

Wie is hier nou de toezichthouder, jij of ik?

Een inventariserend onderzoek naar de positie van toezichthouders van Reclassering Nederland
in de samenwerking met wijkcoaches binnen het veranderend lokaal sociaal domein

Reclassering Nederland

Femke Bats & Marloes Knoop

10 juni 2018

Titelpagina

LP. 9.2 Bacheloronderzoek

Naam:	Femke Bats & Marloes Knoop
Studentnummer:	410275 & 405912
Klas:	EMM4VN
Opleiding:	Maatschappelijk Werk & Dienstverlening
Academie:	Mens en Maatschappij
Onderzoeksdocent:	Pim Stegen
Opdrachtgever:	Reclassering Nederland
Praktijkbegeleider:	Peter Groenendaal
Toetscode:	T.AMM.37555
Saxion, Enschede	

juni 2018, Enschede

Voorwoord

Voor u ligt het resultaat van het onderzoek naar hoe toezichthouders van Reclassering Nederland hun positie kunnen innemen in het veranderend lokaal sociaal domein in de samenwerking met wijkteams in Enschede. Het onderzoek is uitgevoerd in opdracht van Reclassering Nederland .

Het doel van het onderzoek was het inventariseren hoe toezichthouders van Reclassering Nederland hun positie innemen in het veranderend lokaal sociaal domein in een eventuele samenwerking met de wijkcoaches van gemeente Enschede.

Met de resultaten van het onderzoek hopen wij dat Reclassering Nederland meer inzicht heeft gekregen in de positionering van haar toezichthouders in een eventuele samenwerking met de wijkcoaches van gemeente Enschede.

Wij willen via deze weg een aantal mensen bedanken. Om te beginnen willen wij de heer Stegen bedanken voor zijn begeleiding en ondersteuning tijdens het onderzoek. Tijdens het proces kregen wij veel feedback en vertrouwen van de heer Stegen. Daarnaast willen wij de opdrachtgever de heer Groenendaal bedanken voor zijn input en het meedenken in het vormingsproces van dit onderzoek.

Tevens willen wij mevrouw Nibbelink bedanken voor haar positief kritische blik en goede feedback gaandeweg dit onderzoek.

Femke Bats & Marloes Knoop
01 juni 2018, Enschede

Samenvatting

In opdracht van Reclassering Nederland is er via dit onderzoek geïnventariseerd hoe toezichthouders van Reclassering Nederland hun positie kunnen innemen in het veranderend lokaal sociaal domein in een eventuele samenwerking met de wijkcoaches van gemeente Enschede. De aanleiding van het onderzoek zijn de gevolgen van de transitie en decentralisatie omdat dit voor Reclassering Nederland betekent dat zij zich bewust moet zijn van de veranderende omgeving en dat zij zich opnieuw moet gaan verhouden tot haar omgeving (Reclassering Nederland, z.d.-b). De reclassering ziet enerzijds kansen in de decentralisatie waar het gaat om meer preventie en een betere verbinding tussen de domeinen zorg en veiligheid maar anderzijds ook risico's omdat er meer raakvlakken zullen ontstaan tussen gemeentelijke verantwoordelijkheden en de verantwoordelijkheden van de justitiële partners waardoor er spanningen kunnen ontstaan.

In de gemeente Enschede zijn naar aanleiding van de decentralisatie de wijkteams opgericht. Wijkteams zijn een knooppunt van informatie over zaken die spelen in de wijk en achter 'de voordeur'.

Reclasseringswerkers zullen te maken krijgen met cliënten die ook onder 'de één gezin één plan aanpak' van de gemeente vallen. Dit betekent dat reclasseringswerkers hier op een professionele manier bij aan moeten sluiten. Competenties als samenwerken, onderhandelen en netwerken zullen belangrijker worden en leidt tot de vraag wat de rol en de positie van de reclassering in de toekomst in het lokaal sociaal domein moet zijn.

In dit onderzoek is er via kwalitatief onderzoek inzicht verschaft in hoe toezichthouders van Reclassering Nederland hun positie innemen in het veranderend lokaal sociaal domein in een eventuele samenwerking met de wijkcoaches van gemeente Enschede. Het onderzoek is opgebouwd uit theoretische- en praktische deelvragen die gezamenlijk een antwoord geven op de hoofdvraag van het onderzoek. De theoretische deelvragen zijn uitgewerkt middels uitgebreid literatuuronderzoek en voor de praktische deelvragen zijn er interviews afgenomen met zes toezichthouders van Reclassering Nederland en vijf wijkcoaches van gemeente Enschede.

Onderzoeksvraag: Hoe kunnen toezichthouders van Reclassering Nederland hun positie innemen in het veranderend lokaal sociaal domein in de samenwerking met wijkcoaches in Enschede?

Theoretische deelvragen

1. Wat zegt de literatuur over het veranderend lokale sociale domein?
2. Wat zegt de literatuur over reclasseren in Nederland?
3. Wat zegt de literatuur over samenwerken tussen professionals vanuit verschillende posities?

Praktische deelvragen

1. Hoe functioneren wijkteams in Enschede in het veranderend lokale sociale domein?
2. Hoe functioneren toezichthouders van Reclassering Nederland in het veranderend lokaal sociaal domein?
3. Hoe verloopt de samenwerking tussen toezichthouders en wijkcoaches in de praktijk?

Uit literatuuronderzoek kwam naar voren dat er een aantal core-competenties dienen als succesfactoren bij interprofessioneel samenwerken, zoals het communicatief vermogen en het begrip voor de werkzaamheden en verantwoordelijkheden van de ander. Deze fundamenteen zijn gebruikt bij de resultaten. De resultaten van dit onderzoek laten zien toezichthouders en wijkcoaches vrij onbekend zijn met de werkzaamheden en werkwijze van elkaar. Daarnaast blijkt dat de werkzaamheden veel raakvlakken met elkaar hebben, maar dat er duidelijk verschil in kaders is. Hieruit blijkt dat de

toezichthouder meer een regierol aanneemt en dat wijkcoaches meerdere rollen aannemen tijdens samenwerkingen met professionals. Daarnaast zijn er competenties van belang om interprofessioneel te kunnen samenwerken. Deze competenties worden niet altijd opgemerkt en verdienen meer aandacht. Wanneer beide genoemde professionals in dit onderzoek met elkaar gaan samenwerken, is er behoefte aan meer kennis over elkaar, duidelijke samenwerkingsafspraken en een betere bereikbaarheid. Een ander belangrijk resultaat wat naar voren is gekomen is dat toezichthouders te maken krijgen met een negatieve beeldvorming vanuit andere professionals over haar doelgroep. Toezichthouders laten zich nog te weinig gelden in het lokale sociale domein. De volgende aanbevelingen zijn op basis van bovengenoemde resultaten gedaan:

- Creëer meer kennis bij de toezichthouders en de wijkcoaches over elkaars werkzaamheden
- Zorg voor vaste aanspreekpunten bij alle wijkteams en bij de toezichthouders
- Implementeer de core-competenties van interprofessioneel samenwerken in het huidige competentieprofiel van de toezichthouder
- Vervolgonderzoek naar de informatie-uitwisseling in het kader van de nieuwe privacywetgeving
- Creëer meer bekendheid over de werkzaamheden van de toezichthouder via social media
- Zet samenwerkingsafspraken, al dan niet in de vorm van een convenant, op papier

Inhoudsopgave

Titelpagina.....	2
Voorwoord	3
Samenvatting	4
1. Achtergrond van het onderzoek	9
1.1 Aanleiding onderzoek	9
1.2 Doelstellingen	10
1.3 Vraagstellingen	10
1.4 Leeswijzer.....	11
2. Theoretisch kader	12
2.1 Lokaal sociaal domein	12
2.1.2 Politiek: de decentralisatie.....	12
2.1.3 Wetgeving: de transitie.....	12
2.1.4 Eigen kracht.....	13
2.1.5 Wijkgericht werken: de wijkteams.....	13
2.1.6 Wijkcoaches in Enschede	13
2.2 Reclasseren in Nederland	14
2.2.1 Reclassering binnen de strafrechtketen	14
2.2.2 De humanitaire waarde van de reclassering voor de samenleving	14
2.2.3 Reclasseringsorganisaties	15
2.2.4 Doelstelling en reclasseringsmethodiek	15
2.2.5 Hoofdtaken reclassering	16
2.3 Reclassering Nederland binnen het lokaal sociaal domein	17
2.4 Samenwerken	18
2.4.1 Interprofessionele samenwerking	18
2.4.2 Succesfactoren voor interprofessioneel samenwerken	18
2.4.3 Interprofessional capability framework.....	19
2.5 Conclusie theoretische deelvragen.....	21
3. Methode van onderzoek.....	23
3.1 Onderzoeksmethode	23
3.2 Type onderzoek.....	23
3.3 Dataverzamelmethode en instrumenten	24

3.4 Onderzoekperiode en plaats	24
3.5 Onderzoekspopulatie en steekproef	24
3.6 Onderzoeksprocedure	25
3.7 Data analysemethode	25
3.8 Validiteit	26
3.9 Betrouwbaarheid	27
4. Resultaten	28
4.1 kenmerken respondenten	28
4.2 Hoe functioneren wijkcoaches in een veranderend lokaal sociaal domein	28
4.2.1 Werkzaamheden	28
4.2.2 Effectief begeleiden	28
4.2.3 Belangenbehartiging	28
4.2.4 Lokaal sociaal domein	29
4.2.5 Samenwerking met andere professional	30
4.3 Hoe functioneren toezichthouders in een veranderend lokaal sociaal domein.....	31
4.3.1 Werkzaamheden	31
4.3.2 Effectief begeleiden	31
4.3.3 Belangenbehartiging	32
4.3.4 Lokaal sociaal domein	32
4.3.5 Samenwerking met andere professionals.....	33
4.4 Hoe verloopt de samenwerking tussen toezichthouders en wijkcoaches in de praktijk.....	35
5. Conclusie	38
5.1 Conclusie deelvragen	38
5.1.1 Conclusie deelvraag 1	38
5.1.2 Conclusie deelvraag 2	39
5.1.3 Conclusie deelvraag 3	40
5.2 Conclusie hoofdvraag.....	41
5.3 Aanbevelingen	43
5.3.1 Aanbeveling 1.....	43
5.3.2 Aanbeveling 2.....	43
5.3.3 Aanbeveling 3.....	43
5.3.4 Aanbeveling 4.....	44

5.3.5 Aanbeveling 5.....	44
5.3.6 Aanbeveling 6.....	44
5.4 Sterktes en zwaktes van het onderzoek	45
5.4.1 Sterktes van het onderzoek	45
5.4.2 Zwaktes van het onderzoek	45
5.5 Discussie.....	47
Referentielijst.....	49
Bijlage 1 – Overeenkomst onderzoeksopdracht.....	53
Bijlage 2 – Topiclijst.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Bijlage 3 – Codeerschema	55
Bijlage 5 – Evaluatieformulier onderzoek	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

1. Achtergrond van het onderzoek

In dit hoofdstuk wordt de aanleiding van het onderzoek beschreven. De aanleiding van het onderzoek is opgebouwd vanuit macro, meso- en microniveau. Hierop volgend worden de hoofdvraag en de deelvragen beschreven.

1.1 Aanleiding onderzoek

Ten gevolge van de decentralisatie door de rijksoverheid zijn de Nederlandse gemeenten sinds 2015 verantwoordelijk voor jeugdzorg, werk en inkomen en de zorg aan langdurig zieken en ouderen (Pommer, Boelhouwer, 2016). De gemeenten hebben zeggenschap over praktisch het hele sociaalmaatschappelijke domein. Er zijn drie transities van centrale overheid naar lokaal bestuur in het sociale domein: de Wet Maatschappelijke Opvang (WMO), de participatiewet en de jeugdwet. De gemeenten zijn op grond van de Wet Maatschappelijke Opvang of de WMO verantwoordelijk voor ondersteuning en begeleiding van hun inwoners. Ook zijn de gemeenten verantwoordelijk voor de participatie van haar inwoners, dit betekent dat iedereen die kan werken aan de slag gaat en waar nodig ondersteunt wordt (Van Hintum, 2015). Tevens hebben de gemeenten een jeugdhulpplicht, dit omvat het bestuurlijk en financieel verantwoordelijk zijn voor het gehele jeugddomein. Daaronder vallen de jeugdbescherming, jeugdreclassering, JeugdzorgPlus, jeugd GGZ en de zorg voor jeugd met een licht verstandelijke beperking. Al deze verantwoordelijkheden komen bovenop de taken die de gemeenten al hadden (Pommer, Boelhouwer, 2016). De decentralisatie betekent voor de reclassering dat zij zich bewust moet zijn van de veranderende omgeving en dat zij zich opnieuw moet gaan verhouden tot haar omgeving (Reclassering Nederland, z.d.-b)¹.

Ook de reclassering ziet kansen in de decentralisatie waar het gaat om meer preventie, het tegengaan van versnippering en een betere verbinding tussen de domeinen zorg en veiligheid.

De reclassering ziet naast de kansen ook een aantal risico's ontstaan. Door de verbinding met de domeinen zullen er meer raakvlakken ontstaan tussen gemeentelijke verantwoordelijkheden en de verantwoordelijkheden van de justitiële partners. Er kunnen spanningen ontstaan tussen de verschillende professionals wanneer de verwachtingen en afbakening van elkaars rollen en taken niet helder zijn. Een belangrijk onderdeel hiervan is de informatie uitwisseling en het waarborgen van de privacy (Reclassering Nederland, z.d.-a)².

De decentralisatie is gebaseerd op de overtuiging dat kwetsbare groepen gebaat zijn bij hulpverleners die optimaal samenwerken. De deelname van iedereen aan de samenwerking is daarbij een belangrijk streven. Zelfstandigheid, participatie, en regie op zorg zijn de termen die hierbij als leidraad dienen (Reclassering Nederland, 2016)³. Naast de overtuiging dat zorg en participatie effectiever zijn als het dicht in de leefomgeving (gemeenten en wijken) georganiseerd wordt, is de verwachting en doelstelling dat decentralisatie uiteindelijk ook geld gaat besparen. Van de combinatie bezuiniging en ontschotting gaat in ieder geval de prikkel uit voor gemeenten om het zo efficiënt mogelijk te organiseren. Deze nieuwe wereld van lokaal georganiseerde zorg en welzijn, van schuldhulpverlening en arbeidstoeleiding tot woningbouwcorporaties, wordt aangeduid als het sociale domein (Reclassering Nederland, 2016).

Naar aanleiding van de decentralisatie en veranderingen binnen het lokaal sociaal domein, zijn in de gemeente Enschede wijkteams opgericht. Wijkteams zijn multidisciplinaire teams die zijn samengesteld

¹ Bron afkomstig van Digiplein (niet publiekelijk toegankelijk) van Reclassering Nederland.

² Bron afkomstig van Digiplein (niet publiekelijk toegankelijk) van Reclassering Nederland.

³ Bron afkomstig van Digiplein (niet publiekelijk toegankelijk) van Reclassering Nederland.

uit professionals van verschillende organisaties en disciplines. Zij werken samen in een wijkteam om vroegtijdig te signaleren, een integrale aanpak te realiseren en de eigen kracht van burgers aan te spreken. Het werken met wijkteams is relatief nieuw en er wordt door gemeenten nog volop mee geëxperimenteerd (Reclassering Nederland, z.d.-a).

Voor de reclassering is een actieve rol in het lokale sociale domein geen keuze meer. De decentralisatie is immers zowel een belangrijke als een onomkeerbare beweging. Dit leidt tot de vraag wat de rol en de positie van de reclassering in de toekomst in het lokaal sociaal domein moet zijn (Reclassering Nederland, 2016)⁴. De transformatie van het sociaal domein levert een nieuwe context op voor het werk van de reclasseringswerkers. Bij de wijkteams staat het thema veiligheid en dus het werkterrein van de reclassering echter (nog) niet hoog op de agenda. Wijkteams zijn een knooppunt van informatie over zaken die spelen in de wijk en achter 'de voordeur'. Reclasseringswerkers zullen te maken krijgen met cliënten die ook onder 'de één gezin één plan aanpak' van de gemeente vallen. Dit betekent dat reclasseringswerkers hier op een professionele manier bij aan moeten sluiten. Competenties als samenwerken, onderhandelen en netwerken zullen belangrijker worden (Reclassering Nederland, z.d.-a)⁵. De inzet in 2018 is dat de reclassering een zichtbare partner in het lokaal sociaal domein zal zijn (Reclassering Nederland, 2017).

Wanneer bijvoorbeeld binnen een toezicht⁶ blijkt dat een sociaal wijkteam kan helpen bij de oplossing voor onderliggende problemen, kan contact worden gezocht met de wijkteams voor informatie-uitwisseling en samenwerking. Bij dit contact zijn voor de reclassering twee uitgangspunten leidend, namelijk *doeldenken* en *privacydenken*. Onder *doeldenken* wordt het planmatig inzetten van netwerksamenwerking als middel voor het advies of toezicht bedoeld. De afweging die hierbij gemaakt moet worden is of het in het belang van de cliënt is om samen te werken en informatie uit te wisselen. Bij *privacydenken* komt de vraag of informatie uitwisselen mogelijk is volgens het privacyreglement aan bod. Er komt medio 2018 een nieuw privacyreglement (Reclassering Nederland, z.d.-a).

1.2 Doelstellingen

Korte termijn doelstelling

Inventariseren hoe toezichthouders van Reclassering Nederland in een veranderend lokaal sociaal domein hun positie innemen in de samenwerking met wijkcoaches in Enschede.

Lange termijn doelstelling

Toekomstige rol en positie van de reclassering in het veranderend lokaal sociaal domein helder maken om samenwerking met wijkcoaches te verbeteren.

1.3 Vraagstellingen

Hoofdvraag:

Hoe kunnen toezichthouders van Reclassering Nederland hun positie innemen in het veranderend lokaal sociaal domein in de samenwerking met wijkcoaches in Enschede?

⁴Bron afkomstig van Digiplein (niet publiekelijk toegankelijk) van Reclassering Nederland.

⁵Bron afkomstig van Digiplein (niet publiekelijk toegankelijk) van Reclassering Nederland.

⁶Een toezichthouder is een reclasseringswerker die toezicht houdt op bijzondere voorwaarden die door de rechter zijn uitgesproken.

Theoretische deelvragen

4. Wat zegt de literatuur over het veranderend lokale sociale domein
5. Wat zegt de literatuur over reclasseren in Nederland
6. Wat zegt de literatuur over samenwerken tussen professionals vanuit verschillende posities

Praktische deelvragen

4. Hoe functioneren wijkteams in Enschede in het veranderend lokale sociale domein?
5. Hoe functioneren toezichthouders van Reclassering Nederland in het veranderend lokaal sociaal domein?
6. Hoe verloopt de samenwerking tussen toezichthouders en wijkcoaches in de praktijk?

1.4 Leeswijzer

Dit bachelor rapport bevat verschillende hoofdstukken. In hoofdstuk één wordt de aanleiding van het onderzoek beschreven. De aanleiding van het onderzoek is opgebouwd vanuit macro, meso- en microniveau. Hierop volgend worden de hoofdvraag en de deelvragen beschreven. In hoofdstuk twee wordt het theoretisch kader beschreven en worden de theoretische deelvragen via literatuuronderzoek onderzocht. Aan de hand van de verzamelde kennis wordt er een conclusie op de theoretische deelvragen beschreven. In hoofdstuk drie wordt de methode van onderzoek beschreven. Aan bod komen de dataverzamelmethode- en instrumenten en het type onderzoek. Tevens worden de betrouwbaarheid en validiteit in dit hoofdstuk nader toegelicht en wordt beargumenteerd waarom en welke keuzes zijn gemaakt. De resultaten die aan de hand van de afgenomen interviews naar voren zijn gekomen staan in hoofdstuk vier centraal. Afsluitend worden in hoofdstuk vijf conclusies getrokken en aanbevelingen gedaan. Tevens is er een sterkte- en zwakteanalyse gedaan en wordt het hoofdstuk afgesloten met een discussie.

2. Theoretisch kader

In dit hoofdstuk wordt het theoretisch kader beschreven en worden de theoretische deelvragen via literatuuronderzoek beantwoord. Aan de hand van de verzamelde kennis wordt er een conclusie op de theoretische deelvragen beschreven. Omdat de begrippen in dit onderzoek erg breed zijn, hebben de onderzoekers ervoor gekozen de literatuur te kaderen middels het trechtermodel (macro-meso-micro).

2.1 Lokaal sociaal domein

Het begrip lokaal sociaal domein kun je vanuit meerdere perspectieven bekijken. Het omvat heel kort gezegd alle taken en de uitvoering daarvan voor gebieden als (jeugd)zorg, werk en inkomen waarvoor de gemeente politiek en juridisch gezien verantwoordelijk is. In de uitvoering van het lokaal sociaal domein door de gemeente zijn vier verschillende onderwerpen te onderscheiden:

1. Politiek: het landelijke beleid van de overheid waarop de uitvoering van het lokaal sociaal domein is gebaseerd en als leidraad geldt voor de decentralisatie.
2. Wetgeving: de wetten en regels waarmee de overheid het hiervoor genoemde politieke beleid vorm geeft. De uitvoering van de decentralisatie via wetgeving heet ook de transitie.
3. Eigen kracht: de achterliggende gedachte en filosofie van de transitie van het lokaal sociaal domein zoals de participatiewet en WMO.
4. Wijkgericht werken: de uitvoering van de decentralisatie van de taken en verantwoordelijkheden of de transitie van de gemeente in de praktijk (Pommer, Boelhouwer, 2016).

2.1.2 Politiek: de decentralisatie

De politieke aanleiding voor de verandering in het lokaal sociaal domein is de zogenoemde decentralisatie. Sinds 2015 zijn de gemeenten namelijk verantwoordelijk voor jeugdzorg, werk en inkomen en zorg aan langdurig zieken en ouderen. De gemeenten hebben deze taken gedeeltelijk overgenomen van de rijksoverheid. Dit noemt men decentralisatie.

De gemeenten zijn zelf verantwoordelijk bij de decentralisatie van overheidstaken en het grootste deel van deze taken voeren gemeenten op lokaal niveau uit. De gemeenten hebben van de overheid beleidsvrijheid gekregen om hun nieuwe taken uit te voeren. De uitvoering en betrokken (keten)partners bij deze taken heet ook het lokaal sociaal domein (Van der Borg, 2016).

2.1.3 Wetgeving: de transitie

Bij de uitvoering van de decentralisatie staan drie wetten centraal waarmee per 1 januari 2015 extra verantwoordelijkheden naar gemeenten zijn gegaan: de Participatiewet, de Jeugdwet en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) 2015.

De transitie heeft betrekking op de overdracht van de verantwoordelijkheid voor de te decentraliseren voorzieningen aan de gemeenten. Zoals bijvoorbeeld: de inkoop van voorzieningen, de regionale samenwerking, de zorg en ondersteuning aan cliënten die overgaan en het opstellen van gemeentelijke plannen en verordeningen. Het gaat daarbij om integraal werken, het organiseren van laagdrempelige voorzieningen, het bevorderen van de (zelf)redzaamheid van mensen en het voorkomen dat mensen onnodig een beroep doen op voorzieningen in het sociaal domein (Pommer, Boelhouwer, 2016).

2.1.4 Eigen kracht

Inwoners van gemeenten hebben verschillende hulpvragen. Veel inwoners lossen hun hulpvraag grotendeels op door eigen kracht of doen een beroep op een algemene lokale voorziening. Bij de transformatie van het sociaal domein is een belangrijke doelstelling van de gemeenten om het zelf oplossend vermogen van burgers te versterken. In het sociale domein gaan veranderingen verder dan het ontwikkelen van nieuwe lokale stelsels, het gaat om mensen en voor mensen.

Ondernemers spelen ook een rol bij de hervormingen in het sociale domein. Dat bij het aanpakken van sociale problemen sociaal ondernemerschap cruciaal is voor de samenleving ontdekken steeds meer gemeenten (Platform 31, 2014).

2.1.5 Wijkgericht werken: de wijkteams

Veel gemeenten werken met een sociaal (wijk)team. Wijkteams zijn breed samengestelde teams van professionals met verschillende expertises. De wijkteams vervullen een belangrijke rol in de veranderingen die zijn ingezet met de invoering van de decentralisaties in het sociale domein. Bij de wijkteams wordt ook het accent gelegd op preventie, een integrale aanpak, het verbeteren van de samenwerking tussen professionals en op een meer informele inzet en zelfredzaamheid en zelfregie, ook van burgers in kwetsbare posities. Het doel is om iedereen in en bij de samenleving te betrekken, de mensen tot hun recht laten komen en de kwaliteit van hun leven te borgen (Jansen, Sprinkhuizen, Veldboer, Verharen & de Waal, 2017).

2.1.6 Wijkcoaches in Enschede

Ook de gemeente Enschede heeft de taken vanuit de transitie van de beleidsgebieden Wmo, jeugdzorg en arbeidsparticipatie van Rijk naar gemeente ondergebracht bij wijkteams. De 5 stadsdelen van Enschede hebben in totaal 9 wijkteams. Ieder wijkteam bestaat uit verschillende wijkcoaches met 1 of meerdere specialismen en staat onder leiding van de wijkteammanager. De wijkcoaches hebben een regisserende functie en begeleiden daarnaast stagiaires en sturen eventuele vrijwilligers aan. De wijkcoach is gericht op de krachten en talenten van groepen en burgers en tracht via hun eigen kracht de kwaliteit van het leven te verbeteren. De wijkcoaches streven naar de lichtst mogelijke inzet van professionele ondersteuning om kostenbesparend te kunnen werken. Alle wijkcoaches zijn professionals met een afgeronde HBO of hogere opleiding met kennis van het eigen werkgebied, de juridische kaders en doorverwijsroutes binnen de gemeente (SMD, z.d.).

De wijkteams en wijkcoaches hebben de volgende resultaatgebieden:

1. Aannemen en verwerken van ondersteuningssignalen/-vragen van cliënten.
2. Uitvoeren van maatschappelijke ondersteuning (plan) aan cliënten en hun netwerk.
3. Optimaliseren van maatschappelijke ondersteuning in het werkgebied.
4. Bijdragen leveren aan professionalisering van het wijkteam.

Naast de algemene resultaatgebieden heeft ieder wijkteam voor de onderstaande specifieke vakgebieden, doelgroepen en competenties een of meerdere verantwoordelijke wijkcoaches:

- eerstelijnsproblematiek op alle levensgebieden
- multiprobleemgezinnen, ondersteuning van cliënten/huishoudens met meervoudige psychosociale problemen
- ondersteuning van cliënten met een lichamelijke en/of verstandelijke beperking
- ondersteuning bij/naar arbeidsparticipatie, werk en inkomen
- ondersteuning of hulpverlening aan cliënten met een psychiatrisch ziektebeeld

- schuldenproblematiek en budgetcoaching
- school gerelateerde maatschappelijke ondersteuning
- jeugdzorg (SMD, Z.d.)

2.2 Reclasseren in Nederland

2.2.1 Reclassering binnen de strafrechtketen

Criminaliteit veroorzaakt in Nederland een aanzienlijke maatschappelijke overlast. Een groot deel van deze overlast wordt veroorzaakt door recidivisten. Het kabinet Balkenende IV stelde zich daarom tussen 2007 en 2010 tot doel de maatschappelijke overlast die veroorzaakt wordt door criminaliteit aan te pakken, onder andere door de recidive van ex-gedetineerden te laten dalen. Om deze doelstelling te bereiken was wetenschappelijke kennis over een effectieve sanctietoepassing en een beter functionerende strafrechtketen wenselijk. Binnen de strafrechtketen maakt de reclassering een belangrijk deel uit. De reclassering heeft binnen de strafrechtspleging een taak bij de voorlichting en advisering over de invulling van justitiële trajecten. Tevens oefent zij toezicht uit bij de naleving van voorwaarden, voert zij gedragsinterventies uit bij justitiabelen en houdt zij zich bezig met de tenuitvoerlegging van werkstraffen. De reclassering kan dankzij haar unieke positie tussen de bestraffende overheid en de persoon van de justitiabele een substantiële bijdrage leveren aan het terugdringen van de recidive en het voorkomen van criminaliteit (Poort, Eppink, 2009).

2.2.2 De humanitaire waarde van de reclassering voor de samenleving

De reclassering heeft als uitgangspunt dat mensen die de fout in zijn gegaan een tweede kans verdienen en niet worden buitengesloten. Daarnaast wordt hen een kans op participatie aan en integratie in de samenleving geboden. Zonder de reclassering zal er een stukje beschaving en humaniteit verloren gaan. Tevens zal de afschaffing van de reclassering tot een afname van de maatschappelijke veiligheid leiden. Dit zal immers betekenen dat gedetineerden die hun straf hebben uitgezeten zonder hulp weer in de samenleving terechtkomen, de kans op recidive zal aanzienlijk toenemen. Wanneer men een kosten-batenanalyse opstelt, scoort de reclassering ook positief. Wanneer er niet geïnvesteerd wordt in mensen die de fout in zijn gegaan, hun potentie en mogelijkheden niet gestimuleerd worden, gaat er bij wijze van spreken menselijk kapitaal verloren.

De reclassering heeft daarmee ook een economisch rendement. Bovendien heeft de reclassering ook waarde in zichzelf, direct contact met wetsovertreders is waardevol als een teken van beschaving en humaniteit. De kracht van de reclassering moet dan ook worden gezocht in het verbinden van humanitaire waarde met maatschappelijk nut (Hermanss, Jonge & Los, 2011).

2.2.3 Reclasseringsorganisaties

In Nederland zijn er op dit moment drie reclasseringsorganisaties, te weten Reclassering Nederland, Stichting Verslavingsreclassering GGZ en Leger des Heils Jeugdzorg & Reclassering. Deze organisaties werken als uitvoeringsorganisaties in een opdrachtnemer-relatie binnen de justitieketen waarbij er productieafspraken zijn gemaakt met de opdrachtgevers in het kader van aantallen, specificaties en kwaliteit (Hermanss, Menger, 2010).

De reclasseringsorganisaties kennen vier taken die helder zijn afgebakend en worden uitgevoerd: onderzoek en advies, uitvoeren van toezicht, uitvoeren van werkstraffen en uitvoeren van gedragsinterventies. Als opdrachtgever fungeren het Openbaar Ministerie, de rechterlijke macht en Dienst Justitiële Inrichtingen. Vanaf 2009 was er sprake van verschuivingen. In het kader van de WMO is de verantwoordelijkheid rond nazorg van gedetineerden bij de gemeenten komen te liggen. Om deze reden hebben ook gemeenten de specifieke expertise van reclasseringswerkers nodig om dit te kunnen realiseren. De reclassering krijgt er dus opdrachtgevers bij en gaat naast de taken in de justitieketen, ook weer buiten justitiële kaders werken. De reclassering vormt hierbij samenwerkingsverbanden met gemeentelijke diensten, wijkgerichte voorzieningen en welzijnsorganisaties. De behoefte aan professioneel en gespecialiseerd reclasseringswerk wordt momenteel dus van verschillende kanten geuit (Hermanss, Menger, 2010).

2.2.4 Doelstelling en reclasseringsmethodiek

Missie

“Reclassering Nederland draagt bij aan de veiligheid van de samenleving door het voorkomen van criminaliteit en het terugdringen van recidive. Dat doen we door risico's zoveel mogelijk te beheersen en de dader of verdachte te stimuleren zijn of haar gedrag te veranderen” (Reclassering, 2018).

Visie

“Daders zijn verantwoordelijk voor het delict en hun eigen gedrag. Justitiële autoriteiten beslissen over de consequenties. Voor daders die door een handicap of hun psychische gesteldheid niet in staat zijn hun verantwoordelijkheid te nemen, vindt doorgaans toeleiding naar zorg plaats.

Gunstig beïnvloeden van het gedrag van daders is vaak mogelijk. Reclassering Nederland ondersteunt mensen daarbij. Het aanwakken van motivatie, maken van verantwoorde keuzes en zelfreflectie maken deel uit van de aanpak. Daarbij houden we rekening met de risico's voor de samenleving en controleren we waar nodig” (Reclassering, 2018).

De context en positie van het reclasseringswerk mogen veranderlijk zijn, relatief duurzaam is haar doelstelling: het werk beoogt van oudsher bij te dragen aan het verminderen van de kans op recidive bij burgers die delicten plegen (Hermanss, Menger, 2010). Om hieraan bij te dragen en om zich te onderscheiden van 'amateurs', is de reclasseringsmethodiek ontwikkeld, die is gebaseerd op wetenschappelijke inzichten. De term 'evidence-based practice' staat daarbij centraal. De behandeling of interventie inzetten waarvan de werkzaamheid empirisch is vastgesteld. Uit Brits onderzoek, dat wereldwijde bekendheid heeft gekregen onder de verzamelnaam *What Works*, blijkt dat de effectiviteit van reclasseringsinterventies samenhangt met een aantal belangrijke principes. Deze principes zijn:

- *Risicoprincipe*: de intensiteit van een interventie moet passen bij niveau van risico op herhaling.
- *Behoeftepincipe*: de inhoud van de interventie moet passen bij de specifieke criminogene factoren.
- *Principe van responsiviteit*: de cliënt moet ontvankelijk zijn voor de interventies.

- *Principe van programma-integriteit*: programma's moeten theoretisch goed doordacht zijn en werken vanuit een model waarin helder is onderbouwd waarom de ingrepen passend zijn (Menger, Krechtig, 2004).

2.2.5 Hoofdtaken reclassering

De reclassering kent vier hoofdtaken die bij paragraaf 2.2.3 al kort benoemd zijn. Bij de taak onderzoek en advies is er sprake van een diagnostische fase. De reclasseringswerker doet hiervoor onderzoek naar een verdachte, wat wordt afgerond met een indicatiestelling. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van een diagnostisch instrument, RISc. Dit instrument gaat uit van wetenschappelijke inzichten over beschermende factoren en risicofactoren voor het (opnieuw) plegen van delicten. Op basis van alle informatie maakt de reclasseringswerker een inschatting van het risico van herhaling op delict gedrag van de cliënt, het risico van schade, de leefgebieden waar problemen zitten die verband houden tot het delict en de (on)mogelijkheden van de cliënt om op die gebieden zijn leven aan te pakken. De uitkomsten van de RISc vormen de basis voor de indicatiestelling.

De indicatiestelling wordt op basis van de risicobepaling en de inschatting van de motivatie en de responsiviteit van de cliënt vastgesteld welke interventies het meest geïndiceerd zijn. De interventies zijn gericht op het beïnvloeden van de criminogene factoren. De What Works principes zijn hiervoor richtinggevend. Toezicht kan een onderdeel zijn van de indicatiestelling (Menger, Krechtig, 2004).

Het uitvoeren van toezicht is een andere hoofdtaak van het reclasseringswerk. Bij bepaalde vormen van een voorwaardelijke sanctie komt de verdachte of delinquent onder toezicht van de reclassering. Een toezichthouder houdt gedurende de proeftijd toezicht op de naleving van bijzondere voorwaarden die aan de veroordeelde zijn opgelegd.

De toezichthouder controleert of de onder toezicht gestelde zich aan de voorwaarden houdt en begeleidt hem bij het werken aan een delictvrij leven. Hier worden vaak andere organisaties of professionals bij betrokken. Dit kunnen zorgverleners zijn zoals bijvoorbeeld de forensische psychiatrie of verslavingszorg, maar ook maatschappelijke opvang of arbeidsre-integratiebureaus. Tevens heeft de reclassering een aantal eigen gedragsinterventies die ingezet kunnen worden (Menger, Krechtig & Bosker, 2016). Het is belangrijk dat de toezichthouder met dit professionele netwerk duidelijk afspreekt wat zijn of haar specifieke rol is, namelijk toezicht houden namens justitie en het begeleiden van de cliënt. Op basis van de diagnose organiseert de toezichthouder een structuur van diverse interventies, zowel voor het toezichthoudende aspect als voor de begeleiding. Daarbij schakelt de toezichthouder zo veel mogelijk anderen bij in. Deze anderen zijn elk deskundig op hun eigen terrein. De toezichthouder hoeft zich met de inhoud van de interventies niet gedetailleerd te bemoeien. De toezichthouder zal wel alle interventies coördineren en monitoren vanuit het specifieke oogpunt om recidive zo veel mogelijk te voorkomen (Menger, Krechtig & Bosker, 2016).

Reclassering Nederland biedt tevens een aantal gedragstrainingen aan voor haar cliënten.

Deze trainingen worden gegeven door reclasseringswerkers. De training Cognitieve Vaardigheden, de training Arbeidsvaardigheden en de training voor plegers Huiselijk Geweld zijn voorbeelden van trainingen (Reclassering Nederland, z.d.-c).

Tot slot is de reclassering verantwoordelijk voor de tenuitvoerlegging van werkstraffen. Daders met een werkstraf recidiveren minder dan kort gestrafte gedetineerden. De straf dient zo veel mogelijk een maatschappelijk belang. De veroordeelde dient iets terug te doen voor de samenleving. Er zijn twee soorten werkstraffen, te weten een groepswerkstraf onder leiding van werkmeesters van de reclassering en individuele werkstraffen bij maatschappelijke organisaties, zoals bijvoorbeeld een kringloopwinkel (Reclassering Nederland, z.d.-c).

2.3 Reclassering Nederland binnen het lokaal sociaal domein

Het lokaal sociaal domein is geen nieuw werkterrein voor de reclassering, maar de ontwikkelingen en veranderingen vanuit de decentralisaties roepen de vraag op welke rol en positie de reclassering in de toekomst zal spelen en innemen. De decentralisatie is immers een onomkeerbare beweging die zich niet beperkt tot het traditionele bestuurlijke domein en de zorgsector, maar in de komende jaren ook het justitiedomein zal gaan raken, al is nog niet duidelijk hoe. De exclusiviteit van het reclasseringswerk zoals dat nu georganiseerd is, is minder vanzelfsprekend. De reclassering kan het sociale domein dan ook niet zien als iets extra's naast haar reguliere werk. Het sociale domein is haar reguliere werk (Reclassering Nederland, 2016)⁷.

De reclassering heeft de ambitie om een nauwe samenwerking aan te gaan met partners in het sociale domein om de problemen van haar cliënten ook op de langere termijn op te lossen en haar belangen te behartigen. De reikwijdte van die problemen varieert van specifieke problematiek in één casus tot structurele belemmeringen in bijvoorbeeld de toegang tot voorzieningen. Op deze manier kan de reclassering zich als natuurlijke partner positioneren voor lokale overheden (Reclassering Nederland, 2016).

Een partner die bijdraagt aan het oplossen van ernstige problemen in de veiligheid en die unieke kennis van de opbouw en afbouw van criminele carrières inzet en gedrag van de doelgroep beïnvloedt. Daartoe dient de reclassering onder andere allianties aan te gaan met relevante spelers in het sociale domein. De reclassering toont aan wat de meerwaarde is van haar aanpak op persoonsniveau (Reclassering Nederland, 2016).

Hierdoor zouden de reclassering en de gemeenten de handen vaker ineen moeten slaan om de kans op recidive door delictplegers te verminderen en een veiliger samenleving te creëren. Steeds meer taken worden bij de burgemeester belegd, zoals het tijdelijk huisverbod, gebiedsverboden en bestuursrechtelijke maatregelen waarbij de reclassering in de uitvoering een rol kan spelen. Deze samenwerking krijgt op steeds meer plaatsen vorm en inhoud, maar dit is nog lang niet overal vanzelfsprekend. Dit komt vooral doordat de reclassering zich van oudsher concentreerde op haar positie in het strafrechtelijke domein en gemeenten relatief onbekend waren met het reclasseringswerk. Hier zijn al stappen in gemaakt. Waar de reclassering eerder in het sociale domein nog gezien werd als onderdeel van het strafrecht, wordt zij in gemeente Den Haag al meer en meer de brug tussen het sociaal domein en het strafrecht (Binnenlands Bestuur, 2017). Er is overigens nog wel veel te winnen. Zo is in gemeente Tilburg naar voren gekomen dat de sociale wijkteams niets wisten over het reclasseringswerk. Dit betekent niet dat de reclassering de komende jaren totaal anders zal gaan werken. De reclassering zal blijven vertrekken vanuit de justitiële titel. De verandering zal vooral gericht zijn op een effectievere samenwerking van de reclassering aan de lokale sociale netwerken. Cruciaal daarbij zijn duidelijke afspraken en goede communicatie over wie eerstverantwoordelijk is. Zo zullen

⁷ Bron afkomstig van Digiplein (niet publiekelijk toegankelijk) van Reclassering Nederland

reclasseringswerkers en collega's van andere organisaties flexibel moeten zijn, vertrouwen in elkaar moeten hebben en tegelijk het vermogen om positie te houden in het netwerk dat het veiligheidsdomein en het sociaal lokaal domein vormen. Dit betekent ook dat van toekomstige reclasseringswerkers gevraagd wordt om naast het leveren van uitstekend vakwerk, ook in staat te zijn om goed te netwerken en effectief samen te werken (Binnenlands Bestuur, 2017).

2.4 Samenwerken

2.4.1 Interprofessionele samenwerking

In de literatuur is veel bekend over vormen van samenwerking waarbij professionals werken vanuit verschillende disciplines en rollen. Een concept dat vaak wordt genoemd en tevens wordt gehanteerd voor dit onderzoek is "Interprofessionele samenwerking". Interprofessionaliteit is volgens D'Amour en Oandasan (2005):

" (...) the development of a cohesive practice between professionals from different disciplines. It is the process by which professionals reflect on and develop ways of practicing that provides an integrated and cohesive answer to the needs of the client/family/population."(p.9).

Anders gezegd is interprofessionele samenwerking het proces van samenwerking tussen verschillende disciplines. Hiermee is het dan ook een overkoepelende term voor disciplinaire teams.

2.4.2 Succesfactoren voor interprofessioneel samenwerken

In dit onderzoek worden twee niveaus waarop succesfactoren van interdisciplinaire teamsamenwerking zich kunnen manifesteren, onderscheiden: individueel- en organisatieniveau. In dit onderzoek wordt er gekeken naar de samenwerking tussen twee verschillende professionals, namelijk toezichthouders en wijkcoaches. Hierom is het dus van belang om naar individueel- en organisatieniveau te kijken en daarin eventueel veranderingen door te voeren.

Op individueel en interpersoonlijk niveau blijken allereerst de professionele competenties belangrijke succesfactoren te zijn. Er worden twee zogenoemde core-competenties onderscheiden, waar veel andere competenties onder vallen. De eerste core-competentie omvat het begrijpen en kunnen waarderen van elkaars professionele rollen en verantwoordelijkheden. De tweede core-competentie omvat het effectief kunnen communiceren (Suter, Arndt, Arthur, Parboosingh, Taylor & Deutschlandler, 2009).

Onder de eerste core-competentie vallen een aantal andere competenties. Eén daarvan is het besef dat geen discipline in alle behoeften van een cliënt kan voorzien. Betekenisvolle communicatie en relaties worden bemoeilijkt wanneer er geen sprake is van wederzijds begrip van de professionele rollen en verantwoordelijkheden. Tevens leidt rolverving tot een verhoogde kans op conflicten en burn-out bij teamleden. Conflicthanteringsvaardigheden en goed leiderschap zijn nodig om dit op te lossen. Een belangrijke succesfactor is dan ook een goede balans tussen het erkennen van wederzijdse afhankelijkheid, de wens voor professionele autonomie alsook het belang elkaars expertise te erkennen. De focus leggen op de behoefte van de cliënt is helpend om de conflicten rond professionele grenzen te beperken, zo blijkt uit onderzoek (Sutter et al., 2009).

Onder de tweede core-competentie, communicatievaardigheden, valt het kunnen onderhandelen om persoonlijkheidsverschillen en verschillen in de professionele visies te kunnen

overbruggen en het bereiken van consensus over bijvoorbeeld de begeleidingsaanpak (Sutter et al., 2009).

Andere belangrijke competenties voor effectieve interprofessionele teamsamenwerking zijn het constant willen leren van-, en reflecteren op eigen en elkaars handelen, het creëren van een omgeving waarin professionele competenties die belangrijk zijn voor een effectieve samenwerking ontwikkeld kunnen worden en vermogen om (duurzame) relaties aan te gaan met wederzijds vertrouwen en respect (Cartlidge, Bond, & Gregson, 1987; Suter et al., 2009).

Op organisatieniveau zijn samenwerkingen tussen organisaties in teamverband de laatste jaren steeds belangrijker geworden als gevolg van de wens om in de totale behoefte van de cliënt te kunnen voorzien en dit in beschouwing te nemen bij het plannen van verschillende interventies/services (Axelsson & Axelsson, 2006, p. 78). Op organisatieniveau zijn er structurele en sociaal-culturele factoren die de samenwerking tussen organisaties bemoeilijken. Het bestaan van verschillende wetgeving, regels en procedures waaraan organisaties zich vanuit hun positie en rol moeten houden, verschillende administratieve procedures en grenzen, verschillende budget- en financiële stromen en verschillende informatiesystemen vormen samen de structurele factoren die de samenwerking bemoeilijken (Glending, 2003; Cameron, Lart, Bostock & Coomber, 2012; Axelsson & Axelsson, 2006).

Verschillende professionele en organisatieculturen, verschil in waarden en belangen en verschil in mate van commitment van de betrokken professionals en organisaties hebben te maken met sociaal-culturele factoren. Deze factoren vormen meestal de lastige barrières van samenwerking tussen organisaties, omdat deze tussen het team en de samenwerkende organisaties moeten worden aangepakt. Structurele verschillen zijn vaak eerder op te lossen door middel van formele overeenkomsten, procedures en financiële ondersteuning. Bij sociaal-culturele verschillen speelt team leiderschap een belangrijke rol. Daarbij behoren het faciliteren van communicatie tussen het team en de betrokken organisaties, het managen van conflicten en het vinden van gemeenschappelijke belangen, het opbouwen en bevestigen van vertrouwen tussen de leden van het multidisciplinaire team (Axelsson & Axelsson, 2006).

2.4.3 Interprofessional capability framework

Interprofessional capability verwijst naar het vermogen om samen te werken met andere beroepsoefenaars. Een collaboratief werker is iemand die de waarden van collaboratief werken kent, overneemt en zich eigen maakt. Collaboratief werken is een sleutelonderdeel in het sociaal domein en in de gezondheidszorg. Het is een belangrijk element van de dienstverlening (Interprofessional Education Team, Faculty of Health and Wellbeing & Sheffield University, 2010).

Collaboratief werken bevat vier domeinen die betrekking hebben op collaboratief werken en die dit ondersteunen. Elk domein bevat een aantal competenties en vaardigheden. The Reflection domain (het reflectieve domein) benadrukt het belang van het reflectief vermogen in het promoten van de kritische zelfbewustheid bij de leden van de beroepsgroep. Dit benadrukt het proces van reflectie als middel om de professionele ontwikkeling bij individuen voort te zetten en het benadrukt hoe dit bijdraagt aan de ontwikkeling van een collaboratieve samenwerking tussen leden van de gezamenlijke beroepsgroep (Interprofessional Education Team, Faculty of Health and Wellbeing & Sheffield University, 2010).

Het tweede domein bevat het promoten van de culturele bewustwording bij de collaboratieve werkers. Tevens benadrukt dit domein het belang van de bewustwording van de officiële regels en wetten waaraan beroepsgroepen zich moeten houden.

Het derde domein erkent het belang van het begrijpen van de beleidscontext voor de collaboratieve werkers en dat ze hierin de professionele en organisatorische grenzen herkennen. Daarnaast focust dit domein zich op de vaardigheid die nodig is van de collaboratief werker om de leiding te nemen en te participeren in het promoten van effectieve relaties. Het gaat dan om relaties tussen mensen die gebruik maken van de diensten en de leden van de beroepsgroep en zelfs breder dan dat; relaties tussen verschillende organisaties om op die manier tot gewenste resultaten te komen .

Tot slot staat het vierde domein in het teken van de gezamenlijkheid in samenwerken met andere dienstverleners of professionals. Om te komen tot gezamenlijke besluitvorming en wederzijds overeengekomen doelstellingen, wordt het belang van samenwerken, door gebruik te maken van interpersoonlijke vaardigheden om een effectieve communicatie te bevorderen, benadrukt (Interprofessional Education Team, Faculty of Health and Wellbeing & Sheffield University, 2010).

2.5 Conclusie theoretische deelvragen

Reclassering Nederland heeft, als gevolg van decentralisatie, de ambitie om een nauwe samenwerking aan te gaan met partners in het lokaal sociaal domein om de problemen van cliënten ook op de langere termijn op te lossen en de belangen te behartigen. Reclassering Nederland zal wel blijven vertrekken vanuit de justitiële titel en vanuit het specifieke oogpunt om recidive te voorkomen. De verandering zal vooral gericht zijn op een effectievere samenwerking van de reclassering aan de lokale sociale netwerken. Daarbij is het cruciaal om duidelijke afspraken en goede communicatie te hebben over wie eerstverantwoordelijk is. Zo zullen reclasseringswerkers en collega's van andere organisaties flexibel moeten zijn, vertrouwen in elkaar moeten hebben en tegelijk het vermogen om positie te houden in het netwerk dat het veiligheidsdomein en het sociaal lokaal domein vormen. Dit betekent ook dat van toekomstige reclasseringswerkers gevraagd wordt om naast het leveren van uitstekend vakwerk, ook in staat te zijn om goed te netwerken en effectief samen te werken.

Volgens Menger, Krechtig & Bosker blijkt dat een toezichthouder kortgezegd controleert of de onder toezicht gestelde zich aan de voorwaarden houdt en begeleidt hem of haar bij het werken aan een delictvrij leven. Hierbij wordt er gekeken naar de zogeheten beschermende- en criminogene factoren. Tijdens een toezicht worden er vaak andere professionals bij betrokken om in alle belangen van de cliënt te kunnen voorzien. Gezien de ambitie die Reclassering Nederland heeft ten aanzien van nauwe en effectieve samenwerkingsrelaties, zullen toezichthouders ook steeds vaker professionals buiten het justitiedomein opzoeken.

In de gemeente Enschede zijn negen wijkteams opgericht. Elk wijkteam bestaat uit verschillende wijkcoaches met één of meerdere specialismen en staat onder leiding van de wijkteammanager. Deze wijkteams behandelen ondersteuningsvragen van- en bieden ondersteuning aan burgers door zich te richten op de eigen kracht en talenten van burgers. Zij zijn gericht op preventie, integrale aanpak, verbeteren van de samenwerking tussen professionals, zelfredzaamheid en zelfregie.

De wijkcoaches streven naar de lichtst mogelijke inzet van professionele ondersteuning om kostenbesparend te kunnen werken. Alle wijkcoaches zijn professionals met kennis van het eigen werkgebied, de juridische kaders en doorverwijsroutes binnen de gemeente.

In dit literatuuronderzoek is gebruik gemaakt van de definitie interprofessioneel samenwerken. Dit is het proces van samenwerking tussen verschillende disciplines. Er worden twee niveaus onderscheiden waarop succesfactoren van interdisciplinaire teamsamenwerking zich kunnen manifesteren. Op individueel en interpersoonlijk niveau worden twee belangrijke core-competenties genoemd. Op organisatieniveau zijn er structurele- en sociaal-culturele factoren die de samenwerking tussen organisaties bemoeilijken. Daarnaast is er gekeken naar vormen van effectief samenwerken. Hiervoor is de term Interprofessional capability gebruikt. Dit verwijst naar het vermogen om samen te werken met andere beroepsoefenaars. Een collaboratief werker is iemand die de waarden van collaboratief werken keurt, overneemt en zich eigen maakt. Collaboratief werken is een sleutelonderdeel in het sociaal domein en in de gezondheidszorg. Er zijn vier domeinen die betrekking hebben op het collaboratief werken, namelijk het reflectief vermogen, de culturele bewustwording en de officiële regels en wetten, interpersoonlijke vaardigheden en effectieve communicatie om te komen tot gezamenlijke besluitvorming en overeengekomen doelstellingen en tot slot het kritische inzicht in het beleidscontact voor gezamenlijk werken binnen de professionele en organisatorische kaders.

Bovengenoemde informatie duidt aan dat de samenwerking tussen Reclassering Nederland en de lokale sociale partners belangrijker wordt. Bekend is dat zowel Reclassering Nederland als de wijkteams in Enschede als uitgangspunt hebben om een effectieve samenwerking aan te gaan met andere spelers in het sociaal domein. Reclassering Nederland wil daarbij een positie in kunnen nemen in de samenwerking met de ander, al is nog niet duidelijk hoe. Naar aanleiding van de doelstelling om meer samenwerking aan te gaan met partners in het lokale veld, wordt er in dit onderzoek vooral gekeken op welke manier toezichthouders dit kunnen doen in de samenwerking met wijkcoaches. De

aanname is dat Reclassering Nederland een meer zichtbare partner zal worden in het sociaal lokaal domein, doordat er wordt gekeken welke positie zij zal innemen in de samenwerking. En door meer samen te werken met lokale partners zal zij meer bekendheid krijgen in het sociaal lokaal domein. Op basis van bovenstaande, wordt er een inventariserend onderzoek uitgevoerd naar de beleving en ervaring van zowel toezichthouders als wijkcoaches in Enschede. De topics van de interviews zijn gebaseerd op bovengenoemde onderwerpen. De verwachting is dat de onderzoekers middels deze topics een beeld krijgen van het functioneren van de professionals en de verschillen en overeenkomsten tussen de werkwijze van de professionals. Tevens wordt er gekeken hoe de toezichthouders zich in het lokaal sociaal domein bevinden. Tot slot wordt ingegaan op de samenwerking tussen deze professionals.

3. Methode van onderzoek

In dit hoofdstuk wordt de methode van onderzoek beschreven. Aan bod komen de dataverzamelmethode- en instrumenten en het type onderzoek. Tevens worden de betrouwbaarheid en validiteit in dit hoofdstuk nader toegelicht en wordt beargumenteerd waarom en welke keuzes zijn gemaakt.

3.1 Onderzoeksmethode

Het doel van het onderzoek is inzicht krijgen hoe toezichthouders hun positie kunnen innemen als zij samenwerken met wijkteams in een veranderend lokaal sociaal domein. Het is van belang de betekenis en beleving die de onderzochte van beide partijen aan situaties geeft te onderzoeken. Hieruit is op te maken dat het een kwalitatief onderzoek betreft.

Een kwalitatief onderzoek is volgens Baarda en De Goede (2012) een onderzoek waarbij met behulp van gegevens, van kwalitatieve aard, zoals belevingen, ervaringen, betekenisverleningen die verzameld zijn via open interviews, en/of participerende observatie en/of gebruik van bestaande documenten problemen in en van situaties, gebeurtenissen en personen beschreven en geïnterpreteerd kunnen worden. Het kwalitatief onderzoek is een methode waarbij de onderzoeker in het veld onderzoek uitvoert en is niet in cijfers uit te drukken (Verhoeven 2010).

Allereerst is er literatuuronderzoek verricht op het gebied van het lokaal sociaal domein in Enschede, het reclasseren in Nederland en samenwerking tussen professionals vanuit verschillende posities. Vervolgens is er een analyse verricht op het huidige functioneren van de wijkteams en van de toezichthouders van de reclassering.

Door gebruik te maken van open interviews met deskundigen met betrekking tot het functioneren van beide partijen is in kaart gebracht hoe de positie is in het lokaal sociaal domein en is er gekeken naar knelpunten en mogelijkheden indien er sprake is van een samenwerking tussen toezichthouders en wijkteams. Hierbij zijn visie, de beleving en begrip aan zaken van de respondenten van belang.

3.2 Type onderzoek

Het onderzoek betreft een inventariserend onderzoek. Een inventariserend onderzoek bevat het in beeld brengen, inventariseren, beschrijven, en analyseren van problemen in de uitgangssituatie (Migchelbrink, 2012). Tevens worden de resultaten van het onderzoek aan de beroepspraktijk overhandigd (Migchelbrink, 2012).

Voor dit onderzoek geldt het begrip veranderend lokaal sociaal domein. Reclassering Nederland wil door de wijzigingen binnen het lokaal sociaal domein nader kijken naar een meer integrale aanpak. Allereerst wordt er literatuuronderzoek gedaan met diverse data-bronnen, zoals artikelen, boeken, en personen. Mede door deze inventarisatie worden er interviewvragen opgesteld. Deze interviews worden afgenomen bij de toezichthouders van de reclassering in Enschede en de wijkcoaches van gemeente Enschede. Door middel van het literatuuronderzoek en de interviews wordt er een bredere inventarisatie verworven met informatie en diverse visies op het veranderend lokaal sociaal domein en de eventuele samenwerking tussen de toezichthouders en de wijkcoaches. Door deze inventarisatie zal uiteindelijk antwoord worden gegeven op de hoofdvraag (Migchelbrink, 2012).

3.3 Dataverzamelmethode en instrumenten

De kern van het onderzoekswerk is het verzamelen van gegevens. Je moet eerst weten waar je de benodigde gegevens vandaan haalt voordat je de gegevens kunt verzamelen. Je kunt keuzes maken door te kijken naar de verschillende informatie- of databronnen en vervolgens na te gaan welke in jouw situatie geschikt zijn (Migchelbrink, 2012). In dit onderzoek is gebruik gemaakt van literatuur om kennis te verzamelen en data is verzameld door middel van het afnemen van interviews.

Omdat er naar de beleving en mening van de respondent is gevraagd om zo meer diepgang te creëren zijn de interviews kwalitatief van aard. Er zijn elf interviews afgenomen met zes toezichthouders van de reclassering en vijf wijkcoaches van de gemeente Enschede.

Om een antwoord te kunnen formuleren op de hoofdvraag bevatten de interviews vragen waarmee eerst de praktische deelvragen beantwoord konden worden. Voorafgaand aan de interviews is kenbaar gemaakt dat het doel is om te inventariseren hoe de respondenten samenwerken met andere partners en of met elkaar en welk beeld zij hebben bij een eventuele samenwerking tussen toezichthouders van de reclassering en de wijkcoaches van gemeente Enschede. Het interview is persoonlijk gehouden in een semigestructureerde vorm. Bij dit type interview is gebruik gemaakt van een topic list, een lijst met onderwerpen. De topic list is bijgevoegd in bijlage 2. De topic list is opgesteld op basis van het literatuuronderzoek. De begrippen uit een topic list liggen veel dichter tegen de afgebakende begrippen dan bij een vragenlijst omdat het gaat om de betekenis die de respondent geeft aan een bepaald onderwerp (Verhoeven, 2010). In het onderzoek zijn verschillende dataverzamelmethode gecombineerd met om de centrale vraagstelling te beantwoorden waardoor er sprake is van triangulatie (Verhoeven, 2010).

3.4 Onderzoekperiode en plaats

De periode van dit onderzoek vond plaats tussen februari 2018 tot juli 2018. In februari 2018 is begonnen met de voorbereidingen van het onderzoek onder andere door middel van het schrijven van het plan van aanpak. Van april tot juni zijn de interviews afgenomen, de data geanalyseerd en de conclusie met aanbevelingen geschreven. Het onderzoek heeft plaatsgevonden op Saxion Hogeschool Enschede, op locatie van de opdrachtgever en de interviews op locatie van de respondenten.

3.5 Onderzoekspopulatie en steekproef

De 'eenheden' (personen, organisaties, zaken et cetera) waarover je uitspraken doet in een onderzoek wordt populatie genoemd. De eenheden in dit onderzoek betreffen de professionals van beide beroepsgroepen.

Elk element in je populatie bij het onderzoek betrekken is niet altijd mogelijk. Wanneer een populatie bijvoorbeeld slecht bereikbaar of te groot is kan slechts een deel van de populatie betrokken worden. Dit gedeelte van de populatie wordt een steekproef genoemd. Een steekproef is dus een deelverzameling van de populatie waarover de gegevens verzameld worden. De verzamelde gegevens kunnen geldig verklaard worden voor de gehele populatie indien de groep uit de steekproef in een aantal kenmerken goed lijkt op de hele populatie. Dit geldig verklaren van de gegevens wordt generaliseren genoemd. Om te kunnen generaliseren moet elke eenheid een berekenbare kans hebben om tot de steekproef te behoren. Dit is alleen mogelijk wanneer de steekproef aselekt of willekeurig wordt getrokken. Of een gevonden verband tussen twee kenmerken of variabelen ook geldig is voor de hele populatie kan dus alleen getoetst worden met een aselechte steekproef.

De populatie in het onderzoek zijn de 21 toezichthouders van Reclassering Enschede en de 108 wijkcoaches van gemeente Enschede. De resultaten van het onderzoek zijn daarnaast vooral bedoeld

om te gebruiken binnen de organisatie Reclassering Nederland. Het is van te voren precies bij ons bekend uit hoeveel en welke personen onze populatie bestaat omdat deze bestaat uit professionals die werkzaam zijn als toezichthouder bij de reclassering dan wel als wijkcoach bij de gemeente Enschede. Omdat het niet mogelijk is om de gehele populatie te interviewen is er voor het onderzoek gekozen om gebruik te maken van een aselechte steekproef. Hoe de aselechte steekproef is getrokken, wordt toegelicht bij paragraaf 3.6.

3.6 Onderzoeksprocedure

Om geschikte respondenten voor het onderzoek te vinden is deels gebruik gemaakt van het netwerk van de opdrachtgever en omgeving van de onderzoekers en daarnaast via de zogenoemde sneeuwbalmethode. Bij de sneeuwbalmethode wordt eerst één of enkele personen benaderd met de vraag of zij een of meerdere personen kennen met bepaalde kenmerken die voor het onderzoek belangrijk zijn. Deze personen worden op hun beurt weer gevraagd of zij mensen kennen enzovoorts (Baarda, de Goede & Teunissen, 2009). Omdat de specifieke populatie voor de steekproef bestaat uit zowel toezichthouders werkzaam bij reclassering Nederland Enschede als wijkcoaches vanuit de verschillende wijkteams in Enschede is voor de eerste groep gebruikt gemaakt van directe benadering vanuit het eigen netwerk en die van de opdrachtgever. Aangezien de tweede groep mogelijke respondenten niet binnen het netwerk van de opdrachtgever vielen en nauwelijks in het eigen netwerk van de onderzoekers is er gekozen voor de eerder genoemde sneeuwbalmethode.

De wijkcoaches uit het netwerk van de onderzoekers zijn per e-mail benaderd met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek alsmede het verzoek door te sturen aan collega's binnen het eigen netwerk. Via deze twee methodes zijn er in totaal 6 toezichthouders en 5 wijkcoaches gevonden om mee te werken aan het onderzoek. Tijdens het interview zijn de topics middels verschillende vragen met de respondenten besproken. Afhankelijk van de antwoorden van de verschillende respondenten kon er wanneer nodig dieper in worden gegaan op bepaalde topics of onderdelen hiervan óf bepaalde vragen overgeslagen of anders geformuleerd worden.

3.7 Data analysemethode

De resultaten van dit onderzoek zijn kwalitatief geanalyseerd. De beleving van de respondenten staat centraal bij kwalitatieve dataverzamelmethode zoals open interviews en observatie. Het onderzoek is daarmee interpretatief van aard. Omdat er gebruik is gemaakt van een semigestructureerd interview is er alle ruimte voor de eigen inbreng van de respondent geweest. Het kwalitatief onderzoeksproces is hierdoor niet vast omlijnd. Tijdens het onderzoek kan het voorkomen dat er onvoldoende gegevens zijn waardoor het onderzoeksproces herhaalt wordt totdat er een betrouwbaar antwoord kan gegeven worden op de onderzoeksvragen. Kwalitatief onderzoek heeft een inductief karakter er is gekeken naar een bepaalde structuur in de verzamelde data (Verhoeven, 2010). Het verwerken van de gemeten gegevens begon met het transcriberen van de afgenomen interviews. Vervolgens zijn de getranscribeerde interviews opgedeeld in fragmenten. De fragmenten zijn verdeeld op basis van de topics en bijbehorende termen vanuit het theoretische kader. De verdeelde fragmenten zijn hierna door de onderzoekers geïnterpreteerd op basis van de toegekende waarde van de respondenten aan de betreffende topics, het zogenoemde labelen. Om de fragmenten die bij elkaar horen te sorteren is het programma Atlas.ti gebruikt. Het computerprogramma Atlas.ti wordt met name gebruikt voor de analyse van kwalitatieve onderzoeksdata, bijvoorbeeld voor de analyse van uitgeschreven interviews of voor literatuuronderzoek (Dehaagse hogeschool, 2016). Om de fragmenten te ordenen zodat er goede conclusies getrokken kunnen worden is gebruik gemaakt van coderen. Om een kwalitatief interview te coderen doorloop je de fases van open, axiaal en selectief coderen. Tijdens deze fases verbind je

bepaalde kernwoorden aan de antwoorden van de geïnterviewde respondenten. Hierdoor kun je verbanden leggen tussen de verschillende antwoorden en hieruit conclusies trekken (Scribbr, 2016). Het codeerproces is begonnen met het open coderen. Aan het getranscribeerde interview zijn bepaalde labels (codes) aan de tekstfragmenten gehangen.

De codes geven per fragment aan wat het hoofdthema daarvan is. Nadat de codes aan de tekstfragmenten zijn gekoppeld is er axiaal gecodeerd. De codes zijn met elkaar vergeleken en zijn alle bij elkaar horende codes binnen een overkoepelde code gezet. Als laatste is er selectief gecodeerd. Vanuit de hoofdcategorieën die bij het axiaal coderen naar voren zijn gekomen is de theorie opgebouwd. Dit is gedaan door binnen de categorieën alle gevonden data (codes) onder te brengen en op basis daarvan relaties en verbindingen te leggen tussen de data. Het coderingsproces is opgenomen in bijlage 3

3.8 Validiteit

Bij een onderzoek moet het zeker zijn dat er geen systematische fouten zijn gemaakt en dat je meet wat je wilt meten, het onderzoek moet dus geldig of valide zijn. Of een steekproef representatief is voor een hele onderzoekspopulatie en de gemeten gegevens te generaliseren zijn wordt bepaald door de keuze in populatie en vorm van steekproef. Aan de hand van deze keuzes kan de interne validiteit van het onderzoek worden bepaald.

Door te bepalen in welke mate de steekproef in een aantal voor het onderzoek relevante kenmerken overeenkomt met kenmerken van de gehele populatie is het mogelijk te bepalen of de steekproef een juiste afspiegeling vormt van de populatie. Indien de kenmerken van de steekproef en de populatie voldoende met elkaar overeenkomen kunnen de onderzoeksresultaten voor de gehele populatie gegeneraliseerd worden en is het onderzoek representatief. Het kunnen generaliseren van de resultaten of mate van representatief zijn van het onderzoek bepaalt de externe validiteit van het onderzoek (Verhoeven, 2010).

Voor dit onderzoek is vanaf het begin duidelijk vastgesteld wat de populatie is, namelijk 21 toezichthouders van Reclassering Nederland en 108 wijkcoaches in Enschede. Bij de toezichthouders kunnen we op het gebied van kenmerken die van belang zijn voor het onderzoek spreken van een vrij homogene populatie. De kenmerken hebben immers vooral betrekking op de competenties van de toezichthouders die zijn vastgelegd in de taakomschrijving van deze functie. Ook bij de wijkcoaches is dit tot op zekere hoogte het geval, het was echter niet bekend hoeveel en welke wijkcoaches in de praktijk regelmatig samenwerken met de toezichthouders. Het totaal aantal eenheden van de populatie is daarmee eigenlijk al te klein om een steekproef te trekken waarbij bepaalde statistische analysetechnieken gebruikt kunnen worden. Wegens de beperkte tijd en middelen was het daarnaast niet mogelijk zijn alle eenheden van de populatie in het onderzoek te betrekken en is het onze doelstelling ongeveer 8 toezichthouders en evenveel wijkcoaches in het onderzoek te betrekken. De gekozen populatie en vorm van steekproef bepalen de interne validiteit van het onderzoek.

Het verrichten van grondig literatuuronderzoek heeft bijgedragen aan het verhogen van de validiteit van het onderzoek, de zogenoemde begripsvaliditeit. Hiervoor is er per onderwerp gezocht in een zo breed mogelijke hoeveelheid informatiebronnen waaruit vervolgens een selectie is gemaakt. De selectie bestaat uit relevante, betrouwbare en bruikbare bronnen voor het onderzoek en het kunnen beantwoorden van de theoretische vraagstellingen.

Voor dit onderzoek zijn er semigestructureerde mondelinge interviews gehouden met de respondenten. Omdat het onderzoek zich richt op de beleving en meningen van de respondenten inzake de vragen uit de topics is een gestructureerd interview een minder geschikte meetmethode. Er is dus bewust gekozen voor een semigestructureerde vorm van interviewen omdat hiermee het best gemeten kon worden wat met het onderzoek werd beoogd gemeten te worden. De interne validiteit is door deze keuze verhoogd. De externe validiteit is laag aangezien het niet toepasbaar is in gelijke situaties, omdat het in andere gemeenten het lokaal sociaal domein anders is ingericht.

3.9 Betrouwbaarheid

Men spreekt pas van een betrouwbaar onderzoek wanneer deze vrij is van toevallige fouten (Verhoeven, 2010). Toevallige fouten in de opzet en uitvoering van een onderzoek kunnen de betrouwbaarheid in negatieve zin beïnvloeden. Om de betrouwbaarheid van een onderzoek te kunnen onderzoeken is het kunnen herhalen van het onderzoek een belangrijke voorwaarde. Zonder herhaling van het onderzoek zijn er namelijk geen beschikbare gegevens waarmee de resultaten kunnen worden vergeleken en is het onmogelijk de betrouwbaarheid te kunnen meten (Baarda, de Goede & Teunissen, 2009).

Voor dit onderzoek worden er interviews afgenomen waarbij er een aantal factoren de betrouwbaarheid van de onderzoeksresultaten kunnen beïnvloeden. Allereerst is een goede vragenlijst een belangrijke factor voor de betrouwbaarheid. Suggestieve vraagstellingen dienen te worden vermeden. De respondenten kunnen vragen op diverse manieren interpreteren en hierdoor anders antwoord geven. Het is daarom van groot belang dat de vragen zo concreet mogelijk worden opgesteld. Tevens is het van belang dat begrippen worden geoperationaliseerd en onduidelijkheden worden weggenomen tijdens de interviews. Door deze manier van vragen formuleren, geven de respondenten antwoord op een vraagstelling die door hen op dezelfde manier wordt geïnterpreteerd. De uitkomsten zullen hierdoor makkelijker te vergelijken zijn. Gezien het feit dat de respondenten een ander vak uitoefenen en daarmee een andere expertise hebben en wellicht een andere kijk op zaken hebben, hoeven de uitkomsten niet hetzelfde te zijn. Zo zou het in dit onderzoek mogelijk kunnen zijn dat er door de verschillende professionals anders wordt gekeken naar de belangen van cliënten. Een andere belangrijke factor is de omgeving waar de interviews worden afgenomen. Het is van belang dat er weinig afleiding in deze omgeving bestaat en dat de respondent zich op zijn of haar gemak voelt. Voor dit onderzoek zullen de interviews dan ook plaats vinden in een afgesloten kamer/ruimte op kantoor bij de respondent zelf. Tevens omdat dit efficiënt is voor de respondenten en zij zo niet met mogelijke reiskosten en reistijd komen te zitten. Indien het niet mogelijk is om de interviews af te nemen op de locatie van de respondent, is er hiervoor een mogelijkheid op locatie van de opdrachtgever.

Als laatste is ook de interviewer zelf een belangrijke factor. Zoals hierboven omschreven is het van belang aandacht te schenken aan een goede vragenlijst, maar ook aan communicatie en uiterlijk. Iedere interviewer is anders en de ene kan dan ook mogelijk een andere reactie geven dan de ander. Het is goed om je hier van bewust te zijn (Baarda, De Goede & Teunissen, 2009).

4.Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de interviews beschreven. In 4.1 worden de kenmerken van de respondenten beschreven. De respondenten zijn benaderd vanuit een aselechte steekproef en de sneeuwbalmethode. Er zijn in totaal elf interviews afgenomen. Zes respondenten zijn toezichthouder bij Reclassering Nederland en vijf respondenten zijn wijkcoach bij de gemeente Enschede.

4.1 kenmerken respondenten

Voor dit onderzoek is er gebruik gemaakt van twee groepen respondenten. Zo hebben er interviews plaatsgevonden met toezichthouders van de reclassering in Enschede en met wijkcoaches uit diverse wijkteams uit Enschede. In totaal hebben er elf interviews plaatsgevonden. Er zijn zes van de 21 toezichthouders geïnterviewd en vijf van de 108 wijkcoaches. Bij de toezichthouders is het responspercentage 28,6. Bij de wijkcoaches is dit percentage een stuk lager, namelijk 4,6 procent. Door de hoge non-respons bij de wijkcoaches is het belangrijk in acht te nemen dat de resultaten met voorzichtigheid geïnterpreteerd dienen te worden.

4.2 Hoe functioneren wijkcoaches in een veranderend lokaal sociaal domein

4.2.1 Werkzaamheden

Bij de wijkcoaches gaf het merendeel van de respondenten aan dat zij een regiefunctie hebben. Tevens werd benoemd dat zij specialisten zijn op diverse gebieden. Twee van de vijf respondenten gaf aan een rol te vervullen bij een tijdelijk huisverbod.

“Ik zeg altijd maar als wijkcoach help ik alle mensen welke vraag ze ook hebben, iedereen kan bij ons terecht en dan gaan we kijken of we het zelf kunnen doen of dat we het wegzetten elders of dat we een soort regietaak hebben op de hulpverlening zeg maar, maar in principe kunnen ze met alle vragen bij ons terecht.”

4.2.2 Effectief begeleiden

Aan de respondenten is gevraagd wat zij verstaan onder het effectief begeleiden van cliënten. Drie van de vijf respondenten vindt dat effectief begeleiden een doel moet dienen. Tevens werd door twee van de vijf respondenten gezegd dat ‘doen wat nodig is’ als belangrijk wordt geacht bij de begeleiding aan cliënten.

Vijf van de vijf respondenten geven aan dat werken aan de zelfredzaamheid van de cliënt valt onder het effectief begeleiden. Eén respondent zegt hierover: *“De cliënt op zo’n manier helpen en begeleiden, dat ik de cliënt zo veel mogelijk in eigen kracht kan laten, zoveel mogelijk zelf kan laten doen, de regie bij de cliënt laten liggen, daar waar het nodig is over te nemen en bijsturen met als doel dat ik uiteindelijk niet meer nodig ben. Ik zie hulpverlening wel als interventie, een interventie heeft een begin en een einde.”*

4.2.3 Belangenbehartiging

Aan de respondenten is gevraagd wat zij verstaan onder de belangenbehartiging van cliënten. Drie van de vijf respondenten geeft aan dat dit per casus verschilt en dat er dus maatwerk nodig is. Er wordt met name gezegd dat er per casus gekeken moet worden wat de cliënt nodig heeft en dat daar op moet worden ingespeeld.

“Nou ja zo min mogelijk waar nodig zeg maar en vooral mensen in hun eigen kracht laten”

Tevens kwam er bij dit item naar voren dat wijkcoaches wel eens te maken krijgen met belangenverstrengeling. Wat de respondenten van belang achten wordt niet altijd zo door de cliënt ervaren, zo vertellen twee van de vijf respondenten.

Aan de respondenten is gevraagd welke rol zij hebben bij de belangenbehartiging van cliënten. De wijkcoaches zien zichzelf vooral als bemiddelaar (vier van de vijf respondenten) voor de cliënt naar andere instanties toe.

“Want soms lopen mensen tegen enorme muren aan, bijvoorbeeld bij de gemeente, om maar een voorbeeld te geven. Dus af en toe zeg ik ook wel dat ik het ga regelen... En soms komen wij er ook niet doorheen hoor, maar vaak gaan deuren wel wat sneller open voor ons dan voor cliënten (...).”

Tevens geven drie van de vijf respondenten aan dat zij de zelfredzaamheid van cliënten proberen te vergroten en dat zien als belangenbehartiging. Een quote: *“Ja, wat we in ieder geval altijd proberen is mensen zelf sterker maken, kom voor jezelf op en wat vind je dan en kom op.”*

4.2.4 Lokaal sociaal domein

Alle respondenten zien in grote lijnen het lokaal sociaal domein als alle hulpverleningsinstanties die zich in het lokale domein bevinden. Eén respondent zegt hierover: *“Die hulpverleningsinstanties en organisaties die in het lokale veld te vinden zijn.”*

Alle respondenten merken een verschil in het werk en het lokaal sociaal domein sinds de decentralisatie. Verschillen die daarbij vooral werden benoemd was het verschil is samenwerken, de korte lijnen, de bezuiniging en de bureaucratie. Twee van de vijf respondenten gaven aan dat zij sinds de decentralisatie meer zijn gaan samenwerken. Een respondent zegt hierover: *“Ik kom uit het algemeen maatschappelijk werk, toen werkten we ook wel samen met welzijn instellingen, en met Humanitas. Ik denk dat het alleen maar meer is geworden. Drie van de vijf respondenten vindt dat er sinds de decentralisatie veel bezuinigingen hebben plaatsgevonden. Zij geven aan dat er veel op geld gelet moet worden en dat trajecten zo duurzaam mogelijk moeten verlopen.*

“Moet er altijd een dure voorziening zijn, of kan dat ook niet in de buurt zijn, of kunnen mensen niet wat voor elkaar betekenen. In die zin zijn we daar wel wat meer op gefocust geraakt.”

Twee van de vijf respondenten ziet zichzelf de rol van regisseur hebben in het lokaal sociaal domein. Wijkcoaches geven aan dat zij zich regisseur voelen omdat zij per casus bekijken welke hulpverlening ingeschakeld moet worden

“Ik ben vooral een regisseur daarin.”

Drie van de vijf respondenten zien zichzelf als netwerker binnen dit domein. Zij zoeken vooral contacten met anderen en zorgen dat ze de sociale kaart goed kennen.

Aan de respondenten is gevraagd op welke wijze zij gebruik maken van het lokaal sociaal domein. Drie van de vijf respondenten geven aan dat zij andere hulpverlening inschakelen. Verder zeggen drie van de vijf respondenten gebruik te maken van hun netwerk binnen het lokaal sociaal domein.

“Nou ja, als ik ergens iets nodig heb dan bel ik (...) En ik zorg wel dat ik die contacten warm houd. Bij de grote partijen zorg ik sowieso dat ik mijn ingangen wel heb en ook wel houd. En zo doe ik dat wel en kom ik ergens in een casus weer iemand tegen die ik nog niet kende, dan zorg ik dat ik dat aanhaal en warm houdt.”

4.2.5 Samenwerking met andere professional

Aan de respondenten is gevraagd wat zij belangrijk vinden in de samenwerking met een andere professional. Vier van de vijf respondenten geven aan de communicatie belangrijk te vinden. Onder de communicatie verstaan de respondenten met name het hebben van veel overleg, het maken en nakomen van afspraken, elkaar op de hoogte houden en bereikbaar zijn. Eén van de respondenten zegt hierover: *“Nou ja vooral afstemmen over de cliënten en kijken of je samen de weg kunt vinden in wat goed is voor de cliënt ook (...) daarover in gesprek kunt blijven met elkaar en daarin ook elkaar kunt blijven vinden en de samenwerking openhouden want je hebt elkaar toch nodig.”* Tevens werd afstemmen ook als belangrijke factor gezien in de samenwerking met een andere professional. Vier van de vijf respondenten geven aan het belangrijk te vinden om met elkaar af te stemmen om zo op één lijn te komen. Tevens werd door de respondenten aangegeven dat er goede communicatie nodig is om af te kunnen stemmen welke kant men op gaat en wie welke taak oppakt.

Aan de respondenten is gevraagd hoe zij de samenwerking met andere professionals ervaren terwijl zij beiden vanuit een andere organisatie en belangen werken. Drie van de vijf respondenten geven aan op zoek te gaan naar het gezamenlijk belang in de samenwerking met een andere professional. Tevens geven drie van de vijf respondenten aan dat het van belang is om de belangen met elkaar af te stemmen. Volgens de respondenten kun je tegengestelde belangen dan bespreekbaar maken en met elkaar afstemmen welke belangen overeenkomen en belangrijk zijn in de casus. Tevens wordt door drie van de vijf respondenten aangegeven dat communicatie als belangrijke factor dient om er samen uit te komen.

“(...) soms zijn er wel wat strubbelingen of heb je andere ideeën. Dan is het wel van belang dat je daar met elkaar over in gesprek gaat, en dat je kijkt van wat is er nu eigenlijk echt nodig en hoe zorgen we dat we op één lijn gaan komen.”

Aan de respondenten is gevraagd hoe zij de communicatie ervaren tijdens de samenwerking met een andere professional. Vier van de vijf respondenten geven aan dat ze de communicatie als positief hebben ervaren. Factoren die werden benoemd bij de positieve ervaring zijn de bereikbaarheid en het overleg met elkaar. De respondenten gaven aan dat de communicatie als positief werd ervaren wanneer zij goed op de hoogte werden gesteld door de professional en zij elkaar goed konden bereiken. Tevens werd benoemd dat het prettig is wanneer er een goede afstemming is tussen de professionals. Alle respondenten benoemen de informatie-uitwisseling bij het item communicatie. Het merendeel geeft aan het lastig te vinden in hoeverre zij wel en geen informatie kunnen en/of mogen delen. Het overgrote deel van de respondenten noemt de fysieke aanwezigheid van een cliënt bij de informatie-uitwisseling als oplossing. Eén respondent zegt hierover: *“Nou ja in het geval van een MDO hebben we toestemming van het gezin of het gezin is daarbij zeg maar of de cliënt dus dan is daar de toestemming en wordt gewoon alles besproken waar de mensen bij zijn.”*

De respondenten is gevraagd hoe zij zichzelf positioneren in de samenwerking met een andere professionals. Sommige respondenten gaven meerdere rollen aan. Twee van de vijf respondenten onder geven aan zichzelf als voorzitter of regiehouder te positioneren tijdens een samenwerking. Eén respondent zegt hierover: *"Vaak regisseur, tenminste vaak hebben wij een regiefunctie en dan gaan wij een MDO voorleggen."*

Twee van de vijf respondenten geven aan zich als initiatiefnemer of brononderzoeker te positioneren tijdens een samenwerking. Zij zoeken veel het contact met de andere professional en organiseren vaak een MDO.

Drie van de vijf respondenten vindt het sensitief vermogen belangrijk in de samenwerking met een andere professional. Er wordt gezegd dat men open moet staan voor de mening en visie van de ander. Eén respondent zegt hierover: *"In ieder geval dat je bereid bent om naar elkaar te luisteren, dat je openstaat voor andere meningen en andere visies. Als je alleen maar je eigen koers wil varen dan zal het niet lukken."*

Communicatief vaardig zijn wordt als belangrijke competentie gezien door twee van de vijf respondenten. De respondenten verstaan onder communicatief vaardig zijn met name de open en transparante communicatie naar elkaar toe.

4.3 Hoe functioneren toezichthouders in een veranderend lokaal sociaal domein

4.3.1 Werkzaamheden

Gevraagd werd wat de respondenten verstaan onder de werkzaamheden die zij vanuit de functie uitvoeren. Bij de toezichthouders werd werken aan een delictvrij leven als meest genoemd. Vijf van de zes respondenten gaf aan dat zij hun werkzaamheden vooral zien als werken aan een delictvrij leven voor de cliënt. De respondenten die dit benoemen gaven daarbij aan dat ze dit onder andere doen door toezicht te houden op de cliënt, gesprekken te voeren en dit te monitoren. Een andere belangrijke werkzaamheid wat genoemd werd was de samenwerking met andere hulpverleners.

"Ik ben reclasseringswerker met de specialisatie toezicht. (...) proberen wij iemand weer delict vrij in het leven of in de samenleving te krijgen en daar te houden. Dat is in grote lijnen wat we doen. We werken daarin veel samen met verschillende instellingen, partners en maatschappelijke instellingen en noem maar op"

4.3.2 Effectief begeleiden

Aan de respondenten is gevraagd wanneer zij de begeleiding van cliënten effectief vinden. Twee van de zes respondenten vindt dat effectief begeleiden een doel moet dienen. Door drie van de zes respondenten werd gezegd dat 'doen wat nodig is' als belangrijk wordt geacht bij de begeleiding aan cliënten.

"Dat iets een doel dient. Dat is eigenlijk het voornaamste, je kunt alles doen en bepraten maar het moet uiteindelijk een doel dienen en dat maakt iets effectief moet zijn denk ik. En dat kan je natuurlijk op allerlei verschillende manieren doen."

4.3.3 Belangenbehartiging

Aan de respondenten is gevraagd wat zij verstaan onder de belangenbehartiging van cliënten. Drie van de zes respondenten geeft aan dat dit per casus verschilt en dat er dus maatwerk nodig is. Er wordt met name gezegd dat er per casus gekeken moet worden wat de cliënt nodig heeft en dat daar op moet worden ingespeeld.

Een ander beeld bij belangenbehartiging wat door de respondenten geschetst wordt is het vergroten van de zelfredzaamheid van de cliënt.

“Zijn belang behartigen voor zover hij het zelf niet kan... en ik probeer dat dan voor iemand te doen totdat hij het zelf kan, tweesporen beleid, ik doe het voor jou maar probeer het ook zelf. Ik probeer wel iemand daarin te emanciperen.”

Tevens geven drie van de zes respondenten aan dat zij proberen te werken aan de beeldvorming die andere partijen hebben over de doelgroep waarmee ze werken. Eén respondent zegt hierover: *“Ik zie mij wel als de belangenbehartiger in die zin (...) zie je ook vaak dat zij door wat ze gedaan hebben of hoe ze het leven hebben geleid voor de tijd op een bepaalde manier gezien worden en dat beeld heeft soms een nuance nodig vind ik. Dus gaat het meer om hen wat in de ogen van anderen zeg maar duidelijk maken waar het gedrag vandaan komt en hoe het geïnterpreteerd kan worden.”*

Tevens blijkt dat toezichthouders wel eens te maken krijgen met belangenverstrengeling. Wat de respondenten van belang achten wordt niet altijd zo door de cliënt ervaren, zo vertellen twee van de zes respondenten.

“Wat wij belangrijk vinden, vinden onze cliënten niet altijd belangrijk, dus daar zit al meteen het lastige punt. (...) Wat wij belangrijk vinden en wat ze zelf belangrijk vinden is even belangrijk.”

Aan de respondenten is gevraagd welke rol zij hebben bij de belangenbehartiging van cliënten. Twee van de zes respondenten geven aan zich als tweedelijns te zien en met name andere hulpverleners inschakelen om de belangen van de cliënten te behartigen.

4.3.4 Lokaal sociaal domein

Twee van de zes respondenten zien de wijkcoaches als het middelpunt van het lokaal sociaal domein. Eén van de zes respondenten ziet het lokaal sociaal domein als alle hulpverleningsinstanties die zich in het lokale domein bevinden. De overige respondenten hebben geen eenduidig antwoord over wat zij verstaan onder het lokaal sociaal domein. Zij geven aan het een breed of vaag begrip te vinden. Ook wordt benoemd dat het wordt gezien als alles wat om een cliënt heen zit.

“Lokaal is gemeente, dorp, buurt, wijkcoaches zitten daarin denk ik tegenwoordig als kern en dat we veel met gemeentelijke opdrachtgevers en lijnen te maken hebben.”

Vijf van de zes respondenten merkt een verschil in het werk en het lokaal sociaal domein sinds de decentralisatie. Verschillen die daarbij vooral werden benoemd zijn het verschil in samenwerken, de korte lijnen, de bezuiniging en de bureaucratie. Twee van de zes respondenten gaven aan dat zij sinds de decentralisatie meer zijn gaan samenwerken. Zij merken dit verschil met name in de samenwerking met

gemeenten. Een respondent zegt hierover: *“Dat je meer samenwerking hebt en ook vanuit de gemeente meer verantwoordelijkheid draagt voor de cliënt en voor de veiligheid van de samenleving (...).”* Eén van de zes respondenten hebben het over de bureaucratie. Zij zijn van mening dat er na de decentralisatie meer bureaucratie is ontstaan. Deze respondent zegt hierover: *“Dus dat betekent dat in mijn werk dat mijn cliënten weer meer tegen de muur oplopen van de bureaucratie maar ik eigenlijk net zo goed (...).”*

Twee van de zes respondenten ziet zichzelf de rol van regisseur hebben in het lokaal sociaal domein. Eén van de respondenten zegt hierover het volgende: *“Maar eigenlijk wat mijn rol vaak in mijn eigen caseload is, als ik het sociaal domein inschakel dat ik wat meer view van bovenaf heb en de HV meer soms het praktische of psychische stukje laat doen en dat ik erop toe zie dat het ook allemaal goed loopt. Dat je wat meer van bovenaf staat als reclasseringswerker.”*

Twee van de zes respondenten ziet zichzelf als netwerker binnen dit domein. Zij zoeken vooral contacten met anderen en zorgen dat ze de sociale kaart goed kennen. Twee van de zes respondenten vertelt niet actief te zijn in het netwerken binnen het lokaal sociaal domein. Hierbij wordt vooral als reden gegeven dat het aan de aard van hun takenpakket ligt en zij het domein opzoeken wanneer ze het nodig hebben. Eén respondent zegt hierover: *“Mijn rol is nihil. Ik heb niets in mijn takenpakket dat verband houdt met het veiligheidshuis of gemeentelijke overleggen of dat soort dingen en ik heb een caseload dat daar heel weinig of acuut mee te maken heeft. Ik weet de wijkcoaches te vinden door gewoon te googlen op internet als ik ze nodig heb maar ik heb ook geen netwerk met hun.”*

De overige respondenten geven aan hun rol onduidelijk te vinden of niet te weten wat hun rol binnen het lokaal sociaal domein is.

Aan de respondenten is gevraagd op welke wijze zij gebruik maken van het lokaal sociaal domein. Drie van de zes respondenten geven aan dat zij andere hulpverlening inschakelen. Verder wordt het gebruik maken van een MDO genoemd door vier van de zes respondenten. Eén van de respondenten zegt hierover het volgende: *“Bijvoorbeeld als een cliënt heel veel praktische ondersteuning nodig heeft en daarin probeer je het sociaal domein eigenlijk in te schakelen (...) zij hebben soms net even wat meer tijd, zij weten soms net even de wegentjes net even wat makkelijker te vinden dan wij dat kunnen vinden.”*

Opvallend is dat één van de zes respondenten aangeeft gebruik te maken van zijn netwerk binnen het lokaal sociaal domein.

4.3.5 Samenwerking met andere professionals

Aan de respondenten is gevraagd wat zij belangrijk vinden in de samenwerking met een andere professionals. Vier van de zes respondenten geven aan de communicatie belangrijk te vinden. Onder de communicatie verstaan de respondenten met name het hebben van veel overleg, het maken en nakomen van afspraken, elkaar op de hoogte houden en bereikbaar zijn. Eén van de respondenten zegt hierover: *“Ik denk dat het belangrijkste is dat je elkaar goed op de hoogte houdt, rekening houdt met de privacywetgeving en ook goed communiceert met elkaar en een lijn uitstippelt en alles in het belang van en de cliënt maar ook voor de samenleving.”* Tevens werd afstemmen ook als belangrijke factor gezien in de samenwerking met een andere professional. Vijf van de zes geven aan het belangrijk te vinden om met elkaar af te stemmen om zo op één lijn te komen. Tevens werd door de respondenten aangegeven dat er goede communicatie nodig is om af te kunnen stemmen welke kant men op gaat en wie welke taak oppakt.

Aan de respondenten is gevraagd hoe zij de samenwerking met andere professionals ervaren terwijl zij beiden vanuit een andere organisatie en belangen werken. Drie van de zes respondenten gaven aan wel eens te maken te hebben gehad met een belangenverstrengeling tijdens de samenwerking met een andere professional. De oorzaak die hierbij werd gegeven was dat de toezichthouders het idee hebben

dat de andere partij de 'dader' veroordeeld en dat iedere partij een ander belang heeft. Eén van de respondenten zegt: *"En dan vind ik wel eens dat de andere kant heel sterk blijft zitten in maar hij is de dader, voor altijd afgestraft, altijd gewantrouwd. Wat die vader ook aan zichzelf sleutelt en verandert. Dat kunnen tegengestelde belangen zijn."*

Alle respondenten geven aan op zoek te gaan naar een gezamenlijk belang en zeggen hier vrijwel altijd samen uit te kunnen komen. Eén respondent zegt: *"Ik heb het eigenlijk nog nooit echt meegemaakt, hele tegengestelde belangen. Wel iets wat op mijn vlak minder van belang is misschien (...) maar over het algemeen heb ik altijd wel hetzelfde belang."*

Drie van de zes respondenten zeggen dat de eigen visie van de professional een rol speelt in de belangenverstrengeling. De respondenten geven aan dat het van belang is om de eigen visie te delen met de andere professional(s), maar daarin wel het overleg met elkaar te zoeken om op één lijn te komen.

"Ik denk dat het heel erg belangrijk is dat je vanuit je eigen professionaliteit aangeeft wat je wilt, wat je voor ogen hebt zeg maar en dat je zo samen kijkt van hoe kunnen we daar één lijn in trekken."

Aan de respondenten is gevraagd hoe zij de communicatie ervaren tijdens de samenwerking met een andere professional. De helft van de respondenten hebben de communicatie negatief ervaren tijdens de samenwerking. Redenen die werden gegeven zijn het niet op de hoogte worden gehouden door de andere professional, het niet kunnen bereiken van de andere professional en de moeilijkheidsgraad van informatie-uitwisseling. Vier van de zes respondenten benoemen de informatie-uitwisseling dan ook bij het item communicatie. Het merendeel geeft aan het lastig te vinden in hoeverre zij wel en geen informatie kunnen en/of mogen delen. De meest genoemde oplossing voor de informatie-uitwisseling is de toestemmingsverklaring waarin de cliënt toestemming aan de professional geeft om informatie te delen. Eén respondent zegt hierover: *"Dus daarin probeer je wel een afweging te maken hoe ga je om met de privacy, zeg je niet te veel maar ook niet te weinig (...) het blijft lastig, ik ben ook altijd wel voorstander van toestemmingsverklaringen doe ik ook altijd met al mijn cliënten."*

Drie van de zes respondenten hebben aangegeven dat de communicatie met de andere professional positief verliep. Factoren die werden benoemd bij de positieve ervaring zijn de bereikbaarheid en het overleg met elkaar. De respondenten gaven aan dat de communicatie als positief werd ervaren wanneer zij goed op de hoogte werden gesteld door de professional en zij elkaar goed konden bereiken. Tevens werd benoemd dat het prettig is wanneer er een goede afstemming is tussen de professionals.

De respondenten is gevraagd hoe zij zichzelf positioneren in de samenwerking met een andere professionals. Sommige respondenten gaven meerdere rollen aan. Twee van de zes respondenten geven aan zich als 'voorzitter' te positioneren in de samenwerking met een andere professional. Zij zien zichzelf vooral als de regiehouder in een casus en schakelen anderen in bij de uitvoering van het plan van aanpak. Drie van de zes respondenten positioneert zichzelf als specialist. Dit heeft veel weg van de rol van voorzitter. De respondenten geven aan dat zij een specialistische rol hebben, namelijk de bijzondere voorwaarden controleren en soms extra taken, zoals cliënten met TBS begeleiden. Door de respondenten wordt gezegd dat het casusafhankelijk is wanneer zij deze rol meer naar voren laten komen of niet. Eén respondent zegt hierover: *"Omdat ik in dat TBS kader uitvoeringsverantwoordelijk ben, dan heb je wel een iets andere rol dan ben je iets meer sturend (...) Dan is wel handig dat je weet wat je positie en taken, verantwoordelijkheden, verplichtingen zijn en dan moet je een iets andere houding aannemen."*

Eén van de zes respondenten positioneert zichzelf als initiatiefnemer of brononderzoeker.

Communicatief vaardig zijn wordt als belangrijke competentie gezien door twee van de zes respondenten. De respondenten verstaan onder communicatief vaardig zijn met name de open en transparante communicatie naar elkaar toe. Zo noemen de respondenten tevens transparantie als belangrijke competentie. Eén van de respondenten zegt hierover: *“Wat ik zelf heel belangrijk vind is openheid, eerlijkheid, betrouwbaarheid en duidelijkheid ook (...) en dan hoe duidelijker en hoe opener je communiceert hoe meer die andere ook kan kijken van wat kan ik daarmee (...).”*

Competenties die relatief gezien minder genoemd worden (één van de elf respondenten), zijn het sensitief vermogen in de samenwerking met een andere professional. Er wordt gezegd dat men open moet staan voor de mening en visie van de ander. Eén respondent zegt hierover: *“Open kunnen staan voor andermans mening”*.

Tevens is opvallend is dat één van de elf respondenten aan geeft het reflectief vermogen als belangrijke competentie te zien. Het gaat hier om een respondent onder de toezichthouders.

“Open kunnen staan voor andermans mening, goed kunnen luisteren, dat je op jezelf kunt reflecteren.”

4.4 Hoe verloopt de samenwerking tussen toezichthouders en wijkcoaches in de praktijk

Aan alle respondenten is gevraagd welk beeld zij hebben bij de andere professional (toezichthouder en wijkcoach). De respondenten worden onder dit thema dan ook apart van elkaar omschreven.

Toezichthouders

Twee van de zes toezichthouders hebben aangegeven in grote lijnen te weten wat de wijkcoaches doen. Eén respondent zegt hierover: *“Ik weet in grote lijnen wat ze doen, ook vanuit die werkgroep heb ik gesprekken met de gemeente Almelo en de wijkcoaches van gemeente Almelo gehad. Ik weet vanuit die werkgroep dat bv Almelo, Hengelo, Enschede er gigantisch veel verschil zit in de werkwijze, in de dingen die ze doen, dingen die van hen verwacht worden, in de aansturing, hoe het beleidsmatig is ingericht, er zitten hele grote verschillen in. Uiteindelijk zal de rode draad wel gelijkwaardig zijn.”*

Eén van de zes gaf aan niet te weten wat de wijkcoaches doen en twee van de zes gaven aan dat ze meer kennis nodig hebben over de wijkcoaches.

“In eerste instantie was het al heel erg lastig om uit te zoeken wie ik nou waarvoor moest hebben, want alle wijkcoaches hebben ook weer hun eigen taakvelden en gebieden. Die zoektocht vind ik wel heel vervelend, eigenlijk.”

“Dat je eens wat meer weet goh waar kunnen we jullie voor vragen en waar niet voor (...) moet je dan een wijkcoach bij inschakelen of niet dat zijn wel soms dingen waar ik me dan bij afvraag goh hoe zit dat dan.”

Drie van de zes toezichthouders hebben aangegeven de meerwaarde te zien van een samenwerking tussen toezichthouders en wijkcoaches. Eén van de zes heeft aangegeven de meerwaarde in een specifieke casus niet te zien. Tevens gaf deze respondent aan dat zij dit besproken heeft tijdens de casuïstiek en dat zij zelf weinig weet van de wijkcoaches. Eén respondent zegt hierover: *“Nou ik denk dat een wijkcoach vrij makkelijk in de gemeente toegang heeft tot andere diensten. Dat denk ik wel. Dat*

als we samenwerken met een wijkcoach dat zij heel makkelijk naar voren kunnen toveren welke contacten en instellingen en het hele rijtje bij elkaar.”

Wijkcoaches

Eén van de vijf wijkcoaches geeft aan in grote lijnen te weten wat een toezichthouder doet. Deze respondent vertelt dat ze onlangs een presentatie heeft gehad over de werkzaamheden van de reclassering en dat ze nu een beter beeld heeft. Twee van de vijf wijkcoaches geven aan dat zij meer kennis nodig hebben over de toezichthouders.

“Ik merkte op dat moment dat ik bijzonder weinig wist van de taken van de reclassering, wat ze allemaal doen. Ik vond het alleen maar leuk om samen te werken daar leer je weer van.”

Toezichthouders en wijkcoaches

De meerderheid van de respondenten geven aan wel ervaring te hebben in een samenwerking met de ander. Drie van de zes toezichthouders hebben deze ervaring en vier van de vijf wijkcoaches. Twee toezichthouders hebben weinig ervaring en één toezichthouder zegt helemaal geen ervaring te hebben. De samenwerkingen werden voornamelijk positief ervaren.

“Ik heb er eigenlijk niet zo veel ervaring mee. Nou ik heb wel één ervaring met de samenwerking met een wijkcoach hier in Enschede en dat eigenlijk wel een prettige samenwerking.”

Drie van de elf respondenten geven aan dat de samenwerking tot stand is gekomen op initiatief van de wijkcoach. Tevens geven drie andere respondenten aan dat de samenwerking tot stand is gekomen op initiatief van de toezichthouder. Twee respondenten geven aan dat de samenwerking tot stand is gekomen in het kader van een tijdelijk huisverbod.

Vijf van de elf respondenten hebben aangegeven zich regiehouder te voelen in de samenwerking met de ander. Onder deze respondenten vielen drie toezichthouders en twee wijkcoaches. Eén wijkcoach gaf aan dat zij beiden regiehouder waren tijdens de samenwerking. Eén respondent zegt: *“Ook daar zie ik mezelf wel als regiehouder, de reclassering heeft ook gewoon dingen te doen vanuit justitie natuurlijk (...) Als het puntje bij paaltje komt zou dat voor mij inderdaad de positionering zijn, dat ik wel regiehouder ben en daarmee uiteindelijk het plan bepaal. Dus heel goed gestaafd met wat de reclassering vertelt, dus ik ga niet zelf iets anders bedenken.”*

Er is één respondent (toezichthouder) die aangeeft dat er overlap zit in de rolverdeling tijdens de samenwerking. Twee respondenten geven aan dat de wijkcoaches uitvoerend werkers waren tijdens de samenwerking en dat zij vooral praktische zaken oppakten. Drie van de elf respondenten geven aan dat zij geen overlap in taken ervaren. Twee van de elf respondenten hebben aangegeven dat er wel overlap in taken is. Eén respondent zegt hierover: *“Ja dat hebben we eigenlijk afgestemd (...) toen gaf hij dus al aan dat hij heel vrijblijvend was en dat die jongen gewoon bij hem terecht kan voor vragen. En dat op allerlei gebieden eigenlijk. Dus eigenlijk overlappen onze taken heel erg. Behalve dat het bij hem wat meer vrijblijvend is en bij ons niet.”*

Vier van de elf respondenten geven aan dat er een duidelijk verschil in de kaders is waarbij beide partijen zich bewegen. Wat vooral naar voren komt is dat de respondenten het van belang vinden om daarom samen goed af te stemmen. Eén respondent zegt hierover: *“Nou dat een toezichthouder bepaalde afspraken heeft of bepaalde verplichtingen vanuit de rechter en dat je als wijkcoach een heel plan hebt bedacht wat blijkt wat helemaal niet kan, helemaal niet mag (...) hoe fijn is het dat je dan even met elkaar afstemt. Ook bijvoorbeeld als je het hebt over veiligheid.”*

Aan de respondenten is gevraagd hoe zij de ideale samenwerking tussen toezichthouders en wijkcoaches voor zich zien. Vier van de elf respondenten hebben aangegeven dat er duidelijke samenwerkingsafspraken gemaakt moeten worden over wie welke rol en taak heeft. Eén respondent zegt hierover: *“Als je moet samenwerken in de toekomst, dan moet helder zijn, al dan niet in een convenant bv tussen de instellingen wie doet wat. Zoals dat bij het huisverbod in de gemeente Twente uitstekend georganiseerd is (...) Dan kun je dus ook met elkaar als HV goed met elkaar afstemmen en begrip voor elkaars positie hebben en voor je observaties, dan heeft het meerwaarde.”* Vijf van de elf respondenten heeft behoefte aan meer kennis en informatie over elkaars werkzaamheden. uit eerdere resultaten is al gebleken dat niet alle respondenten hiervan op de hoogte zijn. Eén respondent zegt hierover: *“Nou ja ik weet dat er mensen bezig zijn om wijkcoaches voor te lichten over wat wij doen en andersom en ik hoop, om aan te sluiten op de vorige vraag, dat het mij ook duidelijk wordt wanneer ik ze zou kunnen inschakelen. Want ik heb er nog niet heel veel beeld bij en daardoor ook niet behoefte aan of ideeën dat merk ik bij mijzelf.”*

Drie van de elf respondenten hebben aangegeven dat de bereikbaarheid beter moet . volgens deze respondenten is er te veel afstand en wordt het ‘vinden van elkaar’ als lastig ervaren. Eén van deze respondenten zegt: *“Iets minder afstand misschien, wat meer bekendheid van elkaars werk, en elkaar ook kent. Dat heb ik nu ook met een paar mensen ontwikkelt.”*

5. Conclusie

Naar aanleiding van de doelstelling om meer samenwerking aan te gaan met partners in het lokale veld, is er in dit onderzoek vooral gekeken op welke manier toezichthouders dit kunnen doen in de samenwerking met wijkcoaches. De aanname is dat Reclassering Nederland op deze manier een meer zichtbare partner zal worden in het sociaal lokaal domein, doordat er wordt gekeken welke positie zij zal innemen in de samenwerking. Bovendien zal meer samenwerking met lokale partners zorgen voor meer bekendheid in het lokaal sociaal domein. Zo is er uit bestaand onderzoek bekend op welke manier er interprofessioneel kan worden samengewerkt op individueel- en op organisatieniveau en welke elementen hiervoor van belang zijn. Op basis hiervan is de literatuur vergeleken met de praktijk.

5.1 Conclusie deelvragen

In deze paragraaf wordt de conclusie op de hoofd- en deelvragen beschreven. Per praktische deelvraag wordt een conclusie weergegeven waarna aansluitend de conclusie op de hoofdvraag wordt beschreven.

5.1.1 Conclusie deelvraag 1

De eerste praktische deelvraag luidt: *Hoe functioneren wijkcoaches in Enschede in het veranderend lokaal sociaal domein?*

Uit dit onderzoek blijkt dat het geschetste beeld door de wijkcoaches over de werkzaamheden overeen komt met de functiebeschrijving van de wijkcoach (SMD, z.d.). Ook de manier van begeleiden van cliënten komt sterk overeen met de beschrijving van het wijkgericht werken van de wijkteams (Jansen, Sprinkhuizen, Veldboer, Verharen & de Waal, 2017). Wijkcoaches geven daarbij vooral aan dat de begeleiding een doel moet dienen en dat er gewerkt moet worden aan de zelfredzaamheid van de cliënt. Daarnaast komt naar voren dat wijkcoaches maatwerk leveren met betrekking tot de belangenbehartiging van cliënten. De rol die wijkcoaches daarbij hebben is het bemiddelen tussen de cliënt en andere instanties. Ook dit beeld komt overeen met de functieomschrijving van de wijkcoach (SMD, z.d.). Tevens blijkt de wijkcoach een goed beeld te hebben van het lokaal sociaal domein, gezien het geschetste beeld overeenkomt met de definitie van Pommer & Boelhouwer (2016). De wijkcoach kent zichzelf meerdere rollen toe in het lokaal sociaal domein, zoals de rol van regisseur en netwerker, hetgeen ook overeenkomt met de functieomschrijving van de wijkcoach (SMD, z.d.).

De wijze waarop wijkcoaches gebruik maken van het lokaal sociaal domein is door het inschakelen van andere hulpverleners en het gebruiken van het eigen opgebouwde netwerk. De conclusie die de onderzoekers hieruit trekken, is dat de wijkcoaches een duidelijk beeld schetsen van de werkzaamheden, de werkwijze en de positie die zij in het lokaal sociaal domein innemen. Daarbij komt het geschetste beeld overeen met de literatuur.

Uit het onderzoek komt naar voren dat de wijkcoaches de communicatie belangrijk vinden binnen een samenwerking met andere professionals. Communicatie is één van de core-competenties voor interprofessioneel samenwerken (Sutter et al., 2009). Daarnaast vinden de wijkcoaches afstemming belangrijk om samen op één lijn te komen en het zoeken naar een gezamenlijk belang, waarbij zij wederom het belang van communicatie aangeven. Factoren bij een positieve communicatie zijn volgens de wijkcoaches de bereikbaarheid van- en het overleg met elkaar. Een knelpunt blijkt de informatie-uitwisseling te zijn. Dit heeft te maken met de structurele factoren op organisatieniveau (Glending, 2003; Cameron et al., 2012; Axelsson & Axelsson, 2006) die de samenwerking bemoeilijkt. De wijkcoaches kennen zichzelf meerdere rollen toe in de positionering in de samenwerking, zoals de rol van regisseur en initiatiefnemer. De conclusie die hieruit getrokken wordt is dat de wijkcoach zijn of haar rol kan aanpassen in de samenwerking. Een competentie die wijkcoaches belangrijk achten in een samenwerking is het sensitief vermogen. Deze competentie omvat het begrijpen en kunnen waarderen van elkaars professionele rollen en verantwoordelijkheden (Sutter et al., 2009). Opvallend is dat het

communicatief vermogen minder benoemd wordt door de wijkcoaches, terwijl zij dit wel van belang achten in een samenwerking. De conclusie die de onderzoekers trekken is dat wijkcoaches wel de factoren noemen die van belang zijn bij een interprofessionele samenwerking, hetgeen in lijn ligt met werkwijze van de wijkcoaches.

5.1.2 Conclusie deelvraag 2

De tweede praktische deelvraag luidt: *Hoe functioneren toezichthouders van Reclassering Nederland in Enschede in het veranderend lokaal sociaal domein?*

Uit dit onderzoek blijkt dat het geschetste beeld van door de toezichthouders over de werkzaamheden overeenkomt met doelstelling van de reclassering (Hermanss, Menger, 2010). De manier van begeleiden van cliënten komt sterk overeen met de uitgangspunten van de 'What Works' principes (Menger, Krechtig, 2004), zoals 'doen wat nodig is' en kijken naar wat passend is. Daarnaast komt naar voren dat toezichthouders maatwerk leveren met betrekking tot de belangenbehartiging van cliënten. Andere factoren die bij de belangenbehartiging naar voren komen zijn het vergoten van de zelfredzaamheid van cliënten en het werken aan de beeldvorming vanuit andere partijen over de doelgroep van de reclassering (daders). De rol die toezichthouders daarbij hebben, wordt vooral geschetst als een 'tweedelijns' rol waarbij vooral andere hulpverleners worden ingeschakeld. Opvallend is dat er geen eenduidig beeld wordt gegeven over de rol bij de belangenbehartiging, waardoor er geen beeld kan worden gevormd over de rol van de toezichthouders.

Het beeld van de toezichthouders bij het lokaal sociaal domein komt niet overeen met de definitie van Pommer & Boelhouwer (2016). Dit valt op gezien de doelstelling van de reclassering waarbij het lokaal sociaal domein gezien moet worden als het reguliere werk van de toezichthouders (Reclassering Nederland, 2017). Een mogelijke oorzaak kan zijn dat de organisatie op dit vlak nog in ontwikkeling is. De toezichthouders zien met name de wijkcoaches als middelpunt in dit domein. De rol die een aantal toezichthouders zichzelf toekennen, is de rol van regisseur. Daarbij schakelen zij vooral andere hulpverleners in en hebben zij een coördinerende rol. Andere toezichthouders kennen zichzelf geen rol toe, doordat zij niet actief zijn als netwerker binnen het lokaal sociaal domein of dit niet duidelijk kunnen zeggen. Oorzaken die daarbij worden gegeven zijn de aard van het takenpakket en dat zij het lokaal sociaal domein pas benaderen indien nodig. Geconcludeerd kan worden dat toezichthouders geen duidelijke positie innemen met betrekking tot het aangaan van allianties, hetgeen opvallend is gezien het ideaalbeeld van de organisatie, waarbij de toezichthouders allianties aan dienen te gaan met spelers in het sociale domein (Reclassering Nederland, 2016).

De wijze waarop toezichthouders gebruik maken van het lokaal sociaal domein is door het inschakelen van andere hulpverleners en het deelnemen aan MDO's.

Uit het onderzoek komt naar voren dat toezichthouders communicatie belangrijk vinden in de samenwerking met andere professionals. Daarnaast vinden toezichthouders afstemming belangrijk om samen op één lijn te komen en het zoeken naar een gezamenlijk belang, waarbij zij wederom het belang van communicatie aangeven. Factoren bij een positieve communicatie zijn volgens toezichthouders de bereikbaarheid van- en het overleg met elkaar. Een knelpunt blijkt de informatie-uitwisseling te zijn. Dit heeft te maken met de structurele factoren op organisatieniveau (Glending, 2003; Cameron et al., 2012; Axelsson & Axelsson, 2006) die de samenwerking bemoeilijkt.

Toezichthouders krijgen wel eens te maken met belangenverstrengeling tijdens de samenwerking met een andere professional. De oorzaak die daarbij genoemd wordt is dat andere partijen de dader veroordelen en er te weinig naar het geheel wordt gekeken. Een belangrijke factor die genoemd wordt bij de belangenverstrengeling, is de eigen visie van professionals. Deze eigen visie moet benoemd worden in samenwerking met de ander om er samen uit te komen. Deze doelstelling komt aardig overeen met de tweede core-competentie die Sutter et al., (2009) benoemen bij de succesfactoren voor interprofessioneel samenwerken. Daarnaast vormt het verschil in waarden en belangen op

organisatieniveau één van de lastigste barrières in de samenwerking tussen twee organisaties (Axelsson & Axelsson, 2006).

De toezichthouders kennen zichzelf meerdere rollen toe in de samenwerking met een andere professional, zoals de rol van regisseur en specialist. De conclusie die hieruit getrokken kan worden is dat toezichthouders vooral een coördinerende rol hebben in de samenwerking en dat de rol van specialist omhoog komt vanwege de justitiële titel.

Een competentie die toezichthouders van belang achten tijdens een samenwerking is communicatief vermogen. Communicatie is één van de core-competenties voor interprofessioneel samenwerken (Sutter et al., 2009). Het sensitief vermogen wordt relatief gezien minder genoemd als competentie, hetgeen opvallend is gezien dit één van de core-competenties bij interprofessioneel samenwerken omvat (Sutter et al., 2009). De conclusie die de onderzoekers trekken is dat toezichthouders wel enkele factoren noemen die van belang zijn bij een interprofessionele samenwerking, maar dat hier meer aandacht aan besteed zou kunnen worden gezien het toenemende belang voor interprofessioneel samenwerken.

5.1.3 Conclusie deelvraag 3

De derde praktische deelvraag luidt: *Hoe verloopt de samenwerking tussen toezichthouders van Reclassering Nederland in Enschede en de wijkcoaches uit Enschede in de praktijk?*

Uit onderzoek blijkt dat zowel de toezichthouders als de wijkcoaches relatief gezien weinig kennis hebben over de werkzaamheden en werkwijze van de ander en dat er bij beide partijen behoefte is aan meer kennis over de werkzaamheden van de ander. Volgens Sutter et al., (2009) is het begrijpen en waarderen van elkaars professionele rollen en verantwoordelijkheden één van de succesfactoren bij interprofessioneel samenwerken. Daarbij is het van belang dat je elkaars werkzaamheden dus goed kent. Ook komt dit naar voren bij de domeinen van Interprofessional capability (Interprofessional Education Team, Faculty of Health and Wellbeing & Sheffield University, 2010).

Uit dit onderzoek blijkt dat het merendeel van de respondenten aangeven wel ervaring te hebben met de samenwerking met de ander. De helft van de toezichthouders heeft ervaring met een dergelijke samenwerking. Bij de wijkcoaches is dit aantal aanzienlijk meer. De samenwerkingen werden van beide partijen voornamelijk als positief ervaren. De initiatiefnemer in het aangaan van de samenwerking is van beide partijen even hoog, zo blijkt uit onderzoek. Tevens blijkt dat zowel toezichthouders als wijkcoaches een partij vormen in het kader tijdelijk huisverbod en dat met name hierdoor samenwerkingen (vrijwel automatisch) worden opgestart.

Met betrekking tot de rolverdeling tijdens de samenwerking blijkt dat de rol van regisseur in verhouding meer wordt toegekend aan de toezichthouder. Hierbij is het opvallend dat er amper overlap in de rolverdeling wordt ervaren. Rolvervaging leidt eerder tot conflicten (Sutter et al., 2009). Op basis van eerdere resultaten is gebleken dat wijkcoaches zichzelf ook de rol van regisseur toekennen. Op basis van deze resultaten kan gezegd worden dat de wijkcoach hier twee verschillende rollen kan aannemen tijdens een samenwerking met een toezichthouder.

Met betrekking tot de taakverdeling blijkt uit dit onderzoek dat er meer respondenten zijn die geen overlap in taken ervaren dan dat zij wel overlap in taken ervaren. Een kleine minderheid geeft aan dat er een duidelijk verschil zit in de kaders waarin beide partijen zich bewegen. Dit blijkt uit hetgeen toezichthouders werken vanuit een justitiële opdracht en wijkcoaches vanuit een vrijwillig kader. De reclassering zal blijven werken vanuit een justitiële titel. De verandering zal vooral gericht zijn op een effectievere samenwerking met lokale sociale netwerken (Binnenlands Bestuur, 2017).

Uit dit onderzoek komt naar voren dat er behoefte is aan duidelijke samenwerkingsafspraken. Bij deze samenwerkingsafspraken is het van belang dat er afspraken worden gemaakt over de rol- en taakverdeling, over de overlegstructuur en over het uitwisselen van informatie. Tevens is er een duidelijke behoefte aan meer kennis en informatie over de werkzaamheden van de andere partij. Uit de

literatuur blijkt echter dat dit één van de succesfactoren omvat voor een interprofessionele samenwerking. Tevens komt naar voren dat er behoefte is aan een betere bereikbaarheid van elkaar. Hierbij wordt aangegeven dat er wellicht te weinig korte lijnen zijn en dat het vinden van elkaar als 'lastig' wordt ervaren.

5.2 Conclusie hoofdvraag

In dit onderzoek is gezocht naar een antwoord op de vraag: *'Hoe kunnen toezichthouders van Reclassering Nederland hun positie innemen in het veranderend lokaal sociaal domein in de samenwerking met wijkcoaches in Enschede?'*

Uit onderzoek komt naar voren dat de toezichthouders geen eenduidig of duidelijk beeld schetsen van het lokaal sociaal domein, terwijl uit literatuuronderzoek blijkt dat dit geen nieuw werkterrein voor hen is en het haar reguliere werk zou moeten vormen (Reclassering Nederland, 2017). Gekeken naar de rol die toezichthouders en wijkcoaches zichzelf toekennen binnen het lokaal sociaal domein blijkt dat wijkcoaches zichzelf meer laten gelden als netwerker. De rol van regisseur wordt door beiden genoemd. Een opvallend resultaat is dat een deel van de toezichthouders geen duidelijke positie inneemt in het aangaan van allianties in het lokaal sociaal domein, terwijl de organisatie een kant op wil waarbij de reclassering onder andere allianties aangaat met relevante spelers in het sociale domein (Reclassering Nederland 2016). Oorzaken die naar voren komen zijn de aard van het takenpakket en de mindset om allianties pas aan te gaan wanneer dit nodig blijkt te zijn in een casus. De onderzoekers zijn van mening dat er meer aandacht moet worden besteed aan de positionering van toezichthouders in het lokaal sociaal domein. Uit de resultaten blijkt dat zowel toezichthouders als wijkcoaches de communicatie als belangrijk achten binnen een samenwerking. Wat er wordt verstaan onder de communicatie is het hebben van overleg, het maken en nakomen van afspraken, elkaar op de hoogte houden, bereikbaar zijn en afstemmen met elkaar. Dit komt overeen met de tweede core-competentie die Sutter et al., (2009) benoemen als succesfactor voor interprofessioneel samenwerken. Een knelpunt in de samenwerking met een andere professionals blijkt de informatie-uitwisseling, zo geven beiden aan. Dit knelpunt komt overeen met de structurele factoren op organisatieniveau die door Glending et al., 2003 wordt geschetst. Toezichthouders zien het communicatief vermogen als belangrijke competentie in de samenwerking. Wijkcoaches benoemen vooral het sensitief vermogen als belangrijke competentie. Een opvallend resultaat is dat toezichthouders het sensitief vermogen amper benoemen als belangrijke competentie. Dit terwijl zij knelpunten ervaren op dit gebied waarbij zij moeten werken aan de beeldvorming van de 'daders'. Deze competentie is volgens Sutter et al., (2009) één van de core-competenties en succesfactor bij interprofessioneel samenwerken.

Uit het onderzoek blijkt dat de werkwijze van toezichthouders en wijkcoaches veel raakvlakken hebben. Het grootste verschil zit in de kaders waarbinnen beide professionals werken. Het is hierbij opvallend dat er uit dit onderzoek blijkt dat er amper overlap in de rolverdeling wordt ervaren. Tevens is gebleken dat wijkcoaches diverse rollen aannemen tijdens een samenwerking en dat de toezichthouder meer eenduidig de regiefunctie hanteert. De samenwerking werden vrijwel allemaal positief ervaren. De conclusie die de onderzoekers hieruit halen, is dat de toezichthouder zich tijdens de huidige samenwerking met wijkcoaches als regiehouder lijkt te positioneren, hetgeen de onderzoekers passend achten bij de justitiële opdracht waaruit zij (blijven) werken en de verandering met name gericht is op een effectievere samenwerking met de lokale sociale netwerken (Binnenlands Bestuur, 2017). Op dit vlak lijken er dan ook op dit moment geen knelpunten te zitten. Wel lijkt er behoefte te zijn aan duidelijke samenwerkingsafspraken over de rol en taakverdeling, de overlegstructuur en het uitwisselen van informatie. Tevens is er behoefte aan een verbetering ten opzichte van de bereikbaarheid van elkaar, bijvoorbeeld middels contactpersonen. Hierbij wordt aangegeven dat er wellicht te weinig korte lijnen zijn en dat het vinden van elkaar als 'lastig' wordt ervaren. Wat het meest naar voren komt is dat zowel toezichthouders als wijkcoaches, ondanks samenwerkingen, redelijk onbekend lijken te zijn met

elkaars werkzaamheden. Volgens Sutter et al., (2009) is het begrijpen en waarderen van elkaars professionele rollen en verantwoordelijkheden één van de succesfactoren bij interprofessioneel samenwerken. Daarbij is het van belang dat je elkaars werkzaamheden dus goed kent. Tevens komt dit terug bij de domeinen van Interprofessional Capability.

Toezichthouders zullen zich meer moeten laten gelden in het lokaal sociaal domein. Wanneer zij daar actiever in worden zal er meer bekendheid komen tussen de werkwijze van de toezichthouders en de werkwijze van andere spelers uit het domein. De toezichthouders zien de wijkcoaches als middelpunt van het lokaal sociaal domein, waardoor hier het beginpunt lijkt te zitten. Wanneer toezichthouders en wijkcoaches meer van elkaar weten zal er meer begrip zijn voor elkaars positie en verantwoordelijkheden, waardoor toezichthouders zich kunnen blijven positioneren vanuit de regierol en er interprofessioneel kan worden samengewerkt.

5.3 Aanbevelingen

In deze paragraaf worden aanbevelingen gedaan op basis van de resultaten en conclusies. Tevens worden er aanbevelingen geformuleerd voor eventueel vervolgonderzoek.

5.3.1 Aanbeveling 1

Aanbeveling 1: Creëer meer kennis bij de toezichthouders en de wijkcoaches over elkaars werkzaamheden.

Uit de resultaten en de conclusie is gebleken dat er bij toezichthouders en wijkcoaches behoefte is aan meer kennis van elkaars werkzaamheden en specialismes. Tevens is het van belang om goed op de hoogte te zijn van elkaars werkzaamheden om interprofessioneel te kunnen samenwerken. De eerste aanbeveling is dus om meer kennis te creëren bij zowel de toezichthouders als de wijkcoaches. Wanneer er meer kennis is over elkaars werkzaamheden, zal het makkelijker zijn om elkaar te benaderen. Tevens blijkt dit een belangrijke succesfactor bij het interprofessioneel samenwerken. Reclassering Nederland zou in samenwerking met de wijkcoaches een kennismaking dag kunnen organiseren. Deze kennismaking kan tweeledig zijn. Enerzijds leren ze elkaar kennen en anderzijds leren ze meer over elkaars werkzaamheden, bijvoorbeeld middels interactieve opdrachten of speed daten. Volgens onderzoeker De Graauw (z.d.) is speed daten een manier om elkaar te ontmoeten en om te netwerken en kan dit dienen als kennisuitwisseling.

5.3.2 Aanbeveling 2

Aanbeveling 2: Zorg voor vaste aanspreekpunten bij alle wijkteams en bij de toezichthouders.

Uit de resultaten en de conclusie is gebleken dat er behoefte is aan een betere bereikbaarheid. Eén van de suggesties die daarbij werden genoemd is het creëren van een vast aanspreekpunt om zo de lijnen kort te houden. Reclassering Nederland kan in samenwerking met de wijkteams zorgen voor vaste aanspreekpunten. Zo kunnen de werkers makkelijker bij elkaar terecht met vragen en is de zoektocht naar elkaar minder lang. Dit dient op managementniveau opgepakt te worden.

5.3.3 Aanbeveling 3

Aanbeveling 3: Implementeer de core-competenties die van belang zijn bij interprofessioneel samenwerken in het huidige competentie profiel van de toezichthouder.

Uit de resultaten en conclusie blijkt dat er meer aandacht dient te komen voor de competenties die centraal staan bij het interprofessioneel samenwerken. Toezichthouders benoemden wel enkele van deze competenties, echter komt dit niet geheel overeen met wat de core-competenties daadwerkelijk inhouden. Het huidige competentieprofiel van de toezichthouder stelt dat zij moeten samenwerken, maar dit schetst geen duidelijkheid over op welke manier zij dit kunnen doen. Daarbij wordt samenwerken steeds belangrijker om als toezichthouder een positie in te kunnen nemen in een dergelijke samenwerking. Reclassering Nederland zou hier op meerdere manieren aandacht aan kunnen geven. Zo zouden deze competenties besproken kunnen worden tijdens de jaargesprekken zodat de werkers zich hierin kunnen ontwikkelen. Daarbij is het van belang dat deze competenties worden

opgenomen in het huidige competentieprofiel. Daarnaast zou hier aandacht aan kunnen worden geschonken in het opleidingshuis van de reclassering, bijvoorbeeld in de vorm van een workshop waarbij de elementen van interprofessioneel samenwerken worden geïmplementeerd.

5.3.4 Aanbeveling 4

Aanbeveling 4: Vervolgonderzoek naar de informatie-uitwisseling met de nieuwe privacywetgeving in het vooruitzicht.

Uit dit onderzoek blijkt dat de informatie-uitwisseling als knelpunt wordt ervaren tijdens de samenwerking. De interviews zijn gehouden in april 2018 toen de nieuwe wetgeving nog niet van kracht was, hierdoor hebben de onderzoekers dit niet meegenomen in het huidige onderzoek. In een vervolgonderzoek kan er gekeken worden hoe de informatie-uitwisseling verloopt wanneer de wet al van kracht is en op basis daarvan kunnen passende aanbevelingen worden gedaan.

5.3.5 Aanbeveling 5

Aanbeveling 5: Creëer meer bekendheid over de werkzaamheden van de toezichthouder via social media.

Uit de resultaten en de conclusie is naar voren gekomen dat de toezichthouders de beeldvorming van andere partijen over haar cliënten als knelpunt ervaren tijdens de samenwerking met anderen. Het onbegrip bij andere professionals kan ontstaan bij de onwetendheid, zo blijkt uit het literatuuronderzoek. Om in het algemeen meer draagvlak te creëren, is het van belang zijn om andere professionals meer kennis te laten maken met het werk van de toezichthouders. Omdat we steeds meer in een online wereld leven, is social media tegenwoordig een krachtig middel. Om vooral andere organisaties te bereiken, zou Reclassering Nederland, bijvoorbeeld met blogs, meer informatie kunnen verspreiden via LinkedIn. LinkedIn is een sociale netwerksite die zich specifiek richt op professionals.

5.3.6 Aanbeveling 6

Aanbeveling 5: Zet samenwerkingsafspraken, al dan niet in de vorm van een convenant, op papier.

Uit de resultaten en de conclusie is naar voren gekomen dat er behoefte is aan duidelijke samenwerkingsafspraken over wie eerstverantwoordelijke is, over de rol en taakverdeling en over de informatie-uitwisseling. Door dergelijke afspraken vast te leggen, kan dit onduidelijkheid bij de werkers afnemen die interprofessioneel moeten samenwerken. Tevens is uit het literatuuronderzoek gebleken dat dit soort onduidelijkheden op organisatieniveau de samenwerking kan bemoeilijken.

5.4 Sterktes en zwaktes van het onderzoek

In deze paragraaf worden de sterktes en zwaktes van het onderzoek besproken. Er worden alternatieven voor de zwaktes van dit onderzoek gegeven, zodat hier in vervolgonderzoek rekening mee kan worden gehouden.

5.4.1 Sterktes van het onderzoek

Deelname van beide partijen

Een sterkte van dit onderzoek is dat zowel de toezichthouders als de wijkcoaches hebben deelgenomen, waardoor het probleem niet eenzijdig belicht is. Er kon een breder beeld geschetst worden van de verschillende behoeften en knelpunten van de respondenten. Dit verhoogt de generaliseerbaarheid, ook wel de externe validiteit van de onderzoeksresultaten over de totale populatie (Verhoeven, 204).

Semigestructureerde interviews

Bij dit onderzoek is ervoor gekozen om gebruik te maken van semigestructureerde interviews. De interviews zijn afgenomen aan de hand van een topiclijst. Er was voldoende ruimte om door te vragen op de thema's die de respondenten zelf benoemden. Voor de respondent was er meer ruimte om eigen inbreng en visies in te brengen, doordat niet alle vragen vooral waren vastgelegd. De keuze voor deze vorm van interviewen verhoogt de validiteit van dit onderzoek (Verhoeven, 2014).

Audio-opnames

De interviews zijn opgenomen met audioapparatuur. Hierdoor hadden de onderzoekers de mogelijkheid om de interviews herhaaldelijk te beluisteren en de letterlijke bewoordingen van de respondenten te gebruiken in de resultaten. Dit verhoogt de betrouwbaarheid van de resultaten, omdat deze bijna geheel vrij waren van de interpretatie van de onderzoeker (Verhoeven, 2014). Wel was er enige eigen interpretatie nodig tijdens het labelen van de transcripties, om ervoor te zorgen dat de resultaten meetbaar waren.

Intervisiebijeenkomsten

Tijdens de onderzoeksperiode werden er wekelijks intervisiebijeenkomsten gepland waarin de onderzoekers feedback kregen op hun onderzoek van een ervaren onderzoeksdocent. Het proces is gemonitord met de docent, waardoor fouten in het onderzoek vroegtijdig werden opgespoord en gecorrigeerd konden worden.

5.4.2 Zwaktes van het onderzoek

Sociaal wenselijkheid

Bij de interviews is ervoor gekozen om semigestructureerd interviews af te nemen. Tijdens deze interviews was er face to face contact tussen de onderzoekers en de respondenten. Het face to face contact kan ervoor gezorgd hebben dat de respondenten sociaal wenselijke antwoorden hebben gegeven. Dit kan invloed hebben op de validiteit (2014). Hier kan rekening mee worden gehouden tijdens vervolgonderzoek. Door bijvoorbeeld gebruik te maken van methodetriangulatie. De kans op sociaal wenselijke antwoorden is bij een schriftelijke enquête kleiner, doordat de onderzoeker daarbij niet aanwezig is (Verhoeven, 2014). Bij vervolgonderzoek zou er dus voorafgaand aan de interviews gebruik kunnen worden gemaakt van anonieme, schriftelijke enquêtes.

Sommige topics bleken te breed en verschillend interpreteerbaar

Op basis van het literatuuronderzoek zijn er topics gekozen. Deze topics bleken echter best wel breed en verschillend interpreteerbaar. Zo kwamen de onderzoekers erachter dat de respondenten soms verschillende antwoorden gaven, waardoor de onderzoekers deze resultaten voor een deel moesten interpreteren bij het labelen om het meetbaar te maken. Ook hebben de onderzoekers hierdoor niet alle resultaten kunnen gebruiken. Tevens hebben de onderzoekers gevraagd naar competenties die de respondenten belangrijk vinden bij een samenwerking. Omdat de onderzoekers de antwoorden niet wilden sturen, zijn de core-competenties niet als voorbeeld genoemd aan de respondenten. Hierdoor is er niet altijd diepgang geweest op deze specifieke competenties. Overigens bestaat de kans dat de respondenten deze competenties wel van belang vinden, maar het niet benoemd hebben omdat ze de kennis niet hebben. Wel blijft het belang van deze competenties hetzelfde.

Grootte van populatie is moeilijk te generaliseren

Binnen Enschede zijn er 108 wijkcoaches die voor dit onderzoek van meerwaarde kunnen zijn. Helaas was het voor de onderzoekers niet mogelijk, gezien de korte onderzoeksperiode, om meer dan vijf wijkcoaches te interviewen. Hierdoor is de steekproef niet representatief of extern valide. De externe validiteit is echter niet leidend bij een kwalitatief onderzoek zoals dit onderzoek.

Non-respons

De onderzoekers hebben twee partijen geïnterviewd. Bij één van deze partijen is het responspercentage slechts 4,6 procent. De non-respons is hoog in dit onderzoek. De wijkcoaches zijn middels de sneeuwbal-methode benaderd. Een oorzaak van de non-respons is dat de uitnodigingen bij de wijkcoaches via een vast aanspreekpunt verzonden zijn. Hierdoor zijn wel alle 108 wijkcoaches benaderd, alleen werd er bijna niet gereageerd op de uitnodiging. Ook na een tweede uitnodiging kwam er weinig respons. Volgens het Centraal Bureau van Statistiek (2009) kan een persoonlijke benadering in de uitnodiging de non-respons beperken. Hier dient rekening mee gehouden te worden bij een vervolgonderzoek. De resultaten zijn wel bruikbaar voor de opdrachtgever, omdat er antwoord wordt gegeven op de hoofdvraag.

5.5 Discussie

“En dan vind ik wel eens dat de andere kant heel sterk blijft zitten in maar hij is de dader, voor altijd afgestraft, altijd gewantrouwd. Wat die vader ook aan zichzelf sleutelt en veranderd. Dat kunnen tegengestelde belangen zijn.”

Een specifiek resultaat dat uit dit onderzoek naar voren is gekomen en in de opinie van de onderzoekers meer aandacht zou mogen verdienen is de beeldvorming van andere professionals over de doelgroep van de reclassering. Uit het onderzoek blijkt dat er bij andere partijen een beeld van de doelgroep bestaat waarin zij worden beschouwd als ‘daders’ die hierom bovendien veroordeeld worden. Deze eenzijdige beeldvorming lijkt een mogelijke belemmering te zijn in de communicatie en samenwerking met andere professionals en kan bovendien leiden tot een conflict van belangen. Naast de aanbeveling op dit punt in Aanbeveling 5 (5.3.5) zijn de onderzoekers van mening dat hier een groter probleem kan spelen dat verder onderzocht dient te worden.

Verschillende toezichthouders gaven bij de interviews aan tegen problemen omtrent de beeldvorming van de doelgroep aangelopen te zijn in de samenwerking met andere professionals. Omdat dit specifieke probleem geen onderdeel uitmaakte van de theoretische- en/of praktische deelvragen en niet als zodanig naar boven is gekomen bij het verkennende literatuuronderzoek is er door de onderzoekers niet gericht naar gevraagd en maakte het geen deel uit van de topiclist.

Het probleem kwam bij verschillende respondenten naar boven bij de vragen over belangenbehartiging en de samenwerking met andere professionals. De kern van het probleem lijkt te schuilen in de negatieve beeldvorming van andere partijen waarmee de toezichthouders moeten samenwerken omtrent haar doelgroep en de schijnbaar aanwezige vooroordelen ten aanzien van deze zelfde groep. De respondenten geven aan soms het gevoel te hebben dat de cliënt door andere professionals in beginsel voornamelijk als dader van een bepaald delict te worden gezien en daarna pas als persoon. De cliënt wordt daarmee vereenzelvigd met het delict waarvoor hij of zij veroordeeld is en blijft afgerekend worden op iets waarvoor de straf in de ogen van de wet al afgedaan zou moeten zijn.

De labelingtheorie stelt dat afwijkend of deviant gedrag niet voortkomt uit de handeling, maar uit hoe anderen reageren op die handeling. Dit kan de persoon in kwestie vervolgens beïnvloeden, waarop deze het gedrag gaat herhalen. Een label wordt opgeplakt door de gevestigde orde en de vertegenwoordigers van de wet. Overal waar labels 'gekleefd' worden, ontstaat er een machtsverhouding tussen diegene die de labels opplakken en de devianten, die de opgeplakte krijgen. Dit werkt ook bij veroordeelden zo. Als deze vaak wordt gewezen op zijn gedrag, gaat hij zich vereenzelvigen met deze label. Hij zou zich als misdadiger gaan aanzien en dit zal een deel van zijn persoonlijkheid worden. Het label verandert dan in een stigma. Door het etiket of label te krijgen, verandert de omgeving van houding en verwachting, waardoor ze zich anders gaan gedragen ten opzichte van de veroordeelde en verachten dat deze deviant gedrag zal stellen. Als gevolg bouwt de veroordeelde een negatief zelfbeeld op en gaat hij op zoek naar soortgenoten, die zich in dezelfde situatie bevinden en bij wie hij zich geaccepteerd voelt. Hierdoor komt hij in een negatief milieu terecht waar deviant gedrag aanvaard wordt en zal hij dit gedrag gaan stellen, zoals de omgeving dit verwacht (Dijk, Nieuwbeerta & Huisman, 2016).

Deze theorie zorgt niet alleen voor tegengestelde belangen in het sociaal werk, het heeft nadelige gevolgen voor de persoon in kwestie, voor de maatschappij en de veiligheid hiervan. Tevens zal het recidiverisico hoger worden, gezien deze devianten zich in een negatief milieu zullen blijven bevinden en zij tegen vooroordelen blijven aanlopen. Volgens Dirkzwager, Blokland, Nannes & Vroonland (2015) maken ex-gedetineerden die na vrijlating uit de gevangenis snel een woning en een baan hebben, zich

minder vaak opnieuw schuldig aan crimineel gedrag dan ex-gedetineerden die geen woning of baan kunnen vinden. wanneer ex-gedetineerden op grond van hun verleden worden gediscrimineerd, kan een gevangenisstraf dus indirect de kans op herhaling van crimineel gedrag vergroten (Dirkzwager et al., 2015).

Omdat het in de voorbeelden van de respondenten juist om andere professionals en hulpverleners gaat zijn de onderzoekers van mening dat dit bijzonder kwalijk is en zonder meer waard zou zijn om verder te onderzoeken. Van professionals die nota bene met dezelfde doelgroep te maken hebben zou verwacht mogen worden dat zij hun professionele handelen niet laten leiden door vooroordelen of andere aannames ten opzichte van een bepaalde doelgroep. Dergelijk handelen kan immers zelfs in strijd zijn met artikel 1 van de Nederlandse grondwet over gelijke behandeling. De onderzoekers zijn van mening dat social workers hier van meerwaarde in kunnen zijn. Er zou meer kennis over dit onderwerp bekend moeten zijn onder de beroepsgroepen en er dient hier ook kritisch naar gekeken te worden in het professioneel handelen.

Referentielijst

Axelsson, R. and Axelsson, S.B. (2006). Integration and collaboration in public health - a conceptual framework. *International Journal Health Planning Management*, 21, 75-88.

Binnenlands Bestuur. (2017, 18 augustus). Essay: Combineer zorg, drang en dwang. Geraadpleegd op 21 maart 2018, van <https://www.binnenlandsbestuur.nl/bestuur-en-organisatie/achtergrond/achtergrond/essay-combineer-zorg-drang-en-dwang.9574569.lynkx>

Cameron, A., Lart, R., Bostock, L. & Coomber, C. (2012). Factors that promote and hinder joint and integrated working between health and social care services. Research Briefing. Social Care institute for excellence.

Cartlidge, A., Bond, J., Gregson, G., (1987). Interprofessional collaboration in primary health care. *Nursing Times*, 83(46), 45-48.

Centraal Bureau voor de Statistiek. (2009). *Benaderingsstrategieën. Responsverhogende maatregelen bij sociale statistieken*. Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek

D'Amour, D. & Oandasan, I. (2005). Interprofessionality as the field of interprofessional practice and interprofessional education: An emerging concept. *Journal of Interprofessional Care*. Supplement 1: 8 – 20. DOI: 10.1080/13561820500081604

De Graauw. (z.d.). Samenwerking bevorderen: manieren om elkaar te ontmoeten. Geraadpleegd op 26 mei 2018, van <https://claudiadegraauw.nl/samenwerking-bevorderen-manieren-om-elkaar-te-ontmoeten/>

De Haagse Hogeschool. (2016). Analyseren kwalitatieve onderzoeksdata met ATLAS.ti. Geraadpleegd op 24 mei 2018, van <https://www.dehaagsehogeschool.nl/studievoorzieningen/bibliotheek/onderzoek-doen/atlas-ti>

Dijk, J.J.M. van., Nieuwbeerta, P., Huisman, W. (2016). *Actuele Criminologie*. Amsterdam: SDU uitgevers.

Dingemans, K. (2017, 16 mei). Ultiem stappenplan voor het coderen van interviews. Geraadpleegd op 24 mei 2018, van <https://www.scribbr.nl/onderzoeksmethoden/coderen-interview/>

Dirkzwager, A., Blokland, A., Nannes, K. & Vroonland, M. (2015). Effecten van detentie op het vinden van werk en een woning: twee veldexperimenten. *Tijdschrift voor Criminologie*, 57, 1, 5-30.

Glendinning, C. (2003). Breaking down barriers: integrating health and care services for older people in England. *Health Policy*, 65, 139-151.

Hermanss, J. & Jonge, De, E. & Los, M. (2011). Het vakmanschap van de reclasseringswerker. *Een congres voor en met reclasseringswerkers*. Geraadpleegd op 15 maart 2018, van

https://www.canonsociaalwerk.eu/1800_wraak/Congresbundel%20Het%20vakmanschap%20van%20de%20reclasseringswerker%202011.pdf

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

Interprofessional Education Team, Faculty of Health and Wellbeing & Sheffield University. (2010). Interprofessional Capability Mini-Guide. Geraadpleegd op 15 maart 2018, verkregen van https://shuspace.shu.ac.uk/bbcswebdav/institution/HWB/IPL/Learning_Materials/2010_IP_curriculum/capability_framework_mag/htm/page12.htm

Jansen, E., Sprinkhuizen, A., Veldboer, A. P. M., Verharen, L., & de Waal, V. (2016). Essay Kwesties en keuzes in wijkgericht werken. In E. Jansen, A. Sprinkhuizen, L. Veldboer, L. Verharen, & V. de Waal (editors), *Kwesties en keuzes in wijkgericht werken Werkplaatsen Sociaal Domein*. Geraadpleegd op 2 maart 2018, van https://pure.hva.nl/ws/files/3156466/Kwesties_en_keuzes_in_wijkgericht_werken.pdf

Menger, A. & Krechtig, L. (2004). *Het delict als maatstaaf. Methodiek voor werken in gedwongen kader*. Utrecht: Stichting Reclassering Nederland.

Menger, A. & Krechtig, L. & Bosker, J. (2016). *Werken in gedwongen kader. Methodiek voor het forensisch sociaal werk*. Amsterdam: Uitgeverij SWP.

Migchelbrink, F. (2012). *Praktijkgericht onderzoek in zorg en welzijn*. Amsterdam: SWP.

Movisie. (2015, 20 september a). De drie decentralisaties in het sociale domein. Geraadpleegd op 2 maart 2018, van <https://www.movisie.nl/artikel/drie-decentralisaties-sociale-domein>

Movisie. (2015, 15 april b). Transitie jeugdzorg: een overzicht. Geraadpleegd op 2 maart 2018, van <https://www.movisie.nl/artikel/transitie-jeugdzorg-overzicht>

Pommer, E., Boelhouwer, J. (2016, 18 mei). *Overall rapportage sociaal domein 2015*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Poort, R. & Eppink, K. (2009). *Een literatuuronderzoek naar de effectiviteit van de reclassering. Onderzoek verricht ten behoeve van de Adviescommissie Onderzoeksprogrammering Reclassering*. Den Haag: Boom Juridische Uitgevers.

Reclassering Nederland. (z.d.-a). De 3 decentralisaties. Jeugdwet, Participatiewet, WMO. Werken met sociale wijkteams. *Handreiking*. Geraadpleegd op 2 maart 2018, van <http://digiplein.intern.reclassering.nl/media/2816/rnupnetapp01-users-r901009539-my-documents-downloads-handreiking-decentralisaties-sociaal-domein.pdf>

Reclassering Nederland. (z.d.-b). *Positionering lokaal sociaal domein*. Geraadpleegd op 21 maart 2018, van <http://digiplein.intern.reclassering.nl/primair-proces/lokale-veiligheid-en-sociaal-domein/positionering-lokaal-sociaal-domein/>

Reclassering Nederland. (z.d.-c). Vraag en antwoord Reclassering Nederland. Geraadpleegd op 15 maart 2018, van https://www.reclassering.nl/documents/Bibliotheek/2014/2014_Vraag%20en%20antwoord%20RN.df

Reclassering Nederland. (2017, 7 december). Jaarplan 2018. Geraadpleegd op 23 februari, van https://www.reclassering.nl/documents/Bibliotheek/2017/161212_Jaarplan_2017_LMT.pdf

Reclassering Nederland. (2018). Missie en visie. Geraadpleegd op 1 juni 2018, van <https://www.reclassering.nl/over-de-reclassering/missie-en-visie>

Reclassering Nederland (2016, juni). Een veilige samenleving begint bij lokale samenwerking. *Position paper n.a.v. LMT-tweedaagse*. Geraadpleegd op 2 maart 2018, van http://digiplein.intern.reclassering.nl/media/2812/rnupnetapp01-users-r901009539-my-documents-downloads-160630_position_paper_lokale_samenwerking-1.pdf

Rijksoverheid. (z.d.). Decentralisatie van overheidstaken naar gemeenten. Geraadpleegd op 2 maart 2018, van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/gemeenten/decentralisatie-van-overheidstaken-naar-gemeenten>

Stimulansz. (z.d.). Sociaal domein: Wmo 2015, Participatiewet en Jeugdwet. Geraadpleegd op 23 februari 2018, van <https://www.stimulansz.nl/sociaal-domein-wmo-2015-participatiewet-en-jeugdwet/>

SMD. (z.d.). *Functieomschrijving wijkcoach*. Geraadpleegd op 3 april 2018, van <https://www.smd.nu/werken-bij-smd/functieomschrijving-wijkcoach/>

Suter, E., Arndt, J., Arthur, N., Parboosingh, J., Taylor, E., & Deutschlander, S. (2009). Role understanding and effective communication as core competencies for collaborative practice. *Journal of Interprofessional Care*, 23, 41-51.

Van der Borg, A. (2016). *De sociale interventiestaat*. Antwerpen-Apeldoorn: Garant uitgevers.

Van Hintum, M. (2015). Spanning en veerkracht. Geraadpleegd op 17 maart 2018, van [https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Spanning-en-veerkracht%20\[MOV-5351759-1.0\].pdf](https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Spanning-en-veerkracht%20[MOV-5351759-1.0].pdf)

Verhoeven, N. (2010). *Wat is onderzoek?*. Den Haag: Boom onderwijs.

VNG.KING. (2014, januari). Samen werken aan een nieuw sociaal domein. Hoe werken gemeenten aan de decentralisaties werk, jeugd en zorg?. Geraadpleegd op 2 maart 2018, van https://www.platform31.nl/uploads/media_item/media_item/41/31/Samen-werken-aan-een-nieuw-sociaal-domein__KING_en_VNG_-1429268884.pdf

Bijlage 1 – Topiclist

Topic list

Werkzaamheden

- Kun je vertellen wat jij verstaat onder de werkzaamheden die je vanuit jouw functie uitvoert?
- Wat versta jij onder effectief begeleiden?

Belangenbehartiging

- Kun je vertellen wat jij verstaat onder de belangenbehartiging van cliënten?
- Kun je een voorbeeld geven van belangenbehartiging van cliënten?
- Kun je vertellen welke rol een wijkcoach/toezichthouder kan hebben bij de belangenbehartiging van cliënten?

Lokaal sociaal domein

- Kun je vertellen wat jij verstaat onder het lokaal sociaal domein?
- Kun je vertellen in hoeverre je een verschil merkt sinds de decentralisatie?
- Wat kun je vertellen over jouw rol binnen dit domein?
- Kun je vertellen in hoeverre je dit merkt in het werk?
- Op welke wijze maak jij gebruik van het lokaal sociaal domein bij jouw begeleidingsactiviteiten?

Samenwerken

- Kun je vertellen wat jij verstaat onder de samenwerking tussen professionals?
- kun je een voorbeeld geven van een samenwerking tussen jou en een andere professional?
- Kun je vertellen hoe je de communicatie hebt ervaren?
- Hoe was de rol- en taakverdeling? Hoe heb je dit ervaren?
- Wat kun je vertellen over de gezamenlijke en/of tegengestelde belangen?
- Wat kun je vertellen over jouw rol in deze samenwerking?
- Wat is naar jouw idee een effectieve samenwerking?
- Welke competenties/kwaliteiten zijn naar jouw mening van belang voor een effectieve samenwerking?
- MDO's

Samenwerking tussen Toezichthouders en Wijkcoaches

- Heb je wel eens een samenwerking gehad met een wijkcoach/toezichthouder?
- **Zo ja:**
- Hoe is deze samenwerking ontstaan?
- Hoe zag deze samenwerking eruit?

- Hoe heb je deze samenwerking ervaren?
- Wat was de rol- en taakverdeling?
- Kun je vertellen hoe de je communicatie hebt ervaren?
- Met welke belangen (van de organisatie/cliënt) ga jij een samenwerking aan?
- Wat kun je vertellen over de gezamenlijke en/of tegengestelde belangen?
- Welke kwaliteiten/competenties heb je ingezet tijdens deze samenwerking?
- Hoe kijk je naderhand terug op deze samenwerking? (neem je elementen mee?)
- Heb je een idee/mening over hoe de samenwerking (in de toekomst) vorm moet krijgen?

Zo nee:

- Ben je bekend met de werkzaamheden van een wijkcoach/toezichthouder?
- Hoe kijk jij tegen een eventuele samenwerking aan?
- Heb je een idee/mening over hoe de samenwerking (in de toekomst) vorm moet krijgen?

Bijlage 3 – Codeerschema

De tweede beoordelaar heeft de manier van coderen in dit onderzoek goedgekeurd.

Topic 1: werkzaamheden: inventariseren werkzaamheden toezichthouder en wijkcoach

Bron	Fragment	Open coderen	Axiaal coderen	Selectief coderen
P16.01-16.1	Ik trek met cliënten op, verdachten en veroordeelden, waarin ik hun bijsta om hun leven zodanig te veranderen dat zij een delict vrij leven kunnen leiden. Dat doe ik d.m.v. gesprekken, afspraken maken, bij voorkeur in de werkrelatie, iemand in beweging krijgen en als dat echt niet kan streng doen. En daar een leuk spel tussen, tussen streng doen en iemand in persoonlijk contact in beweging krijgen.	Client delictvrij leven laten leiden Gespreksvoering, Afspraken maken Iemand in beweging krijgen.	Delictvrij leven	werkzaamheden: Functie
P16.01-16.2	Werkzaamheden daarbij zijn ook dat je andere hulpverleners inschakelt of dat iemand in behandeling moet van de rechter of van mij, omdat ik dat belangrijk vind, wat meer of minder streng afhankelijk van de risico's, de onderligger is dat je risico inschatting doet elke keer als je in de spreekkamer met iemand zit. Collegiaal overleg hoort intensief bij mijn werkzaamheden, ik gebruik wekelijks de casuïstiek	Andere hulpverleners inschakelen Risicoschatting Collegiaal overleg	Samenwerking andere hulpverleners Risicotaxatie	
P17.02-17.1	Ik ben reclasseringswerker met de specialisatie toezicht. Ik houd toezicht op justitiabelen die met allerlei bijzondere voorwaarden de maatschappij zijn ingestuurd en daar hebben wij gesprekken over en dat monitoren wij, maken wij risico taxaties en inschattingen, proberen wij iemand weer delict vrij in het leven of in de samenleving te krijgen en daar te houden. Dat is in grote lijnen wat we doen. We werken daarin veel samen met verschillende instellingen, partners en maatschappelijke instellingen en noem maar op	Specialisatie toezicht Monitoren toezicht Risicotaxatie Delictvrij leven laten krijgen Samenwerking met verschillende instellingen	Toezichthouder Risicotaxatie Delictvrij leven Samenwerking andere hulpverleners	
P18.03-18.1	Ik ben toezichthouder, ik heb contact met mensen die veroordeeld zijn tot een toezicht door de rechter. Op het moment dat die mensen komen, bespreek ik ze, bestudeer ik literatuur, bekijk ik de rapportage die er ligt, bepaal ik of gezamenlijk met de mensen uit de casuïstiek wat het probleem is. Wat de lijn zou kunnen zijn van hoe je iemand benaderd, wat de probleemvelden zijn en hoe en welk moment je daar aandacht aan gaat besteden en hoe je er uiteindelijk toe wil komen om iemand niet weer te laten recidiveren, maar belangrijk vind ik om iemand goed in zijn vel te laten zitten. Want ik denk goed in je vel laten zitten automatisch betekent minder recidive en daar ben ik de hele dag druk mee.	Toezichthouder Casuïstiek bespreken en bestuderen Cliënt niet laten recidiveren. Cliënt goed in zijn vel laten zitten betekent minder recidive	Toezichthouder Delictvrij leven	

P19.04-19.1	Ik ben natuurlijk toezichthouder, dus ik houd toezicht. Nou ja in praktische zin; ik voer gesprekken, ik heb contacten met hulpverleningsinstanties, met referenten, ik doe aanmeldingen, ik doe administratie werkzaamheden nou ja registratie in het systeem, dat is denk ik wel het belangrijkste	Toezichthouder Gespreksvoering Contacten andere hulpverlenersinstanties Registratie systeem	Toezichthouder Samenwerking andere hulpverleners	
P20.05-20.1	Ik ben toezichthouder, wat ik voornamelijk doe is toezichthouden op cliënten, dus eigenlijk als zij worden veroordeeld en zij krijgen bijzondere voorwaarden gaan we kijken hoe we in die twee jaar bepaalde doelen stellen om recidive te voorkomen.	Toezichthouder Doelen stellen Recidive voorkomen	Toezichthouder Delictvrij leven	
P21.06-21.1	Het hoofddoel is natuurlijk recidive voorkomen. Of zo klein mogelijk te maken bij onze cliënten. En dat is heel breed. Mijn functie bestaat vooral uit toezicht houden op de cliënt. Ik begeleid ze daar waar nodig is. Het is heel breed. Je hebt contact met netwerkpartners en met instellingen, met de cliënt zelf, met ouders. Je begeleid ze op allerlei vlakken waar dat nodig is en vooral op het gebied van recidive, maar ook daarnaast dingen wat nodig is	Recidive voorkomen Toezicht houden Contact met netwerkpartners en instellingen Begeleiden; doen wat nodig is	Delictvrij leven Toezichthouder Samenwerking met andere hulpverleners	
P22.07-22.1	Dat is tweeledig, aan de ene kant doe ik tijdelijke huisverboden(ik zit in het wijkteam huiselijk geweld) waar we betrokken zijn bij de achterblijvers en aan de andere kant ben ik coördinator van het meldpunt loverboy problematiek Twente. Omdat ik in het team huiselijk geweld zit doen wij ook de verkorte triage die we van veilig thuis binnen krijgen en ik doe ook nog BRAM gesprekken (deskundige hulp bij echtscheiding)	Tweeledig; huisverboden en coördinator loverboy problematiek Verkorte triage Bram gesprekken	Huisverbod	
P23.08-23.1	ik ben een coachende rol natuurlijk. Ik ben echt de oude maatschappelijk werker die cliënten begeleid. Ja dus dat is met allerlei psychosociale problematieken, en dat kunnen opvoedingsproblemen zijn, dat kunnen financiële problemen zijn, relatieproblemen, echtscheidingsproblematiek, assertiviteit-problematiek, zeer uiteenlopend. Ik ben ook wijkcoach dat houdt in dat ik op basisscholen contactpersoon ben, ik kan ook regiefunctie zijn dat je met regiehouding-casussen bezig bent. Ik geef trainingen aan volwassen en kinderen, waarin je uiteindelijk probeert de zelfredzaamheid voor mensen te vergroten, dat is natuurlijk altijd je einddoel in samenwerking met de	Coachende rol Begeleiden van uiteenlopende problematiek Regiefunctie Zelfredzaamheid cliënten vergroten	Regiefunctie Zelfredzaamheid	

	mensen. Samenwerken met andere instanties, zorgen dat iedereen op een goede manier met elkaar samenwerkt, conflicten hantering. Zeer breed.	Samenwerking met andere instanties	Samenwerking met andere hulpverleners	
P24.09-24.1	wij zijn natuurlijk wel een specialistisch team binnen de wijkteams, huiselijk geweld. Eigenlijk is het niet zo breed als de reguliere wijkcoaches doen. Een groot deel van wat wij doen is de huisverboden draaien natuurlijk. Inhoudelijk casemanager en dus ook voor achterblijvers en eigenlijk alle lijntjes uitzetten. En daarnaast de meldingen vanuit Veilig Thuis die binnkomen, die pakken wij op en die zetten we weg of die begeleiden we naar waar ze moeten zijn. Ik heb nog een stukje als wijkcoach in 'Code Rood'; daar ben ik deelnemer van.	Specialist binnen wijkteam huisverbod Inhoudelijk casemanagement lijntjes uitzetten Meldingen vanuit veilig thuis begeleiden Deelnemer code rood	Huisverbod Regiefunctie	
P25.10-25.1	Ik zeg altijd maar als wijkcoach help ik alle mensen welke vraag ze ook hebben, iedereen kan bij ons terecht en dan gaan we kijken of we het zelf kunnen doen of dat we het wegzetten elders of dat we een soort regie taak hebben op de hulpverlening zeg maar, maar in principe kunnen ze met alle vragen bij ons terecht.	Alle mensen kunnen bij ons terecht Regietaak	Regiefunctie	
P26.11-26.1	Dat is een inmiddels een hele complexe. Ik ben verantwoordelijk voor de veiligheid in de gezinnen die ik begeleid, ik initieer de specialistische jeugdzorg, maar ik begeleid zelf ook mensen met opvoedingsvragen, sociaalemotionele vragen, mensen met ligt sombere klachten, assertiviteitsproblematiek, dat is heel breed. Daarnaast geef ik training aan een verwerkingsgroep, aan vrouwen die seksueel misbruikt zijn.	Verantwoordelijk voor de veiligheid Initieer specialistische jeugdzorg Begeleiden van mensen Training verwerkingsgroep		

Topic 1: werkzaamheden: inventariseren wat respondenten verstaan onder effectief begeleiden

P16.01-16.3	In reclassering context vind ik dat je een goede mix weet te vinden tussen begeleiden en streng doen.	Mix begeleiden en streng doen		Werkzaamheden: effectief begeleiden
P16.01-16.4	hoe de organisatie geneigd is en de hele samenleving op repressie en op strengheid gaan zitten. Van strengheid is nog niemand beter geworden. Voor mij is het een middel. Een waarschuwing of berisping alleen maar inzetten dat het een middel is met als doel iemand weer in contact te krijgen en beweging, niet om het machtspeletje te spelen van ik ben van de reclassering en je moet luisteren punt en anders stuur ik je terug	Organisatie en samenleving gericht op repressie Strengheid als middel om cliënt in beweging te krijgen		
P17.02-17.2	Dat iets een doel dient. Dat is eigenlijk het voornaamste, je kunt alles doen en bepraten maar het moet uiteindelijk een doel dienen en dat maakt iets effectief moet zijn denk ik. En dat kan je natuurlijk op allerlei verschillende manieren doen.	Moet een doel dienen	Doel dienen	

P18.03-18.2	Voor mij is effectief de balans vinden tussen de doelen behalen en vooral iemand tot zijn recht te laten komen, een wat completer mens te laten worden. Dat kan ook gewoon al zijn dat iemand meer lol heeft... dus effectief begeleiden vindt ik een lastige.	Balans doelen halen en iemand tot zijn recht laten komen	Doel dienen	
P19.04-19.2	Dat is begeleiden van de client op een manier waarop het helpend is zeg maar, voor hem of haar om een meer delict vrij toekomst zeg maar tegemoet te gaan. Dat is denk ik wat ik eronder versta.	Clïënt begeleiden op manier wat helpend is Voor een delictvrije toekomst	Doen wat nodig is	
P20.05-20.2	Doen wat nodig is, wat ik heel belangrijk vind is aansluiten bij de client en dat je cliënten veel dingen zelf laat doen, niet alles gaan doen voor de client maar hij moet ook daarin zelf ontwikkeling en vooruitgang maken dat hij ook leert bepaalde dingen zelf te doen wat hij niet kan. Maar ook om richting het gedrag, wat kun je daarin veranderen, hoe kun je daar in sturen, doen wat nodig is versta ik onder effectief.	Doen wat nodig is Cliënten veel dingen zelf laten doen gedragsverandering	Doen wat nodig is Eigen kracht	
P21.06-21.2 P21.06-21.3	Doen wat nodig is Dat is wel een beetje het motto van de reclassering, niet langer dan nodig is. Heel vaak zijn het twee jaar durend toezicht. Maar goed, je moet wel kritisch zijn en als het klaar is, is het klaar. En dan hoeft je niet langer verder te gaan. En heel goed kijken wat iemand nodig heeft en waar zitten de gevaren. Vooral daarop sturen.	Doen wat nodig is Sturen op gevaren en wat iemand nodig heeft	Doen wat nodig is	
P22.07-22.2	De client op zo'n manier helpen en begeleiden, dat ik de client zo veel mogelijk in eigen kracht kan laten, zoveel mogelijk zelf kan laten doen, de regie bij de client laten liggen, daar waar het nodig is over te nemen en bijsturen met als doel dat ik uiteindelijk niet meer nodig ben. Ik zie hulpverlening wel als interventie, een interventie heeft een begin en een einde.	Eigen kracht Regie bij de cliënt HV als interventie	Eigen kracht Zelfregie cliënt Doel dienen	
P23.08-23.2	Effectief begeleiden, dat je in ieder geval samen met mensen duidelijke doelen afsprekt. Als je goed weet waar je samen naartoe werkt heb je in ieder geval een gezamenlijk doel en heb je een grotere kans dat je effectief naar iets toewerkt dan op het moment dat je zegt: we gaan gewoon van start en kijken wel waar we uitkomen. Dus het is wel belangrijk dat je samen met de mensen kijkt naar wat ze uiteindelijk willen bereiken, en op welke manier en wat heb je daarvoor nodig, wat zou je graag willen.	Duidelijke doelen afspreken Gezamenlijk doel Kijken wat mensen willen	Doel dienen Zelfregie cliënt	
P23.08-23.3	Het moet niet zo zijn van dit past wel of niet in de regelgeving, je kijkt ook heel erg van wat is er mogelijk, je denkt in mogelijkheden en niet in onmogelijkheden. Het is ook effectief begeleiden dat je ook kijkt van wat is wel mogelijk.	Denken in mogelijkheden		
P24.09-24.2	Dat is een goeie, effectief begeleiden. Ik denk dat het voor mij wel erg samenhangt met wat een cliënt zelf zou willen. Daar wel erg op afstemmen, zeg maar, luister dit is jouw plan jouw leven, hier ga ik in meekijken en een	Afstemmen op wat cliënt zelf wil	Zelfregie cliënt	

	heel klein stukje meedoen, dus het moet bij jou passen en zeg jij maar wat je wel of niet wilt. Alleen ik hanteer daarbij wel duidelijk de uiterste grenzen en dat zijn de grenzen van veiligheid.	Hanteren grenzen van veiligheid		
P24.09-24.3	ik ben niet zo van het doelen halen. Ik ben wel van de hele kleine doeltjes. De grote doelen heb ik heel snel afgeleerd om die te hebben. Weet je, als het in gang is en als we richting een doel gaan, dan vind ik dat al heel mooi, dus dat is voor mij dan al effect.	Kleine doelen stellen Richting een doel is effectief	Doel dienen	
P25.10-25.2	Nou ja zo min mogelijk waar nodig zeg maar en vooral mensen in hun eigen kracht laten, niet overnemen, aansluiten wat hun doelen zijn, ik denk dat dat zo effectief mogelijk is.	Zo min mogelijk waar nodig. Eigen kracht. Aansluiten bij doel cliënt.	Doen wat nodig is Eigen kracht Zelfregie cliënt	
P26.11-26.2	in een niet al te lang tijdsbestek terug naar een situatie waar de cliënt de begeleiding nodig heeft, dus dat de klachten zijn verminderd. Snel naar een situatie waarin de cliënt zich weer zelfredzaam voelt.	Niet te lang tijdsbestek naar gewenste situatie Zelfredzaamheid cliënt	Doen wat nodig is Eigen kracht	

Topic 2: belangenbehartiging : inventariseren welke betekenis respondenten geven aan belangenbehartiging van cliënten en welke rol zij daarin kunnen hebben

P16.01-16.5	Zijn belang behartigen voor zover hij het zelf niet kan. En dat is soms omdat de cliënten zelf de vaardigheden niet hebben en de samenleving zo in elkaar zit dat je als instelling met een andere instelling moet bellen omdat ze dan pas luisteren. Voor een deel heeft dat met vaardigheden te maken, cliënten moeten de hogere school vaardigheden hebben om met een CJIB, belastingdienst, gemeente etc., te bellen, en ik probeer dat dan voor iemand te doen totdat hij het zelf kan, tweesporen beleid, ik doe het voor jou maar probeer het ook zelf. Ik probeer wel iemand daarin te emanciperen.	Doen voor zover cliënt dit niet kan. Soms hebben cliënten de vaardigheden niet. Samenleving zit bureaucratisch in elkaar Client emanciperen	Maatwerk Zelfredzaamheid client. Zelfredzaamheid cliënt	Belangenbehartiging: betekenis
P17.02-17.3	Het moet een doel dienen. Bij de ene cliënt ga je wat meer de belangenbehartigen naar andere instantie toe dan bij de ander. De ene client is wat meer zelfredzamer dan de ander. Je maakt een inschatting wat is in welke situatie nodig, het is maatwerk en afhankelijk van dat maatwerk is dat item, moet je kijken hoe je dat invult, hoe je daar mee om gaat.	De ene cliënt zelfredzamer dan de ander Kijken wat nodig is; maatwerk	Zelfredzaamheid client. Maatwerk	

P18.03-18.3	De belangen van cliënten lopen lang niet altijd parallel met de belangen van het geheel. Ik denk dat belangenbehartiging van cliënten het beste te omschrijven dat je in samenhang met zijn omgeving te proberen een zo gunstig mogelijke situatie te creëren. Uiteindelijk is dat ook weer in het belang van de cliënt, ook al ziet hij dat niet altijd direct.	Belangen cliënt niet altijd parallel met belangen geheel Zo gunstig mogelijke situatie creëren.	Belangen-verstrengeling Maatwerk	
P19.04-19.3	Ik zie mij wel als de belangenbehartiger in die zin dat onze cliënten vaak wat buiten de maatschappij terecht zijn gekomen en eigenlijk een weg moeten zoeken om weer zonder al te veel problemen te functioneren binnen de maatschappij en daarin zie je ook vaak dat zij door wat ze gedaan hebben of hoe ze het leven hebben geleid voor de tijd op een bepaalde manier gezien worden en dat beeld heeft soms een nuance nodig vind ik. Dus gaat het meer om hen wat in de ogen van anderen zeg maar duidelijk maken waar het gedrag vandaan komt en hoe het geïnterpreteerd kan worden.	Cliënten buiten maatschappij weer laten functioneren binnen maatschappij Beeld cliënten heeft nuance nodig Anderen duidelijk maken waar gedrag vandaan komt.	Beeldvorming externe partijen	
P20.05-20.3	Luisteren naar een client wat ik heel belangrijk vind. Sommige momenten opkomen voor een client, want we hebben een bepaalde doelgroep wat uitgekotst wordt door de maatschappij om het zo maar te zeggen. Daarom vind ik het ook wel heel erg belangrijk om ook voor die gene/voor een client op te komen, hij heeft natuurlijk ook zijn eigen belangen, zijn eigen mening, eigen keuzes en je merkt soms wel eens in andere partijen dat ze gauw een stempel drukken op de client omdat ze reclassering contact hebben. En dat vind ik soms wel jammer en daarin probeer ik wel de client een eerlijke kans te geven. Dat vind ik in dit geval heel erg belangrijk om op die manier belangen te behartigen.	Luisteren naar cliënt Opkomen voor cliënt Andere partijen drukken snel een stempel op cliënt Cliënt eerlijke kans geven	Beeldvorming externe partijen	
P21.06-21.4	Wat wij belangrijk vinden, vinden onze cliënten niet altijd belangrijk, dus daar zit al meteen het lastige punt. Dus je gaat daar dan proberen om aan de ene kant duidelijk te maken wat wij noodzakelijk en belangrijk vinden en ze daarvoor te motiveren en aan de andere kant ook te kijken naar wat vinden zij nu belangrijk in hun leven. Wat wij belangrijk vinden en wat ze zelf belangrijk vinden is even belangrijk. En om een beetje credit te halen bij de cliënten, ga je soms eerst doen wat zij belangrijk vinden.	Balans vinden in belang cliënt en belang organisatie	Belangen-verstrengeling	
P21.06-21.35	Dat mogelijke daders, geef het een naam, vaak in een kwaad daglicht worden geplaatst en als boemannen, terwijl ze meestal nog niet eens veroordeeld zijn en wordt er minder goed gekeken naar de rol van de thuisblijver, terwijl dat aandeel vaak ook heel groot is en daar ook een schuld ligt.	Mogelijke daders worden in kwaad daglicht gezet	Beeldvorming externe partijen	

P22.07-22.3	Dat ik kijk naar wat de hulpvraag van de client is, dat ik daar zo veel mogelijk aan tegemoet wil komen maar daar waar het nodig is, dat ik dat gewoon soms niet doe omdat dat nadelige gevolgen kan hebben voor de client of netwerk.	Tegemoetkomen hulpvraag client. Kan niet altijd vanwege nadelige gevolgen client/netwerk	Belangen-Verstrengeling Belangen-verstrengeling	
P23.08-23.4	Onder belangenbehartiging versta ik natuurlijk dat je kijkt naar wat is het belang van de cliënten, je gaat natuurlijk eerst toetsen en uitvragen. Vervolgens gaan we kijken naar de mogelijkheden voor overleg en bemiddeling met andere instanties, in de breedste zin van het woord als ik het kort houd. Je kijkt vaak gewoon met andere instanties, of met de wet en regelgeving. Wat zijn de mogelijkheden en wat is er ook nodig, en hoeverre kan een andere instantie daar ook in meewerken	Belang van de cliënt Kijken naar mogelijkheden In samenwerking met anderen	Maatwerk Maatwerk	
P23.08-23.7	Natuurlijk probeer je de mensen zoveel mogelijk zelf te laten doen	Mensen zoveel mogelijk zelf laten doe	Zelfredzaamheid client	
P24.09-24.4	Binnen het huisverbod behartig ik daar dan ook wel ongeveer de belangen . Ik denk dat wat ik heel belangrijk vind, is dat het verhaal van de client gehoord wordt. Dus niet alleen waar we heel goed in zijn met zijn allen is gelijk een oordeel hebben he? Oh die zal wel dit of oh dat is weer zo'n borderliner. Vind ik ook hoor, daar ben ik heel sterk in. Maar daarnaast vind ik het wel heel belangrijk dat het individuele verhaal van de cliënt wordt gehoord en dat er ook naar uitzonderingen wordt gekeken.	Verhaal van client gehoord wordt Met zijn allen gelijk een oordeel hebben Kijken naar uitzonderingen	Beeldvorming externe partijen Maatwerk	
P25.10-25.3	Nou ja als een client een hulpvraag heeft dan hebben ze ergens een belang, dus het doel wat ze willen behalen, nou ja en daar zo veel mogelijk bij aan sluiten wat kan en wat mogelijk is	Aansluiten bij hulpvraag cliënt	Maatwerk	
P26.11-26.3	Volgens mij is dat wel een groot onderdeel van mijn taak, ik behartig de belangen van mijn cliënten naar andere instellingen toe. Door het stukje veiligheid, wat bij ons ook inhoud dat wij als wijkteam ook het onderzoek bij de raad van de kinderbescherming aanvragen (wat vroeger het AMK deed) krijgt de belangenbehartiging ook wel een andere kant, namelijk dat de cliënt dat wellicht niet altijd zo ervaart.	Behartig belangen naar andere instellingen Belangenbehartiging krijgt andere kant door veiligheid Client ervaart niet altijd zo	Belangen-verstrengeling	
P16.01-16.6	Ik persoonlijk in mijn persoonlijke werkwijze laat de belangenbehartiging heel graag over aan ambulante begeleiders in die zin positioneer ik mijzelf graag als tweedelijns. Maar als dat niet kan, blijf in de	Overlaten aan ambulant begel. Positionering tweedelijns.	Tweedelijns Tweedelijns	Belangenbehartiging: Rol

	justitieketen, dan doe ik dat	Indien nodig ikzelf.		
P17.02-17.4	Ook dat is divers, denk ik inderdaad. Bij de een moet je wat meer tussen haakjes controleren en pushen en bij de ander wat meer de helpende hand bieden, de hand in hand begeleiding toepassen. Dus dat verschilt een beetje.	Bij de één controleren en pushen. Ander hand in hand begeleiding.		
P19.04-19.5	wat ik net zei denk ik heel vaak zal het zo zijn, hoop je dan, dat je goed zicht hebt op de client en op zijn gedrag en ook de dingen waarmee hij zichzelf in problemen brengt waardoor het ook nou ja je kunt een beetje als de vertaler soms functioneren of je kunt misschien passende hulpverlening inschakelen die dan diegene daarin kan helpen en ook bv als het gaat om contact met de woningbouw of noem maar op. Cliënten hebben natuurlijk ook inderdaad belangen en zijn soms even niet goed in staat om zichzelf goed te behartigen dus als iemand kan zijn die hem kan helpen of wel een begeleider, maakt niet uit wie, of hij moet het zelf zijn dat kan ook dat ligt een beetje aan de situatie.	Zicht op cliënt Als vertaler functioneren Passende HV inschakelen Client niet altijd in staat zelf belangen te behartigen	Tweedelijns Tweedelijns	
P20.05-20.5	Je probeert toch wel vaak mensen ook anders even te laten nadenken, even bewust worden van oh ja maar dit is ook een kant van het verhaal en dit is ook een client die daar tegenaan loopt en hoe kunnen we daar voor zorgen dat wel weer die samenwerking, want wat je vaak ziet bij cliënten is dat ze zich gaan afzetten tegen die organisaties waarvan zij het gevoel hebben hij is tegen mij. Dus eigenlijk moet je proberen om altijd realistisch te blijven en ook andere HV soms weer even op een bepaald spoor te zetten dat je ook zegt ja maar mijn client is hier ook, is wel een dader geweest dat klopt, maar is nog steeds wel een persoon, nog steeds wel iemand die ook fouten heeft gemaakt maar soms ook van goede wil is.	Proberen mensen bewust te maken Cliënten zetten zich vaak af tegen organisaties Realistisch blijven Dader is nog steeds een persoon	Bemiddelaar Bemiddelaar	
P21.06-21.6	Ondersteunend en begeleidend. Ze de weg wijzen, proberen ze het zelf te laten doen. Omdat ze daar zelf ook van leren. En als dat niet lukt, dan neem je het van ze over, maar dat probeer je wel zo min mogelijk te doen.	Ondersteunend en begeleidend Zelf laten doen	 Zelfredzaamheid vergroten	
P22.07-22.5	Maar toen ik nog wijkcoach was, tuurlijk kijk je naar de belangen van de client maar tuurlijk moet je soms afremmen omdat het niet altijd kan omdat de client het niet helder heeft wat voor consequenties en gevolgen dat heeft of simpelweg een IQ heeft wat niet maakt dat hij snapt wat hij wil en dat dat niet kan.	Kijken naar belangen client. Afremmen wanneer client consequenties niet ziet		
P23.08-23.6	Bemiddelen, uiteindelijk kijken wat de mogelijkheden zijn. Natuurlijk probeer je de mensen zoveel mogelijk zelf te laten doen, soms is het handig dat je zelf ook een interventie neemt. Probeer het wel te doen in overleg met cliënten, of	Bemiddelen Kijken naar mogelijkheden	Bemiddelaar	

	samen. Samen naar instanties bellen, kijken wat de mogelijkheden zijn, maar ook zelf.	Zo veel mogelijk zelf laten doen	Zelfredzaamheid vergroten	
P24.09-24.33	Ja, wat we in ieder geval altijd proberen is mensen zelf sterker maken: kom voor jezelf op en wat vind je dan en kom op. Sommige mensen kunnen dat heel goed en die hebben alleen een aanmoediging nodig en sommige mensen vinden dat heel lastig en ga je letterlijk naast staan van; 'kom ik ga met je mee, maar jij gaat het woord doen'	Mensen zelf sterker maken Naast de client staan	Zelfredzaamheid vergroten zelfredzaamheid vergroten	
P24.09-24.34	En soms zeg je; weet je wat, jij komt daar niet doorheen. Want soms lopen mensen tegen enorme muren aan, bijvoorbeeld bij de gemeente, om maar een voorbeeld te geven. Dus af en toe zeg ik ook wel dat ik het ga regelen. En dan bel ik er ook weleens achteraan en geef ik aan dat we een flinke discussie moeten voeren, want hier gaat iets niet goed. En soms komen wij er ook niet doorheen hoor, maar vaak gaan deuren wel wat sneller open voor ons dan voor cliënten. Dus af en toe gaan we echt wel voor een cliënt staan en zeggen we; 'drink jij maar een kopje koffie, ik ben zo bij je terug' Bij wijze van spreken.	Soms lopen mensen tegen muren aan, dan regel ik het Voor ons gaan deuren sneller open Soms staan we voor een client.	Bemiddelaar Bemiddelaar	
P25.10-25.4	Nou ja in dit geval dus, je bent gewoon net even een aanvulling. Je hoeft niet eens heel veel te doen maar je bent ondersteuning en nee voor de client is het gewoon heel erg fijn omdat nou ja het lastig is in de systeemwereld blijkbaar toch soms is dat ze net even iets meer van een hulpverlener aannemen zeg maar, net even die ervaring ook willen horen, het is van de zotte eigenlijk, maar goed in die zin denk ik als ik op die manier de steun kan zijn dan doe ik dat graag. En daarnaast gewoon vooral aanhoren wat zij belangrijk vinden en in dit geval met het vb vind ik het gewoon belangrijk dat zij daarin gehoord wordt en dan probeer ik haar daarin ook gewoon in te steunen en zorgen dat dat traject ook goed verloopt, dus ik denk dat dat vooral een goede rol is van de wijkcoach. Vooral naast de client gaan staan en daarbij te ondersteunen.	Aanvulling voor client systeemwereld neemt soms meer aan van hulpverlener Naast client staan en daarbij ondersteunen	Bemiddelaar Zelfredzaamheid vergroten	
P26.11-26.5	Dat is wel echt belangenbehartiging, dat je even in overleg gaat en zegt van wij zien dit en dit, de cliënt heeft daar nog tijd voor nodig, dit en dit is de prognose. Ons advies zou zijn om niet te veel druk te leggen, zo moet je dat dus zien. Of naar een woningbouwvereniging, naar allerlei situaties, zoals scholen.	In overleg gaan Advies geven aan andere instanties	Bemiddelaar Bemiddelaar	

Topic 3: Lokaal sociaal domein: inventariseren wat respondenten verstaan onder het lokaal sociaal domein, welke rol zij daarin hebben, op welke wijze ze er gebruik van maken en welk verschil opvalt sinds de decentralisatie.

P16.01-16.7	Dat is een relatief nieuwe term voor de gemeenten, en daar valt tegenwoordig onder een deel van de jeugdzorg, de wijkcoaches, het algemeen maatschappelijk werk van vroeger.	Relatief nieuwe term gemeenten.		Lokaal sociaal domein: betekenis
P16.01-16.9	Lokaal is gemeente, dorp, buurt, wijkcoaches zitten daarin denk ik tegenwoordig als kern en dat we veel met gemeentelijke opdrachtgevers/lijnen te maken hebben.	Wijkcoaches als kern Krijgen te maken met gemeentelijke lijnen	Wijkcoaches als middelpunt	
P17.02-17.6	Het zijn verschillende instanties die overlap met elkaar hebben in doelgroep die ze bedienen. Wij hebben natuurlijk een bepaalde doelgroep waarin de gemeente een belangrijke partner is, de wijkcoaches tegenwoordig steeds belangrijker worden, stadsbank, al dat soort organisaties, ambulante begeleiding van verschillende instellingen. Dat is een beetje denk ik. Een aantal partners uit het sociale domein waarin we mee samen moeten werken en waarin we denk ik nog wel wat kunnen winnen	Verschillende instanties die overlap hebben in doelgroep Gemeente en wijkcoaches worden belangrijker Partners waarmee we samen moeten werken	Wijkcoaches als middelpunt	
P18.03-18.7	Een grote sociale samenhang. En wat betekent nou een grote sociale samenhang. Via dat overleg heb je denk ik, en ook via de klant heb je al toegang tot de familie, maar ook via de wijkagent burens zijn directe sociale omgeving waar je normaal bijna nooit wat van hoort. De contacten met de financiële hulpverlening zijn vaak sneller te regelen, de woningbouwvereniging, DMO uhm dat vindt ik dat sociale domein. En eigenlijk is dat vrij.. is het alles wat om zo'n cliënt heen zit. Dat vind ik het sociale domein. En misschien moet je zeggen daar hoort niet gelijk zijn familie bij, maar daar heeft hij natuurlijk wel elke dag mee te maken. Hij heeft elke dag te maken met zijn burens.	Grote sociale samenhang Eigenlijk is het alles wat om een cliënt heen zit Hoort ook wel familie en burens bij		
P19.04-19.6	Voor mij is dat een hele vage term, ik weet dat er heel veel over gepraat wordt en ik zie daar iets voor mij als nou ja lokaal, hier, nou ja Enschede bv en sociaal domein van alles en nog wat, wat er tussen de mensen afspeelt, bij gemeente, maatschappelijk werk of zoiets denk ik, geen idee.	Vage term Wat zich afspeelt tussen mensen, gemeente, M.W. in Enschede		
P20.05-20.6	Wat ik daaronder versta is eigenlijk alle hulpverleningsinstanties die betrokken zijn binnen een gemeente, binnen gemeente Enschede, gemeente Almelo of Twente waar dan ook. Dat is eigenlijk wat ik daar onder versta.	Hulpverleningsinstanties die betrokken zijn binnen een gemeente	Hulpverlenings-Instanties lokaal domein	
P21.06-	Het samenwerken met de netwerkpartners en de	Samenwerking		

21.7	gemeente en de woningbouw, die organisaties.	netwerkpartners, woningbouw en gemeente		
P22.07-22.6	Die hulpverleningsinstanties en organisaties die in het lokale veld te vinden zijn. In Enschede denk ik aan Alifa, Stadsbank, Livio ed.	Hulpverleningsinstanties uit het lokale veld	Hulpverlenings-Instanties lokaal domein	
P23.08-23.8	Dat zijn eigenlijk alle mogelijkheden waar mensen gebruik van kunnen maken, dat kan een hulplijn zijn, allerlei voorliggende voorzieningen. Dat kan heel breed zijn, eigenlijk alles wat mogelijk is in een stad om mensen te ondersteunen, om ze meer in hun kracht te zetten, het kan dus in de buurt zijn, in de wijk zijn, breed zijn.	Voorliggende voorzieningen waar mensen gebruik van kunnen maken Alles wat mogelijk is om mensen in eigen kracht te zetten	Hulpverlenings-Instanties lokaal domein	
P24.09-24.7	Ik denk dat ik die in Enschede wel heel breed zie, de hele sociale kaart hier. Dus eigenlijk de professionals, de instellingen, maar ook de wijkteams en de collega's die ik daar heb, maar ook de samenwerkingspartners die overal, waar ik vooral nu heel veel mee samenwerk. Maar ook de vrijwilligersorganisaties, de buurthuizen. Ik moet ook wel zeggen dat mijn netwerk in Enschede groot is, na zoveel jaar werken he. Ik zie hem wel heel breed.	Hele sociale kaart Enschede Netwerk in Enschede is groot Heel breed	Hulpverlenings-Instanties lokaal domein	
P25.10-25.5	Nou dat is wel een heel breed begrip geloof ik. Nou ja eigenlijk alles wat aan sociale maatschappelijke ondernemingen hier in Enschede is ofzo.	Breed begrip. Alles aan sociaal maatschappelijke ondernemingen	Hulpverlenings-Instanties lokaal domein	
P26.11-26.6	Volgens mij zijn wij dat, gemeente Enschede. Dat is dus niet alleen wijkteams Enschede, maar sociaal domein verstaan wij binnen de gemeente ook onder, participatie, veiligheid denk ik, het woord omvat het ook voor mij ook al, het geheel sociaal domein in de gemeente Enschede.	Gemeente Enschede, niet alleen wijkteams Geheel sociaal domein in gemeente Enschede	Hulpverlenings-Instanties lokaal domein	
P16.01-16.10	Er zijn heel veel zorgbureautjes uit de grond gestampt, waarvan een deel niet bonafide. Dat is heel schadelijk geweest voor cliënten, voor burgers, en dus onze cliënten die daar hun geld en problemen hebben toevertrouwd. Misschien dat dat zich nu stabiliseert, het kaf van het koren is gescheiden. Voor mij maakt het niet zoveel uit of ik nu met pietje a of pietje b heb te maken heb als hij aanbied wat ik nodig heb voor mijn cliënt vind ik prima, zolang ik wel het idee heb dat het bonafide is.	Veel zorgbureautjes uit de grond; niet allemaal bonafide Kaf van koren is gescheiden Maakt niet uit wie, zolang iemand aanbied wat ik nodig heb		Lokaal sociaal Domein: decentralisatie
P16.01-16.11	Ik denk dat wat er verder verandert is wat ik heel triest vind is dat het in alle gemeenten het overal heel anders is. Mijn cliënt in Enschede en jouw cliënt in Almelo zitten in hetzelfde schuitje maar moeten een andere bureaucratische weg lopen, wordt iets anders wel of niet gegund en ik vind dat maatschappij kritisch heel zorgelijk dat er heel veel rechtsongelijkheid ontstaat in Nederland.	In alle gemeenten is het anders geregeld Andere bureaucratische weg Ontstaat rechtsongelijkheid	Anders geregeld Bureaucratie	

P16.01-16.12	Nu is het een egocentrische beweging, mensen moeten het zelf uitzoeken en anders ligt het aan jou zelf dat je niet mee kan doen en dat vind ik echt afschuwelijk, dat gaat mij aan het hart. Dus dat betekent dat in mijn werk dat mijn cliënten weer meer tegen de muur oplopen van de bureaucratie maar ik eigenlijk net zo goed. Voorzieningen zijn duurder, indicatiestellingen via IFZO zijn strenger, de overdracht als het toezicht is afgelopen naar de WMO gaat moeilijker, dat soort dingen. Hogere eigen bedrage.	Egocentrische beweging Mensen moeten het zelf uitzoeken Cliënt en HV lopen nu tegen muur van bureaucratie Voorzieningen en indicatiestellingen duurder, strenger, overdracht WMO moeilijker nu	Bureaucratie Bureaucratie	
P18.03-18.8	Gemeentes zijn een stuk actiever. Je komt veel makkelijker in contact met gemeentes. Ze zijn zelf ook veel actiever.	Gemeentes actiever Makkelijker in contact	Kortere lijnen	
P19.04-19.7	Beetje ongenueanceerd maar ik heb met name wat negatieve ervaringen ermee in die zin, en dat was in het begin wat meer dan nu, dat er een aantal taken werden overgenomen, ja werden af gestoten andere mensen gingen andere taken doen zeg maar, maar waarin ze niet zo heel goed bleken te zijn vooral in de jeugdzorg is er veel gebeurt veel wisselingen daardoor voor de voogden enzo en heel veel onduidelijkheid vind ik ook waar je moet zijn om wat te bereiken en ik denk altijd als het voor mij al onduidelijk is dan is het voor veel cliënten nog veel onduidelijker waar ze precies moeten zijn en hoe en wat. Blijkt ook dat het heel veel uitmaakt wie je dan treft, wat voor manier je het doet dus dat zijn wel de meest voor mij in het oog springende dingen en zijn natuurlijk wel meer dingen. Dat ik vooral altijd denk nou op hoop van zegen	Negatieve ervaringen Door wisselingen veel onduidelijkheid Voor HV onduidelijk, coor cliënten nog onduidelijker Maakt uit wie je treft	Ervaring negatief Onduidelijk Onduidelijk	
P20.05-20.7	In mijn tijd dat ik hier kwam werken kwamen we heel erg in die decentralisatie en wat ik wel merk met het verschil van toen en nu is dat we nu wel veel meer samenwerken met meerdere partners en ook de wijkcoaches sneller benaderen en dat hadden we gedurende mijn stage werd dat niet heel erg gebruikt. Daarin merk je wel het verschil ja.	Nu meer samenwerken met meerdere partners Wijkcoaches sneller benaderen	Meer samenwerken Kortere lijnen	
P20.05-20.8	We werkten meer met justitie en ook wel meer met waar we zelf naar door konden verwijzen. De gemeente was naar mijn idee minder goed te benaderen dan dat hij nu is omdat je nu een wijkcoach snel kunt benaderen en voorheen heb ik daar heel weinig gebruik van gemaakt.	Gemeente was minder goed te benaderen Nu kun je wijkcoach benaderen	Kortere lijnen Kortere lijnen	
P20.05-20.9	Ik vind het wel een hele fijne verandering want ik merk nu ook wel dat we soms bepaalde cliënten afsluiten omdat het toezicht na twee jaar er gewoon op zit en dat je dan soms denkt er zijn nog wel wat	Fijne verandering Wanneer toezicht stopt	Ervaring positief	

	zorgen, ik weet niet zo goed waar ik terecht moet, ik wil eigenlijk wel dat deze client nog onder een soort van toezicht blijft of dat er iig gelet wordt op deze client en dan stap je sneller naar een wijkcoach of naar de gemeente, dat je daar zegt wij laten dit los maar kan dit wel? Willen jullie er nog eens naar kijken of jullie er verder mee stappen willen ondernemen, dat is wel wat ik nu makkelijker vind.	stap je sneller naar wijkcoach of gemeente Is nu makkelijker		
P21.06-21.8	Ja dat je meer samenwerking hebt en ook vanuit de gemeente meer verantwoordelijkheid draagt voor de cliënt en voor de veiligheid van de samenleving. En dat toch ook meer in overleg doet eigenlijk. Vroeger plaatste ik een cliënt ergens in een wooninstelling en nu wil de gemeente eigenlijk weten waar ik die cliënt plaats en of dat wel handig is in die buurt en of ik wel rekening hou met de wijk en de buurt en de problemen die daar spelen en dat merk je gewoon wel. Dat ze zich daar mee bemoeien en alleen maar met goede bedoelingen. Maar het is wel wennen qua werken	Meer samenwerking en vanuit gemeente meer verantwoordelijkheid draagt voor client en veiligheid Meer overleg met gemeente Bemoeienis gemeente is wennen.	Meer samenwerken Meer samenwerken Meer samenwerken	
P21.06-21.9	Daar waar je eerder dacht, dat doe ik, dit pak je zo aan, daar heb je nu de gemeente ook nodig.	Nu heb je de gemeente ook nodig	Meer samenwerken	
P21.06-21.10	Zeker wel, ja, want vooral met huisverboden werken we heel veel samen met de gemeente. Er zijn ook heel veel gemeentelijke overleggen. Ik zit zelf ook bij het JOR(fonetisch) en twee weten meer dan één. Ze kunnen met je meedenken en soms hebben ze zelf creatieve oplossingen, dus ja.	Veel samenwerken met gemeente Veel gemeentelijke overleggen Gemeente denkt mee en heeft zelf oplossingen	Meer samenwerken Meer samenwerken	
P22.07-22.7	Hiervoor was ik werkzaam bij bureau Jeugdzorg, advies en meldpunt kindermishandeling, toen was de taakafbakening iets duidelijker, toen wist je wat je moest doen. Als wijkcoach moet je heel veel kunnen, wordt ook van jou verwacht dat je heel veel doet, je bent generalist. Ik denk dat het voor mensen die dat wat lastiger vinden echt op zoek zijn naar een taakomschrijving en afbakening wat wel of niet bij hun werkzaamheden hoort het voor hun lastig is.	Taakafbakening was voorheen duidelijker Als wijkcoach ben je generalist	Onduidelijk	
P22.07-22.8	Wat ik vooral merk van de transitie is dat er altijd op de centen gelet wordt. Altijd afwegen moet ik het inzetten of niet, verantwoorden waarom, kan het niet goedkoper, daar wil ik helemaal niet mee bezig zijn. Je moet mensen goede hulp verlenen en natuurlijk moet je letten op de centen, maar op het moment dat ik ervan overtuigd ben dat interventie x van de organisatie y het beste is en duur, so be it. Je kunt beter wat mij betreft aan de voordeur inzetten en dan heb je aan de achterkant minder kosten en dan kost het maar iets meer maar dat je dan moet overleggen met deze en gene en dat je dan moet	Wordt gelet op de centen Afwegen en verantwoorden Goede HV inzetten. Beter aan de voordeur inzetten, later minder kosten Kijken naar goedkopere	Bezuiniging Bezuiniging	

	kijken naar goedkopere alternatieven. Ik snap hun wel omdat het geld maar één keer uitgegeven kan worden maar dat is soms wel een tijdsinvestering waar zijn we mee bezig met z'n allen	alternatieven is een tijdsinvestering		
P23.08-23.9	Ik denk dat we nog meer moeten kijken of er in het voorliggende veld ook mogelijkheden zijn. Ik ben zelf nog niet echt bezig met allerlei kwesties maar er wordt wel meer naar gekeken in de algemene zin. Moet er altijd een dure voorziening zijn, of kan dat ook niet in de buurt zijn, of kunnen mensen niet wat voor elkaar betekenen. In die zin zijn we daar wel wat meer op gefocust geraakt.	Meer kijken of in het voorliggend veld mogelijkheden liggen Meer de focus op wat omgeving kan doen, hoeft niet altijd dure voorziening te zijn	Bezuiniging Bezuiniging	
P23.08-23.10	Dat vind ik op zich wel goed, als het mogelijk is. Een aantal mensen hebben gewoon echt voorzieningen nodig, maar wat wel belangrijk is, is om te kijken of mensen ook op hun eigen kracht gezet kunnen worden, bijvoorbeeld voor hun eigen buurt, of in de wijk, een sportvereniging.	Een aantal mensen hebben echt voorzieningen nodig Kijken of mensen op eigen kracht gezet kunnen worden	Eigen kracht	
P23.08-23.11	Daar waren we wel op gericht, maar daar is nu wel wat meer de focus opgekomen. Ik denk dat er in het verleden meer is gekeken naar: "dit is er mogelijk", nu kijken we meer naar: "wat heeft de burger nodig en hoe kunnen we zorgen dat dit gerealiseerd wordt". Nu is het meer in samenspraak met de burgers. Ik kom uit het algemeen maatschappelijk werk, toen werkten we ook wel samen met welzijn instellingen, en met Humanitas. Ik denk dat het alleen maar meer is geworden	Focus komen te liggen op hulpvraag cliënt en realisatie daarvan Meer in samenspraak met burgers Samenwerken is meer geworden	Eigen kracht Meer samenwerken	
P24.09-24.8	Ik heb het gevoel, nu we ruim drie jaar verder zijn, dat er nu echt wordt gekeken naar hoe men dat nu kan afstemmen om dingen effectief te laten zijn. Aan de ene kant zie ik wel de wijkcoaches, die zijn letterlijk in de wijk, staan echt naast de burger. Maar ja aan de andere kant een wijkcoach kan niet alles weten en dat is ook onmogelijk en ik ben er ook absoluut voor dat je dat niet moet willen. Maar voordat je dan op het juiste spoor zit, voordat je dan in een goeie hoek zicht bij wat je echt nodig hebt. Dat klinkt allemaal mooier dan hoe het in werkelijkheid is. En nu begint dat allemaal weer wat meer; we moeten deze kan op of wat meer hier naartoe, maar dat zal ook blijven want dat hoort ook bij een organisatie in ontwikkeling en die aan het leren is en dat zal ook blijven.	Wordt nu gekeken naar afstemmingen om dingen effectief te laten zijn Wijkcoaches staan enerzijds naast de burger, anderzijds weten ze niet alles Klinkt mooier dan het is Organisatie in ontwikkeling	Meer samenwerken	
P24.09-24.9	Ik denk dat er toen iets meer bureaucratie was, dat was het grote nadeel. Maar aan de andere kant als ik problemen had met mijn kind, dan ging ik naar Jeugdzorg en kreeg ik hulp bij Jeugdzorg. Je had iemand aan de lijn of voor je zitten die er alles vanaf wist en wist wie je moest hebben. En nu ga je heel	Voor decentralisatie iets meer bureaucratie Via wijkcoach bewandel je meer wegen	Bureaucratie Bureaucratie	

	gechargeerd; de wijkcoach gaat even wat uitproberen, het blijkt toch wel lastig, eens even kijken of we iets in kunnen zetten. Laten we dat eens proberen, lastig. Via drie, vier wegen kom je bij een Jarabee uit. En voor sommige mensen werkt dat heel erg goed maar af en toe is dat niet helemaal de juiste manier denk ik.	Soms werkt het, maar niet altijd de juiste manier		
P24.09-24.10	de wijkcoach vind je nu op iedere hoek van de straat, dus de drempel is misschien minder groot en sommige dingen zijn heel snel geregeld. Vroeger had je drie, vier, vijf, zes mensen die in een huis liepen en nu is er één die de lijnen uitzet en er misschien eentje bij roept voor het specialisme, wil je eens meekijken, maar één iemand die daar in principe alles inventariseert en kijkt wat er nou eigenlijk nodig is.	Drempel HV is minder groot Nu is er één die de lijnen uitzet en alles inventariseert en kijkt wat nodig is	Laagdrempelig Eén generalist	
P25.10-25.7	Nou ik werkte hiervoor bij Tactus, nou ja dat je dan eerst de toestemming moet hebben voordat je een behandeling mag starten in plaats van dat eerder een client bij ons aangemeld werden en we eigenlijk nou ja als je morgen geholpen wil worden weet je dan kan het en dat je dan met die meneer of client direct te woord kon staan zeg maar. Maar ja ook dat je binnen de financieringsstroom dat je natuurlijk gewoon je grenzen hebt en op zich is dat natuurlijk wel ergens belangrijk maar soms zijn die kaders ook wel heel strak en heel star dus dat stuk meer.	Eerst toestemming nodig voor starten behandeling, eerder gelijk hulp bieden Grenzen binnen de financieringsstroom, Kaders zijn strak en star	Bureaucratie Bezuiniging	
P26.11-26.12	Positief gevolg van de decentralisatie vind ik.. Ik heb het gevoel dat we elkaar wat beter vinden. Soms is er wel eens het verwijt van het is allemaal zo onduidelijk, maar ik denk eigenlijk dat het er juist duidelijker op is geworden. Voor elke ondersteuning vraag ga je naar het wijkteam in Enschede, of je nou een WMO vraag hebt of een jeugdvraag, of je nou achttien bent of niet, een handicap hebt of niet. Je komt altijd bij het wijkteam tenzij je een heel langdurige handicap hebt dan zit je het WLZ, ook al moet je naar het WLZ dan vindt je via het wijkteam nog wel de weg. Dat is ook nog wel een positief gevolg, dat het in die zin wat overzichtelijker is geworden.	Kunnen elkaar beter vinden Is er duidelijker op geworden Je komt altijd bij wijkteam uit HV is overzichtelijker geworden	Kortere lijnen Duidelijk Eén generalist	
P16.01-16.8	Nu heb ik het probleem dat ik al zo lang werk en er gebeurt zo veel, dat ik een soort van langs de kantlijn denk van oja dat gebeurt maar als ik het nodig heb zoek ik het wel op. En omdat ik bij voorkeur delegeren naar ambulante begeleiders, raak ik niet zo actueel	Langs de kantlijn denken Bij voorkeur delegeren Niet actueel betrokken	Regisseur Inactieve	Lokaal sociaal domein: rol

	betrokken bij.		netwerker	
P16.01-16.13	Mijn rol is nihil. Ik heb niets in mijn takenpakket dat verband houdt met het veiligheidshuis of gemeentelijke overleggen of dat soort dingen en ik heb een caseload dat daar heel weinig of acuut mee te maken heeft. Ik weet de wijkcoaches te vinden door gewoon te googlen op internet als ik ze nodig heb maar ik heb ook geen netwerk met hun van in mijn telefoon laat ik eens bellen, maar dat komt door de aard van mijn takenpakket en de soort caseload die ik heb.	Rol is nihil Caseload heeft weinig te maken met gemeentelijk overleg Weet wijkcoaches te vinden wanneer nodig via google, geen netwerk	Aard takenpakket Inactieve netwerker	
P17.02-17.7	Met name het zoeken naar samenwerkingsverbanden, overlap, waar kunnen we elkaar ondersteunen, waar kunnen we elkaar vinden, waar kunnen we het effectiever maken voor elkaar. We hebben al wat presentaties bij het UWV gegeven bijvoorbeeld. Zo zijn er hier bij de wijkcoaches in Enschede hebben een tweetal collega's een presentatie gegeven. En zo proberen we dat te bedienen en onderzoeken we waar de nog ruimte is.	Zoeken naar samenwerking, overlap, waar elkaar ondersteunen, vinden en effectiever maken. Door middel van presentaties proberen te onderzoeken waar de ruimte is	Netwerker Onderzoeker	
P18.03-18.10	En het is ook veel gemakkelijker als ik denk we moeten wat doen, we moeten wat organiseren dan.. ik zou nu zeggen dan bel ik Marloes. Vroeger zou ik denken, wie moet ik toch hebben bij de gemeente.. of moet ik iemand hebben bij de gemeente of dacht ik überhaupt wel aan de gemeente.	Nu makkelijker bellen naar de gemeente omdat je weet wie je moet hebben		
P18.03-18.44	ik doe het zelf ook niet (contact leggen), wat ik wel heel stom vindt. Hoe het komt, misschien komt het ook wel doordat we allemaal zo druk zijn met onze eigen dingetjes en uhm dan denken van ja ik heb het eigenlijk niet nodig voor iets.	Geen contact leggen Door drukte en gedachte dat je het niet nodig hebt	Inactieve netwerker	
P19.04-19.8	Ja ik heb geen idee kan ik niet vertellen.	Geen idee	Onbekend	
P20.05-20.11	In het kader van het huisverbod ben ik natuurlijk veel betrokken bij dat hele domein, dat je veel overlegt met wijkcoaches maar ook met Tactus verslavingszorg, Transfore die daar ook vaak bij betrokken is, ook wel VeiligThuis wat daar bij betrokken is. Je hebt veel overleggen bij een huisverbod en daarin werk ik heel veel met hun samen. Maar eigenlijk wat mijn rol vaak in mijn eigen caseload is, als ik het sociaal domein inschakel dat ik wat meer view van bovenaf heb en de HV meer soms het praktische of psychische stukje laat doen en dat ik erop toe zie dat het ook allemaal goed loopt. Dat je wat meer van bovenaf staat als reclasseringswerker, soms ook niet maar dat is echt	Door huisverbod veel betrokken bij hele domein Veel overleggen en veel samenwerken View van bovenaf Zie erop toe dat alles goed loopt	Aard takenpakket Netwerker Regisseur	

	per casus verschillend.			
P22.07-22.9	Mijn rol is in het huisverbod dat opzetten wat nodig is om te voorkomen dat het nog een keer gebeurt, die is behoorlijk specifiek. Bij loverboy problematiek is die heel anders, dat is netwerken, zoeken naar waar het kan naar mogelijkheden om de meiden te helpen geplaatst te krijgen, overleggen met andere instanties.	Rol bij huisverbod specifiek; opzetten plan Bij andere taken netwerken, zoeken en overleggen	Regisseur Netwerker	
P23.08-23.12	Tot nu toe is het vooral het bij elkaar brengen van. Ik ben niet zozeer een initiator van allerlei nieuwe initiatieven dat laat ik graag aan anderen over. Het is gewoon niet mijn sterkste kant, ik ben meer een uitvoerder. Ik ben meer om dat bij elkaar te brengen, en signaleren wat er eventueel ontbreekt. Ik ben niet iemand die van alles bedenkt.	Het bij elkaar brengen van.. Meer een uitvoerder	Netwerker Uitvoerder	
P24.09-24.11	Ik zie mezelf vooral als regievoerder in de casuïstiek waarin ik zit, heb ik vooral de regie. Dus ik zorg dat de goede mensen in worden gevlogen. Ik blijf er wel boven hangen als een helikopter en kijk hoe het gaat en wanneer het niet gaat, de koppen bij elkaar steken en bijsturen.	Regievoerder in de casuïstiek Schakel mensen in helikopterview	Regisseur Netwerker Regisseur	
P24.09-24.12	Ik ben vooral een regisseur daarin.	Regisseur	Regisseur	
P25.10-25.8	Eigenlijk als wijkcoach ben je natuurlijk wel vertegenwoordig je je wijk en dat is natuurlijk Enschede breed ook dus in die zin hebben we volgens mij wel een hele duidelijke positie alleen is het soms ook heel erg de vraag wat doe je wel als wijkcoach en wat doe je niet als wijkcoach en is dat ook continu een discussiepunt, aan de andere kant volgens mij is het nog best een lastige positie. We hebben natuurlijk onze individuele casuïstieken, mensen die zich bij ons aanmelden waarmee je aan de slag gaat. Maar we hebben ook wel als wijkcoach gemeente overstijgende taken dus in dat geval ben ik dan ook aandachts-functionaris voor zorg & veiligheid en ja zo zijn er nog meer van dat soort overstijgende taken, het is zo breed.	Duidelijke positie in Enschede Discussiepunt over wat wijkcoach wel en niet doet Lastige positie Individuele casuïstiek Gemeente overstijgende taken	Onduidelijk	
P16.01-16.14	Ik probeer rond te bellen en probeer te snappen waarom er welk besluit gevallen is voor de cliënt maar ik berust verder een beetje murw in dat het nou eenmaal zo is. De cliënt heeft niets aan mijn boosheid aan mijn maatschappijkritiek, ik moet hem uitleggen dit is wat het is en hij moet daarmee leren omgaan zonder een delict te plegen uit	Rond bellen om te snappen waarom er een besluit gevallen is Uitleggen client dit is wat het is		Lokaal sociaal domein: werkwijze

	boosheid/frustratie/wanhoop			
P16.01-16.15	Zoals eerder gezegd tweedelijs hulp bij problemen wijkcoach o.i.d inschakelen.	Tweedelijs Bij problemen wijkcoach o.i.d inschakelen	HV inschakelen	
P17.02-17.9	Dat is natuurlijk helemaal afhankelijk van de client en de casus, de ene client heeft weinig instellingen om zich heen en de ander heel veel. Waar al iets is probeer je via MDO's de samenwerking te zoeken, dat is wel heel erg belangrijk denk ik. Daar waar nog een leefgebied van de client aandacht behoeft probeer je daar partners in te betrekken. Vroeger, als ik mag praten over vroeger, waren er nog heel veel collega's die zelf dingen deden, bijvoorbeeld financiën en die pakte dan zelf dingen op, maar ik vind het belangrijker dat andere instanties daarmee aan de slag gaan en dat jij goed uitzet en het goed monitort.	Waar al HV is via MDO samenwerking zoeken Waar HV nodig is partners proberen te betrekken Vroeger deden collega's veel zelf Belangrijk om goed uit te zetten en te monitoren	Gebruik MDO HV inschakelen Verschil vroeger	
P18.03-18.11 P18.03-18.12	Tweeledig. Toch op de eerste plaats als ik denk van het blijft hangen, het schiet niet op. Als ik merk dat er van een klant naar de instelling toe.. een beetje zo'n vastgelopen situatie zit, vaak zijn ze, op een gegeven moment wanneer ze één keer naar hun gevoel onterecht behandeld zijn, dan deugt er ook helemaal nergens meer wat van. Nou en dan is het wel makkelijk om dat proberen weg te halen. Dat kan maar heel klein zijn dat kan één telefoontje zijn. In die zin maak ik er wel eens gebruik van. En ik maak gebruik van de mogelijkheid om gezamenlijk een MDO te organiseren.	Tweeledig Gevoel van onrecht weg proberen te halen bij cliënt Mogelijkheid om gezamenlijk MDO te organiseren	 Gebruik MDO	
P19.04-19.9	Kan ik je ook niet zeggen. Ik zou mij kunnen voorstellen dat het gaat om samenwerking met andere partners bv de gemeente en dat soort dingen en ik doe natuurlijk allerlei MDO's, veel-pleger overleggen en ik zoek altijd overal contacten met nou ja wijkagenten, allerlei partners enzo, ik weet niet of dat wordt bedoeld ermee. Maar voor mij is het niks anders dan het vroeger was, ik zie daar geen verandering in voor mij persoonlijk niet.	Samenwerking met andere partners Ik doe allerlei MDO's Zoeken contacten Geen verschil met vroeger	Gebruik MDO Gebruik netwerk Verschil vroeger	
P20.05-20.12	Bv als een client heel veel praktische ondersteuning nodig heeft en daarin probeer je het sociaal domein eigenlijk in te schakelen van goh kunnen jullie naast dat hij gesprekken met mij doet ook eens wat meer met hem aan de gang gaan en zij hebben soms net even wat meer tijd, zij weten soms net even de wegentjes net even wat makkelijker te vinden dan wij dat kunnen vinden.	Bij praktische hulp het sociaal domein inschakelen Hebben meer tijd en weten de wegentjes makkelijker te vinden	HV inschakelen	

P21.06-21.12	Ook om een MDO te beleggen, om uitkeringen aan te vragen, bijzondere bijstand aan te vragen, dat soort dingen. Te overleggen over iemand die huisvesting nodig heeft; waar kunnen we terecht. En ook buiten onze instellingen waar we mee samenwerken.	MDO beleggen Praktische dienstverlening Waar kunnen we terecht	Gebruik MDO	
P22.07-22.10	Ik maak wel gebruik van mijn contacten en netwerken die ik heb.	Gebruik contacten en netwerken	Gebruik netwerk	
P23.08-23.13	Door ze eventueel in te zetten, als dat nodig is de mensen daarnaartoe te lijden.	Sociaal domein inzetten indien nodig en mensen daarnaartoe lijden	HV inschakelen	
P24.09-24.14	Ik zorg dat ik gewoon hele korte lijntjes heb overal	Korte lijntjes	Gebruik netwerk	
P24.09-24.14	Nou ja, als ik ergens iets nodig heb dan bel ik en als ik me afvraag hoe iets werkt, dan bel ik ook of ik ga even langs. En ik zorg wel dat ik die contacten warm houd. Bij de grote partijen zorg ik sowieso dat ik mijn ingangen wel heb en ook wel houd. En zo doe ik dat wel en kom ik ergens in een casus weer iemand tegen die ik nog niet kende, dan zorg ik dat ik dat aanhaal en warm houd	Wanneer nodig bellen of langsgaan Contacten warm houd Ingangen hebben en behouden	Gebruik netwerk Gebruik netwerk	
P25.10-25.10	Inzetten waar nodig. Kijk als ik zelf dingen kan doen en ik denk ja dat is gewoon binnen een aantal keer opgelost of je hebt daar wel wat tijd voor nodig maar we hoeven daar geen grotere zorg voor in te zetten dan hoeft dat niet maar als het wel nodig is, dan ja vooral doen en wat dat dan ook maar is.	Inzetten waar nodig. Kijken hoe veel zorg er nodig is	HV inschakelen	
P26.11-26.8	Dat is een beetje een lastige, omdat ik daar ook een onderdeel van ben dus altijd eigenlijk, overal. Dat ik merk dat ik er veel dichterbij zit, wij zijn wel wijkteams Enschede, wij hebben een email adres van wijkteam Enschede maar wij werken bijvoorbeeld in de omgeving van gemeente Enschede en dat houdt bijvoorbeeld in dat wij hele korte lijnen hebben met alle afdelingen, dus op die manier maken we veel gebruik van elkaar.	Onderdeel van sociaal domein, gebruik altijd en overal Hebben korte lijnen met alle afdelingen gemeente	Gebruik netwerk	

Topic 4: Samenwerken: inventariseren wat er wordt verstaan onder de samenwerking tussen professionals, hoe deze wordt ervaren, welke belangen er zijn, welke positie zij innemen, wat de taakverdeling is en welke competenties van belang zijn.

P16.01-16.17	Dat je elkaar in zijn vak serieus neemt, dat ik mij ook serieus genomen voel door een voogd in een voogdijinstelling of een wijkcoach of wat dan maar.	Elkaar serieus nemen Samen afstemmen welke	Afstemmen	Samenwerken: betekenis
--------------	--	---	-----------	------------------------

	Dat je samen afstemt met welk belang zitten we er allebei in en hebben we een gedeeld belang? Dat je afstemt wat zijn jouw taken en mijn taken, wat verwacht ik van jou?	belangen Afstemming van taken	(gezamenl.- Besluitvorm.)	
P17.02- 17.11	Als iedereen vanuit zijn eigen professie zijn ding doet en iedereen volgt zijn eigen koers dan is het gedoemd te mislukken, daar is onze gezamenlijke client niet bij gebaat. Het is wel handig af te stemmen eenzelfde koers te hebben, en uiteraard zijn er allerlei zijwegen, het uiteindelijke doel moet wel gelijk zijn. Je moet je het overleg met elkaar hebben en dan moet je samenwerken. Anders dan werkt dat niet. Ik vind dat wel heel essentieel.	Als ieder zijn eigen koers volgt; gedoemd te mislukken Afstemmen eenzelfde koers te hebben Uiteindelijke doel moet gelijk zijn Overleg hebben	Afstemmen Afstemmen Communicatie	
P18.03- 18.13	wat ik eronder versta is eigenlijk afspreken.. uhm afspraken maken en die nakomen. Dat vind ik eigenlijk het meest belangrijke van samenwerken. En verder... heb ik er eigenlijk nog nooit over nagedacht. Ik vind het eigenlijk zo normaal.	Afspraken maken en die nakomen	Communicatie	
P19.04- 19.10	Goede samenwerking levert goede begeleiding aan de client op, denk ik. En dat is de reden waarom samenwerken belangrijk is omdat ook elke professional heeft eigen kwaliteiten die in te zetten zijn en als je dat bundelt dan kun je goed samenwerken. Ook belangrijk om de neuzen dezelfde kant op te hebben, als jij met iemand samenwerkt die hele andere ideeën heeft, dan is het voor een client lastig om de weg te volgen die die in ieder geval volgens mij zou moeten volgen of voor de ander het ligt er maar aan hoe je dat bekijkt. Je hoeft het niet altijd eens met elkaar te zijn hoor maar je zou in ieder geval ergens op uit moeten komen waarmee de client uit de voeten kan.	Eigen kwaliteiten professionals bundelen voor goede samenwerking Neuzen dezelfde kant op Niet altijd met elkaar eens te hoeven zijn, als je maar ergens op uit komt samen	Afstemmen Afstemmen	
P20.05- 20.14	Samenwerken is voornamelijk vind ik veel overleggen. Wat ik ook belangrijk vind is dat je ook wel met z'n allen dezelfde kant naar toe wil en dat je daarin gewoon het overleg zoekt. Soms ook ideeën uitwisselt en kijk mocht je allebei een andere kant op willen of andere visie hebben op een bepaalde client dat je daar wel met elkaar in overleg kan gaan, vind ik heel belangrijk. Overleg zoeken is wel wat ik daarin gewoon het belangrijkste vind. Ook niet dat je allebei dezelfde dingen doet, of dat ik A zeg tegen de client en de andere professional B zegt dus dat je wel de samenwerking daarin hebt.	Veel overleggen Naar dezelfde kant toe willen Ideeën uitwisselen Indien andere visie met elkaar overleggen Niet allebei dezelfde dingen doen, wel samenwerking daarin hebben	Communicatie Afstemmen Communicatie Afstemmen	
P21.06- 21.13	Ik denk dat het belangrijkste is dat je elkaar goed op de hoogte houdt, rekening houdt met de privacywetgeving en ook goed communiceert met elkaar en een lijn uitstippelt en alles in het belang van en de cliënt maar ook voor de samenleving. Er is niets vervelender dat als ik rechtsaf ga en de andere	Elkaar op de hoogte houden Privacywetgeving Goede communicatie	Communicatie Communicatie	

	partij linksaf wil en de cliënt daar een beetje tussenin zit, dus ik denk dat dat het meeste van belang is.	Eén lijn uitstippelen	Afstemmen	
P22.07-22.12	Dat wat nodig is om de hulpvraag van de client zo goed mogelijk te beantwoorden in het liefst zo kort mogelijke tijd dat de client daarna van ons af is en daar heb je elkaar voor nodig soms en dat is heel wezenlijk wil de hulpverlening slagen.. Dan moet je elkaar weten te vinden, af te stemmen en dan is het heel belangrijk dat je goed contact hebt met elkaar.	Hulpvraag van cliënt beantwoorden in zo kort mogelijke tijd, heb je elkaar voor nodig Goede afstemming Elkaar weten te vinden Goed contact hebben	Afstemmen Communicatie	
P23.08-23.14	Wat ik heel er belangrijk vindt als je met elkaar in een casus zit, dat je één lijn afsprekt, welke kant wil je op, zoveel mogelijk in samenspraak met de cliënt. Dat je in ieder geval dezelfde kant op gaat, de doelen bewerkstelligt, dat je elkaar probeert te bereiken en niet zozeer dat je langs elkaar heen werkt, want daar heeft de cliënt niks aan.	Eén lijn afspreken/dezelfde kant opgaan In samenspraak client Doelen bewerkstelligen Elkaar proberen te bereiken	Afstemmen Communicatie	
P24.09-24.15	Daar had ik het vanochtend nog over. Vooral de koppen bij elkaar steken. We hoeven het niet altijd met elkaar eens te zijn. We kunnen ook hele andere meningen hebben en dat mag. Maar wel de koppen bij elkaar en kijken of we gezamenlijke doelen hebben en wat die doelen dan zijn. En op welke manier kunnen we wat doen. Soms doen we tegenstrijdige dingen en dat is zo. Maar hoe kunnen we dan wel zorgen dat we elkaar niet in de weg lopen en hoe kunnen we toch samen iets bouwen dat we toch uiteindelijk wel bij ons doel komen of de client bij zijn doel komt. Dat je blijft kijken naar de gezamenlijkheid die daaronder ligt. Want uiteindelijk hebben we allemaal hetzelfde doel, dus daar naar gaan zoeken.	Koppen bij elkaar Hoeven niet altijd eens te zijn Kijken naar gezamenlijke doelen Soms doen we tegenstrijdige dingen, maar elkaar niet in de weg lopen Blijven kijken naar gezamenlijkheid	Afstemmen	
P25.10-25.11	Nou ja vooral afstemmen over de cliënten en kijken of je samen de weg kunt vinden in wat goed is voor de client ook en daar zit natuurlijk soms wel eens een spanningsveld over wat de client wil en wat van de hulpverlening moet en ja waar cliënten zich ook aan moeten houden. Maar goed soms is het gewoon goed, het zou mooi zijn, als je daar het gesprek over kunt aangaan zeg maar en daarover in gesprek kunt blijven met elkaar en daarin ook elkaar kunt blijven vinden en de samenwerking openhouden want je hebt elkaar toch nodig.	Afstemmen over de cliënten Samen de weg vinden Met elkaar in gesprek gaan en blijven Elkaar blijven vinden Samenwerking open houden	Afstemmen Afstemmen Communicatie	
P26.11-	Je werkt natuurlijk samen met je eigen collega's,	In samenwerking met	Communicatie	

26.11	maar daar waar je samen optrekt met je cliënt met anderen, zo zal ik het eigenlijk willen zeggen. Dus bellen, mailen, bij elkaar langs gaan, informatie opzoeken over elkaars instelling, dat is denk ik ook al een beetje samenwerken.	anderen bellen, mailen, langsgaan. Informatie opzoeken over elkaars instelling		
P16.01-16.20	Dat je samen afstemt met welk belang zitten we er allebei in en hebben we een gedeeld belang?	Afstemmen welke belangen Zoeken naar gedeeld belang	Gezamenlijk belang	Samenwerking: belangen
P16.01-16.21	Natuurlijk heb je dan te maken met tegengestelde belangen, maar voor een deel is dat schijn. Want ik vind dat ook wij streven naar dat er een gezond opgroei klimaat komt voor de kinderen, geweldloos. En dan vind ik wel eens dat de andere kant heel sterk blijft zitten in maar hij is de dader, voor altijd afgestraft, altijd gewantrouwd. Wat die vader ook aan zichzelf sleutelt en veranderd. Dat kunnen tegengestelde belangen zijn.	Tegengestelde belangen is voor een deel schijn Andere kant blijft sterk zitten in dat hij dader is; dat zijn tegengestelde belangen	Belangen-verstrengeling	
P17.02-17.16	Over het algemeen vind ik wel dat de belangen, als je ze een beetje afpelt dan tussen haakjes, redelijk hetzelfde zijn.	Belangen zijn redelijk hetzelfde	Gezamenlijk belang	
P18.03-18.4	Het loopt niet altijd parallel. Maar dat voel ik niet direct als botsen. Nee, het is ook een beetje hoe je er mee omgaat.	Loopt niet altijd parallel Voelt niet als botsen		
P18.03-18.19	Ik probeer de dingen altijd te verwoorden als een gezamenlijk belang.	Verwoorden als gezamenlijk belang	Gezamenlijk belang	
P19.04-19.12	Ik denk dat je dat met name in bv overlegvorm tegenkomt, zoals een veel-pleger overleg, ook wel in MDO's zeker als je met meerdere partijen te maken hebt. Kijk de politie heeft natuurlijk een andere doel dan de reclassering en de gemeente kijkt weer op een andere manier dus ik denk dat het heel erg belangrijk is dat je vanuit je eigen professionaliteit aangeeft wat je wilt, wat je voor ogen hebt zeg maar en dat je zo samen kijkt van hoe kunnen we daar één lijn in trekken.	Kom je met name tegen in overlegvorm met meerdere partijen Vanuit je eigen professionaliteit aangeven wat je voor ogen hebt Samen één lijn trekken	Belangen – Verstrengeling Eigen visie Gezamenlijk belang	
P19.04-19.13	Over het algemeen gaat het best heel goed vind ik en zo af en toe komt het wel eens voor dat ik denk dit is helemaal niet hoe het moet gaan zeg maar. Maar dat is eigenlijk dat is toch wel minimaal, ik vind dat je over het algemeen met professionals redelijk op één lijn kunt komen te staan, in de meeste casussen wel	Over het algemeen gaat het goed Af en toe denk ik dit is niet hoe het moet gaan; is wel minimaal Je kunt redelijk op 1 lijn komen met professionals	Gezamenlijk belang	

P20.05-20.15	Iedereen heeft inderdaad zijn eigen bril op, iedereen heeft ook wel zijn eigen belangen daarin en het overleg zoeken is gewoon eigenlijk heel praktisch of telefonisch met elkaar daarover hebben. Ook wel heel belangrijk vind ik daarin af te stemmen wie wat doet en daar voorkom je ook wel heel vaak mee dat je tegen situaties oploopt waarin je wel langs elkaar heen loopt of waarin je wel verschillende visies hebt en als je dan echt wel een verschillende visie hebt dan vind ik het wel belangrijk om daarover in gesprek te gaan, van hoe kijk jij daar dan tegenaan? Hoe kijken wij daar dan tegenaan. Wat daarvan dan de uitkomst is dat is dan maar zo maar de client moet daarin wel centraal staan.	Iedereen heeft eigen bril op Overleg zoeken met elkaar Afstemmen zodat je niet langs elkaar heen loopt Wanneer verschillende visies met elkaar in gesprek gaan Client moet centraal staan	Eigen visie Afstemmen Gezamenlijk Belang	
P20.05-20.21	We hebben verschillende MDO's gehad bij de gemeente met de betrokken instanties erbij, dat liep niet altijd heel erg soepel. Dat eigenlijk die client daar zat van de gemeente is tegen mij, werkt mij tegen dus die wilde daar niet altijd aan mee werken toen moest ik eigenlijk altijd een beetje: dit is echt wel goed een goede omgangsregeling voor je kinderen te hebben dat is belangrijk daarvoor moeten we bij de gemeente zijn.	MDO's liepen niet altijd soepel Cliënt had gevoel dat gemeente tegen hem is Gemeente nodig voor omgangsregeling	Moeilijkheden MDO Belangen-verstrengeling	
P21.06-21.20	Dan ga je in gesprek met elkaar en kijken hoe je toch nog bij elkaar komt. Ik heb het eigenlijk nog nooit echt meegemaakt, hele tegengestelde belangen. Wel iets wat op mijn vlak minder van belang is misschien, maar goed dat is dan een gezamenlijk ding, dat is prima. Maar over het algemeen heb ik altijd wel hetzelfde belang.	In gesprek gaan en kijken hoe je bij elkaar komt Over algemeen altijd wel zelfde belang	Afstemmen Gezamenlijk belang	
P21.06-21.22	MDO's lopen weleens niet. Dat ligt niet per se aan de informatie, maar meer aan de mensen die andere ideeën hebben. Of het loopt niet omdat we er niet uit kunnen komen. Dat we niet kunnen bereiken wat we willen, door vaak toch wel bureaucratie. Dat is ook moeilijk want iedereen moet zich aan de regels houden.	MDO's lopen wel eens niet Ligt aan mensen met andere ideeën Door bureaucratie moet iedereen zich aan regels houden	Moeilijkheden MDO Eigen visie	
P22.07-22.14	Ik behartig de belangen van de achterblijver en reclassering naar de uithuisgeplaatste die (beide cliënten) hebben vaak een verhaal die haaks op elkaar staat, dan is het wel interessant hoe je daar samen uit gaat komen, eigenlijk kom je er altijd wel uit, het doel is dat het niet weer gebeurt	Ik behartig belangen achterblijver en RN van uithuisgeplaatste Eigenlijk kom je er altijd wel samen uit Het doel is dat het niet weer gebeurt	Belangen-verstrengeling Afstemmen Gezamenlijk belang	
P22.07-22.23	De insteek is van iedereen dat je er samen uit gaat komen, soms hebben mensen andere belangen en dan is het even steggelen hoe gaan we daar uit komen, dan moet je soms concessies doen van beide	Insteek is om er samen uit te komen Soms andere belangen	Afstemmen Belangen-	

	kanten. Ik vind het wel altijd fijn als mensen zich houden aan afspraken die er gemaakt worden en als blijkt dat dat niet het geval is confronteer ik hun er wel mee, dat vind ik dan lastig, dat kan de hulpverlening stagneren. Dan wijs ik ze erop dat je een bepaalde verantwoordelijkheid hebt en je moet je afspraken nakomen. Iedereen zit er met hetzelfde doel dus over het algemeen loopt dat best wel goed. Wat dan maakt dat het soms interessant of spannend word is de achtergrond van de organisatie in wat ze kunnen en wat ze mogen.	Concessies doen van beide kanten Aan de afspraken houden en zo niet confronteren Wijzen op verantwoordelijkheden De achtergrond van de organisatie maakt dat het soms spannend is	Verstrengeling Afstemmen Communicatie Communicatie Organisatie belang	
P23.08-23.17	Dat is ook wel wat wisselend, soms zijn er wel wat strubbelingen of heb je andere ideeën. Dan is het wel van belang dat je daar met elkaar over in gesprek gaat, en dat je kijkt van wat is er nu eigenlijk echt nodig en hoe zorgen we dat we op één lijn gaan kijken. Dat is niet altijd zo makkelijk, dat zie je soms ook met zorgaanbieders. Die willen dan wel de cliënt te vriend houden. Hoe ga je toch tactisch om met elkaar, en hoe krijg je cliënten mee maar werk je wel samen aan een gezamenlijk doel.	Soms andere ideeën en strubbelingen Met elkaar in gesprek gaan en op één lijn komen Tactisch met elkaar omgaan Werken aan gezamenlijk doel	Eigen visie Afstemmen Communicatie Gezamenlijk belang	
P23.08-23.21	Ja uiteindelijk kom je er wel uit, maar goed ik heb zelf niet de ervaring dat je er niet uitkomt. Tenminste, ik denk dat we daar wel uitkomen, maar dat is niet altijd gemakkelijk.	Niet de ervaring dat je er niet uitkomt Niet altijd makkelijk	Afstemmen	
P25.10-25.15	Nou ja vooral met elkaar wel in gesprek blijven en kijken of je wel samen hetzelfde doel voor ogen hebt zeg maar dat is in dit geval ook wel het geval iedereen heeft zo dat die wil dat het met het gezin goed gaat, alleen iedereen heeft daar dan een andere mening over dus dan is het samen kijken hoe kun je daar je weg in vinden. Nou ja soms is het dan ook dat je iets meer de regie moet pakken en ook maar eens een keer de knoop moet doorhakken en zo gaan we het doen en misschien is niet iedereen daar mee eens maar ja.	Met elkaar in gesprek blijven Zelfde doel voor ogen Weg vinden in meningsverschillen Soms meer de regie pakken	Communicatie Afstemmen Afstemmen	
P26.11-26.16	Als wijkteam Enschede zijn wij op zoek naar partners die met ons maatwerk willen leveren. Niet die zeggen, je moet dit product afnemen en anders doen wij het niet, maar die met ons meedenken van dit gezin heeft dit nodig. En dan wordt het wel eens ingewikkeld en dat zie je juist binnen gemeentes. Heel ingewikkeld allemaal. Mensen van de gemeente zijn heel erg getraind in precies doen wat er in het protocol staat en juist niet afwijken. En wij worden nu heel erg geschoold op maatwerk. Voor iedereen	Op zoek naar partners die maatwerk willen leveren Meedenken Gemeente wijkt niet af van protocol, wij geschoold op maatwerk	Organisatie belang	

	mogelijk maken wat nodig is, dus dat ziet de gemeente nu zelf ook wel.			
P26.11-26.17	Ja, nou ja, ik probeer juist te gaan zitten op het gezamenlijke belang. Dat dit nodig was voor het gezin. En meestal kom je er daarmee ook wel uit. En we hebben tegen gestelde belangen en wat ik altijd doe is op zoek naar het gezamenlijke belang. En meestal is dat de cliënt.	Gaan zitten op gezamenlijk belang Meestal de cliënt	Gezamenlijk belang	
P16.01-16.28	De communicatie en samenwerking met anderen is soms wel lastig. Ik ben onzeker over informatie uitwisseling ik ben vrij gemakkelijk open over hé wij zijn allemaal professionals laten we even elkaars belangen snappen, maar voordat je het weet vertel je dan te veel qua privacy en dat vind ik wel ingewikkeld.	Communicatie met anderen soms wel lastig Onzeker over informatie uitwisseling	Communicatie negatief Informatie-uitwisseling	Samenwerken: communicatie
P17.02-17.13	Over het algemeen, maar dat is persoonsafhankelijk en soms ook organisatieafhankelijk, bij de ene persoon is het wat prettiger overleggen dan met de andere persoon. Maar dat zal ook wel iets menselijks zijn. Over het algemeen is mijn ervaring dat iedereen wel wil en bereid is om op een positieve wijze met elkaar in gesprek te gaan	Persoonsafhankelijk Ervaring over het algemeen dat iedereen op positieve wijze in gesprek gaat met elkaar	Persoons-Afhankelijk Communicatie positief	
P18.03-18.17	dat is heel wisselend. Ik durf van mezelf te zeggen dat ik redelijk open ben. Ik heb met MDO's ook nooit een blad voor de mond. Als een ander dat onprettig vindt heb ik daar eigenlijk niet zo'n last van, niet zo'n hele goede eigenschap, maar heb ik dus niet zo heel veel last van. Uhm.. over het algemeen loopt het wel goed. Over het algemeen weet ik wel, ik kan wel heel enthousiast over dingen zijn en over het algemeen weet ik wel mensen mee te krijgen.	Redelijk open Nooit een blad voor de mond Kan heel enthousiast zijn en over het algemeen mensen meekrijgen		
P18.03-18.26	om heel eerlijk te zijn weet ik eigenlijk niet eens precies wat ik wel en niet mag delen. Maar alles wat ik deel is wel met een bepaald doel en ook wel met toestemming van de client. Hoewel ik dat dan niet altijd op papier heb, dat is dan wel weer zoiets wat ik dan wel moet doen. En hoe het gaat worden dat weet ik niet precies. Wat ik heb gehoord gaat het heel streng worden. En dan zitten we straks tegenover elkaar en dan moeten we iedere keer zeggen "ja dat mag ik niet zeggen". Dat lijkt mij heel naar.	weet niet wat wel en niet gedeeld mag worden met doel of toestemming klant onbekend hoe het gaat worden	Informatie-Uitwisseling Toestemmings-verklaring	
P19.04-19.15	Ja nou hij, de client in kwestie heeft uitgebreid getekend voor allerlei akkoorden en die is er zelf ook bij, bij die MDO's. Dus ja, daar wordt niet elke keer weer aandacht aan besteed zeg maar.	Client heeft getekend voor akkoorden Is zelf bij MDO	Toestemmings-verklaring	
P20.05-20.17	Dat vind ik wel heel verschillend hoor ik merk zoals een ARBE dienstverlening kan is echt wel goede communicatie, je wordt regelmatig op de hoogte gesteld, kun je bellen, voornamelijk als wel het één en ander aan de hand is met de client. In sommige	Communicatie is heel verschillend. Goede communicatie omdat je regelmatig op	Persoons-Afhankelijk Communicatie Positief	

	gevalen, ik heb nu ook een client onder bij ik geloof Avelijn, daar vind ik de communicatie wat minder omdat er wat minder wordt gereageerd op mail, telefoontjes wordt wat minder op gereageerd, dus dat is gewoon heel erg verschillend en ik denk ook heel verschillend per HV wie je dan hebt. Maar ik merk ook wel mensen bellen ook wel eens, als ik dan denk het loopt allemaal wel goed met de client er is geen overleg nodig, dan bellen ze wel eens naar mij goh wat vind je hiervan, we denken daar aan. Dus ik vind het heel verschillend maar over het algemeen heb ik nog niet, nog geen casussen gehad dat HV waarvan ik echt dacht wat is dit weet je, hier loop ik heel erg tegenaan, nee op zich is alles tot nu toe gaat het nog goed.	de hoogte wordt gesteld Communicatie minder, wordt niet gereageerd op mails/telefoon Over het algemeen gaat alles goed en loop ik nergens echt tegen aan	Communicatie negatief	
P20.05-20.24	Ja soms weleens, als er voornamelijk de eigen client erbij zit dan maakt het altijd wel wat makkelijker. Ik ben wel altijd heel voorzichtig met wat ik vertel, wat ik zeg, ik vind gewoon zeggen wat nodig is en als de client er niet bij zit weet je dan ben je daar gewoon wel wat voorzigtiger mee.	Voorzichtig in wat te vertellen wanneer client er niet bij is	Informatie-uitwisseling	
P20.05-20.25	ik vind het bij MDO's wel altijd van belang dat je wel altijd goed weet als de client erbij zit dat je ook voornamelijk de client laat praten, dat hij zijn eigen verhaal kan doen. We hebben ook heel vaak met een huisverbod een systeemgesprek daar zit ook VeiligThuis, de client erbij en de wijkteams of een wijkcoach en weet je daarin ben je altijd wel voorzichtig wat er gezegd gaat worden. Dus daarin probeer je wel een afweging te maken hoe ga je om met de privacy, zeg je niet te veel maar ook niet te weinig of iemand daardoor in gevaar komt of dat je vastloopt wat voor manier. Daar moet je altijd echt wel even in zoeken. Het blijft lastig, ik ben ook altijd wel voorstander van toestemmingsverklaringen doe ik ook altijd met al mijn cliënten	Cliënt vooral laten praten in een MDO Met systeemgesprek voorzichtig in wat er gezegd gaat worden Afweging omgang met privacy, te veel of te weinig delen Voorstander van toestemmingsverklaring	Informatie-Uitwisseling Toestemmings-verklaring	
P21.06-21.14 P21.06-21.15	ik heb heel veel contacten met instellingen en dat gaat eigenlijk allemaal heel erg goed. Momenteel heb ik ook een cliënt in begeleiding samen met een ambulant hulpverlener en die is ontzettend actief. Alleen houdt mij niet altijd even goed op de hoogte. Ze probeert me heel goed op de hoogte te houden maar af en toe dan val ik ergens in een verhaal, waar dan nog iets voor zit wat ik dan mis of wat ik niet goed begrijp. Ze doet het vooral via de app en dat is wel een beetje nieuw voor mij. Met de meeste partners bel ik gewoon of heb ik face to face contact en zij doet heel veel via de app. En dan krijg je een beetje een soort samenvattend verhaal en soms dan is dat wel lastig. Ook wel van mijn kant naar hun toe hoor, schiet er ook weleens bij in.	Veel contact met instellingen wat goed gaat Wordt niet altijd goed op de hoogte gehouden Contact via de app is nieuw voor mij Van mijn kant schiet het er ook wel eens bij in	Communicatie Positief Communicatie negatief	
P21.06-	Er ligt een convenant en ook intern is er besloten	Convenant en intern	Informatie-	

21.21	wat ik wel en niet mag communiceren daar. Maar ook wat ik bijvoorbeeld in het gezamenlijke registratiesysteem mag zetten. Dat is allemaal wel afgedicht en de netwerkpartners die geen vast lid zijn van de tafel die worden per cliënt uitgenodigd.	besluit in wat wel en niet gecommuniceerd mag worden	uitwisseling	
P22.07-22.13	Over het algemeen is die wel goed. Ik behartig de belangen van de achterblijver en reclassering naar de uithuisgeplaatste die (beide cliënten) hebben vaak een verhaal die haaks op elkaar staat, dan is het wel interessant hoe je daar samen uit gaat komen, eigenlijk kom je er altijd wel uit, het doel is dat het niet weer gebeurt	Over het algemeen goed Cliënten hebben een tegenstrijdig verhaal Samen uitkomen	Communicatie Positief	
P22.07-22.24	Ik trek mij daar nooit zo veel van aan en als mensen mij daarop wijzen zeg ik sorry ik het nooit meer zal doen. Niet dat ik te veel info geef, ik denk niet zo heel erg hard na over de wet op de privacy ik zal vast na 28 mei wel eens op mijn bek gaan. Maar ik denk altijd mensen verschuilen zich er ook achter en zodra het gaat over veiligheid en zeker de veiligheid van minderjarigen interesseert zo'n wet mij niet heel erg veel. Andere partijen vinden het wel lastig om info te delen, mag ik dat wel?, vertrouwensrelatie client?	Trek ik me weinig van aan Denk niet hard na over de privacy In geval van veiligheid wet niet interessant Andere partijen vinden het wel lastig	Informatie-uitwisseling	
P23.08-23.16	De twee wat ik nu net opnoemde ging goed, we konden elkaar goed vinden en we konden goed overleggen.	Konden elkaar goed vinden en overleggen	Communicatie positief	
P23.08-23.28	Dat is natuurlijk een puntje, dan is het afhankelijk of de veiligheid in het geding is. Op het moment dat de veiligheid in het geding is ga je soms toch dingen benoemen die je anders niet zou benoemen. Ja dat is de afweging, en dat is wel is een lastige vraag. Uiteindelijk als je echt bij elkaar komt zonder cliënt erbij, dan heb je al een afweging gemaakt dat je het belangrijk vindt om toch bij elkaar te komen. Dan is het wel belangrijk alle informatie die je hebt op tafel komt, dan moet je wel open kaart gaan spelen. En dan ga je ervanuit dat je er met ze allen als professionals goed mee omgaat.	Afhankelijk van of veiligheid in geding is Wanneer je bij elkaar komt zonder client heb je die afweging gemaakt Dan belangrijk om alle informatie te delen	Informatie-Uitwisseling	
P24.09-24.16	Ik ben wel iemand die gelijk even binnenloopt of even belt en van de hele rechtstreekse communicatie dus als ik het ergens niet mee eens ben, dan zeg ik dat ook gelijk en dan merk ik dat andersom ook eigenlijk wel. Dus dat idee heb ik wel, ik heb daar zelf niet zoveel problemen mee.	Rechtstreekse communicatie Geen problemen mee		
P24.09-24.20	Ja, ja dat is echt wel een ding (privacy). En helemaal als je het hebt over veiligheid. Dan worden er soms dingen gevraagd of er is informatie nodig die je niet zomaar kunt geven.	Privacy is wel een ding, helemaal met veiligheid	Informatie-uitwisseling	
P24.09-24.21	En dat kan ik ook heel goed snappen, dat je i.v.m. privacy niet alles kunt zeggen. En ook dan vind ik het weer heel fijn dat er mensen aan tafel zitten en je	Begrip voor niet alles kunnen zeggen i.v.m. privacy	Informatie-uitwisseling	

	kunt vragen: goh wil je er iets over vertellen? Dan hebben zij de regie, zij mogen zelf bepalen wat zij zeggen en wat niet. En als er dan op gereageerd wordt of er wordt verkeerd op gereageerd dan kunnen mensen zelf reageren met; ho dat zei ik niet of ho dat moet niet in de stukken, dus dat vind ik altijd wel heel fijn. Maar soms lukt dat ook niet hoor, mensen kunnen niet altijd aanwezig zijn bij een MDO dus dan vragen we van te voren wel eens van he, deze vraag gaat komen, zou je eens willen kijken bij de cliënt van wat je daarvan mag vertellen of kun je toch een omschrijving geven van hoe we deze persoon moeten inschatten zonder zijn diagnose te geven.	Fijn dat mensen aan tafel zitten en zelf regie hebben Mensen kunnen niet altijd aanwezig zijn bij MDO Omschrijving geven zonder diagnose te geven		
P25.10-25.13	Nou ja we weten elkaar goed te vinden, via de telefoon of via de mail en nu dan een face to face afspraak en als er iets is dan stemmen we het af.	Weten elkaar goed te vinden Afstemmen	Communicatie positief	
P25.10-25.19	Nou ja in het geval van een MDO hebben we toestemming van het gezin of het gezin is daarbij zeg maar of de client dus dan is daar de toestemming en wordt gewoon alles besproken waar de mensen bij zijn.	In geval van MDO toestemming van gezin	Toestemmings-verklaring	
P25.10-25.20	Dat is toch echt lastiger dan ja omdat je echt wel graag vanuit de verandering zeg maar, je wil iets goeds teweeg brengen dat je dan dingen moet delen en dat je dan nou ja toch tegen bepaalde dingen aanloopt, dat ik denk je komt hierdoor niet verder omdat je nu de boot afhoud en dat is dan wel lastig.	Lastig wanneer je iets teweeg wil brengen en dan informatie moet delen	Informatie-uitwisseling	
P26.11-26.10	Je hebt nu zulke makkelijke lijnen dat je elkaar bijna collega's voelt, dus als de consultant van werk en inkomen zegt van de cliënt is al drie keer niet verschenen, wat is daar mee, gaat het wel goed? Als ik geen toestemming heb kan ik niet alle ins en outs gaan vertellen, maar omdat je zo dicht bij elkaar zit voelt dat bijna wel zo. Daar moeten we dus wel scherp op blijven, dat we geen dingen delen met de gemeente wat wijkteams Enschede is. het loopt soms zo in elkaar wijkteams Enschede en gemeente Enschede, we zijn nog gewoon apart.	Nu makkelijke lijnen waardoor je elkaar collega's voelt. Zonder toestemming niet alles kunnen delen Scherp op blijven Gemeente en wijkteams zijn apart	Informatie-Uitwisseling Toestemmings-verklaring	
P26.11-26.14	Ja dat is heel erg afhankelijk met wie, maar over het algemeen gaat dat heel goed. Kijk als je maatwerk wilt en daar lopen we nu steeds tegen aan, dat als je een uitzondering zoekt dat je vaak, wij hebben het sociaaldomein toch ingericht in al die producten enzo. En als je daarvan af wil wijken dan wordt de samenwerking wel eens lastiger.	Afhankelijk van de persoon Over het algemeen goed Samenwerking lastiger wanneer je afwijkt van inrichting sociaal domein	Persoons-Afhankelijk Communicatie Positief	
P26.11-26.26	Nee, in principe ga je niet met elkaar om tafel als je geen toestemming hebt van de cliënt. Tenzij je het anoniem doet, dus dat moet in principe geen probleem zijn. Eigenlijk moet de cliënt erbij zijn, soms is dat te belastend voor de cliënt maar eigenlijk	Zonder toestemming cliënt niet met elkaar om tafel	Toestemmings-Verklaring	

	moet die er gewoon bij zijn, dus is het qua privacy geen probleem.	Qua privacy geen probleem		
P16.01-16.6	Ik persoonlijk in mijn persoonlijke werkwijze laat de belangenbehartiging heel graag over aan ambulante begeleiders in die zin positioneer ik mijzelf graag als tweedelijs. Maar als dat niet kan, bijv in de justitieketen, dan doe ik dat	Tweedelijs	Tweedelijs	Samenwerken: positioneren
P16.01-16.18	Als ik dan als reclassering om als positie niet als persoon ik maar de positie reclassering iets moet doen hé, bv het CJIB bellen, die hebben een reclasseringsloket daar kan niemand anders bij behalve wij, laat maar weten dan bel ik.	Positie reclassering Kan niemand anders bij	Specialist	
P17.02-17.10	Het verschilt wie het initiatief daarin neemt. Als er nog geen contact is zou ik daar wel het initiatief in nemen, i.i.g het contact te leggen en dat zal in het algemeen in overleg gaan met de client, w.b.t de privacywetgeving. Maar ik ervaar daarin vooralsnog geen problemen dat dat niet lukt.	Verschil in initiatief Ik zou wel initiatief nemen In overleg cliënt	Initiatiefnemer	
P17.02-17.17	Bij sommige overleg situaties/client situaties dan ga ik wat achterover hangen laat ik maar eens afwachten wat erop tafel komt en wat er gebeurt. Naar aanleiding wat er dan gebeurt kom je in actie. En bij andere situaties heb je vooraf al een idee waar het naar toe moet en neem je iets meer het heft in eigen handen, als ik het zo moet omschrijven, en probeer je vandaar uit iets meer te sturen. Dat is écht afhankelijk van de situatie en de casus.	Soms meer achterover hangen n.a.v. wat er gebeurt in actie komen Soms zelf meer sturen	Monitor	
P17.02-17.15	Omdat ik in dat TBS kader uitvoerings verantwoordelijk ben, dan heb je wel een iets andere rol dan ben je iets meer sturend dan als ik met iemand mee ga naar de gemeente om een uitkering aan te vragen, ik noem maar een dwarsstraat. Dan is wel handig dat je weet wat je positie en taken, verantwoordelijkheden, verplichtingen zijn en dan moet je een iets andere houding aannemen.	In TBS kader andere rol, meer sturend Weten wat je positie, taken, verantwoordelijkheden, verplichtingen zijn Andere houding	Specialist	
P20.05-20.18	Ik merk altijd ik zoek wel snel het overleg als ik een client doorverwijs naar een andere instanties dat ik toch wel iemand ben die daarin snel het overleg zoek van dit en dit is er aan de hand, willen jullie eens kijken of jullie daarmee aan de slag kunnen. Maar ook wel een voortgang, van hoe staat het er nu voor of een ARBE dienstverlening of Tactus er wat langere tijd mee bezig is dat je dan wel af en toe vraagt van hoe staat er nu voor of dat je aansluit bij evaluaties, vind ik wel heel belangrijk om dat te doen.	Snel het overleg zoeken Aansluiten bij evaluaties	Initiatiefnemer Of Brononderzoeker	
P21.06-21.18	Ik ben toezichthouder en ik moet de voorwaarden controleren en af en toe had ik weleens het gevoel dat ze een beetje op mijn stoel ging zitten en dat is prima, dat ze actief is en dingen regelt, maar stem dat even met mij af of dat allemaal wel kan zoals het	Voorwaarden controleren Ging op mijn stoel zitten	Specialist	

	vonnis eruit ziet. Dat ontbrak weleens.	Afstemmen ivm vonnis		
P23.09-23.19	Vaak regisseur, tenminste vaak hebben wij een regiefunctie en dan gaan wij MDO voorleggen. In gezamenlijkheid kijken welke kant we op willen, en dat ook bespreekbaar maken als we merken dat we tegengestelde belangen hebben.	Vaak regiefunctie MDO voorleggen	regisseur initiatief-nemer Brononderzoeker	
P25.10-25.16	Meestal ben ik dan wel de voorzitter in zo'n geval, dus dan leid je ook wel het overleg, maar ik ben niet van dat ik de beslissingen neem zeg maar ik wil het graag met elkaar opnemen zodat je daar ook met elkaar achter staat want je staat juist met elkaar in het gezin en je hebt elkaar ook nodig. Ik heb ook niet verstand van alles en iedereen heeft zijn eigen expertise, ja weet je je hebt elkaar gewoon nodig, dus ik denk met elkaar de schouders eronder. Ja ik kan wel dit overleg leiden zeg maar, maar uiteindelijk moeten we het met elkaar doen. Dus ja dat is wel een beetje mijn insteek.	Meestal voorzitter Niet van de beslissingen Met elkaar opnemen Ieder zijn expertise Moeten het samen doen	Regisseur Specialist	
P26.11-26.20	Het liefst ook fysiek bij elkaar zit. Als je elkaar echt van gezicht kent zoek je elkaar veel makkelijk op, dat vind ik belangrijk. Snel kunnen schakelen, daar in hou ik heel erg van maatwerk, niet te moeilijk doen. Ik probeer zo laagdrempelig mogelijk te zijn voor alle docenten.	Laagdrempelig	Initiatief-Nemer of Brononderzoeker	
P16.01-16.25 P16.01-16.26	Elkaar serieus nemen als gesprekspartners en elkaar respecteren in al dan niet tegengestelde belangen en transparante communicatie	Elkaar serieus nemen en respecteren Transparante communicatie	Communicatief vaardig	Samenwerking: Competenties
P17.02-17.19	Goed kunnen analyseren, goed voor ogen houden wat het doel is(het uiteindelijke einddoel), open kunnen staan voor andermans mening, goed kunnen luisteren, dat je op jezelf kunt reflecteren	Analyseren Doelgericht Open staan voor andere mening Luisteren Reflecteren	Analyseren Sensitief Luisteren Reflectief vermogen	
P17.02-17.20	Alles was naar binnen gericht bij de reclassering en je deed je gesprekje en je rapporteerde daarover, met andere instanties had je minder contact mee dan nu. En ik vind dat je competenties daarin moeten mee veranderen, dat je weet jezelf te positioneren in allerlei situaties, dat je daar oog voor hebt. Dat je weet wat je daarin moet doen en wat de organisatie van jou verwacht. Ik zou een voorstander zijn dat de organisatie daar(competenties) wat meer aandacht voor heeft via het opleidingshuis o.i.d, dat je ambassadeur bent van de reclassering en dat je weet wat dat betekent, hoe je voor moet komen, hoe je houding moet zijn, wat belangrijk is, daar mag	Organisatie veranderd competenties moeten mee veranderen Jezelf positioneren in allerlei situaties Organisatie moet hier meer aandacht voor hebben Ambassadeur v.d. RN	Flexibel in positie Ambassadeur zijn	

	wel meer aandacht voor komen. Iedereen is daar niet zomaar capabel voor.	Niet iedereen capabel		
P19.04-19.27	Wat ik zelf heel belangrijk vind is openheid, eerlijkheid, betrouwbaarheid en duidelijkheid ook. Dat werkt voor mij in ieder geval het beste. Ik ben die en die en dit wil ik hier en hier om wat vind je ervan zo. En dan hoe duidelijker en hoe opener je communiceert hoe meer die andere ook kan kijken van wat kan ik daarmee. Dat is denk ik het belangrijkste.	Openheid Eerlijkheid Betrouwbaarheid Duidelijkheid Duidelijke en open communicatie	Transparant Duidelijkheid Communicatief-vaardig	
P20.05-20.20	Het initiatief nemen vind ik wel heel belangrijk, eerlijkheid vind ik ook wel belangrijk daarin dat je ook weet wat je van elkaar kunt verwachten, wat ze van mij kunnen verwachten. Dat je ook wel kennis hebt van de problematiek die er speelt ook wel kennis hebt van waarvoor sta jij in je organisatie dat vind ik ook wel heel belangrijk. Dat zijn denk ik wel de belangrijkste kwaliteiten wat ik in de samenwerking belangrijk vind.	Initiatief nemen Eerlijkheid Kennis over problematiek en organisatie	Initiatiefnemer Transparant Kennis hebben	
P21.06-21.19	Regelmatig contact en vooral het belang van de cliënt duidelijk krijgen en zorgen dat je op één lijn zit. Volgens mij moet je er dan uit zien te komen met elkaar. Anders ben je geen professional denk ik, als je echt een compleet andere mening hebt.	Regelmatig contact Duidelijkheid voor één lijn	Duidelijkheid	
P22.07-22.21	Ik vind het wel handig als mensen snappen waar het over gaat. Ik vind het wel dat je moet weten waarover je het hebt als je met bepaalde zaken te maken hebt. Het kan de hulpverlening stagneren. Als ik anderen moet begeleiden en consulteren vind ik jammer. Stevig in je schoenen staan, tegen een "tetterbek" kunnen. Past de persoon bij de casus.	Mensen moeten snappen waar het over gaat Stevig in je schoenen Tegen tetterbek kunnen	Kennis hebben	
P23.08-23.25	In ieder geval dat je bereid bent om naar elkaar te luisteren, dat je openstaat voor andere meningen en andere visies. Als je alleen maar je eigen koers wil varen dan zal het niet lukken. Wel dat je bereid bent om met elkaar daarover in gesprek te gaan, dat je niet zomaar zegt nou dit heb ik geconstateerd en dit is het dan.	Naar elkaar luisteren Openstaan voor andere visies Openstaan voor gesprek	Luisteren Sensitief	
P24.09-24.18	Betrokken zijn, transparant zijn in je werken en openheid. Ik denk dat die dingen het allerbelangrijkste zijn. Dan hoeft je gesprekstechnisch nog niet eens kunstjes te kunnen of veel te weten, want als je iets niet weet, dan zoek je het op en je belt iemand en dan weet je het. Samenwerking het belangrijkste en transparant zijn, ja.	Betrokken zijn Transparant zijn Openheid	Sensitief Transparant Transparant	
P25.10-25.18	Ik denk dat je niet bang moet zijn om überhaupt in contact te gaan zeg maar, dat is natuurlijk stap 1 of het nou bellen is of mailen of met elkaar erover in gesprek gaan. Maar ook van jezelf bewust moet zijn dat ieder zijn eigen expertise heeft en dat je juist daarin van elkaar kunt leren in plaats van dat je	Niet bang zijn om in contact te gaan Bewustzijn dat ieder zijn expertise heeft	Initiatiefnemer Sensitief	

	denkt dat je alles moet weten en daarom moet samenwerken ofzo, denk dat je daar dan wel de mist in gaat als je er wel bewust van moet zijn. Ja wat is nog meer belangrijk, nou ja gewoon open communicatie denk dat dat heel erg belangrijk is en bewust zijn van de privacy ook.	Open communicatie Bewustzijn privacy	Communicatief vaardig	
P26.11-26.22	Je moet communicatief goed vaardig zijn. Omdat sneller te hebben wat ik net benadrukte wat ik belangrijk vind denk ik dat je ook een beetje empathisch vermogen nodig hebt en een groot verantwoordelijkheidsgevoel. Dat laatste eigenlijk met name, dat je dus aanpakt waar nodig is.	Communicatief vaardig Empathisch vermogen Verantwoordelijkheidsgevoel	Communicatief vaardig	

Topic 5: Samenwerking tussen toezichthouders en wijkcoaches

P17.02-17.23	Ik weet in grote lijnen wat ze doen, ook vanuit die werkgroep heb ik gesprekken met de gemeente Almelo en de wijkcoaches van gemeente Almelo gehad. Ik weet vanuit die werkgroep dat bv Almelo, Hengelo, Enschede er gigantisch veel verschil zit in de werkwijze, in de dingen die ze doen, dingen die van hen verwacht worden, in de aansturing, hoe het beleidsmatig is ingericht, er zitten hele grote verschillen in. Uiteindelijk zal de rode draad wel gelijkwaardig zijn.	In grote lijnen weten wat ze doen vanuit werkgroep Tussen Almelo, Hengelo en Enschede grote verschillen	Weten wat ze doen Verschil Gemeenten	Samenwerking T&W: beeld
P17.02-17.24	Ik denk dat het heel belangrijk is om daar mee samen te werken als de wijkcoach er is in een casus, als die er niet is en het is niet nodig moet je het vooral niet doen. Maar als je denkt ik heb meer ondersteuning nodig dan zou het goed zijn om korte lijntjes met een wijkcoach/gemeente te hebben, weten waar ze zijn.	Belangrijk om mee samen te werken Als je ze nodig denkt te hebben zorgen voor korte lijnen	Meerwaarde	
P18.03-18.43	Nou ik denk dat een wijkcoach vrij makkelijk in de gemeente toegang heeft tot andere diensten. Dat denk ik wel. Dat als we samenwerken met een wijkcoach dat zij heel makkelijk naar voren kunnen toveren welke contacten en instellingen en het hele rijtje bij elkaar.	Wijkcoach heeft in de gemeente makkelijk toegang tot andere diensten	Weten wat ze doen Meerwaarde	
P19.04-19.23	Ik zal je een v.b. geven die zegt ja maar ik heb die en die gesproken van Welbions dat was dus in Hengelo en die is wijkcoach dus ik dacht nou dat is mooi die kan dan mooi de wijkcoach zijn voor de client. Maar toen bleek, dat had ik dus niet helder, toen bleek dat zij wel wijkcoaches hebben maar dat is heel wat anders dan in Enschede dus dat ging alleen maar voor de woningbouw dus ik zeg oh aha dat is heel wat anders dan ja. Dat was wel een beetje verwarrend voor mij.	Wijkcoaches in Hengelo blijkt heel wat anders te zijn dan wijkcoaches in Enschede Verwarrend	Verschil Gemeenten Niet weten wat ze doen	
P19.04-19.25	Nee nee nee, ik heb wel een aantal casussen gehad waarbij gezegd werd zullen of moeten we er een	Casussen gehad waarbij gezegd werd dat	Geen meerwaarde	

	wijkcoach bij in schakelen maar dan werd er altijd gezegd nee dat heeft geen zin, geen meerwaarde. Dus het is mij ook een beetje dat ik dacht van nou ja ik weet het gewoon echt niet.	wijkcoach geen meerwaarde zou hebben Ik weet het gewoon niet		
P20.05-20.40	Dat je eens wat meer weet goh waar kunnen we jullie voor vragen en waar niet voor. Ik vind het ook wel vaak lastig als je dan bv als ik iemand bij ARBE aanmeld bv en het loopt dan uiteindelijk af want dan stopt ARBE ook want die kunnen ook wel doorgaan maar dan moet je een wijkcoach bij inschakelen of niet dat zijn wel soms dingen waar ik dan bij afvraag goh hoe zit dat dan.	Meer weten waar we ze voor kunnen vragen Wijkcoach inschakelen wanneer je zorg door wil laten lopen; hoe zit dat dan	Meer kennis Nodig Meerwaarde	
P21.06-21.27	In eerste instantie was het al heel erg lastig om uit te zoeken wie ik nou waarvoor moest hebben, want alle wijkcoaches hebben ook weer hun eigen taakvelden en gebieden. Die zoektocht vind ik wel heel vervelend, eigenlijk. Volgens mij ben ik wel bijna een week bezig geweest om bij de juiste persoon uit te komen. Gewoon domweg bellen, en dan kom je bij de bureaudienst en dan stel je een vraag en dan moeten zij nadenken over die vraag en over bij welke collega ze dan terecht moeten. Voor hun zelf is dat al een hele zoektocht en dan heb je ook nog verschillende soorten indicaties en daar moet je ook weer voor bij verschillende personen zijn. Gaat het om ambulant of verblijf	Lastig om uit te zoeken wie ik waarvoor moest hebben Alle wijkcoaches eigen taakvelden en gebieden Vervelende zoektocht Voor henzelf al een zoektocht Verschillende indicaties	Meer kennis nodig	
P21.06-21.34	Maar bij ons wordt er ook wel veel gevraagd over een enkelband en er moet nog dit en er moet nog dat en pak hem aan en dan denk ik; volgens mij hebben ze ook niet door wat een toezicht inhoudt, dat is niet niets.	Volgens mij hebben ze niet door wat een toezicht inhoudt	Andersom niet weten wat we doen	
P22.07-22.28	Daar loop ik op zich niet tegen aan. Ik merkte op dat moment dat ik bijzonder weinig wist van de taken van de reclassering, wat ze allemaal doen. Ik vond het alleen maar leuk om samen te werken daar leer je weer van. Dan zoek je elkaar op van hoe zit dit en hoe zit dat. Hele leuke samenwerking. De strijd samen tegen een heel vervelend iets. Voor deze samenwerking nog nooit samengewerkt met de reclassering.	Weinig weet van de taken van de RN Leerzame samenwerking Samen strijden tegen een vervelend iets Nooit eerder samengewerkt	Meer kennis nodig	
P23.08-23.29	In grote lijnen wel, maar we hebben laatst weer uitleg gehad over zorg en veiligheid. En dan denk je van: oh, dat hoort er ook nog bij.	In grote lijnen Onlangs uitleg gehad	Weten wat ze doen	
P25.10-25.9	Nou ja soms heb je wel eens een gesprek met een HV en dan weten ze eigenlijk helemaal niet zo goed wat een wijkcoach dan ook gewoon kan betekenen en dat je wijkcoach ook voor dingen kunt inzetten. We hebben natuurlijk wel ook gewoon heel veel kennis van voorliggende voorzieningen, wat ingezet kan worden en ook gewoon van helemaal de sociale	Hv weten niet zo goed wat een wijkcoach ook kan betekenen Hebben veel kennis van voorzieningen en sociale kaart	Andersom meer kennis nodig	

	kaart wel.			
P26.11-26.28	Ik denk het niet helemaal, ik heb wel een idee maar ik denk niet dat het helemaal klopt.	Idee hebben Klopt denk ik niet	Meer kennis nodig	
P16.01-16.30	Ja daar heb ik niet zo veel ervaring mee. Anderhalf keer misschien? twee keer?	Niet veel ervaring	Weinig ervaring	Samenwerking T&W: ervaring
P16.01-16.41	We hebben een soort off the record lijntje gehad dat was dus geen officiële samenwerking maar het was wel goed om samen een lijntje te hebben over de samenwerking en dan vooral de risico's en de ontwikkelingen dat ik die ook wist. We hebben wederzijds naar elkaar uitgesproken dit houden we onder elkaar.	Off the record lijntje Geen officiële samenwerking		
P17.02-17.28	Ik heb met geen enkele client contact met een wijkcoach gehad.	Geen contact met wijkcoach	Geen ervaring	
P18.03-18.34	In Enschede was het zo dat het toezicht afliep en de zaak eigenlijk moest worden overgenomen. En dat ging eigenlijk vrij soepel. Tenminste de afspraken met de wijkcoach en hoe we het deden verliep heel soepel.	Zaak moest overgenomen worden na afloop toezicht Verliep soepel	Wel ervaring Positief	
P19.04-19.17	Ik heb er eigenlijk niet zo veel ervaring mee. Nou ik heb wel één ervaring met de samenwerking met een wijkcoach hier in Enschede en dat eigenlijk wel een prettige samenwerking.	Niet veel ervaring Één ervaring die prettig verliep	Weinig ervaring Positief	
P20.05-20.26	In het kader van huisverbod hebben we natuurlijk veel samenwerking met wijkcoaches. Na 10 dagen huisverbod of 28 dagen huisverbod kan het ophouden het contact met de reclassering en wat we daarin ook wel vaak doen is dat we opzoek gaan naar een wijkcoach van kun jij nog verder met deze client er zijn een aantal praktische zaken wat bv geregeld moet worden als ze gaan scheiden ik zeg maar wat, kunnen jullie daarmee aan de slag, dan doen we vaak een overdrachtsgesprek doen we regelmatig met de wijkcoaches erbij en die pakt het dan verder op.	Veel samenwerking in het kader van huisverbod Na huisverbod opzoek naar wijkcoach overdrachtsgesprek	Wel ervaring	
P20.05-20.27	Ik heb nou een client afgesloten waarin ik nog wel wat zorgen had heb ik ook een wijkcoach uiteindelijk voor ingezet, daar zat ARBE ook al wel bij in maar we kunnen dit niet alleen aan dus ook besloten een wijkcoach bij in te schakelen. Maar voornamelijk in huisverboden hebben we echt veel contact met de wijkcoach.	Cliënt afgesloten waarbij zorgen waren, wijkcoach ingezet	Wel ervaring	
P21.06-21.25	Over het algemeen waren het allemaal huiselijk geweld zaken. Behalve bijvoorbeeld aan het eind van toezicht, dat je nog wel eens naar de wijkcoach stapt om te kijken of zij nog iets kunnen betekenen. Ja en zoals laatst bij die plaatsing. Dat ik die jongere wilde plaatsen en dan heb je ook een wijkcoach nodig.	Over algemeen bij huiselijk geweld zaken Bij plaatsing jongeren wijkcoach nodig	Wel ervaring	
P22.07-22.33	Ja.	Wel ervaring	Wel ervaring	
P24.09-24.35	ja veel. Ja non stop	Wel non stop ervaring	Wel ervaring	

P25.10-25.34	Ja.	Wel ervaring	Wel ervaring	
P26.11-26.27	Nee, dat moet vast wel eens gebeurd zijn maar ik heb geen goed voorbeeld van zo'n samenwerking.	Moet vast wel eens gebeurd zijn	Wel ervaring	
P18.03-18.33	Ja ook heel plezierig. Het was plezierig omdat hij begrip had voor de situatie en ook wel moeite deed. Moeite deed om het op te pakken dus ik had ook wel vertrouwen in de voortgang	Wel ervaring Plezierige ervaring	Wel ervaring Positief	
P20.05-20.33	Maar in principe met alle wijkcoaches hier in de gemeente Enschede waarmee ik heb samengewerkt heb ik wel echt als heel fijn ervaren, goed overleg er waren verschillende wijkcoaches die kwamen dan even hier naartoe omdat ze overleg zochten of ik ging daar naar toe. Dus op zich ja wel tevreden.	Met alle samenwerkingen met wijkcoaches fijne ervaring	Positief	
P22.07-22.27	Goed, we wisten elkaar prima te vinden, we konden goed overleggen met elkaar, afstemmen met elkaar waar nodig is, duidelijke afspraken maken, gewoon prima.	Goede ervaring	Positief	
P16.01-16.33	Bij deze was het zo dat de wijkcoach wist via de ex-vrouw dat meneer veroordeeld was met een straatverbod en behandelverplichtingen. Dus toen heeft zij de stoute schoenen aangetrokken en de reclassering gebeld en de naam van meneer genoemd en toen kreeg ze mij aan de lijn. Dat was het initiatief van die kant	Wijkcoach wist van reclasseringscontact Wijkcoach heeft RN gebeld Initiatief vanuit daar	Initiatief Wijkcoach	Samenwerking T&W: totstandkoming
P18.03-18.30	was een meisje met heel veel problemen en ook een problematische situatie. Uhm, waarvan uhm waarbij ook de gemeente wel belang had dat dat een beetje rustig bleef. Dus die wijkcoach uhm, ik heb daar eerst zelf een keer mee gesproken gewoon face to face en telefonisch. Zaak een beetje uitgelegd. Vervolgens afspraak gemaakt toen kwam ze wel en gevraagd of we nog een keertje af konden spreken met de wijkcoach.	N.a.v. problematische situatie contact gelegd met wijkcoach	Initiatief Toezichthouder	
P19.04-19.21	In dit geval was het zo dat collega had gerapporteerd en zij had haar geraadpleegd als referent. Hoe zij daarbij is gekomen dat zal hij wel hebben gezegd, de client, denk ik, maar dat weet ik niet zeker. Toen heeft zij aangegeven, dat heeft zij dan weer afgesproken met die wijkcoach. En als die vervolgens binnen komt en het toezicht moet opgepakt worden moet er contact opgenomen worden met mij vanwege de precaire situatie, de licht ontvlambaarheid van de client zeg maar. Zo ben ik op haar spoor gekomen	Wijkcoach geraadpleegd als referent door collega Afspraak gemaakt contact te leggen vanwege situatie Zo op haar spoor gekomen	Via advies Initiatief Toezichthouder	
P20.05-20.28	Weet je je rolt er automatisch in doordat je al eigenlijk betrokken bent bij het huisverbod dus dan heb je al gauw overleg. Ik merk wel dat ik er soms wel wat meer gebruik van kan en mag maken. Dat ik denk hier had ik ook prima een wijkcoach voor kunnen inschakelen.	Je rolt er in doordat je betrokken bent bij huisverboden Kan en mag er meer gebruik van maken	Via huisverbod	
P20.05-	Nou ja bv bij de client die ik heb afgesloten daar had	Na afsluiten cliënt		

20.29	ik al veel eerder een wijkcoach voor moeten inschakelen omdat de wijkcoaches een langere wachttijd hebben, ligt dat nu even op zijn gat dat ik denk dat is wel jammer dat had eigenlijk mooier kunnen overlopen dat is nu niet het geval. Dat is dan een gemiste kans van mijzelf	eerder wijkcoach inschakelen Gemiste kans		
P21.06-21.26	Dat je nog wel eens naar de wijkcoach stapt om te kijken of zij nog iets kunnen betekenen. Ja en zoals laatst bij die plaatsing. Dat ik die jongere wilde plaatsen en dan heb je ook een wijkcoach nodig.	Naar wijkcoach stappen Bij plaatsing jongere wijkcoach nodig	Initiatief Toezichthouder	
P22.07-22.26	Ik kreeg een meisje binnen bij het meldpunt die had een relatie met een jongen die bij de reclassering liep.	Meisje meldpunt had relatie met jongen die bij RN liep	Initiatief Wijkcoach	
P24.09-24.23	vaak is het dat een casus bij ons binnenkomt en dat je dan ziet of navraag doet van is er al iemand betrokken? En wat ik dan heel snel doe is toch wel even een lijntje leggen. Toch even een mailtje of even bellen ; ik zie dat jij er ook bent, ik ben er ook. Weet dat. Laten we eens met zijn drieën om tafel gaan, weet in elk geval dat ik er ook ben en waar we elkaar nodig hebben laten we elkaar gaan zoeken. Want daar is het heel makkelijk om elkaar voor de voeten te gaan lopen.	Wordt vaak navraag gedaan of er iemand betrokken is Snel een lijntje leggen Met elkaar om tafel gaan	Initiatief wijkcoach	
P25.10-25.21 P25.10-25.26	Vanuit huiselijk geweld situatie. Volgens mij vanuit het overleg, vanuit huiselijk geweld, en is daar contact uitgewisseld of is dat via team huiselijk geweld gegaan of heeft Maria mij gebeld ik weet het niet eens meer precies er is ook al veel contact geweest ook dus.	Vanuit huiselijk geweld situatie	Via huisverbod	
P16.01-16.35	Mijn werkwijze is om zo snel mogelijk te delegeren naar het meest praktische niveau en dan is er niet zo gauw overlap omdat ik al heel snel de vraag stel doe jij dat? En dan zijn de verwachtingen duidelijk.	Delegeren naar praktisch niveau Niet gauw overlap	Regiehouder Taak geen overlap	Samenwerking T&W:rol/taak-verdeling
P16.01-16.39	We hebben een justitiële maatschappelijke opdracht en de wijkcoaches hebben en gemeentelijke maar sociale maatschappelijke opdracht. Daar zit overlap in.	Overlap in justitieel maatschappelijke opdracht en gemeentelijke maatsch. opdracht	Rol wel overlap	
P19.04-19.19	Overlap in de taakverdeling? Nee, zij was voor mij meer iemand zoals een MWD'er ofzo, die contact had met hem waarbij zij dacht ja weet je hij maakt het te groot, want het was gewoon een vervelende vent en hij moest ook in toezicht dingen doen zeg maar, dus op een gegeven moment is het ook vloeiend over gegaan en de wijkcoach rol heb ik daarin niet echt gezien.	Geen overlap in taken Wijkcoach was voor mij een MWD'er Wijkcoachrol daarin niet gezien	Taak geen overlap	
P20.05-20.34	Nou ja zij de wijkcoach pakt wel de praktische dingetjes op, de regelzaken bv als een client na een huisverbod gaat scheiden met zijn vrouw, de advocaat, wat moet je allemaal pakken, woning	Wijkcoach pakt praktische zaken op	Regiehouder	

	zoeken, UWV, dat pakte zij wel vaak op. En wij keken dan vaak van gaat dat goed, hoe ziet het eruit met kan hij bv zijn ex-partner loslaten en dat wij daar nog wat meer opzaten op het systeem en dat zij echt meer met de client aan de hand wat dingen ging regelen want in dit geval waar ik het nu over heb over die client was het ook wel echt nodig wat die had geen idee hoe die alles moest regelen, dus dat was in die zin wel de taakverdeling uiteindelijk.	Wij keken of het goed ging Wijkcoach nam cliënt aan de hand	Regiehouder Uitvoerder	
P21.06-21.30	Ja dat hebben we eigenlijk afgestemd. Ik heb aan hem gevraagd wat hij doet en met welk doel en vervolgens ook verteld wat mijn rol is en binnen welke kaders wij ons kunnen bewegen. Toen gaf hij dus al aan dat hij heel vrijblijvend was en dat die jongen gewoon bij hem terecht kan voor vragen. En dat op allerlei gebieden eigenlijk. Dus eigenlijk overlappen onze taken heel erg. Behalve dat het bij hem wat meer vrijblijvend is en bij ons niet.	Taken afgestemd Rollen en kaders uitgelegd Taken overlappen, behalve in de kaders	Regiehouder Overlap in taken Verschil kaders	
P23.08-23.31	Niet als iemand die denkt dat alleen de reclassering de lijn uitzet, gewoon in overleg als gelijkwaardig. Je kijkt samen wat er mogelijk is. En het voordeel is dat je soms een stukje dwang hebt, dus dat je ook wel een overleg hebt zonder cliënten en kun je zeggen van nou we willen graag dit bereiken, wat kan jij daarin. Hun via een stukje dwang en wij uit het vrijwillige kader. Hoe trek je daar samen in op, en wie doet dan wat?	Gelijkwaardig Stukje dwang als voordeel Wij vrijwillig kader Wie doet wat	Beiden regiehouder verschil kaders verschil kaders samen afstemmen	
P23.08-23.33	Ja, er zit wel een overlapping in, om dit concreet te maken vindt ik lastig.	Wel overlap, concretisering is lastig	Overlap taken	
P23.08-23.36	Wie houdt zich bijvoorbeeld bezig met de financiën, of huisvesting. Het ligt maar net aan de problematiek die er speelt. Een toezichthouder houdt zich vooral bezig met voorkomen van recidive bijvoorbeeld. Je kijkt natuurlijk naar de omstandigheden om te zorgen dat je recidive voorkomt. In die zin moet je wel goed afstemmen.	Ligt aan de problematiek Toezichthouder houdt zich bezig met voorkomen recidive Goed afstemmen	Taak geen overlap Verschil kaders Samen afstemmen	
P24.09-24.25	Nou dat een toezichthouder bepaalde afspraken heeft of bepaalde verplichtingen vanuit de rechter en dat je als wijkcoach een heel plan hebt bedacht wat blijkt wat helemaal niet kan, helemaal niet mag. Of dat de toezichthouder denkt dat het kansloos is, hoe fijn is het dat je dan even met elkaar afstemt. Ook bijvoorbeeld als je het hebt over veiligheid.	Toezichthouder heeft bepaalde verplichtingen Met elkaar afstemmen	Verschil kaders Samen afstemmen	
P24.09-24.26	Vanuit het toezicht zijn er heel wat dingen verplicht en zo wordt het door clienten vaak ook gezien he, van ik moet dit en dat. Vanuit ons is het veel meer vrijwilligheid. Dus dan gaat de toezichthouder alles opleggen en als wijkcoach ga je dan vragen hoe we het in gaan vullen. En zo stem je samen af.	Vanuit toezicht verplichtingen Vanuit wijkcoach vrijwillig	Verschil kaders Verschil kaders	

	Toezichthouder is wat streng, en dat ben ik ondertussen ook, maar ik doe alsof ik goed kan mee bewegen.	Toezichthouder streng		
P24.09-24.28	nou ik weet dat er soms wel een verschil is in hoe er tegen dingen aan wordt gekeken. Ik had laatst een huisverbod die ik had overgedragen, vader moeder kind. Hij was betrokken bij de reclassering. Reclassering sprak alleen vader en hij rookt, drinkt, heeft een kort lontje, paniek paniek. Terwijl de wijkcoach zei van: joh, valt allemaal wel mee, hij heeft een kort lontje, maar zij heeft hem nog veel korter. Als ze ergens mee zitten dan bellen ze mij en dan kan ik ze via de telefoon nog aardig rustig krijgen. Ik maak me nog niet zo'n zorgen. En dan is de vraag hoe schat je dat in he? Is natuurlijk wel de taak en rol van de reclassering, die hebben een hele andere invalshoek. Maar dan is het lastig, is een wijkcoach dan te makkelijk of een toezichthouder te moeilijk? Dat zou dan ergens in het midden liggen. En dat zijn dan de momenten om met elkaar in gesprek te gaan. Laat de ander dan ook weten waarom je dat vindt. En op basis waarvan? Welke feiten hebben we of is het op basis van gevoel? En hier was dat ook echt wel de oplossing.	Verschil in hoe er tegenaan wordt gekeken Reclassering had paniek om een casus Wijkcoach maakt zich minder zorgen Inschatting veiligheid; wel de rol v.d. RN Andere invalshoek Wijkcoach te makkelijk of toezichthouder te moeilijk? Met elkaar in gesprek gaan	Andere invalshoek Andere invalshoek Rol geen overlap Rol geen overlap Afstemmen	
P25.10-25.24	Het is in dit geval ook een echte samenwerking zeg maar vanuit toezicht en ik dan wat meer de praktische dingen, meer gericht op de financiën en de woningbouw dat soort dingen en de toezichthouder dan vanuit toezicht	Wijkcoach meer gericht op praktische dingen Toezichthouder vanuit toezicht	Uitvoerder Regiehouder	
P26.11-26.30	Ook daar zie ik mezelf wel als regiehouder, de reclassering heeft ook gewoon dingen te doen vanuit justitie natuurlijk. Ik laat me ook daar weer informeren door de reclassering dus ik zit daar niet echt op, dat ik bepaal, dat is natuurlijk niet hoe je samenwerkt. Als het puntje bij paaltje komt zou dat voor mij inderdaad de positionering zijn, dat ik wel regiehouder ben en daarmee uiteindelijk het plan bepaal. Dus heel goed gestaafd met wat de reclassering vertelt, dus ik ga niet zelf iets anders bedenken.	Regiehouder RN heeft dingen te doen vanuit justitie Puntje bij paaltje positionering als regiehouder Goed gestaafd met wat RN wil	Regiehouder Verschil kaders Afstemmen	
P16.01-16.40	Als je moet samenwerken in de toekomst, dan moet helder zijn, al dan niet in een convenant bv tussen de instellingen(gemeente/reclassering) wie doet wat. Zoals dat bij het huisverbod in de gemeente Twente uitstekend georganiseerd is. Daar is helder vastgelegd wie doet wat, welke overleg structuur hebben we, wat mogen we uitwisselen en het doel is stoppen van geweld, eerst die time-out en dan meteen het systeem om de tafel, heel snel hulp erin. En dan kan je ook de uithuisgeplaatste is niet perse altijd de enige dader, juist in zo'n systemisch	Helder zijn wie wat doet, al dan niet in convenant Bij huisverbod uitstekend georganiseerd	Duidelijke afspraken	Samenwerking T&W:ideaalbeeld

	gebeuren. Dan kun je dus ook met elkaar als HV goed met elkaar afstemmen en begrip voor elkaars positie hebben en voor je observaties, dan heeft het meerwaarde. Dan heb uiteindelijk twee observaties soms drie en dan kun je kijken met die partners samen hoe wil je nou verder en wat vinden wij ervan, als professionals. Nou volgens mij kan je ook zoiets bedenken zoals bij wijkcoaches, gestandaardiseerde, in elk geval hoe ik het nu ervaar. Dat soort samenwerkingsafspraken zou je daarin kunnen maken en dan heb je helder waar je je aan te houden hebt en dan kan je daarbinnen binnen een kader op casus niveau kijken, de ene keer doet de wijkcoach meer dan de andere keren en dan doe ik weer meer	Als HV goed met elkaar afstemmen en begrip hebben voor elkaars positie Zoiets bedenken bij wijkcoaches Samenwerkings-Afspraken Binnen een kader op casus niveau kijken	Duidelijke afspraken Begrip hebben Kader opstellen	
P17.02-17.25	Wij moeten kijken naar onze eigen corebusiness, wij moeten risico's inschatten, gedrag proberen te veranderen de grote lijn daarin bewaken, maar daar waar het wat intensiever wordt zullen we een of behandelaar of een wijkcoach in kunnen schakelen, denk mee in de casus, ondersteun, daar waar hun extra zorg of begeleiding kunnen inzetten moeten we dat vooral in samenspraak doen. En waar ook een wereld te winnen is bv als een toezicht afloopt en er zijn nog zorgen en wat open eindjes dat ook dan een wijkcoach vroegtijdig betrokken wordt in de toezicht en als het ware het toezicht langzamerhand een beetje overneemt. We zijn daar wel mee bezig, met verschillende gemeentes, maar dat is wel heel lastig omdat je met verschillende belangen hebt te maken.	Kijken naar eigen corebusiness Waar het intensiever wordt wijkcoach in kunnen schakelen Een wereld te winnen na de afloop van een toezicht; vroegtijdig wijkcoach betrekken Met verschillende gemeentes bezig, wel lastig	Overdracht toezicht	
P17.02-17.26	het in nu nog: Hoe vinden wij elkaar? Want die wijkcoaches zijn allemaal nog relatief nieuw, die zijn allemaal knetterdruk voor zover ik begrijp. Wij natuurlijk ook maar wij proberen wel de samenwerking een beetje van de grond te krijgen maar dat lukt nog niet heel erg. En hoe dat dan in de uitvoering uiteindelijk? Dat is nou nog een beetje lastig inschatten. Maar dat is natuurlijk ook heel erg afhankelijk van de client. We proberen wel wat meer vaste contactpersonen te krijgen zodat wij elkaar kunnen bevragen is deze client bekend bij jullie, dat je wat meer kortere lijntjes krijgt. Dit is allemaal nog in de onderzoeksfase, opstartfase.	Nu nog hoe vinden we elkaar Proberen samenwerking v.d. grond te krijgen, lukt nog niet erg Uitvoering lastig inschatten Proberen vaste contactpersonen te krijgen	Bereikbaarheid Vaste contactpersonen	
P18.03-18.42	laten ze, wat dat betreft, laat ze nou zeggen, wij zijn de reclassering, wij doen dit, wij zijn de wijkcoaches wij doen dat, nou dat is mooi. Nou dan vervolgens geef je de verschillende werkers de vrijheid om met elkaar in contact te treden. En dan moet je misschien is een keer organiseren dat je elkaar ziet. En dan over drie maand of over een half jaar kijken hoe zit dat. Ik kan me voorstellen dat we bij de casuïstiek	Laat ze zeggen wij zijn RN wij doen dit en wij zijn WC wij doen dit Elkaar de vrijheid geven om contact te leggen. Organiseren dat je elkaar	Voorlichting Bijeenkomst	

	afspreken uhm je begeleidt m individueel, heb je gedacht aan de gemeente, heb je gedacht hieraan. De wijkcoaches zitten daar nog niet echt tussen. Begeleiding, instelling noem het maar op, maar waarom geen wijkcoach?	ziet, en over drie maand nog een keer In casuïstiek bespreken	Casuïstiek	
P19.04-19.24	Nou ja ik weet dat er mensen bezig zijn om wijkcoaches voor te lichten over wat wij doen en andersom en ik hoop, om aan te sluiten op de vorige vraag, dat het mij ook duidelijk wordt wanneer ik ze zou kunnen inschakelen. Want ik heb er nog niet heel veel beeld bij en daardoor ook niet behoefte aan of ideeën dat merk ik bij mijzelf.	Wijkcoaches voorlichten en andersom Nog geen beeld bij en daardoor niet de behoefte aan	Voorlichting	
P20.05-20.37	Ja ik denk dat wij nog wel meer het overleg mogen zoeken met elkaar ook wel na het verlopen van een toezicht. Sommige cliënten sluit je eigenlijk af en dat je denkt nou dat was wel prima om dat af te sluiten maar een andere client sluit je ook wel af dat je denkt hmm we sluiten het wel af omdat het afgesloten moet worden maar daar blijft altijd wat onrust in, hoe kun je dat zeg maar met een wijkcoach bv opvangen. Hoe kun je wel zorgen dat deze mensen wel in zicht blijven.	Meer overleg zoeken met elkaar Na afloop toezicht	Duidelijke afspraken Overdracht toezicht	
P20.05-20.39	En verder ik denk dat we sowieso wel wat meer, want er zijn wel wijkcoaches maar wat doen die dan, ja maar goed dat we allemaal wat meer gaan samenwerken omdat je toch wel gauw merkt dat je allemaal op je eigen eilandje een beetje zit en je eigen ding doet. Tenzij je al een samenwerking hebt omdat je dezelfde client hebt, maar dat je soms ook prima een wijkcoach kunt invliegen.	Er zijn W maar wat doen die dan Meer samenwerken ipv op eigen eilandje zitten	Voorlichting	
P21.06-21.31	Op zich als je elkaar eenmaal weet te vinden, dan loopt het wel, is mijn ervaring. Alleen voordat je elkaar gevonden hebt, is het soms wat lastig en dat mag van mij wel wat beter, maar ook wie wat doet en waar welke taak ligt.	Eenmaal elkaar gevonden loopt het wel Elkaar vinden mag beter Taakverdeling	Bereikbaarheid Duidelijke afspraken	
P23.08-23.38 P23.08-23.39	Iets minder afstand misschien, wat meer bekendheid van elkaars werk, en elkaar ook kent. Dat heb ik nu ook met een paar mensen ontwikkelt. Dit ontwikkel je ook wel op het moment dat het nodig is. Dat je elkaar kent, bijvoorbeeld als je aanspreekpunt een keer komt. Het is soms goed als de reclassering hier af en toe zou zijn, dan kun je natuurlijk ook soms is makkelijk sparren over waar we elkaar in kunnen vinden. Hoe kunnen we op een goede manier met elkaar optrekken, want nu zijn we echt wel ver van elkaar. Je hebt niet veel contact met elkaar. In het centrum hebben ze bijvoorbeeld wel meer contact met elkaar omdat ze in hetzelfde gebouw zitten. Maar dat is hier niet, je moet daar maar net mee te maken	Minder afstand Bekendheid met elkaars werk Het zou goed zijn als de RN hier af en toe zou zijn dan makkelijker sparren nu ver van elkaar en niet veel contact in centrum meer contact door hetzelfde gebouw	Bereikbaarheid Voorlichting Bereikbaarheid Bereikbaarheid	

	krijgen. Dat er wat meer afspraken worden gemaakt over informatie uitwisselen. Wat mag je uitwisselen en wat niet?	afspraken info. uitwisseling	Duidelijke afspraken	
P23.08-23.43	Ja, het kan natuurlijk zijn dat de reclassering kan zien dat er veel meer aan de hand is, en dan vraag ik of het zinvol is of er ook een wijkcoach bij betrokken moet worden? In de regiefunctie speelt zoveel meer. In principe vraag je dit alleen voor de cliënt zelf maar er zit helemaal een systeem omheen. Dan is het belangrijk dat daar ook oog voor is en je daar samen aan optrekt. Dus vanuit hun kant zouden ze ons er heel goed bij kunnen betrekken. Dan zou die samenwerking nog wel eens kunnen verbeteren.	RN kan zien dat er meer aan de hand is en vragen of W betrokken kan raken In regiefunctie speelt zoveel meer Ze zouden ons er goed bij kunnen betrekken		
P24.09-24.32	Ik denk dat als ik kijk naar waar het lastig zou kunnen zijn dan zou het misschien meer snappen van elkaar wat je doet en waarom. Net noemde ik daar ook al even over ik zit aan handen en voeten gebonden want, dat stukje denk ik. Bij ons vanuit huiselijk geweld is het nog niet zo'n issue want we zijn net zo goed kind aan huis bij de reclassering als bij Tactus en weet ik wie, als de politie, maar voor reguliere wijkcoaches denk ik dat dit helemaal want die hebben er zo weinig mee te maken.	Meer snappen van elkaar wat je doet en waarom Vanuit HG zijn we kind aan huis bij RN, maar reguliere W hebben er zo weinig mee te maken	Voorlichting	
P25.10-25.32	Nou ja het is even een verschil is er al een wijkcoach betrokken en als die betrokken is zou ik zeggen ga gewoon van start met een gezamenlijke kennismaking waar de client bij is en kijk wat je met elkaar kunt doen, wat zijn de doelen en waarin kun je wat voor elkaar betekenen. En als er nog geen wijkcoach betrokken is en er liggen wel praktische vragen of je merkt gewoon dat je iets minder weet van het een of ander, ja weet je roep gewoon een wijkcoach in desnoods alleen maar even ter consultatie of zo en dan kunnen we altijd kijken of iemand aangemeld kan worden en er een wijkcoach gekoppeld kan worden.	Indien W. al betrokken van start gaan met kennismaking samen met client Indien W. nog niet betrokken kijken of er praktische vragen liggen	Kennismaking met cliënt	
P26.11-26.	Dat is weer afhankelijk van verschillende casussen, dus ook wat daar nodig is. volgens mij is dat overal in ons werkveld op dit moment de uitdaging om te doen wat nodig is met elkaar, dus om het juist heel erg op de cliënt af te stemmen. Zo zou ik het ook in een volgend casus willen doen, wat er nodig is en dat doen.	Overal de uitdaging om te doen wat nodig is met elkaar	Maatwerk	

