



SurAnt

VERANTWOORDING STARTERSTRAINING

29 Juni 2020, Haarlem



**Hanzehogeschool
Groningen**
University of Applied Sciences

Hidde Vochteloo
352098

Stichting Surant
Opdrachtgever: Els Berkvens

Hanzehogeschool Groningen
Toegepaste Psychologie
Academie voor Sociale studies

Docent: Jacomien Biemond

Organisatie

Stichting Surant
Buiten RIC Paalbergweg 26-36
1105 BV Amsterdam
020 679 33 70

Opdrachtgever

Els Berkvens
Coördinator bij Stichting Surant
Locatie Amsterdam

Docentbegeleider

Jacomien Biemond
Docent Hanzehogeschool Groningen
Opleiding Toegepaste Psychologie
Academie voor sociale studies

Opdrachtnemer

Hidde Vochteloo
352098
Student Toegepaste Psychologie
Hanzehogeschool, Groningen

Datum

29 Juni 2020, Haarlem

Voorwoord

Deze trainingsverantwoording is het eindresultaat van mijn afstudeeronderzoek, voor de opleiding Toegepaste Psychologie aan de Hanzehogeschool te Groningen. Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van Stichting Surant te Amsterdam.

Er zijn een trainingsverantwoording en trainershandleiding ontworpen, om nieuwe medewerkers van Stichting Surant zo effectief mogelijk te kunnen inwerken en een start te kunnen laten maken met hun werkzaamheden. Deze ontwerpscriptie is tot stand gekomen in de periode van februari 2020 tot juni 2020.

Na het uitvoeren van kwalitatief onderzoek, in de vorm van interviews met verschillende medewerkers en coördinatoren van Surant en het uitvoeren van literatuuronderzoek, heb ik mijn onderzoeksvragen kunnen beantwoorden en zijn hier de eindproducten uit voortgekomen.

Tijdens de periode van het ontwikkelen van mijn ontwerpscriptie, heb ik hulp en ondersteuning gehad van mijn opdrachtgeefster Els Berkvens en mijn afstudeerbegeleidster Jacomien Biemond. Bij deze wil ik beide hartelijk bedanken voor het meedenken, geven van feedback en ondersteunen van het proces. Ik wil Els Berkvens bedanken voor het aanbieden van deze afstudeeropdracht, welke ik met veel plezier en interesse heb uitgevoerd.

Naast de begeleiding en ondersteuning wil ik ook de respondenten, die deel hebben genomen aan het onderzoek bedanken. Zonder hun medewerking was het uitvoeren van dit onderzoek niet mogelijk geweest.

Hidde Vochteloo
Haarlem, juni 2020

Samenvatting

Deze trainersverantwoording richt zich op een afstudeeropdracht van de studie Toegepaste Psychologie aan de Hanzehogeschool te Groningen. De afstudeeropdracht is in opdracht van Stichting Surant te Amsterdam uitgevoerd. Een organisatie die doormiddel van stagiairs en vrijwilligers, (ex-)gedetineerden ondersteunt met hun re-integratie. De aanleiding van deze opdracht betreft het ontwerpen van een vernieuwde starterstraining, die gegeven zal worden aan alle nieuwe medewerkers van Surant. De probleemstelling van deze ontwerpscriptie luidt als volgt; *“Wat moet er aan bod komen in een starterstraining, wat betreft kennis en vaardigheden, om nieuwe medewerkers van Stichting Surant adequaat te leren werken met (ex-)gedetineerden?”*. Om deze probleemstelling te beantwoorden, is er gebruik gemaakt van de methodiek van Hoobroeckx & Haak (2002). Hiervan zijn de volgende vijf stappen gebruikt, voor het ontwerpen van deze starterstraining: de leernoodzaak vaststellen, het gewenste gedrag analyseren, de leerdoelen vaststellen, de leerstof ordenen en alle leerstof didactisch vormgeven.

Er is gebruik gemaakt van kwalitatief onderzoek om de vijf stappen te doorlopen. Hierbij zijn zeven personen, waaronder coördinatoren en verschillende medewerkers, geïnterviewd. Tijdens de interviews, is ingegaan op de vaardigheden en kennis die nodig is, voor nieuwe medewerkers om adequaat te werken. Ook is er gevraagd naar de precieze werkzaamheden die de medewerkers dienen uit te voeren. Hiermee is inzicht verkregen in de probleemsituatie en de gedragingen, die nieuwe medewerkers dienen te vertonen. Naast de interviews met betrokken van Surant is er ook een expert op het gebied van (ex-)gedetineerden geïnterviewd. De onderwerpen, die naar voren zijn gekomen in het kwalitatieve onderzoek, zijn verder onderzocht aan de hand van literatuur. De informatie uit het literatuuronderzoek, is ingezet tijdens de selectie van het gewenste gedrag, het vaststellen van de leerdoelen, de leerstof ordenen en het didactisch vormgeven van de training.

Volgens de analyse van de probleemsituatie is er een bestaande starterstraining, waarover de coördinatoren en medewerkers van Surant ontevreden zijn. Deze training is te langdradig en bevat te weinig praktische handvatten. Daarnaast bestaat de training grotendeels uit het overbrengen van kennis. Door een blijvende wisseling van medewerkers is het van belang, om medewerkers effectief in te werken, door middel van een herziende starterstraining. Met een nieuwe starterstraining wordt het probleem, dat nieuwe medewerkers zich niet competent genoeg voelen, om te werken met een kwetsbare doelgroep, zoals (ex-)gedetineerden weggenomen.

Naar aanleiding van de interviews, is er een selectie gemaakt van gewenst gedrag, wat betreft de relevantie en haalbaarheid. Uit de selectie zijn de volgende vaardigheden en kenniselementen naar voren gekomen; motiverende gespreksvoering, oplossingsgericht werken, afstand en nabijheid, werkwijze Surant, projecten Surant, werkprotocollen, werkzaamheden en verwachtingen. Deze selectie van het gewenst gedrag is verwerkt in leerdoelen die tijdens de starterstraining zullen worden behandeld.

Op basis van het onderzoek is er gekozen voor authentiek leren als didactische concept, waarbij leren plaatst vindt aan de hand van reële situaties. Als didactisch model is de leercyclus van Kolb het meest passend. Door afwisseling van de verschillende leerniveaus sluit de leercyclus van Kolb bij de leerstijlen van de meeste mensen aan. De nieuwe medewerkers zijn mensen met verschillende achtergronden en voorkeuren waardoor dit model passend is. Alle leerdoelen zijn verwerkt in werkvormen zoals; instructievormen, interactievormen, opdrachtvormen en spelvormen.

Aan de hand van de beantwoording van alle deelvragen is er een nieuwe starterstraining ontworpen. In de training komen de eerder benoemde kennis en vaardigheden aan bod, om de nieuwe medewerkers adequaat te leren werken met (ex-)gedetineerden. Deze kennis en vaardigheden zijn aan de hand van de trainersverantwoording, vormgegeven in een trainershandleiding.

Summary

This trainer's accountability is directed on a graduation assignment for the Applied Psychology study program at Hanze University of Applied Sciences in Groningen, the Netherlands. The graduation assignment was commissioned by the Surant Foundation in Amsterdam. An organization that supports (ex-)prisoners with their reintegration through trainees and volunteers. The motive for this assignment concerns the design of a renewed starters training, which in the future, will be given to all new employees of the Surant Foundation. The research question of this thesis reads as follows; "What should be covered in a starters training, in terms of knowledge and skills, to teach new employees of the Surant Foundation to work adequately with (ex-)prisoners?". In order to answer this research question, the methodology of Hoobroeckx & Haak (2002) was used. The following five steps were used to design this starter training: determining the need of learning, analysing the desired behaviour, determining the learning objectives, structuring the learning material and designing all the teaching material in a didactic manner.

Qualitative research was used to follow up the five steps. A total of seven people, including coordinators and various employees, were interviewed. During the interviews, the skills and knowledge required for new employees to work adequately were discussed. They also asked about the specific work that the employees should perform. This provides insight into the current situation and the desired behaviour. As well an expert in the field of (ex-)prisoners was interviewed during this research. In addition, literature research has been used. The various named subjects that emerged in the qualitative research were further investigated on a literature basis. The information from the literature search was used during the selection of the desired behaviour, the determination of the learning objectives, the structuring of the course material and the didactic design of the training.

According to the analysis of the current situation, there is an existing starters training that dissatisfies the coordinators and employees of Surant. This training is too long-winded and contains too little practical handles. In addition, the training largely consists of transferring knowledge. Due to a constant change of employees, it is important to train employees effectively with a revised starter training. The new starters training removes the problem that new employees do not feel competent enough to work with a vulnerable target group such as (ex-)prisoners.

According to the results of the interviews, a selection was made of desired behaviour with regard to relevance and feasibility. The following skills and knowledge elements were revealed by the selection; motivational interviewing, solution-oriented working, distance and proximity, Surant methods, Surant projects, work protocols, activities and expectations. This selection of the desired behaviour has been incorporated into learning objectives that will be discussed during the starter training.

Authentic learning was chosen as the didactic concept based on the executed research. The learning process is hereby based on realistic situations. As a didactic model, the Kolb learning cycle is most appropriate for this learning resource. The Kolb learning cycle is in line with the learning styles of most people by the variety of different learning levels. The new employees are people with different backgrounds and preferences, which makes this model appropriate. All learning objectives have been processed into working method forms such as; instruction, interaction, assignments and games.

A new starters training has been designed based on the answers of all sub questions. The training includes the previously mentioned knowledge and skills to teach new employees how to work adequately with (ex-)prisoners. The knowledge and skills from the starters training are designed into a trainers manual.

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	3
Samenvatting	4
Summary.....	5
H1 Inleiding	8
1.1 Kader onderzoek	8
1.3 Ontwerpmethodiek.....	8
1.4 Leeswijzer.....	9
H2 Leernoodzaak.....	10
2.1 Inleiding	10
2.2 Methode van onderzoek	10
2.2.1 Kwalitatief onderzoek.....	10
2.2.2 Literatuuronderzoek.....	11
2.3.3 Betrouwbaarheid.....	11
2.3.4 Validiteit	11
2.3 Huidige situatie	12
2.3.1 Stichting Surant	12
2.3.2 (Ex-)gedetineerden.....	12
2.3.3 Probleemsituatie	13
2.4 Gewenste situatie	13
2.5 Oorzaken.....	14
2.6 Oplossing	14
2.7 Randvoorwaarden	14
2.8 Conclusie	15
H3 Gewenste situatie	16
3.1 Inleiding	16
3.2 Methode van onderzoek	16
3.2.1 Kwalitatief onderzoek.....	16
3.2.2 Literatuuronderzoek.....	16
3.3 Gewenst gedrag.....	16
3.3.1 Doelgroep Training	16
3.3.2 Werkwijze Surant	17
3.3.3 Communicatieve vaardigheden.....	18
3.3.4 Belemmerende en bevorderde factoren.....	21
3.4 Conclusie	21
H4 Eindterm en leerdoelen	23
4.1 Inleiding	23
4.2 Methode	23
4.3 Eindterm	23
4.4 Leerdoelen	23

4.5 Indeling Leerdoel.....	24
H5 Leerstof ordenen.....	26
5.1 Inleiding	26
5.2 Methode	26
5.3 Ordeningsprincipe.....	26
H6 Didactische vormgeving	27
6.1 Inleiding	27
6.2 Methode	27
6.3 Didactisch concept.....	27
6.4 Didactisch model.....	27
6.5 Didactische werkvormen.....	28
6.6 Onderbouwing opbouw	28
6.7 Conclusie	29
H7 Conclusie, discussie en aanbevelingen	30
7.1 Conclusie	30
7.2 Discussie.....	30
7.3 Aanbevelingen	31
Literatuurlijst	32
Bijlagen	34
Bijlage 1- Lesplan	34
Bijlage 2 - Semigestructureerd interview Surant	35
Bijlage 3 – Semigestructureerd interview expert	39
Bijlage 4 – Gebruikte zoektermen literatuuronderzoek	41
Bijlage 5 - Zorgvuldig omgaan met respondenten.....	42

H1 Inleiding

1.1 Kader onderzoek

In deze trainersverantwoording is een afstudeeropdracht beschreven vanuit de opleiding Toegepaste Psychologie aan de Hanzehogeschool te Groningen. De indeling van dit onderzoeksrapport wijkt af van een gangbaar onderzoeksrapport, omdat er sprake is van een ontwerp-opdracht. In deze inleiding wordt globaal stilgestaan bij de probleemsituatie, de doelstelling en de methode binnen dit onderzoek. De onderzoeksvraag zal voortvloeien uit hoofdstuk 2 en het theoretisch kader komt aan bod in hoofdstuk 2 en 3. De opdrachtgever van de afstudeeropdracht is een werkneemster van Surant, werkzaam als coördinator. Stichting Surant ondersteund (ex-)gedetineerden binnen en buiten detentie met re-integratie op het gebied van de vijf leefgebieden: wonen, financiën, werk en inkomen, regelzaken en zorg (Stichting Surant, 2019).

De aanleiding voor dit onderzoek is het herontwerpen van een starterstraining. Surant beschikt over een starterstraining, echter behaalt deze niet het beoogde resultaat volgens de opdrachtgever en geïnterviewde coördinatoren. De training bevat te weinig interactie en besteed weinig aandacht aan het aanleren van vaardigheden, waardoor het ondersteunen van (ex-)gedetineerden bemoeilijkt wordt. De opdrachtgever heeft gevraagd om een nieuw ontwerp van de starterstraining. Binnen dit onderzoek is onderzocht of de probleemsituatie daadwerkelijk op te lossen is met het ontwerpen van een nieuwe starterstraining. De wens van de opdrachtgever is hiermee nader onderzocht op bruikbaarheid.

Het doel van het ontwerpen van een nieuwe starterstraining, is nieuwe medewerkers effectief in te werken, door het aanleren van kennis en vaardigheden. Deze hebben de nieuwe medewerkers nodig om werkzaamheden adequaat uit te kunnen voeren. De medewerkers zijn vrijwilligers en stagiairs van verschillende opleidingsniveaus en leeftijden. Bij Surant werken voornamelijk stagiairs. Hierdoor is het gehele jaar wisseling in medewerkers, welke steeds opnieuw ingewerkt dienen te worden. De starterstraining kan hierin een uitkomst bieden door (grotere) groepen mensen tegelijk in te werken. De nieuwe medewerkers hebben als taak (ex-)gedetineerden te ondersteunen, met als doel de re-integratie te bevorderen.

(Ex-)gedetineerden zijn burgers die met politie en justitie in aanraking zijn geweest. Deze groep kan gekenmerkt worden als een kwetsbare doelgroep waarbij participeren in de samenleving moeizaam kan zijn. De ondersteuning die Surant biedt helpt (ex-)gedetineerden met re-integreren in de samenleving om zo recidive te voorkomen. Wanneer nieuwe medewerkers over de juiste kennis en vaardigheden beschikken, kunnen deze de (ex-)gedetineerden effectief ondersteunen met re-integreren.

Binnen deze afstudeeropdracht is een passende starterstraining ontworpen voor de nieuwe medewerkers van Stichting Surant. Met als doel nieuwe medewerkers (ex-)gedetineerden adequaat te leren ondersteunen. De training zal worden gegeven door coördinatoren werkzaam bij Surant. Het eindproduct bestaat uit de trainersverantwoording, met daarin de onderbouwing van de training en een trainershandleiding te gebruiken om de training uit te voeren.

1.3 Ontwerpmethodiek

Tijdens het ontwerpen van de starterstraining is er gebruik gemaakt van de methodiek van Hoobroeckx en Haak (2002), deze dient als leidraad voor het ontwerpen van de training. De eerste vijf stappen van de methodiek zijn uitgewerkt in deze ontwerpscriptie, deze worden hieronder verder toegelicht en bestaan uit:

1. *Leernoodzaak vaststellen*
2. *Gewenst gedrag analyseren*
3. *Leerdoelen vaststellen*
4. *Leerstof ordenen*
5. *Didactisch vormgeven*

Tijdens de eerste stap is aan de hand van de huidige situatie onderzocht wat het probleem is en of dit probleem op te lossen is door het ontwerpen van een training. In de tweede stap is onderzocht welk gedrag nieuwe medewerkers dienen te vertonen tijdens hun werkzaamheden voor Surant. Dit is onderzocht aan de hand van interviews met medewerkers en coördinatoren, werkzaam bij Surant. Hierop volgend zijn de leerdoelen voor de training vastgesteld, de leerdoelen beschrijven wat de medewerkers aan het eind van de training geleerd moeten hebben. In stap 4 is onderzocht welk ordeningsprincipe het meest passend is om de leerdoelen logisch te ordenen. Hiermee is structuur en overzicht gegeven aan de training. In de laatste stap is alle leerstof didactisch vormgegeven aan de hand van het didactisch concept, didactisch model en de didactische werkvormen, in de vorm van een trainershandleiding. De didactische vormgeving zorgt ervoor dat de training aansluit bij het doel van de training en de leerstijlen van de nieuwe medewerkers (Hoobroeckx & Haak, 2002).

Door het doorlopen van de vijf stappen van Hoobroeckx en Haak (2002) en het beantwoorden van de bijpassende onderzoeksvragen resulteert het eindproduct in een consistent ontwerp van de starterstraining. Deze methodiek sluit aan bij het onderzoek omdat de probleemsituatie en de gedragingen, die nieuwe medewerkers bij Surant tijdens de werkzaamheden dienen te vertonen, opnieuw in kaart moesten worden gebracht. Hierbij was het van belang alle stappen van de methodiek opnieuw te doorlopen en te onderzoeken. Het doel van het onderzoek en het doorlopen van deze stappen is het achterhalen welke gedrags- en kennis-componenten nodig zijn voor de nieuwe medewerkers om adequaat te leren werken met (ex-)gedetineerden.

Om dit doel te bereiken zijn er deelvragen en sub-deelvragen opgesteld die voortvloeien uit de vijf stappen van de methodiek van Hoobroeckx & Haak (2002). Elke stap heeft zijn eigen deelvraag en sub-deelvragen. Met het chronologisch doorlopen en beantwoorden van deze vragen wordt antwoord gegeven op de onderzoeksvraag van dit onderzoek. Door de deelvragen en sub-deelvragen te beantwoorden is er onderzocht wat de probleemsituatie is, welke gedragingen nieuwe medewerkers dienen te vertonen na het volgen van de training, welke leerdoelen hierbij passend zijn, hoe de leerstof geordend is en hoe alles didactische vormgegeven is tot een effectieve training. Voor het beantwoorden van de hoofdvraag, deelvragen, sub-deelvragen is er gebruik gemaakt van interviews en literatuuronderzoek, dit wordt verder toegelicht in hoofdstuk 2.2.

1.4 Leeswijzer

De vijf stappen van de methodiek van Hoobroeckx & Haak (2002) worden apart per hoofdstuk beschreven en onderzocht aan de hand van de bijpassende deelvragen en sub-deelvragen. In de hoofdstukken worden de onderzoeksvragen, de methode en de resultaten beschreven.

Hoofdstuk 2 gaat in op de probleemsituatie binnen Surant. Hier worden de randvoorwaarden benoemd en wordt er stilgestaan bij de doelgroep die Surant ondersteund, de (ex-)gedetineerden. Dit hoofdstuk wordt afgesloten met de hoofdvraag van het onderzoek. In hoofdstuk 3 worden de resultaten van de interviews beschreven en wordt de selectie van de gedragingen, die nieuwe medewerkers bij Surant tijdens de werkzaamheden dienen te vertonen, verder toegelicht. In hoofdstuk 4 komen de leerdoelen aan bod met hierbij een indeling op leerniveau. In hoofdstuk 5 vindt een ordening plaats aan de hand van een ordeningsprincipe. In hoofdstuk 6 wordt de didactische vormgeving beschreven met hierbij het didactisch concept, model en de werkvormen. Afsluitend in hoofdstuk 7 komen de conclusie, aanbevelingen en discussie aan bod.

H2 Leernoodzaak

2.1 Inleiding

De eerste stap betreft het vaststellen van de probleemsituatie. Hier wordt de aard van het probleem geanalyseerd en onderzocht of het probleem op te lossen is in de vorm van leren. Er wordt onderzocht hoe de situatie eruit zou zien wanneer nieuwe medewerkers effectief worden ingewerkt. Ten slotte wordt er stilgestaan bij de mogelijke oorzaken die het inwerken van nieuwe medewerkers belemmeren. Om de probleemsituatie te verhelderen zal in dit hoofdstuk de volgende deelvraag aan de hand van sub-deelvragen worden beantwoord:

Deelvraag 1: Kan het inwerken van nieuwe medewerkers worden bevorderd met leren in de vorm van een starterstraining?

2.2 Methode van onderzoek

De methode voor deze ontwerpscriptie is gebaseerd op Hoobroeckx & Haak (2002), hierbij is gebruik gemaakt van een consistente methodiek. Om antwoord te krijgen op hoofdvraag, deelvragen en sub-deelvragen, gebaseerd op de vijf stappen van Hoobroeckx & Haak (2002), is er gebruik gemaakt van kwalitatief onderzoek en literatuuronderzoek. Het kwalitatieve onderzoek had hierin een leidende functie.

2.2.1 Kwalitatief onderzoek

Om de probleemsituatie te verhelderen zijn er drie gesprekken gevoerd met de opdrachtgever. Voorafgaand aan het onderzoek, bij de start van het onderzoek en in de loop van de eerste maand van het onderzoek. Hierbij zijn voorafgaand vragen opgesteld om de probleemsituatie uit te vragen, daarnaast zijn er aanstekingen gemaakt tijdens de gesprekken. Elk gesprek heeft een half uur in beslag genomen.

Hiernaast is een heterogene groep respondenten geïnterviewd om de diversiteit van de medewerkers en coördinatoren te vertegenwoordigen. Er is gekozen voor interviews omdat het hierbij makkelijker is, dieper in te gaan op de verschillende onderwerpen. Er zijn zeven verschillende personen geïnterviewd, waarvan drie coördinatoren en vier verschillende medewerkers. Medewerkers met enige ervaring bij Surant, weinig ervaring, MBO stagiairs, HBO stagiairs en vrijwilligers. Op deze manier is een breed beeld ontstaan van verschillende soorten medewerkers, welke mogelijk andere ervaringen en inzichten hebben.

De interviews hebben 60 minuten geduurd en zijn telefonisch afgenomen met behulp van een interviewschema, terug te vinden in bijlage 2. In de interviews is gevraagd wat er nodig is om nieuwe medewerkers adequaat in te werken. Daarnaast is gevraagd hoe de respondenten de werkzaamheden ervaren, wat bijzondere momenten zijn geweest, waar ze tegen aanlopen en hoe het contact met de cliënten verloopt. Hiermee is inzicht verkregen in de probleemsituatie en de gedragingen, die nieuwe medewerkers bij Surant tijdens de werkzaamheden dienen te vertonen volgens de respondenten.

Hiernaast is er een interview afgenomen met een sociotherapeut, expert op het gebied van werken met gedetineerden. Op deze manier is informatie verzameld over (ex-)gedetineerden en het werken met deze doelgroep. Dit interview heeft 45 minuten geduurd en werd ook afgenomen aan de hand van een interviewschema, terug te vinden in bijlage 3.

Alle interviews zijn telefonisch gevoerd. De gesprekken zijn opgenomen en er zijn aantekeningen gemaakt. Alle informatie is in grote lijnen beschreven in samenvattingen, welke zijn samengevoegd in een bestand. De informatie uit dit bestand is geanalyseerd, waaruit de belangrijkste informatie is

verzameld. Informatie omtrent de probleemstelling is geselecteerd en daarnaast zijn alle benoemde gedragingen, vaardigheden en kenniselementen uit de interviews geselecteerd. Deze informatie heeft geleid tot het beantwoorden van de onderzoeksvragen die voortvloeien uit de vijf stappen van Hoobroeckx & Haak (2002).

Alle respondenten hebben vrijwillig deelgenomen aan het onderzoek en zijn op de hoogte gesteld van het doel. De respondenten zijn geanonimiseerd door ze te nummeren om de privacy te waarborgen. Aan het eind van het onderzoek, na de beoordeling, zullen de samenvattingen en opnames van de interviews worden vernietigd. De interviews zijn enkel met toestemming van de respondent opgenomen en alleen beluisterd door de onderzoeker. De gemaakte ethische afwegingen wat betreft de interviews zijn terug te vinden in bijlage 5.

2.2.2 Literatuuronderzoek

Tijdens het literatuuronderzoek is verdiepende informatie over de uitkomsten van het kwalitatieve onderzoek onderzocht. Deze informatie en de resultaten van het kwalitatieve onderzoek hebben geleid tot het beantwoorden van de onderzoeksvragen. Voor het literatuuronderzoek is er gebruik gemaakt van de verschillende databanken via de Hanzemediatheek die de Hanzehogeschool aanbiedt. De bronnen zijn gezocht aan de hand van verschillende zoektermen, welke terug te vinden zijn in bijlage 4. Naast het gebruik van de Hanzemediatheek is er gebruik gemaakt van Google Scholar. Door wetenschappelijke bronnen en boeken te gebruiken, te achterhalen waar de bronnen gepubliceerd zijn, wat de publicatiedatum betreft en wie de auteur is, is de betrouwbaarheid van het brongebruik gewaarborgd.

2.3.3 Betrouwbaarheid

Bij een betrouwbaar onderzoek zouden de resultaten hetzelfde moeten zijn wanneer het onderzoek op exact dezelfde manier herhaald zou worden. Het onderzoek moet dus reproduceerbaar zijn. Tijdens dit onderzoek is gebruik gemaakt van een kwalitatief onderzoek in de vorm van semigestructureerde interviews om resultaten te verzamelen. Het is lastig de betrouwbaarheid te waarborgen omdat de interviews berust zijn op meningen en ervaringen van de respondenten, hierbij spreek je over subjectieve resultaten. Verschillende situaties kunnen door elke respondent op een andere manier worden ervaren. Er is een doelgerichte steekproef getrokken, de respondenten zijn bewust gekozen aan de hand van hun verschillende eigenschappen, om zo veel mogelijk verschillende antwoorden te krijgen uit het kwalitatief onderzoek. De betrouwbaarheid van resultaten van het onderzoek is gewaarborgd door antwoorden niet in te vullen voor een respondent en met een kritische blik om te gaan met de resultaten. Een positief effect op de betrouwbaarheid is dat de interviews op een gestructureerde manier zijn uitgevoerd door het gebruik van een interviewschema. Ten slotte is de methode van het onderzoek transparant beschreven waardoor het onderzoek herhaalbaar is, deze methode is van tevoren vast gelegd en gedurende het gehele onderzoek op deze manier uitgevoerd.

2.3.4 Validiteit

Bij validiteit binnen een onderzoek dienen de resultaten overeen te komen met de situatie in werkelijkheid. Hierbij meet het onderzoek wat deze zou moeten meten. Tijdens dit onderzoek zijn de resultaten verzameld aan de hand van kwalitatief onderzoek in de vorm van interviews. Het meetinstrument van dit onderzoek betreft dan ook het semigestructureerde interview. Om de validiteit te waarborgen is er aan de respondenten gevraagd om voorbeelden te noemen, om reële situaties uit te vragen. Hierbij gaat het over subjectieve resultaten doormiddel van meningen. De resultaten zijn met een kritische blik geanalyseerd door relevante en irrelevante informatie te onderscheiden. Tijdens het opstellen van het interviewschema is er rekening gehouden met het doel van het interview, door de vragen hierop af te stellen is de inhoud van het onderzoek gedekt. Bij de afname van de interviews is een vaste volgorde aangehouden en alle interviews zijn op dezelfde

manier afgenomen, telefonisch. Om ervoor te zorgen dat de vragen goed geïnterpreteerd worden is de vraagstelling zo precies mogelijk gesteld, door operationaliseren.

2.3 Huidige situatie

Sub-deelvraag 1.1: Hoe ziet de huidige situatie eruit wat betreft het inwerken van nieuwe medewerkers binnen Stichting Surant?

2.3.1 Stichting Surant

In 2007 is Stichting Surant ontstaan. Surant ondersteund (ex-)gedetineerden, zowel Binnen RIC (re-integratie centrum binnen detentie) als Buiten RIC (re-integratiecentrum buiten detentie). De ondersteuning is gericht op de vijf leefgebieden: wonen, financiën, werk en inkomen, regelzaken en zorg. De hulp van Surant wordt op vrijwillige basis aangeboden aan cliënten. De ondersteuning hangt altijd af van de hulpvraag van de cliënt. De ondersteuning op het Binnen en Buiten RIC gebeurt doormiddel van gesprekken. Hierbij is de cliënt in contact met vrijwilligers en stagiairs, werkzaam bij Surant (Stichting Surant, 2019).

Surant bestaat uit ongeveer 200 vrijwilligers en stagiairs, verdeeld over verschillende locaties. Naast de werkzaamheden op het Binnen en Buiten RIC, heeft Surant programma's die bijdragen aan het welzijn en de ontwikkeling van (ex-)gedetineerden. Hiermee worden ze geholpen, een stabiel leven te kunnen leiden. Met alle werkzaamheden werkt Surant aan haar drie hoofdoelen; preventie van criminaliteit, ondersteuning en zorg tijdens en na detentie en de begeleiding bij terugkeer in de samenleving (Stichting Surant, 2019).

2.3.2 (Ex-)gedetineerden

Onder (ex-)gedetineerden vallen burgers die met politie of justitie in aanraking zijn geweest. Surant ondersteund (ex-)gedetineerden met doel re-integratie bevorderen. De (ex-)gedetineerden, zijn mannen en vrouwen vanaf 18 jaar met diverse achtergronden die worden ondersteund vanuit hun eigen hulpvraag. (Ex-)gedetineerden worden gekenmerkt als een kwetsbare doelgroep. Daarnaast blijkt uit onderzoek van Didden et al. (2016) dat bij 35 tot 40 procent van de (ex-)gedetineerden een vermoeden is van een licht verstandelijke beperking. Hierbij is sprake van een verminderend cognitief, sociaal emotioneel vermogen en deze groep is vaak gemakkelijker beïnvloedbaar (Didden et al., 2016). Uit het interview met de expert blijkt dat (ex-)gedetineerden vaak weinig motivatie en zelfvertrouwen hebben. Ze zijn vaker impulsief en kunnen hierdoor sneller agressief reageren. (Ex-)gedetineerden zijn een kwetsbare doelgroep doordat ze vaker in aanraking komen met drugs, trauma's, beperkingen en een ongezond milieu. Aanraking met meerdere van deze aspecten kan ervoor zorgen dat iemand sneller delicten pleegt geeft de geïnterviewde expert aan. Een persoonsgerichte aanpak is functioneel bij het ondersteunen van (ex-)gedetineerden, daarnaast is duidelijkheid over regels en het hebben van geduld essentieel bij het begeleiden van (ex-)gedetineerden blijkt uit het interview met de expert. Omdat (ex-)gedetineerden een diverse groep mensen betreft, zijn niet alle kenmerken op iedereen toepasbaar.

Vanuit de participatiesamenleving wordt er van de burgers verwacht, dat de burgers zelf verantwoordelijkheid nemen over hun eigen leven, zo ook de (ex-)gedetineerden. Niet alle (ex-)gedetineerden kunnen dit zelfstandig. Hierdoor kan het participeren in de samenleving worden bemoeilijkt, waardoor ex-gedetineerden mogelijk sneller een strafbaar feit plegen (Movisie, 2017). Uit onderzoek blijkt dat de vijf leefgebieden waarmee Surant werkt belangrijk zijn voor de re-integratie van (ex-)gedetineerden (WODC, 2018).

Ongeveer 15 procent van de ex-gedetineerden beschikt niet over een identiteitsbewijs. Bijna de helft leeft van een uitkering. Een derde deel had geen werk, opleiding of uitkering voor detentie. Ongeveer 13 procent beschikte voor detentie niet over een woning. Meer dan driekwart van de (ex-)gedetineerden had voor detentie schulden. Ook blijkt ongeveer 13 procent in behandeling voor

verslavingsproblematiek (WODC, 2018). Wanneer een ex-gedetineerde niet succesvol re-intrigeert en opnieuw een strafbaar feit pleegt heeft dit negatieve gevolgen voor de veiligheid van de samenleving, daarnaast brengt dit hoge kosten met zich mee (RSJ, 2017). Om (ex-)gedetineerden te kunnen ondersteunen met re-integratie is het belangrijk dat nieuwe medewerkers over de juiste kennis en vaardigheden beschikken om de (ex-)gedetineerden te kunnen ondersteunen op de vijf leefgebieden.

2.3.3 Probleemsituatie

Doordat er voornamelijk stagiairs en vrijwilligers werkzaam zijn bij Surant, is er veel wisseling in de medewerkers. Om deze nieuwe medewerkers in te werken is er een starterstraining. Echter bevat de huidige starterstraining te weinig interactie tussen de trainer en deelnemers en de training is voornamelijk gefocust op het delen van theorie. Er wordt te weinig aandacht besteed aan het aanleren van vaardigheden. Om medewerkers in te werken bestaat er een werkprotocol. Uit de ervaring van de coördinatoren blijkt dat niet alle nieuwe medewerkers zich inlezen waardoor ze relevante informatie missen. Doordat de huidige starterstraining niet effectief blijkt zal het inwerken van de nieuwe medewerkers worden bemoeilijkt en zullen de (ex-)gedetineerden in mindere mate ondersteund kunnen worden met hun re-integratie.

De medewerkers werken met een kwetsbare doelgroep, waardoor het van belang is dat medewerkers beschikken over de nodige kennis en vaardigheden. Het kan lastig zijn voor nieuwe medewerkers om een goede start te maken omdat de huidige starterstraining niet optimaal is. Daardoor voelen de nieuwe medewerkers zich vaak niet competent genoeg. Dit bevestigen hbo en mbo-stagiairs. De coördinatoren zien dit terug bij het begeleiden van medewerkers. Contact met de cliënten kan hieronder leiden. Daarnaast kunnen er afspraken met cliënten niet waargemaakt worden. Het maken van fouten kan de vertrouwensband met een cliënt beschadigen waardoor het uiteindelijke doel, de cliënt ondersteunen met de re-integratie, wordt bemoeilijkt. Om deze redenen heeft de opdrachtgever gevraagd om een nieuw ontwerp van de starterstraining.

2.4 Gewenste situatie

Sub-deelvraag 1.2: Hoe ziet de situatie eruit als nieuwe medewerkers effectief ingewerkt kunnen worden binnen Stichting Surant?

Door nieuwe medewerkers met de juiste kennis en vaardigheden te laten starten aan hun werkzaamheden zullen deze (ex-)gedetineerden beter kunnen ondersteunen. Hierbij zullen medewerkers aan het begin van hun werkzaamheden over de juiste kennis moeten beschikken wat betreft werkprotocollen van Surant, de werkwijze van Surant en kennis over de verschillende projecten die Surant aanbiedt.

Daarnaast zijn vaardigheden van belang zoals oplossingsgericht kunnen werken, gesprekken kunnen voeren met cliënten en cliënten motiveren. Communicatie is zowel bij het Binnen als Buiten RIC van belang, met collega's maar ook met cliënten. Wanneer medewerkers effectief worden ingewerkt zullen deze de cliënt beter kunnen ondersteunen op het gebied van de vijf verschillende leefgebieden. Op deze manier worden de (ex-)gedetineerden geholpen, een terugkeer te maken in de samenleving.

In de vorm van een starterstraining kunnen nieuwe medewerkers kennis en vaardigheden worden bijgebracht. Deze kennis en vaardigheden bevorderen het uitvoeren van werkzaamheden. Hiermee werkt Surant aan haar hoofdoelen; preventie van criminaliteit, ondersteuning en zorg tijdens en na detentie en de begeleiding bij terugkeer in de samenleving.

2.5 Oorzaken

Sub-deelvraag 1.3: Wat zijn de oorzaken dat nieuwe medewerkers niet effectief worden ingewerkt binnen Stichting Surant?

Nieuwe medewerkers worden op het moment niet effectief ingewerkt doordat er mogelijk te veel kennis en vaardigheden in een training worden aangeleerd. De training is mogelijk te vol, in een te krap tijdbestek. Hierdoor is er minder ruimte voor interactie en het oefenen met vaardigheden. Deelnemers nemen mogelijk een passievere houding aan en nemen de informatie hierdoor mogelijk minder goed op (Hoogeveen en Winkels, 1992). Daarnaast is een gevolg van een volle training dat overal globaal op in wordt gegaan, waardoor de training mogelijk diepgang mist. Een oorzaak kan zijn, dat de trainers de deelnemers te veel informatie willen geven in één keer waardoor de training als langdradig en saai wordt ervaren. Het aansturen van nieuwe medewerkers om zich in te lezen blijkt niet altijd te gebeuren. Hierdoor zullen medewerkers onvoorbereid te werk gaan. Dit kan leiden tot cruciale fouten. Een andere mogelijke oorzaak van het probleem is, dat de huidige training niet gebaseerd is op leerdoelen en ook geen trainershandleiding bevat. Hierdoor kan het bemoeilijkt worden om medewerkers in te werken. De training bevat volgens de zowel de geïnterviewde vrijwilligers en coördinatoren, te veel theorie en te weinig praktische handvatten en vaardigheden, daarnaast bevat de training te weinig interactie.

2.6 Oplossing

Sub-deelvraag 1.4: Kunnen de oorzaken (deels) worden weggenomen door een starterstraining?

Een oplossing is het aanbrengen van balans in de training wat betreft het aanleren van theorie en vaardigheden. Daarnaast is het van belang dat er voldoende tijd wordt genomen om kennis en vaardigheden aan te leren. Surant verwacht van medewerkers dat deze oplossingsgericht werken en een cliënt kunnen motiveren. Daarnaast is het van belang dat de medewerkers duidelijk kunnen communiceren naar de cliënten om misverstanden en wantrouwen te voorkomen. Door meer aandacht te besteden aan het aanleren van deze vaardigheden zullen de medewerkers over meer praktische handvatten beschikken.

In de bestaande training wordt aandacht besteed aan kennis over werkprotocollen en de werkwijze van Surant met minimale interactie. Door meer interactie toe te voegen kan deze overdracht van kennis effectiever worden ingezet. Het behandelen van kennis in de training is noodzakelijk omdat uit ervaring blijkt dat nieuwe medewerkers zich niet altijd inlezen. Hierdoor kan het zijn dat een medewerker sommige werkprotocollen niet kent en fouten maakt, waarmee hij of zij de veiligheid van zichzelf en de cliënt in gevaar brengt. Het overbrengen van essentiële kennis is daarom belangrijk.

Het inwerken van nieuwe medewerkers zal gebeuren door het aanleren van nieuwe vaardigheden en kennis in de vorm van een training (Van der Klink, 1999). In de training leren medewerkers de benodigde kennis en vaardigheden om (ex-)gedetineerden beter kunnen begeleiden en ondersteunen. (Ex-)gedetineerden worden hierdoor ondersteund in hun re-integratie in de samenleving.

2.7 Randvoorwaarden

De randvoorwaarden zijn gesteld door de opdrachtgever. De training mag een dagdeel tot dag in beslag nemen, de voorkeur gaat uit naar een dagdeel. De training dient op 4 tot 5 momenten per schooljaar georganiseerd te worden en is verplicht voor alle nieuwe medewerkers. Nieuwe medewerkers zullen de training bijwonen voordat deze starten aan hun werkzaamheden. De training dient begrepen te worden door medewerkers van verschillende studierichtingen en niveaus. MBO, HBO en universitaire opleidingen en mensen van leeftijden tussen de 18 en 65 jaar.

De training zal plaatsvinden op het kantoor in Amsterdam, hier is een ruimte met beamer aanwezig. Een PowerPoint mag gebruikt worden maar is geen vereiste. Het budget voor het eenmalig aanschaffen van hulpmiddelen bedraagt 100 euro. De training wordt gegeven door twee coördinatoren, werkzaam bij Surant. De trainershandleiding moet bruikbaar en toepasbaar zijn voor de coördinatoren, welke enige ervaring hebben met het geven van trainingen. De training zal aan 4 tot 15 deelnemers gegeven moeten kunnen worden.

2.8 Conclusie

Deelvraag 1: Kan het inwerken van nieuwe medewerkers worden bevorderd met leren, in de vorm van een starterstraining?

Uit de gesprekken met de opdrachtgever en de interviews is naar voren gekomen dat, het inwerken van de medewerkers niet effectief genoeg is in de huidige starterstraining. Surant heeft regelmatig wisseling wat betreft medewerkers. Het is van belang nieuwe medewerkers effectief in te werken. De huidige training biedt te weinig vaardigheden en interactie waardoor nieuwe medewerkers zich niet competent genoeg voelen, om te werken met een kwetsbare doelgroep zoals (ex-)gedetineerden. Door nieuwe medewerkers kennis en vaardigheden aan te leren zullen deze adequaat leren werken met (ex-)gedetineerden en kunnen cliënten ondersteund worden met re-intrigeren. Het ontwerpen van een nieuwe starterstraining kan het inwerken van nieuwe medewerkers positief bevorderen. Bij het ontwerpen van een nieuwe training is rekening gehouden met de opgestelde randvoorwaarden van de opdrachtgever. Om nieuwe medewerkers effectief in te werken zal er antwoord moeten worden gegeven op de hoofdvraag van deze ontwerpscriptie:

“Wat moet er aan bod komen in een starterstraining, wat betreft kennis en vaardigheden, om nieuwe medewerkers van Stichting Surant adequaat te leren werken met (ex-)gedetineerden?”.

H3 Gewenste situatie

3.1 Inleiding

Uit de probleemsituatie blijkt dat een training het inwerken van nieuwe medewerkers kan bevorderen. Om te achterhalen welke kennis en vaardigheden aangeleerd dienen te worden zal in dit hoofdstuk de tweede stap van Hoobroeckx & Haak (2002) worden beschreven. De gedragingen worden beschreven aan de hand van vier onderdelen: *Audience*, hierbij wordt stilgestaan bij de kenmerken van de doelgroep van de training, verder toegelicht in 3.3.1. *Behaviour* staat voor de concrete gedragingen die deelnemers dienen te vertonen na het volgen van de training. Bij *conditions*, wordt beantwoord onder welke omstandigheden de deelnemers dat gedrag dienen te vertonen. *Degree* gaat erover of de doelgroep fouten kan veroorloven in het uitvoeren werkzaamheden. Behaviour, conditions en degree worden per onderwerp in paragraaf 3.3.2 en 3.3.3 beschreven. In dit hoofdstuk zal de volgende deelvraag aan de hand van sub-deelvragen worden beantwoord:

Deelvraag 2: Welke kennis en vaardigheden moeten nieuwe medewerkers beheersen om werkzaamheden effectief uit te voeren voor Stichting Surant?

3.2 Methode van onderzoek

3.2.1 Kwalitatief onderzoek

Om de gedragingen, die nieuwe medewerkers bij Surant tijdens de werkzaamheden dienen te vertonen, in kaart te brengen zijn er interviews afgenomen bij zeven verschillende personen met verschillende functies en ervaringen binnen Surant. Informatie over de exacte uitvoering van het kwalitatieve onderzoek is beschreven in paragraaf 2.2. Hiermee zijn de gedragingen, die nieuwe medewerkers dienen te vertonen, onderzocht en in kaart gebracht. Daarnaast is een expert op het gebied van werken met (ex-)gedetineerden geïnterviewd, om meer informatie te verzamelen over (ex-)gedetineerden en het werken met deze doelgroep.

Deze selectie is gemaakt aan de hand van relevante kennis en vaardigheden, die de nieuwe medewerkers nodig hebben om werkzaamheden effectief te kunnen uitvoeren. Hierbij is de selectie gebaseerd op de vraag of het gedrag aan te leren is in de vorm van een training. De relevantie van de kennis en vaardigheden is gebaseerd op wat de medewerkers nodig hebben om foutloos te werken met (ex-)gedetineerden en om voorbereid een start te maken met de werkzaamheden. Daarnaast hebben er twee gesprekken plaatsgevonden met de opdrachtgever om de selectie te vast te stellen. In het eerste gesprek zijn alle kennis en vaardigheden besproken die uit de interviews naar voren zijn gekomen. In het tweede gesprek zijn deze gereduceerd tot de huidige kennis en vaardigheden die aan bod zullen komen in de training. Alle geselecteerde gedragscomponenten zullen in paragraaf 3.3 verder toegelicht en beargumenteerd worden.

3.2.2 Literatuuronderzoek

De uitkomsten van de interviews, zijn aangevuld met informatie uit het literatuuronderzoek. Tijdens het literatuuronderzoek is er ingegaan op de theorieën en methoden wat betreft de verschillende gedragingen, die benoemd zijn door de respondenten. Deze informatie heeft bijgedragen aan het maken van een selectie van gedragingen die medewerkers dienen te beheersen na de starterstraining, het opstellen van de leerdoelen en de didactische vormgeving. De exacte methode van het literatuuronderzoek is in paragraaf 2.2 toegelicht.

3.3 Gewenst gedrag

3.3.1 Doelgroep Training

De doelgroep van de starterstraining betreft nieuwe medewerkers die gaan werken bij Surant. Dit zijn mensen tussen de 18 en 65 jaar. De nieuwe medewerkers bestaan uit twee groepen. Allereerst

de stagiairs, afkomstig van maatschappelijke, sociale en juridische studies op MBO, HBO en universitair niveau. De stages variëren tussen full time stages en part time stages. Naast stagiairs zijn er vrijwilligers werkzaam bij Surant. De groep vrijwilligers is meer divers wat betreft leeftijd, studie en achtergrond. De groep vrijwilligers zijn over het algemeen medewerkers die voor langere tijd, maar soms minder intensief, betrokken zijn bij Surant. De doelgroep van de training bestaat uit een heterogene groep mensen, waarbij het grootste deel bestaat uit MBO studenten. De rest van de groep wordt opgevuld door HBO en universitaire stagiairs en vrijwilligers. Door de verschillen binnen de doelgroep is het van belang dat de training aansluit bij diverse mensen. De training is verplicht voor alle nieuwe medewerkers en dient bij voorkeur voorafgaand aan het werk bijgewoond te worden. De deelnemers hebben geen ervaring binnen Surant tijdens de training.

3.3.2 Werkwijze Surant

Sub-deelvraag 2.1: Welke gedragingen moeten nieuwe medewerkers vertonen om op een effectieve manier werkzaamheden voor Stichting Surant te kunnen uitvoeren?

Door stagiairs, coördinatoren en vrijwilligers wordt benoemd dat het belangrijk is om medewerkers voor te bereiden op de werkwijze van Surant. Hierbij hebben de stagiairs, coördinatoren en vrijwilligers het over de doelen van Surant en de vijf leefgebieden. De vijf leefgebieden; wonen, inkomsten & financiën, werken & opleidingen, regelzaken en gezondheid & zorg dragen bij aan het behalen van de volgende hoofdoelen van Surant: Preventie van criminaliteit, ondersteuning en zorg tijdens en na detentie en de begeleiding bij terugkeer in de samenleving (Stichting Surant, 2016).

Kennis over deze doelen en leefgebieden zijn van belang bij het ondersteunen van cliënten, geven MBO en HBO stagiairs aan. De nieuwe medewerkers kunnen informatie vinden in de werkprotocollen. Omdat nieuwe medewerkers zich niet altijd inlezen, is het van belang deze kennis te behandelen in de training. Volgens de vrijwilligers en coördinatoren is het belangrijk dat bij het voeren van een intakegesprek, een medewerker de vijf leefgebieden kent en deze kan uitvragen. Zo kan deze een beter beeld krijgen van de cliënt en de hulpvragen, geven de geïnterviewde coördinatoren aan. Om cliënten te kunnen helpen is het volgens de geïnterviewde MBO stagiair, met enige ervaring bij Surant, van belang globaal inzicht te hebben in wat voor type hulpvragen er per leefgebied kunnen worden gesteld.

Werkzaamheden en verwachtingen

Uit de interviews komt naar voren dat het van belang is, dat nieuwe medewerkers een beeld hebben van de werkzaamheden die ze gaan uitvoeren. Zowel de vrijwilligers als stagiairs geven aan dit gemist te hebben tijdens de starterstraining. Hierbij is het volgens de vrijwilligers en stagiairs belangrijk te vertellen hoe een dag eruitziet in het Binnen en Buiten RIC en welke taken en verantwoordelijkheden medewerkers hebben. Surant voert veel verschillende werkzaamheden uit; vertellen hierover kan meer duidelijkheid geven.

Wat er van de medewerkers verwacht wordt is dat deze een professionele houding hebben, dat ze initiatief tonen, dat ze communiceren en open staan voor nieuwe uitdagingen zowel feedback geven en ontvangen en dat ze planmatig en doelgericht werken (Stichting Surant, 2019). Nieuwe medewerkers dienen de werkzaamheden en verwachtingen niet direct perfect te kennen omdat veel informatie pas echt duidelijk wordt in de praktijk.

Werkprotocollen Surant

Het uitvoeren van de verschillende werkzaamheden bij Surant gebeurt grotendeels aan de hand van het werkprotocol. Hierin staan alle gedragsregels beschreven. Volgens de coördinatoren, stagiairs en vrijwilligers is het kennen en kunnen naleven van deze protocollen zeer belangrijk omdat er gewerkt wordt met een soms lastige doelgroep, waarbij duidelijkheid over regels belangrijk is. In het interview met de expert werd dit bevestigd.

In de werkprotocollen wordt beschreven dat medewerkers nooit hun achternaam of andere persoonlijke informatie mogen delen met cliënten. Het is verboden voor cliënten binnen detentie de telefoon te gebruiken voor privégesprekken. Agressief gedrag wordt altijd gemeld bij een coördinator. Het is ten strengste verboden om een persoonlijke of romantische relatie aan te gaan met een cliënt. Medewerkers dienen zich neutraal te kleden, geen blote lichaamsdelen en geen betekenisvolle zichtbare tatoeages. Het meebrengen van persoonlijke eigendommen is in alle Binnen RIC verboden (Stichting Surant, 2017). Volgens de vrijwilligers, stagairs en coördinatoren kan het niet naleven van deze regels de veiligheid negatief beïnvloeden voor zowel de medewerkers als de cliënten.

Wanneer er een gevaarlijke situatie ontstaat kunnen medewerkers gebruik maken van een pieper om hulp op te roepen (Stichting Surant, 2017). Veiligheid is een onderwerp dat in alle interviews naar voren is gekomen en als belangrijk wordt geacht. Daarnaast gelden er regels wat betreft absentie, vakanties en geheimhoudingsplicht (Stichting Surant, 2017). Het is belangrijk dat een medewerker ten alle tijden de regels kan naleven.

Projecten Surant

Surant heeft verschillende projecten opgezet om cliënten te kunnen ondersteunen met de re-integratie. Uit de interviews met de coördinatoren kwam naar voren dat enige kennis over deze projecten belangrijk is voor medewerkers. De meeste medewerkers zijn actief in het Binnen RIC, het is hun taak cliënten door te verwijzen van het Binnen RIC naar het Buiten RIC. Hierdoor ontstaat een doorstroom van het Binnen naar het Buiten RIC geven de coördinatoren aan. Deze doorstroom is te klein, doorverwijzen van cliënten naar projecten kan de doorstroom vergroten.

Met kennis over de projecten is het gemakkelijker cliënten door te verwijzen. Een medewerker moet weten welke projecten er bestaan en kunnen inschatten of deze passend zijn bij een cliënt. Daarnaast moet een medewerker weten hoe ze een cliënt kunnen doorverwijzen. Over de inhoud van de verschillende projecten is meer informatie te vinden in de trainershandleiding.

3.3.3 Communicatieve vaardigheden

Sub-deelvraag 2.1: Welke gedragingen moeten nieuwe medewerkers vertonen om effectief werkzaamheden voor Stichting Surant te kunnen uitvoeren?

Werken met (ex-)gedetineerden

Uit de interviews met vrijwilligers en stagairs van Surant komt naar voren dat (ex-) gedetineerden behoefte hebben om als mens behandeld te worden, de geïnterviewde expert bevestigt dit. Dit kan door oprecht te luisteren en in gesprek te gaan met cliënten. Uit de interviews met de vrijwilligers en stagairs kwam naar voren dat cliënten behoefte hebben aan duidelijkheid en inzicht nodig hebben in welke stappen er nodig zijn om de hulpvraag op te lossen. Cliënten hebben behoefte aan duidelijkheid over regels, afspraken en grenzen, geven de geïnterviewde vrijwilliger en de expert aan. Om een cliënt te kunnen helpen moet je kunnen aansluiten bij de cliënt, door empathie te tonen, humor te gebruiken, een vertrouwensband opbouwen en situaties uit durven te vragen, geven geïnterviewde HBO en MBO stagairs en vrijwilligers aan. Sommige cliënten kunnen gedemotiveerd zijn, daarom zijn gespreksmethodieken zoals oplossingsgericht werken en motiverende gespreksvoering van belang volgens de twee van de drie geïnterviewde coördinatoren. Daarnaast is een individuele aanpak en het betrekken van een cliënt bij een doel essentieel volgens de expert. Door cliënten zoveel mogelijk zelf te laten doen worden ze actiever in het aanpakken van problemen en krijgen ze inzicht in hun eigen kunnen, wat hun zelfvertrouwen vergroot geeft de geïnterviewde expert aan.

Communicatieve vaardigheden

Medewerkers moeten gemakkelijk gesprekken kunnen voeren, zoals een intakegesprek, reflectiegesprekken en het ondersteunen van cliënten. Het is volgens de MBO en HBO stagiairs belangrijk dat medewerkers actief kunnen luisteren, kunnen doorvragen, samenvatten, een open houding hebben, eerlijk en nieuwsgierig zijn en oordelen en meningen voor zichzelf houden. Dit zorgt ervoor dat een cliënt zich meer op zijn of haar gemak voelt en zich gemakkelijker kan openstellen, waardoor de cliënt beter kan worden geholpen, geven de geïnterviewden HBO en MBO stagiairs aan. Om deze elementen van communicatieve vaardigheden te onthouden kan er gebruik gemaakt worden van keywords, welke helpen informatie gemakkelijk te activeren (Anderson, Vogel & Albrecht, 1999). De keywords worden samengevoegd in de volgende ezelbruggetjes (Creemers & Lamers, 2017):

- LSD - Luisteren, samenvatten en doorvragen
- NIVEA – Niet invullen voor een ander
- OEN – Wees open, eerlijk en nieuwsgierig
- OMA – Houd oordelen, meningen en aannames voor je

Afstand en nabijheid

Volgens de geïnterviewde coördinatoren is een vertrouwensband tussen de cliënt en de medewerker van belang bij het ondersteunen van een cliënt. Uit de interviews met stagiairs en vrijwilligers komt naar voren dat medewerkers van Surant regelmatig situaties tegenkomen waarbij de cliënt grenzen opzoekt, afspraken niet nakomt of zich te veel gaat hechten aan een medewerker. Grenzen aan kunnen geven voor een balans tussen afstand en nabijheid is daarom belangrijk. Stagiairs met HBO en MBO achtergrond geven aan dit soms moeilijk te vinden, omdat ze de cliënt niet willen afwijzen.

Door empathisch om te gaan met de cliënt en regels na te leven, schept een medewerker duidelijkheid over de band tussen medewerker en cliënt (Leijssen, 2000). Elke medewerker komt op een gegeven moment een situatie tegen, waarbij het aangeven van grenzen nodig is, geven de vrijwilligers, stagiairs en coördinatoren aan. Medewerkers dienen op een assertieve manier grenzen aan te kunnen aangeven, die zowel voor de cliënt als voor de medewerker prettig is, geeft een van de geïnterviewde vrijwilligers aan. Een medewerker dient de cliënt aan te spreken op gedrag en de focus terug kan brengen op het doel van de begeleiding. Een medewerker moet ten alle tijden grenzen kunnen aangeven. Daarom is het belangrijk dat medewerkers deze vaardigheid goed beheersen. Medewerkers met weinig ervaring vinden het vaak lastig assertief te zijn omdat ze bang zijn dat dit de sfeer kan beïnvloeden (Adriaansen & Caris, 2011).

Het aangeven van grenzen op een assertieve manier kan doormiddel van de DESC-methode. Deze methode bestaat uit vier verschillende aspecten, describe, express, specify en consequences. Bij de eerste stap wordt het gedrag waaraan de medewerker zich stoort zo feitelijk mogelijk beschreven. Hierna wordt beschreven wat dit gedrag met de medewerker doet, hierbij worden enkel ik-boodschappen gebruikt, zodat de boodschap niet als aanvallend is. Daarna is het belangrijk te beschrijven wat de medewerker van de cliënt wil. Als laatste geeft de medewerker aan welke consequenties er verbonden zijn aan het gedrag van de cliënt. Door het chronologisch doorlopen van deze stappen kan in een korte boodschap grenzen worden aangeven (Bower & Bower, 2009).

Oplossingsgericht werken

Oplossingsgericht werken is gericht op het oplossen van een probleem door te focussen op de toekomst (Berg & Szabo, 2006). Binnen deze methode is het belangrijk samen te werken met de cliënt, om tot een oplossing te komen, die aansluit bij de behoefte van de cliënt (Jong & Miller, 1998). Volgens twee coördinatoren, de MBO stagiairs en vrijwilligers is het gebruik van oplossingsgericht werken belangrijk en iets wat dagelijks wordt toegepast in de begeleiding van (ex-)gedetineerden. De geïnterviewde expert geeft aan oplossingsgericht werken in te zetten in het werkveld.

Bij oplossingsgericht werken ligt de focus op het versterken van de autonomie van de cliënt, waarbij de aandacht voornamelijk uitgaat naar de oplossing in plaats van het probleem. De medewerker helpt het zelfvertrouwen van de cliënt te vergroten, waardoor deze zelf tot oplossingen komt. De cliënt behoudt daarbij zelf verantwoordelijkheid voor het realiseren van de oplossingen (Berg & Szabo, 2006). Het resultaat van deze methode sluit aan bij het helpen re-integreren van de cliënten, doordat deze hun problemen oplossen en verantwoordelijkheid leren nemen, om zo situaties zelfstandig aan te pakken (Oosterlaken, 2015). Om oplossingsgericht te werken moet de situatie en de hulpvraag duidelijk in kaart worden gebracht. Technieken als schaalvragen, wondervragen, complimenten en uitvragen van uitzonderingen worden toegepast bij oplossingsgericht werken (Berg & Szabo, 2006).

Met een wondervraag kan het doel van de cliënt worden uitgevraagd door een fictieve situatie te schetsen waarbij er een wonder is gebeurd. Hierbij wordt aan de cliënt gevraagd wat er dan anders zou zijn, waardoor duidelijk wordt wat het doel is van de cliënt. Schaalvragen worden ingezet om de progressie te volgen van een cliënt, door op een schaal van 1 tot 10 te vragen waar de cliënt op dat moment staat. Deze vraag kan later nogmaals gesteld worden om de voortgang inzichtelijk te maken. Daarnaast kan gevraagd worden wat ervoor nodig is om een stapje vooruit te doen. Op deze manier wordt helder wat een volgende stap kan zijn voor de cliënt (Bannink 2013).

Bij het uitvragen van uitzonderingen vraagt de medewerker wanneer iets goed ging of wanneer het probleem minder aanwezig was. Deze succesmomenten kunnen worden ingezet om huidige problemen op te lossen en geven de cliënt inzicht in eigen kwaliteiten (Guterman, 2018). Positieve feedback kan het positieve gedrag van de cliënt versterken. Door complimenten stijgt het zelfvertrouwen en de motivatie van de cliënt (Bannink, 2013). Om deze basisvaardigheden te beheersen is het van belang dat nieuwe medewerkers eerst oefenen met de vaardigheden.

Voor deze methodiek is Surant van plan een verdiepende training te ontwerpen, waardoor in de starterstraining enkel kennis gemaakt dient te worden met de basisvaardigheden van deze methodiek. De medewerkers dienen de vaardigheden niet direct perfect te beheersen.

Motiverende gespreksvoering

Motiverende gespreksvoering is een methode die zich richt op het aanpakken van ambivalentie van de cliënt, door de intrinsieke motivatie te verhogen en de weerstand te verkleinen (Miller & Rollnick, 2008). Met intrinsieke motivatie wordt bedoeld, dat de wil om te veranderen uit de cliënt zelf komt (Deci & Ryan, 2010). Met weerstand worden alle moeilijkheden bedoeld die de cliënt kan tegenkomen en die de motivatie in de weg kunnen zitten. De methode is breed inzetbaar bij verschillende vraagstukken (Miller & Rollnick, 2008). Omdat de doelgroep van Surant snel gedemotiveerd is volgens de geïnterviewde coördinatoren en stagiair met HBO achtergrond, is deze methode helpend om de motivatie te vergroten. De geïnterviewde expert bevestigt dat de motivatie vaak laag is bij gedetineerden.

Motiverende gespreksvoering kan worden toegepast door het doel te achterhalen en de eigen vermogens en kwaliteiten van een cliënt naar voren te halen. Eén van de belangrijkste technieken is reflectief luisteren. Hierbij is het van belang dat de medewerker echt luistert naar wat de ander heeft te zeggen. Hierbij vraagt de medewerker zo min mogelijk, maar geeft deze reflecties, bijvoorbeeld 'je bent boos'. Hiermee toont de medewerker empathie tegenover de cliënt (Van der Veen & Goijarts, 2012).

Om een cliënt te motiveren is het van belang de cliënt vertrouwen te geven in het eigen vermogen om te veranderen. De medewerker moet daarom de kwaliteiten van de cliënt kunnen inschatten, diegene handvatten geven, om zelf aan de gedragsverandering te werken. Daarnaast dient de

medewerker de inspanningen van de cliënt op te merken en te benoemen. Mensen veranderen namelijk alleen als ze geloven dat ze in staat zijn om te veranderen, daarvoor is bevestiging belangrijk (Van der Veen & Goijarts, 2012). Daarnaast kunnen medewerkers cliënten waarderen door te complimenteren op hun voortgang, hiermee wordt de motivatie vergroot om stappen te zetten (De Jong & Berg, 2004). Ervaren HBO en MBO stagiairs bevestigen in de interviews dat complimenteren de motivatie van een cliënt vergroot. Om deze basisvaardigheden te beheersen is het van belang dat nieuwe medewerkers eerst oefenen met de vaardigheden.

Surant wil een verdiepende training op het gebied van motiverende gespreksvoering gaan aanbieden, waardoor er in de starterstraining enkel kennis gemaakt dient te worden met de basisvaardigheden van de methodiek. De medewerkers dienen de vaardigheden niet direct perfect te beheersen.

3.3.4 Belemmerende en bevorderde factoren

Sub-deelvraag 2.2: Welke belemmerde en bevorderende factoren zijn verbonden aan de gedragingen van een nieuwe medewerker?

Bij het aangeven van grenzen kunnen sommige cliënten dominant overkomen, waardoor een medewerker het lastiger vindt grenzen te bewaken. Daarnaast kan een onervaren medewerker het lastiger vinden grenzen aan te geven. Hierbij is het belangrijk, dat een medewerker op zichzelf reflecteert en wanneer er een grens is overschreden dit meldt bij een coördinator.

Een andere belemmerde factor is dat medewerkers steeds andere cliënten ondersteunen. Dit kan zaken als motiverende gesprekvoering belemmeren, omdat medewerkers hierbij steeds opnieuw de cliënt moeten leren kennen. Het opbouwen van een vertrouwensband met een client kost de medewerkers meer tijd. Door de geïnterviewde HBO en MBO stagiairs wordt ook benoemd dat de stap van het werken in het Buiten RIC naar het Binnen RIC een te grote stap kan zijn, door de grote overgang van 1 cliënt naar soms wel 15 cliënten op een dag. In hoeverre een coördinator een nieuwe medewerker begeleidt, kan zowel een positieve als negatieve invloed hebben op het uitvoeren van de gedragingen die de medewerkers dienen te vertonen. Nieuwe medewerkers dienen vooral in het begin veel informatie te verwerken, wat een belemmerende factor zou kunnen zijn.

3.4 Conclusie

Deelvraag 2: Welke kennis en vaardigheden moeten nieuwe medewerkers beheersen om werkzaamheden effectief uit te voeren voor Stichting Surant?

Naar aanleiding van de interviews is er een selectie gemaakt van relevante gedragingen, hieruit zijn de volgende vaardigheden en kenniselementen naar voren gekomen. De nieuwe medewerkers dienen:

- De vijf leefgebieden te kunnen gebruiken in het ondersteunen van cliënten. Hierbij kunnen medewerkers de vijf verschillende leefgebieden uitgebreid uitvragen en aan de hand hiervan de cliënten ondersteunen.
- Een professionele houding te hebben, initiatief te tonen, te communiceren, open te staan voor uitdagingen en feedback, en dienen ze planmatig, procesmatig en doelgericht te werken.
- Te werken volgens de opgestelde werkprotocollen over privacy, veiligheid, geheimhoudingsplicht en kledingvoorschriften.
- Via kennis over de verschillende projecten van Surant, cliënten door te verwijzen van het Binnen RIC naar het Buiten RIC, om zo de doorstroom te vergroten.

- Grenzen te kunnen aangeven op een assertieve en niet aanvallende manier. Daarnaast moeten ze een vertrouwensband op kunnen bouwen met een cliënt.
- Een cliënt te kunnen ondersteunen op een oplossingsgerichte manier. De medewerker dient de cliënt te helpen de situatie te verduidelijken, te zoeken naar oplossingen en het bespreken van uitzonderingen
- Een cliënt te kunnen motiveren. Door reflectief luisteren, motiveren in het zoeken van oplossingen en de vermogens en kwaliteiten van cliënten naar voren te halen en deze te gebruiken.

H4 Eindterm en leerdoelen

4.1 Inleiding

Naar aanleiding van de interviews is een selectie gemaakt van gedragingen, die medewerkers dienen te vertonen bij het uitvoeren van werkzaamheden voor Surant. Gebaseerd op deze selectie zijn de leerdoelen en de eindterm van de starterstraining geformuleerd. In dit hoofdstuk zal de volgende deelvraag aan de hand van sub-deelvragen worden beantwoord:

Deelvraag 3: Welke leerdoelen zijn er nodig om nieuwe medewerkers de benodigde kennis en vaardigheden aan te leren?

4.2 Methode

Sub-deelvraag 3.1: Hoe dienen de leerdoelen juist geformuleerd te worden voor de starterstraining van Stichting Surant?

Sub-deelvraag 3.4: Zijn de leerdoelen van de starterstraining haalbaar en relevant om aan te leren aan nieuwe medewerkers?

In de leerdoelen staat geformuleerd, wat nieuwe medewerkers moeten kunnen na het afronden van de training. De leerdoelen zijn ontwerpnd geformuleerd, dit houdt in dat bij het lezen van het leerdoel het direct duidelijk wordt wat de nieuwe medewerkers in een leersituatie moeten doen. Een ontwerpnd leerdoel bestaat uit twee componenten. Een inhoudscomponent die aangeeft, waarover de nieuwe medewerker iets moet leren en het gedragscomponent, hierbij wordt duidelijk welk waarneembaar gedrag de nieuwe medewerker dient te vertonen na het behalen van de leerdoelen (Hoobroeckx & Haak, 2002).

De randvoorwaarden van de opdrachtgever meegenomen in de afweging en formulering. Daarnaast zijn de leerdoelen afgestemd met de opdrachtgever doormiddel van een telefonisch gesprek, in dit gesprek zijn de leerdoelen gereduceerd tot de uiteindelijke leerdoelen die behandeld zullen worden tijdens de starterstraining. De leerdoelen zijn zo geformuleerd dat alle leerdoelen haalbaar zijn binnen de training. Sommige leerdoelen zijn soepel opgesteld waardoor medewerkers kennis, inzicht of vaardigheden globaal hoeft te beheersen. Op deze manier wordt de haalbaarheid gewaarborgd. De relevantie van de leerdoelen is in paragraaf 3.3.2 en 3.3.3 toegelicht. Hierin staat beschreven waarom het belangrijk is dat een nieuwe medewerker dit specifieke gedrag laat zien in het werkveld.

4.3 Eindterm

Aan het eind van de starterstraining beheersen nieuwe medewerkers kennis en vaardigheden om oplossingsgericht werken, motiverende gespreksvoering, een balans tussen afstand en nabijheid in te zetten in hun werkzaamheden. Daarnaast hebben de nieuwe medewerkers kennis over de vijf leefgebieden, de projecten van Surant, werkprotocollen, werkwijzen, werkzaamheden en verwachtingen die ze kunnen inzetten voor het ondersteunen van cliënten en het uitvoeren van werkzaamheden.

4.4 Leerdoelen

Sub-deelvraag 3.2: Welke sub-leerdoelen zijn er nodig om de hoofd leerdoelen te bereiken binnen de starterstraining van Stichting Surant?

1. Een nieuwe medewerker kan de werkwijze van Surant toelichten en toepassen.
 - 1.1 Een nieuwe medewerker kan de doelen van Surant toelichten en kan hierbij de 5 leefgebieden opnoemen en globaal toelichten.
 - 1.2 Een nieuwe medewerker kan in grote lijnen toelichten welke regelzaken passen bij de verschillende 5 leefgebieden.

- 1.3 Een nieuwe medewerker kan casuïstiek koppelen aan de juiste leefgebieden waarin Surant cliënten ondersteunt.
2. Een nieuwe medewerker kan toelichten welke werkzaamheden hij of zij gaat uitvoeren en wat hierbij van hen verwacht wordt.
 - 2.1 Een nieuwe medewerker kan vertellen welke werkzaamheden hij of zij zowel Binnen als Buiten RIC moet gaan uitvoeren
 - 2.2 Een nieuwe medewerker heeft inzicht in, hoe een eerste keer werken in het Binnen RIC eruitziet en wat ze hier kunnen verwachten.
3. Een nieuwe medewerker kan de basisvaardigheden toelichten van oplossingsgericht werken en kan deze toepassen voor het effectief ondersteunen van (ex-)gedetineerden.
 - 3.1 Een nieuwe medewerker kan de basisprincipes; schaal- en wonder-vragen stellen, uitzonderingen uitvragen en complimenteren van oplossingsgericht werken uitleggen.
 - 3.2 Een nieuwe medewerker kan op een effectieve manier de basisprincipes; schaal- en wonder-vragen stellen, uitzonderingen uitvragen en complimenteren van oplossingsgericht werken toepassen.
 - 3.3 Een nieuwe medewerker kan tijdens de communicatie met een cliënt de ezelbruggetjes LSD, NIVEA, OEN en OMA toepassen en kan deze ezelbruggetjes toelichten.
4. Een nieuwe medewerker kan de werkprotocollen van Surant toelichten en kan de regels toepassen in de praktijk.
 - 4.1 Een nieuw medewerker kan de regels over werktijden, absentie, en vakanties toelichten.
 - 4.2 Een nieuwe medewerker kan uitleggen hoe hij de veiligheid kan waarborgen voor zichzelf en de cliënt doormiddel van het gebruik van een pieper en geheimhoudingsplicht.
5. Een nieuwe medewerker kan de basisvaardigheden toelichten van motiverende gespreksvoering en kan deze toepassen voor het effectief ondersteunen van (ex-)gedetineerden.
 - 5.1 Een nieuwe medewerker kan de basisvaardigheden; meegaan met weerstand, reflectief luisteren, ondersteunen en bevestigen van motiverende gesprekvoering toelichten.
 - 5.2 Een nieuwe medewerker kan op een effectieve manier de basisvaardigheden; meegaan met weerstand, reflectief luisteren, ondersteunen en bevestigen van motiverende gespreksvoering toepassen.
6. Een nieuwe medewerker kan de verschillende projecten van Surant globaal toelichten, kan cliënten koppelen aan de verschillende projecten en kan een cliënt doorverwijzen naar een project.
 - 6.1 Een nieuwe medewerker kan de projecten van Surant opnoemen en globaal toelichten.
 - 6.2 Een nieuwe medewerker kan casuïstiek koppelen aan het juiste project van Surant en kan uitleggen hoe de cliënt doorverwezen kan worden.
7. Een nieuwe medewerker kan een balans tussen afstand en nabijheid met een cliënt toepassen en kan grenzen aangeven wanneer de balans is verstoord.
 - 7.1 Een nieuwe medewerker kan een balans vinden tussen de afstand en nabijheid met een cliënt.
 - 7.2 Een nieuwe medewerker kan grenzen toelichten en kan op een assertieve manier grenzen aangeven tegenover cliënten volgens de DESC-methode.

4.5 Indeling Leerdoel

Sub-deelvraag 3.3: Op welke manier zijn de leerdoelen van de starterstraining gecategoriseerd op leerniveaus, accenten en hiaten?

1.	Werkwijze Surant	Kennis, Inzicht en Toepassing
2.	Werkzaamheden en verwachtingen	Kennis
3.	Oplossingsgericht werken	Kennis, Inzicht en Toepassing
4.	Werkprotocol	Kennis
5.	Motiverende gespreksvoering	Kennis, Inzicht en Toepassing
6.	Projecten Surant	Kennis, Inzicht en Toepassing
7.	Afstand en nabijheid	Kennis, Inzicht en Toepassing

H5 Leerstof ordenen

5.1 Inleiding

Nu de leerdoelen aan de hand van de vorige stap zijn geformuleerd, dient de leerstof geordend te worden. Hierbij is onderzocht welk ordeningsprincipe het meest passend is. Een ordeningsprincipe zorgt ervoor dat de rode draad van de training een logisch geheel vormt (Hoobroeckx & Haak, 2002). Door het beantwoorden van de volgende deelvraag en bijpassende sub-deelvragen is er een effectieve volgorde gemaakt wat betreft de opgestelde leerdoelen:

Deelvraag 4: In welke volgorde kunnen de opgestelde leerdoelen het meest effectief worden bereikt door nieuwe medewerkers in de vorm van een training?

5.2 Methode

Het gebruik van een ordeningsprincipe is van belang voor de deelnemers van de training, deze krijgen een referentiekader aangeboden, die ze kunnen gebruiken om nieuwe kennis en vaardigheden te verwerken (Ausubel, 1967). De lerende houdt zo overzicht en weet wat hij waar kan verwachten. Om een juist ordeningsprincipe te kiezen is er rekening gehouden met de samenhang van de leerdoelen, de authenticiteit, het beleid van de organisatie en de haalbaarheid. Hierbij zijn de diverse ordeningsprincipes uit het boek van Hoobroeckx & Haak (2002) getoetst op bruikbaarheid en verder onderzocht aan de hand van literatuuronderzoek, waarna het meest bruikbare ordeningsprincipe is uitgekozen.

5.3 Ordeningsprincipe

Sub-deelvraag 4.1: Welk ordeningsprincipe is het meest bruikbaar voor het toepassen aan de hand van de leerdoelen van de starterstraining?

Sub-deelvraag 4.2: Hoe kunnen de leerdoelen volgens het ordeningsprincipe in een schema worden verwerkt en hoe kan deze blauwdruk getoetst worden op bruikbaarheid?

Voor deze starterstraining is er gebruik gemaakt van het thematische ordeningsprincipe (Hoobroeckx & Haak, 2002). Hierbij zijn de leerdoelen ingedeeld in drie verschillende thema's: algemene informatie, werkmethoden en verdiepende informatie. Binnen deze thema's bevatten de leerdoelen overeenkomende onderwerpen die bij elkaar aansluiten (Hoobroeckx & Haak, 2002). De onderdelen kunnen onafhankelijk van elkaar worden behandeld, maar door alle thema's in een starterstraining toe te voegen versterken de thema's elkaar. Onder het thema algemene informatie, bevinden zich de leerdoelen over de werkwijze van Surant en de werkzaamheden en verwachtingen. Onder werkmethodeken, vallen de leerdoelen wat betreft oplossingsgericht werken, de werkprotocollen en motiverende gespreksvoering. Onder verdiepende informatie, vallen de leerdoelen wat betreft de projecten van Surant en afstand en nabijheid. De opbouw van de gehele training is gebaseerd op deze thematische indeling van de leerdoelen. De thema's zullen in volgorde per thema worden behandeld. Tijdens het maken van de opbouw is er rekening gehouden met didactische vormgeving om de training aan te laten sluiten bij de doelgroep, hierover meer in het volgende hoofdstuk.

Om te kunnen controleren of het ordeningsprincipe passend is voor de training is deze getoetst op bruikbaarheid. Hierbij is rekening gehouden met het feit of er plaats is voor alle leerdoelen, of er overlap is binnen de leerdoelen en of er een logische structuur is in de volgorde van de leerdoelen. Dit toetsen op de bruikbaarheid is uitgevoerd door overleg met de opdrachtgever. Hieruit is naar voren gekomen dat de sommige leerdoelen overlap hebben, deze leerdoelen zijn samengevoegd tot één leerdoel. Uiteindelijk is de blauwdruk in bijlage 1 hier het resultaat van geworden waarbij er sprake is van een bruikbare indeling en ordening.

H6 Didactische vormgeving

6.1 Inleiding

Na het vaststellen van de blauwdruk voor de training kan deze didactisch vorm worden gegeven. De didactische vormgeving maakt duidelijk wat er moet gebeuren om de opgestelde leerdoelen te behalen. Dit gebeurt op het gebied van drie niveaus (Hoobroeckx & Haak, 2002). Het didactisch concept, het didactisch model en de didactische werkvormen. In dit hoofdstuk zal de volgende deelvraag aan de hand van sub-deelvragen worden beantwoord:

Deelvraag 5: Via welke didactische modellen, concepten en werkvormen kunnen de leerdoelen worden aangeleerd aan nieuwe medewerkers?

6.2 Methode

Het didactisch concept is het algemene onderwijskundige uitgangspunt voor de training, deze dient aan te sluiten bij het ordeningsprincipe van de starterstraining en bij de kenmerken van de doelgroep van de training. Het didactisch model geeft de structuur aan het aanleren van een leerdoel. De didactische werkvormen vormen een concrete invulling op de stappen van de manier waarop de leerdoelen aangeleerd dienen te worden (Hoobroeckx & Haak, 2002).

Om de starterstraining didactisch te kunnen vormgeven is er literatuuronderzoek naar de relevantie van verschillende didactische concepten, modellen, werkvormen en leercyclussen gedaan. De informatie daaruit heeft bijgedragen aan het maken van een passende keuze betreft de didactische vormgeving. De werkvormen die het leerdoel behandelen dienen aan te sluiten op de doelgroep van de training. In paragraaf 2.2.2 is verder toegelicht hoe het literatuuronderzoek is uitgevoerd.

6.3 Didactisch concept

Sub-deelvraag 5.1: Welk didactisch concept is bruikbaar om het draaiboek voor de starterstraining te ontwerpen en sluit aan bij de nieuwe medewerkers?

Het meest aansluitende didactisch concept voor de starterstraining is authentiek leren, hierbij vindt het leren plaats aan de hand van reële situaties (Hoobroeckx & Haak, 2002). Bij authentiek leren is het belangrijk, dat het leren zo functioneel mogelijk is, voor het uitvoeren van het werk in de praktijk (Kayzel, 2005). Op deze manier krijgen de nieuwe medewerkers een realistisch beeld van wat er komt kijken bij het uitvoeren van de werkzaamheden (Hoobroeckx & Haak, 2002).

Door het creëren van een reëel beeld van de werkzaamheden zullen de nieuwe medewerkers beter voorbereid zijn op deze werkzaamheden. Doordat (ex-)gedetineerden een kwetsbare doelgroep zijn, is het van belang dat de nieuwe medewerkers weten hoe ze moeten reageren op situaties. Wanneer een medewerker in de praktijk grenzen zal moeten aangeven, helpt het de medewerker wanneer deze dit heeft geoefend in een zo reëel mogelijke situatie. De medewerker is beter voorbereid en zal minder snel fouten maken. Gebruik van casuïstiek uit de praktijk zal situaties zo reëel mogelijk nabootsten.

6.4 Didactisch model

Sub-deelvraag 5.2: Welk didactisch model is bruikbaar voor het ontwerpen van de starterstraining en sluit aan bij de nieuwe medewerkers?

Het didactisch model dient als indeling van de training en biedt een kop, romp en staart binnen het aanleren van leerdoelen. De leercyclus van Kolb (1984) sluit aan bij de starterstraining, omdat de vier verschillende manieren van leren aan bod komen. Leren door te ervaren, te reflecteren, te conceptualiseren en door kennis en vaardigheden toe te passen (Kolb, 1984). Binnen de leercyclus kun je op elk moment instappen. Omdat de leerdoelen verschillen op het gebied van de leerniveaus, zullen bij sommige leerdoelen niet alle vier de stappen van de leercyclus worden doorlopen, dit is

afhankelijk van de leerfunctie (Hoobroeckx & Haak, 2002). De leerdoelen op kennisniveau zullen alleen de stap van conceptualiseren en ervaren behandelen. Leerdoelen op kennis-, inzichts- en toepassingsniveau zullen de stappen conceptualiseren, reflecteren, toepassen en ervaren bevatten.

De doelgroep van de training is een veelzijdige groep mensen van verschillende leeftijden en opleidingen. Om een geschikte training te ontwerpen moeten de leerstijlen aansluiten bij deze groep mensen. In de leercyclus van Kolb (1984) is er ruimte voor ieder zijn voorkeursleerstijl, waardoor de leercyclus aansluit bij alle deelnemers. Hiernaast sluit de leercyclus van Kolb aan bij het didactisch concept, authentiek leren, doordat het opdoen van ervaringen in de realiteit binnen deze training centraal staat (Hoobroeckx & Haak, 2002).

6.5 Didactische werkvormen

Sub-deelvraag 5.3: Welk didactische werkvormen zijn bruikbaar voor het ontwerpen van de starterstraining en sluiten aan bij de nieuwe medewerkers?

In de werkvormen wordt beschreven, hoe de deelnemers het opgestelde leerdoel dienen te behalen. Omdat de starterstraining veel leerdoelen bevat is het belangrijk een balans en afwisseling te vinden tussen cognitieve en interactieve leerdoelen om deelnemers geboeid te houden (Hoobroeckx & Haak, 2002).

Er is gekozen voor het gebruik van verschillende type werkvormen. Allereerst instructievormen, hierbij kan er nieuwe kennis aan de deelnemers worden overgebracht. Dit gebeurt doormiddel van mondelinge uitleg aan de groep. Daarnaast zijn er werkvormen in interactievorm, hier zal worden gediscussieerd en gebrainstormd over de verkregen informatie. Dit zal gebeuren in groepjes en klassikaal. De interactievorm zorgt ervoor dat de deelnemers aan de slag gaan met de stof en deze eigen maken (Hoozevee & Winkels, 1992).

Tijdens de opdrachtvormen krijgen de deelnemers van tevoren huiswerk mee, deze kennis zal later getoetst worden in de training. Door te vertellen dat deze informatie getoetst zal worden, worden de deelnemers geactiveerd om de stof door te nemen. Daarnaast zullen sommige leerdoelen behandeld worden door het koppelen van casuïstiek aan de juiste kennis. Opdrachtvormen zorgen ervoor dat deelnemers actief aan de slag gaan met de kennis (Hoozevee & Winkels, 1992).

Ten slotte zal er gebruik gemaakt worden van spelvormen in de vorm van rollenspellen. In de rollenspellen kunnen de deelnemers oefenen, met verschillende technieken en de vaardigheden onder de knie krijgen. Door te oefenen met rollenspellen kan gedrag worden aangeleerd (De Galan, 2003). Bij de rollenspellen zal worden samengewerkt, dit zorgt ervoor dat deelnemers van elkaar leren en nieuwe inzichten verkrijgen.

6.6 Onderbouwing opbouw

De leerdoelen op kennisniveau zullen op een interactieve manier worden behandeld om zo de aandacht van de deelnemers erbij te houden. De deelnemers worden uitgedaagd kennis eigen te maken en dieper na te denken over deze informatie (Simons & Boekaerts, 1995). De training zal starten met algemene informatie, waardoor de deelnemers meer inzicht krijgen over Surant en de werkzaamheden. Het behandelen van kennis is essentieel omdat deelnemers zich niet altijd volledig blijken in te lezen en deze kennis vereist is om de werkzaamheden adequaat uit te voeren.

Tijdens de training zullen ook vaardigheden aangeleerd worden zoals oplossingsgericht coachen, motiverende gespreksvoering en afstand en nabijheid. Doormiddel van rollenspellen gaan ze oefenen met de nieuwe vaardigheden en kennis, hiervoor is meer tijd ingepland. Deze rollenspellen zijn afgewisseld met andere type werkvormen, wat ervoor zorgt dat deelnemers geboeid en gemotiveerd zullen blijven (Simons & Boekaerts, 1995).

De training zal ongeveer 6 uur in beslag nemen. Wanneer de training langer zou duren, gaat dit mogelijk ten koste van de concentratie van de deelnemers geven de geïnterviewde stagiairs en vrijwilligers aan. De geïnterviewden coördinatoren bevestigen dit vanuit hun eigen ervaringen. Daarnaast zullen er verdiepende trainingen worden aangeboden door Surant over motiverende gespreksvoering en oplossingsgericht werken, waardoor de starterstraining deze methoden globaal kan behandelen.

6.7 Conclusie

Deelvraag 5: Via welke didactische modellen, concepten en werkvormen kunnen de leerdoelen worden aangeleerd aan nieuwe medewerkers?

Als didactisch concept is er gekozen voor authentiek leren. Hierbij vindt het leren plaats aan de hand van reële situaties. Als didactisch model is de leercyclus van Kolb (1984) het meest passend bij deze training. De leercyclus van Kolb (1984) sluit aan bij de diversiteit van de doelgroep van de training.

Voor de werkvormen is gebruik gemaakt van instructievormen, hierbij wordt kennis mondeling overgebracht. Daarnaast zijn er interactievormen gebruikt, waarbij deelnemers zullen moeten samenwerken. Tijdens de opdrachtvormen zal kennis worden getoetst en zullen de deelnemers casuïstiek moeten koppelen aan de juiste kennis. Ten slotte zullen er spelvormen in de vorm van rollenspellen aan bod komen in de training. De uitgewerkte training is terug te vinden in een apart bestand in de trainershandleiding.

H7 Conclusie, discussie en aanbevelingen

7.1 Conclusie

Aan de hand van de vijf deelvragen en bijbehorende sub-deelvragen kan de hoofdvraag van deze ontwerpscriptie worden beantwoord: *“Wat moet er aan bod komen in een starterstraining, wat betreft kennis en vaardigheden, om nieuwe medewerkers van Stichting Surant adequaat te leren werken met (ex-)gedetineerden?”*

Aan bod in de training komen de volgende kennis en vaardigheidselementen naar voren, om de nieuwe medewerkers adequaat te leren werken met (ex-)gedetineerden:

- Motiverende gespreksvoering
- Oplossingsgericht werken
- Afstand en nabijheid
- Werkwijze Surant
- Projecten Surant
- Werkprotocollen
- Werkzaamheden en verwachtingen

Deze kennis en vaardigheden zijn aan de hand van de trainersverantwoording vormgegeven in een trainershandleiding.

7.2 Discussie

Recidive komt regelmatig voor doordat veel (ex-)gedetineerden geen hulp zoeken of krijgen (RSJ, 2017). Goede begeleiding in de re-integratie is daarom belangrijk. Wanneer een ex-gedeteneerde opnieuw een strafbaar feit pleegt heeft dit negatieve gevolgen voor de veiligheid in de samenleving en brengt dit hoge kosten met zich mee. Er wordt hulp geboden door verschillende organisaties, de reclassering en gemeenten. Echter blijkt een deel van de gedetineerden niet te worden gescreend op hulpvragen, voornamelijk bij gedetineerden met een kortere straf (RSJ, 2017). Hierdoor loopt een deel van (ex-)gedetineerden hulp mis en wordt de re-integratie mogelijk bemoeilijkt. Een oplossing zou kunnen zijn intakegesprekken te voeren met alle gedetineerden om op het gebied van de vijf leefgebieden mogelijke problemen op te sporen. Aan de hand hiervan kan worden bepaald of een persoon hulp nodig heeft. Op deze manier loopt niemand zorg mis en kan de kans op een succesvolle re-integratie mogelijk worden vergroot, waarmee de nadelige effecten op de samenleving mogelijk beperkt worden.

Meer onderzoek naar hoe ex-gedeteneerden ondersteund kunnen worden in hun re-integratie, het aanbieden van meer professionele hulpverlening draagt mogelijk bij aan het succesvol re-integreren. Tijdens dit onderzoek is onderzocht hoe hulpverleners effectief kunnen worden ingewerkt om (ex-)gedetineerden te ondersteunen in de re-integratie. Het effectief inwerken heeft hopelijk positieve effecten op re-integratie van (ex-)gedetineerden. Verder onderzoek zou dit moeten bevestigen of ontkrachten.

Binnen dit onderzoek is diverse informatie naar voren gekomen uit de interviews, wat het kwalitatieve onderzoek geslaagd maakt. Er is gebruik gemaakt van een kleine steekproef van zeven respondenten en er is een expert geïnterviewd. De respondenten zijn gekozen op hun verschillende kenmerken wat er voor heeft gezorgd meer verschillende meningen en ervaringen over het werken met (ex-)gedetineerden te verzamelen. Wat het onderzoek sterker had gemaakt was het gebruik van een grotere steekproef, waardoor de betrouwbaarheid en validiteit zou vergroten. Daarnaast had het voeren van meer interviews met experts wat betreft het werken met (ex-)gedetineerden of het ontwerpen en geven van trainingen mogelijke een breder kader gegeven aan het onderzoek.

Alle gemaakte keuzes binnen het onderzoek zijn afgestemd met de opdrachtgever, om de training zo effectief mogelijk te laten aansluiten bij de vraag en het doel van de training. Hierbij is soms te veel rekening gehouden met de wensen van de opdrachtgever, bijvoorbeeld bij het vaststellen van de leerdoelen en de tijdbesteding, waardoor de uitkomst mogelijk in een bepaalde richting is gestuurd. Hierbij had de onderzoeker meer kunnen toevoegen vanuit de eigen deskundigheid en informatie buiten Surant. Het onderzoeken van de werkwijzen van vergelijkbare organisaties had het onderzoek mogelijk meer inzichten kunnen geven die bruikbaar waren voor het ontwerpen van de huidige training. Observaties in het werkveld om een beeld te krijgen van de werkzaamheden hadden mogelijk ook voor meer inzichten kunnen zorgen. Echter was dit niet mogelijk vanwege het COVID-19 virus.

Zoals eerder benoemd is de training grotendeels gebaseerd op de informatie uit het kwalitatieve onderzoek. Door het literatuuronderzoek minder te laten leiden door de uitkomsten van de interviews, was er mogelijk andere informatie naar voren gekomen uit het literatuuronderzoek. Hierdoor was er mogelijk minder vanuit een tunnelvisie gefocust op de resultaten uit de interviews. Door de training grotendeels te baseren op de uitkomsten van het kwalitatieve onderzoek, sluit de training nu wel precies aan bij de behoefte en werkwijze van Surant en haar medewerkers.

7.3 Aanbevelingen

Allereerst wordt aanbevolen om een evaluatietool te ontwikkelen, om de bruikbaarheid en effectiviteit van de training te kunnen toetsen. Binnen dit onderzoek is hier onvoldoende tijd beschikbaar voor geweest. Door het evalueren van de training kan de kwaliteit worden gewaarborgd en verbeterd.

Om het inwerkproces van de nieuwe medewerkers positief te beïnvloeden, wordt geadviseerd, om nieuwe medewerkers te koppelen aan een medewerker of coördinator die langere tijd betrokken is bij Surant om mogelijk gemakkelijker kennis en vaardigheden aan kan leren. Daarnaast kan mogelijk op het Buiten RIC, waar minder werkzaamheden zijn, geoefend worden met vaardigheden en kan er lastige casuïstiek worden besproken. De eerste dag in het Binnen RIC worden nieuwe medewerkers vaak in het diepe gegooid, waarbij ze direct zelfstandig cliënten gaan ondersteunen. Mogelijk kunnen deze nieuwe medewerkers eerst een dag mee kijken om een beeld te krijgen van de werkzaamheden en de aanpak van collega's.

Verder onderzoek kan kijken naar wat de nieuwe medewerkers nodig hebben om op een effectieve manier ingewerkt te worden. Mogelijk kan er een module ontworpen worden waarin alle theoretische informatie behandeld kan worden, zodat de trainingen zich meer kunnen focussen op het aanleren van vaardigheden. Op deze manier leren medewerkers bepaalde vaardigheden direct op de juiste manier aan en zullen er minder fouten gemaakt worden waardoor de re-integratie van (ex-)gedetineerden positief wordt beïnvloed.

Literatuurlijst

- Adriaansen, M., & Caris, J. (2011). *Elementaire sociale vaardigheden: Vol. Derde druk*. Bohn Stafleu van Loghum.
- Anderson, A., Vogel, P., & Albrecht, R. (1999). The effect of instructional self-talk on the overhand throw. *Physical Educator*, 56(4), 215.
- Ausubel, D. P. (1967). Learning theory and classroom practice. *Ontario Institute for Studies in Education Bulletin*.
- Bannink, F.P. (2013). *Oplossingsgerichte vragen. Handboek oplossingsgerichte gespreksvoering*. Amsterdam, Nederland: Pearson.
- Berg, I. K., & Szabo, P. (2006). *Oplossingsgericht coachen*. Uitgeverij Thema.
- Bower, S. A., & Bower, G. H. (2009). *Asserting Yourself-Updated Edition: A Practical Guide For Positive Change*. Hachette UK.
- Creemers, M., & Lamers, P. (2017). *Leergesprekken in een notendop* (1e druk). Helmond, Nederland: Uitgeverij OMJS.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2010). Intrinsic motivation. *The corsini encyclopedia of psychology*, 1-2.
- De Galan, K. (2003). *Trainen: een praktijkgids*. Pearson Education.
- De Jong, P., & Berg, I. K. (2004). *De kracht van oplossingen: Handwijzer voor oplossingsgerichte gesprekstherapie*. Amsterdam: Pearson Assessment and Information.
- Didden, R., Troost, P., Moonen, X., & Groen, W. (2016). *Handboek psychiatrie en lichte verstandelijke beperking*. Utrecht. De Tijdstroom.
- Guterman, J.T. (2018). Problem-solving the solution focused way. Geraadpleegd op 18 juni 2020, van <http://psychcentral.com/lib/problem-solving-the-solution-focused-way>
- Hanzehogeschool. (2012). *Formulier zorgvuldig omgaan met proefpersonen*. Groningen: Hanzehogeschool.
- Hoobroeckx, F. & Haak, E. (2002). *Onderwijskundig ontwerpen. Het ontwerp als basis voor leermiddelenontwikkeling*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Hoogeveen, P. & Winkels, J. (1992). *Het didactische werkvormenboek: variatie en differentiatie in de praktijk*. Assen: Dekker & Van de Vegt.
- Jong, D. P., & Miller, S. D. (1998). Op zoek naar de kracht van de cliënt. *Paspoort Maatschappelijk Werk*, 1, 67-82.
- Kayzel, R. (2005). De belofte van het nieuwe leren. *Onderzoek van onderwijs*, 34, 5-9.
- Kolb, D.A. (1984). *Experiential learning: experience as the source of learning and development*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall

Leijssen, M. (2000). Het ethos van de hulpverlener. *Waardenvol werk. Ethiek in de geestelijke gezondheidszorg*, 78-83.

Miller, W.R. & Rollnick, S. (2008). Motiverende gespreksvoering. *Een methode om mensen voor te bereiden op verandering*, 5e druk. Ouderkerk aan den IJssel: Ekklesia.

Movisie. (2017). *Participatiesamenleving anno 2017: volop kansen*. Geraadpleegd op 23 mei 2020, van <https://www.movisie.nl/artikel/participatiesamenleving-anno-2017-volop-kansen>

Oosterlaken, K. M. (2015). *Socialisatie: dát is oplossingsgericht: een studie naar faciliterende en belemmerende factoren in het socialisatieproces van professionals met betrekking tot oplossingsgericht werken*. Master's thesis, University of Twente.

RSJ. (2017). *Van detineren naar re-integreren*. Geraadpleegd op 18 juni 2020, van <https://www.rsj.nl/documenten/rapporten/2017/07/13/advies-van-detineren-naar-re-integreren>

Simons, P. R. J., & Boekaerts, M. (1995). *Leren en instructie: psychologie van de leerling en het leerproces*. Gorcum, Assen.

Stichting Surant. (2016). *Draaiboek vijf leefgebieden: werkwijze in het RIC*. Amsterdam.

Stichting Surant. (2017). *Werkmethoden*. Amsterdam.

Stichting Surant. (2019). *Werkprotocol stagiaires & vrijwilligers*. Amsterdam.

Van der Klink, M. R. (1999). Effectiviteit van werkplek-opleidingen, University Twente, Enschede.

Van der Veen, M., & Goijarts, F. (2012). Motiverende gespreksvoering voor sociaalagogisch werk: coachen bij gedragsverandering. Bohn Stafleu van Loghum.

WODC. (2018). *Monitor nazorg (ex-)gedetineerden 2018-12*. Geraadpleegd op 14 mei 2020: van https://www.wodc.nl/binaries/Cahier%202018-12_2698_Volledige%20tekst_tcm28-345747.pdf

Bijlagen

Bijlage 1- Lesplan

Tijd	Titel	Doel	Leerniveau
• Algemene informatie			
15 min	Introductie	Introduceren training	-
30 min	Werkwijze Surant	Leerdoel 1.1, 1.2 en 1.3	Kennis, inzicht en toepassing
20 min	Werkzaamheden en verwachtingen	Leerdoel 2.1 en 2.2	Kennis
15 Minuten pauze			
• Werkmethoden			
60 min	Oplossingsgericht werken	Leerdoel 3.1, 3.2 en 3.3	Kennis, inzicht en toepassing
30 Minuten Pauze			
15 min	Werkprotocollen	Leerdoel 4.1 en 4.2	Kennis
60 min	Motiverende gespreksvoering	Leerdoel 5.1 en 5.2	Kennis, inzicht en toepassing
15 Minuten pauze			
• Verdiepende informatie			
25 min	Projecten Surant	Leerdoel 6.1 en 6.2	Kennis, inzicht en toepassing
45 min	Afstand en nabijheid	Leerdoel 7.1 en 7.2	Kennis, inzicht en toepassing
10 min	Evaluatie	Afsluiten	-
Totaal: 5 uur en 40 minuten (inclusief pauzes)			

Bijlage 2 - Semigestructureerd interview Surant

Semigestructureerd interview Medewerker

Onderzoek naar werkzaamheden, ervaringen en gewenst gedrag

Tijdsduur: 60 minuten

Respondentnummer:

Opleidingsniveau:

Type opleiding:

Leeftijd:

Functie:

Opening en Toelichting Interview

Allereerst bedankt en fijn dat je mee wilt werken aan mijn onderzoek. Mijn naam is Hidde Vochteloo. Ik ben in februari gestart met mijn afstudeeronderzoek in opdracht van Stichting Surant.

Mijn opdracht is de starterstraining die aan alle nieuwe medewerkers wordt gegeven, te verbeteren en te vernieuwen. Dit doe ik vanuit de studie Toegepaste Psychologie. Voor het verbeteren van de training wil ik in kaart brengen, wat nieuwe medewerkers moeten kunnen en weten, om werkzaamheden op de juiste manier uit te voeren.

Ik wil hierachter komen door verschillende medewerkers en coördinatoren te interviewen over wat zij denken dat belangrijk is en daarnaast wil in ingaan op de verschillende werkzaamheden en ervaringen van jou.

Het interview zal ongeveer 60 minuten duren. Graag zou ik ons gesprek willen opnemen voor eigen gebruik om informatie te verwerken, ik zal de enige zijn die het interview te horen krijgt, mocht je bezwaar hebben tegen de opname, dan hoor ik dit graag. De opnames zullen na het onderzoek verwijderd worden. Daarnaast is alle informatie anoniem. Informatie zal niet teruggeleid kunnen worden naar de persoon.

Heb je verder vooraf nog vragen of opmerkingen?

Werkzaamheden en ervaringen

Kun je wat vertellen over de werkzaamheden die jij uitvoert voor Surant?

Welke werkzaamheden voer je uit Binnen en Buiten RIC?

Hoe ervaar jij het werken/stage lopen/vrijwilligerswerk bij Surant?

Welke verantwoordelijkheden heb jij bij Surant?

Hoe ziet de dagindeling eruit op een gemiddelde dag?

Welke ervaringen hebben de meeste indruk op je gemaakt?

Welke kennis en competenties zet jij in tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden?

Werkwijze

Hoe dient een medewerker zich volgens jou op een goede manier te gedragen?

Welke werkwijzen/methoden zijn volgens jou nuttig om mee te werken?

Voer jij de werkzaamheden uit volgens een specifieke werkwijze/methode? Zo ja welke?

Waarom merk je dat deze methode die je gebruikt effectief/helpend is?

Cliënten

Hoe kunnen cliënten volgens jou zo goed mogelijk worden geholpen door medewerkers?

Wat hebben de (ex-)gedetineerden volgens jou nodig van de medewerkers?

Hoe kunnen medewerkers cliënten volgens jou zo goed mogelijk begeleiden?

Vaardigheden

Welke vaardigheden en competenties zijn volgens jou van belang als medewerker om de werkzaamheden voor Surant uit te voeren?

Doorvragen: Hoe ziet dat gedrag/competentie eruit?

Doorvragen: Op wat voor momenten doet iemand dat?

Welke vaardigheden helpen jou de werkzaamheden uit te kunnen voeren voor Surant? Hoe helpen deze vaardigheden jou?

Wat moeten nieuwe medewerkers volgens jou kunnen om werkzaamheden uit te voeren voor Surant?

Wat moeten nieuwe medewerkers volgens jou kunnen om te werken met (ex-)gedetineerden?

Wat moeten medewerkers volgens jou vooral niet doen tijdens hun werkzaamheden?

Kennis

Welke kennis is volgens jou van belang om te weten als medewerker?

Wat moeten nieuwe medewerkers volgens jou weten over Surant?

Wat moeten nieuwe medewerkers volgens jou weten over de werkzaamheden?

Welke kennis helpt jou de werkzaamheden uit te kunnen voeren voor Surant? Hoe helpt deze kennis jou?

Moeilijkheden

Waar ben je tegen aangelopen de eerste periode toen je aan het werk ging bij Surant?

Waar lopen nieuwe medewerkers volgens jou vaak tegenaan in hun werkzaamheden?

Wat zou volgens jou anders kunnen/moeten?

Hoe kunnen nieuwe medewerkers volgens jou geholpen worden met deze moeilijkheden?

Training

Wat heb jij gemist in de starterstraining? Hoe zou dit opgevangen kunnen worden?

Wat vond je nuttig tijdens de starterstraining?

Hoe zou een goede en leuke starterstraining eruitzien volgens jou?

Hoe kunnen deelnemers volgens jou gemotiveerd/geënthousiasmeerd worden?

Afsluiting

Wat zou jij meegeven aan tips aan een nieuwe medewerker?

Zijn er nog dingen die je kwijt wilt die ik gemist heb?

Hoe heb je dit interview ervaren?

Wanneer je interesse hebt in de ontwerpscriptie kun je deze inzien wanneer deze klaar is. Nogmaals bedankt voor de deelname en de tijd.

Semigestructureerd interview Coördinator

Starterstraining Stichting Surant

Tijdsduur: 60 minuten

Respondentnummer:

Opleidingsniveau:

Afgeronde opleiding:

Leeftijd:

Functie:

Opening en Toelichting Interview

Allereerst bedankt en fijn dat je mee wilt werken aan mijn onderzoek. Mijn naam is Hidde Vochteloo. Ik ben in februari gestart met mijn afstudeeronderzoek in opdracht van Stichting Surant.

Mijn opdracht is de starterstraining die aan alle nieuwe medewerkers wordt gegeven, te verbeteren en te vernieuwen. Dit doe ik vanuit de studie Toegepaste Psychologie. Voor het verbeteren van de training wil ik in kaart brengen wat nieuwe medewerkers moeten kunnen en weten, om werkzaamheden op de juiste manier uit te voeren.

Ik wil hierachter komen door verschillende medewerkers en coördinatoren te interviewen over wat zij denken dat belangrijk is en daarnaast wil ik ingaan op de verschillende werkzaamheden en ervaringen van jou.

Het interview zal ongeveer 60 minuten duren. Graag zou ik ons gesprek willen opnemen voor eigen gebruik om informatie te verwerken, ik zal de enige zijn die het interview te horen krijgt, mocht je bezwaar hebben tegen de opname, dan hoor ik dit graag. De opnames zullen na het onderzoek verwijderd worden. Daarnaast is alle informatie anoniem. Informatie zal niet teruggeleid kunnen worden naar de persoon.

Heb je verder vooraf nog vragen of opmerkingen?

Werkzaamheden en ervaringen

Kun je wat vertellen over de werkzaamheden die jij uitvoert voor Surant?

Welke werkzaamheden voer je uit Binnen en Buiten RIC?

Hoe ervaar jij het werken bij Surant?

Welke verantwoordelijkheden heb jij bij Surant?

Hoe ziet de dagindeling eruit op een gemiddelde dag?

Ben je voor je een baan gekregen hebt bij Surant, eerder betrokken geweest bij Surant?

Doorvragen: Wat voor werk voerde je toen uit?

Doorvragen: Hoe ervaarde je deze periode bij Surant?

Welke ervaringen hebben de meeste indruk op je gemaakt?

Welke kennis en competenties zet jij in tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden?

Werkwijze

Hoe dient een medewerker zich volgens jou op een goede manier te gedragen?

Welke werkwijzen/methoden zijn volgens jou nuttig om mee te werken?

Voer jij de werkzaamheden uit volgens een specifieke werkwijze/methode? Zo ja welke?

Waaraan merk je dat deze methode die je gebruikt effectief/helpend is?

Cliënten

Hoe kunnen cliënten volgens jou zo goed mogelijk worden geholpen door medewerkers?

Wat hebben de (ex-)gedetineerden volgens jou nodig van de medewerkers?

Hoe kunnen medewerkers, cliënten volgens jou zo goed mogelijk begeleiden?

Vaardigheden

Welke vaardigheden en competenties zijn volgens jou van belang als medewerker om de werkzaamheden voor Surant uit te voeren?

Doorvragen: Hoe ziet dat gedrag/competentie eruit?

Doorvragen: Op wat voor momenten doet iemand dat?

Welke vaardigheden helpen jou de werkzaamheden uit te kunnen voeren voor Surant? Hoe helpen deze vaardigheden jou?

Wat moeten nieuwe medewerkers volgens jou kunnen om werkzaamheden uit te voeren voor Surant?

Wat moeten nieuwe medewerkers volgens jou kunnen om te werken met (ex-)gedetineerden?

Wat moeten medewerkers volgens jou vooral niet doen tijdens hun werkzaamheden?

Kennis

Welke kennis is volgens jou van belang om te weten als medewerker?

Wat moeten nieuwe medewerkers volgens jou weten over Surant?

Wat moeten nieuwe medewerkers volgens jou weten over de werkzaamheden?

Welke kennis helpt jou de werkzaamheden uit te kunnen voeren voor Surant?

Doorvragen: Hoe helpt deze kennis jou?

Moeilijkheden

Waar ben je tegen aangelopen de eerste periode toen je aan het werk ging bij Surant?

Waar lopen nieuwe medewerkers volgens jou vaak tegenaan in hun werkzaamheden?

Wat zou volgens jou anders kunnen/moeten?

Hoe kunnen nieuwe medewerkers volgens jou geholpen worden met deze moeilijkheden?

Training

Wat heb jij gemist in de starterstraining? Hoe zou dit opgevangen kunnen worden?

Wat vond je nuttig tijdens de starterstraining?

Hoe zou een goede en leuke starterstraining eruitzien volgens jou?

Hoe kunnen deelnemers volgens jou gemotiveerd/geënthousiasmeerd worden?

Afsluiting

Wat zou jij meegeven aan tips aan een nieuwe medewerker?

Zijn er nog dingen die je kwijt wilt die ik gemist heb?

Hoe heb je dit interview ervaren?

Wanneer je interesse hebt in de ontwerpscriptie kun je deze inzien wanneer deze klaar is. Nogmaals bedankt voor de deelname en de tijd.

Bijlage 3 – Semigestructureerd interview expert

Tijdsduur: 45 minuten

Respondentnummer:

Opleiding:

Leeftijd:

Functie:

Opening en Toelichting Interview

Allereerst bedankt en fijn dat mee wilt werken aan mijn onderzoek. Mijn naam is Hidde Vochteloo. Ik ben in februari gestart met mijn afstudeeronderzoek in opdracht van stichting Surant.

De doelgroep die Surant ondersteund zijn (ex-)gedetineerden. Surant biedt (ex-)gedetineerden ondersteuning op vrijwillige basis met als doel de re-integratie te bevorderen. Dit doet Surant door ondersteuning op de vijf leefgebieden: wonen, financiën, werk en inkomen, regelzaken en zorg.

Mijn opdracht is de starterstraining die aan alle nieuwe medewerkers wordt gegeven te verbeteren en vernieuwen. Dit doe ik vanuit de studie Toegepaste Psychologie. Voor het verbeteren van de training wil ik in kaart brengen wat nieuwe medewerkers moeten kunnen en weten om werkzaamheden op de juiste manier uit te voeren.

Het doel van het interview is meer te weten te komen over werken met gedetineerden, wat voor doelgroep dit is en wat de doelgroep kenmerkt. Daarnaast wil ik erachter komen hoe deze doelgroep het beste ondersteund kan worden.

Het interview zal ongeveer 45 minuten duren. Graag zou ik ons gesprek willen opnemen voor eigen gebruik om informatie te verwerken ik zal de enige zijn die het interview te horen krijgt, mocht je bezwaar hebben tegen de opname, dan hoor ik dit graag. De opnames zullen na het onderzoek verwijderd worden.

Heb je verder vooraf nog vragen of opmerkingen?

Werkzaamheden en ervaringen

Kun je wat vertellen over de werkzaamheden die jij uitvoert als sociotherapeut?

Welke verantwoordelijkheden heb je?

Gedetineerden

Kun je wat vertellen over de doelgroep waarmee jij werkt?

Wat kenmerkt de doelgroep (ex-)gedetineerden?

Hoe kun je het beste omgaan met (ex-)gedetineerden?

Waar lopen (ex-)gedetineerden vaak tegen aan?

Hoe kunnen (ex-)gedetineerden volgens jou zo goed mogelijk worden?

Wat hebben de (ex-)gedetineerden volgens jou nodig van hulpverleners?

Hoe kan de ondersteuning van (ex-)gedetineerden volgens jou kunnen worden verbeterd?

Hoe kan de hulpverlening van (ex-)gedetineerden worden verbeterd?

Werkwijze

Voer jij de werkzaamheden uit volgens een specifieke werkwijze/methode? Zo ja welke?

Waarom merk je dat deze methode die je gebruikt effectief/helpend is?

Welke werkwijzen/methoden zijn volgens jou nuttig om mee te werken?

Vaardigheden en kennis

Welke vaardigheden en competenties zijn volgens jou van belang als hulpverlener in het werk met (ex-)gedetineerden?

Wat moeten nieuwe medewerkers volgens jou kunnen om te werken met (ex-)gedetineerden?

Wat moeten nieuwe medewerkers volgens jou weten over (ex-)gedetineerden?

Welke kennis helpt jou de werkzaamheden uit te kunnen voeren voor Veldzicht?

Moeilijkheden

Waar kun je tegenaan lopen wanneer je werkt met (ex-)gedetineerden?

Wat voor moeilijkheden kom je tegen tijdens jouw werk? Hoe ga je hier mee om?

Afsluiting

Wat zou jij meegeven aan tips aan iemand die gaat werken met (ex-)gedetineerden?

Zijn er nog dingen die je kwijt wilt die ik gemist heb?

Hoe heb je dit interview ervaren?

Wanneer je interesse hebt in de ontwerpscriptie kan je deze inzien wanneer deze klaar is. Nogmaals bedankt voor de deelname en de tijd.

Bijlage 4 – Gebruikte zoektermen literatuuronderzoek

- Succesvolle training
- Effectieve training
- Training
- Stichting Surant
- Training Ontwerp
- Learning
- Development
- Motiverende gespreksvoering
- Motivational interviewing
- Oplossingsgericht werken
- Solution focused therapy
- Oplossingsgerichte gespreksvoering
- Socialisatie
- Maatschappelijk werk
- Social support
- Detentie
- Detention
- Re-integratie centrum
- Ex gedetineerden
- Gedetineerden
- Prisoners
- Vrijwilligerswerk
- Volunteer work
- Studenten stage
- Students internship
- Werkhouding studenten/ stagiairs
- Werkinzet studenten/ stagiairs
- Working attitude students
- Werkwijze studenten/ stagiairs
- 8-fasenmodel: cliënten in de zorg begeleiden
- Resocialisatie van (ex-) gedetineerden
- Reintegration prisoners
- Nazorg Ex-gedetineerden
- Werken met (ex-)gedetineerden
- Leerproces/cyclus studenten
- Binnen RIC
- Buiten RIC
- Self-talk effect
- Didactische werkvormen
- Werkvormen training
- Didactisch concept
- Didactisch model
- Leercyclus Kolb
- Learning cyclus
- Didactic design
- Leerstijlen studenten
- Assertiviteit methoden
- Assertiveness
- Intrinsic motivation
- DESC-Methode
- Terugkeer in samenleving
- Vijf leefgebieden: Financiën, wonen, werk en inkomen, zorg en regelzaken

Bijlage 5 - Zorgvuldig omgaan met respondenten

Zorgvuldigheidsmaatregelen onderzoek door studenten

Toegepaste Psychologie, Hanzehogeschool (2012).

Studieonderdeel:	Afstuderen ontwerpscriptie
Docent :	Jacomien Biemond
Onderwerp:	Afnemen interviews
Begin- en eindtijd van het onderzoek:	10 Februari 2020 – 29 Juni 2020
Beschrijving van het onderzoek (kort maar volledig):	Het ontwerpen van een nieuwe starterstraining voor nieuwe medewerkers van de Stichting Surant om deze medewerkers een betere start te laten maken met hun werkzaamheden die ze gaan uitvoeren.

Ondergetekende(n) verklaart (verklaren) zonder voorbehoud en naar waarheid bijgaand formulier te hebben ingevuld in verband met in het kader van de opleiding Toegepaste Psychologie uit te voeren onderzoek.

Naam van de student(en):	Handtekening:
Hidde Vochteloo	

Datum: 24-2-2020

1				Nee	Ja
Privacy / anonimiteit					
1.1 Ken je de naam van proefpersonen? Heb je adresgegevens?		Ja ➔	De persoonsgegevens van de respondenten zullen geanonimiseerd worden. Waardoor de informatie die gegeven is door de respondenten niet meer terug te leiden is naar een persoon. Er zullen geen namen worden gebruikt en de personen zullen genummerd worden. Aan het eind van de beoordeling van de scriptie zal de informatie van de respondenten vernietigd worden.	X	
1.2 Ken je het e-mailadres van de proefpersonen?		Ja ➔	Mogelijk zal er via emailcontact afspraken gemaakt kunnen worden voor interviews, hierin wordt geen inhoudelijke informatie gedeeld worden. Na de afspraken zullen de mailtjes verwijderd worden.	X	
1.3 Beschik je over (andere) persoonlijke gegevens?	Nee ⬅			X	
1.4 Komen proefpersonen op foto of op beeld- of geluidband te staan?		Ja ➔	De interviews met de respondenten zullen worden opgenomen, enkel bij toestemming van de respondent. Deze geluidopnames zullen na de beoordeling van de scriptie worden vernietigd. De geluidsoptnames zullen alleen beluisterd worden door de onderzoeker.	X	
1.5 Wordt er gewerkt met bekenden van de onderzoekers?	Nee ⬅			X	
2					
Informatie en toestemming					

2.1 Wordt proefpersonen expliciet om toestemming gevraagd?	Ja ⬇			X	
2.2 Worden proefpersonen vooraf op de hoogte gebracht van het doel van het onderzoek / de interventie?	Ja ⬇			X	
2.3 Wordt proefpersonen naar waarheid duidelijk gemaakt wie de opdrachtgever is / welke belangen de opdrachtgever heeft?	Ja ⬇			X	
2.4 Kunnen proefpersonen deelname weigeren?	Ja ⬇			X	
2.5 Kunnen proefpersonen op elk moment stoppen / van verdere medewerking afzien?	Ja ⬇			X	
2.6 Wordt het proefpersonen duidelijk gemaakt in welke rol je met ze werkt? (Bijvoorbeeld om van te leren, als medewerker voor een opdrachtgever)	Ja ⬇			X	
2.7 Wordt proefpersonen de mogelijkheid geboden op de hoogte te worden gebracht van uitkomsten / resultaten?	Ja ⬇			X	
2.8 Wordt aan proefpersonen onjuiste informatie verstrekt over de opdrachtgever, het doel van het onderzoek of dergelijke?	Nee ⬇			X	
2.9 Zijn (sommige) proefpersonen minderjarig?	Nee ⬇			X	
2.10 Zijn (sommige) proefpersonen wilsonbekwaam?	Nee ⬇			X	
2.11 Is er een protocol gemaakt waarin staat hoe en in welke bewoordingen proefpersonen over de punten 2.1 tot en met 2.8 op de hoogte worden gebracht?					
	Nee ➔		Omdat het onderzoek door 1 persoon zal worden uitgevoerd en deze persoon op de hoogte is van de ethische aspecten is het niet nodig om volgens een protocol te werken. De respondenten zal voorafgaand van het onderzoek op de hoogte gebracht worden van het onderzoek en zijn of haar rechten.		

3 Mogelijke schadelijke effecten					
3.1 Is er tijdens het onderzoek sprake van misleiding van proefpersonen?	Nee ⬇			X	
3.2 Kan de proefpersoon door deelname geestelijk, sociaal, fysiek of andere nadeel ondervinden? Denk hierbij <i>onder andere</i> aan bewustwording van iets onaangenaams, in verlegenheid, frustratie of stress worden gebracht, het ongewenst bekend worden van uitkomsten enzovoort.	Nee ⬇			X	
3.3	Nee			X	

Kunnen er groeperingen (denk ook aan kwetsbare groepen / minderheden) door deelname aan of bijvoorbeeld uitkomsten van onderzoek of publiciteit erover ervan nadeel ondervinden?	↙				
3.4 Kunnen organisaties en dergelijke (bijvoorbeeld school of woningbouwcorporatie die er 'slecht' van afkomt) nadelen ondervinden van de uitkomsten van of publiciteit rond het onderzoek?	Nee ↙			X	
3.5 Kunnen er op basis van het onderzoek beslissingen worden genomen (door bijvoorbeeld opdrachtgever) die nadelig kunnen zijn voor bepaalde (groepen) mensen?	Nee ↙			X	
3.6 Kunnen uitkomsten / testuitslagen schokkend / naar zijn voor de betrokkene?	Nee ↙			X	

4. Afweging voor- en nadelen					
Als er in het voorgaande zaken zijn waarmee proefpersonen of anderen te kort kan worden gedaan, staan daar wellicht voordelen van het onderzoek tegenover (verbetering van de situatie van mensen, onderwijs-/leerdoeleinden, verdiensten e.d.). Zijn er zulke voordelen?		Nee →	Door de vergregen informatie kunnen leerdoelen worden aangepast in de starterstraining waardoor nieuwe medewerkers een betere start kunnen maken met hun werkzaamheden. Hierdoor worden nieuwe medewerkers, de cliënten en Stichting Surant geholpen.		