



**kwiteit
forensische
zorg**

Voorwaarden en condities voor online justitiële interventies bij de reclassering

Literatuurverkenning t.b.v. evaluatie Call 2021-143

Renée Henskens
Annelies Sturm
Sylvana Robbers

Datum van publicatie: 8 december 2022

Colofon

Deze publicatie/ dit project is tot stand gekomen met financiële ondersteuning van het Programma KFZ. Het Programma KFZ heeft daarnaast zorg gedragen voor de inhoudelijke projectbegeleiding waarbij is gestuurd op kwaliteit, voortgangsbewaking en budgetbeheer. Het Expertisecentrum Forensische Psychiatrie voert namens het programma KFZ het projectmanagement.

© KFZ: Het intellectuele eigendom ligt bij de auteur(s). De auteur(s) stemt er mee in dat deze uitgave onvoorwaardelijk en zonder kosten gebruikt kan worden door alle instellingen binnen het forensische zorgveld.



Inhoud

1. Samenvatting	4
2. Inleiding	5
2.1 Aanleiding	5
2.2 Leeswijzer	5
3. Methode en vraagstelling	6
3.1 Vraagstelling	6
3.2 Literatuurselectie	6
4. Bevindingen van de literatuurverkenning	8
4.1 Ervaringen en <i>best practices</i> met online justitiële interventies	8
4.1.1 Nieuwe technologieën in de (forensische) zorg	8
4.1.2 Online interventies bij de reclassering	9
4.1.3 Werkzaamheid, voordelen en <i>blended care</i>	11
4.2 Omzetting van fysieke naar online interventies	12
4.3 De werkalliantie via een beeldscherm	13
4.3.1 Opbouwen van een werkalliantie	13
4.3.2 Werkalliantie in online justitiële interventies	14
4.3.3 In stand houden van de werkalliantie	16
4.4 De dynamiek in een online groep	16
4.5 Randvoorwaarden voor online justitiële interventies	16
4.5.1 Toegankelijkheid en goed functionerende IT-infrastructuur	16
4.5.2 Deskundigheidsbevordering	17
4.5.3 Visie en sturen op kwaliteit	18
4.5.4 Motivatie en behoefte	19
4.5.5 Privacy en vertrouwen	19
4.5.6 Tools	20
5. Conclusie	21
5.1 Discussie	21
5.2 Beperkingen van het onderzoek	22
5.3 Aanbevelingen	22
6. Literatuur	24
7. Bijlagen	27
Bijlage 1. Begeleidingscommissie	27
Bijlage 2. Verslaglegging van interviews met experts	27

1. Samenvatting

In deze literatuurverkenning worden de gevonden voorwaarden en condities voor het geven van online justitiële interventies¹ kritisch besproken.

De vragen waren als volgt geformuleerd:

1. Welke ervaringen en *best practices* zijn bekend met online justitiële interventies?
2. Op welke wijze zijn fysieke justitiële interventies omgezet naar online justitiële interventies? In hoeverre zijn de aanpassingen conform het theoretisch kader van de fysieke justitiële interventies?
3. Op welke wijze bouwen deelnemer en trainer in een online justitiële interventie een werkalliantie op en hoe houden zij deze in stand?
4. Hoe komt de groepsdynamiek tot stand en hoe wordt deze ondersteund? (In het geval van online groepsinterventies)
5. Welke randvoorwaarden zijn nodig voor de uitvoering van online justitiële interventies (organisatie, planning, registratie en realisatie, privacy voorwaarden en geschikte tools)?

Uit deze verkenning blijkt dat in de forensische zorg een breed palet aan online middelen beschikbaar is. De Nederlandse reclassering voert veel van deze middelen reeds uit ter aanvulling op hun kernactiviteiten. Vaak worden fysieke interventies zonder aanpassingen overgedragen naar een online omgeving. Er zijn theoretische modellen nodig die inzicht bieden in hoe online interventies het beste kunnen werken.

In een online justitiële interventie is het mogelijk gebleken om een goede werkalliantie op te bouwen. De meer 'zakelijke' kenmerken van de werkalliantie (zoals richting en kaders) zijn goed uitvoerbaar in een online contact. De trainer zal de meer 'emotionele' kenmerken (zoals vertrouwen en binding) meer aandacht moeten geven. Stroefheid wordt op een beeldscherm minder snel opgemerkt dan in een face-to-face contact.

In het vrijwillige kader zijn enkele publicaties gevonden over hoe de groepsdynamiek in een online interventie tot stand komt en ondersteund wordt. Online groepen zouden goed kunnen werken als er een positieve sfeer is, er sprake is van een samenwerking en de groepsleden zich verbonden voelen met elkaar. De bewijsvoering is echter nog zeer beperkt.

Randvoorwaarden voor de realisatie van online justitiële interventies bij de reclassering hebben betrekking op de toegankelijkheid van de interventie. Het meest belangrijk is een goed functionerende ICT-infrastructuur. Een langetermijnvisie op de kwaliteit van een online trainingsaanbod wordt genoemd, evenals deskundigheidsbevordering van uitvoerend professionals, het waarborgen van veiligheid en privacy en het inzetten van digitale middelen (*tools*).

Aangezien bepaalde online middelen in het justitiële domein veelbelovend zijn, is het voor de reclassering zinvol om in online technologie te (blijven) investeren. Ook is het nuttig om naar de bruikbaarheid van *blended* reclasseren te kijken.

De begeleidingscommissie heeft de volgende aanbevelingen geformuleerd:

1. Besluit over het online aanbod van justitiële interventies;
2. Pak het momentum en investeer gericht in online trainings-, begeleidings- en interventiemogelijkheden;
3. Besteed evenveel aandacht aan de randvoorwaarden voor uitvoering als aan de inhoud en ontwikkeling van online technologie.

¹ Als in het rapport over 'online interventies' wordt gesproken, worden hiermee altijd individuele online interventies bedoeld, d.w.z. online interventies die op individuele basis worden gegeven. Als het over online groepsinterventies gaat, zal dit expliciet worden vermeld.

2. Inleiding

2.1 Aanleiding

Deze evaluatie is onderdeel van Call 2021-143, 'Online gedragstrainingen bij reclasseringscliënten'. Het project is in aangepaste vorm van start gegaan: op verzoek van de programmacommissie wordt eerst in een evaluatie bekeken wat het perspectief is voor online justitiële interventies bij de drie reclasseringsorganisaties (3RO).

Hiervoor zijn twee activiteiten uitgevoerd. In een literatuurverkenning zijn de voorwaarden en condities voor het geven van online justitiële interventies geïnterviewd. In interviews met interne en externe experts is gevraagd of justitiële interventies effectief online kunnen worden gegeven. Interne experts, geselecteerd binnen de 3RO, hebben gereflecteerd op de vraag of een *blended* vorm van trainen een optie is voor de reclassering.

De literatuurverkenning is in deze rapportage verslag gelegd. De bevindingen uit de interviews zijn verwerkt in de voortgangsrapportage van 30 juni 2022 voor KFZ. Op basis van deze input beslist de programmacommissie of zij het zinvol acht om dit project verder te financieren.

2.2 Leeswijzer

In hoofdstuk 3 staat beschreven hoe de literatuurverkenning is uitgevoerd en is de vraagstelling geformuleerd. In hoofdstuk 4 worden de bevindingen van de literatuurverkenning verslag gelegd. De paragrafen 4.1 tot en met 4.5 behandelen de deelvragen. In hoofdstuk 5 wordt de hoofdvraag beantwoord.

Als in het rapport over 'online interventies' wordt gesproken, worden hiermee altijd individuele online interventies bedoeld, d.w.z. online interventies die op individuele basis worden gegeven. Als het over online groepsinterventies gaat, zal dit expliciet worden vermeld.

3. Methode en vraagstelling

3.1 Vraagstelling

Hoofdvraag

Wat is in de (inter)nationale literatuur bekend over de voorwaarden en condities voor het geven van online individuele en groepsgewijze justitiële interventies in het gedwongen kader?

Deelvragen

1. Welke ervaringen en *best practices* zijn bekend met online justitiële interventies?
2. Op welke wijze zijn fysieke justitiële interventies omgezet naar online justitiële interventies? In hoeverre zijn de aanpassingen conform het theoretisch kader van de fysieke justitiële interventies?
3. Op welke wijze bouwen deelnemer en trainer in een online justitiële interventie een werkalliantie op, en hoe houden zij deze in stand?
4. Hoe komt de groepsdynamiek tot stand en hoe wordt deze ondersteund? (In het geval van online groepstrainingen)
5. Welke randvoorwaarden zijn nodig voor de uitvoering van online justitiële interventies (organisatie, planning, registratie en realisatie, privacy voorwaarden en geschikte tools)?

3.2 Literatuurselectie

In deze literatuurverkenning hebben we ons wat breder georiënteerd dan online justitiële interventies bij de reclassering, omdat over dit thema geen literatuur te vinden was. Eerst is gekeken welke typen online technologieën bekend zijn in de reguliere gezondheidszorg en forensische zorg. Hierna is de focus verlegd naar de toepassing van online middelen/interventies: wat zegt de literatuur over de ervaringen met en eventuele werkzaamheid van deze online middelen/interventies in het justitiële domein (in casu forensische zorg, penitentiaire inrichtingen en reclassering)?

Drie wetenschappelijke databases zijn doorzocht: PsycINFO, Web of Science en HUGO². Ook zijn diverse websites geraadpleegd, zoals die van het Nederlands Jeugdinstituut (NJI), Trimbos-instituut, Nederlandse organisatie voor gezondheidsonderzoek en zorginnovatie (ZonMW), Kwaliteit Forensische Zorg (KFZ) en Her Majesty's Inspectorate of Probation (HMIP). Zoeken met behulp van de sneeuwbalmethode leverde onder andere vier journals op die zich specifiek richten op online interventies: Journal of Internet Interventions, Cyberpsychology, Behaviour and Social Networking en Journal of Technology in Human Services. Deze journals zijn doorzocht.

Er is gezocht op diverse combinaties van zoektermen:

Nederlands

Online behandelinterventies, online hulpverlening, aanpassingen, nieuwe technologie, e-health, best practices, internethulpverlening, digitale hulpverlening, nieuwe technologie, reclassering, verslavingszorg, penitentiaire inrichting.

Engels

Digital interventions, online interventions, remote interventions, internet-delivered probation, behavior change model for internet interventions, remote interventions, web-based interventions, telerehabilitation services, adjustments, new technology, e-health, best practices, probation, group dynamics, addiction treatment, detention.

² HUGO is de digitale zoekmachine van de Hogeschool Utrecht.

Voor de beantwoording van de vijfde deelvraag is aanvullend gezocht op de zoektermen: organisatie, planning, registratie, realisatie, privacy voorwaarden, juridisch, privacy, tools, (rand)voorwaarden, facilitering, facilitaire ondersteuning en video conferencing, beeldbellen, telehoren, online gedragstraining, online training en forensisch, reclassering (in het Engels: e-therapy, (boundary) conditions, prerequisites, precondition AND telepsychiatry, e-therapy, online supervision, online training AND forensic, probation, parole).

Artikelen die tussen 2000-2022 zijn gepubliceerd, zijn geïnccludeerd in de studie. De onderzoekers hebben de gevonden bronnen op basis van de titel geselecteerd. Hierna hebben zij de relevantie gecheckt door de abstracts te lezen. De literatuursearch leverde in totaal 45 geschikte artikelen op. Deze artikelen zijn volledig gelezen en samengevat in een tabel. Deze tabel is gebruikt bij de uitwerking van de deelvragen.

4. Bevindingen van de literatuurverkenning

4.1 Ervaringen en *best practices* met online justitiële interventies

4.1.1 Nieuwe technologieën in de (forensische) zorg

In de reguliere gezondheidszorg is een breed palet aan online technologieën beschikbaar die professionals kunnen inzetten in hun contact met cliënten. Deze middelen vallen onder de naam e-health, waarmee het gebruik van informatie- en communicatietechnologie ter ondersteuning of verbetering van de gezondheid, gezondheidszorg en welzijn wordt verstaan (KNMG, 2020). Het contact tussen professional en cliënt kan synchroon plaatsvinden via bijvoorbeeld videobegeleiding, telefoon of chat en asynchroon via email, zowel individueel als in de groep (Ligtermoet et al., 2011; Waringa & Ribbers, 2018). In de zorg kunnen de verschillende typen online technologieën naar proces, gebruiker of technologie worden ingedeeld (Coenen & Waringa, 2018). Een indeling naar technologie levert de volgende opsomming op:

- Videocommunicatie (beeldbellen);
- Virtual Reality (VR), Augmented Reality (AR);
- Wearables;
- Domotica (automatisering in huis);
- Robotica (zorgrobot);
- Mobiele apps;
- Webapplicaties en Web portals;
- Elektronische patiëntendossiers;
- Serious gaming;
- Medische integratienetwerken;
- Business to business gateways;
- Medical intelligence (big data analyse);
- E-health behandelplatform.

Het valt buiten de scope van dit onderzoek om in te gaan op de verschillende middelen die binnen deze typen online technologieën beschikbaar zijn.

In de forensische zorg komen de verschillende typen online technologieën overeen met die van de zorg. In het rapport van Kip et al. (2019) wordt een overzicht gegeven waarin onder andere ook de eerste zes technologieën uit bovenstaande rij van Waringa & Ribbers worden genoemd.

Kip en Bouman (2021) noemen voordelen van het ene technologische middel ten opzichte van het andere. Bijvoorbeeld, web-based modules en mobiele apps kunnen aanvullend aan de behandeling van de patiënt worden aangeboden. Hierdoor kan online voorlichting gegeven worden of kan er zelfstandig aan digitale opdrachten worden gewerkt. Met behulp van Virtual Reality kunnen patiënten in een veilige omgeving oefenen met voor hen lastige situaties. Door dit herhaald oefenen kunnen bepaalde vaardigheden worden vergroot. Wearables bieden de mogelijkheid om contextinformatie van patiënten te verzamelen die niet in de behandelkamer kan worden opgehaald (Kip & Bouman, 2021).

Er is inmiddels heel wat aan nieuwe technologie ontwikkeld. Op de website TechwijzerFZ wordt een overzicht gegeven van tools die interessant zijn voor de forensische zorg en die direct bruikbaar zijn in de behandeling van patiënten (of die al in de praktijk worden toegepast). In deze database, ontwikkeld door het Expertisecentrum Forensische Psychiatrie (EFP), in samenwerking met het Programma Kwaliteit Forensische Zorg (KFZ) en Transfore, zijn in totaal 60 tools opgenomen³. De website heeft als doel het gebruik van technologische middelen in de forensische praktijk te stimuleren. Uit onderzoek blijkt namelijk dat het potentieel ervan nog niet voldoende wordt benut. Wat de implementatie betreft, valt er nog een wereld te winnen (Bierbooms et al., 2015; Kip et al., 2019).

³ Zie <https://techwijzerfz.nl>.

4.1.2 Online interventies bij de reclassering

Online interventies zijn interventies die via internet worden aangeboden en die meestal zijn gericht op gedragsproblemen. Ze hebben tot doel symptoomverbetering tot stand te brengen en zijn afgestemd op de gebruiker, die in een online omgeving interactief en in zijn eigen tempo aan (gedrags)verandering kan werken (Ritterband et al., 2003).

In de volgende alinea's bespreken we wat reclasseringsorganisaties in verschillende landen aan online interventies uitvoeren. Hierna focussen we ons op de Nederlandse reclassering (3RO). We gaan in op enkele online interventies die we in de literatuur hebben gevonden en presenteren, indien bekend, de resultaten.

Internationaal

Uit de literatuurverkenning blijkt dat internationale reclasseringsorganisaties online interventies inzetten bij de volgende kernactiviteiten (zie Figuur 4.1.2a):



Figuur 4.1.2a. Reclasseringsactiviteiten waarbij online interventies inzetbaar zijn (Bron: Fox et al., 2019).

Gedwongen door de impact van de COVID-19 pandemie, heeft de reclassering de traditionele fysieke contacten een behoorlijke tijd vervangen door onder andere (beeld)bellen en WhatsApp (Dominey et al., 2020; Sturm et al., 2021). Maar ook hiervoor zijn al de nodige innovatieve oplossingen bedacht om op afstand contact te onderhouden met reclassanten. De Amerikaanse reclassering heeft bijvoorbeeld kiosken voor meldplichtcontacten in werking gesteld (Barnes et al., 2012) en adviesgesprekken werden al telefonisch gevoerd (Viglione & Taxman, 2018). Diverse landen zijn inmiddels bekend met rechtszittingen op afstand. De voor- en nadelen ervan worden momenteel onderzocht (McKeever, 2020).

Experts in het Amerikaanse justitiële domein houden een pleidooi voor het breder toepassen van technologie: online controlemiddelen (zoals locatie trackers en nuchterheidscheck-ins) zouden ook ter preventie, re-integratie en gedragsverandering kunnen worden ingezet. Het heeft meerwaarde als bijvoorbeeld de techniek van timemanagement in elektronische monitoring gebruikt kan worden bij het versterken van vaardigheden, zodat de reclassant kan leren zijn afspraken na te komen (Russo & Drake, 2017). Een ander voorbeeld van dit 'positieve reclasseringsparadigma' is te vinden bij de reclassering in Massachusetts, waar de smartphonetechnologie is aangepast aan een positief gebruik ervan in toezicht. Reclassanten ontvangen automatische herinneringen van afspraken, positieve sms-berichten bij goed gedrag, vroegtijdige waarschuwingen bij schendingen van voorwaarden, 'welzijns-checks' in de vorm van een korte vragenlijst en voorlichting over bijvoorbeeld werk (Pattivana & Cornett, 2019).

Ook op het gebied van online justitiële interventies zijn er vernieuwingen. In Noordoost-Engeland zijn eerste ervaringen opgedaan met een digitale toolkit voor daders van huiselijk geweld (Morris et al., 2021). Reclasseringswerkers gebruiken deze toolkit in toezicht. De toolkit is gericht op desistance en bestaat uit beeldmateriaal, werkbladen en taken. Er zijn drie hoofdthema's: denken, emoties en relaties. De reclassant krijgt inzicht in het eigen gedrag, oefent met het nemen van verantwoordelijkheid en leert sociale vaardigheden. Een bescheiden pilot, uitgevoerd onder 9 toezichthouders en 7 reclassanten, geeft een positief beeld van de toolkit als middel om op desistance gerichte gesprekken te voeren en coping vaardigheden te bevorderen binnen toezicht.

De auteurs concluderen dat in de nasleep van COVID-19, de beschikbaarheid van een digitale interventie gewenst is (Morris et al., 2021).

In een wat oudere Amerikaanse studie naar de effectiviteit van een gedragsinterventie voor daders van huiselijk geweld, volgde de experimentele groep (N=492) drie web-based modules naast een fysiek programma. De controlegroep volgde alleen het fysieke programma. De web-based modules waren gebaseerd op het trans theoretisch model van gedragsverandering (TTM, Prochaska et al., 1992). Resultaten laten zien dat de fysieke interventie met web-based modules een significant, positief effect had op zelf-gerapporteerde verandering en de betrokkenheid bij deze verandering, vooral wat betreft het zoeken naar hulp (Levesque et al., 2012).

In Noordwest-Engeland is geëxperimenteerd met de online cognitieve gedragsinterventie 'Breaking Free Online', bedoeld voor gedetineerden met zowel verslavingsproblemen als een psychische stoornis die op het punt staan met ontslag te gaan. De focus ligt op herstel van middelenmisbruik, het versterken van veerkracht en het aanleren van coping vaardigheden. Uit interviews (N=16) en een effectmeting (N=85) blijkt dat deelnemers verbeteringen laten zien in kwaliteit van leven, middelenafhankelijkheid en aspecten van herstel (Elison et al., 2016). De auteurs concluderen dat de interventie potentie heeft voor toepassing in gevangenissen en het leveren van continuïteit van zorg na vrijlating.

In Nederland

Hieronder geven we drie voorbeelden van nieuwe technologie, toegepast in interventies die bij de Nederlandse reclassering worden/zijn uitgevoerd: twee simulaties met Virtual Reality (FutureU en 'Vergeet Mij niet') en Brein de Baas. We realiseren ons dat we met deze inventarisatie lang niet volledig zijn. Uit onze eerdere studie over werken op afstand (Henskens et al., 2021) blijkt namelijk dat de Nederlandse reclassering over een breed palet aan online middelen beschikt, zoals WhatsApp, (beeld)bellen, Webex, cliëntportaal en diverse apps. Ook weten we dat de Reclasseringsacademie tijdens de COVID-19 pandemie van veel justitiële interventies online versies heeft gemaakt en van alle interventies instructies heeft gegeven over hoe deze online te geven zijn. Er zijn e-modules ontwikkeld van alle justitiële interventies. Bij de SVG wordt de motivatietraining Stap voor Stap online gegeven met behulp van een app⁴. Inmiddels wordt op meerdere locaties geëxperimenteerd met Virtual Reality. Deze online middelen en interventies worden hieronder niet beschreven, omdat hierover tot nu toe geen publicaties zijn gevonden.

Twee simulaties met Virtual Reality (VR)

FutureU

In de VR-simulatie FutureU wordt het toekomstgericht denken en handelen bij delinquenten vergroot. Het onderliggende idee is dat antisociaal gedrag (middelengebruik, agressief gedrag, 'snel geld' in plaats van een opleiding volgen, etc.) veelal het resultaat is van een voorkeur voor korte termijn denken en handelen. Wanneer men geconfronteerd wordt met een toekomstige virtuele versie van zichzelf, is de verwachting dat men doet realiseren dat dit negatieve gedrag in het hier en nu, schadelijke effecten kan hebben op de toekomst.

Deze hypothese is in 2013 getest in een pilot op vier units van de reclassering (N=20) en bij DJI (N=4). In FutureU reflecteerden de gebruikers op hun huidige levensstijl, afwisselend in het perspectief van hun huidige zelf en dat van hun toekomstige zelf. Resultaten gaven aan dat deze interactie de levendigheid van de toekomstige zelf versterkte, vergeleken met baseline en het zelfvernietigende gedrag, inclusief alcoholgebruik en overbesteding, een week later verminderde. Bovendien werd een toename in levendigheid geassocieerd met een afname van zelfvernietigend gedrag bovenop andere concepten met betrekking tot de toekomstige zelf, waaronder verbondenheid, gelijkens en valentie. Gezien de kleine steekproef moeten de resultaten met enige voorzichtigheid worden geïnterpreteerd (Van Gelder et al., 2013; 2022).

'Vergeet mij niet'

'Vergeet mij niet' is een VR-simulatie die daders van huiselijk geweld laat ervaren hoe het is om als kind getuige te zijn van huiselijk geweld. De gebruiker neemt het perspectief in van een 7-jarig jongetje dat vanuit zijn kinderkamer een blik op de gang werpt waar zijn virtuele ouders een

⁴ Voor uitleg over de Stap voor Stap-methode, zie <https://vimeo.com/250416600>.

heftige ruzie maken. In 2017 is een pilot met 'Vergeet mij Niet' uitgevoerd onder 13 deelnemers van de BORG: de justitiële interventie voor daders van huiselijk geweld. Er is gevraagd naar hun ervaringen direct na de simulatie en na zes weken follow-up (Henskens et al., 2018). De respondenten gaven aan zich beter te realiseren wat de impact is van huiselijk geweld op zowel de kinderen als de partner. Ook vonden zij dat zij makkelijker over geweldssituaties konden praten.

Brein de Baas

De Brein de Baas-app is een digitale versie van de alcoholvermijdingstraining. Het idee achter deze app is, dat met behulp van zogenoemde 'cognitieve bias-modificatie' (CBM) de automatische impuls om alcohol te pakken, kan worden omgebogen. De SVG gebruikt deze app in de begeleiding van reclassanten. In een publicatie is de haalbaarheid van deze app onderzocht (Laurens et al., 2020). In 2016 hebben in totaal 1214 kandidaten zich via publiciteit in kranten, op de radio en televisie aangemeld voor het onderzoek. Zij moesten onder andere 18 jaar zijn of ouder, bezorgd zijn over hun drinkgewoonte en bereid zijn het drinken te verminderen/stoppen. Uit deze pool is een steekproef van 1082 problematische drinkers getrokken die de Brein de Baas-app gedurende 3 weken gebruikten, met minimaal twee trainingen per week.

In elke trainingssessie werden 100 foto's (50 alcoholische dranken en 50 niet-alcoholische dranken) gepresenteerd in een willekeurige volgorde. Deelnemers moesten alcoholische dranken weg van het lichaam swipen en niet-alcoholische dranken naar het lichaam toe swipen. Tijdens zogenoemde 'benaderingsreacties' nam de afbeeldingsgrootte toe om deze benadering na te bootsen en tijdens 'vermijdingsreacties' nam deze af om de vermindering na te bootsen. Er waren drie meetmomenten: bij de start van het onderzoek, na 3 weken en na 3 maanden. Bij aanvang werden Soci-demografische kenmerken, alcoholgebruik, gebruik van andere middelen, alcohol gerelateerde problemen, zelfeffectiviteit en craving beoordeeld. Na 3 weken vulde 37,9% van de deelnemers een online evaluatievragenlijst in waarin naar therapietrouw, alcoholgebruik en gebruikerstevredenheid werd gevraagd. Drie maanden later werd therapietrouw en alcoholgebruik onderzocht bij 19,0% van de deelnemers.

Deelnemers die het programma hadden afgerond waren ouder, waren vaker vrouw en hadden een hogere opleiding dan uitvallers. De studie liet een significante vermindering zien van alcoholconsumptie van 7,8 eenheden per week na 3 weken (95% BI 6,2-9,4, $P < 0,001$; $n=410$) en een vermindering van 6,2 eenheden na 3 maanden (95% BI 3,7-8,7, $P < 0,001$; $n=206$). Deelnemers gaven positieve feedback met betrekking tot het snelwerkende, eenvoudige en gebruiksvriendelijke ontwerp van de app. Als verbeterpunten werden het repetitieve en niet-gepersonaliseerde karakter van de app genoemd.

4.1.3 Werkzaamheid, voordelen en *blended care*

Er is al veel onderzoek gedaan naar de effectiviteit van online hulpverlening in Nederland. De meeste onderzoeken komen uit de reguliere gezondheidszorg en GGZ en zijn uitgevoerd onder volwassenen. Er zijn positieve bevindingen te vermelden. Bijvoorbeeld, de effectiviteit van begeleide online zelfhulp voor angstaandoeningen bij volwassenen in de algemene bevolking is overtuigend aangetoond. Deze interventies lijken ook kosteneffectief te zijn. Dit geldt ook voor de effectiviteit van online interventies voor depressieve klachten en alcoholproblemen (Waringa & Ribbers, 2018).

In het justitiële domein kan een app ondersteunend werken bij de re-integratie van (ex-)gedetineerden (Steur et al., 2019). De apps zouden goed inzetbaar zijn bij praktische ondersteuning op de vijf leefgebieden (identiteitsbewijs, huisvesting, werk/inkomen, zorg en schulden) en gedragsverandering, zoals impulscontrole en antisociale attitude. Wat online interventies precies werkzaam maakt, is echter niet bekend. Wel wordt in de literatuur gewezen op de verschillende voordelen ervan. Online hulp is flexibel: het is 24 uur per dag overal beschikbaar en gebruikers kunnen op elk gewenst moment ondersteuning krijgen, in hun eigen tempo werken en zo vaak mogelijk oefenen als zij zelf willen. Het is tijd- en kostenbesparend en de anonimiteit

ervan maakt het geschikt voor bepaalde cliëntgroepen⁵ die niet worden bereikt met traditionele behandelvormen (Van Rooijen, 2012). Dezelfde factoren worden genoemd in onderzoek in het justitiële kader (Dominey et al., 2020; Henskens et al., 2021). In online programma's wordt de gebruiker uitgedaagd om zelf de regie te nemen.

Digitale middelen blijken uitermate geschikt om de zelfredzaamheid te vergroten, omdat ze objectieve feedback kunnen geven over feitelijk gedrag van cliënten, bijvoorbeeld of een afspraak is nagekomen en of een doel op tijd is behaald (Steur et al., 2019). Evenals bij fysieke interventies kunnen online interventies volgens het *stepped care*-principe worden ingezet (Riper et al., 2007). Bijvoorbeeld, wanneer e-voorlichting ter preventie wordt gebruikt en een e-module aanvullend op een behandeling wordt aangeboden, wordt de minst intensieve zorg als eerste optie gekozen en wordt iemand niet lichter of zwaarder behandeld dan nodig of passend wordt geacht (Waringa & Ribbers, 2018). Bijkomstig voordeel is dat online technologie in het hele traject kan worden ingezet en zodoende grote groepen mensen bereikt.

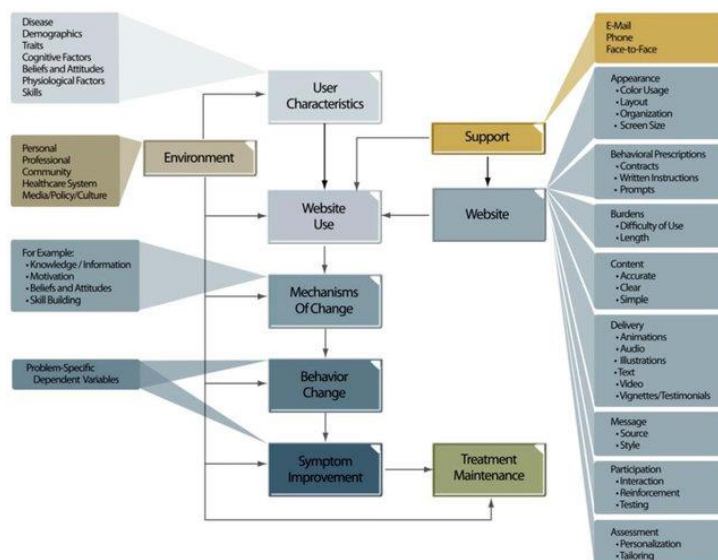
De kwaliteit van online behandelinterventies blijkt samen te hangen met de kwaliteit van de therapeutische relatie: een competente behandelaar vergroot het effect van de online behandeling (Waringa, Grolleman & Spek, 2018). Daarbij lijkt het *blended* behandelen, -een combinatie van fysieke begeleiding en online begeleiding-, een veelbelovende manier van behandelen te zijn, onder andere bij verschillende psychische stoornissen zoals angsten, depressie en verslavingsproblemen. Een *blended* aanpak heeft voordelen ten opzichte van alleen fysiek: het bespaart tijd en cliënten houden een gedragsverandering langer vol (Waringa, Grolleman & Spek, 2018). Ook de uitval is lager dan bij online zelfhulp en cliënten zijn meer gemotiveerd (M&I/Partners, 2016). Met behulp van *blended care* is het mogelijk 'het beste van twee werelden' te combineren, terwijl het tevens mogelijk blijft om de werkalliantie te behouden (Kip et al., 2021). Het loont om meer onderzoek te doen naar deze gecombineerde manier van begeleiding. Belangrijke onderzoeksvragen zijn of *blended* behandelen doelmatig, van goede kwaliteit en kostenbesparend is (M&I/Partners, 2016).

4.2 Omzetting van fysieke naar online interventies

In de literatuur wordt het belang benadrukt van een goede theoretische inbedding van online interventies (Murray et al., 2005; Nikken, 2007; Stinson et al., 2009). Helaas laat dit in de praktijk nog vaak te wensen over. Online interventies zijn zelden voldoende onderbouwd: een verandermodel ontbreekt, doelen zijn niet goed uitgewerkt of verantwoord, of de tijdsduur van de online interventie is niet aangegeven. Ook wordt lang niet altijd een geprotocolleerde handleiding gebruikt (Van Rooijen, 2012). Omdat er duidelijke verschillen zijn tussen fysieke en online interventies, zijn theoretische modellen nodig over hoe online interventies kunnen werken. Bestaande interventies zijn niet zonder meer overdraagbaar naar een digitale omgeving maar zullen moeten worden aangepast (Kip et al., 2021).

Ritterband et al. (2009) ontwikkelden een overkoepelend model waarmee online interventies kunnen worden ontwikkeld en gedragsverandering kan worden verklaard (zie Figuur 4.2a):

⁵ Van Rooijen noemt onder andere migrantenkinderen en hun ouders, jongeren, mensen met psychische stoornissen, die in rurale gebieden wonen, die door een fysieke beperking niet kunnen reizen of die weinig tijd hebben.



Figuur 4.2a. Model waarmee internetinterventies kunnen worden ontwikkeld (Ritterband et al., 2009).

Het model impliceert dat effectieve online interventies leiden tot gedragsverandering en verbeteringen van symptomen via een aantal routes:

- Gebruikers en hun kenmerken
- Omgevingsinvloeden
- Type online interventie
- Gebruik van de website
- Websiteonderdelen
- Terugvalpreventie

Volgens het model dient een online interventie zich te richten op het geïdentificeerde probleem en de veranderbare kenmerken van de gebruiker, zoals cognitieve factoren, overtuigingen, attitudes en vaardigheden. Deze kenmerken worden beïnvloed door omgevingsfactoren. Familie, vrienden, werkgever, school, het gezondheidszorgsysteem, de gemeenschap, media, etc. kunnen het gebruik van online interventies stimuleren of juist tegenwerken. Gedragsverandering kan worden beïnvloed door ondersteuning te vragen vanuit de sociale omgeving. Het type online interventie is van invloed op de therapietrouw van de gebruiker (het gebruik van de website). De keuze van een bepaald online middel (email, beeldbellen, WhatsApp of e-module) is afhankelijk van het doel wat men wil bereiken. De website is de applicatie waarmee een online interventie wordt geleverd en bestaat uit een aantal onderdelen, waaronder uiterlijk, boodschap, gedragsvoorschriften, inhoud, levering, participatie en beoordeling. Het behandel succes dient te worden vastgehouden door enige vorm van terugvalpreventie in te bouwen. Met behulp van dit model kunnen ontwikkelaars haalbare en onderzoekbare online interventies ontwikkelen, gefundeerd op theorie.

4.3 De werkalliantie via een beeldscherm

4.3.1 Opbouwen van een werkalliantie

Op welke manier kan een trainer in een online justitiële interventie de werkalliantie opbouwen? Een werkalliantie is de kwaliteit van de doelgerichte samenwerking tussen cliënt en professional (Menger, 2018). De werkalliantie in het gedwongen kader kent vier kenmerken: richting/kaders, vertrouwen, binding en stroefheid (Menger, 2018). Omdat een werkalliantie wederkerig is, is de kwaliteit van de werkalliantie in een online justitiële interventie afhankelijk van de trainer en de deelnemer beiden. Van de zijde van de trainer zijn professionele relationele vaardigheden nodig. Daarnaast moeten wisselingen van trainer of andere reclasseringswerkers zo veel mogelijk worden vermeden, want wisselen betekent steeds opnieuw het afbreken en weer opnieuw opbouwen van de werkalliantie (Sturm, Menger, De Vogel, Huibers, 2019).

Cliëntfactoren hebben ook invloed op kwaliteit van de werkaliantie. Verslavingsproblemen staan bijvoorbeeld de vorming van een goede werkaliantie in de weg. De verslaving zorgt ervoor dat er moeilijk tot overeenstemming gekomen kan worden, dat de basis voor de opbouw van vertrouwen ontbreekt en dat een verbinding niet voldoende tot stand komt (Sturm et al., 2019). Maar ook eerdere hulpverleningservaringen, verwachtingen ten aanzien van de geboden hulp, zijn van invloed op de kwaliteit van de werkaliantie en (daarmee) op het resultaat van begeleiding (De Greef, 2019; Menger, 2018). Tevens spelen de relationele vaardigheden van de cliënt een rol.

Voor- en nadelen van online werken

Het online werken kent nadelen, het contact kan onpersoonlijker zijn, de non-verbale communicatie wordt gemist, de cliënt kan zich makkelijker onttrekken, het werkt minder goed bij complexe zaken, minder informeel contact, soms is de verbinding niet goed (Henskens et al, 2021). Het overbrengen van empathie is moeilijker, omdat men niet bij elkaar in dezelfde ruimte is en daardoor non-verbale signalen mist. Ook gezichtsuitdrukkingen zijn minder goed zichtbaar (Grondin et al, 2019). Er zijn echter ook voordelen, vooral de cliënten zijn enthousiast over het online werken, maar ook de professionals, omdat het minder (reis)tijd kost en flexibel is in te zetten. Cliënten zijn positief over online werken, omdat ze in hun vertrouwde omgeving kunnen blijven, waardoor ze meer controle houden over de situatie (Henskens et al, 2021).

Werkalliantie in online contact

In online contact is het goed mogelijk een goede werkaliantie op te bouwen, zeker in het vrijwillige domein (Kaiser et al., 2021), maar ook in het forensische domein (Batastini & Morgan, 2016). Ondanks het verminderde zicht op non-verbale signalen is het mogelijk empathie over te brengen. In een onderzoek naar de online begeleiding bij acute infarcten, vonden de patiënten dat de zorgverleners empathisch waren, dat was niet anders dan fysiek (Cheshire et al 2020). Volgens Grondin et al. (2019) zijn voor online empathie overbrengen goede communicatieve vaardigheden nodig. Het is daarbij van belang dat de professional vertrouwen heeft in het online werken en in de eigen vaardigheden, dit is behulpzaam om de mogelijkheid te zien van het online werken (Aafjes-Van Doorn, 2021).

4.3.2 Werkalliantie in online justitiële interventies

Voorwaarden

Omdat online werken nadelen kent, is het belangrijk om deze nadelen op te vangen en voorafgaand aan de training hiermee rekening te houden. In online contact is meer tijd nodig voor het overbrengen van empathie (Grondin et al., 2019). In het ontwerp van de training is het belangrijk om hier tijd voor in te ruimen. Verder noemen zij dat het belangrijk is om als therapeut veel duidelijker te zijn dan in face-to-face contact in intonatie van de stem en met non-verbale signalen, zoals gezichtsuitdrukkingen en hoofdknikken. Ook is het belangrijk om als professional heel vaardig te zijn in het herkennen van non-verbale communicatie en in staat te zijn vragen of gevoelens duidelijk uit te spreken (Grondin et al., 2019). De trainer dient zich bewust te zijn dat deze vaardigheden nodig zijn (Anderson & Perlman, 2020).

Continuïteit is belangrijk voor het opbouwen van een werkaliantie. De online justitiële interventie maakt deel uit van een langer reclasseringstraject. Omdat voorgaande ervaringen met reclasseringscontacten invloed hebben op de huidige werkaliantie, is het belangrijk dat bij de verwijzing voldoende aandacht is voor een goede overdracht. Hierna bespreken we per kenmerk van de werkaliantie hoe dit kenmerk aandacht kan krijgen in een online justitiële interventie.

Richting en kaders

Het opbouwen van een werkaliantie start bij de kennismaking met de justitiële interventie door het geven van duidelijke richting en kaders. Het moet duidelijk zijn wat de interventie inhoudt en wat de opbrengst is voor de cliënt. Ook de vorm en de werkwijze moeten al bij voorbaat bekend zijn. De doelen en de inhoud van de interventie kunnen voorafgaand aan de interventie worden toegestuurd, zodat de cliënt dit al heeft kunnen lezen (Lagerveld & Bennenbroek, 2015). Dit kenmerk betekent het duidelijk en eenvoudig uitleggen van de doelen van de interventie en in welk kader dit passend is. Bij de start van het contact is transparante en duidelijke uitleg nodig. De trainer moet vaardig zijn in het op een eenvoudige manier duidelijk maken wat de positie van de hulpverlener is en dat de begeleiding niet alleen gericht is op ondersteuning, maar ook op controle en handhaven (Trotter, 2006). Dit voorkomt latere onduidelijkheid en bijstelling van de

verwachtingen. Eerdere ervaringen en verwachtingen van de deelnemer moeten bij aanvang besproken worden en kunnen onderdeel zijn van het bespreken van de doelen. Bij de start van de online interventie moeten de doelen en de afspraken helder zijn voor de deelnemer. Daarom is het raadzaam om bij de deelnemers te checken om in eigen woorden uit te leggen wat voor hen de doelen zijn en de afspraken, maar dit mag geen faalervaring worden. De trainer kan er ook voor kiezen om de doelen en de afspraken zelf nog eens uit te leggen. Dit wordt vervolgens weer bevestigd schriftelijk, eventueel per WhatsApp of in de chat. Daarnaast is het goed om uitleg te geven over de omgangsvormen in het online contact (Lagerveld & Bennenbroek, 2015).

Vertrouwen

Het concept van de werkaliantie omvat ook wederzijds vertrouwen. Om voldoende vertrouwen te kunnen opbouwen, is het nodig dat duidelijk is in hoeverre er sprake is van betrouwbaarheid. De trainer legt uit welke informatie wel en welke niet wordt doorgegeven aan de opdrachtgever. Het is nodig dat de trainer expliciet laat zien dat hij betrouwbaar is, dat de deelnemer op hem kan rekenen en dat hij respect heeft voor de deelnemer (Sturm et al., 2021). De trainer is empathisch, wat betekent dat de trainer nauwkeurig luistert naar de cliënt en het perspectief van de cliënt grondig begrijpt, bijvoorbeeld door de taal van de cliënt te gebruiken en te laten zien dat de bedoeling van de cliënt begrepen wordt. Vertrouwen opbouwen betekent ook dat er tijd is om elkaar te leren kennen. Het gaat om wederzijds vertrouwen, dus de cliënt en de trainer vertellen iets over zichzelf. Op zijn beurt stelt de hulpverlener vertrouwen in de deelnemer. Hij geeft de deelnemer het vertrouwen dat er verbetering komt en dat er iets aan de problemen te doen valt. Dat doet de hulpverlener door hoop en vertrouwen uit te spreken. Tenslotte, omdat informatie bij online werken minder goed overkomt dan bij fysiek werken, is het nodig om te checken of de informatie goed is overgekomen.

Binding

Binding betekent een echte samenwerking aangaan en die verbonden is met het doel van de training. De trainer laat merken dat hij wil werken als een team, waarbij gelijkwaardigheid en uitgaan van eigen kracht en capaciteiten een belangrijke rol spelen. De deelnemers vertalen de doelen van de training naar hun eigen situatie waardoor zij zich persoonlijk verbonden voelen aan het resultaat. Deze, wat meer taakgerichte activiteit is goed uitvoerbaar in een online contact (Berger, 2017). De doelen kunnen in de chat of in een online hulpmiddel bijgehouden worden. Deze doelen kunnen gemakkelijk online erbij gepakt worden en ook thuis kan de deelnemer tussendoor aan deze doelen werken. Eventueel kan er een score aan de doelen gegeven worden. Deze scores kunnen online gemakkelijk worden bijgehouden en zo kan de progressie in beeld worden gebracht.

Binding tussen de deelnemer en de trainer kan verder worden versterkt door zelfonthulling en humor (Sturm et al., 2021). Zelfonthulling houdt in dat de hulpverlener zichzelf laat zien, hoe hij is als mens. Hij vertelt over eigen ervaringen en gevoelens en gedachten daarbij. Als de professional laat zien ook zelf moeilijke situaties hebben ervaren en vertelt hoe hij die heeft opgelost kan de hulpverlener als rolmodel fungeren. De hulpverlener stelt zich hierdoor gelijkwaardiger op, laat zien ook een mens te zijn met tegenslagen en twijfels. Humor verzacht tegenstellingen en moeilijke onderwerpen, het zorgt voor tijdelijk ontspanning in de relatie. Samen lachen om dezelfde dingen geeft een positieve ervaring en bevordert verbinding. In een online contact is de ruimte voor dit informele contact beperkt, daarom is het goed om hier aandacht voor te hebben. Het kan aandacht krijgen door een online spel te doen voor de nodige ontspanning of samen te lachen om een mislukking, bijvoorbeeld 'de gevallen steek van de week', of samen een grappig filmpje of meme te kijken.

Stroefheid

Stroefheid is nauwelijks te vermijden. Problemen in de werkaliantie komen voor en moeten worden opgepakt en opgelost. Onderzoek laat zien dat de kans op een positieve uitkomst groter is als problemen in de werkaliantie worden opgepakt dan wanneer dergelijke problemen nooit voorkomen (Safran & Muran, 2000). Negatieve uitspraken of betekenisvolle blikken, afwezigheid, te laat komen of niet meedoen zijn een voorbode van een alliantiebreuk. De professional dient hierop in te gaan, door open vragen te stellen en niet in de weerstand te gaan. Bijvoorbeeld als de trainer de indruk heeft dat de deelnemer bezig is met iets anders, kan hij nagaan bij de deelnemer of zijn indruk klopt om vervolgens goed te luisteren naar wat de jongere

zegt of laat merken. Maar ook onzichtbaarheid, bijvoorbeeld camera dichtdoen of te veel buiten beeld zitten kan een signaal zijn van stroefheid. Om online stroefheid op te merken, is het nodig dat de trainer goed oplet op de zichtbare signalen. Een responsieve trainer ziet wat er aan de hand is, gaat ermee aan de slag en probeert de breuk te herstellen op een manier die de samenwerking verstevigt. Door goed op te blijven letten op de non-verbale communicatie die wel zichtbaar is en te vertrouwen op de eigen vaardigheden om afstandelijkheid en stroefheid te signaleren, is het mogelijk om ook online stroefheid te benoemen en te bespreken (Dolev-Amit, 2020).

4.3.3 In stand houden van de werkalliantie

Een werkalliantie verandert tijdens het traject, positief is als de werkalliantie gaandeweg verbetert (Sturm et al, 2021b). Daarom is het raadzaam om tijdens de training tijd in te ruimen om de werkalliantie te evalueren. Dit kan door middel van de werkalliantie monitor (www.husite/werkalliantie/). De trainer en de deelnemer vullen beiden de monitor voorafgaand aan een sessie halverwege de training. Tijdens het online contact vergelijken de trainer en de deelnemer de antwoorden en bespreken de uitkomsten. Als er verbeterpunten zijn, worden deze omgezet in duidelijke doelen en ook weer geëvalueerd.

4.4 De dynamiek in een online groep

Over de rol van groepsdynamiek in online interventies in een justitieel kader zijn geen publicaties gevonden. Over de groepsdynamiek in online interventies in het algemeen is beperkte literatuur te vinden. Er zijn enkele publicaties gevonden over de rol die groepen kunnen spelen in de ondersteuning van online interventies. Mailey et al. (2016) beschrijft een online interventie voor moeders om fysiek actiever te worden en de zelfwaarde te vergroten. Deze interventie bestond uit verschillende onderdelen waaronder een podcast luisteren, opdrachten doen en discussiëren in een online groep. De online groep bleek echter minimaal bij te dragen aan de effectiviteit van de interventie.

Groepsdynamiek komt ook voor in een open of meer besloten online chatgroep. Lyles et al. (2018) en James et al. (2022) onderzochten dergelijke groepen. Lyles et al (2018) onderzochten een besloten groep die informatie deelde over gezond eten en sporten en James et al. (2022) onderzochten mensen met een chronische ziekte die gebruik maakten van een online community over gezondheid. In beide studies bleek dat sprake was van sociale cohesie in de groepen: deelnemers voelden zich onderdeel van de groep. Een online groep kan goed werken als er een positieve sfeer is, er samenwerking is en de groepsleden zich verbonden voelen met elkaar.

Weinberg (2020) heeft een review gedaan van publicaties over online therapiegroepen. Ook in dat domein is erg weinig gepubliceerd. Hij concludeert op basis van enkele publicaties dat online supportgroepen ondersteuning kunnen geven aan mensen. Hij pleit voor meer onderzoek naar het groepsklimaat in online groepen.

4.5 Randvoorwaarden voor online justitiële interventies

Binnen deze deelvraag verkennen we de randvoorwaarden voor de realisatie van een online trainingsaanbod. Omdat onder de term 'realisatie' tevens aspecten van organisatie, planning en registratie vallen, zijn de randvoorwaarden niet voor deze afzonderlijke onderdelen onderzocht, maar overkoepelend. De randvoorwaarden hebben betrekking op de praktische context waarbinnen de training zich afspeelt. Randvoorwaarden zijn de eisen waaraan moet worden voldaan om een bepaald proces (in dit geval een online justitiële interventie) plaats te kunnen laten vinden.

4.5.1 Toegankelijkheid en goed functionerende IT-infrastructuur

Duidelijke randvoorwaarden voor de realisatie van online gedragsinterventies zijn een goed werkend device (smartphone, tablet, laptop) en toegang tot internet voor trainers en deelnemers. In detentie beschikken cliënten doorgaans niet over een device en ze hebben slechts toegang tot een afgeschermd deel van het internet (Steur et al., 2019), hetgeen extra uitdagingen met zich meebrengt voor de uitvoering van online interventies. Buiten detentie is het gebruik van internet

voor cliënten steeds minder een probleem, hoewel het gebruik van publieke wifi netwerken een veiligheidsrisico kan vormen. Sommige reclasseringsorganisaties lenen tablets aan cliënten uit.

Het online trainingsaanbod moet gebruiksvriendelijk en toegankelijk zijn (Van Rooijen et al., 2012). Aandacht voor gebruiksvriendelijkheid wordt vaak genoemd bij succesverhalen over e-health (Grolleman, 2016). Technische problemen, moeilijke leesbaarheid en ingewikkelde navigatie (veel moeten klikken), kunnen ervoor zorgen dat mensen afhaken en kunnen bijdragen aan een verminderd gevoel van veiligheid qua privacy en informatiebeveiliging.

Navragen (en checken) of de internetverbinding van een cliënt voldoende is, is belangrijk (Tjoa & Muste, 2021). Techniek kan uitvallen, maar de cliënt moet er wel op kunnen vertrouwen dat hij of zij desondanks de juiste begeleiding blijft krijgen. Het is daarom belangrijk om het risico van uitvallen op te nemen in het werkproces, zodat (technische) back-up en continuïteit wordt georganiseerd (Timmer, 2011). Het is belangrijk dat vooraf duidelijk is hoe een trainer een technische storing kan opvangen. Er kunnen afspraken worden gemaakt over wat te doen als het een cliënt niet lukt om verbinding te maken of over wat te doen als de verbinding uitvalt. Daarbij moeten de maatregelen en de risico's met elkaar in evenwicht zijn en worden afgestemd op de behoefte van de cliënt.

Een andere belangrijke randvoorwaarde is, dat er geen geluidsoverlast tijdens de online training is. In een groepsgebesprek kan iedereen de microfoon aan- en uitzetten op verzoek, maar dat vermindert de spontaniteit in het reageren op elkaar. Het gebruik van oortjes of een koptelefoon kan invloed hebben op het gevoel van nabijheid, waarbij met oortjes meer nabijheid kan worden ervaren o.a. vanwege het elimineren van achtergrondgeluiden. Het is goed om dit samen te bespreken (Tjoa & Muste, 2021).

4.5.2 Deskundigheidsbevordering

De inzet van e-health vraagt opleiding en training van werkers (Timmer, 2011). Dat lijkt voor de realisatie van online justitiële interventies ook een belangrijke randvoorwaarde. De inzet van technologie vraagt om kennis hiervan. Training is nodig over onder andere de toepassing van verschillende technologieën en de ethische aspecten (Fenichel et al., 2002). De medewerker moet weten wat de impact is op het werkproces of op de vormgeving van de training, maar heeft zelf ook training en instructie nodig in het gebruik van de techniek, zelfs als bepaalde technologie gemakkelijk bruikbaar lijkt (Timmer, 2011). Dit kost tijd. Tijd is te maken, maar het moet wel duidelijk zijn hoeveel tijd iets kost (Grolleman, 2016). Gebrekkige kennis van de online interventie en de werking ervan in een online omgeving kan resulteren in fouten (Timmer, 2011).

Naast aandacht voor het kunnen werken met de techniek, is aandacht nodig voor de mindset en mentaliteit van trainers. Een positieve of neutrale houding over online hulpverlening en het willen verkennen van online trainingsmogelijkheden, is van belang (Lagerveld & Bennenbroek, 2015). Hier moet actief aan worden gewerkt. Het willen werken met digitale technieken zou een gespreksonderwerp moeten zijn tussen werkers en leidinggevendenden (Timmer, 2011). Een mentaliteitsverandering kan helpen om online interventies als waardevol te beschouwen.

De grootste uitdaging ligt in het beheersen van online communicatieve vaardigheden (Lagerveld & Bennenbroek, 2015). Doordat non-verbale signalen lastig zijn te zien in een online omgeving, is er meer kans op weerstand en verkeerde interpretaties. Om te zorgen dat een cliënt zich ook online veilig en begrepen voelt, is het van belang dat de trainer helder, gestructureerd en transparant communiceert (Lagerveld & Bennenbroek, 2015). Standaard gesprekstechnieken als 'luisteren-samenvatten-doorvragen' komen vaker aan bod en aandacht voor het tonen van empathie of het geven van complimenten is extra belangrijk. Daarnaast geeft en vraagt een online trainer veel vaker feedback over het proces en de werkrelatie. Timmer (2011) noemt kwaliteitsrichtlijnen voor online communicatie en de integratie van online (communicatieve) vaardigheden in de opleiding van medewerkers als een belangrijke randvoorwaarde.

Het is belangrijk om aandacht te hebben voor de vertaling van fysiek naar online gedrag en de communicatiemethoden die normaal gesproken face-to-face worden gebruikt. Aandacht voor online communicatievaardigheden van cliënten is daarbij ook van belang, zoals synchroon en asynchroon kunnen werken, individueel en eventueel in groepsverband (Fenichel et al., 2002).

Lagerveld en Bennenbroek (2015) noemen geschikte competenties van de professional als een belangrijke randvoorwaarde om de vorm en inhoud van een online training goed tot zijn recht te laten komen. Een online trainer moet in ieder geval over een aantal basis ICT- en schrijfvaardigheden beschikken, zoals voldoende typevaardigheid. Het is van belang om na te gaan welke vaardigheden elke online justitiële interventie vraagt van de uitvoerende professional.

Tips voor online trainers zijn onder andere (Tjoa & Muste, 2021):

- Leg uit hoe de camera en microfoon gebruikt dienen te worden;
- Let op de positie van je camera en probeer met een collega uit wat de beste stand is;
- Let op een rustige achtergrond zonder tegenlicht en wat licht van voren, zodat je gezichtsexpressie goed is te zien;
- Let op je gezichtsuitdrukking, wees hier nadrukkelijk in, omdat de rest van je lichaam niet zichtbaar is;
- Maak gebruik van de afstand tot de camera. Als je het iets intiemer wilt maken, verklein dan de afstand tot de camera.

4.5.3 Visie en sturen op kwaliteit

De randvoorwaarde 'deskundigheidsbevordering' vraagt dat een organisatie voldoende tijd en ruimte maakt, zodat medewerkers nieuwe vaardigheden kunnen aanleren. Dit vraagt om het maken van strategische keuzes, passend bij een langetermijnvisie op de kwaliteit en doorontwikkeling van online justitiële interventies. Het is goed om op een gegeven moment te bezien of de ingezette koers richting online werken, al dan niet afgedwongen door de COVID-19 pandemie, past bij de visie en strategie van de organisatie met betrekking tot de inrichting van reclasseringstrajecten. Visie is, wat dat betreft, een belangrijke randvoorwaarde en een stuwende kracht voor implementatie (Timmer, 2011). Hierbij zou de vraag centraal kunnen staan welke rol online justitiële interventies in reclasseringstrajecten krijgen en welke begeleidingsvragen hiervoor in aanmerking kunnen komen. Welke doelgroepen wil men via online trainingen bereiken en welke juist niet? Worden online trainingen beschouwd als complementaire dienst, als vervanging voor bepaalde fysieke activiteiten, of beide? Is er een duidelijk probleem of noodzaak voor online leren (Dankbaar, 2012)? Gebruik van technologie verandert mogelijk de taakinvulling. Welk organisatiebelang wordt hiermee gediend, gaat het om capaciteitsvergroting of betere bereikbaarheid en toegankelijkheid? Bij cliënten met veel reistijd is natuurlijk een bepaalde winst te behalen en met een online aanbod kan een grotere regio worden bediend. Een organisatie die besluit te gaan werken met videocommunicatie moet helder hebben bij welke cliënten dit kan worden ingezet (Timmer, 2011). Hoe digitaal vaardig moeten cliënten zijn? Online interventies zouden goed kunnen werken bij adolescenten en jongvolwassenen, omdat zij met internet zijn opgegroeid en er waarschijnlijk meer voor open staan (Crutzen, 2009).

Het is van belang om te sturen op kwalitatieve verbetering van het trainingsaanbod waar mogelijk. Daarvoor is het nodig om inzicht te hebben in de behoeften van de cliënt en de trainer en van daaruit digitale tools in te schakelen om de doelen te realiseren (Grolleman, 2016). Hiervoor moet worden nagedacht over een transformatie van het trainingsaanbod onder invloed van nieuwe technologische ontwikkelingen. Nieuwe werkwijzen kunnen per training worden uitwerkt en ingevoerd. De behoeften hierin zullen per doelgroep verschillen. Een voorwaarde is dat trainers vaststellen welke inhoud en online functionaliteiten passen bij welke doelgroep (Grolleman, 2016).

De uitvoering en implementatie van een online trainingsprogramma vraagt visie en aandacht, omdat het impact heeft op de uitvoering van een reclasseringstraject. Goede implementatie (als randvoorwaarde) gaat onder andere over dat online justitiële interventies beschouwd worden als integraal onderdeel van het aanbod.

Het is belangrijk om te werken vanuit een visie, waarbij de meerwaarde van online werken voor de cliënt centraal staat (Grolleman, 2016). In een dergelijke visie kan de implementatie van online werken als een procesverbetering worden benoemd. Goede ondersteuning voor de inhoudelijke trekkers, met tijd en aandacht vanuit het management, is hierbij van belang. Managers of stafafdelingen zullen zich moeten committeren aan de implementatie, o.a. door facilitering van tijd en middelen.

De meerwaarde van een online trainingsaanbod kan tot uiting komen als er ruimte is om het huidige aanbod aan te passen. Hiervoor moet er experimenteertruimte zijn op basis van een heldere visie die gedragen wordt door bestuur en management (Grolleman, 2016). Batenmanagement is hierbij van belang: het goed in kaart brengen van de doelen en opbrengsten en deze ook structureel monitoren. In hoeverre waarderen cliënten en trainers online justitiële interventies? Ervaren cliënten wellicht meer eigen regie? Door te sturen op de belangrijkste baten, komen deze meer tot uiting (Grolleman, 2016).

In maart 2022 hebben onderzoekers van de Hogeschool Utrecht in een interviewronde aan tien experts van de reclassering en het justitiële jeugddomein gevraagd wat de ervaringen zijn met online justitiële interventies. Centraal stonden de vragen of justitiële interventies effectief online kunnen worden gegeven en of de organisaties de omslag naar *blended* trainen hebben kunnen maken. Uit de interviews bleek dat in beide settings voordelen werden gezien van online trainen: het is flexibel, tijd- en kostenbesparend en het kan leiden tot minder uitval. Bij zowel de reclassering als in het justitiële jeugddomein is men kritisch over de effectiviteit van werken op afstand: de overtuiging leeft dat het altijd beter is om de cliënt face-to-face te zien. Echter, gezien de voordelen van online trainen, wordt een *blended* vorm van trainen als de toekomst gezien. Met het oog op de kwaliteit en doorontwikkeling van online trainingen, zou het goed zijn om een visie op werken op afstand te ontwikkelen (voor een beknopte verslaglegging van de interviews, zie bijlage 2).

4.5.4 Motivatie en behoefte

In een onderzoek naar de inzet van apps bij de re-integratie van (ex-)gedetineerden noemden respondenten de medewerking van de behandelaar en motivatie voor gedragsverandering (van zowel cliënten als medewerkers) als de belangrijkste randvoorwaarden voor het werken met online middelen (Steur et al., 2019). Weerstand onder werkers tegen de inzet van (nieuwe) technologie kan fors zijn. Deze weerstand moet serieus worden genomen. Het verminderen van weerstand en het desgewenst komen tot een gedragsverandering hangen samen met vele factoren, waaronder de houding van mensen ('Online trainen is onpersoonlijk', 'Het effect is niet bewezen', 'Implementeren kost veel tijd', 'Ik weet niet of dat het waard is') en randvoorwaarden als tijd, inpasbaarheid en vaardigheden ('Kunnen de investeringen worden terugverdiend?', 'Ik heb geen tijd om me erin te verdiepen', 'Ik weet niet hoe een smartphone werkt', 'Online trainen past niet in het huidige werkproces.') (Grolleman, 2016). Als er geen behoefte bestaat bij werkers en/of cliënten, kan dit de implementatie van *blended* werken belemmeren (Grolleman, 2016). De meerwaarde van een online trainingsaanbod zal inzichtelijk moeten worden gemaakt, zodat deze ook kan worden gevoeld. Het gaat hierbij ook om de afweging tussen het nut (de ervaren meerwaarde) en de energie die het kost om goed online te leren trainen. Verwachtingsmanagement geldt hierbij als belangrijke randvoorwaarde: het moet helder zijn of de online omgeving een vervanger of een ondersteuner/versterker is van face to face contact en wat reëel haalbare doelen zijn (Lagerveld & Bennebroek, 2015). Hier is een rol weggelegd voor onderzoek en het structureel in kaart brengen van cliëntervaringen (Grolleman, 2016). Het is belangrijk om de effecten van online (of *blended*) trainen te monitoren en de justitiële interventies door te blijven ontwikkelen (Lagerveld & Bennebroek, 2015).

4.5.5 Privacy en vertrouwen

Het waarborgen van privacy bij de inzet van technologie is een belangrijke voorwaarde (Timmer, 2011). Online dienstverlening moet worden ingericht volgens de geldende wet- en regelgeving, zoals beveiligingsnormen en de privacy wetgeving (Lagerveld & Bennebroek, 2015). Daarvoor moeten goede afspraken worden gemaakt over gebruik, beveiliging en informatieoverdracht. Belangrijk hierbij is om cliënten ook uitvoerig te informeren over online dienstverlening, zodat zij hun regierol kunnen nemen hierin (Waringa & Ribbens, 2018).

Waringa en Ribbens (2018) hebben in het kader van e-health een stappenplan gemaakt wat kan helpen bij het inrichten van een privacy bewuste organisatie. Beleidsstukken zijn hierbij niet voldoende; veiligheid moet daadwerkelijk zijn gewaarborgd in de processen, bijvoorbeeld door te kijken naar privacy-verhogende maatregelen en dataminimalisatie (zo weinig mogelijk gegevens verzamelen). Alle werkprocessen moeten daadwerkelijk veilig zijn (Waringa & Ribbens, 2018) en voor de cliënt moet een zo hoog mogelijke privacy maatstaf worden gehanteerd. Een

risicobeoordeling en het vaststellen van beheersmaatregelen zijn hierbij helpend. Indien van toepassing dient toestemming van de cliënt te worden gevraagd voor het verzamelen van zijn of haar gegevens. Waringa en Ribbens (2018) geven tevens een aantal tips voor professionals (die zich bezig houden met e-health) om de persoonsgegevens van cliënten te waarborgen.

De belangrijkste en mogelijk van toepassing zijnde op de realisatie van een *blended* trainingsprogramma zijn:

- Zorg voor informatiebeveiligingsbeleid en een privacyreglement;
- Bepaal waar je gegevens opslaat, hoe lang je ze bewaart en hoe je ze gaat beveiligen, Breng risico's van gegevensverwerking in kaart en neem maatregelen om deze risico's te verkleinen;
- Informeer de cliënt hoe je omgaat met zijn/haar privacy rechten;
- Vraag, indien van toepassing, toestemming van de cliënt voor het verzamelen van gegevens.

Er is geen literatuur bekend over privacy en veiligheid specifiek gericht op online groepstrainingen in het gedwongen kader. Wel is algemene informatie te vinden over veilig videobellen, zoals op de website van de Autoriteit Persoonsgegevens, zie bijvoorbeeld de keuzehulp Privacy bij videobellen.⁶ Ongewenst meekijken of meeluisteren door anderen kan een inbreuk van de privacy betekenen of doordat een camera op ongewenste momenten aangaat (Timmer, 2011).

In het kader van het beschermen van de privacy is de vertrouwensband met de trainer ook een belangrijke randvoorwaarde (Steur et al., 2019). Zelfs als privacy technisch goed is op te lossen gaat het voor zowel de cliënt als de trainer in belangrijke mate ook om de perceptie van privacy. Voor cliënten is het vertrouwen in de begeleider bepalend voor de perceptie van de privacy/veiligheid van de online omgeving (Steur et al., 2019). Ditzelfde geldt voor het vertrouwen van de werker in zijn of haar werkgever.

4.5.6 Tools

De inzet van geschikte en veilige digitale middelen (tools) kan worden beschouwd als een randvoorwaarde om succesvol online te kunnen trainen. De digitale tool voor videobellen binnen de reclassering is Webex. Daarbinnen kunnen tijdens online trainingen andere digitale tools doelgericht worden ingezet, zodat die een meerwaarde vormen voor het leerproces. Ze kunnen afwisseling brengen in activerende werkvormen en kunnen gevat inspelen op verschillende leerstijlen van deelnemers.

In paragraaf 4.1.1 hebben we verwezen naar de website www.techwijzerfz.nl. Hierop is een overzicht te vinden van technologische middelen die interessant en bruikbaar zijn voor de forensische zorg. Tools die mogelijk in de toekomst inzetbaar zijn bij de online uitvoering van justitiële interventies zijn commerciële smartwatches en online dagboeken. Daarnaast biedt Van den Ouden (2020) een mooi overzicht van creatieve werkvormen die tijdens een online training kunnen worden ingezet. In haar E-book zijn *energizers* te vinden; manieren om actief online kennis te maken of om op een creatieve manier online kennis te delen. Al deze werkvormen zijn uitgebreid getest. Van den Ouden benadrukt dat de *blended* vorm van online en offline trainen een effectieve en inspirerende mix kan zijn. Naast werkvormen noemt Van den Ouden ook enkele bruikbare tools, zoals [Padlet](#) (een digitaal prikbord), een [woordwolk](#) en een mindmap programma, zoals [Mindmeister](#) of [Mindmaps.app](#) voor het brainstormen van ideeën en verbanden daartussen. Overige mogelijke nuttige tools voor de uitvoering van online trainingen zijn [Miro](#) (een online whiteboard), [Canva](#) (een grafisch ontwerp tool), [Mentimeter](#) of [Kahoot](#) (om vragen te stellen aan een groep) en [iMovie](#) (of [Videoshow](#), [Final Cut Pro](#), [WeVideo](#), [Video Maker Pro](#); voor het maken van korte leervideo's).

⁶ Zie <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/nieuws/keuzehulp-privacy-bij-videobel-apps>.

5. Conclusie

5.1 Discussie

In de literatuurverkenning zijn de gevonden voorwaarden en condities voor het geven van online justitiële interventies in het gedwongen kader kritisch besproken.

De vragen waren als volgt geformuleerd:

1. Welke ervaringen en *best practices* zijn bekend met online justitiële interventies?
2. Op welke wijze zijn fysieke justitiële interventies omgezet naar online justitiële interventies? In hoeverre zijn de aanpassingen conform het theoretisch kader van de fysieke justitiële interventies?
3. Op welke wijze bouwen deelnemer en trainer in een online justitiële interventie een werkaliantie op, en hoe houden zij deze in stand?
4. Hoe komt de groepsdynamiek tot stand en hoe wordt deze ondersteund? (In het geval van online groepsinterventies)
5. Welke randvoorwaarden zijn nodig voor de uitvoering van online justitiële interventies (organisatie, planning, registratie en realisatie, privacy voorwaarden en geschikte tools)?

De search leverde in totaal 45 artikelen op. Aangezien geen literatuur te vinden was over online justitiële interventies bij de reclassering, hebben we ons breder georiënteerd en gekeken naar de beschikbaarheid van online middelen in het forensische domein.

Uit deze verkenning blijkt dat in de forensische zorg een breed palet aan online middelen beschikbaar is die professionals kunnen inzetten in hun cliëntcontacten. De Nederlandse reclassering voert veel van deze online middelen reeds uit ter aanvulling op hun kernactiviteiten (WhatsApp, (beeld)bellen, e-mail, Virtual Reality, diverse apps, e-modules, digitale rechtszittingen). Deze ontwikkelingen zijn vergelijkbaar met de internationale ontwikkelingen die in de internationale literatuur worden beschreven.

Uit de literatuur blijkt dat de theoretische basis van online interventies beperkt is: vaak ontbreekt een verandermodel, doelen zijn niet goed uitgewerkt of verantwoord, de tijdsduur is niet aangegeven of er is geen geprotocolleerde handleiding. Gezien de verschillen tussen fysieke en online interventies, zijn er theoretische modellen nodig die inzicht geven in hoe online interventies kunnen werken. Het model van Ritterband et al. (2009) biedt bijvoorbeeld heldere kaders bij de ontwikkeling van online interventies.

In een online justitiële interventie is het mogelijk gebleken om een goede werkaliantie op te bouwen, zowel in het vrijwillige als in het forensische domein. De meer 'zakelijke' kenmerken van de werkaliantie, zoals richting en kaders zijn goed uitvoerbaar in een online contact, de meer 'emotionele' kenmerken, zoals vertrouwen en binding hebben extra aandacht nodig. De trainer zal de opbouw van deze kenmerken meer aandacht moeten geven in een online setting en regelmatig moeten evalueren en feedback moeten vragen over de opbouw van de werkaliantie. Stroefheid wordt op een beeldscherm mogelijk minder snel opgemerkt dan in een face-to-face contact. Daarom is extra alertheid hierop nodig.

In het vrijwillige kader zijn enkele publicaties gevonden over hoe de groepsdynamiek in een online interventie tot stand komt en ondersteund wordt. Online groepen zouden goed kunnen werken als er een positieve sfeer is, er sprake is van een samenwerking en de groepsleden zich verbonden voelen met elkaar. De bewijsvoering is echter nog zeer beperkt. Er is meer onderzoek nodig naar het groepsklimaat in online groepen.

Belangrijke randvoorwaarden voor de realisatie van online justitiële interventies bij de reclassering hebben onder andere betrekking op de toegankelijkheid van de interventie. Een goed functionerende ICT-infrastructuur is hierbij het meest belangrijk. De doorontwikkeling van een online trainingsaanbod vraagt verder deskundigheidsbevordering van uitvoerend professionals. De grootste uitdaging ligt bij het zich eigen maken van online communicatieve vaardigheden.

Vervolgens moeten strategische keuzes worden gemaakt, passend bij de langetermijnvisie op de kwaliteit van een online trainingsaanbod. De houding, motivatie en behoeften van de professionals opzichte van online werken moeten hierin worden meegenomen. Vanzelfsprekend is het waarborgen van veiligheid en privacy een belangrijke conditie. Veilige en geschikte digitale middelen (tools) moeten worden ingezet om succesvol online te kunnen trainen.

Concluderend, in het forensische domein wordt het potentieel van online middelen momenteel nog niet voldoende benut. Het is voor de reclassering zinvol om in online technologie te (blijven) investeren, omdat bepaalde online middelen en interventies in het justitiële domein veelbelovend zijn. Denk bijvoorbeeld aan apps en Virtual Reality ter versterking van bepaalde vaardigheden. Ook is het nuttig om naar de bruikbaarheid van *blended care* te kijken. Uit onderzoek in de (gezondheids)zorg blijkt namelijk dat deze gecombineerde vorm van fysieke en online begeleiding, tijd bespaart en uitval vermindert. Ook houden cliënten hiermee een gedragsverandering langer vol.

5.2 Beperkingen van het onderzoek

Er zijn enkele kanttekeningen te plaatsen bij de wijze waarop de literatuurverkenning is uitgevoerd. In de eerste plaats hebben we noodgedwongen breder gezocht, omdat er geen literatuur te vinden was over het oorspronkelijke thema van de studie: online justitiële interventies bij de reclassering. De literatuurverkenning heeft zich verplaatst naar andere settings (reguliere zorg en forensische zorg) en online middelen/technologie. Dit maakt dat de bevindingen niet zonder meer overdraagbaar zijn naar de reclasseringspraktijk en dat positieve resultaten van bepaalde online middelen niet per definitie gelden voor online justitiële interventies.

In de tweede plaats hebben sommige onderzoeken een beperkte bewijslast. Deze onderzoeken gingen over meningen en ervaringen van een kleine groep respondenten. De kans is aanwezig dat deze respondenten al positief stonden ten opzichte van de online interventie (selectiebias). Het is realistisch te veronderstellen dat de resultaten van de meeste onderzoeken voorlopig zijn. Tot slot hebben we over deelvraag 4 (de dynamiek in online groepsinterventies) zeer weinig informatie kunnen vinden.

5.3 Aanbevelingen

De begeleidingscommissie heeft de volgende aanbevelingen geformuleerd:

Besluit over het online aanbod van justitiële interventies

Uit de literatuurverkenning blijkt dat bepaalde online middelen in het justitiële domein veelbelovend zijn. Het is van belang dat de reclassering (blijft) investeren in online technologie. Dit geldt des te meer voor online justitiële interventies: die kunnen van meerwaarde zijn voor bepaalde cliënten en onder bepaalde omstandigheden. Daarbij valt het te overwegen om de meer 'zakelijke' sessies van een interventie in een online vorm aan te bieden. Een *blended* vorm van een justitiële interventie heeft voordelen: het is kostenbesparend voor zowel de trainer als de deelnemer en het zou de tussentijdse uitval uit de trainingen kunnen verlagen. Een aparte afweging geldt voor de online groepstrainingen: de reclasseringsorganisaties geven aan dat dit vanwege privacyoverwegingen nog niet mogelijk is (in tegenstelling tot het online individuele trainingsaanbod en groepstrainingen in de penitentiaire inrichtingen).

Pak het momentum en investeer gericht in online trainings-, begeleidings- en interventiemogelijkheden

Door de COVID-19 pandemie heeft het werken op afstand bij de reclassering een enorme impuls gekregen. In de coronatijd werden (beeld)bellen en WhatsAppen vaak gedaan, maar na de laatste lockdown gingen veel werkers weer volledig terug naar face-to-face contact. Dit geldt ook voor de online trainingen. De gedachte is, dat er uit face-to-face contacten meer effect te halen valt. Echter, uit deze literatuurstudie blijkt dat ook uit online contacten positieve resultaten te behalen zijn.

Bij de reclassering omarmt een relatief kleine groep koplopers het online aanbod: de groep volgers kan nog sterk groeien. Volgens M&I/Partners (2016) kan een deel van deze groei ontstaan als de organisatie investeert in 'integreren en opschalen'.

Professionals en cliënten gaan zich meer aangetrokken voelen tot de mogelijkheden als online interventies verder worden verbeterd, in termen van gebruiksvriendelijkheid, beleving en personalisering. Ook is het nuttig om naar de bruikbaarheid van *blended* reclasseren te kijken. Uit onderzoek blijkt namelijk dat deze gecombineerde vorm van fysieke en online begeleiding tijd bespaart en uitval vermindert en cliënten houden hiermee een gedragsverandering langer vol.

Besteed evenveel aandacht aan de randvoorwaarden voor uitvoering als aan de inhoud en ontwikkeling van online technologie

Hoewel het werken met technologie en online middelen in de samenleving en het privéleven al meer gebruikelijk is, is het niet iets dat de gemiddelde reclasseringswerker en cliënt van nature omarmen. De reclassering zal net zoveel tijd, geld en aandacht aan de randvoorwaarden voor uitvoering moeten besteden als aan de inhoud en doorontwikkeling van online interventies. Denk aan training en opleiding van personeel, goede technische ondersteuning, etc. Ook Pattivana en Cornett (2019) stellen dat er binnen de reclassering aandacht moet zijn voor een goede implementatie van online technologie. Als die aandacht er niet is, is de kans aanwezig dat de online technologie verwatert of 'gewoon' wordt ingezet voor standaard taken, zoals controleren en straffen.

6. Literatuur

- Barnes, G. C., Hyatt, J. M., Ahlman, L. C., & Kent, D. T. L. (2012). The effects of low-intensity supervision for lower-risk probationers: Updated results from a randomized controlled trial. *Journal of Crime and Justice*, 35(2), 200–220. <https://doi.org/10.1080/0735648X.2012.679874>
- Bierbooms, J., Bouman, Y., Dijkslag, D., Kimpen, R., Muller, J., & Wiekse, R. (2015). *Do's and don'ts van e-health in de forensische ggz*. Transfore, met financiële ondersteuning van Programma Kwaliteit Forensische Zorg (KFZ).
- Coenen, M., & Waringa A. (2018). Een overzicht van de wereld van e-health. In A. Waringa, A. Ribbers (Red.), *E-health. Handboek voor zorg- en hulpverleners* (pp. 33-49). Uitgeverij Boom.
- Crutzen, R. M. M. (2009). *Hard to get, hard to keep. Dissemination of and exposure to internet-delivered health behaviour interventions aimed at adolescents*. Maastricht; Universiteit Maastricht.
- Dankbaar, M. (2012). Online leren: werkt dat?. *Opleiding & Ontwikkeling*, 3, 42-47.
- Dominey, J., Coley, D., Devitt, K., & Lawrence, J. (2020). Remote supervision: getting the balance right. Centre for Community, Gender and Social Justice Institute of Criminology University. https://www.ccgj.crim.cam.ac.uk/system/files/documents/remote-supervision_0.pdf
- Elison, S., Weston, S., Davies, G., Dugdale, G., & Ward, J. (2016). Findings from mixed-methods feasibility and effectiveness evaluations of the "Breaking Free Online" treatment and recovery programme for substance misuse in prisons. *Drugs: Education, Prevention and Policy*, Vol 23(2), 176–185. <https://doi.org/10.3109/09687637.2015.1090397>
- Fenichel, M., Suler, J., Barak, A., Zelvin, E., Jones, G., Munro, K., Meunier, V., Walker-Schmucker, W. (2002). Myths and realities of online clinical work. *Cyberpsychol Behav*, 5(5): 481-97. doi: 10.1089/109493102761022904
- Fox, C., Harrison, J. & Smith, A. (2019). A Rapid Evidence Assessment to assess the effectiveness of remote supervision and new technologies in managing probation service users. In: *Research & Analysis Bulletin. Project Report*. Her Majesty's Inspectorate of Probation. Geraadpleegd op 10 april 2022, van <https://e-space.mmu.ac.uk/623161>
- Grolleman, J.J. (2016). *Meer rendement met e-mental health*. Zeist: M&I Partners.
- Henskens, R., Sturm, A., & Robbers, S., & De Vogel, V. (2021). "Ja, nu hoor ik je weer..." *Werken op afstand met reclasseringscliënten: nieuwe kansen voor de werkaliantie*. Publicatie in het kader van Programma Kwaliteit Forensische Zorg (KFZ). DOI: 10.13140/RG.2.2.13268.94085
- James, T. L., Calderon, E. D. V., Bélanger, F., & Lowry, P. B. (2022). The mediating role of group dynamics in shaping received social support from active and passive use in online health communities. *Information & Management*, 59(3), 103606.
- Kip, H., Oberschmidt, K., Bierbooms, J., Dijkslag, D., Kelders, S., & Roelofsen, B. (2019). *Technologie in de forensische zorg – crossing borders*. Publicatie in het kader van Programma Kwaliteit Forensische Zorg (KFZ).
- Kip, H., & Bouman, Y. (2021). A perspective on the integration of eHealth in treatment of offenders: combining technology and the Risk-Need-Responsivity Model. *Frontiers in Psychiatry*, Vol 12, <https://doi.org/103389/fpsy.2021/703043>
- KNMG (2020, 4 augustus). *Dossier eHealth*. KNMG: voorop voor dokter en zorg. Geraadpleegd op 8 april 2022, van <https://www.knmg.nl/advies-richtlijnen/dossiers/ehealth.htm>

- Lagerveld & Bennebroek (2015). Kritische succesfactoren van een online interventie voor werklozen met common mental disorders. *Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid*. Geraadpleegd op 25 mei 2022, van <https://www.kennisplatformwerkeninkomen.nl/binaries/kwi/documenten/rapporten/2015/04/01/kritische-succesfactoren-van-een-online-interventie-voor-werklozen-met-common-mental-disorders/kritische-succesfactoren-van-een-online-interventie-voor-werklozen-met-common-mental-disorders.pdf>
- Laurens, M., Pieterse, M., Brusse-Keizer, M., Salemink, E., Ben Allouch, S., Bohlmeijer, E., & Postel, M. (2020). Alcohol avoidance training as a mobile app for problem drinkers: longitudinal feasibility study. *Journal MIR Mhealth and Uhealth*, Vol. 8(4), 1-13. doi: 10.2196/16217
- Levesque, D., Ciavatta, M., Castle, P., Prochaska, J., & Prochaska, J. (2012). Evaluation of a stage-based, computer-tailored adjunct to usual care for domestic violence offenders. *Psychol Violence*, Vol 2(4), 368-684. doi:10.1037/a0027501
- Ligtermoet, I., Vergeer, M., & Zwikker, N. (2011). *Competenties en randvoorwaarden voor online opvoedingsondersteuning*. Nederlands Jeugdinstituut.
- Lyles, A. A., Loomis, C., Mama, S. K., Siddiqi, S., & Lee, R. E. (2018). Longitudinal analysis of virtual community perceptions of cohesion: The role of cooperation, communication, and competition. *Journal of Health Psychology*, 23(13), 1677-1688. DOI: 10.1177/1359105316667794
- Mailey, E. L., Huberty, J., & Irwin, B. C. (2016). Feasibility and effectiveness of a web-based physical activity intervention for working mothers. *Journal of Physical Activity and Health*, 13(8), 822-829. doi:10.1123/jpah.2015-0643
- M&I/Partners. (2016). *Meer rendement met e-mental health*. M&I/Partners; Zeist.
- McKeever, G. (2020). Remote Justice? Litigants in person and participation in court processes during Covid-19. Geraadpleegd op 20 april 2022, van <https://www.modernlawreview.co.uk/mckeevers-remote-justice>
- Morris, J., Raducu, A., Fuller, M., Wylie, S., & Watson, S. (2021). Towards a desistance-focused approach to probation supervision for people who have committed intimate partner violence: a digital toolkit pilot study. *Probation Journal*, Vol. 68(2) 261-281. <https://doi.org/10.1177/02645505211002257>
- Murray, E., Burns, J., See Tai, S., Lai, R. & Nazareth, I. (2005). Interactive health communication applications for people with chronic disease (Review). *The Cochrane Database of Systematic Reviews* 2005, Issue 4. DOI: 10.1002/14651858.CD004274.pub4
- Nikken, P. (2007). *Online hulp verdient nog veel aandacht. Een verkenning naar het hulpaanbod voor jeugdigen in Nederland*. Nederlands Jeugdinstituut. Geraadpleegd op 20 april 2022, van <http://ehealth.kenniscentrum-kjp.nl/app/webroot/files/files/nji-ehulpinterventies.pdf>
- Pattavina, A., & Corbett, R. (2019). How smartphone technology can link the theoretical, policy, and practical contexts of community supervision reform: voices from the field. *Victims & Offenders*, Vol.14(7), 777-792. <https://doi.org/10.1177/00938548211042057>
- Prochaska J., DiClemente C., & Norcross J. (1992). In *Search of how people change. Applications to addictive behaviors* (pp, 1102-1114). American Psychologist. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.47.9.1102>
- Riper, H., Van Ballegooijen, W., Kooistra, I., Wit, J., & Donker, T. (2013). *Preventie & mental health. Onderzoek dat leidt, technologie die verleidt, preventie die bereikt en beklijft*. Kennissynthese 2013 in opdracht van ZonMW. Amsterdam; Vrije Universiteit Amsterdam.

Ritterband, L., Kovachev, B., Thorndike, F., & Gonder-Frederick, L. (2009). A behavioral change model for internet interventions. *Ann Behav Med*, Vol. 38(1): 18–27. doi:10.1007/s12160-009-9133-4

Ritterband, L., Gonder-Frederick, L., Cox, D., Clifton, A., West, R., & Borowitz, S. (2003). Internet interventions: in review, in use, and into the future. *Professional Psychology: Research and Practice*, Vol.34(5), 527-534. DOI: 10.1037/0735-7028.34.5.527

Russo, J., Drake, G., Shaffer, J., & Jackson, B. (2017). Envisioning an Alternative Future for the Corrections Sector Within the U.S. Criminal Justice System. A project of the RAND Corporation, the Police Executive Research Forum, RTI International, and the University of Denver. Geraadpleegd op 20 april 2022, van <https://www.ojp.gov/pdffiles1/nij/grants/251357.pdf>

Steur, J., Te Velde, R., Zebel, S., & De Boer, P.J. (2019). *De inzet van apps bij de re-integratie van (ex-)gedetineerden: een systematische literatuur review*. Universiteit van Twente.

Stinson, J., Wilson, R., Gill, N., Yamada, J. & Holt, J. (2009). A systematic review of internet-based self-management interventions for youth with health conditions. *Journal of Pediatric Psychology* 34(5), 495–510. DOI: 10.1093/jpepsy/jsn115

Sturm, A., Robbers, S., Henskens, R., & De Vogel, V. (2021). "Yes, I can hear you now...". Online working with probationers in the Netherlands: new opportunities for the working alliance. *Probation Journal*, Vol x(x),1-15. DOI: 10.1177/02645505211050869

Timmer, S. (2011). *E-health in de praktijk. Handreiking voor iedereen die wil kennismaken of starten met E-health*. Springer Media B.V.

Tjoa, E.E.M.L., & Muste, E.H. (2021). *Handleiding voor groepsschematherapie voor cluster C-persoonlijkheidsstoornissen*. Bohn Stafleu van Loghum.

Van Gelder, J.L., Hershfield, H. (2013). *Vividness of the Future Self Predicts Delinquency*. *Psychological Science*, Vol x(x), 1-7. Gedownload op 25 april 2022, van <http://pss.sagepub.com/content/early/2013/04/16/0956797612465197> DOI: 10.1177/0956797612465197

Van Gelder, J.L., Cornet, L., Zwalua, N., Mertens, E., Van der Schalk, E. (2022). Interaction with the future self in Virtual Reality reduces self-defeating behavior in a sample of convicted offenders. *Nature*, 12: 2254, doi.org/10.1038/s41598-022-06305-5

Van den Ouden, L. (2020). E-book 100 online werkvormen. Geraadpleegd op 25 mei 2022 via <https://experttrainers.nl/100-online-werkvormen-e-book/>

Van Rooijen, K. (2012). *Wat werkt bij online hulpverlening?* Nederlands Jeugdinstituut.

Viglione, J., & Taxman, F. S. (2018). Low risk offenders under probation supervision: Risk management and the risk-needs-responsivity framework. *Criminal Justice and Behavior*, 45(12), 1809–1831. <https://doi.org/10.1177/009385481879>

Waringa, A., Grolleman, J., & Spek, V. (2018). E-mental health in de geestelijke gezondheidszorg. In A. Waringa, A. Ribbers (Red.), *E-health. Handboek voor zorg- en hulpverleners* (pp. 33-49). Uitgeverij Boom.

Waringa, A., & Ribbers, A. (2018). Vier verschillende typen van persoonlijke online begeleiding. In A. Waringa, A. Ribbers (Red.), *E-health. Handboek voor zorg- en hulpverleners* (pp. 33-49). Uitgeverij Boom.

Weinberg, H. (2020). Online group psychotherapy: Challenges and possibilities during COVID-19: a practice review. *Group Dynamics: Theory, Research, and Practice*, 24(3), 201. <https://doi.org/10.1037/gdn0000140>

7. Bijlagen

Bijlage 1. Begeleidingscommissie

De begeleidingscommissie bestond uit vertegenwoordigers van de 3RO en de Hogeschool Utrecht:

1. Jessica Westerik, Reclassering Nederland, regiodirecteur Zuid-West, landelijk portefeuillehouder Justitiële interventies
2. Ilse Zielman, Reclassering Nederland, beleidsadviseur, landelijk coördinator Justitiële interventies
3. Twan Sommers, SVG reclassering Mondriaan, manager Bedrijfsvoering RVE
4. Nancy Duijzings, Leger des Heils Jeugdbescherming & Reclassering, clustermanager Heerlen
5. Vivienne de Vogel, Hogeschool Utrecht, lector Werken in Justitieel Kader

De begeleidingscommissie heeft eenmalig per email feedback gegeven op de conceptversie van de literatuurverkenning. Aan de 3RO vertegenwoordigers van deze commissie is gevraagd de aanbevelingen te formuleren.

Bijlage 2. Verslaglegging van interviews met experts

Interviews met interne experts

In maart 2022 zijn korte online interviews gehouden met vijf 3RO medewerkers die bij de justitiële interventies betrokken zijn. Geïnterviewd zijn een regiodirecteur, medewerker van I&A, portefeuillehouder Justitiële Interventies, beleidsadviseur en een trainer.

Aan de respondenten zijn de volgende vragen gesteld:

- Wat is de meerwaarde van online trainen t.o.v. offline trainen?
- Kunnen justitiële interventies effectief online worden gegeven en zo ja, is dit zinvol voor de reclassering?
- Kan de reclassering de omslag naar *blended* reclasseren maken? Zo niet, waarom niet? Welke factoren werken hierin belemmerend en bevorderend?
- Waar staan online justitiële interventies over vijf jaar binnen de reclassering? Vormen ze het belangrijkste aanbod of zijn ze geïntegreerd met offline justitiële interventies (*blended* trainingsaanbod)?
- Als je kijkt naar jouw toekomstbeeld m.b.t. online justitiële interventies, wat is ervoor nodig om dat te bereiken?

Meerwaarde van online justitiële interventies

Alle respondenten benoemden de praktische meerwaarde van online werken zoals meer flexibiliteit, minder reistijd en minder reiskosten. Ook werd genoemd dat bepaalde cliënten online makkelijker het contact zullen aangaan, dat de thuisomgeving van de cliënt zichtbaar is en dat de contactfrequentie hoger kan worden. Een respondent noemde daarnaast dat online werken een bijdrage kan leveren om drop-out tijdens trainingen te verkleinen. Justitiële interventies worden namelijk regelmatig onderbroken, bijvoorbeeld als cliënten worden overgeplaatst of vast komen te zitten. Als cliënten dan online de training kunnen voortzetten, worden trajecten hierdoor duurzamer. Inhoudelijk werd er weinig meerwaarde gezien. Veel werkvormen lenen zich niet voor online. Het trainen van groepen is ook niet goed mogelijk online, onder andere vanwege de AVG. Een meerwaarde van een *blended* of online trainingsaanbod geldt dus met name voor trainen in individueel verband. De respondenten benoemden dat het belangrijk is om te profiteren van nieuwe digitale mogelijkheden maar dat er een grens zit aan de toepasbaarheid binnen justitiële interventies, met name voor groepen.

Effectiviteit

Alle respondenten waren van mening dat justitiële interventies effectief online kunnen worden gegeven. Een respondent kon zich een *blended* vorm voorstellen maar noemde online trainen 'second best' omdat de kwaliteit (effectiviteit) minder hoog zou zijn dan bij fysieke

(groeps)trainingen. Per justitiële interventie zal goed bekeken moeten worden wanneer het wel of niet kan. Goede facilitaire ondersteuning is daarbij essentieel.

Iedereen benoemde dat het zinvol is om te blijven investeren in de ontwikkeling van online justitiële interventies, vanwege de genoemde voordelen. Bepaalde vaardigheden kunnen prima online worden aangeleerd. De *blended* vorm heeft de toekomst en verschillende respondenten vonden dat de reclassering mee moet gaan met de tijd. Ook met het oog op nieuwe virusvarianten is het belangrijk om te investeren in de toekomst.

Omslag naar *blended* trainen

De reclassering kan de omslag naar *blended* trainen maken. De toegevoegde waarde van online trainen moet dan helder zijn en er moet tijd worden geïnvesteerd om trainers hierin op te leiden. Twee respondenten noemden specifiek dat de omslag naar *blended* kan worden gemaakt voor individuele trainingen maar niet voor groepstrainingen. Per justitiële interventie zal goed gekeken moeten worden waar het wel en niet kan.

Over vijf jaar en wat is er nodig?

Er werd een groei verwacht in het online trainen. Een respondent benoemde daarbij dat als de reclassering nu niets doet, er over vijf jaar niet veel vorderingen zijn. Hij noemde het belang van investeren in goede apparatuur en techniek, bijscholing van trainers en het opleiden van de nieuwe generatie trainers. De zorg was dat er door krapte in personeel weinig ruimte is om nieuwe dingen uit te proberen. Het is nodig om te gaan experimenteren. Strategisch denken en handelen is hierbij essentieel en het tonen van leiderschap. Het was volgens een respondent "bittere noodzaak" om hierin stappen te gaan zetten. Enkele respondenten noemden dat fysiek, menselijk contact de essentie van het werk is en blijft. Een respondent maakte zich zorgen over de kwaliteit die online geboden kan worden. Een visie is nodig op de kwaliteit en doorontwikkeling van justitiële interventies.

Interviews met externe experts

In maart van dit jaar zijn drie externe experts geïnterviewd:

1. Zzp'er met een eigen trainingsbureau;
2. Medewerker van een organisatie voor opleiding, methodiekontwikkeling en onderzoek;
3. Medewerker van een zorgverlener, gespecialiseerd in het geven van trainingen.

Allerdrie de experts hadden ruime ervaring met zowel het ontwikkelen als uitvoeren van erkende justitiële interventies in het justitiële jeugddomein (o.a. Raad voor de Kinderbescherming, Jan Arends). Twee respondenten zijn intensief betrokken geweest bij de omzetting van de fysieke trainingen (SoCool (Ivb-doelgroep), TACT, Tools4U, Tops!) naar online trainingen aan de vooravond van de COVID-19 pandemie. Een respondent heeft deze online trainingen gedurende twee jaar lang uitgevoerd.

Omdat het ons niet is gelukt om meer externe experts te werven (de bedoeling was in totaal vijf externe respondenten te interviewen), hebben we nog twee interne experts gevraagd. Deze experts zijn werkzaam bij de SVG, waar men enige ervaring heeft met het geven van online trainingen (de Leefstijltraining is daar geonliniseerd).

Deze interne experts zijn:

4. Divisiemanager van een verslavingsreclassering;
5. Unitmanager van dezelfde instelling.

In online diepte-interviews van 60 minuten is aan deze respondenten het volgende gevraagd:

- Wat is de theoretische basis van online justitiële interventies;
- Hoe is de omzetting van fysieke naar online trainingen gegaan;
- Hoe verloopt de uitvoering van online interventies in de organisatie (frequentie, beeldvorming, commitment, werken volgens kwaliteitscriteria);
- Wat is de visie van de organisatie t.o.v. *blended* trainen;
- Wat is de visie van de respondent t.o.v. online trainen in de toekomst (waar staan deze trainingen over 5 jaar).

In de interviews is speciale aandacht besteed aan twee vragen, die in afstemming met KFZ als volgt zijn geformuleerd:

1. Kunnen justitiële interventies effectief online worden gegeven? Zo ja, is dit zinvol?
2. Heeft de organisatie de omslag naar *blended* trainen kunnen maken? Zo ja, wat was daarvoor nodig? Zo nee, wat heeft belemmerend gewerkt?

Bevindingen

In de COVID-19 pandemie werd de urgentie gevoeld om bepaalde fysieke trainingen om te zetten naar online trainingen. De reden was dat de leerstraffen door moesten gaan. De trainingen zijn onder hoge tijdsdruk omgezet; er is geen gebruik gemaakt van theoretische modellen over hoe internetinterventies kunnen worden ontwikkeld en hoe gedragsverandering in een online omgeving kan worden bewerkstelligd.

De ontwikkelaars onder de respondenten gaven aan dat fysieke trainingen inhoudelijk niet aangepast hoeven te worden. Wel dient de trainer in een online setting meer aandacht te besteden aan zijn/haar gesprekstechnieken: hoe breng je de leerstof op een aantrekkelijke manier over, hoe maak je online contact met de deelnemer, hoe check je of hij/zij nog aangesloten is en alles begrijpt, hoe geef je online grenzen aan?

In een online omgeving ben je als trainer heel fysiek: je werkt meer met je handen en je mimiek, dit moet je goed oefenen. Opdrachten dienen wat korter te worden gemaakt met wat minder tekst, visueler en interactiever. Ook is het goed om de tijdsduur van een sessie in te korten omdat een online sessie doorgaans als intensiever wordt ervaren dan een fysieke sessie.

Nu (d.d. maart 2022) de urgentie van werken op afstand weer weg is, verlopen bijna alle trainingen weer fysiek. De respondenten betreurden dit omdat zij de meerwaarde van online trainen inzien. Het werkt beter voor bepaalde doelgroepen en in bepaalde situaties. Bijvoorbeeld, in een online omgeving krijgt de trainer de kans om ook gezinsleden bij de training te betrekken, hetgeen grote meerwaarde kan hebben. Bepaalde cliënten reageren positiever op online contact (mensen met autisme, angststoornissen).

Alle respondenten gaven aan dat er weerstand en vooroordelen zijn t.o.v. online trainen. Zowel bij (sommige) trainers als bij managers leeft het idee dat je online geen kwaliteit kunt leveren. Dit idee houdt hardnekkig stand, ondanks de succeservaringen die er zijn geweest.

Alle respondenten benadrukten dat er ook doelgroepen zijn waarvoor online werken geen optie is. Bijvoorbeeld cliënten die onbetrouwbaar zijn en met wie je 'oogcontact wilt behouden'. Evenals cliënten die niet de juiste technische middelen hebben.

Alle respondenten pleitten voor een *blended* vorm van trainen. Zij vonden dat de meer 'zakelijke' sessies prima online kunnen. Dit is tijd- en kostenbesparend en het vermindert wellicht ook de uitval. Twee respondenten merkten op dat *blended* trainen alleen kans van slagen heeft wanneer de ontwikkelaars de online sessies implementeren in de trainingshandleiding. Op deze wijze worden de online trainingssessies geprotocolleerd en kunnen trainers met weerstand er niet meer omheen.

Wat betreft de twee bovengenoemde vragen, werd het volgende gezegd:

Kunnen justitiële interventies effectief online worden gegeven? Zo ja, is dit zinvol?

De respondenten waren unaniem van mening dat justitiële interventies effectief online kunnen worden gegeven. Men zag mogelijkheden voor *blended* vormen van justitiële interventies, waarin bepaalde onderdelen goed online kunnen. De keuze voor wel of niet online trainen, blijft echter altijd maatwerk.

Heeft de organisatie de omslag naar *blended* trainen kunnen maken? Zo ja, wat was daarvoor nodig? Zo nee, wat heeft belemmerend gewerkt?

In de COVID-19 pandemie hebben de organisaties positieve ervaringen opgedaan (alle organisaties hadden overigens eerdere positieve ervaringen met online trainingen en begeleidingen). Na meerdere lange periodes van lockdown, lijken trainers nu face-to-face contact te prefereren.

Daarbij zijn er weerstand en vooroordelen t.o.v. online trainen. Overigens geldt dit ook bij het meer algemene 'werken op afstand'.

Organisaties zullen goed gefaciliteerd moeten worden in *blended* trainen, aldus de respondenten. Bijvoorbeeld, er zal een visie ontwikkeld moeten worden op blended trainen die managers moeten uitdragen: 'Dit is belangrijk, dit gaan we doen!' Daarbij zullen trainers moeten worden opgeleid en zullen blended trainingen onderdeel moeten gaan uitmaken van het bestaande aanbod. Enkele respondenten benadrukten dat blended trainingen niet het bestaande aanbod van fysieke trainingen moeten gaan vervangen omdat voor sommige cliënten online trainen geen optie is.