

# Wat werkt en wie werkt?

Anneke Menger zette samen met haar lectoraat de vraag *who works?* op de onderzoeksagenda. Daarmee voegt ze een nieuwe dimensie toe aan de discussie over effectiviteit. Niet alleen interventies zijn belangrijk, maar ook de werkers die ze uitvoeren.

door Anneke Menger

Na een gastcollege over effectieve reclasseringswerkers op de Universiteit van Leuven kreeg ik laatst twee interessante vragen. 'In Nederland ontwikkelden reclassering en justitiële jeugdzorg veel *evidence based* interventies en protocollen. U bepleit meer aandacht voor professionals die deze interventies uitvoeren. In België staan we aan het begin van deze ontwikkeling. Moeten we er wel mee doorgaan?' Ook vroeg iemand: 'Er wordt bezuinigd op intensieve vormen van professionalisering, zoals intervisie en werkbegeleiding. Met uw betoog kunnen we het belang ervan beter duidelijk maken. Bent u het daarmee eens?' Beide vragen raken de kern van dit artikel. Aan het eind kom ik erop terug.

## Invloedrijk

Reclasseringswerkers werken met burgers die een gevaar kunnen zijn voor hun omgeving en voor henzelf. Ineffectief toezicht of inschattingfouten kunnen dramatische gevolgen hebben. Hierdoor heeft de beroepsgroep een groot professioneel verantwoordelijkheidsgevoel. De werkers en hun organisaties oriënteren zich op onderzoek dat licht werpt op de effectiviteit van hun inspanningen en op ijkpunten voor goed methodisch handelen. Internationaal is er in de afgelopen decennia dan ook veel onderzoek gedaan naar de effectiviteit van justitiële interventies, waaronder het reclasseringswerk.

Als effectmaat voor dit onderzoek geldt nagenoeg altijd de mate waarin interventies aantoonbaar bijdragen aan het verminderen van recidive. Het meest invloedrijk op het Nederlandse reclasseringsbeleid is de onderzoeksschool *Psychology of Criminal Conduct*, bekend als *what works?* Belangrijkste vertegenwoordigers zijn de Canadese hoogleraren Andrews en Bonta (1998). Zij vonden, op basis van meta-analyses van een groot aantal effectonderzoeken, enkele principes van effectiviteit van justitiële interventies, zoals:

- **Risicoprincipe:** Hoe groter het risico van recidive en de kans op letselschade, des te intensiever (in tijd en omvang) de interventie.

- **Behoeftepincipe:** Interventies zijn gericht op de 'crimogene behoeften': die factoren die verband houden met crimineel gedrag.

- **Responsiviteit:** Interventies zijn zo gekozen dat de cliënt ze kan 'ontvangen'. De werkwijze is afgestemd op diens leerstijl, mogelijkheden en motivatie.

- **Programma-integriteit:** De interventies zijn gebaseerd op een analyse van delictgedrag en een expliciet veranderingsmodel waarvan de werking is aangetoond en ze worden uitgevoerd zoals bedoeld. Protocollering van interventies is mede op dit principe gebaseerd.

Het ministerie van Justitie en reclasseringsorganisaties oriënteren zich sinds het begin van deze eeuw bijna exclusief op de principes van Bonta en Andrews.<sup>1</sup> Deze principes vormen de contouren van het toetsingskader van het reclasseringswerk. Zo kunnen gedragsinterventies alleen worden uitgevoerd indien zij zijn erkend door een commissie van experts<sup>2</sup> die beoordeelt of zij hieraan voldoen. De invloed van deze principes op de inrichting van het reclasseringswerk is dus groot.

## Ontwikkelingsvragen

De meeste reclasseringswerkers hebben deze manier van denken en werken dan ook geïntegreerd in hun professionele handelen. Zij spreken in toenemende mate een gezamenlijke taal die tot een nieuwe beroepsidentiteit kan leiden. Tegelijkertijd vloeien er dilemma's, debatten en ontwikkelingsvragen uit voort, zoals:

- Hoe verhouden vastgelegde interventies zich tot professionele afwegingen per geval?

- Heb ik als professionele reclasseringswerker nog enige ruimte binnen de regels van protocol en interventie?

- Hoe kan ik responsief reageren op de onvoorspelbare reacties van cliënten als ik een 'integer programma' moet uitvoeren?

In 2007 verschenen er diverse nieuwe internationale meta-analytische studies (Lipsey 2007, Wormith 2007) waarin werd

geconstateerd dat – ondanks alle kennis over effectiviteit van interventies – de recidive niet noemenswaardig afnam. Zij concluderen dat in de komende jaren meer onderzoek gedaan moet worden naar vragen als *how it works*: Hoe voeren reclasseringswerkers deze principes van effectiviteit al dan niet uit? En welke specifieke contextfactoren spelen mee in de dagelijkse praktijk? In het verlengde hiervan zette het lectoraat Werken in Justitieel Kader in 2009 de vraag *who works?* op de onderzoeksagenda. Effectiviteit wordt zo sterk vereenzelvigd met de interventie dat het lijkt alsof interventies op zichzelf bestaan. Alsof ze, goed uitgewerkt, uitgeschreven en getest, effect teweeg brengen, los van de professional die ze uitvoert. Onze vraag is: wie werkt? Wat is er bekend over factoren van effectiviteit die de professional betreffen?

## Welke andere factoren

Ons uitgangspunt is dat alleen het totale handelen van een professional in specifieke situaties meer of minder effectief kan zijn. Interventies zijn daarbij zeker van belang, maar als onderdeel van dit totale handelen. De vraag is dus: welke andere factoren spelen een rol bij effectief reclasseringswerk?

Dit zijn er uiteraard een heleboel. Slechts een klein deel van wat we doen is onderzocht en al dan niet 'effectief' bevonden. Opvallende bevindingen zijn gedaan rond:

- de algemene factor van effectiviteit in de psychotherapie, waarin 'de verwachting van resultaat door de werker zelf' is opgenomen,
- het belang van de werkaliantie en kenmerken daarvan,
- het belang van feedback en kenmerken van effectieve feedback.

## Algemeen principe van effectiviteit in de psychotherapie

Bonta en Andrews vergeleken vele onderzoeken met elkaar en 'ontdekten' principes van effectiviteit van justitiële interventies. Wampold (1997) deed hetzelfde voor de effectiviteit van psychotherapie. Hij vond dat er geen noemenswaardige verschillen in effect zijn te vinden tussen specifieke bonafide (op effect onderzochte) therapieën onderling. Hij destilleerde wel een algemene factor die de werking van de specifieke therapieën verklaart. Effectief zijn die therapiesystemen die voldoen aan de volgende kenmerken: 'Een conceptueel samenhangend en onderbouwd model, dat een consistente verklaring biedt voor de problemen van de cliënt, activiteiten voor de cliënt en therapeut die daarmee in overeenstemming zijn, uitgevoerd door een therapeut die gelooft in zijn werkwijze en die de verwachting heeft dat zijn therapie effect heeft, en die deze verwachting weet over te dragen op zijn cliënt.' (zie ook de Vries 2007).

Ook Duncan & Miller (2000) maken aannemelijk dat het overdragen van 'hoop en verwachting' door de werker een belangrijk bestanddeel is van effectieve therapie. Zij geven aan dat effectiviteit samenhangt met een evenwichtige verhouding tussen cliëntfactoren, model en techniek, relationele factoren en hoop en verwachting. Onlangs is de relevantie hiervan ook voor het justitiële veld bekeken (Skeem 2008, Ross 2008). Hieruit blijken professionals die zedendelinquenten of recidiverende jongeren langdurig behandelen, een vorm van professioneel cynisme te ontwikkelen die hun effectiviteit kan ondermijnen.

In een vollediger beeld van de verhouding tussen cliënt, professional en interventie krijgt dus dit een plaats: de verwachting van succes door de werker, de hoop op resultaat, het geloof in de eigen werkwijze of het door cynisme uitgedoofde geloof daarin. Hiermee zijn de professionals zelf terug in beeld, als dragers van interventies. En met hen het belang om te investeren in hun kwaliteit, motivatie, professionele zelfvertrouwen en veerkracht. En dat omvat meer dan het aanleren van een interventie alleen.

## Het belang van de werkaliantie

Wampold & Brown (2005) vonden eveneens het relatieve belang van een goede werkaliantie tussen cliënt en therapeut. Een goede werkaliantie kenmerkt zich door heldere doelgerichtheid, een gezamenlijke oriëntatie op dat doel en een binding die sterk genoeg is om dat gezamenlijke doel te bereiken – en niet sterker hoeft te zijn dan dat.

De kwaliteit van de alliantie blijkt vooral afhankelijk van professionals, meer dan van cliënten. Werkers verschillen systematisch van elkaar in de mate waarin ze in staat zijn werkalianties aan te gaan met verschillende soorten mensen. Dat geldt ook in het justitiële veld. Zo vond Skeem (2008), op zoek naar de manier waarop reclasseringswerkers hun controlerende en begeleidende taak combineerden, dat zij op dit punt sterk van elkaar verschilden. Ze vond drie typen werkers: de correctieve, de therapeutische en de hybride werker. Het derde type die beide taken even belangrijk vindt en ze zo goed mogelijk tracht te combineren, sorteert het meeste effect: minder uitval en meer doelbereik dan de andere typen. Een adequate en begripvolle reactie op verzet van cliënten tegen het verplichte contact is daarbij cruciaal.

Reclasseringswerkers hebben relatief veel te maken met grensoverschrijdende cliënten en met – actief en passief – verzet in de alliantie. Het is belangrijk dat zij daarin op gepaste wijze worden ondersteund. Korte, functiegerichte scholing over de uitvoering van specifieke interventies is daarvoor niet voldoende. Het belang van de werkaliantie maakt het beeld van de interactie tussen cliënt en professional een stap vollediger. Interventies worden niet als losse kralen aan elkaar geregen. Ze zijn ingebed en worden gedragen in een vruchtbare alliantie, onderhouden door een professional die gelooft in de effectiviteit van zijn of haar handelen.

## Het belang van feedback

Ook Miller, Hubble & Duncan (2007) vonden een aanzienlijk verschil tussen therapeuten die werkten met dezelfde *evidence based* interventies. Zij ontdekten het belang van feedback hierbij. Therapeuten die systematisch zoeken naar feedback op hun eigen prestaties zijn effectiever. Vooral uitval van cliënten komt bij hen minder voor.

Bovendien geldt: de manier waarop zij feedback zoeken is bepalend voor de effectiviteit ervan. Therapeuten die globaal reflecteren, vooral op cliëntgedrag, en die stagnaties toeschrijven aan diens weerstand, zijn niet effectiever. Maar therapeuten die concreet reageren op eigen gedrag en op de eigen bijdrage aan de alliantie zijn dat wel. Feedback is ingebakken in hun handelen. Zij zoeken ook feedback buiten het eigen referentiekader, zij houden systematisch bij in welke mate ze beoogde doelen

bereiken, hoeveel tijd ze aan cliënten besteden, hoeveel er uitvallen en hoe tevreden cliënten zijn. Ze vragen gestructureerd feedback aan collega's en experts, gericht op het eigen handelen in interactie met cliënten.

Voor het reclasseringswerk is dergelijk onderzoek niet gedaan. Munroe (1996) vond echter voor de jeugdbescherming iets vergelijkbaars: dat de kans op beoordelingsfouten aanzienlijk afneemt als gezinsvoogden zich bij beslissingen laten bijstaan door gestructureerde ondersteuning: met behulp van kritische vragen die collega's, experts of werkbegeleiders altijd moeten stellen over hun (voor)oordeel of 'intuïtie'.

Bedenk hierbij dat het in het justitiële veld altijd gaat over besluiten met ingrijpende gevolgen voor de cliënt en de omgeving: al dan niet een kind uit huis plaatsen, al dan niet meer vrijheidsgraden in het reclasseringstoezicht, wel of geen huisverbod.

Ook Bosker (2009) stelt dat professionele intuïtie een belangrijke, maar niet onfeilbare bron van kennis is (Garb 1998, Van der Laan 2005). Kritische feedback en gestructureerde beslissingsondersteuning kunnen professionals bijstaan en de kans op inschattingfouten verminderen.

Voor een goede organisatie van feedback is veel nodig. Professionals die het aandurven en organisaties die het faciliteren. Bovendien moeten professionals zelf bijdragen aan een onderling veilig werkklimaat en moet hun organisatie daarop sturen.

### Terug naar Leuven

Moet België nu beginnen met het ontwikkelen van interventies en protocollen? En moet Nederland er vanaf? België moet er inderdaad mee beginnen en Nederland moet er niet mee stoppen. Alle onderzoeken onderstrepen het belang van doelgerichte, gestructureerde communicatie. Ook de algemene factor van Wampold bestaat uit twee onlosmakelijk verbonden elementen: een conceptueel samenhangend model én een professional die succes verwacht.

Ik adviseer België de wet van de remmende voorsprong te benutten, door te investeren in een volledig beeld van effectiviteit. Vertrouw niet te gemakkelijk op de werking van protocollen alleen. Want niet de protocollen maar de professionals doen het feitelijke werk. Investeer daarom tegelijkertijd in de professionaliteit en in de algemene kenmerken van professioneel handelen die de interventies (soms verre) overstijgen.

Kunnen we hiermee het belang van intervisie en werkbegeleiding aantonen in tijden van bezuiniging? Ja, dat is erg belangrijk. Daarbij komt dat de aard en methodiek van intervisie en werkbegeleiding zelf ook onderwerp moeten zijn van kritische feedback en ontwikkeling.

Kritisch elkaar bevragende professionals zijn nodig, niet alleen over intenties. Daar hoort een klimaat van onderling vertrouwen bij waarin confrontatie mogelijk is. Loop eens mee met een collega of houd bij hoe vaak beoogde doelen zijn bereikt. Ga het gesprek aan met de organisatie om methoden van kritische, professionele feedback verder te ontwikkelen. Organisaties, professionals, opleidingen en lectoraten vinden hierin een goed onderwerp voor hechte samenwerking.

Anneke Menger is samen met Jo Hermanns lector Werken in Justitieel Kader aan het Kenniscentrum Sociale Innovatie van Hogeschool Utrecht.



### Bronnen

- Andrews, D. & J. Bonta (1998), *The psychology of criminal conduct*. Cincinnati: Anderson Publishing Co.
- Bosker, J. (2009), 'Gestructureerd beslissen over reclasseringsinterventies'. In: *Proces, tijdschrift voor strafrechtspleging*, jg. 88, nr. 3, pp. 160-173.
- Duncan, B. & S. Miller (2000), *The Heroic Client*. San Francisco: Jossey-Bass-2000.
- Garb, H.N. (1998), *Studying the clinician. Judgement research and psychological assessment*. Washington, DC: American Psychological Association. (in: Bosker, 2009).
- Hermanns, J. & A. Menger (2009), *Walk the line. Continuïteit en professionaliteit in het reclasseringswerk*. Amsterdam: Uitgeverij SWP.
- Laan, P. van der (2005), *Wetenschap versus Intuïtie. Professioneel ingrijpen bij ernstige jeugdproblematiek*. Rede uitgesproken bij de aanvaarding van het ambt van bijzonder hoogleraar Sociaal Pedagogisch Hulpverleners aan de Universiteit van Amsterdam op vrijdag 30 september 2005.
- Lipsey, M. (2007), 'The Effectiveness of Correctional Rehabilitation: A Review of Systematic Reviews'. In: *Annual Review of Law and Science*, jg. 3, nr. 1, pp. 297-320.
- Miller, S., M. Hubble & B. Duncan (2007), 'Supershrinks, what's the secret of their success?'. In: *Psychotherapy Networker*, November/December 2007. psychotherapynetworker.org.
- Menger, A. (2009), 'Wie werkt? Over het vakmanschap van de reclasseringswerker'. In: *Proces, tijdschrift voor strafrechtspleging*, jg. 88, nr. 3, pp. 155-165.
- Munroe, E. (1996), 'Avoidable and unavoidable mistakes in child protection work'. In: *British Journal of Social Work* jg. 26, nr. 6, pp. 793-808.
- Ross, E.C., I.D.L.L. Polaschek, & T. Ward (2008), 'The therapeutic alliance: A theoretical revision for offender rehabilitation'. In: *Aggression and Violent Behavior*, jg. 13, nr. 6, pp. 462-480.
- Skeem, J. & S. Manchak (2008), 'Back to the future: From Klockar's model of effective supervision to evidence based practice in probation'. In: *Journal of Offender Rehabilitation*, jg. 47, nr. 3, pp. 220-247.
- Vries, de S. (2007), *Wat werkt? De kern en de kracht van het maatschappelijk werk*. Amsterdam: SWP.
- Wampold, B.E., W.G. Mondin, M. Moody, F. Stich, K. Benson & H. Ahn (1997), 'A Meta-Analysis of Outcome Studies Comparing Bona Fide Psychotherapies. Empirically, 'all must have prizes''. In: *Psychological Bulletin* jg. 122, nr. 3, pp. 203-215.
- Wampold, B.E. & G.S. Brown (2005), 'Estimating Variability in Outcome Attributable to Therapists. A Naturalistic Study of Outcomes in Managed Care'. In: *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, jg. 73, nr. 5, pp. 914-923.
- Wormith, J., R. Althouse, M. Simpson, L. Retzel, T. Fagan & R. Morgan (2007), 'The Rehabilitation and Reintegration of Offenders. The Current Landscape and Some Future Directions for Correctional Psychology'. In: *Criminal Justice and Behavior*, jg. 34, nr. 7, pp. 879-892.

### Noten

1. Momenteel zijn aanvullende paradigma's in opkomst die aan invloed winnen: De *desistance* benadering, geïntroduceerd door McNeill en in Nederland door Nelissen, en het *good lives* model, geïntroduceerd door Ward en Maruna. Zie ook: Hermanns & Menger (2009), hoofdstuk 2.
2. De Erkenningscommissie Gedragsinterventies Justitie.