



## ■ Gebundelde kracht

---

*Versterken van professioneel handelen in de verslavingsreclassering*

*Een project uitgevoerd bij Fivoor, team Leiden en team Den Haag*

**Lectoraat Werken in Justitieel Kader**

**Auteurs**

Marie-José Geenen, Marieke Cirkel, Anne-Roos Biester

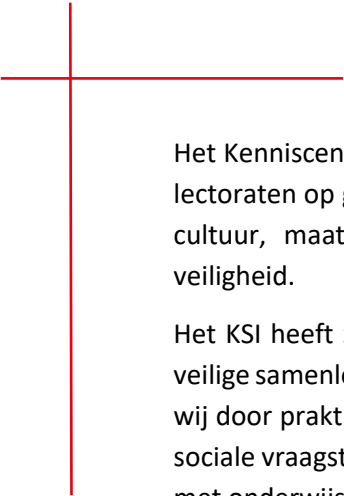
**Datum**

11 februari 2022

© Hogeschool Utrecht, 2022

Bronvermelding is verplicht. Verveelvoudigen voor eigen gebruik of intern gebruik is toegestaan.

**COLOFON**



Het Kenniscentrum Sociale Innovatie van de Hogeschool Utrecht is een bundeling van een aantal lectoraten op gebied van zorg en welzijn, sociaal beleid, jeugd, opvoeding en onderwijs, sport en cultuur, maatschappelijke participatie, ondersteuning en dienstverlening, arbeid, recht en veiligheid.

Het KSI heeft zich als doel gesteld een bijdrage te leveren aan een inclusieve, rechtvaardige en veilige samenleving waarbij de waarden van de democratische rechtsstaat centraal staan. Dit doen wij door praktijkgericht onderzoek, ontwikkeling en agendering van actuele maatschappelijke en sociale vraagstukken, vanuit verschillende perspectieven en disciplines. We werken hierbij samen met onderwijs, werkveld en kennisinstituten.

### **Auteur(s)**

Marie-José Geenen, Marieke Cirkel, Anne-Roos Biester

### **Lector**

Jacqueline Bosker

Dit onderzoek is gefinancierd door de **Stichting Vrienden van Oldenkotte**.

### **Jaar van uitgave**

2022

### **Contact en adres**

[Kenniscentrum Sociale Innovatie, Hogeschool Utrecht](#)

[Lectoraat: Werken in Justitieel Kader](#)

[Postbus 85397, 3508 AJ Utrecht](#)

[Padualaan 101 – 3584 CS Utrecht](#)


[Telefoon secretariaat: 06-41619284](#)

[Email: socialeinnovatie@hu.nl](mailto:socialeinnovatie@hu.nl)

[www.socialeinnovatie.hu.nl/www.hu.nl](http://www.socialeinnovatie.hu.nl/www.hu.nl)

# Inhoudsopgave

<b>SAMENVATTING .....</b>	<b>4</b>
<b>1. INLEIDING .....</b>	<b>5</b>
1.1 GEBRUIK VAN DRIE KENNISBRONNEN IN DE RECLASSERINGSPRAKTIJK .....	5
1.2 VRAAGSTELLING .....	7
1.3 IN DIT RAPPORT .....	7
<b>2. METHODE VAN ONDERZOEK .....</b>	<b>8</b>
2.1 ONDERZOEKSOPZET BIJ AANVANG .....	8
2.2 GEHANTEERDE ONDERZOEKSMETHODEN .....	8
2.2.1 <i>Analyse-instrument geluidsopnames reclasseringswerker-cliënt-gesprekken</i> .....	8
2.2.2 <i>Vragenlijsten</i> .....	9
2.2.3 <i>Interviews</i> .....	10
2.2.4 <i>Observatie van ICT-bijeenkomsten</i> .....	10
<b>3. RESULTATEN .....</b>	<b>12</b>
3.1 VRAGENLIJSTEN .....	12
3.1.1 <i>Respondenten</i> .....	12
3.1.2 <i>Opvattingen over gebruik</i> .....	12
3.1.3 <i>Ervaren mogelijkheden voor gebruik</i> .....	14
3.1.4 <i>Voornemen voor gebruik</i> .....	15
3.1.5 <i>Daadwerkelijk gebruik</i> .....	16
3.1.6 <i>Gebruik in ICT</i> .....	17
3.1.7 <i>Samenvatting</i> .....	17
3.2 INTERVIEWS .....	18
3.2.1 <i>Respondenten</i> .....	18
3.2.2 <i>Wetenschappelijke kennis</i> .....	19
3.2.3 <i>Cliëntexpertise</i> .....	21
3.2.4 <i>Professionele expertise</i> .....	22
3.2.5 <i>Integratie drie kennisbronnen</i> .....	24
3.2.6 <i>Samenvatting</i> .....	25
3.3 ICT-BIJEENKOMSTEN .....	26
3.3.1 <i>ICT in de context van de reclasseringspraktijk van Fivoor</i> .....	26
3.3.2 <i>Observaties van de ICT-bijeenkomsten</i> .....	28
3.3.3 <i>Ervaringen van geïnterviewden met ICT-bijeenkomsten</i> .....	34
3.3.4 <i>Samenvatting</i> .....	35
<b>4. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN .....</b>	<b>37</b>
4.1 GEBRUIK KENNISBRONNEN .....	37
4.1.1 <i>Wetenschappelijke kennis</i> .....	37
4.1.2 <i>Cliëntexpertise</i> .....	38
4.1.3 <i>Professionele expertise</i> .....	39
4.2 INVULLING ICT-BIJEENKOMSTEN .....	40



4.3	TOT SLOT .....	43
<b>5.</b>	<b>GERAADPLEEGDE LITERATUUR .....</b>	<b>44</b>
	<b>BIJLAGE 1: ANALYSE-INSTRUMENT VOOR ANALYSE GELUIDSOPNAMEN .....</b>	<b>46</b>
	<b>BIJLAGE 2: VRAGENLIJST GEBRUIKT IN TEAM FIVOO LEIDEN.....</b>	<b>49</b>
	<b>BIJLAGE 3: VRAGENLIJST GEBRUIKT IN TEAM FIVOO DEN HAAG .....</b>	<b>52</b>
	<b>BIJLAGE 4: TOPICLIJST VOOR DE INTERVIEWS .....</b>	<b>55</b>
	<b>BIJLAGE 5: OBSERVATIE INSTRUMENT ICT-BIJEENKOMSTEN.....</b>	<b>57</b>
	<b>BIJLAGE 6: PROCESBESCHRIJVING ICT .....</b>	<b>59</b>
	<b>BIJLAGE 7: AANVULLENDE INFORMATIE OVER ICT .....</b>	<b>63</b>

## Samenvatting

In de periode 2020-2021 hebben wij, onderzoekers van het lectoraat Werken in Justitieel Kader (Hogeschool Utrecht), bij de reclasseringsteams van Fivoor in Leiden en Den Haag onderzoek gedaan. Hierbij hebben we het gebruik van wetenschappelijke kennis, professionele expertise en cliëntexpertise in het nemen van beslissingen en de wijze waarop dat vorm krijgt in de Intercollegiale Toetsing (ICT) onderzocht. Daarvoor hebben we verschillende ICT-bijeenkomsten geobserveerd, is er een enquête gehouden onder de reclasseringswerkers van team Leiden en team Den Haag en zijn interviews gehouden met reclasseringswerkers.

Ten aanzien van het gebruik van de drie kennisbronnen concluderen we het volgende:

Het belang van het betrekken van wetenschappelijke kennis bij het nemen van beslissingen wordt door iedereen erkend, in de praktijk leidt dat niet altijd tot daadwerkelijk gebruik. Tijd lijkt daarin een drempel maar ook het niet gemakkelijk kunnen vinden van bruikbare informatie. Gemakkelijker stapt men af op een van de collega's. Mits collega's beschikken over actuele en goed onderbouwde kennis hoeft dat geen probleem te zijn. We adviseren om in die zin de structuur van de kennisdomeinen die belegd zijn bij individuele medewerkers opnieuw te bezien en daar gezamenlijk een goede structuur voor te ontwikkelen zodat er een helpende informatiestroom gecreëerd wordt.

Dat cliëntexpertise betrokken dient te worden bij het opstellen van een adviesrapport en bij het vormgeven en uitvoeren van het toezichttraject wordt door eenieder onderschreven, al is het daarbij steeds zoeken naar een juiste balans tussen wensen van de cliënt en opgelegde voorwaarden. De manier waarop (ook in het licht van de problematiek van de cliënt die dat soms lastig maakt) en de mate waarin verschillen. Ons advies is daarover met elkaar het gesprek aan te gaan en eventueel ook ervaringsdeskundigen daarbij te betrekken.

Ten aanzien van professionele expertise hebben we vooral gekeken in hoeverre impliciete kennis expliciet wordt gemaakt en hoe reclasseringswerkers elkaar kritisch bevragen en feedback geven om biases te voorkomen. In de geobserveerde ICT-bijeenkomsten zien we een focus op feitelijkheden in het uitvragen en de neiging om snel naar oplossingen te bewegen. We adviseren om te investeren in een meer kritisch lerend klimaat waarin meer op reflectie gerichte vragen gesteld worden, die ook op het eigen handelen zijn gericht.

In de observaties van de ICT-bijeenkomsten zien we dat de voorgestelde structuur van een voorzitter, notulist en advocaat van de duivel niet goed uit de verf komt. We adviseren om opnieuw met elkaar daarover het gesprek aan te gaan en met elkaar afspraken te maken over de invulling van de voorzittersrol. Met elkaar af te spreken als de rol van notulist niet wordt ingevuld op welke wijze het proces van afwegen en beslissen dan geregistreerd wordt in Iris en met elkaar te bespreken op welke wijze de intentie van een advocaat van de duivel (kritische vragen stellen om biases te signaleren) vorm kan krijgen in ICT. Verder raden we aan om ook naar de wijze van het bespreken van casussen en naar criteria voor het inbrengen van casussen kritisch te kijken en daarover nieuwe afspraken met elkaar te maken.

## 1. Inleiding

### 1.1 Gebruik van drie kennisbronnen in de reclasseringspraktijk

Van reclasseringswerkers wordt vakmanschap verwacht. Dat wil zeggen op basis van kennis van zaken op het juiste moment en op de juiste manier verantwoord beslissingen nemen, die passen bij de situatie en bij de cliënt. Dat vraagt om het combineren van methodisch en theoretische kennis met eigen expertise als professional (op grond van scholing en ervaring) in goede afstemming met behoeften en mogelijkheden van de cliënt. Het nemen van beslissingen op basis van de combinatie van deze drie ‘kennisbronnen’ noemen we een *evidence based practice*.

Dat is in het reclasseringswerk niet altijd vanzelfsprekend en vanwege het gedwongen kader ook niet altijd gemakkelijk. Toezien op overtreding van voorwaarden en voorkomen van nieuwe delicten is bijvoorbeeld niet altijd te rijmen met afstemmen op behoeften en mogelijkheden van cliënten (Ward & Fortune, 2013). En er is weliswaar veel kennis beschikbaar over effectief interveniëren in het reclasseringswerk dat is vertaald in interventies, richtlijnen, methodieken en instrumenten (Menger, Krechtig & Bosker, 2016), maar daar wordt relatief weinig gebruik van gemaakt (Bonta et al., 2008; Viglione et al., 2014; Bosker, 2015).

Met het project ‘Gebundelde kracht’ hebben we bij verslavingsreclassering Fivoor in Leiden en Den Haag onderzocht hoe reclasseringswerkers die drie kennisbronnen (wetenschappelijke kennis, cliëntexpertise en professionele expertise) gebruiken in het nemen van beslissingen en welke rol intercollegiale toetsing (ICT) daarin heeft.

#### Begripsdefiniëring

Onder **wetenschappelijke kennis** verstaan we de kennis waarvan door middel van onderzoek is aangetoond dat deze effectief is (bijvoorbeeld een bepaalde methode of werkwijze).

Onder **cliëntexpertise** verstaan we de inbreng van cliënten over hun doelen en wensen en mogelijkheden.

Onder **professionele expertise** verstaan we de expertise die je als professional door opleiding en ervaring hebt ontwikkeld.

Het project sluit aan bij het beleid van de SVG zoals verwoord in het jaarplan 2020. Methodisch werken wordt daarin als een belangrijk speerpunt benoemd voor kwaliteit en professionaliteit en verantwoord beslissen als een van de zeven ‘golden rules’ voor het werk van de SVG. Met methodisch werken wordt bedoeld: ‘Het onderbouwd en beredeneerd tot een afgewogen besluit komen’ en dat besluit moet vervolgens inclusief de wijze waarop het tot stand is gekomen en de inhoudelijke onderbouwing terug te vinden zijn in het dossier (SVG, 2020, p. 5). Om verantwoorde

en afgewogen besluiten te kunnen nemen is ‘zowel het zoeken van informatie, verifiëren hiervan als toetsen van je eigen inzichten aan anderen’ belangrijk, zo stelt SVG (2020, p. 5) en daartoe vindt intercollegiaal overleg plaats. De verschillende reclasseringsorganisaties kennen diverse vormen van besprekingen die collegiale feedback centraal stellen om reclasseringswerkers te helpen bij het maken van keuzes en deze goed te onderbouwen. Bij Fivoor heet dat intercollegiale toetsing (ICT). Het belangrijkste doel is elkaar te helpen om verantwoord beslissingen te nemen t.a.v. lopende trajecten (zowel te schrijven adviesrapporten als begeleiding van toezichten) door lopende casussen met elkaar te bespreken en gezamenlijk te komen tot een afgewogen besluit. De resultaten van de bespreking (overwegingen en beslissing en argumentatie) worden genoteerd in Iris.

### **Doelstelling**

Er is nog weinig onderzoek gedaan naar gebruik van wetenschappelijke kennis, cliëntexpertise en professionele expertise door reclasseringswerkers en de integratie daarvan ten behoeve van het nemen van beslissingen, noch naar het fungeren van vormen van collegiale feedback, zoals de ICT-bijeenkomsten bij Fivoor.<sup>1</sup> Doel van dit onderzoek was in beeld brengen van opvattingen en ervaringen van reclasseringswerkers ten aanzien van het gebruik van de drie kennisbronnen bij het nemen van beslissingen en de wijze waarop de werkvorm intercollegiale toetsing (ICT) daaraan kan bijdragen.

### **Opmaat voor vervolgonderzoek**

Daarnaast wilden we met dit onderzoek ook onderzoeksmethoden ontwikkelen/uitproberen die inzicht kunnen verschaffen in het gebruik van de drie kennisbronnen en het werken aan een evidence based practice. Het onderzoek bij Fivoor vormt namelijk een opmaat voor een breder en langer lopend onderzoek bij zes andere reclasseringsteams in verschillende regio's van de drie reclasseringsorganisaties (Reclassering Nederland, Stichting Verslavingsreclassering GGZ, Leger des Heils Jeugdbescherming & Reclassering). Onder de noemer *Gebundelde kracht. Naar een evidence-based practice in de reclassering* is daartoe in 2021 een subsidie-aanvraag ingediend bij SIA (onderdeel van de Nederlandse Organisatie voor Wetenschappelijk Onderzoek - NWO). Voorjaar 2022 wordt bekend of deze wordt gehonoreerd. In dat onderzoek zal gebruik worden gemaakt van onderzoeksinstrumenten die in het kader van het onderzoek bij Fivoor zijn ontwikkeld/uitgeprobeerd. Deze zullen waar nodig worden bijgesteld. Tevens vormen de bevindingen uit het onderzoek input voor vervolgonderzoek.

---

<sup>1</sup> Wel constateerde de Inspectie Veiligheid en Justitie op grond van onderzoek in Noord-Holland dat collegiale toetsing nog niet overal in de reclasseringsorganisaties even stevig staat en dat gemaakte keuzes niet altijd even navolgbaar zijn (Inspectie Veiligheid en Justitie, 2017).

## **1.2 Vraagstelling**

De hoofdvraag:

Hoe kunnen de drie kennisbronnen (wetenschappelijke kennis, cliëntexpertise en professionele expertise) optimaal worden ingezet voor het nemen van beslissingen in de reclasseringspraktijk om cliënten zo optimaal mogelijk te begeleiden naar een delictvrij bestaan?

De deelvragen zijn lopende het onderzoek enigszins bijgesteld naar:

1. Hoe worden wetenschappelijke kennis, cliëntexpertise en professionele expertise op dit moment in de reclasseringspraktijk bij Fivoor ingezet?
2. Hoe worden in ICT-bijeenkomsten de drie kennisbronnen gebruikt bij het nemen van beslissingen?

## **1.3 In dit rapport**

In het volgende hoofdstuk (2) beschrijven we de onderzoeksmethoden die we hebben ingezet en maken we tevens de balans op van de bruikbaarheid daarvan voor vervolgonderzoek.

In hoofdstuk 3 beschrijven we onze bevindingen gebaseerd op vragenlijsten afgenomen bij de reclasseringswerkers werkzaam in het team Leiden en het team in Den Haag. Daarnaast beschrijven we de bevindingen uit interviews met reclasseringswerkers werkzaam in Leiden en in Den Haag. Tot slot delen we onze observaties van bijeenkomsten voor intercollegiale toetsing (ICT) in Leiden en Den Haag. In hoofdstuk 4 trekken we op grond van deze bevindingen een aantal conclusies en geven we enkele concrete aanbevelingen voor de teams in Leiden en Den Haag.



## 2. Methode van onderzoek

### 2.1 Onderzoeksofzet bij aanvang

We zijn in september 2020 gestart met het project bij Fivoor in Leiden. Intentie was om het onderzoek in drie fases (verkennen, innoveren, evalueren) uit te voeren. In de eerste fase verkennen hoe de drie kennisbronnen worden ingezet door reclasseringswerkers door middel van (a) analyse van geluidsopnames van toezichtgesprekken, (b) semigestructureerde interviews met reclasseringswerkers en cliënten en (c) observatie van bijeenkomsten voor intercollegiale toetsing (ICT).<sup>2</sup> Op grond daarvan zouden we in de tweede fase suggesties doen voor verbeteringen van intercollegiale toetsing en daarmee aan de slag gaan en dat opnieuw observeren. In de laatste fase zouden we dan in kaart brengen hoe de doorgevoerde verbeteringen worden ervaren en of dit resulteert in een andere werkwijze door opnieuw geluidsopnames van toezichtgesprekken te analyseren, interviews en te observeren bij ICT-bijeenkomst zoals in de eerste fase.

We constateren dat deze ambities in meerdere opzichten te ambitieus waren en hebben onze activiteiten gaandeweg enigszins bijgesteld door sommige onderzoeksmethoden niet in te zetten en andere toe te voegen en de onderzoekpopulatie uit te breiden naar het team in Den Haag.

### 2.2 Gehanteerde onderzoeksmethoden

In de beschrijving van de onderzoeksmethoden hierna geven we steeds in cursief aan het einde weer in hoeverre het ontwikkelde onderzoeksinstrument bruikbaar is voor het vervolgonderzoek (zie 1.2).

#### 2.2.1 *Analyse-instrument geluidsopnames reclasseringswerker-cliënt-gesprekken*

We zijn gestart met het ontwikkelen van een analyse-instrument voor geluidsopnames van gesprekken tussen reclasseringswerker en cliënt. Dat hebben we als volgt gedaan:

Stap 1: Een eerste versie is ontwikkeld op basis van de volgende twee bronnen:

- Observatieschema's van het Jersey-onderzoek van de Swansea University in Wales (Raynor et al., 2014).
- Bevindingen uit een recent systematische literatuuronderzoek waarbij kennis uit empirisch onderzoek over de werkzaamheid van werkwijzen voor reclasseringstoezicht in kaart zijn gebracht (Bosker et al., 2020).

---

<sup>2</sup> In het eerste plan spraken we nog over 'casuïstiekbesprekingen', maar dat is iets anders-zie daarover 3.2.1.

Stap 2: Een concept versie van het instrument is uitgetest door drie onderzoekers te laten scoren op de audio-opname van een reclasseringswerker-cliënt gesprek, gemaakt door een reclasseringswerker van Fivoor Leiden. Op grond daarvan is het instrument bijgesteld. Zie voor de eindversie bijlage 1.

Ondanks het meerdere keren geven van (mondelijke en schriftelijke) uitleg in het grote team en subteams van Fivoor Leiden, hebben we vervolgens geen reclasseringswerkers bereid gevonden een geluidsopname van een cliëntgesprek beschikbaar te stellen. Dat heeft onder andere te maken met een verhuizing naar een andere locatie najaar 2020, maar vooral met de coronamaatregelen die het in 2020 voor reclasseringswerkers erg lastig maakten om contact met hun cliënten te onderhouden, laat staan daar geluidsopnamen van te maken. We zagen ons genoodzaakt om het plan voor analyse van geluidsopnamen te laten varen.

***Vervolgonderzoek.*** *Voor het vervolgonderzoek hebben we daarvan geleerd dat naast onvoorziene omstandigheden die roet in het eten kunnen gooien, er ook veel investering nodig is om reclasseringswerkers over de drempel te halen om geluidsopnames te maken van een gesprek met een cliënt en in gesprek te gaan met hun cliënten om hen te overtuigen van het nut daarvan. We schatten in dat fysieke aanwezigheid van onderzoekers op locatie en actieve investering in het team daaraan kunnen bijdragen en zullen dat in het vervolgonderzoek ook inzetten. Verder gaan we er vanuit dat het lastig zal zijn om in het bestuderen van geluidsopname inzet van wetenschappelijke kennis te onderscheiden van professionele expertise op grond van ervaring. Dat zal punt van aandacht zijn bij het vervolgonderzoek.*

### **2.2.2 Vragenlijsten**

Omdat analyse van geluidsopnames niet haalbaar bleek en ook interviews met cliënten niet (wel met reclasseringswerkers - zie 2.2.3) en aangezien de Corona-pandemie voortduurde, hebben we gekozen voor een extra onderzoeksmethode en uitbreiding van het onderzoek naar het team in Den Haag. Met een enquête wilden we inzicht krijgen in gebruik van en opvattingen over de drie kennisbronnen bij de reclasseringswerkers. Een eerste versie van de vragenlijst (zie bijlage 2) hebben we afgenomen bij het team in Leiden. Omdat deze onvoldoende inzicht gaf is een nieuwe vragenlijst ontwikkeld. Deze hebben we afgenomen bij reclasseringswerkers van Fivoor Den Haag (zie bijlage 3). Daarvoor vonden we onder andere inspiratie in een onderzoek van Van der Zwet (2016) naar EBP onder sociaal werkers en studenten van de masteropleiding Social Work. Zij heeft de *EBP Process Assessment Scale* van Rubin & Parrish (2010) als basis gebruikt en rubriceerde de vragen in vijf categorieën: bekendheid met EBP; opvattingen over EBP; mogelijkheid om EBP toe te passen; voornemens om EBP toe te passen en de mate van toepassen van EBP op dit moment. 'Bekendheid' was in ons geval niet relevant omdat het onderhavig onderzoek niet zo zeer gaat over bekendheid met (de principes van) EBP maar over het gebruik van de drie kennisbronnen. De overige vier categorieën hebben we wel gehanteerd voor onze vragenlijst: (1) opvattingen t.a.v.

gebruik van drie kennisbronnen; (2) ervaren mogelijkheden in het gebruik; (3) voornemen voor gebruik en (4) daadwerkelijk gebruik.

De items uit de vragenlijst van Van der Zwet (2017) zijn door ons overgenomen voor zover passend m.b.t. het gebruik van de drie kennisbronnen bij het nemen van beslissingen. Deze zijn aangevuld met items uit andere vragenlijsten met name de *Evidence Based Practice Questionnaire*<sup>3</sup> die voortkomt uit een vragenlijst van Upton en Upton (2006). En hier en daar nog wat items die naar voren kwamen uit de interviews die intussen waren gehouden.

**Vervolgonderzoek.** *Er zijn in verhouding wat minder vragen gesteld m.b.t. cliëntexpertise. Voor die vragen konden we niet terugvallen op bestaande lijsten. Ten behoeve van vervolgonderzoek willen we nog nagaan of de indeling in de vier categorieën valide is gebleken en in hoeverre de vragenlijst nog bijstelling behoeft voor verder gebruik.*

### 2.2.3 Interviews

Een eerdere oproep aan reclasseringswerkers om mee te doen aan een interview leverde geen respons op. Eén onderzoeker heeft – ter introductie van de vragenlijst en het doen van een oproep om mee te werken aan een interview – een bezoek gebracht aan het team in Leiden en het team in Den Haag om uitleg te geven. Een oproep in de vragenlijst om interesse voor een interview aan te geven, leverde uiteindelijk respons op van tien reclasseringswerkers die voor de zomer (zes in Leiden) en na de zomer van 2021 (vier in Den Haag) zijn geïnterviewd. Aan de hand van een topiclijst (zie bijlage 4) is hen gevraagd wat zij verstaan onder de drie kennisbronnen, hoe zij deze gebruiken in het nemen van beslissingen, welke drempels zij daar eventueel in ervaren en welke rol ICT voor hen heeft daarin en of zij verbeterpunten kunnen aanreiken voor invulling van de ICT.

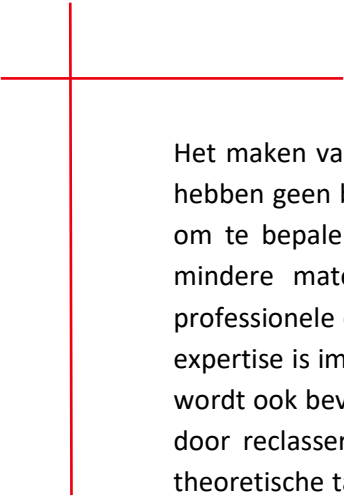
**Vervolgonderzoek.** *De interviews hebben veel bruikbare informatie opgeleverd. De topiclijst gaf goede handvatten voor een gesprek met name over opvattingen van het gebruik van de drie kennisbronnen, ervaren drempels daarin en nut en mogelijkheden van de ICT. Dit onderzoeksinstrument is ook bruikbaar voor het vervolgonderzoek.*

### 2.2.4 Observatie van ICT-bijeenkomsten

Rond de jaarwisseling 2020-2021 hebben we enkele malen bij een ICT-bijeenkomst van het team in Leiden (live dan wel digitaal) geobserveerd. Naar aanleiding van de bespreking van een tussenrapportage met de manager en een werkondersteuner van Fivoor, is besloten in het najaar van 2021 ook vier ICT-bijeenkomsten in Den Haag te observeren. Om doelstelling en werkwijze bij de ICT beter te kunnen duiden en te kunnen plaatsen t.o.v. andere activiteiten in de organisatie waar casuïstiek besproken wordt, hebben we voorjaar 2021 ook enkele interviews gehouden met andere instellingen voor verslavingsreclassering en met de reclasseringsacademie.

---

<sup>3</sup> Zie: <https://ebpq.co.uk/>



Het maken van een observatie-instrument voor de ICT-bijeenkomsten was niet eenvoudig. We hebben geen bruikbare instrumenten gevonden die als inspiratie konden dienen. Het was lastig om te bepalen hoe de drie kennisbronnen terugkwamen in de casusbespreking. Dat gold in mindere mate voor wetenschappelijke kennis en cliëntexpertise, maar observeren waar professionele expertise een rol speelde in de casusbesprekingen was ingewikkeld. Professionele expertise is immers een mix van kennis uit wetenschappelijke bronnen en eigen ervaringen. Dat wordt ook bevestigd in een onderzoek van Ansbro (2010) naar het gebruik van hechtingstheorie door reclasseringswerkers in Ierland. Zij constateert dat reclasseringswerkers geen expliciete theoretische taal hanteren, maar wel verschillende aspecten van de hechtingstheorie gebruiken in hun werk.

De observatielijst die we hebben gebruikt hebben we enkele keren op punten aangepast (voor de laatste versie, zie bijlage 5). Twee van de zeven bijeenkomsten hebben we met twee onderzoekers geobserveerd. Dat gaf een vollediger beeld dan met één observator. Het observeren van de ICT-bijeenkomsten heeft veel informatie opgeleverd en een goede indruk van verloop en - aangevuld met de interviews - ook in mogelijke verbeterpunten.

***Vervolgonderzoek.*** *Voor het vervolgonderzoek is het ontwikkelde instrument bruikbaar als uitgangspunt voor observaties.*

### 3. Resultaten

#### 3.1 Vragenlijsten

In deze paragraaf beschrijven we de bevindingen uit de vragenlijsten die zijn uitgezet bij reclasseringswerkers van Fivoor Leiden en Fivoor Den Haag. Het gaat om twee verschillende vragenlijsten (zie bijlage 2 en 3). Voortschrijdend inzicht maakte dat we in Den Haag een meer uitgebreide vragenlijst hebben gehanteerd (zie voor uitleg daarover 2.2.2).

##### 3.1.1 Respondenten

Vanuit Fivoor Leiden hebben 19 van de 34 reclasseringswerkers een vragenlijst ingevuld. Dat is een respons van 55 procent. In Den Haag hebben 26 van de ca. 50 reclasseringswerkers een vragenlijst ingevuld, een respons van 52 procent.

**Tabel 1: respondenten vragenlijsten Leiden en Den Haag**

Leiden (N=19)		Den Haag (N=26)	
<b>Functie</b>		<b>Functie</b>	
toezichthouder	13	toezichthouder	16
adviseur	5	adviseur	10
overigen	1	overigen	0
<b>Werkervaring bij reclassering</b>		<b>Werkervaring bij reclassering</b>	
minder dan 5 jaar	8	minder dan 5 jaar	13
5 tot 10 jaar	4	5 tot 10 jaar	6
meer dan 10 jaar	7	meer dan 10 jaar	7

##### 3.1.2 Opvattingen over gebruik

We hebben in de vragenlijst allereerst gevraagd naar de opvattingen over het gebruik van de drie kennisbronnen.

###### Leiden

###### *Wetenschappelijke kennis*

Het gebruik van wetenschappelijke kennis in de uitoefening van het werk, wordt door nagenoeg alle respondenten (95%) als belangrijk ervaren en 84 procent geeft aan het belangrijk te vinden om deze kennis op peil te houden. Iets meer dan de helft (58%) zegt te weten waar wetenschappelijke kennis te kunnen vinden. Die vinden ze meer door het raadplegen van interne bronnen, zoals intranet (74%) dan externe bronnen, zoals internet, vakbladen, congressen (42%).

Ruim de helft van de respondenten (58%) vertrouwt bij het nemen van beslissingen op deze wetenschappelijke kennis. Op de vraag of daarvoor voldoende tijd wordt ervaren zijn de

antwoorden uiteenlopend: 32 procent vindt van wel, 32 procent vindt van niet en 36 procent spreekt zich daar niet over uit.

#### *Cliëntexpertise*

Het betrekken van cliëntexpertise vindt men belangrijk (84%), helemaal als het gaat om de cliënt inspraak te geven in het plan van aanpak (95%). Van de respondenten geeft 63 procent aan belangrijke beslissingen af te stemmen met de cliënt. Daar ervaart men over het algemeen (79%) ook voldoende tijd voor. De opvatting van cliënt is voor respondenten echter vaak niet doorslaggevend voor de beslissingen die genomen moeten worden.

#### *Professionele expertise*

Ook inzet van de eigen professionele expertise vinden de respondenten zeer belangrijk (95%), daarop 'volledig vertrouwen' geldt voor een iets kleiner deel (68%). Ze ervaren voldoende tijd (89%) om stil te staan bij hun eigen kennis en ervaringen wanneer ze beslissingen nemen.

### **Den Haag**

#### *Wetenschappelijke kennis*

Hier zien we hetzelfde beeld terug als in Leiden: nagenoeg alle respondenten (96%) vinden dat wetenschappelijke kennis bijdraagt aan betere resultaten voor de cliënt. Het gebruik van wetenschappelijke kennis staat volgens de meeste respondenten (85%) een professioneel oordeel niet in de weg. Als wetenschappelijke kennis tegenstrijdig is met de eigen professionele expertise vindt 46 procent dat ze deze niet moeten negeren (12 procent zou wetenschappelijke kennis in dat geval negeren en 42 procent blijft daarin neutraal). Het oordeel van collega's en leidinggevendenden biedt voor een kwart (23%) van de respondenten een betere basis dan wetenschappelijke kennis bij het nemen van beslissingen, 31 procent is het daar niet mee eens en de rest heeft daarover een neutrale opvatting.

Hoewel dus nagenoeg alle respondenten aangeven wetenschappelijke kennis belangrijk te vinden, laat het maken van tijd om wetenschappelijke kennis bij besluitvorming te betrekken een ander beeld zien: slechts 35 procent vindt dat belangrijk, iets meer dan de helft neemt hierbij een neutrale positie in en 12 procent geeft aan het daar niet eens mee te zijn.

#### *Cliëntexpertise*

Ook bij het betrekken van cliëntexpertise zien we hetzelfde beeld terug als in Leiden: het overgrote deel (85%) hecht waarde aan het betrekken van de cliënt bij het nemen van een beslissing (15% neutraal). Op de stelling 'de cliënt kan niet alles bepalen, maar moet wel het gevoel hebben dat hij gehoord wordt' zegt 96% het hier (helemaal) mee eens te zijn.

#### *Professionele expertise*

We zagen hierboven al bij wetenschappelijke kennis dat eigen professionele expertise soms boven vertrouwen op wetenschappelijke kennis gaat. 46 procent zegt te vertrouwen op eigen expertise bij het nemen van beslissingen, 39 procent is daarover neutraal en 15 procent geeft aan daar niet

op te vertrouwen. Het vertrouwen in het eigen oordelend vermogen is minder groot: slechts 4 procent geeft aan daarop te vertrouwen, 58 procent zegt daar niet (alleen) op te vertrouwen en 38 procent blijft hierover neutraal.

Het merendeel (85%) geeft aan steeds op zoek te zijn naar nieuwe inzichten en werkwijzen in het werk. Alle respondenten spreken uit het te waarderen als collega's vragen stellen over het eigen oordeel ten aanzien van beslissingen en bijna alle respondenten (96%) vragen feedback aan anderen voordat ze een beslissing nemen.

### **3.1.3 Ervaren mogelijkheden voor gebruik**

#### **Leiden**

In de vragenlijst van Leiden is minder aandacht besteed aan de ervaren mogelijkheden om de drie kennisbronnen in het werk te gebruiken dan in Den Haag. Het merendeel (95%) geeft aan het gebruik van de kennisbronnen belangrijk te vinden. Iets meer dan de helft (58%) geeft aan dat het lukt om de drie kennisbronnen te combineren in het werk, slechts 37 procent geeft aan daar ook voldoende tijd voor te ervaren.

#### **Den Haag**

In Den Haag is uitgebreider gevraagd naar de mogelijkheden die de reclasseringswerkers ervaren om de kennisbronnen te gebruiken bij het nemen van een beslissing en zijn de antwoorden ook uit te splitsen naar de drie verschillende bronnen.

##### *Wetenschappelijke kennis*

De respondenten zijn verdeeld over het hebben van voldoende tijd om op zoek te gaan naar wetenschappelijke kennis: 27 procent vindt dat er onvoldoende tijd beschikbaar is en 39 procent ervaart voldoende tijd. Het merendeel (73%) lukt het om passende wetenschappelijke kennis te vinden. Iets meer dan de helft (54%) geeft aan wetenschappelijke kennis te kunnen beoordelen op kwaliteit en bijna 70 procent geeft aan die kennis ook te kunnen beoordelen op bruikbaarheid. De helft van de respondenten (50%) ervaart een stimulans van hun manager om wetenschappelijke kennis te raadplegen, 8 procent ervaart dat niet (de overige respondenten spreken zich hier niet over uit).

##### *Cliëntexpertise*

Iets minder dan een kwart is het eens met de stelling dat de opdracht van de reclassering leidend is en boven de wensen en/of behoeften van de cliënt gaat (23%). De helft heeft daar geen duidelijke opvatting over, 27 procent is het er niet mee eens.

Men ervaart over het algemeen voldoende tijd (73%) om de cliënt te betrekken bij een te nemen beslissing. Voor het betrekken van het sociaal netwerk van de cliënt geldt dat in veel mindere mate: 35 procent zegt daar voldoende tijd voor te hebben en 23 procent ervaart hier onvoldoende tijd voor (42% neutraal).

### *Professionele expertise*

Bijna alle respondenten (96%) ervaren dat collega's makkelijk te benaderen zijn voor advies over een te nemen beslissing en zij ervaren daarvoor ook voldoende momenten (92%). Ook ervaren zij voldoende tijd om collega's of leidinggevenden om advies te vragen (81%).

Over beschikbare tijd voor het evalueren en reflecteren op eigen beslissingen is men minder uitgesproken, 27 procent neemt hierin een neutrale houding in. Alsnog is ook hier te zien dat de meeste respondenten (46%) hier voldoende tijd voor ervaren (27% ervaart onvoldoende tijd).

### **3.1.4 Voornemen voor gebruik**

#### **Leiden**

In Leiden is aan de respondenten alleen gevraagd een prioritering te geven van het gebruik van de kennisbronnen. Iets minder dan de helft (47%) plaatst professionele expertise op de eerste plek, 42 procent wetenschappelijke kennis en 11 procent cliëntexpertise.

#### **Den Haag**

In Den Haag is uitgebreider gevraagd wat respondenten doen met de verschillende kennisbronnen als zij een beslissing moeten nemen.

#### *Wetenschappelijke kennis*

Wetenschappelijke kennis kan zowel op intranet, internet als in wetenschappelijke publicaties, methodiekboeken of vakbladen worden gevonden. 19 procent zegt er vanuit te gaan (heel) vaak op zoek te gaan naar aanvullende informatie op intranet als er een beslissing genomen moet worden, 62 procent denkt dat soms te zullen doen (19% zelden). De meerderheid van de respondenten (62%) denkt soms op zoek te gaan naar aanvullende informatie, 19 procent denkt dat (heel) vaak te zullen doen en 19 procent zelden. Iets minder vaak denkt men wetenschappelijke publicaties, methodiekboeken of vakbladen te zullen raadplegen: 15 procent denkt dat (heel) vaak te zullen doen (65% soms en 19% zelden). Meer respondenten (42%) denken (heel) vaak zoekmachines (zoals Google) te raadplegen, 54 procent denkt dat soms te gaan doen en 4 procent nooit.

#### *Cliëntexpertise*

Als het gaat om nagaan van wat de doelen, wensen en mogelijkheden van de cliënt zijn, denkt een groot deel van de respondenten (69%) dat vaak te gaan doen. Over het daarbij betrekken van het netwerk van de cliënt is men minder optimistisch: 38 procent denkt dat (heel) vaak te zullen doen, 42 procent soms, 15 procent zelden en 4 procent nooit.

De helft van de respondenten denkt vaak de beslissing eerst te zullen toetsen bij de cliënt, voor dat zij een knoop doorhakken, een derde (31%) denkt dat soms te gaan doen, 15 procent zelden en 4 procent nooit.



### Professionele expertise

Tweederde van de respondenten (65%) denkt bij een te nemen beslissing vaak of heel vaak een collega te zullen raadplegen die op een bepaald kennisdomein deskundig is en bijna iedereen (96%) zegt in zo'n geval (heel) vaak een collega te zullen raadplegen of voordat er een knoop wordt doorgehakt de beslissing te toetsen bij een collega (85% zal dat (heel) vaak doen). Veel minder vaak denkt men een beslissing te zullen toetsen bij de leidinggevende: 23 procent denkt dit (heel) vaak te doen, 31 procent soms, 42 procent zelden en 4 procent nooit.

### 3.1.5 Daadwerkelijk gebruik

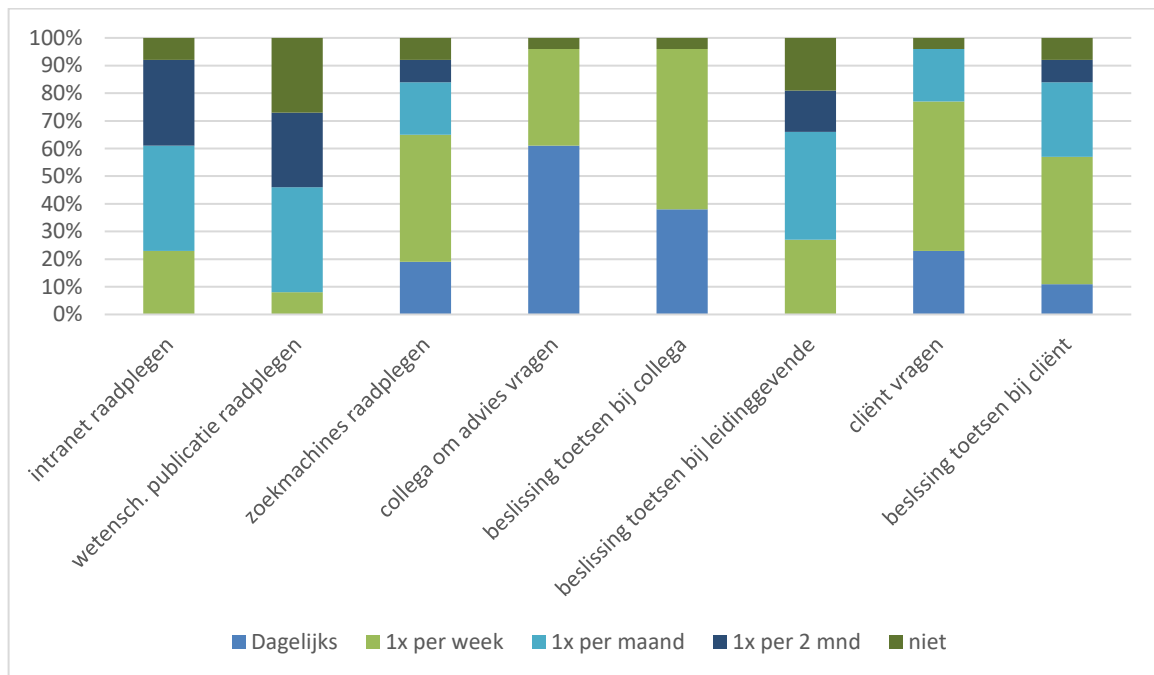
#### Leiden

Tot slot is gekeken naar het daadwerkelijk gebruik van de drie kennisbronnen. In Leiden is daar één vraag over gesteld, namelijk welke kennisbron men het meest gebruikt bij het nemen van beslissingen. Ook hier is gevraagd om een prioritering aan te geven. 58 procent plaatst professionele expertise op de eerste plaats, 31 procent wetenschappelijke kennis en 10 procent cliëntexpertise. Dat zegt echter niet veel over het daadwerkelijk gebruik.

#### Den Haag

In Den Haag is daar wat gedetailleerder naar gekeken door aan respondenten te vragen hoe vaak zij bepaalde bronnen raadplegen: dagelijks, wekelijks, maandelijks, twee maandelijks of niet.

**Figuur 1: Daadwerkelijk gebruik van kennisbronnen**



Daaruit blijkt (zie figuur 1) dat er veel gebruik gemaakt wordt van elkaars professionele expertise. Bijna iedereen vraagt zeer regelmatig een collega om advies (61% doet dat dagelijks, 35% een keer per week) en toetst beslissingen bij een collega (38% dagelijks en 58% één keer per week). Slechts 4 procent geeft aan nooit een collega om advies te vragen.

Ook cliëntexpertise wordt regelmatig als kennisbron geraadpleegd: driekwart zegt dagelijks (23%) of één keer per week (54%) de cliënt te raadplegen (4% zegt dit nooit te doen).

Wetenschappelijke kennis wordt minder frequent geraadpleegd. Ruim een kwart (27%) zegt nooit een wetenschappelijke publicatie te raadplegen en 8% gaat niet via intranet of internet op zoek naar kennis. Internet wordt het vaakst geraadpleegd: 19 procent doet dat dagelijks, 46 procent wekelijks en 27 procent één keer in de een of twee maanden. Intranet en wetenschappelijke publicaties worden minder geraadpleegd: respectievelijk 69 procent en 65 procent zegt dat één keer per maand of twee maanden te doen en 27 procent geeft aan nooit een wetenschappelijke publicatie te raadplegen.

### **3.1.6 Gebruik in ICT**

Tot slot zijn er (alleen) in Leiden ook enkele vragen gesteld over het gebruik van de drie kennisbronnen in de ICT-bijeenkomsten. Nagenoeg iedereen (95%) zegt de ICT-bijeenkomsten te gebruiken om tot weloverwogen beslissingen te komen. Een kwart geeft aan dat wetenschappelijke kennis daarbij een duidelijk aandachtspunt is, 54 procent vindt dat voor cliëntexpertise en 89 procent voor de eigen professionele expertise.

### **3.1.7 Samenvatting**

#### *Wetenschappelijke kennis*

Wetenschappelijk kennis wordt door nagenoeg iedereen belangrijk gevonden. Niet altijd zal deze prevaleren boven de eigen expertise of die van de cliënt. Als wetenschappelijke kennis tegenstrijdig is aan eigen kennis of intuïtie dan vindt men dat deze niet genegeerd kan worden.

Ongeveer de helft ervaart een stimulerende rol van de manager ten aanzien van het raadplegen van wetenschappelijke kennis.

Voor het daadwerkelijk raadplegen van wetenschappelijke kennisbronnen wordt gebrek aan tijd als hindernis genoemd, al zijn de meningen daarover verdeeld en lijkt niet iedereen daar te weinig tijd voor te vinden. Het lukt naar eigen zeggen kennelijk een groot deel om wetenschappelijke kennis te vinden en deze te beoordelen op bruikbaarheid. Beoordelen op kwaliteit lijkt lastiger: iets meer dan de helft van de Haagse respondenten voelt zich daartoe capabel (in Leiden is de vraag niet gesteld).

Bij het zoeken naar wetenschappelijke kennis maakt men het minst gebruik van wetenschappelijke publicaties. Het eigen intranet neemt een tussenpositie in. Het meest maakt

men gebruik van zoekmachines zoals Google. Die zoektocht leidt hoogstwaarschijnlijk niet altijd tot het vinden van wetenschappelijke kennis.

#### *Cliëntexpertise*

Men hecht belang aan het perspectief van de cliënt door deze te betrekken bij het maken van een plan van aanpak en bij het nemen van belangrijke beslissingen. Men vindt het belangrijk dat de cliënt het gevoel heeft gehoord te worden. Men ervaart daar voldoende tijd voor. Dit geldt echter niet voor het betrekken van het netwerk van de cliënt. Reclasseringswerkers lijken te worstelen met het vinden van een goed evenwicht tussen de reclasseringsopdracht en de wensen en behoeften van de cliënten.

#### *Professionele expertise*

Inzet van de eigen professionele expertise en die van de collega's wordt belangrijk gevonden. Men lijkt zich ervan bewust dat niet volledig vertrouwd moet worden op de eigen professionele expertise en het eigen oordeel. Er wordt in elk geval uitgebreid gebruik gemaakt van feedback en vragen van collega's en men gaat zelf ook vaak te rade bij collega's. Regelmatig wordt er advies gevraagd van een collega m.b.t. een bepaald kennisdomein. Dit contact wordt ervaren als laagdrempelig en hier is voldoende tijd voor. Ook een leidinggevende wordt wel eens betrokken bij een voorgenomen besluit, al gebeurt dit veel minder vaak.

## **3.2 Interviews**

In deze paragraaf beschrijven we de resultaten uit de interviews met tien reclasseringswerkers van Fivoor. We hebben in de interviews met name gevraagd hoe de respondenten gebruik maken van de drie kennisbronnen, welke hindernissen zij daarin eventueel ervaren en hoe zij deze drie bronnen combineren. We hebben hen tevens gevraagd naar hun ervaringen met ICT; dat laatste beschrijven we in paragraaf 3.3, waar we ook onze observaties van de ICT-bijeenkomsten weergeven. Zie voor de gebruikte topiclijst bij de interviews bijlage 4.

### **3.2.1 Respondenten**

We hebben tien interviews met reclasseringswerkers afgenomen, zes in Leiden en vier in Den Haag. Onder de respondenten waren vijf mannen en vijf vrouwen in de leeftijd van halfweg twintig tot begin veertig (twee twintigers, zes dertigers, twee veertigers). Acht respondenten hadden voordat ze reclasseringswerker werden bij Fivoor andere functies gehad, onder andere in een PI, de forensische psychiatrie, bij een RIBW of bij andere afdelingen van Fivoor. Eén van de respondenten heeft een wetenschappelijke opleiding (psychologie), de andere negen hebben de opleiding bachelor Social Work (SW, SPH, MWD) afgerond, één van hen heeft daarnaast de opleiding master Forensisch Sociale Professional afgerond en een respondent volgt deze opleiding op dit moment.

**Tabel 2: respondenten interviews Leiden en Den Haag**

<b>Leiden en Den Haag (N=10)</b>	
<b>Functie</b>	
toezichthouder	7
adviseur	1
overigen	2
<b>Werkervaring bij reclassering</b>	
minder dan 5 jaar	5
5 tot 10 jaar	2
meer dan 10 jaar	3

De respondenten hebben zelf aangegeven (bij het invullen van de vragenlijst) dat ze mee wilden werken aan een interview. We weten niet of zij een afspiegeling vormen van de reclasseringswerkers bij Fivoor.

### **3.2.2 Wetenschappelijke kennis**

Onder wetenschappelijke kennis verstaan respondenten dat wat vanuit onderzoeken bekend is met betrekking tot het reclasseringswerk, weergegeven in boeken of artikelen. Zij noemen verschillende manieren om deze kennis te vergaren.

Dat is allereerst via opleiding of trainingen. De respondenten die recent een opleiding hebben afgerond of een training hebben gevolgd, geven aan gebruik te maken van de kennis die ze daar hebben opgedaan. Sommigen geven aan dat dergelijke kennis snel verwatert. Als kennis uit een training direct gebruikt wordt dan blijkt deze het beste. Omgekeerd helpt het volgen van een training (of e-learning module) om gericht theorie te bestuderen. Een respondent merkt op dat dit haar stok achter de deur is om 'in de boeken te duiken'.

Uit de interviews komt het beeld naar voren dat men over het algemeen weinig wetenschappelijke kennisbronnen er op na slaat. Als men bepaalde kennis mist worden eerder ter zake kundige collega's geraadpleegd of een werkondersteunend begeleider dan dat men zelf op zoek gaat naar kennis. Kennisbronnen die worden geraadpleegd vindt men soms via Google. Ook websites van (kennis)partners worden genoemd, zoals Trimbos, Jellinek of Novadic-Kentron. Het boek *Werken in gedwongen kader* (Menger, Krechtig & Bosker, 2016) wordt door verschillende respondenten genoemd als naslagwerk, hoewel een respondent ook opmerkt dat er wel 'erg veel informatie in staat'. Een masterstudent vertelt het boek vaak als startpunt te nemen om van daaruit verder te zoeken naar andere bronnen. Enkele respondenten noemen ook de SVG-kennisbank, al wordt daarover ook gezegd dat deze lang niet altijd voldoende kennis biedt en dat de kennis die geboden wordt vaak erg summier is.

Er worden, grofweg onderscheiden, twee redenen genoemd om op zoek te gaan naar wetenschappelijke kennis. De eerste is vanwege een hiaat in kennis over de doelgroep en de (methodische) invulling van het werk. Dan gaat het bijvoorbeeld over bepaalde ziektebeelden en

hun uitingsvormen en hoe daarmee om te gaan. Of bepaalde verdovende middelen en hun werking. Enerzijds bedoeld om tot een (betere) aanpak van de cliënt te komen of tot een goed plan en anderzijds helpend om bijvoorbeeld een advies aan de rechtbank inhoudelijk goed te onderbouwen. Een tweede reden ligt in het onderbouwen van bepaalde beslissingen.

*Ik kijk naar risico's, gebruik de OxRec bijvoorbeeld. Je weet bijvoorbeeld vanuit het handboek dat bepaald risicogedrag en/of bepaalde delicten de mate van risico bepaalt en dat je hier je handelen op moet afstemmen.*

Verskillende respondenten geven aan het soms lastig te vinden om die kennis te vinden of om gevonden kennis te vertalen naar de eigen vraag en de voorliggende situatie. Men geeft ook aan niet zo vaak wetenschappelijke kennis nodig hebben bij het uitvoeren van een toezichttraject. Voor adviestrajecten ligt dat anders: als adviseurs een rapportage schrijven helpt het raadplegen van wetenschappelijke kennis om beslissingen te nemen en deze te onderbouwen. Als er al een advies ligt is er minder relevantie of noodzaak om wetenschappelijke kennis te raadplegen, vinden toezichthouders, dan gaat het meer om het directe contact met de cliënt. Het lijkt erop dat de opvatting leeft dat bij het uitvoeren van toezichten het raadplegen van wetenschappelijke kennisbronnen niet of in ieder geval in mindere mate aan de orde is.

Naast dat het lastig is om kennis te vinden en dat de noodzaak vaak niet zo wordt gevoeld, wordt ook aangegeven dat 'de waan van de dag regeert' en ervaart men onvoldoende tijd om wetenschappelijke kennisbronnen te raadplegen.

Dat wetenschappelijke kennis nodig is om je werk goed uit te voeren lijken alle respondenten te erkennen, al is de een er stelliger in dan de ander.

*Als je iemand met schizofrenie voor je neus hebt en je weet niet wat negatieve symptomen zijn, dan sta je gewoon 2-0 achter.*

*Als je bij de verslavingsreclassering werkt en je weet niet wat 3-MMC is dan kan dat gewoon eigenlijk niet.*

Alle reclasseringswerkers hebben één of meerdere kennisdomeinen in beheer (bijvoorbeeld tbs, JOVO, veelplegers) en sommigen nemen deel aan een kenniskring (zie kader). Verschillende respondenten geven aan dat naar hun idee de kennisdomeinen en kenniskringen een actievere rol zouden kunnen en moeten spelen in het beschikbaar maken van wetenschappelijke kennis. Ze geven aan dat het wel de intentie is om kennis vanuit de kenniskringen in de ICT te brengen, maar dat dat zelden gebeurt. Er wordt wel regelmatig via mail informatie aan collega's doorgegeven, maar dat lijkt te verdwijnen in de hoeveelheid informatie die dagelijks per mail binnenkomt. Bovendien wordt opgemerkt dat die weer snel wordt vergeten als de kennis niet direct nodig is.

### Kennisdomeinen en kenniskringen

Elke reclasseringswerker heeft een kennisdomein in beheer. Respondenten die we hebben gesproken dan wel de vragenlijst hebben ingevuld hebben de volgende kennisdomeinen onder hun hoede:

verslaving en middelen	veelplegers	lvb	stalking
slachtofferbewust werken	culturele diversiteit	PIJ	ISD
wegingskader ASR	psychiatrie en ggz	EM	EM/DJI
klinische trajecten	herstelgericht werken	zeden	daklozen
huiselijk geweld	methodisch werken	JOVO	veelplegers

Voor enkele van deze kennisdomeinen bestaan kenniskringen, zoals met betrekking tot zeden en met betrekking tot huiselijk geweld. Het is niet zo dat elk kennisdomein ook een kenniskring heeft. De kenniskringen komen om de zes tot acht weken bij elkaar.

Ook de reclasseringswerkers die hetzelfde kennisdomein in beheer hebben komen regelmatig bij elkaar. De bedoeling is dat men dan met elkaar de laatste ontwikkelingen in dat vakgebied bespreekt.

### 3.2.3 Cliëntexpertise

Bij het schrijven van een adviesrapportage ten behoeve van een zitting moet er in relatief korte tijd veel informatie worden verzameld. Men probeert zo veel mogelijk informatie te verkrijgen door de cliënt te bevragen en waar mogelijk ook diens netwerk of referenten. Doel is een zo compleet mogelijk beeld te krijgen. Als het beeld van de reclasseringswerker verschilt van dat van de cliënt zal dat zo veel als mogelijk ook benoemd worden in het rapport.

Bij toezichttrajecten is er meer tijd om een goed beeld te verkrijgen van de cliënt en wat die nodig heeft om niet te recidiveren en een delictvrij bestaan op te bouwen. Er is tijd om een werkalliantie op te bouwen en om een cliënt beter te leren kennen. Respondenten geven aan ernaar te streven om cliënten actief te betrekken bij het reclasseringstraject. Dat doen ze door oprechte interesse te tonen en de mogelijkheden en beperkingen te verkennen en daar rekening mee te houden in het traject. Daarbij wordt gekeken naar risicofactoren en beschermende factoren. Een van de respondenten merkt daarover op:

*Criminogene factoren zijn leidend voor mij, maar ik probeer dat voor degene die tegenover me zit – niet allemaal hoor – niet zo te laten zijn.*

Daarmee bedoelt ze dat voor haar risico's wel leidend zijn in het traject, maar ze benoemt deze niet altijd naar de cliënt. Ook een andere respondent geeft aan voorzichtig te zijn met het benoemen van de risicofactoren omdat dat kan leiden tot agitatie bij de cliënt.

Sommige respondenten geven aan dat zij samen met de cliënt doelen formuleren en een plan van aanpak opstellen en dat ze nastreven dat het een plan van de cliënt zelf wordt. Dat plan moet wel

realistisch zijn en passen binnen de kaders zoals die zijn vastgesteld door de rechtbank. Dat ervaren zij soms als lastig, zeker als er in het adviesrapport doelen zijn benoemd waartegen de cliënt zich verzet. Als er geen overeenstemming gevonden wordt in de doelen dan stagneert de samenwerking. Een van de respondenten merkt op dat die doelen soms ook te ambitieus zijn. Niet elke cliënt zal in staat zijn tot de beoogde gedragsverandering in zo'n korte tijd. Heel rigide vasthouden aan doelen hoeft naar haar idee ook niet als er maar wat geleerd wordt. Zij vertelt daarover:

*Ik heb veel gehad aan een systeemtherapeut in mijn vorige werk, die het als een soort dans ziet, die je samen doet. Als je met zijn tweeën in die beweging meegaat, hoeven niet de definitieve doelen behaald te worden, maar je kan tijdens dat dansen best veel van elkaar leren. Als je bij een cliënt hoort dat hij of zij iets wil veranderen in zijn leven wat helemaal niet delictgerelateerd is maar je gaat daar wel aandacht aan besteden, dan kan je wel laten zien hoe dingen kunnen veranderen. Tijdens je gesprekken kun je daar dan aandacht aan besteden en benoemen hoe dat werkt.*

In het zoeken naar een goed evenwicht tussen wat de rechtbank verwacht en het geven van een stem aan de cliënt wordt transparantie als belangrijke waarde genoemd. Dat wil zeggen open zijn over voornemens, beslissingen en rapportages – zeker ook als die niet in lijn zijn met wat de cliënt wenst of verwacht.

Het is niet altijd mogelijk de cliënt te betrekken bij het maken van een plan, omdat deze het afhoudt vanuit gebrek aan motivatie of vertrouwen of omdat de cliënt vanwege een psychische of verstandelijke beperking, niet in staat is aan te geven wat hij/zij wil of wat goed voor hem/haar is. Dat maakt het ook lastig om een goed beeld te krijgen van de cliënt en van diens mogelijkheden.

*Mensen met beperkte leerbaarheid, niet aangeboren hersenletsel, ernstige lvb, verslavingsproblematiek en ingesleten patronen en die verwaarloosd zijn in hun jeugd, die zijn gewoon hartstikke moeilijk in te schatten.*

Meer informatie vanuit het netwerk zou helpend kunnen zijn om een beter beeld te krijgen, maar veel cliënten houden dat af. Verschillende respondenten merken op dat huisbezoek afleggen helpend zou kunnen zijn om een beter beeld te krijgen van de cliënt en diens mogelijkheden (mits er uiteraard sprake is van huisvesting), maar daarvoor is geen tijd.

Enkele respondenten merken op dat aandacht voor de cliënt en diens wensen en behoeften soms als 'soft' wordt betiteld door collega's of als iets waar niet te veel tijd en energie naartoe moet gaan. Zij vinden dat deze respondenten te veel investeren in hun cliënten. Er lijken ongeschreven normen te bestaan over hoe ver je gaat in het betrekken van cliëntexpertise.

### **3.2.4 Professionele expertise**

Professionele expertise hebben we zelf gedefinieerd als 'kennis die je als professional door opleiding en ervaring hebt ontwikkeld'. We gaven in 2.2.4 als aan dat het lastig is om dat los van

de andere bronnen te zien; professionele expertise is immers een mix van dat wat je hebt geleerd uit opleiding, wat je hebt geleerd in de praktijk, vermengd met persoonlijke waarden en normen (die ook weer deels door wetenschappelijke kennis en ervaring gekleurd worden maar ook door persoonlijkheid).

Professionele expertise blijft vaak impliciet. 'Het kleurt je handelen' zoals een van de respondenten het uitdrukt. We hebben in de interviews stilgestaan bij opvattingen van respondenten over professionele expertise en de wijze waarop deze expertise geëxpliciteerd wordt. Dat expliciteren van impliciete kennis gebeurt vooral door casussen te bespreken met collega's, in collegiaal overleg of in een ICT. Dat collegiaal overleg kan de vorm hebben van een spontaan gesprek met collega's of van een bilateraal ICT (als de ICT-bijeenkomst te lang op zich laat wachten en een beslissing snel genomen moet worden). Vertellen over ervaringen met een cliënt heeft soms ook als doel om je hart te luchten en even te sparren over hoe om te gaan met een lastige cliënt. Soms is een dergelijk delen van ervaringen meer toetsend bedoeld (Zie ik het goed? Ik loop daar tegenaan, wat vind jij?).

De een geeft aan bewust collega's op te zoeken die kritische vragen stellen, anderen kiezen voor het gemak van collega's die nabij zijn. Een van de respondenten zegt daarover:

*Je blijft toch dezelfde collega's opzoeken, die bij jou in de buurt zitten. Het is ook wel een beetje gemakzucht, als iemand in de buurt zit, dezelfde collega, toch ook vaak wel dezelfde denkwijze ... ja het sluipt er toch altijd wel een beetje in, zeg maar.*

'Professionele expertise zorgt er ook voor dat er maatwerk geleverd kan worden', zegt een van de respondenten. Verschillende respondenten spreken over door ervaring ontwikkelde 'voelsprietten' die hen helpen om dat maatwerk te leveren. Tegelijkertijd erkennen zij ook dat hier een risico aan kleeft van denkfouten en te veel afgaan op routine of op eigen ervaringen en waarnemingen.

Het besef dat overleg met collega's belangrijk is, horen we terug in de antwoorden van de respondenten, maar we horen ook dat men zoekt naar hoe dat vorm te geven. Kiezen voor de gemakkelijke weg, zoals de hierboven aangehaalde respondent aangeeft, en werkdruk verhinderen het nemen van tijd voor een diepgaander gesprek met elkaar. Ook erkent men niet altijd even kritisch te zijn naar elkaar en in die zin soms snel (wellicht te snel) mee te gaan met opvattingen van anderen.

Wanneer een casus is afgesloten, wordt in de regel alleen gekeken naar de resultaten op cliëntniveau en wordt er niet gestructureerd teruggeblikt op het handelen van de reclasseringswerker in de casus. Tenzij er iets is fout gegaan, dan volgt wel een evaluatie. 'Omdat je dan ook onder de loep ligt bij het ministerie' merkt een van de respondenten op. Hij maakte het een keer mee en het voelde 'toch ook wel alsof je op je vingers wordt getikt. Maar het leverde ook meer inzicht op in wat er was fout gegaan.'

Beginnend reclasseringswerkers merken op feedback op afgesloten casussen te missen. Zij zoeken naar een maatstaf voor wat als 'goed werk' wordt beschouwd en naar bevestiging met betrekking



tot eigen handelen en eigen keuzes. Ook meer ervaren werkers geven aan dat het goed zou zijn als er wat meer ruimte genomen zou worden om bij het terugblikken op casussen ook het eigen handelen onder de loep te nemen. Daar is wel ruimte voor in een van de reflectiemodules (zie 3.3.1.) maar dan moet je deze wel volgen.

### **3.2.5 Integratie drie kennisbronnen**

We hebben hiervoor de drie bronnen los van elkaar besproken, maar in de praktijk zijn deze natuurlijk nauw met elkaar verbonden. Een van de respondenten omschrijft dat heel treffend als volgt:

*Als je kennis hebt over het ziektebeeld, over de problematiek die iemand heeft, kun je van tevoren al een inschatting maken. Die wetenschappelijke kennis geeft je dus een soort van voorsprong. Uit ervaring zal blijken dat de ene borderliner de andere niet is. Bij de een moet je eronder zitten, bij een ander moet je ernaast gaan staan, bij weer een ander moet je op de controle gaan zitten, soms moet je onderhandelen. In principe zijn dus alle drie de kennisbronnen belangrijk. Als je dan gaat kijken hoe je het traject bepaalt, dan zit ik wel meer op mijn kennis en ervaring. Waar ga ik iemand naartoe verwijzen? Wat is een passende plek? Dat weet ik omdat ik daar geweest ben. Dus het ligt er een beetje aan welk aspect je aanpakt welke van de drie bronnen je gebruikt. Maar ik denk dat het altijd wel een combinatie is van alle drie de bronnen.*

Gevraagd naar welke bron het meest belangrijk is voor hun handelen en voor het nemen van beslissingen geven respondenten aan dat dat sterk afhangt van de fase waarin het reclasseringstraject verkeert. Is er sprake van een hoog risico dan is het belangrijk dat er vanuit wetenschappelijke kennis een goede onderbouwing is voor stappen die nodig zijn om om te gaan met dat hoge risico. Bij een advies is het belangrijk om goed te weten wie de cliënt is en rekening te houden met diens verleden en diens mogelijkheden, maar ook je goed te verhouden tot wetenschappelijke kennis.

Als je te maken hebt met een cliënt die moeilijk in staat is om te bepalen wat goed voor hem is, is het lastig om op cliëntexpertise te varen. Een respondent zegt daarover:

*Als psychiatrie en verslaving heel erg op de voorgrond staan, ga ik niet uit van het verhaal van de cliënt.*

Respondenten merken ook op dat in de waan van de dag professionele expertise snel leidend is, we gaven het eerder in 3.2.2 al aan: men voelt vaak onvoldoende ruimte om wetenschappelijke kennis te raadplegen en vaart dan al snel op eigen expertise en inschatting.

Dat alle drie de kennisbronnen belangrijk zijn wordt door eenieder wel erkend. Een respondent zegt daarover:

*Je hebt alle drie nodig om een compleet reclasseringswerker te zijn. De ene keer meer wetenschappelijke kennis, de andere keer meer professionele expertise of cliëntexpertise.*

### **3.2.6 Samenvatting**

Op zoek gaan naar wetenschappelijke kennis doet men met name om een advies te onderbouwen of omdat men tegen een kennishiaat aanloopt in de begeleiding van een cliënt in toezicht (bijvoorbeeld over bepaalde drugs of ziektebeelden). Voor wat betreft het raadplegen van schriftelijke kennisbronnen wordt gezocht in het boek *Werken in gedwongen kader* of andere publicaties die men bijvoorbeeld via een training of opleiding heeft verkregen en er wordt gezocht op sites van kennispartners en in de eigen SVG-kennisbank. Als men op zoek is naar wetenschappelijke kennis dan zal men eerder een collega raadplegen die (mogelijk) deze kennis bezit, dan een schriftelijke kennisbron. Weliswaar heeft elke reclasseringswerker een kennisdomein 'in beheer'; maar deze kennis wordt volgens respondenten onvoldoende gebruikt in de organisatie. Niet alle respondenten vinden het gemakkelijk om kennis te vinden en die te vertalen naar de eigen praktijk.

Het verkrijgen van een goed beeld van de cliënt en diens mogelijkheden en onmogelijkheden wordt bemoeilijkt door de problematiek van de cliënt (psychiatrische problematiek, verslaving, Lvb). Vanwege wantrouwen, onvermogen of de leefsituatie van de cliënt is het vaak niet mogelijk om informatie via het netwerk te verkrijgen. Ook zoeken respondenten in het vinden van een goed evenwicht tussen wat de rechtbank oplegt en wat de cliënt wenst of kan. Reclasseringswerkers leggen daarin verschillende accenten en in die zin is er ook verschil in opvatting over de mate waarin de cliënt geraadpleegd en betrokken dient te worden.

Voor wat betreft professionele expertise hebben we vooral gekeken naar de wijze waarop zij deze expliciteren naar zichzelf en collega's. Men neemt ruimte voor collegiale uitwisseling en feedback. Het lijkt er op dat raadplegen van collega's niet altijd gericht is op het vinden van een kritisch tegengeluid maar eerder op een snelle afstemming. Op afgesloten casussen wordt niet structureel gezamenlijk teruggeblikt. Bij calamiteiten gebeurt dat wel en volgt een reconstructie.

Goed reclasseringswerk vraagt gebruik maken van alle drie de kennisbronnen. In de 'waan van de dag' (diverse respondenten gebruiken deze woorden) is men snel geneigd uit te gaan van de eigen professionele expertise. Of wetenschappelijke kennis geraadpleegd wordt hangt af van de fase (goede inschatting maken vraagt bv wetenschappelijke kennis) risiconiveau (hoog risico vraagt eerder om raadplegen wetenschappelijke kennis) en de aard van de opdracht (advies vraagt goede onderbouwing door wetenschappelijke kennis).

## 3.3 ICT-bijeenkomsten

### 3.3.1 ICT in de context van de reclasseringspraktijk van Fivoor

Voordat we ingaan op de ICT-bijeenkomsten, eerst wat meer algemene informatie over hoe reclasseringswerkers hun deskundigheid ontwikkelen, over andere gremia dan ICT (drie reflectiemodules) waarin eveneens casuïstiek uitgangspunt is voor het gesprek met elkaar en over verantwoord beslissen in relatie tot ICT-bijeenkomsten.

#### Deskundigheidsbevordering voor reclasseringswerkers

Wanneer een reclasseringswerker start in de reclasseringspraktijk volgt deze in het eerste jaar een basistraining bij de reclasseringsacademie en wordt op verschillende manieren ook op de werkplek zelf geschoold en getraind in relevante kennis en vaardigheden. Daarna kan de reclasseringswerker allerlei vormen van deskundigheidsbevordering volgen om deze basiskennis verder uit te bouwen en/of zich te specialiseren in bepaalde kennisgebieden, bv tbs, Elektronische Controle, huiselijk geweld, zeden, et cetera. Dat kan bij de reclasseringsacademie (via live trainingen of via e-learnings/podcasts), eventueel ook bij andere instituten.<sup>4</sup> Het kan dan zowel gaan om kennisvermeerdering als om het ontwikkelen van vaardigheden.

#### Reflectiemodules bij Fivoor

Naast de mogelijkheid voor het volgen van allerlei vormen van deskundigheidsbevordering zijn er ook drie zogenoemde reflectiemodules die reclasseringswerkers intern kunnen volgen en die worden begeleid door de werkondersteunend begeleiders (WOB). Deze modules zijn gericht op verdere professionele ontwikkeling en hebben ieder een eigen accent en doel. Reclasseringswerkers van Fivoor worden geacht jaarlijks één van deze drie te volgen. Dat zijn:<sup>5</sup>

- **Vakmanschap:** De bijeenkomsten vakmanschap richten zich op reflectie van het eigen handelen & verdieping van de dagelijkse praktijk gerelateerd aan methodiek(en) en methodisch handelen. Het startpunt is een bepaalde methodiek, een wetenschappelijk onderzoek of een artikel waarbij de inbrenger zich de vraag stelt hoe dit zich verhoudt tot de dagelijkse praktijk van de reclasseringswerker. De bijeenkomst richt zich niet specifiek op de inbrenger maar op alle deelnemers; hoe verhoudt het ingebrachte zich tot mijn praktijk en wat kan ik daarmee?
- **Casuïstiek:** De doelstelling van casuïstiek bespreken is reflectie op het eigen handelen en leren van elkaar. Binnen deze doelstelling kunnen de accenten per bijeenkomst verschillen naar de volgende subdoelen:
  - het uitwisselen van inzichten;

---

<sup>4</sup> Voor wat betreft cursussen, training, e-learnings bv bij de ggzacademy of RINO of door het volgen van de opleiding Master Forensisch Sociale Professional aan de Hogeschool Utrecht.

<sup>5</sup> Deze werkvormen zijn ontwikkeld door de reclasseringsacademie. Men kan een scholing volgen bij de reclasseringsacademie om deze werkvormen te leren begeleiden.

- het helder krijgen / benoemen van individuele leerpunten;
- het vertalen van leerpunten naar verbeteringen in het handelen.
- **Intervisie:** Onder begeleiding van een gespreksleider wordt gewerkt aan collegiale ondersteuning met betrekking tot onderlinge advisering bij werkproblemen in een leergroep bestaande uit gelijken die binnen een vastgestelde structuur tot inzichten en oplossingen tracht te komen in een op reflectie gericht leerproces.

De hierboven beschreven modules hebben net als ICT het doel om reclasseringswerkers aan de hand van praktijkervaringen met elkaar in gesprek te laten gaan. De focus bij de drie modules ligt op leren, de focus in ICT op komen tot verantwoord beslissen. Naar ons idee zouden elementen die in deze modules zitten deels ook passen in ICT. We denken aan de wetenschappelijke kennis die in 'vakmanschap' centraal staat, maar ook de reflectie op eigen handelen die in 'casuïstiek' en 'intervisie' centraal staat en nauw verbonden is met het nemen van beslissingen.

### **Verantwoord beslissen en ICT**

SVG hecht veel waarde aan het stimuleren en faciliteren van het proces van verantwoord beslissen (zie ook 1.1).

Voor het bespreken, registreren en controleren van beslissingen kent Fivoor de volgende procedures. Voor wat betreft een adviesrapport voor een zitting is de reclasseringswerker verplicht om het voorgenomen advies te toetsen bij collega's in ICT. De betreffende adviseur plaatst voornemen en toetsing in de 'adviesbox' zodat de werkondersteunend begeleider (WOB) kan checken of procedureel het juiste pad is gevolgd (hoe is de beslissing genomen, is deze getoetst in ICT, zijn overwegingen van de groep beschreven, was standpunt unaniem en zijn argumenten voor besluit beschreven?) en of het stuk aan alle vormeisen (bv spelling) voldoet.

Bij toezichttrajecten is de situatie anders. Verondersteld wordt dat reclasseringswerkers bij alle trajectrelevante beslissingen (bijvoorbeeld bij TUL, afschalen meldplicht, faseren) gebruik maken van collegiale feedback, dat wil zeggen voorgenomen beslissingen toetsen bij collega's. Reclasseringswerkers zijn niet verplicht om besluitvorming ten aanzien van toezichttrajecten aan te leveren in de 'toezichtbox'. Er kan om uiteenlopende redenen (bijvoorbeeld omdat het om een beginnend reclasseringswerker gaat) daartoe wel worden besloten door een leidinggevende. In dat geval zal eveneens de WOB bekijken of de beslissing voldoende zijn getoetst in ICT en of dat voldoende beargumenteerd is weergegeven. Waar nodig zal de WOB feedback geven aan de reclasseringswerker.

Voor PIJ-zaken en voor tbs-zaken<sup>6</sup> gelden andere procedures; deze worden respectievelijk in een PIJ casusoverleg – PCO – en een tbs casusoverleg – TCO – besproken en vervolgens wordt de concept beslissing ter toetsing voorgelegd aan een PCO of TCO op 3RO-niveau. Deze casussen worden dus niet in een ICT-bijeenkomst geagendeerd en ook niet gecontroleerd op het niveau van de eigen organisatie.

---

<sup>6</sup> PIJ: plaatsing in een Justitiële Jeugdinstelling. Tbs: ter beschikking stelling.

## Structuur ICT

Bij Fivoor wordt ICT georganiseerd in subgroepen van zes tot acht à negen reclasseringswerkers. De subgroepen zijn zo divers mogelijk samengesteld qua functie in het primair proces (advies, toezicht) en kennisdomein waarop men gespecialiseerd is.

De 'procesbeschrijving ICT' (zie bijlage 6) geeft richting aan de werkwijze in ICT. Zo zijn er drie rollen benoemd, die van voorzitter, notulist en advocaat van de duivel en wordt aangegeven dat op basis van anoniem ingebrachte casussen met een duidelijke focusvraag, deelnemers vragen stellen die leiden tot een gezamenlijke conclusie. In de procesbeschrijving ICT zijn enkele optionele onderwerpen genoemd met betrekking tot de vragen die gesteld kunnen worden in de ICT, zoals: Risicotaxatie/Signaleringsplan/Delictscenario; Risicomangement; Responsiviteit; Slachtofferbewust werken; Methodisch handelen; Interventies en controle middelen. Verder zijn risico's benoemd in het gezamenlijk beslissen met een beschrijving van beslisfouten aan de hand van Fenneman & Witteman (2014) en Kahneman (2016).

Voorjaar '21 is er door de werkondersteunende begeleiders een toevoeging gemaakt op deze procesbeschrijving (zie bijlage 7). Daarin worden de kernwaarden van Fivoor in herinnering gebracht (Hart voor iedereen, Samen doen, Nieuwsgierig en onderzoekend, We staan voor ons vak en Eigenaarschap nemen) en wordt nogmaals het belang van een gewogen beslissing benoemd alsook het belang om een duidelijke structuur te hanteren in de ICT wat betreft inbreng van casuïstiek (relevante onderwerpen – zie boven) en het belang van het hanteren van een rolverdeling in de bijkomsten (voorzitter, notulist, advocaat van de duivel – zie boven) .

### **3.3.2 Observaties van de ICT-bijeenkomsten**

We beschrijven in deze paragraaf onze observaties van zeven ICT-bijeenkomsten die we hebben bijgewoond, drie in Leiden en vier in Den Haag. De meeste observaties gelden zowel voor Leiden als voor Den Haag. Waar we verschil hebben waargenomen benoemen we dat.

#### **Sfeer**

De sfeer in alle ICT-bijeenkomsten kwam op ons ontspannen over (we gaven de bijeenkomsten een 7 of 8 als cijfer). Er is ruimte voor relativering en humor. We zien over het algemeen een actieve inzet van deelnemers en er wordt goed naar elkaar geluisterd. Er worden veel casussen besproken en het tempo van de bespreking van de casussen ligt hoog. Twee uur lang bespreken van casussen komt op ons echter als lang over. Te lang: de energie zakt weg. In de bijeenkomsten waar door omstandigheden minder casussen werden besproken (en minder mensen aanwezig waren) was meer ruimte om de verschillende opties in een casus goed te verkennen.

#### **Rolverdeling**

Volgens de procesbeschrijving zou er een voorzitter, notulist en advocaat van de duivel zijn. Voor zover als wij hebben kunnen waarnemen was er slechts in één van de zeven bijeenkomsten die

we hebben bijgewoond een *notulist* actief. In de andere bijeenkomsten zagen we de inbrengers zelf aantekeningen van de bespreking maken.

In geen van de bijgewoonde bijeenkomsten werd de rol van *advocaat van de duivel* specifiek gekoppeld aan één persoon, wel zien we dat sommige deelnemers kritische en dieper gaande vragen stellen dan anderen en daarmee die rol van advocaat van de duivel op zich nemen en dat soms ook expliciet zo benoemen ('even als advocaat van de duivel ...').

In zes van de zeven bijeenkomsten nam één van de deelnemers de rol van *voorzitter* op zich en bewaakte de tijd en structureerde de bijeenkomst. De voorzitter inventariseert aan het begin van de bijeenkomst hoeveel casussen er te bespreken zijn en zorgt dat dit ook gebeurt. De ene voorzitter is duidelijker aanwezig en directiever in aanpak dan de andere. Het voorzitterschap wordt verschillend ingevuld. Ze sturen allemaal op het proces, dat wil zeggen zorgen dat alle casussen aan bod komen en dat een beslissing wordt genomen. In sommige bijeenkomsten vervult de voorzitter ook een actieve rol in het stellen van kritische vragen en fungeert in die zin ook als rolmodel.

### **Inbreng casussen**

In tegenstelling tot de indruk die we hadden gekregen uit de procesbeschrijving is er niet voorafgaand aan de bijeenkomst al informatie beschikbaar over casussen. Aan het begin van de bijeenkomst checkt de voorzitter wie er hoeveel casussen wil inbrengen. De casus wordt vervolgens door de inbrenger mondeling uiteengezet. Adviseurs hebben daartoe vaak de concept rapportages bij zich, toezichthouders soms (maar niet altijd) aantekeningen of rapportages. Na een kort introductie volgde dan een vraag, die aan de groep werd voorgelegd.

Bij sommige casussen m.b.t. toezicht bleek een korte bespreking voldoende: even checken of collega's zich kunnen vinden in de gekozen koers.

Op grote lijnen onderscheiden we de volgende soort casussen die worden ingebracht:

- Advies voor een zitting: check op voorgenomen invulling van advies.
- Toezicht: cliënt komt voorwaarden/meldplicht/afspraken niet na: waarschuwing? terugsturen?
- Toezicht: ik kan cliënt niet bereiken: waarschuwing? terugsturen?
- Toezicht: het gaat goed met cliënt: afschalen mogelijk?
- Toezicht: wat zijn er voor zorg-opties voor deze cliënt of cliënt loopt vast in zorgvoorziening, zijn er alternatieven?
- Toezicht: ik loop vast met deze cliënt: wat te doen?
- Toezicht: er is behandeling opgelegd maar cliënt vindt dat niet nodig of er is behandeling opgelegd maar er is een wachtlijst. Wat te doen?

En verder wordt de ICT-bijeenkomst soms ook gebuikt om een vraag aan de collega's voor te leggen zoals wat de regels zijn voor het terugkrijgen van een rijbewijs of tips om informatie te geven aan een cliënt over zwangerschap en middelengebruik.

## **Focusvraag**

In de beschrijving van ICT (zie bijlage 6) wordt gesproken over een ‘focusvraag’. Het is de bedoeling dat de inbrenger deze na een korte introductie van de casus aan de groep voorlegt. We zagen dat die focusvraag bij een advies meestal redelijk concreet is en in de trant van ‘op grond van deze gegevens overweeg ik om dat en dat te adviseren: wat vinden jullie?’.

Bij een casus m.b.t. toezicht bleef de vraag soms wat hangen bij ‘ik weet het niet meer, hebben jullie nog ideeën?’ of ‘wat moet ik hiermee?’, waarop dan het gesprek vaak wel loskwam en men gaandeweg door het stellen van vragen aan de inbrenger tot een afbakening kwam van de vraag waarmee de inbrenger worstelde. In Den Haag leken de deelnemers wat alerter in het prikkelen van elkaar om te komen tot een concrete vraag dan in Leiden. Mogelijk droeg daaraan bij dat recent een stuk was verspreid om op te frissen wat doel en structuur van ICT is (zie bijlage 7), mogelijk ook dat de ICT-bijeenkomsten in Lierden (deels) digitaal waren.

Waar de inbrenger of de voorzitter minder alert waren op het scherp krijgen van de focusvraag (de naam zegt het al; een vraag die focus geeft aan het gesprek) werd in de bespreking soms breed uitgewaaierd. Soms lijkt dat nodig en zinvol (om goed mee te kunnen denken heb je ruime informatie nodig), maar soms leidt het ook tot een lange bespreking die waarschijnlijk met meer focus korter kan zijn.

## **Gebruik van de drie kennisbronnen in de bespreking**

We hebben bij het observeren van de ICT-bijeenkomsten ook gekeken hoe de drie kennisbronnen – wetenschappelijke kennis, cliëntexpertise en professionele expertise – aan de orde komen in de bespreking van de ingebrachte casussen.

### *Wetenschappelijke kennis*

In de besprekingen is op een enkele keer na (door de daarbij aanwezige werkondersteunend begeleider) niet expliciet teruggesproken op concepten uit de theorie. Het RNR-model is wel een keer genoemd in een casus.

We hebben voor wat betreft wetenschappelijke kennis ook gekeken of criminogene factoren aan de orde komen in de bespreking. In de casussen waarbij het ging om advies was dit uit de aard der zaak (schrijven van het adviesrapport) vanzelfsprekend omdat ook in de rapportage criminogene factoren besproken worden. Deze worden door de inbrenger concreet benoemd bij de introductie van de casus.

in de casussen m.b.t. toezicht is dit kennelijk minder voor de hand liggend. We hebben daar bij de ICT-bijeenkomsten in Den Haag overigens specifiek op gelet dan in Leiden (door voortschrijdend inzicht). We zien dat criminogene factoren wel besproken worden maar vaak pas als daarover vragen komen van collega’s en niet op voorhand doordat de inbrenger deze benoemt bij het introduceren van de casus.

### *Cliëntexpertise*

De inbrenger geeft bij de introductie van de casus informatie over de cliënt (al dan niet gekoppeld aan criminogene factoren). In het uitvragen van de casus komen behoeften en ervaringen van de cliënt – soms ook diens netwerk – en diens (on)mogelijkheden aan bod. Dat blijkt uit vragen als:

- Wat wil de cliënt zelf?
- Staat hij open voor hulp?
- Kan deze cliënt dat wel?
- Hoe ziet zijn netwerk eruit?
- Wat gebeurt er met de schuldsanering als hij vast zit en geen inkomen meer heeft?
- Stroken onze plannen met wat de cliënt wil?
- Zullen we het eerst nog eens voorleggen aan de cliënt?
- Zijn er aanwijsbare redenen in zijn geschiedenis voor verslaving?
- Ze kwam clean bij de zorgvoorziening binnen, waar ging het mis met de cliënt?

We zien reclasseringswerkers zoeken naar hoe bepaald gedrag van de cliënt te duiden. Met name hoe te bepalen of en zo ja hoe het verstandelijk vermogen van de cliënt of diens psychiatrische problematiek, dan wel middelengebruik een rol speelt in het gedrag en hoe daarmee om te gaan. Duidelijk wordt ook hoe lastig dat soms is omdat sommige cliënten wantrouwend zijn naar reclassering of in bredere zin 'justitie' en om die reden lang niet altijd alles laten zien aan de reclasseringswerker.

De mate van aandacht die wordt besteed aan behoeften, achtergronden en mogelijkheden van de cliënt varieert per casus, per groepslid en per groep. We zien dat doorpraten op achtergronden van de cliënt soms leidt tot doordenken over alternatieven en het verkennen van nieuwe mogelijkheden en zo ook soms leidt tot een andere aanpak dan bij aanvang van de bespreking geïntroduceerd. Maar we zien ook dat het gesprek soms aan de oppervlakte blijft hangen. Dan wordt er niet echt doorgevraagd of worden zaken wel benoemd, maar leiden verder niet tot een bevredigend antwoord of tot een vertaling daarvan naar actie.

### *Professionele expertise*

Zoals we al eerder aangaven (zie 2.2.4) is het lastig om professionele expertise te operationaliseren en daarmee ook lastig om te observeren of wat wordt ingebracht en besproken te labelen is als professionele expertise. We kunnen immers als iemand iets inbrengt niet waarnemen in hoeverre dat ingegeven is door wetenschappelijke kennis, door kennis opgedaan in opleiding/training, kennis gebaseerd op eerdere ervaringen of een mix van dit alles.

We hebben in onze observaties vooral gekeken in hoeverre er wordt doorgevraagd op de overwegingen van de inbrenger, of en hoe er feedback wordt gegeven aan elkaar, in hoeverre eerdere ervaringen aan de orde komen en in hoeverre ingebrachte informatie op feitelijkheden dan wel op waarneming of interpretatie lijken te berusten.



Ons werd in de ingebrachte casussen niet altijd helder waar het om feitelijkheden ging en waar het om waarneming of interpretatie van de werker. We zien dat er weinig gevraagd wordt naar de overwegingen van de inbrenger. Soms wordt wel een kritische vraag gesteld ('waarop baseer je dat?'), maar vaker wordt de ingebrachte informatie voor waar aangenomen en als vertrekpunt voor het gesprek.

In de wijze waarop de inbrenger de casus presenteert, sijpelt regelmatig irritatie, ongeduld of onmacht over het gedrag van de cliënt door. Soms wordt het door de inbrenger ook expliciet benoemd. In dat laatste geval wordt er eerder op gereageerd dan wanneer dergelijke gevoelens impliciet blijven. Uiten van gevoelens over de cliënt lijkt vooral ook te dienen om stoom af te blazen. De inbrenger krijgt daarop bijval en er wordt een hart onder de riem gestoken vanwege de lastige cliënt. Dergelijke uitingen leiden zelden tot vragen gericht op het onderzoeken van eigen handelen of eigen overwegingen en mogelijke gevoelens van onmacht, irritatie of processen van verstrikking of projectie.

### **Vragen stellen**

Vragen die de deelnemers aan de ICT-bijeenkomst aan het begin van de bespreking stellen, zijn over het algemeen feitelijk en gericht op het verkrijgen van meer inzicht in de casus (Hoe zit dit? Hoe zit dat? Heb je al gedacht aan ...?). Door de vragen wordt een breder en diepgaander beeld verkregen van de opdracht die er ligt voor de reclassering, van het traject dat daaraan vooraf is gegaan, van de cliënt, de huidige situatie en de vraag die nu voorligt, de beslissing(en) die genomen moet(en) worden en de gedachten die de inbrenger daarover heeft.

Door het stellen van vragen wordt ook zichtbaar of er nog hiaten zijn in informatie van de inbrenger. Soms leidt dat tot het besluit om het nemen van een beslissing te verdagen naar een volgende bijeenkomst met de opdracht eerst de ontbrekende informatie te achterhalen. Opvallend vaak betreft het dan informatie over de RISC (bijvoorbeeld wanneer deze voor het laatst is afgenomen), soms ook wat meer precieze informatie over middelengebruik, navraag doen bij de wijkagent, informeren bij zorgpartners naar indruk of ervaringen met de cliënt.

We zien dat het een valkuil is om in de vraagstelling ook al direct ook een advies te stoppen. Dan gaat het stellen van vragen gepaard met het aandragen van mogelijke oplossingen. Dat horen we bijvoorbeeld in 'vragen' als:

- Zou je niet ...
- Als ik jou was zou ik ....
- Je kunt toch ook ....
- Wat je kunt doen is ....

We hebben niet de indruk gekregen dat dit door inbrengers als vervelend wordt ervaren: het prikkelt hen om na te denken over wat er in hun casus nog meer mogelijk is.

In de bespreking van een inbreng gaat het vooral om vragen stellen en weinig om feedback geven (of vragen). Een enkele keer benoemt de werker wel dat hij/zij wil kijken of hij/zij niet te veel in de casus zit en of anderen mee willen kijken met een frisse blik.

De vragen die gesteld worden zijn vooral gericht op de casus en niet zo zeer op de persoon van de inbrenger of diens gedachtes, gevoelens of intenties bij de casus. Zoals we hiervoor al aangeven sijpelen die vaak wel door, maar heeft het dan eerder het karakter van stoom afblazen. Vaak blijft het doorvragen op dit vlak uit.

### **Beslissingen nemen**

Doel van de ICT is te komen tot verantwoord beslissen, dat wil zeggen het nemen van beslissingen waarbij alle informatie is bijeengebracht en alle opties zijn benoemd om tot een weloverwogen beslissing te kunnen komen.

‘Beslissen’ heeft in de verschillende casussen een andere connotatie.

Bij een advies is dat helder: de adviseur heeft informatie verzameld, is zelf tot een concept advies voor in het rapport gekomen en legt dat ter toetsing voor aan de groep. Bespreking leidt tot een beslissing (al dan niet afwijkend van het aanvankelijke idee).

Bij een toezicht is dat diverser. Het kan gaan om een te nemen beslissing over concreet te zetten stappen, bijvoorbeeld met betrekking tot het afschalen van het contact of TUL-en. Het kan ook gaan over de wijze waarop doelen uit het toezichtplan gerealiseerd kunnen worden of bijvoorbeeld de wijze waarop de cliënt gemotiveerd kan worden.

Niet altijd wordt gerecapituleerd aan het einde van de bespreking wat de beslissing is. Voor ons was niet altijd duidelijk wat precieze overwegingen waren die ten grondslag lagen aan een beslissing. Overigens deels ook doordat besprekingen voor ons soms razendsnel gingen.

We zagen dat de meeste casussen uitmondten in een beslissing. Soms gaat het dan om een bevestiging van wat aan het begin van de casus is voorgesteld. Soms leidt het tot een uitstel van beslissing en soms ook tot een heel andere beslissing dan aanvankelijk gedacht.

In sommige groepen nam de voorzitter het voortouw om aan het slot van de bespreking nog even de afspraken op een rijtje te zetten. Dat werkte goed, ook omdat daarmee soms nog wat punten op de i gezet worden en beslissingen nog net iets duidelijker geformuleerd worden.

### **Structuur aan bespreking**

We hebben gezien dat het bespreken van een casus vanuit advies automatisch structuur heeft. Enerzijds doordat criminogene factoren genoemd worden en anderzijds vanwege de duidelijke vraagstelling (hoe moet het advies luiden?).

Voor de casussen vanuit toezicht geldt dat veel minder. Bespreking over de vraag of er teruggestuurd moet worden of dat er afgeschaald kan worden, heeft over het algemeen nog wel voldoende richting. Maar vaker ging het in een ICT-bijeenkomst om een casus waarin er (nog) niet zo’n duidelijke vraag lag. Dan werd de casus kort uiteengezet, gevolgd door de vraag ‘hoe verder?’.

Daarop werd actief meegedacht, maar we zagen in verschillende besprekingen dat dan soms veel zijpaden werden bewandeld, wat veel tijd kost en niet altijd tot een bevredigend resultaat leidt.

Een ander risico is dat door het ontbreken van een duidelijke gespreksstructuur reclasseringswerkers met meer ervaring uitgebreider aan het woord komen dan beginnende reclasseringswerkers. We hebben dat in verschillende bijeenkomsten zien gebeuren.

In één groep is het RNR-model als gespreksinstrument geïntroduceerd (voor toezicht-casussen). We hebben niet zelf kunnen observeren hoe dat gaat maar daarover gehoord in de interviews. Degene die het RNR-model in een ICT-groep heeft geïntroduceerd, maakt drie kolommen op het bord voor *Risks*, *Needs* en *Responsivity* en vraagt de inbrenger om eerst de risico's te benoemen, vervolgens welke behoeften extra aandacht nodig hebben en tot slot te benoemen met welke problematiek de cliënt kampt en hoe daar het best op ingespeeld kan worden. Een wat platte inbreng 'ik heb een client die niet verschijnt op zijn meldplicht en ik hoor van de wijkagent zorgelijke signalen' krijgt dan veel meer inhoud en de bespreking biedt meer handvatten voor vervolgvactiteiten.

### **3.3.3 Ervaringen van geïnterviewden met ICT-bijeenkomsten**

In de meeste interviews hebben we gevraagd aan de respondenten hoe zij de ICT-bijeenkomsten ervaren. Zij geven aan over het algemeen positief te zijn over de sfeer in de besprekingen en over de wijze van werken in ICT. Minder positief zijn ze over de rol van kennis en over de input van kennis vanuit kennisdragers in de organisatie. We schreven het al eerder in 3.2.

Eerder hebben we in 3.3.1 al beschreven dat adviseurs al hun rapporten inbrengen in ICT en verondersteld wordt dat toezichthouders dat doen bij trajectrelevante beslissingen hun casus. Op basis van de observaties vroegen we ons af welke criteria toezichthouders zelf hanteren om een casus bij ICT in te brengen. Het viel ons op dat sommige reclasseringswerkers meerdere casussen aandroegen in de ICT-bijeenkomsten en verschillende reclasseringswerkers geen. We hebben aan enkele respondenten de vraag voorgelegd. Er lijken geen duidelijke criteria te zijn; elke reclasseringswerker maakt een eigen keuze in het inbrengen van toezicht-casussen in ICT en is dus ook vrij om niets in te brengen.

#### **Verbeterpunten**

De respondenten benoemen diverse verbeterpunten. Deze zijn in te delen in vijf categorieën:

Rollen:

- Vaste voorzitter aanstellen (die kundig is en affiniteit heeft met die rol).
- Iedereen advocaat van de duivel laten zijn naar elkaar.

Vorm:

- Kleinere groepen (4 à 5).
- Kortere bijeenkomsten zodat aandacht beter kan worden vastgehouden.

- Groep multidisciplinair samenstellen; ook bijvoorbeeld behandelaar aan tafel.

Structuur:

- Casussen van tevoren laten voorbereiden zodat:
  - Kennisinput ook voorbereid kan worden.
  - Iedereen van tevoren kan nadenken over vragen.
- Een maximum aantal casussen vaststellen dat per medewerker mag worden ingebracht.
- Minder casussen in één bijeenkomst bespreken.
- Kritisch bekijken welke casussen meer tijd vragen en welke met minder tijd toe kunnen.
- Niet te veel uitweiden en in discussie gaan: goed in de gaten houden of het gesprek dienend is voor nemen van een weloverwogen beslissing.
- Vaststellen wat criteria zijn voor inbreng casus (toezicht) in ICT.

Cultuur:

- Nog meer leren om zonder oordeel naar casussen te kijken.
- Aan het begin van elke bijeenkomst benoemen wat doel van ICT is om iedereen daaraan te herinneren.
- Beknopt overzicht op papier maken dat bij elke ICT-bijeenkomst op tafel ligt om te herinneren aan doel en opzet ICT.

Kennis-input:

- Elkaar meer bevragen op de kennisdomeinen en kennisinput laten geven op casussen.
- Ruimte inbouwen om kennis te delen vanuit kennisdomein.

### **3.3.4 Samenvatting**

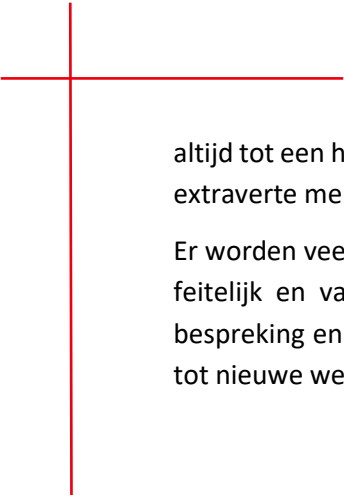
De ICT-bijeenkomsten vinden in een prettige sfeer plaats. De rolverdeling is niet altijd duidelijk. De voorzittersrol wordt op verschillende manieren ingevuld, de rol van notulist zelden ingevuld en invulling van de rol van advocaat van de duivel hangt af van de aanwezigheid van een kritische vragensteller die impliciet die rol op zich neemt.

Er wordt weinig ruimte genomen voor inbreng van wetenschappelijke kennis. Risico's worden wel besproken maar niet altijd concreet aan de hand van criminogene factoren.

De cliënt is goed in beeld bij de bespreking. Het is zichtbaar lastig om een goede inschatting van cliëntexpertise te maken door verslaving, lvb en/of psychiatrische problematiek.

Als iemand het lastig heeft met een cliënt volgt steun, maar vaak geen zoektocht naar waar het precies knelt en hoe dat anders kan.

Het bespreken van een advies heeft een vanzelfsprekende structuur, bij de bespreking van toezicht-casussen ontbreekt die soms. Als dan ook de focusvraag niet op voorhand helder is, zoals vaak het geval is bij toezicht-casussen, neemt de bespreking veel tijd in beslag en leidt lang niet



altijd tot een helder besluit of een duidelijke actie. Bij het ontbreken van een structuur lijken meer extraverte mensen en mensen met meer ervaring eerder aan het woord te komen.

Er worden veel gesloten vragen gesteld en veel (verborgen) adviezen gegeven. Vragen zijn vooral feitelijk en vaak weinig kritisch waardoor lang niet altijd verdieping wordt verkregen in de bespreking en er nauwelijks alternatieven worden verkend. Waar dat wel gebeurt leidt dat vaak tot nieuwe wegen.

## 4. Conclusies en aanbevelingen

### 4.1 Gebruik kennisbronnen

#### 4.1.1 Wetenschappelijke kennis

##### Conclusies

Gebruik van wetenschappelijke kennis vindt iedereen nuttig. Actief raadplegen van wetenschappelijke kennisbronnen is echter niet voor iedereen vanzelfsprekend. We hebben de indruk dat geïnterviewde respondenten die een opleiding volgen of recent hebben afgerond (bachelor of master) eerder geneigd zijn wetenschappelijke kennisbronnen te raadplegen dan collega's, uitzonderingen daargelaten. Dat zou in lijn zijn met eerder onderzoek van Van der Zwet (2016) die aantoonde dat professionals die een masteropleiding volgen meer geneigd zijn tot het raadplegen van wetenschappelijke kennis dan uitvoerend sociaal werkers.

Op basis van de ICT-bijeenkomsten hebben we de indruk dat adviseurs meer geneigd zijn tot het raadplegen van wetenschappelijke kennisbronnen dan toezichthouders: zij gebruiken die bronnen voor de onderbouwing van hun rapport.

Bij toezichthouders nemen we minder animo waar voor het actief op zoek gaan naar wetenschappelijke kennis. Zij ervaren daarvoor niet altijd de noodzaak. Een deel van hen geeft aan dat 'de waan van de dag' hen verhindert om actief en gericht op zoek te gaan naar wetenschappelijke kennisbronnen.

We hebben echter de indruk dat gebrek aan tijd minder bepalend is dan gebrek aan ervaring met het raadplegen en gebruiken van wetenschappelijke kennisbronnen. Hoewel we uit de enquête opmaken dat reclasseringswerkers het over het algemeen wel lukt om passende wetenschappelijke kennis te vinden en die op bruikbaarheid te beoordelen (en in iets mindere mate op kwaliteit), horen we andere ervaringen in de interviews. We zijn geneigd te denken dat veel reclasseringswerkers het wel degelijk als lastig ervaren om kennis te zoeken en die te gebruiken in de eigen werkpraktijk.

Kennis haalt men gemakkelijker op door even een collega te raadplegen. Dat hoeft op zichzelf niet verkeerd te zijn, zeker ook omdat elke collega een specifiek kennisdomein onder zijn of haar hoede heeft. Daar willen we echter de kanttekening bij maken dat uit de interviews blijkt dat deze kennisdomeinen op hun eigen eiland lijken te functioneren en dat er weinig informatie vanuit de kennisdomeinen bij collega's terechtkomt.

##### Aanbevelingen

Er lijkt behoefte te zijn om (meer) wetenschappelijke kennis te gebruiken in het werk, maar de drempel om dat daadwerkelijk te doen lijkt in elk geval voor sommige reclasseringswerkers te hoog. De structuur waarin het bijhouden van wetenschappelijke kennis belegd is bij kennisexperts (in kennisdomeinen) en kenniskringen lijkt onvoldoende bij te dragen aan het gebruik daarvan in de praktijk. We raden aan om met elkaar opnieuw vast te stellen wat het doel is van de

kennisdomeinen en afspraken te maken over de wijze waarop wetenschappelijke kennis op een adequate manier bijgehouden kan worden én op toegankelijke wijze beschikbaar kan komen voor alle medewerkers zonder dat ze overspoeld worden door informatie. Inspiratie voor de vormgeving van kennisdomeinen zou bijvoorbeeld gehaald kunnen worden uit de constructie van zogenoemde *journal clubs* die men in de medische sector kent om *evidence based practice* te stimuleren (Fineout-Overholt & Johnston, 2006). In zo'n *journal club* komt een groep collega's rondom een thema regelmatig bij elkaar en bespreekt (nieuwe) kennis als ook de mogelijkheden om die kennis toe te passen in de eigen werkpraktijk. In die zin lijkt het op 'vakmanschap' (zie 3.3.1).

De input van kennis uit kennisdomeinen zou ook structureel geagendeerd kunnen worden in de ICT-bijeenkomsten. Omgekeerd kunnen besprekingen in ICT-bijeenkomsten weer vragen genereren voor de kennisdomeinen die dan aan de slag gaan om die informatie te vergaren. Dat vraagt aandacht in de ICT-bijeenkomsten voor het actief expliciteren van kennisvragen.

De kennisbank van de SVG lijkt weinig gebruikt te worden. Het geven van een nieuwe impuls daaraan, lijkt ons zinvol. Om het zoeken van wetenschappelijke kennis (in deze en andere kennisbanken) en het beoordelen daarvan op kwaliteit en bruikbaarheid te stimuleren zou ook een korte training aangeboden kunnen worden.

#### **4.1.2 Cliëntexpertise**

##### **Conclusies**

Het belang van het betrekken van de cliënt in het reclasseringstraject wordt door iedereen erkend en daarin wordt ook geïnvesteerd. Maar de problematiek van de cliënt (verslaving, lvb, psychiatrische problematiek) en daarmee gepaard gaand onvermogen en wantrouwen van cliënt en het feit dat de cliënt meestal niet in de eigen habitat gezien kan worden, maken het lastig om voldoende beeld te krijgen van de cliënt en wat die kan en wil.

We horen verschil in opvattingen over de mate waarin men wil investeren om de cliënt actief te betrekken bij het bepalen van doelen, bijstellen van doelen en meedenken en praten over alternatieven. Niet iedereen wil daar evenveel in investeren en geeft ook een andere invulling aan zijn rol als reclasseringswerker. De een richt zich meer op begeleiding, waar de andere reclasseringswerker zich mogelijk meer richt op controle. Dit heeft ook invloed op de mate van betrokkenheid naar de client.

Verder worstelt men regelmatig met het vinden van een goede balans tussen wat de cliënt wil en wat er door de rechtbank is opgelegd.

##### **Aanbevelingen**

Het is belangrijk dat men alert is en blijft dat cliëntexpertise ertoe doet en dat er gezamenlijk gezocht wordt naar het overwinnen van de obstakels die men daarin tegenkomt.

Daarbij kan wellicht ook gebruik gemaakt worden van kennis uit de bemoeizorg, waarin men veel ervaring heeft opgedaan met het in contact komen met cliënten met vermijdingsgedrag. Een andere optie is het inzetten van ervaringsdeskundigen, eenmalig door in een teambijeenkomst één of enkele ervaringsdeskundigen uit te nodigen of meer structureel door regelmatig ervaringsdeskundigen te raadplegen of te verbinden aan het team (zie Weerman et al., 2019).

Mogelijk liggen er ook wat sleutels in het betrekken van het netwerk. De cliënt die de deur dichthoudt en gebrek aan tijd om de cliënt in de eigen omgeving op te zoeken bemoeilijken het betrekken van het netwerk. Mogelijk kunnen ervaringen uit andere sectoren daarvoor handvatten aanreiken, bijvoorbeeld uit de GGZ waar met het betrekken van het netwerk in resourcegroepen in FACT<sup>7</sup> goede ervaringen zijn opgedaan (Tjaden et al., 2021).

Aangezien opvattingen over de mate van het betrekken van cliëntexpertise verschillen, raden we aan om met elkaar daarover in gesprek te gaan en uit te wisselen welke opvattingen daarover leven en welke grenzen eenieder daarin trekt.

#### **4.1.3 Professionele expertise**

##### **Conclusies**

We gaven eerder al aan dat professionele expertise altijd een mix is van verworven wetenschappelijke kennis en ervaringen en dat het lastig is te onderscheiden of professionals hun denken en doen baseren op wetenschappelijke kennis of op aannames en veronderstellingen of – het meest waarschijnlijke – op beide.

Als het gaat om professionele expertise hebben we in dit onderzoek dan ook vooral gekeken in hoeverre professionals investeren in zichzelf en elkaar om zich bewust te worden van impliciete kennis en in hoeverre zij elkaar kritisch bevragen en elkaar feedback geven om biases te voorkomen. Daarin zien we diversiteit, maar al met al constateren we dat men weinig kritisch naar elkaar is en dat er in de ICT-bijeenkomsten vaak niet of onvoldoende wordt doorgevraagd. Het blijft in die zin vaak in het midden of er sprake is van aannames of dat het gaat om feitelijkheden.

##### **Aanbevelingen**

We raden aan om te investeren in ruimte om meer open, kritische, op reflectie gerichte vragen te (leren) stellen die bijdragen aan het expliciteren van impliciete kennis en het onderscheiden van feitelijkheden en aannames. Daarvoor is ruim aandacht in de drie reflectiemodules (zie 3.3.1), maar in de ICT lijkt de focus vooral te liggen op het vinden van oplossingen en veel minder op het op zoek gaan naar onderliggende factoren of op leren uit een casus voor toekomstige casuïstiek.

Wanneer een casus is afgesloten wordt nu alleen teruggeblikt m.b.t. behaalde resultaten in relatie tot opgelegde eisen in het toezicht. Er wordt niet gekeken naar het eigen handelen van de reclasseringswerker in de casus. Men zou er voor kunnen kiezen om enkele casussen op jaarbasis

---

<sup>7</sup> Flexible Assertive Community Treatment



wel uitgebreid te bespreken en dan niet gericht, zoals bij casuïstiek of intervisie, op het individueel leren, maar meer op teamleren en organisatieleren (Houtkamp et al., 2019, Wierdsma & Swieringa, 2017). Dat kan zowel op basis van negatief als positief verlopen casussen. Het doel is daarvan te leren. Als daarbij ook ethische vragen in het geding zijn (geweest) biedt het houden van een moreel beraad een mooie manier om daarvan te leren (Molewijk, 2010).

We raden aan om te investeren in een meer lerend klimaat waarin het gewoon is om elkaar kritisch te bevragen, niet omdat het moet maar omdat het past bij de eigen professionaliteit. Goed voorbeeld doet goed volgen; werkondersteunend begeleiders en leidinggevenden kunnen een rolmodel zijn in het stellen van kritische en open vragen.

## **4.2 Invulling ICT-bijeenkomsten**

### **Conclusies**

#### *Inbrengen*

Het inbrengen van een casus in ICT is voor 'advies' helder: een concept advies wordt altijd getoetst in een ICT-bijeenkomst. De keuze om wel of geen casus m.b.t. toezicht in te brengen lijkt bij de individuele reclasseringswerker te liggen en ons is niet helder geworden wat beweegredenen zijn om een casus in te brengen in ICT. Mogelijk dat het al dan niet ervaren van nut of bruikbaarheid van collegiale consultatie en collegiale toetsing of het al dan niet ervaren van veiligheid in de groep daarin een rol spelen.

#### *Rolinvulling en doel*

We zien dat het idee van doel en inhoud van de ICT-bijeenkomsten en de rolverdeling zoals op papier weergegeven (zie bijlage 6 en 7) in de praktijk niet zo uitpakt. De rol van notulist wordt nagenoeg niet ingevuld en het invullen van de rol van advocaat van de duivel is van toeval afhankelijk.

Verder valt op dat de focus in de besprekingen erg op het handelen ligt en dat waar dat aan de orde is gevoelens (onzekerheid, machteloosheid, irritatie) soms kort aandacht krijgen maar dat men al vrij snel inzoomt op de inhoud. We zien daarin wel een zeker risico: dergelijke gevoelens kunnen immers ook een adequate beslissing in de weg staan. Het lijkt er op dat het doel van de bespreking van toezicht-casussen vooral ligt bij het procedureel goede beslissingen nemen en minder of niet op het inhoudelijk goede beslissingen nemen.

### **Aanbevelingen**

#### *Inbrengen*

We adviseren om nadere afspraken te maken over criteria voor het inbrengen van casussen in ICT, zowel voor de bijeenkomsten als de bilaterale momenten van ICT. Het lijkt ons zinvol om daarbij ook een onderscheid te maken in casussen die zich lenen voor een korte toetsing en casussen die meer tijd/verdieping nodig hebben. Er zou dan voorafgaand aan de ICT een splitsing gemaakt

kunnen worden tussen korte en lange casussen. Bij korte casussen denken we aan vraagstukken waarbij een snelle uitwisseling en beslissing mogelijk is. Bij casussen die om meer tijd vragen denken we aan casussen die complex zijn, over niet eerder voorgekomen vraagstukken gaan of waarbij de vraag nog wat minder duidelijk is.

Dat pleit er voor om ook te investeren in enig voorbereidend werk voorafgaand aan de ICT-bijeenkomst. We hebben begrepen dat gekozen is voor anonimiteit bij de inbrengen om zo onbevooroordeeld te kunnen zijn in de bespreking. Dat is een goed streven om biases en denkfouten tegen te gaan. Voor zo ver we begrepen hebben is dat ook de reden waarom er voorafgaand aan de ICT geen informatie wordt verstrekt. We zien dat dat leidt tot onvoorbereid, vanuit de losse pols, inbrengen van een casus (met uitzondering van die van adviseurs die vaak al een concept adviesrapport bij zich hebben). De tijd die nu verloren gaat aan het verder uitvragen van zo'n casus, zou beter besteed kunnen worden als er gekozen wordt voor een middenweg. Een optie is dat de inbrenger, bijvoorbeeld een dag voor de ICT, aan de hand van een beknopt formulier alvast kort wat informatie én een focusvraag aan alle groepsleden stuurt – daarbij kan nog een redelijke mate van anonimiteit gehandhaafd blijven. Een van de vragen op dat formulier kan dan zijn: welk kennisdomein past bij de inbreng en welke kennis wordt nog gemist. Degene die het kennisdomein beheert kan zich dan eventueel voorbereiden op het geven van kennis-input en de andere deelnemers kunnen alvast nadenken over de inbreng en passende vragen formuleren. Daarmee slaat men twee vliegen in één klap: de inbrenger komt beter voorbereid en met een duidelijke vraag in de ICT, de groepsgenoten hebben al de gelegenheid gehad zich beter voor te bereiden waardoor het gesprek sneller to the point kan komen.

#### *Doel*

Het zou goed zijn om opnieuw met elkaar te bespreken én vast te leggen wat de doelen zijn van de ICT-bijeenkomsten. Er vanuit gaande dat de focus ligt op 'intercollegiale toetsing' aan de hand van ingebrachte casussen zijn naar ons idee de volgende opties voor doelen te onderscheiden (meerdere doelen kunnen naast elkaar bestaan):

- Komen tot gezamenlijke besluitvorming in alle lopende casussen waar het nemen van een beslissing aan de orde is. → Dan benoemen waar volledige consensus nodig is en waar niet.
- Komen tot besluitvorming in een select aantal casussen. → Dan bepalen op grond waarvan casussen geselecteerd worden [actualiteit, complexiteit, nog niet eerder voorgekomen vraagstuk, ...] en wie dat bepaalt [inbrenger, team, werkondersteunend begeleider, teamleider, ...]?
- Stimuleren van individueel en collectief leren door met elkaar te reflecteren op het handelen in de casus (wat heb je gedaan, hoe, waarom, waartoe) en daarmee bevorderen van deskundigheid, kwaliteit van werken. → Met elkaar afspreken hoe zich dat verhoudt tot casuïstiek en intervisie.

## *Rolinvulling*

Voorzitter: We adviseren te kiezen voor een vaste voorzitter en een duidelijke beschrijving van de taken van de voorzitter te maken. We denken aan:

- Structureren van de bijeenkomst (agenda bepalen, gesprek leiden, tijd bewaken, zorgen dat iedereen ruimte krijgt voor inbreng, resumeren beslissing/afspraken aan slot bespreking casus).
- Zorgen voor diepgang in de gesprekken door (open) vragen te stellen die uitnodigen tot (meer) diepgang en reflectie op eigen handelen.

We adviseren verder dat als de voorzitter zelf een casus inbrengt, één van de andere groepsleden tijdelijk de rol van voorzitter overneemt.

Notulist: Het lijkt ons om meerdere redenen zinvol om opnieuw met elkaar af te spreken dat – vast of roulerende – de rol van notulist wordt vervuld. Deze zou aan het slot van de bespreking nog even kunnen resumeren wat de beslissing/de afspraken zijn, zodat duidelijk is waarover overeenstemming is (en ook waarover wellicht nog niet). De notulist zou ook de taak kunnen krijgen om te zorgen dat afspraken in Iris worden opgenomen. Mocht dit vanwege de extra tijdsinvestering die dat kost niet reëel zijn, dan raden we aan om duidelijke afspraken te maken over wie zorgt dat beslissingen/afspraken in Iris worden genoteerd (notulist of inbrenger).

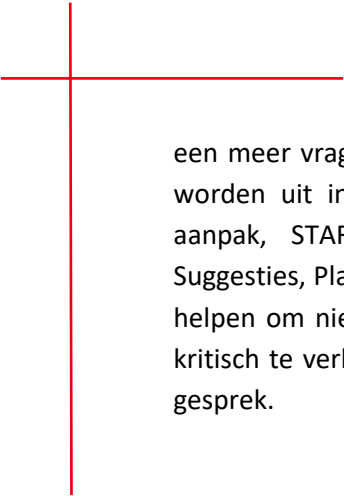
Advocaat van de duivel: De functie van de advocaat van de duivel is bedoeld om te zorgen dat men alert blijft op denkfouten, aannames, heuristieken en biases. Op zichzelf is het een goed uitgangspunt om deze rol te laten rouleren: iedereen moet zich immers bewust zijn van deze risico's en kritische vragen stellen. Maar we zien dat leidt tot dat soms niemand het doet. De rol bij een vast persoon beleggen raden we ook niet aan. Dat kan leiden tot impopulariteit of tot het uiteindelijk niet meer serieus nemen van die kritische noot (vergelijk Hardman, 2009). We raden aan om te zoeken naar andere manieren om te werken aan de-biasing en te zorgen dat iedereen de rol van advocaat van de duivel op zich gaat nemen. En dan niet door een rol te spelen, maar door vanuit overtuiging steeds opnieuw zich kritisch op te stellen naar inbrengen van collega's, of dat nu in de context van een ICT-bijeenkomst is of in een bilaterale collegiale toetsing.

## *Structuur*

We gaven eerder al aan dat het zinvol is om het delen van wetenschappelijke kennis structureel te agenderen in de ICT-bijeenkomsten en omgekeerd er voor te zorgen dat er vanuit de ICT-bijeenkomsten ook vragen uitgezet worden richting de kennisdomeinen om zo bepaalde informatie te vergaren.

Het goed voorbereiden van de casussen zou kunnen bijdragen aan het gericht inbrengen van wetenschappelijke kennis; kennisexperts kunnen zich voorbereiden op het bespreken van een casus.

Een methodiek introduceren voor het bespreken van casussen zou kunnen helpen om de deelnemers aan de ICT-bijeenkomst kritischer te leren kijken naar de ingebrachte casuïstiek en



een meer vragende (dan adviserende) houding aan te nemen. Inspiratie daarvoor kan gehaald worden uit intervisie-methodieken als de incidentmethode, Balint methode, procesgerichte aanpak, STARR-methode, 10-stappenmethode, reflectiematrix; PSPT-methode (Probleem, Suggesties, Plan, Tips), et cetera (zie Bellersen & Kohlmann, 2021). Dergelijke methoden kunnen helpen om niet te snel in oplossingen of adviezen te denken maar steeds eerst het vraagstuk kritisch te verkennen. En de methoden kunnen helpen om iedereen actief te betrekken bij het gesprek.

### 4.3 Tot slot

We hopen dat de teams van Fivoor reclassering in Leiden en Den Haag gebaat zijn met de inventarisatie zoals in dit rapport beschreven en de aanbevelingen die we doen. We gaan er vanuit dat het vormgeven van intercollegiale toetsing *work in progress* is en blijft en we hopen dat de aanbevelingen kunnen bijdragen aan een verbeterlag.

Het onderzoek biedt ons ook input voor vervolgonderzoek. We gaven in hoofdstuk 1 al aan dat dit project een opmaat vormt voor een groter project bij zes teams van 3RO dat we in 2022 hopen te starten.<sup>8</sup> Dit project bij Fivoor in Leiden en Den Haag heeft input gegeven voor de onderzoeksmethoden, zoals we in hoofdstuk 2 al hebben beschreven. Maar ook voor de inhoud heeft dit project veel waardevolle informatie opgeleverd en brengt het ook diverse (nieuwe) vraagstukken aan het licht. Zoals het verder operationaliseren van de begrippen wetenschappelijke kennis, cliëntexpertise en met name professionele expertise. Daarnaast is het ook interessant te onderzoeken wat voor informatie voor reclasseringswerkers beschikbaar is binnen eigen gelederen van 3RO en na te gaan hoe kennis snel en gemakkelijk toegankelijk gemaakt kan worden voor reclasseringswerkers. Verder zal zeker ook gekeken worden naar manieren om cliënten zo intensief mogelijk te betrekken bij een reclasseringstraject.

*We bedanken alle reclasseringswerkers van Fivoor team Leiden en den Haag die hebben meegewerkt aan dit onderzoek en wensen hen veel succes in hun werk.*

---

<sup>8</sup> Bij het afronden van dit rapport is dat nog niet zeker.

## 5. Geraadpleegde literatuur

- Ansbro, M. (2017). *How do probation officers apply attachment theory in their practice?: a qualitative study of probation supervision*. Doctoral dissertation Queen's University Belfast.
- Bellersen, M. & Kohlmann, I. (2021). *Praktijkboek intervisie. Proces en methoden. Meer vermogen door helpende vragen*. Boom.
- Bonta, J., Rugge, T., Scott, T., Bourgon, G., & Yessine, A. K. (2008). Exploring the black box of community supervision. *Journal of Offender Rehabilitation*, 47, 248-270.
- Bosker, J. (2015). Linking theory and practice in probation. Structured decision support for case management plans. Proefschrift Radboud Universiteit Nijmegen.
- Bosker, J., Monnee-van Doornmalen, J., Henskens, R., & Van der Plaat, D. (2020). *Effectieve werkwijzen in reclasseringstoezicht. Een systematisch literatuuroverzicht*. KFZ.
- Fenneman, F. & Witteman, C. (2014). Heuristieken, vertekeningen en het klinisch-diagnostische proces; Debiasing strategieën. *GZ-psychologie*, 8, 10-13.
- Fineout-Overholt, E., & Johnston, L. (2006). Teaching EBP: Implementation of evidence: Moving from evidence to action. *Worldviews on Evidence-Based Nursing*, 3(4), 194-200.
- Hardman, D. (2009) *Judgement and decisionmaking. Psychological Perspectives*. BPS Blackwell.
- Houtkamp, B., Ruijters, M., Vries C.A. (2019). *Opgavegericht teamleren: Samen werken aan een groter goed*. Management Impact.
- Kahneman, D. (2016). *Ons feilbare denken. Thinking, fast and slow*. Uitgeverij Business Contact.
- Menger, A., Krechtig, L., & Bosker, J. (red.) (2016). *Werken in gedwongen kader. Methodiek voor het forensisch sociaal werk*. SWP.
- Molewijk, B. (2010). Op de goede manier aan ethiek doen. Van waaruit, waarom en waartoe Moreel Beraad? In T. Abma, M. Visse, B. Molewijk, G. Widdershoven (red). *Reflectie en participatie in zorg* (pp. 35-48). Boom Lemma uitgevers.
- Raynor, P., Ugwudike, P., & Vanstone, M. (2014). The impact of skills in probation work: A reconviction study. *Criminology & Criminal Justice*, 14(2), 235-249.
- Rubin, A., & Parrish, D. E. (2010). Validation of the Evidence-Based Practice Process Assessment Scale. *Research on Social Work Practice*, 21(1), 106–118.
- SVG. (2020). *SVG Jaarplan Verslavingsreclassering 2020*. SVG verslavingsreclassering GGZ.
- Tjaden, C., Mulder, C. L., Den Hollander, W., Castelein, S., Delespaul, P., Keet, R., ... & Kroon, H. (2021). *Effectiveness of resource groups for improving empowerment, quality of life, and*

*functioning of people with severe mental illness: A randomized clinical trial. JAMA psychiatry, 78(12), 1309-1318.*

Upton, D., & Upton, P. (2006). Development of an evidence-based practice questionnaire for nurses. *Journal of advanced nursing, 53(4), 454-458.*

Viglione, J., Rudes, D. S., & Taxman, F. S. (2014). Misalignment in supervision: Implementing risk/needs assessment instruments in probation. *Criminal Justice and Behavior, 42(3), 263-285.*

Ward, T. & Fortune, C-A. (2013). The Good Lives Model: Aligning risk reduction with promoting offenders' personal goals. *European Journal of Probation, 5(2), 29-46.*

Weerman, A., De Jong, K., Karbouniaris, S., Overbeek, F., Van Loon, E., & Van Der Lubbe, P. (2019). *Professioneel inzetten van ervaringsdeskundigheid.* Boom.

Wierdsma, A., & Swieringa, J. (2017). *Lerend organiseren.* Noordhoff Uitgevers.

Zwet, R. J., van der, Weling, J., Beneken genaamd Kolmer, D. M., & Schalk, R. (2016). Exploring MSW students' and social workers' orientation toward the evidence-based practice process. *Social Work Education, 36(1), 75-87.*

## Bijlage 1: analyse-instrument voor analyse geluidsoptnames

[Dit instrument is in dit onderzoek niet gehanteerd – zie daarover 2.2.1]

### Werkwijze

- Laat reclasseringswerker korte vragenlijst invullen, om zicht te krijgen op uitgangssituatie van gesprek reclasseringswerker-cliënt.
- Geluidsoptnames per 5 minuten scoren: 5 minuten luisteren en dan scoren.
- 1<sup>e</sup> ronde analyse: Fragmenten analyseren op onderstaande vragen. Is er sprake van ja/nee?
- 2<sup>e</sup> ronde analyse: Als er sprake van is, hoe ziet dat er dan concreet uit?
- Schrijf quotes (sec) , **reflecties in een andere kleur toevoegen**. Reflecties dienen als input voor de vragen binnen de interviews.

Professionele kennis (uit wetenschap / intuïtie)	Ja / Nee	Voorbeelden
<b>Gebruik van autoriteit</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Gaat bij strijd niet in discussie maar stelt reflectieve vragen.</i></li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Moedigt samenwerken in besluitvorming aan.</i></li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Geeft meer positief commentaar dan negatief commentaar.</i></li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Laat een 'firm but fair' houding zien.</i></li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Is duidelijk over rol en verantwoordelijkheden.</i></li></ul>		
<b>Motiverende gespreksvoering</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Toont zich empathisch</i></li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Schetst tegenstellingen</i></li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Blijkt terug op eerdere successen</i></li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Lokt zelf-motiverende opmerkingen uit</i></li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Heeft oog voor fase veranderproces cliënt</i></li></ul>		
<b>Cognitief gedragsmatige technieken</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Verheldert de relatie tussen gedachten en gedrag</i></li></ul>		

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Benoemt pro criminele attitudes, gedachten en gedragingen</i></li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Leert concrete cognitieve en gedragsmatige vaardigheden aan</i></li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Ondersteun bij het toepassen en generaliseren daarvan in het dagelijks leven</i></li> </ul>		
<b>Pro-sociaal modelleren</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Draagt pro-sociaal gedrag uit</i></li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Stimuleert contra criminele uitingen zoals op tijd komen en andere sociale vaardigheden</i></li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Moedigt pro-sociaal gedrag en denken aan</i></li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Stipt risicovol gedrag aan en benoemt consequenties</i></li> </ul>		
<b>Probleemoplossend vermogen</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Focus op problemen cliënt (die in het gesprek naar voren komen)</i></li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Stelt vragen / draagt suggesties aan over oplossingsrichting</i></li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Stimuleert cliënt zelf te komen met oplossingen</i></li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Uit optimisme over verandermogelijkheid</i></li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Maakt bewust van voordelen ander gedrag</i></li> </ul>		
<b>Werkalliantie</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u><i>Richting en kader:</i></u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Legt duidelijk uit wat er gedaan en verwacht wordt</i></li> <li>• <i>Bespreekt doelen</i></li> <li>• <i>Corrigeert, indien nodig</i></li> </ul> </li> </ul>		



<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Binding:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bepaalt samen met cliënt de doelen</li> <li>• Toont enthousiasme en optimisme</li> <li>• Toont respect</li> <li>• Gebruikt humor</li> </ul> </li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Vertrouwen:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creëert veiligheid (bv door complimenten, op gemak stellen)</li> <li>• Toont zich open en eerlijk aan cliënt</li> <li>• Uit vertrouwen naar cliënt</li> </ul> </li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Stroefheid:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reageert adequaat op stroefheid (corrigerend, berispnd, uitleg gevend)</li> </ul> </li> </ul>		
<b>Behoeften cliënt</b>	<b>Ja/Nee</b>	<b>Voorbeelden</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brengt veranderbehoefte cliënt in kaart</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vraagt mening en wensen uit bij cliënt</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nodigt cliënt uit om mee te denken</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Betrekt cliënt bij het maken van een plan en formuleren van (tussen) doelen</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stemt af op de motivatie, mogelijkheden, beperkingen en situatie van de cliënt (RNR-principe).</li> </ul>		
<b>Opmerkingen</b>		<b>Voorbeelden</b>

## Bijlage 2: vragenlijst gebruikt in team Fivoor Leiden

Datum invullen formulier: .....

➔ Functie: (meerdere antwoorden mogelijk)

- Diagnose en advies
- Toezicht
- Werkbegeleider
- Kennisexpert
- Andere:

➔ Werkervaring binnen reclassering:

- < 5 jaar
- 5 – 10 jaar
- > 10 jaar

➔ Werkervaring voordat je bij de reclassering kwam werken:

- < 5 jaar
- 5-10 jaar
- > 10 jaar

### Stellingen:

De stellingen zijn gebaseerd op het toepassen van drie kennisbronnen in het nemen van beslissingen in je werk, namelijk wetenschappelijke kennis, cliëntexpertise en professionele expertise. Per stelling kan je één van de volgende antwoorden geven:

1. Helemaal oneens
2. Gedeeltelijk oneens
3. Neutraal
4. Gedeeltelijk eens
5. Helemaal eens

*Wetenschappelijk kennis – hieronder verstaan we de kennis waarvan door middel van onderzoek is aangetoond dat deze effectief is (bijvoorbeeld een bepaalde methode of werkwijze).*

1. Ik vind het gebruiken van wetenschappelijke kennis in de uitoefening van mijn werk belangrijk
2. Ik vind het belangrijk om mijn wetenschappelijk kennis op peil te houden
3. Ik weet waar ik wetenschappelijke kennis kan vinden
4. Ik haal mijn vakkennis uit interne bronnen (bv. Intranet)

5. Ik haal mijn vakkennis uit externe bronnen (bv. Vakbladen, congressen, internet)
6. Ik vertrouw op wetenschappelijke kennis als hulp bij het nemen van beslissingen ten aanzien van reclasseringscliënten
7. Ik heb voldoende tijd om het perspectief van de wetenschappelijke kennis te betrekken bij mijn beslissingen

*Cliëntexpertise – hieronder verstaan we de inbreng van cliënten over hun doelen en wensen, hun sterke punten, ervaringen over welke aanpak bij hen werkt of juist niet.*

1. Ik vind cliëntexpertise belangrijk in de uitoefening van mijn werk
2. Ik vind het belangrijk dat de cliënt inspraak heeft in het plan van aanpak
3. Ik vind cliëntexpertise doorslaggevend in de beslissingen die ik neem
4. Ik stem belangrijke beslissingen af met de cliënt
5. Ik heb voldoende tijd om het perspectief van de cliënt te betrekken bij mijn beslissingen

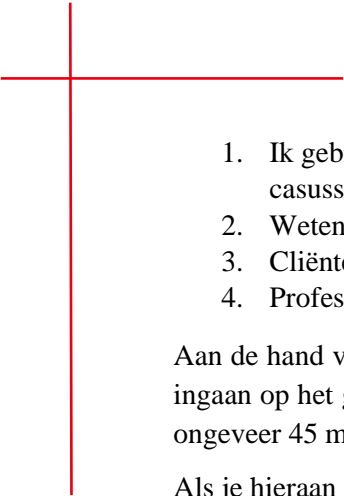
*Professionele expertise – hieronder verstaan we de kennis die jij als professional hebt opgedaan door opleiding en werkervaring.*

1. Ik vind mijn eigen professionele expertise belangrijk in de uitoefening van mijn werk
2. Ik vertrouw volledig op mijn professionele expertise bij het nemen van beslissingen
3. Ik heb voldoende tijd om stil te staan bij mijn eigen kennis en ervaringen voor het nemen van beslissingen

*Integreren van de drie kennisbronnen (wetenschappelijke kennis, cliëntexpertise en professionele expertise)*

1. Wat vind je de belangrijkste kennisbron als het gaat om het nemen van beslissingen. Geef een rangorde aan van 1 (meest belangrijk), 2 (minder belangrijk) en 3 (minst belangrijk)
  - Wetenschappelijke kennis: ..
  - Cliëntexpertise: ..
  - Professionele expertise: ..
2. Welke kennisbron gebruik je het meest als het gaat om het nemen van beslissingen? Geef een rangorde aan van 1 (meest), 2 (minder) en 3 (minst)
  - Wetenschappelijke kennis: ..
  - Cliëntexpertise: ..
  - Professionele expertise: ..
3. Ik vind het belangrijk om de drie kennisbronnen te combineren in mijn werk.
4. Het lukt mij om de drie kennisbronnen te combineren in mijn werk.
5. Ik heb voldoende tijd om de drie kennisbronnen te combineren in mijn werk.

*ICT bijeenkomsten*

- 
1. Ik gebruik de ICT bijeenkomsten om tot weloverwogen beslissingen te komen in mijn casussen.
  2. Wetenschappelijke kennis is een duidelijk aandachtspunt in de ICT bijeenkomsten.
  3. Cliëntexpertise is een duidelijk aandachtspunt in de ICT bijeenkomsten.
  4. Professionele expertise is een duidelijk aandachtspunt in de ICT bijeenkomsten

Aan de hand van deze vragenlijst, willen we graag een aantal professionals interviewen en dieper ingaan op het gebruik van de drie kennisbronnen in het nemen van beslissingen. Dit interview zal ongeveer 45 minuten duren.

Als je hieraan mee wilt werken, laat dan je mailadres achter en dan nemen we contact met je op.

Mailadres: .....

Dank voor het invullen van deze vragenlijst!

### Bijlage 3: vragenlijst gebruikt in team Fivoor Den Haag

Van reclasseringswerkers wordt vakmanschap verwacht. Dat wil zeggen op basis van kennis van zaken op het juiste moment en op de juiste manier verantwoord beslissingen nemen, die passen bij de situatie en bij de cliënt. Dat vraagt om het combineren van methodische en theoretische kennis, je eigen expertise als professional (op grond van scholing en ervaring) en afstemmen op de behoeften en mogelijkheden van de cliënt. Het nemen van beslissingen op basis van de combinatie van deze drie 'kennisbronnen' noemen we een Evidence Based Practice (EBP).

Met deze vragenlijst willen we inzicht verkrijgen in hoe jij als reclasseringswerker gebruikt maakt van de drie kennisbronnen bij het nemen van beslissingen. Onder wetenschappelijke kennis verstaan we de kennis waarvan door middel van onderzoek is aangetoond dat deze effectief is (bijvoorbeeld een bepaalde methode of werkwijze). Onder cliëntexpertise verstaan we de inbreng van cliënten over hun doelen en wensen en mogelijkheden. Onder professionele expertise verstaan we de expertise die je als professional door opleiding en ervaring hebt ontwikkeld.

Het invullen van de lijst vraagt ongeveer 8 minuten.

Vul de vraag in zoals je nu in je werk staat.

Dat kan anoniem.

We zullen na afloop een overzicht van de resultaten terugkoppelen aan jullie team.

Datum invullen formulier: .....

- ➔ Functie: (meerdere antwoorden mogelijk)
  - Diagnose en advies
  - Toezicht
  - Werkbegeleider
  - Andere:
- ➔ Expertise (voor welk kennisgebied ben jij verantwoordelijk):
- ➔ Werkervaring binnen reclassering:
  - < 5 jaar
  - 5 – 10 jaar
  - > 10 jaar
- ➔ Werkervaring voordat je bij de reclassering kwam werken:
  - < 5 jaar
  - 5-10 jaar
  - > 10 jaar

#### **Deel 1: Jouw opvattingen over het gebruik van de drie bronnen?**

*[scoren op 5 punts schaal van zeer oneens tot zeer eens]*

1. Het gebruik van wetenschappelijke kennis draagt bij aan betere resultaten voor de cliënt.
2. Het oordeel van collega's of leidinggevenden biedt een betere basis dan wetenschappelijke kennis bij het nemen van beslissingen.
3. Ik hecht waarde aan het betrekken van de cliënt bij een te nemen beslissing.
4. Het gebruik van wetenschappelijke kennis staat een professionele beoordeling in de weg.
5. Ik negeer wetenschappelijke kennis als het tegenstrijdig is met mijn professionele expertise.
6. Ik vraag graag feedback aan anderen voordat ik een beslissing neem.
7. Ik vind het betrekken van wetenschappelijke kennis bij een beslissing zo belangrijk dat ik daar tijd voor vrij maak.

8. Ervaren professionals moeten wetenschappelijke kennis negeren als dat tegenstrijdig is met hun intuïtie.
9. Ik vertrouw op mijn eigen expertise als het gaat om het nemen van beslissingen.
10. De cliënt kan niet alles bepalen, maar moet wel het gevoel hebben dat hij gehoord wordt.
11. Ik ben steeds op zoek naar nieuwe inzichten en werkwijzen in mijn werk.
12. Ik weet wat het beste is voor mijn cliënten zonder dat ik wetenschappelijke kennis hoeft te raadplegen.
13. Ik vertrouw vooral op mijn eigen oordelend vermogen als het gaat over beslissingen nemen.
14. Ik waardeer het als collega's vragen stellen over mijn oordeel t.a.v. beslissingen.

## **Deel 2: Welke mogelijkheden ervaar je om de drie bronnen te gebruiken in je werk?**

*[scoren op 5 punts schaal van zeer oneens tot zeer eens]*

1. Ik heb onvoldoende tijd om op zoek te gaan naar wetenschappelijke kennis als ik een beslissing moet nemen in een casus.
2. Er zijn voldoende momenten in mijn werk om mijn collega's om advies te vragen.
3. Ik ervaar onvoldoende tijd om mijn collega's of leidinggevende om advies te vragen over te nemen beslissingen.
4. Ik kan wetenschappelijke kennis vinden die past bij wat ik nodig heb voor mijn werk.
5. Ik heb onvoldoende tijd om het sociaal netwerk van de cliënt erbij te betrekken.
6. Mijn leidinggevende stimuleert het raadplegen van wetenschappelijke kennis.
7. Mijn collega's zijn gemakkelijk te benaderen voor advies.
8. Ik heb voldoende tijd om de cliënt te betrekken bij een te nemen beslissing.
9. De opdracht die er ligt is voor mij leidend en gaat boven de wensen en/of behoeften van de cliënt.
10. Ik heb onvoldoende tijd om mijn beslissingen te evalueren en daarop te reflecteren.
11. Ik ben in staat om wetenschappelijke kennis te beoordelen op kwaliteit.
12. Ik ben in staat om wetenschappelijke kennis te beoordelen op bruikbaarheid voor een te nemen beslissing.

## **Deel 3: Wat zijn je voornemens om de drie bronnen te gebruiken?**

*[scoren op 5 punts schaal van nooit tot zeer vaak]*

Als ik in een casus een beslissing moet nemen ...

- ... ga ik op zoek naar aanvullende informatie op Intranet die mij daarbij kan helpen.
- ... raadpleeg ik een collega die op dat kennisdomein deskundig is.
- ... ga ik na wat de doelen, wensen en mogelijkheden van mijn cliënt zijn.
- ... ga ik op zoek naar aanvullende informatie in wetenschappelijke publicaties, methodiekboeken of vakbladen die mij daarbij kan helpen.
- ... ga ik op zoek naar aanvullende informatie via zoekmachines (zoals google) op internet die mij daarbij kan helpen.
- ... vraag ik mijn collega's om advies over de te nemen beslissing.
- ... betrek en bevraag ik het sociaal netwerk van een cliënt.
- ... toets ik mijn beslissing bij mijn collega's voordat ik een knoop doorhak.
- ... toets ik mijn beslissing bij mijn leidinggevende voordat ik een knoop doorhak.
- ... toets ik mijn beslissing bij de cliënt voordat ik een knoop doorhak.
- ... evalueer ik na afloop mijn beslissing.

## **Deel 4: Hoe vaak gebruik je op dit moment de drie bronnen?**

*Als je terugblijkt op beslissingen ten aanzien van je cliënten die je in de afgelopen twee maanden hebt genomen, hoe vaak heb je dan het volgende ondernomen:*

	<b>dagelijks</b>	<b>1 maal per week</b>	<b>1 maal per maand</b>	<b>1 maal in twee maanden</b>	<b>niet</b>
Intranet geraadpleegd					
Een wetenschappelijke publicatie, vakblad of methodiekboek geraadpleegd					
Zoekmachines op internet geraadpleegd					
Een collega om advies gevraagd over een casus					
Mijn beslissing getoetst bij een collega					
Mijn beslissing getoetst bij mijn leidinggevende					
Mijn cliënt gevraagd naar diens doelen, wensen, mogelijkheden					
Mijn beslissing getoetst bij de cliënt					

Dank voor het invullen van deze vragenlijst!

## Bijlage 4: topiclijst voor de interviews

### Wetenschappelijke kennis

*Onder wetenschappelijke kennis verstaan we de kennis waarvan door middel van onderzoek is aangetoond dat deze effectief is (bijvoorbeeld een bepaalde methode of werkwijze).*

1. Wat versta jij onder wetenschappelijke kennis?
2. Waar vind jij die kennis? Internet (en waar zoek je dan)? Intranet? Vakbladen? Boeken? Ergens anders?
3. Is het gemakkelijk om wetenschappelijke kennis te vinden als je die nodig hebt? Wat wel/wat niet makkelijk? Mogelijke belemmeringen?
4. Gebruik je die (wetenschappelijke) kennisbronnen in je werk?
  - a. Zo ja, hoe doe je dat dan? Op welke momenten raadpleeg je bepaalde kennisbronnen? Welke bronnen zijn dat dan? Hoe maak je daar gebruik van? Helpt het je in het nemen van een beslissing bijvoorbeeld, een beslissing te onderbouwen, anders? En hoe werkt dat dan voor je? *Kun je een voorbeeld noemen?*
  - b. Zo nee, wat maakt dat je dat niet doet? Niet nodig? Niet mogelijk? Etc. (welke drempels, knelpunten ervaar je daarin)
5. Heb je voldoende tijd om (wetenschappelijke) kennisbronnen te raadplegen?
6. Wanneer je jezelf vergelijkt met toen je bij reclassering kwam werken en nu, in hoeverre maak je meer/minder gebruik van wetenschappelijke kennis? Is er een reden voor aan te wijzen? Hoe ervaar je dat?

### Cliëntexpertise

*Onder cliëntexpertise verstaan we de inbreng van cliënten over hun doelen en wensen, hun sterke punten, ervaringen over welke aanpak bij hen werkt of juist niet.*

1. Hoe betrek je de cliënt in het reclasseringstraject en bij het nemen van beslissingen?  
Doorvraagmogelijkheden:  
Informeer je bij de cliënt naar andere zaken dan strikt noodzakelijk voor het traject?  
Vraag je naar diens sociale netwerk?  
Vraag je naar wat de cliënt zelf zou willen in het traject?  
Heb je het idee de cliënt goed te kennen en te weten wat voor hem/haar belangrijk is?  
*Kun je een voorbeeld noemen?*
2. Hoe bepalend is voor jou de stem van de cliënt in het traject?  
Doorvraagmogelijkheden:  
In hoeverre houd je rekening met diens behoeften?  
Met diens mogelijkheden of beperkingen?  
In hoeverre is het perspectief van de cliënt leidend voor het advies/toezicht?



3. Wanneer je jezelf vergelijkt met toen je bij reclassering kwam werken en nu, betrek je cliënten dan meer of minder bij het traject? Is er een reden voor aan te wijzen? Hoe ervaar je dat?

### **Professionele expertise**

*Onder professionele expertise verstaan we de kennis die jij als professional hebt opgedaan door opleiding en werkervaring.*

1. Welke rol speelt jouw eigen expertise (*de kennis die je hebt opgedaan, de ervaring die je hebt opgebouwd, de opleiding die je hebt gevolgd*) in jouw werk?

Hoe bepaalt dat bijvoorbeeld jouw handelen en de beslissingen die je neemt in je werk? In hoeverre speelt intuïtie een rol in wat je doet/niet doet, de beslissingen die je neemt?

2. In hoeverre expliciteer je jouw expertise en jouw kennis over de casus (en cliënt) aan collega's?: in hoeverre leg je uit aan collega's op basis van welke ervaringen/op basis van wat in jouw expertise, je bepaalde beslissingen neemt?
3. In hoeverre vraag je aan een collega feedback op wat je doet/gaat doen in een casus of op een te nemen beslissing?
4. In hoeverre evalueer je je handelen en reflecteer je daarop door er op terug te blikken/er met collega's over te praten?
5. Wanneer je jezelf vergelijkt met toen je bij reclassering kwam werken en nu vertrouw je dan meer of minder op je eigen inschattingsvermogen/je eigen intuïtie? Hoe ervaar je dat?

### **Integratie van de bronnen**

1. Welke bron is voor jou doorslaggevend bij het nemen van beslissingen? En als je dat niet in zijn algemeenheid (het kan per situatie verschillen) kunt aangeven kun je dan iets meer vertellen over hoe zich dat onderscheidt in verschillende situaties?
2. Wat doe je als bronnen elkaar tegenspreken:
  - Wat doe je als je eigen expertise bijvoorbeeld 'zegt' dat X goed is voor een cliënt, maar de cliënt wil 180 graden anders. *Kun je een voorbeeld noemen?*
  - wat doe je als cliënt A iets wil maar uit wetenschappelijke bronnen blijkt dat dat juist averechts kan werken. *Kun je een voorbeeld noemen?*

### **ICT-bijeenkomsten / georganiseerde reflectie**

1. Hoe ervaar jij de **sfeer** binnen de ICT-bijeenkomst?
2. Krijgt wetenschappelijke kennis voldoende aandacht tijdens de ICT-bijeenkomsten? Hoe? Zo niet: wat maakt dat dat zo is? Wat vind je daarvan? Hoe zou dit anders kunnen?
3. In hoeverre krijgt cliëntexpertise voldoende aandacht? (in hoeverre vraag je na wat de cliënt zelf wil, wat diens intrinsieke motivatie is)
4. Ten aanzien van **reflectie**: Waardoor word je gestimuleerd om te reflecteren op je eigen handelen in een ICT-bijeenkomst?
5. Worden er (voldoende) kritische vragen gesteld?
6. Zie jij verbeterpunten voor de ICT-bijeenkomsten. Zo ja, welke?

## Bijlage 5: observatie instrument ICT-bijeenkomsten

### ALGEMENE INDRUK

<b>Aantal mensen aanwezig</b>	
<b>Sfeer</b> (cijfer)	
<b>Sfeer</b> (toelichting)	
Wordt de <b>rolverdeling</b> aangehouden (vz, notulist en advocaat vd duivel)?	
Is de voorzitter de <b>vaste voorzitter</b> ?	
<b>Hoe begeleidt de voorzitter</b> het bespreken van de casus? Hierbij kan je denken aan: <ul style="list-style-type: none"><li>• Vraagt bijvoorbeeld naar verschillende standpunten?</li><li>• Werkt hij/zij toe naar een beslissing?</li><li>• Vraagt hij/zij door?</li><li>• Leidt hij/zij het gesprek?</li></ul>	
<b>Hoeveel casussen</b> worden er besproken?	
<b>Reflectie</b> Wordt er feedback gegeven aan elkaar? Zo ja, hoe? (a. positief in de zin van bekrachtigend (ga zo door, goed gedaan) of b. negatief in de zin van gericht op bijstellen handelen (eens een andere weg bewandelen, iets anders uitproberen ...) Met welk effect?	
Wat is de <b>kwaliteit van de vragen</b> ? (Open of gesloten? Op reflectie gericht of op bestendiging/bevestiging? Op feitelijkheden gericht of op verkrijgen van meer inzicht in onderliggende/achterliggende zaken? Op de casus gericht of op de persoon gericht?)	
In hoeverre is er <b>aandacht voor de persoon</b> van de werker en diens denken, voelen, willen?	
<b>Overigen</b>	

## PER CASUS

Is er <b>vooraf informatie</b> over de casus gestuurd?	Ja / nee
<b>Duidelijke (focus)vraag?</b>	Ja / nee (eventueel toelichten)
<b>Voldoende richtinggevend?</b>	Ja / nee (eventueel toelichten)
<b>Wetenschappelijke kennis:</b> Theoretische invalshoeken	
<b>Criminogene factoren</b> Informatie/gestelde vragen en meegenomen in advies/besluit?	
<b>Professionele expertise:</b> Eerdere ervaringen Persoonlijke Overwegingen Intuïtie / Gevoel Verschil feiten/perceptie	
<b>Client expertise:</b> Informatie over situatie client Mening client / ruimte voor inbreng Mate van invloed Krachten & (on)mogelijkheden Netwerk inventarisatie	
<b>Kwaliteit bespreking</b> Reactie op casus (Ruimte voor) Feedback Vraagstelling (open/gesloten/sturend) (Ruimte voor) Reflectie	
<b>Duidelijk afspraken na bespreking</b>	
<b>Faciliteiten</b> Voldoende tijd en ruimte voor de casus	

## Bijlage 6: procesbeschrijving ICT

*[Hand-outs die aan alle medewerkers zijn verstrekt]*

### Hand-out 1

#### Bij de start van de bijeenkomst

Voorzitter, notulist en advocaat van de duivel bepalen.

Je kunt werken met een wisselende voorzitter, elke bijeenkomst iemand anders of een vaste voorzitter aanwijzen die voor een bepaalde periode jullie ICT voorzit.

De voorzitter houdt de tijd in de gaten, bewaakt het proces en structureert.

De notulist schrijft in een schrift de focusvraag, aantekeningen en de afspraken die jullie met elkaar maken. Bij de volgende bijeenkomst kan er dan bij de start van de ICT even teruggekeken worden of er nog bijzonderheden zijn aangaande de besproken casus en of de afspraken zijn nagekomen zoals afgesproken.

De advocaat van de duivel probeert tijdens de bijeenkomsten alle kanten van een casus te belichten. Is overal aan gedacht? Wanneer er aan een TUL advies gedacht wordt gaat de advocaat van de duivel argumenten bedenken waarom juist niet te TULLEN etc.

#### Inbreng casus

We willen verantwoord beslissingen nemen. Breng casussen anoniem in en formuleer een focusvraag. Op deze manier weet je ICT groep waar jij naar toe wilt en wat relevant is om te weten.

De groep stelt open vragen om een helder beeld te krijgen. Denk aan: actueel delict, delictgeschiedenis, middelengebruik, responsiviteit<sup>9</sup>/mate van onmacht, psychiatrie/lvb?, bijzondere voorwaarden, criminogene factoren/ risicofactoren, welke acties zijn er al ondernomen? Vervolgens herhaalt de inbrenger de focusvraag en kom je gezamenlijk met een conclusie/antwoord.

### ICT

- **Risicotaxatie / Signaleringsplan / Delictscenario**  
Is er genoeg informatie over risico- en beschermende factoren? Is er een nieuwe diagnose (RISC of andere risicotaxatie instrumenten) nodig?  
Vraag verdiepingsdiagnostiek aan indien nodig!
- **Risicomangement**  
Stel vast wat de risico's zijn. Hoe schat je de kans op recidive in? Is er kans op letselschade?  
Wat zijn de risicosignalen en criminogene factoren? Wat zijn de beschermende factoren?  
Hoe ga je hier methodisch op inzetten?

---

<sup>9</sup> **Responsiviteit:** Afstemming op de mogelijkheden van je cliënt. Denk aan motivatie, het cognitieve vermogen, aansluiten op de leerstijl, aanwezigheid van psychopathologie, mate van onmacht, demografische variabelen, gender, cultuur, verslaving/middelengebruik, intellectuele en sociale mogelijkheden en de mate van instemming van de justitiabele.

- **Responsiviteit**  
Stel de responsiviteit vast van je cliënt. Denk aan motivatie, ontkenning/minimaliseren van problemen, negatief zelfbeeld/sociale angst, verstandelijke vermogens, beheersing van de Nederlandse taal, gezondheidsproblemen, psychische stoornis, leerproblemen, culturele kwesties.
- **Slachtofferbewust werken**  
Houdt je rekening met het belang van het slachtoffer?  
Onderzoek het empathisch denkvermogen en schuldgevoelens (beschermende factor)  
Bevorder het herstel tussen slachtoffer en cliënt.  
Gebruik het formulier slachtofferbewust werken.
- **Methodisch handelen**  
Plan van aanpak, formuleer zoveel mogelijk samen met je cliënt de doelen. Bespreek ze in ICT en evalueer ze tijdig. Wat is er nodig om de doelen te behalen?  
Wat heb jij als werker nodig en wat ga je inzetten om de doelen te behalen?  
Kun je Stap voor Stap inzetten?  
Werken met Jovo inzetten/JOVO Handboek  
Maak een delictscenario/delictketen/signaleringsplan  
Risicospiegel  
Etc.
- **Interventies en controle middelen**  
Is er een behandeling ambulante/klinische nodig? Aanvragen NIFP?  
Welke controlemiddelen zijn nodig? Denk aan EC, UC.  
Contact en/of locatie,- verbod/gebod  
Komt de cliënt in aanmerking voor een training?

**Denk aan:**

- **Hoog Risico Casus** Tweede toezichthouder, controle middelen, risicosignalen, alarmering IRIS. Volg de procesbeschrijving Hoog Risico
- **ASR** Zie document ASR in reclasseringsproces
- **Penitentiair Programma**
- **VI**
- **PP/EC**
- **HIC**
- **Huiselijk geweld**
- **Doelgroep**

## Hand-out 2

### Beslisfouten (biases)

Kahneman en Fenneman & Witteman beschrijven een aantal veel voorkomende beslisfouten (biases). Daarnaast zijn in de literatuur nog veel meer beslisfouten beschreven. Hieronder staat een overzicht van enkele veelvoorkomende beslisfouten.

#### 1. Anchoring / Referentieniveau:

Beslissingen worden beïnvloed door een initiële waarde/betekenis. Mensen nemen vaak een ankerwaarde als vertrekpunt als ze een inschatting moeten maken, of krijgen die aangereikt door hun omgeving. De schattingen die vervolgens gemaakt worden blijven vaak relatief dicht bij deze waarde. Een lastig vraagstuk wordt door een relatief makkelijke vraag vervangen. Als je een situatie vaker hebt meegemaakt is deze informatie makkelijk beschikbaar wat maakt dat deze meer meegenomen wordt in de beslissing (

- Bijvoorbeeld: je gaat er vanuit dat de nieuwe casus om dezelfde aanpak vraagt zonder alle informatie af te wegen.

#### 2. Availability bias / Beschikbaarheidsheuristiek:

Onze ideeën over iets worden bepaald door het gemak waarmee we voorbeelden uit ons geheugen kunnen opdiepen. Bijzondere of spectaculaire situaties onthouden we beter, dus we overschatten de mate waarin die voorkomen.

- Bijvoorbeeld een bijzondere casus/ cliënt die je als voorbeeld voor andere casussen inzet.

#### 3. Base-rate neglect / Representativiteitsheuristiek:

Verkeerde inschattingen maken omdat geen rekening wordt gehouden met de mate waarin het fenomeen in algemene zin voorkomt (base-rate). Te snel oordelen op basis van kenmerken.

- Bijvoorbeeld: iemand heeft een kenmerk van een bepaalde categorie/groep en er wordt vanuit gegaan dat die persoon dus ook alle andere eigenschappen zal hebben van die groep.

#### 4. Confirmation bias / positieve teststrategie:

De neiging om te zoeken naar bevestiging van wat we al vinden. Nieuwe informatie zo interpreteren dat die overeenkomt met wat we al vinden/weten, en informatie die echt niet overeenkomt met wat we vinden/weten negeren.

- Je overlegt met een collega die veel met het adolescentenstrafrecht werkt en op basis daarvan lijkt jeugdstrafrecht gewenst. Door dit als uitgangspunt te nemen, ga je vooral op zoek naar informatie die dat bevestigt.

#### 5. Framing:

Verschillend reageren op dezelfde situatie, afhankelijk van de wijze waarop deze gepresenteerd wordt. (wordt veel in de reclame gebruikt)

- Gebruik van bepaalde woorden in je advies die de lezer beïnvloeden.

- De wijze waarop een casus gepresenteerd wordt bij casuïstiekbesprekingen; met een mening en een voorgenomen besluit. Dat wordt dit als uitgangspunt genomen.
- Bijvoorbeeld: op = op, wees er snel bij! 20 % minder suiker (in plaats van noemen hoe veel er nog wel in zit).

#### 6. **Groupthink:**

Je aanpassen aan de veronderstelde consensus in een groep.

- Dit gebeurt denk ik vaak als je ergens nieuw bent. Bijvoorbeeld een nieuwe medewerker in een team die zich aanpast aan de groep, maar eigenlijk iets anders vindt. Maar als iedereen dat zegt...

#### 7. **Halo-effect:**

Een eenmaal verkregen (positief of negatief) beeld over iemand kleurt de verwachtingen en beoordelingen over deze persoon ten aanzien van aspecten die nog onbekend zijn of zich in latere instantie voordoen.

- Iedereen is altijd heel positief over die ene ervaren collega, die weet echt alles! Dus als je hem om raad vraagt, dan neem je het klakkeloos over.

Debiasing strategie: maak gebruik van gestructureerde dataverzameling zodat alle informatie aan bod komt.

#### 8. **Hindsight bias / wijsheid achteraf:**

als het resultaat eenmaal bekend is beredeneren (en geloven) dat je dat altijd al gedacht had.

- Zie je, ik dacht wel dat hij nog een delict ging plegen (terwijl je zelf laag risico hebt geadviseerd, zich niet aan de afspraken zou houden, de training zou mislukken).

#### 9. **Priming:**

Reactie/gedrag wordt beïnvloed door een fenomeen dat er aan vooraf gaat.

- Bijvoorbeeld een nieuwe auto en dan zie je in een keer overal dat merk rijden.

## Bijlage 7: aanvullende informatie over ICT

*[t.b.v. team Den Haag is onderstaande aanvullende informatie verstrekt]*

### **Inleiding aftrap nieuwe ronde ICT**

Ruim 20 jaar geleden hebben wij, destijds RBC reclassering, voor het eerst Intercollegiale toetsing ingevoerd. We bespraken de uitkomsten van de diagnose, welke niet gevalideerd was, uit ons ClientVolgSysteem en het opgestelde Plan van Aanpak. Sindsdien is er een hoop veranderd, zowel qua kennis binnen de forensische en gedragswetenschappen als binnen de werkwijze van reclassering Fivoor.

De afgelopen jaren is een ontwikkeling ingezet waarbij de gecombineerde kennis en kunde van de professionals leidend is. Verantwoord Beslissen is als methode omarmd en zal ook in de uitvoering van onze dagelijkse werkzaamheden zichtbaar moeten zijn.

Kennisdomeinen zijn gestart om gespecialiseerde generalisten te krijgen.

De kernwaarden van Fivoor dienen tevens in de uitvoering van ons werk zichtbaar te zijn. Wat waren die ook alweer?

Hart voor iedereen: iedereen doet ertoe en er is voor iedereen een plek in onze samenleving. Vanuit deze overtuiging werken wij met hart en ziel om te zorgen dat iedereen zicht heeft, krijgt, en houdt op een goede toekomst.

Samen doen: samen maken we Fivoor. Samen met onze cliënten en naasten, met onze partners, met onze omgeving, en vooral samen met elkaar. We hebben elkaar nodig, vullen elkaar aan en halen het beste in elkaar naar boven. Dat is nodig, want wat jij doet is topsport, elke dag weer.

Nieuwsgierig en onderzoekend: we zijn nieuwsgierig naar de mens achter het gedrag: bij patiënten en cliënten, maar ook bij partners en collega's, dus ook bij jou. We luisteren naar patiënten, cliënten en hun naasten. We kijken met een open blik, zonder direct te oordelen. We blijven nieuwsgierig, want onze onderzoekende houding zorgt ervoor dat we alert zijn. Zo blijven we scherp op de kansen die voorbijkomen, en zo schatten we de risico's goed in voor veilige zorg.

We staan voor ons vak: we zijn trots op ons werk. We staan voor ons vak, want we weten wat we doen. Vanuit onze kennis van het werkveld bepalen en houden we koers. We zorgen dat onze deskundigheid en de kwaliteit van onze zorgverlening steeds in ontwikkeling blijven.

Eigenaarschap nemen: we willen de missie en de visie van Fivoor zo goed mogelijk laten werken in de dagelijkse praktijk. Daarom wachten we niet af, maar nemen we het initiatief. We zijn open en eerlijk: we gaan het gesprek met elkaar aan en we nemen verantwoordelijkheid voor de dingen die we doen. Dat is eigenaarschap: we weten wat we in huis hebben en we zijn niet bang om dat te laten zien. Zo worden we samen met jou elke dag een stukje beter.



Fivoor Reclassering, experts in risicomanagement.

Als dit onze slogan is, wat betekent dat dan voor onze werkzaamheden? Hoe bepalen we de risico's welke we gaan managen? Hoe manage je risico's?

De RISC, waarin het gevalideerde instrument OXREC (0.7), hebben wij onder andere tot onze beschikking om te komen tot risicotaxatie. Dit doen we door individuele bevindingen kritisch binnen collegiaal verband te bespreken, het ICT.

Kritisch casussen bespreken, wat helpt ons daarin? In ieder geval door onze kennis te bundelen en te delen, samen weten we zoveel meer. Maar "samen" kent ook gevaren, bijvoorbeeld framing door de inbrenger, fenomeen van base-rate neglect (representativiteitsheuristiek), groepsdenken.

We zijn ons bewust van onze opdracht, kennen het belang van Verantwoord Beslissen en staan achter de kernwaarden van Fivoor, hoe dan nu verder?

Binnen ICT verwachten wij dat cliënten besproken worden om tot een gewogen oordeel te komen van waaruit wij aan de slag gaan met de cliënt om de kans op recidive te verminderen.

Om tot een gewogen oordeel te komen moet de relevante informatie betreffende de casus op tafel, wat is relevant? (zie checklist ICT) Maar ook hoe je die informatie presenteert is van invloed, wees hier alert op. En hoe het proces van ICT en de tijd te bewaken?

Als groep zorg je dat alle kennisdomeinen vertegenwoordigd zijn en blijven, stel je een voorzitter aan, een advocaat van de duivel en een notulist. Maak hier een roulerend rooster van dan komt een ieder aan de beurt en blijft het ieders verantwoording.

Waarom voorzitter: tijd bewaken, sturen op presentatie.

Waarom advocaat van de duivel: om denkfouten te minimaliseren zal iemand de nog niet gestelde vragen moeten stellen, hypothese haaks op de consensus presenteren.

Waarom notulist: makkelijk knippen en plakken van gevoerde discussie en beslissing in IRIS.



 **KSI\_HU**

 **SOCIALEINNOVATIE@HU.NL**

 **[BIT.LY/AANMELDENKSI](https://bit.ly/aanmeldenksi)**