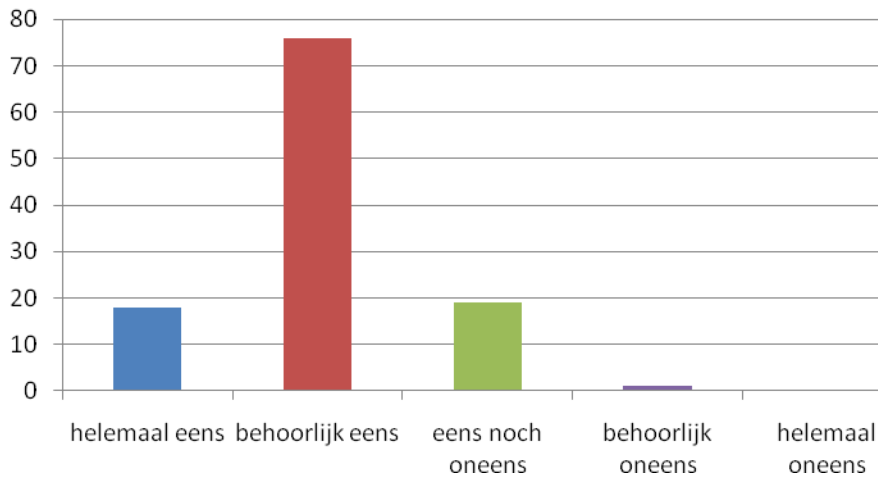
## Flow



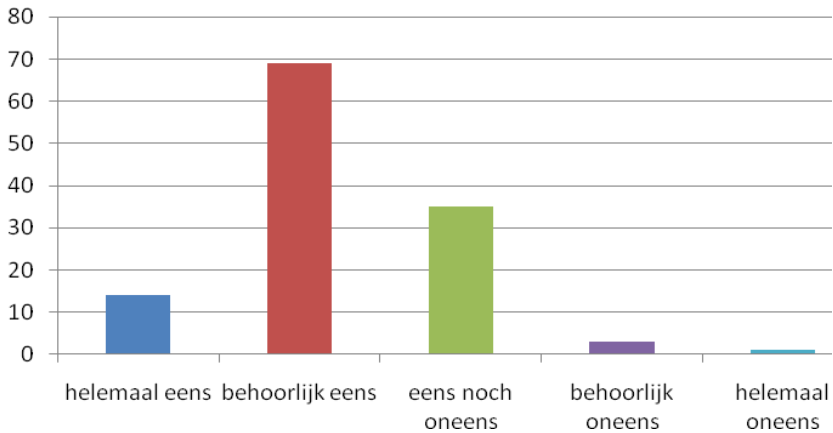
### Ik ben trots op het werk dat ik doe



### Ik ben enthousiast over mijn baan



### Als ik 's morgens opsta heb ik zin om aan het werk te gaan



## 26. Project: Wraparound Care voor verslaafde justitiabelen

*Lonieke Casteleijn, Donmalee Heij*

De continuïteit van criminele loopbanen is groot. Daartegenover staat echter vaak een versnipperd justitieel ingrijpen dat nadelige gevolgen heeft voor de continuïteit van de aanpak. Evenals in de complexe jeugdzorg, bestaat ook hier behoefte aan ondersteuning bij het creëren van grotere continuïteit en samenhang in het traject dat nodig is om justitiabelen te bewegen tot zinvol en positief gedrag. De verslavingsreclassering en de GAVO (geïntegreerde aanpak verslavingsproblematiek en overlast) van Centrum Maliebaan, instelling voor verslavingspsychiatrie in Utrecht, hebben het lectoraat “Werken in justitieel kader” van Hogeschool Utrecht, verzocht te starten met een ontwikkelings- en onderzoekstraject waarin wordt gewerkt met de principes van *Wraparound Care*.

De belangrijkste elementen in de inhoudelijk visie achter *Wraparound Care* zijn als volgt.

- Om duurzame veranderingen tot stand te brengen moeten interventies passen in een plan dat door een team van professionals en personen uit het eigen netwerk samen met de cliënt is ontworpen.
- Dit plan betreft concrete doelen in de eigen leefsituatie van de cliënt.
- De interventies worden vanuit meerdere sectoren van hulp, zorg en ondersteuning ingezet.
- Ze worden door de cliënt en een case manager samen aangestuurd en
- De uitvoering vindt zoveel mogelijk plaats in de eigen leefsituatie van de cliënt.

*Wraparound Care* is ontwikkeld in Canada en de Verenigde Staten en is bedoeld als aanpak om gezinnen met een opeenstapeling van problemen grip te laten krijgen op hun problemen.

Onderzoek in deze landen laat zien dat de aanpak werkt. Zo blijkt dat jonge delinquenten die op deze wijze begeleid werden tijdens en vlak na de interventie minder vaak van huis wegliepen, minder spijbelden, minder vaak van school geschorst werden, minder vaak geweld pleegden, minder vaak door de politie werden opgepakt en vaker een baan hadden dan een controlegroep voor wie de conventionele, meer uit losse interventies bestaande aanpak gold.

Het *Wraparound Care* concept is in Nederland geïntroduceerd door Jo Hermanns, hoogleraar aan de Universiteit van Amsterdam en lector aan de Hogeschool Utrecht.

### **Continuïteitsverhogende benadering bij Centrum Maliebaan**

Het traject bij Centrum Maliebaan om de continuïteit in de begeleidingsketen voor verslaafde delinquenten te vergroten bestaat uit twee onderdelen. Onderdeel 1 heeft betrekking op het ontwikkelen en toepassen van een vragenlijst voor de 0-meting en de effectmeting. Deze vragenlijst wordt ontwikkeld op basis van diepte-interviews met vertegenwoordigers van stakeholders zoals de ketenmanager van het Veiligheidshuis, aandachtsofficier veelplegers, politie, gevangeniswezen, gemeente, reclassering en de cliënten zelf. Onderdeel 2 bestaat uit het in samenspraak met het team reclasserings- en GAVO werkers (en een aantal van de overige stakeholders) opzetten en implementeren van een verandertraject. Daarbij zal een werkwijze worden gevolgd die geïnspireerd is door het *Best Practice Unit Model*. Uitgangspunt is hierbij dat de eigen praktijk wordt gebruikt om veranderingen in gang te zetten. De gekozen interventies worden zo van binnenuit gedragen wat transferproblemen minimaliseert en de effectiviteit verhoogt.

## 27. Professionalisering bij de SVG: De werkbegeleider als voertuig

*Willem van der Brugge*

Bij de verslavingsreclassering zijn momenteel vijfenveertig werkbegeleiders aan het werk. Zij spelen een cruciale rol in de dagelijkse praktijk van de reclasseringswerkers van de SVG lidinstellingen. Zij instrueren en coachen reclasseringswerkers; geven intervisie en organiseren casuïstiek, verdelen en beoordelen dossiers en soms nemen zij beslissingen indien de cliënt zich niet aan de voorwaarden houdt die de rechter heeft opgelegd. Werkbegeleiders bewaken meer en meer de inhoudelijke kwaliteit van de dienstverlening van de reclassering. Daarnaast vormen de werkbegeleiders de ‘verbindende schakel’ in de communicatie tussen de adviseurs en de toezichthouders. Met bovenstaande taakopvatting zijn de werkbegeleiders volgens de hedendaagse literatuur publieke professionals.

De functie van werkbegeleider is betrekkelijk nieuw binnen de verslavingsreclassering. Bij de meeste instellingen is de beschrijving van taken en rollen van de werkbegeleider nog in ontwikkeling. Voor veel werkbegeleiders betekent dit dat zij pionieren en zelf op zoek gaan naar informatie en kwaliteitsstandaarden. Van publieke professionals van HBO + niveau kan ook verwacht worden dat zij zelf een belangrijke rol spelen bij de ontwikkeling van deze kwaliteitsstandaarden.

Werkbegeleiders van de verslavingsreclassering werken in een complexe en soms ook ‘dwingende’ omgeving. Zij hebben niet alleen te maken met hun eigen opvattingen als professional, maar ook met de belangen van de ggz-organisatie waarbinnen zij werken en de eisen van Justitie als opdrachtgever. Dat maakt hun positie niet altijd even gemakkelijk.

De SVG is in 2010 gestart met het ontwikkelen van een landelijk kwaliteitssysteem voor de verslavingsreclassering. Hierbij zijn de werkbegeleiders, als belangrijk voertuig voor kwaliteitsbevordering, uiteraard nauw bij betrokken. Het bevorderen van de kwaliteit van de werkbegeleiding is een essentieel onderdeel van dit kwaliteitssysteem. Najaar 2010 is daarom een platform ingericht voor de werkbegeleiders van de SVG-lidinstellingen. Het platform heeft als overkoepelend doel gezamenlijk betekenis te geven aan de kwaliteit van de dienstverlening van de reclassering. Meer specifiek ontwikkelen zij een meer eenduidige handwijze van werkbegeleiders bij de reclassering voor mensen bij wie het criminele gedrag samen gaat met verslaving en psychiatrische problematiek.

Het platform biedt de SVG de mogelijkheid om informatie over nieuwe reclasseringsproducten rechtstreeks en eenduidig te verstrekken aan degenen die de kwaliteit van de implementatie bewaken. In dit platform kunnen werkbegeleiders ook hun vragen en reacties hierover goed gecoördineerd inbrengen en bespreken.

Daarnaast biedt het platform de werkbegeleiders de mogelijkheid kennis te delen, met hun collega's dilemma's te bespreken en vragen en antwoorden over het primaire proces van de reclassering met elkaar uit te wisselen. Momenteel onderzoekt de SVG of ook een digitaal platform een rol kan vervullen bij het delen van kennis.

Het inrichten van dit platform draagt bij aan de verdere professionalisering van de werkbegeleider. En daarmee van het vakmanschap van de reclasseringswerker.

## 28. Professionaliteit bij Reclassering Nederland: Het opleidingshuis

*Marleen Nieuwland, Vivanne Ranty*

De missie van Reclassering Nederland is bij te dragen aan de veiligheid van de samenleving door criminaliteit te voorkomen en recidive terug te dringen. Gedragsverandering, risicomangement en re-integratie zijn daarbij sleutelbegrippen. Om dit te realiseren investeert de reclassering in effectieve werkwijzen en zij wil dit op een transparante en objectieve wijze aantoonbaar maken.

Reclassering Nederland investeert in (wetenschappelijk) onderzoek, omdat dit bijdraagt aan de effectiviteit van het reclasseringswerk. Op basis van evidence based onderzoek en inzichten uit de What Works principes is binnen de organisatie een aantal instrumenten, methoden en gedragsinterventies ontwikkeld en ingevoerd. Daarnaast zijn er verbeteringen doorgevoerd door het ontwikkelen van nieuwe werkprocessen, het aanscherpen van kwaliteitsstandaarden en een betere afstemming te realiseren met (justitiële) ketenpartners.

Behalve voor de effectiviteit van methoden en processen in het reclasseringswerk, komt er steeds meer aandacht voor de effectiviteit van de professional: **wie** werkt? Instrumenten en methoden worden namelijk pas effectief in de handen van de professional. Uit wetenschappelijk onderzoek blijkt dat de effectiviteit van het reclasseringswerk sterk (sommige studies spreken van 30%) wordt beïnvloed door de professional in de relatie met de cliënt. Uit onderzoek blijkt ook dat het bepaalde kenmerken zijn van de professional die de kwaliteit van de werkaliantie en de mate van effectiviteit bepalen. Het gaat dan zowel over gedragskenmerken als empathie, pro sociaal rolmodel, het vermogen motivational congruance te bereiken en adequaat te reageren op reactance als invloeden van de professional over de 'hoop en verwachting' van het resultaat en het vertrouwen van de professional in de effectiviteit van de eigen werkwijzen (Hermanns & Menger, 2009).

Menger, lector werken in Justitieel Kader, onderscheidt ook op basis van (inter)nationaal onderzoek drie 'typen' reclasseringswerkers: de eenzijdig correctieve (nadruk op controle en sanctie), de eenzijdig therapeutische (nadruk op begeleiding) en de hybride. Met hybride wordt bedoeld een reclasseringswerker die correctieve en therapeutische eigenschappen weet te combineren. De hybride werker is het meest effectief. Cliënten van hybride werkers vallen minder uit, worden minder vaak retour gezonden en werken beter mee aan het toezicht. De eenzijdige correctieve werker blijkt uiteindelijk het minst succesvol.

Dit stelt eisen aan de medewerkers, zoals:

- Voldoende vakkennis en -vaardigheden om het reclasseringswerk uit te voeren.
- Voldoende actuele kennis van 'wat werkt' en 'wie werkt'.
- Vermogen om reclasseringsinstrumenten en methoden te toetsen aan het eigen professioneel oordeel.
- Vermogen om kritisch het eigen handelen te reflecteren.

Uit bovenstaande kunnen we concluderen, dat de effectiviteit van het reclasseringswerk voor een belangrijk deel bepaald wordt door de kwaliteit van de uitvoering, door de professional zelf. De individuele beslissingen en acties van de professional noemen wij het professioneel handelen. Dit houdt in dat de reclasseringswerker met de kaders van de organisatie (instrumenten, wetten en kwaliteitseisen), zijn beroepskennis, vaardigheden en competenties en zijn beoordeling van de concrete handelingssituatie, de kwaliteit van het professioneel handelen bepaalt. Dit vereist meer

dan een ‘vaardige’ medewerker. Het ‘leren’ om professioneel te handelen vraagt van medewerkers dat zij systematisch en door kennis gestuurd leren nadenken over het werk.

Dat professioneel handelen, stimuleert Reclassering Nederland o.a. door opleidingen. Reclassering Nederland is daarmee sinds 2007 bezig (vanaf eind 2010 3RO). Om opleidingen zoveel mogelijk aan te laten sluiten bij de richting van de organisatie, om op basis van *evidence based* ontwikkelde methoden te werken, is een visie op opleiden ontwikkeld. In deze visie wordt een aantal uitgangspunten beschreven die op een methodische en gestructureerde wijze handvatten bieden om te ‘leren’ professioneel te handelen. Deze visie wordt uitgewerkt in het opleidingshuis.

In het opleidingshuis worden voor alle medewerkers van de reclassering opleidingen aangeboden. Opleidingen worden per functie op verschillende ontwikkelniveaus aangeboden, maximaal 3 fasen. Fase één van ontwikkeling bestaat uit een basisopleiding en heeft een verplichtend karakter, de medewerker leert alle facetten van het reclasseringswerk om zich staande te kunnen houden in de dagelijkse praktijk. In fase twee worden medewerkers opgeleid tot vakvolwassenheid en fase drie is een verdiepende of specialiserende fase. Fasen twee en drie bieden zowel een aantal verplichtte modules aan als modules die aansluiten bij de individuele (loopbaan) ontwikkeling van medewerkers. Voor alle functies worden voor de verschillende niveaus opleidingsprofielen ontwikkeld met concrete leerdoelen en een methodisch opleidingsaanbod.

Een van de belangrijkste uitgangspunten van het opleidingshuis is dat leren en werken, nauw aan elkaar zijn gekoppeld. Dit vereist een krachtige leeromgeving. De reclassering kiest in de eerste fase van het opleidingshuis voor het meester – gezelschap model in de vorm van mentorschap, omdat dit nauw aansluit op de wijze waarop beginnende professionals leren. Om werken en leren met elkaar te verweven is een geïntegreerd inwerkmodel ontwikkeld met observatie- en reflectieopdrachten voor de opleidingsdagen.

Resultaat van het opleidingshuis moet zijn dat medewerkers zich op methodische & gestructureerde wijze verhouden tot:

- a. (vorm & inhoud van) hun werk (taken, verantwoordelijkheden bevoegdheden, kaders).  
Er wordt onder andere aandacht besteed aan het werkproces en de daarbij behorende wetenschappelijke en juridische kaders. Een ander belangrijk onderdeel is het leren positioneren van de reclasseringswerkers, in eerste instantie ten opzichte van de cliënt. Hierbij gaat het om de houding en de invloed van de werker die bijdragen aan de effectiviteit van het reclasseringswerk. Medewerkers leren met de instrumenten en methodieken te werken en krijgen praktijkopdrachten mee om ze te leren toepassen.
- b. anderen (collega’s, ketenpartners).  
Onderdeel van de opleiding is dat kennis over gespreksstructuren en technieken door middel van praktijkopdrachten bij collega’s worden geobserveerd en besproken. Zo leren reclasseringswerkers om feedback te geven. Om de gehele (justitiële) keten en het strafproces te leren kennen worden deze in kaart gebracht. Met een presentatie door het OM en ontwikkelde praktijkopdrachten wordt medewerkers geleerd zich te leren positioneren in de keten en hoe zij de regie kunnen nemen en houden.
- c. zichzelf (reflecteren, feedback organiseren).  
Zelfreflectie is een belangrijk middel om de professionaliteit van medewerkers te bevorderen. Om deze reden is het een belangrijk element in de opleidingen. Omgaan met zichzelf wordt op deze wijze gestimuleerd en reflectieopdrachten op de werkplek horen daarbij. Daarnaast wordt aan medewerkers gevraagd casuïstiek uit te werken en te

presenteren aan de groep. Dilemma's in het reclasseringswerk en keuzes die in bepaalde concrete situaties worden gemaakt, worden door de medewerker toegelicht.

### **Samenvatting & conclusie**

Reclassering Nederland wil een professionele organisatie zijn, zij heeft in de afgelopen jaren al veel geïnvesteerd in het ontwikkelen van effectieve instrumenten en methoden. Ondersteund door (wetenschappelijk) onderzoek, maar ook op basis van ervaring weten we inmiddels, dat deze instrumenten en methoden pas betekenis krijgen 'in de handen' van de professional. Om dit te realiseren ontwikkelt de reclassering het opleidingshuis waarin medewerkers op verschillende ontwikkelniveaus leren wat een effectieve professional is en hoe zij optimaal de effectieve instrumenten en methoden kunnen benutten om de doelstelling van de organisatie te realiseren, 'het terugdringen van recidive'. Dit leidt tot professionals die door hun ervaring en methodische kennis in staat zijn om in concrete handelingssituaties overwogen besluiten te nemen en hun discretionaire ruimte te benutten.

N.B. De 3RO starten in juni 2011 met de implementatie van het opleidingshuis en de basisopleiding, eerste fase, voor reclasseringswerkers advies en toezicht..

### **Bronnen**

Hermanns, J. & Menger, A. (2009). *Walk the line. Over continuïteit en professionaliteit in het reclasseringswerk. Openbare les maart 2009*. Utrecht: Hogeschool Utrecht, Lectoraat Werken in Justitieel Kader.



## Medewerkers en auteurs

Bij het congres *Het vakmanschap van de reclasseringswerker* en bij dit verslag zijn veel mensen betrokken. Inhoud en werkwijze van het congres en de reflecties daarover zijn tot stand gekomen in overleg tussen medewerkers van de reclassering en onderzoekers van het lectoraat. Naast onderzoekers en docenten van Hogeschool Utrecht en andere hogescholen dacht een groep van 24 medewerkers van de drie reclasseringsorganisaties mee in de voorbereidingsfase. En 20 van hen werken actief mee bij de uitvoering van het congres.

Velen van hen hebben meegewerkt aan de publicaties in deze bundel. Daarnaast hebben 3 medewerkers van het landelijk kantoor van Reclassering Nederland en Stichting Verslavingsreclassering GGZ een bijdrage geleverd.

In alfabetische volgorde:

Ada Andreas	Senior beleidsmedewerker landelijk kantoor RN en onderzoeker lectoraat JK
Gerrit ter Beek	Reclasseringswerker RN, regio Midden – Oost Nederland
Ina Berkhof	Reclasseringswerker RN, regio Utrecht – Arnhem
Lisette Bitter	Congresorganisatie, managementassistente lectoraat JK
Jacqueline Bosker	Senior beleidsmedewerker landelijk kantoor RN en onderzoeker lectoraat JK
Joep de Bree	Afdelingshoofd Reclassering Verslavingszorg Noord Nederland
Willem van der Brugge	Beleidsmedewerker Stichting Verslavingsreclassering GGZ
Annemarie Bruist	Unitmanager RN, regio Den Bosch
René Butter	Docent Pedagogiek HU, docent onderzoeksmethoden Erasmus Universiteit Rotterdam en senior onderzoeker lectoraat JK
Lonieke Casteleijn	Teamleider GAVO/Centrum Maliebaan en projectleider bij het lectoraat JK
Joris Colijn	Docent Integrale Veiligheidskunde HU en onderzoeker lectoraat JK
Miriam Doeser	Unitmanager RN, regio Utrecht – Arnhem
Andrea Donker	Lector ontwikkelingscriminologie Hogeschool Leiden, in samenwerkingsverband met lectoraat JK
Lia van Doorn	Lector Innovatieve Maatschappelijke Dienstverlening HU

Youri van Dreumel	Acteur
Sjef van Gennip	Algemeen Directeur Reclassering Nederland
Aimee Goossens	Reclasseringswerker RN, regio Den Bosch
Hendrik Grashuis	Acteur
Donnalee Heij	Beleidsmedewerker Stichting Verslavingsreclassering GGZ en onderzoeker lectoraat JK
Jo Hermanns	Lector Werken in Justitieel Kader, Hogeschool Utrecht; deeltijdhoogleraar Opvoedkunde aan de Universiteit van Amsterdam; bijzonder hoogleraar op de Kohnstammleerstoel aan de Faculteit der Maatschappij en Gedragwetenschappen van de Universiteit van Amsterdam
Edwin ten Holte	Directeur Stichting Verslavingsreclassering GGZ
Joram Hoogink	Student Criminologie Vrije Universiteit en studentassistent lectoraat JK
Gijs van Houwelingen	Reclasseringswerker Tactus Verslavingszorg
Ed de Jonge	Onderwijsontwikkelaar Social Work HU en onderzoeker Kenniscentrum Sociale Innovatie HU
Dolly de Keijzer	Reclasseringswerker RN, regio Utrecht – Arnhem
Barbara Keuning	Beleidsmedewerker landelijk kantoor RN en docent minor werken in gedwongen kader HU
Saskia Kinket	Reclasseringswerker Leger des Heils, Utrecht.
Peter Kasbergen	Public Cinema
Donna Kloeze	Afdelingshoofd Verslavingsreclassering Palier
Lous Krechtig	Onderzoeker lectoraat JK, in samenwerkingsverband met Hogeschool Rotterdam
Marloes van Kuppevelt	Congresorganisatie, lectoraat JK
Marije Lans	Beleidsmedewerker Verslavingsreclassering Centrum Maliebaan
Lauwrens van der Leer	Reclasseringswerker Leger des Heils, regio Rotterdam
Maarten Los	Werkbegeleider RN, regio Rotterdam-Dordrecht
Maria Maatje	Reclasseringswerker RN, regio Midden – Oost Nederland

Fergus McNeill	Professor Criminology & Social Work, University of Glasgow
Anneke Menger	Lector Werken in Justitieel Kader, HU
Maciej Mikulske	Reclasseringswerker RN, region Den Bosch
Majida El Mir	Reclasseringswerker RN, regio Utrecht – Arnhem
Marleen Nieuwland	Beleidsmedewerker landelijk kantoor RN, projectleider Opleidingen 3 RO
Eva van der Pluijm	Reclasseringswerker Verslavingsreclassering Centrum Maliebaan
Coriene Pot	Reclasseringswerker Leger des Heils Utrecht en docent minor werken in gedwongen kader HU
Vivanne Ranty	Beleidsmedewerker opleidingen landelijk kantoor RN
Renske Schamhart	Docente opleiding pedagogiek HU en programmaleider wraparound care, lectoraat JK
Bert Sprokkereef	Directeur Leger de Heils, afdeling Jeugdzorg en Reclassering
Fenena Stam	Werkbegeleider RN, regio Midden – Oost Nederland
Harm Steverink	Werkbegeleider RN, regio Den Bosch
Anke van Stijn	Docent Propedeuse Social Work HU en onderzoeker / redacteur lectoraat JK
Annelies Sturm	Docent Maatschappelijk Werk en Dienstverlening HU en onderzoeker lectoraat JK
Jaap van Vliet	Beleidsmedewerker Leger des Heils en onderzoeker lectoraat JK
Bas Vogelvang	Lector Reclassering en Veiligheid, Avans Hogeschool
Maurice Wackers	Werkbegeleider RN, regio Limburg Reclasseringswerker
Barbara Westra	Reclasseringswerker Leger des Heils, Utrecht

RN= Reclassering Nederland

JK= Lectoraat Werken in Justitieel Kader van Hogeschool Utrecht

HU= Hogeschool Utrecht

Meer informatie over het Lectoraat Werken in Justitieel Kader van de Hogeschool Utrecht is te vinden op [www.werkeninjustitieelkader.nl](http://www.werkeninjustitieelkader.nl)