



**kwaliteit
forensische
zorg**

2021

“Ja, nu hoor ik je weer...”

Werken op afstand met reclasseringscliënten:
nieuwe kansen voor de werkalliantie

Renée Henskens
Annelies Sturm
Sylvana Robbers
Vivienne de Vogel

Datum van publicatie: mei 2021

Colofon

Auteurs Renée Henskens, Annelies Sturm, Sylvana Robbers & Vivienne de Vogel

Jaar van uitgave
2021

Contact

Kenniscentrum Sociale Innovatie, Hogeschool Utrecht
Lectoraat Werken in Justitieel kader
Postbus 85397, 3508 AJ Utrecht
Padualaan 101 – 3584 CS Utrecht
Telefoon secretariaat: 088 4819222
Email: socialeinnovatie@hu.nl
www.socialeinnovatie.hu.nl/www.hu.nl

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.



Inhoudsopgave

Voorwoord	5
1. Samenvatting/Abstract	6
2. Inleiding	8
2.1 Achtergrond	8
2.2 Doelen van dit project	8
2.3 Aanpak.....	9
3. Literatuuronderzoek	10
3.1 Vraagstelling	10
3.2 Methode	10
3.3 Werken op afstand vóór COVID-19	10
3.3.1 Voordelen volgens cliënten en professionals.....	10
3.3.2 Zorgen bij professionals	12
3.3.3 Mogelijkheden tot een werkalliantie	12
3.3.4 Effectiviteit van werken op afstand	13
3.4 Werken op afstand sinds COVID-19	13
3.4.1 Voordelen volgens cliënten en professionals.....	13
3.4.2 Zorgen bij cliënten en professionals	14
3.4.3 Mogelijkheden tot een werkalliantie	15
3.5 Conclusies en adviezen.....	15
4. Methode	18
4.1 Enquêtes	18
4.1.1 Aanpak en werving respondenten	18
4.1.2 Reclasseringswerkers	18
4.1.3 Cliënten	19
4.2 Focusgroepen.....	20
4.2.1 Organisatie	20
4.2.2 Inhoud	20
4.2.3 Deelnemers	20
4.3 Mini-seminar	20
5. Resultaten	22
5.1 Respondenten enquêtes	22
5.2 Social mediagebruik in privéleven	23
5.3 Vóór COVID-19: gebruik van online applicaties.....	24
5.4 Vóór COVID-19 en nu: begeleidingsvorm	25
5.5 Gebruik van online applicaties nu.....	26
5.6 Voor- en nadelen van online werken	30
5.7 Werken op afstand met diverse groepen reclasseringscliënten	33

5.7.1 Wanneer werkt het goed?	33
5.7.2 Wanneer werkt het minder goed?	34
5.8 Werken op afstand in diverse fases van het traject	35
5.8.1 Fases waarin het werkt	35
5.8.2 Fases waarin het minder goed/niet werkt	36
5.9 Situaties waarin online werken geen goed idee is.....	36
5.10 De online werkalliantie	37
5.11 <i>Best practices</i> in werken op afstand	41
5.12 Randvoorwaarden	43
6. Conclusies	44
6.1 Mening en ervaringen met werken op afstand	44
6.2 De werkalliantie.....	46
6.3 Tips voor goed werken op afstand.....	47
6.4 Beperkingen aan het onderzoek.....	47
7. Aanbevelingen.....	49
7.1 Aanbevelingen voor de praktijk	49
7.2 Aanbevelingen voor onderzoek	50
8. Referenties	51
9. Bijlagen	54
Bijlage 1: Begeleidingscommissie.....	55
Bijlage 2: Uitnodiging focusgroep voor cliënten.....	56
Bijlage 3: Informed consent focusgroep cliënten	57
Bijlage 4: Informatiefolder	58
Bijlage 5: Informed consent focusgroep reclasseringswerkers.....	60
Bijlage 6: Gesprekshandleiding focusgroep cliënten.....	61
Bijlage 7: Gesprekshandleiding focusgroep reclasseringswerkers	63
Bijlage 8: Programma mini-seminar	66
Bijlage 9: Flyer mini-seminar	67

Voorwoord

In het onderzoek 'Werken op afstand bij de reclassering' is gekeken hoe reclasseringswerkers en reclasseringscliënten online (begeleidings)gesprekken ervaren. Een belangrijk onderdeel is de werkalliantie: is het mogelijk om op afstand een goede dynamiek in de samenwerking te creëren en te onderhouden en zo ja, lukt dat bij alle type cliënten en in alle fasen van het reclasseringstraject?

Al bij de start van het project merkten wij dat het thema 'werken op afstand' sterk leeft bij de reclassering. Het enthousiasme van reclasseringswerkers om hun ervaringen te delen was groot, hetgeen terug te zien is in de hoge respons op de enquête en in de opkomst van de focusgroepen, waarvan we er meer hebben gehouden dan vooraf was gepland. Ook hebben we de meningen van een kleine groep cliënten in kaart gebracht. Door met werkers en cliënten in gesprek te gaan over verdiepende thema's als risicosignalering, werk-privébalans, methodisch handelen en werkzaamheid, hebben we een goed beeld kunnen krijgen van hoe werken op afstand op dit moment bij de reclassering plaatsvindt en wat de mogelijkheden zijn voor de toekomst om het verder te verbeteren.

We willen graag een aantal mensen bedanken voor hun waardevolle bijdrage aan het project. In de eerste plaats zijn dat de reclasseringswerkers en cliënten die aan de enquêtes, focusgroepen en het mini-seminar hebben deelgenomen: we zijn blij met hun openhartigheid en waardevolle inbreng.

Coki Janssen (SVG) bedanken we voor haar advies over de formuleringen in de enquête voor cliënten. De reclasseringswerkers Sabine Bos, Youssef Swaghi, Yvette Edens-Trommelen, Ruben te Winkel, Geert Soudant en Nathalie Huijten hebben meegedacht over de programma-inhoud van de focusgroepen en hebben waardevolle tips gegeven. Christel van Zon (3RO Reclasseringsacademie) en Liza Cornet (Studio Wetenschap) hebben het mini-seminar voorbereid en gehost. De begeleidingscommissie zijn we erkentelijk voor hun constructieve meedenken gedurende het onderzoeksproject.

Renée Henskens
Annelies Sturm
Sylvana Robbers
Vivienne de Vogel

1. Samenvatting/Abstract

Met de COVID-19 pandemie heeft het werken op afstand een enorme vlucht genomen. Ook voor de reclassering geldt dat de meeste cliënten (uitgezonderd wanneer het vanuit begeleidingsperspectief niet anders kan) niet face to face worden gezien, maar dat er wordt gewerkt op afstand (o.a. beeldbellen, telefonisch, WhatsApp). Een cruciale vraag hierbij is of het mogelijk is een effectieve werkalliantie op te bouwen/onderhouden wanneer cliënt en reclasseringswerker op afstand zijn.

In het afgelopen jaar is binnen de drie reclasseringsorganisaties veel ervaring opgedaan met het werken op afstand. In het huidige onderzoek zijn, -na een literatuurverkenning-, op systematische wijze de ervaringen van zowel reclasseringswerkers als cliënten verzameld en bestudeerd.

Dit werd op drie manieren gedaan:

1. Enquêtes (N = 228 reclasseringswerkers, N = 26 cliënten);
2. Focusgroepen (N = 20 reclasseringswerkers, N = 4 cliënten);
3. Een mini-seminar.

De cliënten waren over het algemeen positief over het contact op afstand, hoewel sommigen aangaven het persoonlijke contact te missen. Het werken op afstand was volgens de meeste reclasseringswerkers flexibel, tijds- en kostenbesparend, vooral geschikt voor cliënten met een milde problematiek en een laag recidiverisico en voor bepaalde fasen van het reclasseringstraject (met name in een latere fase, wanneer er al een werkalliantie is). De algemene ervaring was dat de gesprekken zakelijker zijn, wat zowel voor- als nadelen kan hebben. Zorgen waren er met name rondom het kunnen signaleren van oplopende risico's, dat het online contact soms wat vrijblijvend is en dat er kans is op verstoring van de werk-privébalans voor de reclasseringswerker. Daarnaast hadden de reclasseringswerkers een duidelijke behoefte aan het vergroten van hun kennis en vaardigheden op het gebied van online werken.

Wat betreft de werkalliantie ervoeren zowel reclasseringswerkers als cliënten het contact en de onderlinge samenwerking op afstand anders dan face to face. Als er eenmaal een basis is gelegd, is het voor de meesten goed mogelijk om verder online te werken, hoewel dit volgens de reclasseringswerkers ook afhankelijk is van het type cliënt, soort delict en risiconiveau. Kansen voor de werkalliantie in werken op afstand bevinden zich volgens de reclasseringswerkers vooral in het onderhouden van een wat meer 'zakelijk' contact, waarin de doelen van het toezichtplan centraal staan. In inhoudelijke online begeleidingsgesprekken zijn er mogelijkheden om met behulp van de werkalliantie cliënten te motiveren, ervoor te zorgen dat zij niet uitvallen en dat zij de bijzondere voorwaarden naleven.

Op basis van het onderzoek worden de volgende tips voor reclasseringswerkers geformuleerd: structureer het online gesprek; gebruik leuke online tools; wees je bewust van hoe je zelf over komt op een beeldscherm; zorg dat de randvoorwaarden voor werken op afstand in orde zijn; spreek regelmatig fysiek af met collega's voor collegiaal overleg en ontspanning; ga ter afwisseling wandelen met jouw cliënt. Meer in het algemeen bevelen wij op basis van het literatuuronderzoek en de systematische verzameling van ervaringen bij de drie reclasseringsorganisaties aan om verder te experimenteren met de 'blended' vorm van reclasseren, een handreiking 'Structureren van begeleidingsgesprekken op afstand' te ontwikkelen, alsmede een training voor reclasseringswerkers in online (gespreks)technieken en technische vaardigheden, waarbij rekening wordt gehouden met het kennisniveau en ervaring van de reclasseringswerker.

Abstract

“Yes, I can hear you now ...”

Online working with probationers: new chances for the working alliance.

Since the start of the COVID-19 pandemic, online counseling or supervision has increased enormously. This is also true for the Dutch probation services; most probationers are not seen face to face, but contact is online/remotely (e.g. videoconferencing, telephone, WhatsApp). A relevant question in this respect is if it is possible to build up and maintain an effective working alliance when the probationers and probation officers are remote.

In the past year, a lot of expertise with online working has been gathered in the three Dutch probation organizations. In the present research project, we systematically collected and analyzed the experiences of both probationers and probation officers with respect to online working. We also conducted a literature research.

The analysis was based on:

1. Online surveys (N = 228 probation officers, N = 26 probationers);
2. Focus groups (N = 20 probation officers, N = 4 probationers);
3. Mini-seminar.

The probationers were generally positive about the remote contact, although some said they missed the personal contact. According to most probation officers, remote working is flexible (efficient, saves time, travel costs), suitable for certain phases of the probation process (especially at a later stage and when a working alliance has already been established) and especially suitable for probationers with mild problems and low risk offenders. The general experience was that conversations are more pragmatic and businesslike, which can have both pros and cons. There were particular concerns about the ability to signal increasing risks, that the online contact is sometimes a bit non-committal and a risk of disruption work-life balance for the probation officer. As far as the working alliance is concerned, probation officers and probationers experienced the contact and mutual cooperation in remote working differently than in face to face contact. Once a foundation has been laid, it seems quite possible for most to continue working remotely, although according to the probation officers this also depends on the type of client, type of offence and risk level. Opportunities for the working alliance in remote working are mainly in maintaining contact, in which the goals of the supervision and practical issues are central. In substantive online offender supervision sessions, there are possibilities with the working alliance to motivate clients, to prevent drop out, and to ensure that probationers comply with the conditions.

Based on the present project, the following advices for probation officers are formulated: structure the online supervision sessions; use online tools; be aware of how you come across on a screen; ensure that the preconditions for remote working are in order; meet regularly face-to-face with colleagues for collegial consultation and relaxation; go for a walk with your client for a change. More generally, based on the literature review and the systematic collection of experiences, we recommend that the three probation organizations further experiment with the blended form of offender supervision, develop a guide 'Structuring remote counselling conversations', as well as a training for probation officers in online (conversation) techniques and technical skills, thereby taking into account the level of knowledge and experience of the probation worker.

2. Inleiding

2.1 Achtergrond

Door de COVID-19 pandemie heeft het werken op afstand een enorme vlucht genomen. Ook bij de reclassering vond het contact met de meeste cliënten in het afgelopen jaar op afstand plaats (o.a. via beeldbellen of WhatsApp), tenzij werkers dit vanuit begeleidingsperspectief anders besloten. Naar verwachting zal dit zo blijven. Werken op afstand met cliënten is niet nieuw: in de vrijwillige hulpverlening is hiermee al veel ervaring opgedaan. Over het werken op afstand in het gedwongen kader is echter minder bekend. Een belangrijke vraag hierbij is of het mogelijk is een goede werkalliantie op te bouwen met een cliënt. De afgelopen jaren is vanuit het lectoraat Werken in Justitieel Kader veel onderzoek gedaan naar het concept 'werkalliantie in gedwongen kader' (zie Menger, 2018; Henskens et al., 2019; Sturm et al., 2019, 2020). Echter, deze onderzoeken zijn allemaal face to face uitgevoerd. Uit onderzoek in het vrijwillig kader bij cliënten met een depressie, PTSS en ex-militairen met agressieproblemen is gebleken dat de werkalliantie ook online goed kan worden opgebouwd, soms zelfs beter dan bij face to face contact (Cipolletta & Mocellin, 2018; Simpson & Reid, 2014, voor details, zie hoofdstuk 3). De vraag is of dit ook geldt voor reclasseringswerkers en cliënten die hun begeleidingsgesprekken op afstand voeren.

In dit onderzoek bedoelen we met 'werken op afstand' twee activiteiten: online begeleidingsgesprekken (via beeldbellen of bijvoorbeeld WhatsApp) en bellen. Wandelen, dat ook een vorm van werken op afstand is, valt buiten de scope van dit onderzoek. Dat geldt eveneens voor e-health interventies zoals web-based modules waarin onderdelen van de begeleiding online worden aangeboden (voor zover beschikbaar voor reclasseringscliënten). De reclassering heeft, ter ondersteuning van reclasseringswerkers in het werken op afstand, per (hoofd)activiteit richtlijnen en een handelingskader opgesteld. Deze documenten zijn terug te vinden in de zogenoemde Kennisbank, die te vinden is op het intranet van de drie reclasseringsorganisaties. In actuele instructies staat onder andere vermeld hoe werkers tijdens de coronacrisis zaken kunnen prioriteren, contact met de cliënt kunnen onderhouden en hun registratie in IRIS kunnen uitvoeren.¹

2.2 Doelen van dit project

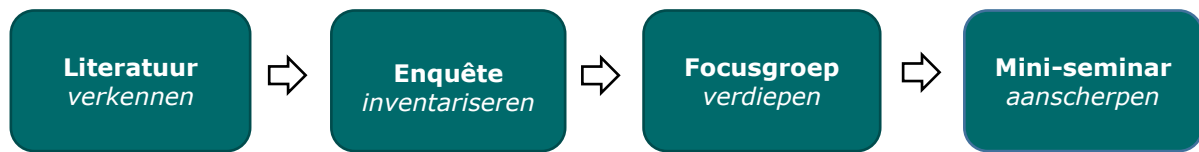
De doelen van het project zijn als volgt:

1. Overzicht bieden van de (inter)nationale literatuur over het werken met (reclasserings)cliënten op afstand;
2. Inventariseren van ervaringen van reclasseringswerkers en cliënten met het werken op afstand;
3. Kennis vergaren over mogelijke verschillen in het werken op afstand met diverse typen reclasseringscliënten en in diverse fases;
4. Verzamelen van best practices in het werken met reclasseringscliënten op afstand;
5. Opleveren van heldere do's en don'ts in het werken met reclasseringscliënten op afstand.

¹ Bijvoorbeeld, in het handelingskader Toezicht staat dat hoog risicozaken met behulp van 'het ijzeren vierkant' (veiligheid, gezondheid, zorg, autonomie) kunnen worden geprioriteerd. Het toezicht wordt voortgezet zoals voorheen, ook als er face to face contact was, en ook de urinecontroles gaan door. Uit contact met externe partners moet blijken of zij het aanbod kunnen continueren of dat er wordt afgeschaald. De reclasseringswerker doet zelf geen huisbezoeken meer (A. Andreas, persoonlijke communicatie, 19 april 2021).

2.3 Aanpak

Het project 'Werken op afstand' bestond uit vier fases:



Fase 1: Literatuurverkenning

In de eerste fase hebben we de literatuur over het thema 'werken op afstand' verkend. Er is specifiek gekeken naar wat er bekend is over het werken met cliënten op afstand binnen het gedwongen kader en wat de rol van de werkaliantie hierin is.

Fase 2: Enquête

In de tweede fase hebben we de meningen en ervaringen van zowel reclasseringswerkers als de cliënten in het werken op afstand geïnventariseerd. Op basis van de resultaten uit de literatuurverkenning zijn twee enquêtes samengesteld: één voor de werkers en één voor de cliënten.

Fase 3: Focusgroep

Het doel van de derde fase was om verdieping te krijgen op de resultaten uit de twee voorgaande fases. Waar het in de enquêtes ging om inventariseren, werd in de focusgroepen vooral op zoek gegaan naar oplossingen voor obstakels in werken op afstand en het delen van *best practices*.

Fase 4: Mini-seminar

In het oorspronkelijke projectvoorstel van 'Werken op afstand' stond dat in fase 4 een Lagerhuisdebat georganiseerd zou worden. In dit debat zouden reclasseringswerkers en cliënten met elkaar in discussie gaan over de voor- en nadelen van online werken, waardoor eventuele weerstand aan het licht zou komen. Uit de enquêtes en focusgroepen bleek echter dat er zich onder beide groepen weinig uitgesproken voor- en tegenstanders van werken op afstand bevonden. Daarom is, tevens in overleg met de 3RO Reclasseringsacademie, gekozen voor een andere werkvorm dan een Lagerhuisdebat. Aangezien er wel een verschil was tussen werkers die ervaren en minder ervaren waren met het houden van online meldplichtgesprekken, werd het een interactief mini-seminar waarin de ervaren werkers hun kennis van online middelen konden delen. Tijdens dit mini-seminar presenteerden we tevens de voorlopige onderzoeksbevindingen en lieten we de deelnemers kennismaken met enkele online tools.

In hoofdstuk 3 en 4 worden de werkwijzen meer in detail toegelicht.

3. Literatuuronderzoek

3.1 Vraagstelling

In dit hoofdstuk wordt een overzicht gegeven van wat uit de literatuur bekend is over het werken met cliënten op afstand en het mogelijke effect op de werkaliantie.

De vragen die centraal staan zijn:

1. Wat is er bekend in de literatuur over het werken met cliënten op afstand binnen het gedwongen kader?
2. Welke rol speelt de werkaliantie in het werken op afstand in het gedwongen kader?

Achtereenvolgens worden in dit hoofdstuk de volgende kernthema's behandeld: vormen van werken op afstand, voordelen van werken op afstand, zorgen bij werken op afstand en de werkaliantie bij werken op afstand. Hierbij wordt een onderscheid gemaakt tussen de situatie vóór en de situatie sinds de COVID-19 pandemie. Het hoofdstuk wordt afgesloten met adviezen uit de literatuur voor het op afstand reclasseren.

3.2 Methode

De literatuur is verzameld door middel van het uitvoeren van zoekacties in databases (Psychinfo, Pubmed, Web of Sciences, Google Scholar). Hierbij zijn de volgende zoektermen gebruikt: videoconferencing, telehealth, e-health, telepsychiatrie, beeldbellen, telehoren, online supervision, videobellen, face to face in combinatie met forensisch, probation, parole, forensisch, reclassering. De zoektermen psychotherapie, psychiatrie, psychotherapie en psychiatrie, zijn gecombineerd met review of meta-analyse. Van de gevonden literatuur is de inhoud gescreend en is geselecteerd op onderzoeken naar ervaring met het synchroon werken met cliënten op afstand via telefoon, smartphone of computer. Initieel is gezocht naar literatuur over forensische populaties, daarnaast is gezocht in aanpalende gebieden die relevant zijn voor het forensische domein, bijvoorbeeld stoornissen met hoge prevalentie in forensische populaties. Over de ervaringen sinds COVID-19 was de onderzoeksliteratuur beperkt en is tevens gezocht naar recente informatie van websites, nieuwsbrieven en posts op social media, zoals het blog van Russel Webster en de website van de Confederation of European Probation (CEP).

Afbakening begrip 'werken op afstand'

Werken op afstand kent veel verschijningsvormen. Het varieert van een raam- of drempelbezoek (waarbij het bezoek zich beperkt tot contact via een gesloten raam of waarbij de bezoeker niet verder komt dan de drempel van het huis) tot beeldbellen en van telefoneren tot e-mailen. Ook in de literatuur is er een verscheidenheid aan praktijken en media te vinden en wordt gebruik gemaakt van evenzovele benamingen. In dit hoofdstuk bespreken we de literatuur betreffende de synchrone persoonlijke interactie, gebruik makend van technologie. Hiermee wordt bedoeld de interactie tussen professional en cliënt ongeacht de plaats waar beide gesprekspartners zich bevinden. De hulpmiddelen zijn de computer, tablet of telefoon. Dit wordt aangeduid met de termen als bellen, beeldbellen, videobellen of videoconferencing. Andere vormen van begeleiding via de computer komen hier niet aan de orde, zoals web-based behandelingen (programma's, gebouwd rondom interventies, bedoeld voor specifieke problematiek, bijvoorbeeld Interapy), serious games, simulaties of online forum websites. We verwijzen de geïnteresseerde lezer naar het KFZ-rapport van Kip en collega's (2019): *'Technologie in de forensische zorg – crossing borders.'*

3.3 Werken op afstand vóór COVID-19

3.3.1 Voordelen volgens cliënten en professionals

Het onderzoek naar synchrone interpersoonlijke begeleiding op afstand (vanaf hier online werken genoemd) in het forensische domein voorafgaand aan de COVID-19 pandemie, laat zien dat cliënten doorgaans tevreden zijn over online werken en dat ze er positief tegenover lijken te staan (Kip et al., 2018), of dat ze tevreden zijn nadat ze gewend zijn aan de technologie (Di Carlo et al.,

2020). Genoemd wordt dat jongere mensen (geboren na 1989) voorkeur aan online begeleiding geven. Zij vinden het reizen naar een instelling voor geestelijke gezondheid onhandig en duur (Sales et al., 2018). Cliënten noemen als belangrijk voordeel van het werken op afstand de verminderde reistijd en reiskosten (Di Carlo et al., 2020; Kip et al., 2018; Sales et al., 2018). Verder noemen zij dat het online werken prettig is omdat het de gelegenheid geeft om meer open en eerlijk over precare onderwerpen te praten (Chen et al., 2020; Di Carlo et al., 2020). Cliënten geven aan dat ze het idee hebben dat ze meer controle over het gesprek hebben en meer ruimte voelen om open te zijn dan in face to face therapie (Simpson & Reid, 2014). Mensen in een gesloten voorziening zoals de gevangenis, noemen als voordeel de mogelijkheid om makkelijker toegang te krijgen tot begeleiding of behandeling (Chakrabarti, 2015; Kip et al., 2018).

De mening van de professionals wijkt niet veel af van die van de cliënten. Uit het onderzoek naar synchrone interpersoonlijke begeleiding op afstand blijkt dat professionals in het forensische domein doorgaans tevreden zijn over online werken (Kip et al., 2018, Di Carlo, 2020). Zij noemen als voordeel dat het online werken meer flexibiliteit geeft om op verschillende plaatsen, zoals scholen, gevangenissen en klinieken te werken (Di Carlo et al., 2020). Net als de cliënten noemen de professionals als voordeel dat online werken kosten- en tijdsefficiënt is. Het betekent voor professionals minder reizen en efficiënter werken (Kip et al., 2018). Voor bijvoorbeeld een penitentiaire instelling heeft het als voordeel dat verdachten niet hoeven te worden verplaatst en begeleiders hebben meer tijd om op hun post te blijven. Een gerelateerd thema is veiligheid; minder verplaatsingen verkleinen de kans op ontvluchtingen (Sales et al., 2018). De professionals zelf voelen zich veiliger bij online werken, wanneer ze werken met cliënten met een hoge kans op agressief gedrag (Di Carlo et al., 2020).

In Nederland hebben Janssen en collega's (2016) onderzoek gedaan naar de ervaringen met online werken van 27 professionals in de geestelijke gezondheidszorg door middel van observaties van online gesprekken en reflecterende interviews. Organisatorisch zien de professionals voordelen: minder reistijd, doelgerichte gesprekken, minder blootstelling aan ongewenst gedrag van de cliënt, makkelijker samenwerken met meerdere zorgverleners rondom dezelfde cliënt. Daarnaast zien zij zorginhoudelijk een belangrijk voordeel, namelijk dat de cliënt autonoom wordt door het online werken. De verantwoordelijkheid voor het contact ligt meer bij de cliënt. Als positief noemen zij verder dat laagdrempelig contact meer mogelijk is. Ondersteuning kan geboden worden wanneer het uitkomt: meer bij crisis of bij behoefte aan een uitlaatklep, minder wanneer de cliënt dat aan kan.

Hoewel in meerdere studies zorgen geuit worden over de mogelijkheid om online werken te gebruiken bij specifieke doelgroepen zoals mensen met actieve psychotische symptomen of angstige of wantrouwende mensen (Simpson & Reid, 2014), laten Kocsis en Yellowlees (2018) zien dat video-conferencing gebruikt kan worden voor mensen die psychotisch, autistisch, angstig zijn of mensen met een trauma. Ook uit de review van Sharp et al. (2011) blijkt dat cliënten met psychotische symptomen geenszins negatief reageren op online werken, ook cliënten die specifieke wanen hebben over televisieschermen of camera's niet. Bij deze mensen kan het werken om hen de gelegenheid te geven de camera af en toe uit te zetten of weg te draaien, zodat er alleen audio te horen is (Kocsis & Yellowlees, 2018). Er zijn aanwijzingen dat cliënten zich comfortabeler voelen bij de ervaren afstand en de verminderde stimulering vergeleken bij de face to face interactie. Dit geldt met name voor mensen met autisme. Voor mensen die angstig zijn of een trauma hebben, kan videoconferencing prettig werken omdat het een geleidelijke gewenning toelaat tot de min of meer intieme behandelingssituatie (Kocsis & Yellowlees, 2018).

Chen et al. (2020) beschrijven enkele casussen waarin online begeleiding werd gegeven. Zij laten zien dat het online werken helemaal niet afstandelijk hoeft te zijn. Het kan zelfs leiden tot een diepgaander contact. Voor cliënten voor wie het bezoeken van een instelling stigmatiserend voelt of beangstigend is, kan het een opluchting zijn om thuis anoniem begeleiding te krijgen. Het exploreren van beschamende, seksuele of agressieve gevoelens kan via online werken op een veilige manier gedaan worden. De fysieke afwezigheid van een therapeut voorkomt dat er overstimulatie plaatsvindt of dat gedachten 'werkelijk' worden, wat bij fysiek contact zou kunnen resulteren in paniek en dissociatie van de te sterke gevoelens. Cliënten met sociale angst, pleinvrees of posttraumatische stress stoornis (PTSS) is het mogelijk om begeleiding te ontvangen vanuit huis. Het kunnen zien van de privésituatie van de professional kan een sterker gevoel van connectie geven, de professional wordt 'normaler', met huiselijke beslommingen.

3.3.2 Zorgen bij professionals

In de forensische literatuur over online werken wordt als belangrijk nadeel gezien dat het gebruik maakt van internet waarbij altijd de kans bestaat dat het systeem de gebruiker in de steek laat: soms is er sprake van een slechte verbinding of totale uitval van de verbinding (Di Carlo et al., 2020). Een ander belangrijk nadeel dat genoemd wordt, is dat de kans bestaat dat het systeem gehackt wordt of de verbinding niet volledig privé is. Wanneer de privacy niet gegarandeerd is, werkt het niet als betrouwbaar medium (Di Carlo et al., 2020; Kip et al., 2018). Een ander nadeel dat wordt genoemd is dat de regelgeving rondom privacy en verantwoording in veel organisaties achterloopt op de praktijk, door de snelle opmars van het online werken (Di Carlo et al., 2020). Bovendien is de opslag van informatie niet altijd goed geregeld (Kip et al., 2018). Hoewel online werken tijdens het gebruik ervan zelf efficiënt lijkt, is het opzetten van een goede infrastructuur tijds- en kostenintensief en kost het onderhoud veel tijd (Kip et al., 2018).

Professionals benoemen dat zij ontevreden zijn over het gebrek aan persoonlijk contact met de cliënten: zij missen non-verbale signalen, nuances en emoties (Khalifa et al., 2007). Zij vinden het oogcontact niet natuurlijk, de gesprekspartners kijken elkaar niet echt aan (Janssen et al., 2016; Kip et al., 2018). Overbrengen van empathie vinden ze moeilijker (Khalifa et al., 2007).

Professionals geven aan dat zij vrezen voor de kwaliteit van de werkaliantie. Vermoedelijk wordt dit veroorzaakt doordat professionals denken dat ze signalen missen, of dat er iets gebeurt met de cliënt waarbij ze niet in staat zijn om in te grijpen. De gedragsregels zijn bijvoorbeeld in het Verenigd Koninkrijk voor online werken hetzelfde als voor face to face contact, terwijl de mogelijkheden van de professionals om te interveniëren veel minder zijn (Di Carlo et al., 2020; Kip et al., 2018; Sales et al., 2018).

Ook hebben de professionals twijfels over de bruikbaarheid van werken op afstand bij cliënten met psychotische symptomen, cliënten met risico op zelfbeschadiging, cliënten met gehoorproblemen en cliënten met weinig digitale vaardigheden (Di Carlo et al., 2020; Kip et al., 2018). In de Nederlandse studie van Janssen et al. (2016) benoemen sommige professionals als nadeel dat de cliënten vaker contact opnemen en niet zelf actief op zoek gaan naar hulp in de omgeving. De drempel om contact op te nemen met de hulpverlening is te laag geworden.

3.3.3 Mogelijkheden tot een werkaliantie

De kwaliteit van het contact en de onderlinge samenwerking wordt vervat in het begrip 'de werkaliantie'. De werkaliantie in het gedwongen kader omvat de aanwezigheid van de positieve kenmerken: duidelijkheid over de doelen en het gestelde kader (richting en kader), binding, vertrouwen, en de afwezigheid van het negatieve kenmerk stroefheid (Menger, 2018). Binding betreft het idee dat zowel de professional als de cliënt zich verbonden voelen met elkaar en met de doelen van het toezicht. Vertrouwen gaat over het vertrouwen in elkaars bedoelingen, inzet en expertise. Richting en kader betekent dat de doelen die worden opgelegd en het justitiële kader helder worden gecommuniceerd, zodat de cliënt weet waar hij aan toe is, en er gewerkt kan worden aan overeenstemming over de doelen. In een gedwongen contact is stroefheid niet te voorkomen. De cliënt is mogelijk niet altijd eerlijk, gaat soms tegen de professional in en de professional kan dan reageren met te veel controle. Dit laatste kenmerk dient zoveel mogelijk vermeden te worden. De kwaliteit van de werkaliantie tussen de cliënt en de professional zorgt voor minder uitval en minder recidive op de langere termijn (Kennealy et al., 2012; Menger, 2018; Sturm et al., 2020).

In de forensische literatuur is er geen onderzoek bekend naar de werkaliantie in het online werken. In het domein van de psychotherapie in vrijwillig kader is er wel onderzoek gedaan. Simpson en Reid (2014) hebben een review uitgevoerd met 23 studies met betrekking tot psychotherapie met cliënten met dwang, PTSS, obsessieve compulsieve stoornis (OCS), agressieproblemen, eetstoornissen en stemmingsstoornissen. Zij rapporteren even hoge werkaliantiescores bij online therapie in vergelijking tot face to face therapie. Vanuit het perspectief van professionals is de werkaliantie bij de start wat lager en verbetert de alliantie gaandeweg, vanuit het perspectief van cliënten is het ook bij de start van de therapie hoog. Norwood et al. (2018) hebben een meta-analyse uitgevoerd en hebben hierin twaalf studies geïnccludeerd. Deze studies betreffen online psychotherapie met cliënten met angst, dwang, PTSS en depressie. Ze hebben gekeken naar de gezamenlijke werkaliantiescore van de therapeut en de cliënt. Daaruit blijkt dat de werkaliantie bij online werken minder goed is dan in face to face

psychotherapie, maar de symptoomreductie in deze studies laat geen verschil zien. Aangezien we ervan uit gaan dat de werkaliantie gerelateerd is aan de uitkomst van de therapie, is het opvallend dat bij online werken de werkaliantie wel lager is, maar de uitkomst dus niet. Omdat ze in deze studie werkten met een gemiddelde score van de therapeut en cliënt samen, kan dit resultaat passen bij de bevindingen van andere studies dat de werkaliantie bij de professionals omlaag gaat en niet bij de cliënten. Ander onderzoek laat namelijk zien dat vooral de scores van de therapeut omlaag gaan bij online therapie en niet die van de cliënt (Berger, 2017; Ruwaard et al., 2009). Als andere mogelijke verklaring voor deze bevinding zien zij dat het online werken goed resultaat heeft omdat het werkt aan 'empowerment door respectvol aan te sluiten bij de cliënt' (Noyce & Simpson, 2016). Bij het online werken hoeft de cliënt zich niet te onderwerpen aan de wensen van de professional, maar kan thuis blijven en zo meer controle hebben over de situatie dan wanneer de cliënt naar de instelling moet komen. Deze werkzame factor zou het effect van de verminderde werkaliantie mogelijk compenseren. Dit komt overeen met de bevindingen van de eerder genoemde studie naar Nederlandse professionals in de geestelijke gezondheidszorg (Janssen et al., 2016). Ook Simpson et al. (2020) benoemen als voordeel het 'democratiserende' effect van videocontact omdat de cliënt in het eigen 'territorium' zit met controle over het screen en de computer. Mensen voelen zich comfortabel omdat ze hun eigen omgeving kunnen kiezen, waardoor ze meer controle hebben over de situatie (Chen et al., 2020; Kocsis & Yellowlees, 2018). Dit zorgt ervoor dat het contact meer in balans is en de cliënt meer ontspannen in het gesprek is.

Wat bij scores van de werkaliantie verder opvalt, is dat het kenmerk binding doorgaans aan de lage kant is, maar dat dit niet nadelig is voor de uitkomst. Het lijkt erop dat er in een online therapie meer overeenstemming is over taken en doelen. Het is dus mogelijk dat de binding met de therapeut minder belangrijk is bij online therapie omdat deze therapie doelgerichter is (Berger, 2017).

3.3.4 Effectiviteit van werken op afstand

In het forensisch domein is er nog weinig vergelijkend onderzoek gedaan tussen online en face to face therapie. Batastini en collega's (2016) hebben met de eerste studies in het forensisch domein een kleine meta-analyse gedaan, waaruit blijkt dat online therapie niet onderdoet voor face to face therapie wat betreft therapeutisch proces, samenwerking tussen de cliënt en de professional en tevredenheid van de cliënt.

Een ontwikkeling in de VS die wellicht interessant is, betreft het toezicht via een 'kiosk', een zuil, geplaatst in de openbare ruimte, waarmee de client na een geautomatiseerde identiteitscheck online vragen beantwoordt over wat ze wel of niet hebben gedaan sinds de laatste keer dat ze hebben ingecheckt. In de VS is hiermee ervaring opgedaan en uit de studies naar deze praktijk blijkt dat de cliënten die een blended vorm van toezicht hadden op de instelling en via deze kiosk minder recideerden dan de cliënten met een regulier toezicht (Barnes et al., 2012). Wel moet hierbij worden benadrukt dat het vooral gaat om laag-risicocliënten.

In de vrijwillige psychotherapie zijn er inmiddels meer vergelijkende studies gedaan naar de effectiviteit en daaruit blijkt online werken net zo effectief te zijn als face to face werken (Batastini, et al., 2021; Di Carlo et al., 2020). Een kanttekening hierbij is dat het bij deze studies grotendeels gaat om cliënten met depressie en/of angstklachten, waardoor deze resultaten minder representatief zijn voor de reclassering. Het gebrek aan verschil in uitkomst zegt tevens weinig over de verschillen die er zeker zijn: face to face werken biedt een rijkere omgeving voor verbale en non-verbale communicatie en online werken geeft de cliënt meer de kans om zonder veel inspanning en bijkomende spanning mee te doen met een behandeling (Di Carlo et al., 2020).

3.4 Werken op afstand sinds COVID-19

3.4.1 Voordelen volgens cliënten en professionals

Inmiddels zijn er ook enkele publicaties over de ervaringen met werken op afstand sinds het COVID-19 tijdperk. In Nederland heeft het centrum voor forensische geestelijke gezondheidszorg (ggz) De Waag ervaringen van 492 cliënten verzameld over de behandeling die grotendeels via de telefoon of videobellen verliep. De cliënten noemden als voordeel de tijdwinst en verminderde reiskosten, minder prikkels en meer op het gemak in de eigen omgeving, hoewel de meningen verschilden per cliënt. De meeste cliënten bleven positief over de behandelinhoud en over de behandelaar (De Waag, 2021). Een inspectierapport uitgevoerd door de Engelse inspectie van de reclassering (Her Majesty's Inspectorate of Probation, 2020) geeft een inkijkje in de ervaringen die

zijn opgedaan bij twee Engelse reclasseringsorganisaties (Community Rehabilitation Company (CRC) en National Probation Service (NPS)). Daartoe zijn 60 dossiers doorgenomen, 83 werkers en 33 cliënten geïnterviewd. Daaruit blijkt dat de Engelse reclassering vanaf de lockdown is overgegaan op reclassering op afstand. De reclasseringswerkers werken veel per telefoon en soms via drempelvisites. De cliënten die in een stabiele situatie verkeerden, toonden zich heel tevreden over telefonisch contact. De professionals benoemden als voordeel dat het online werken tijdswinst oplevert, waardoor er soms meer tijd is voor langere gesprekken, die op een kantoor niet mogelijk waren geweest vanwege de strakke tijdsplanning. De door-step visites werden creatief gebruikt door de professionals, van eenvoudige meldingsgesprekken tot betekenisvolle gesprekken. De universiteit van Cambridge in Engeland (Dominey et al., 2020) heeft informatie over de ervaringen verzameld uit 79 interviews van werkers en 12 focusgroepen met werkers. Hieruit blijkt dat reclasseringswerkers veelal werken met telefonisch contact en SMS. Zij vinden dat dit vooral goed werkt bij cliënten die taalvaardig zijn en geen psychische problemen hebben. SMS wordt door hen gebruikt als geheugensteun. Daarnaast gebruiken de werkers allerlei apps, of maken ze gebruik van filmpjes, videoclips of websites. De werkers benoemen dat dit vooral goed werkt als er reeds een goede werkrelatie is. Meerdere werkers geven aan dat cliënten opener zijn dan in face to face contacten. Verder noemen zij als voordeel dat het contact meer gelijkwaardig is. Volgens de werkers vinden de cliënten het prettig dat ze niet naar het kantoor hoeven te komen. Ook in Duitsland (Audick, 2020) is bij de start van de COVID-19 pandemie de reclassering (Baden-Württemberg) overgestapt op reclasseren op afstand. De reclassering deed zelf onderzoek door middel van een enquête bij 52 reclasseringswerkers, aangevuld met gegevens uit 51 dossiers. In de meeste gevallen bleek het goed mogelijk om alle onderwerpen te bespreken per telefoon. Dit lukte vooral goed bij cliënten waar de werkers al contact mee hadden. Ze vinden cliënten ontspannen aan de telefoon, diepgaande gesprekken zijn mogelijk, het is goed mogelijk om een werkalliantie op te bouwen, en het lijkt wat makkelijker om over schaamtevolle onderwerpen te spreken. De helft van de werkers had positieve ervaringen met een telefonische intake als eerste contact, een kleiner deel was niet tevreden met een telefonische intake. In dit onderzoek wordt tijdswinst door minder reizen genoemd. Zeer recent hebben Daffern et al. (2021) een onderzoek afgerond naar de ervaringen van 295 forensisch psychologen en psychiaters met online werken. Als voordelen noemen de respondenten kosten en tijdswinst, grotere toegankelijkheid van de zorg (angstige cliënten prefereren bijvoorbeeld online contact), minder onplezierige interacties tussen cliënten en professionals en grotere flexibiliteit, waardoor ook minder afzeggingen. Professionals benoemen dat online werken voor de cliënt ontspannender kan zijn omdat deze in diens eigen omgeving kan blijven, wat ook voordelen biedt voor de professional die zodoende meer informatie krijgt over de huiselijke omgeving van de cliënt. Uit dit onderzoek blijkt verder dat de professionals die meer ervaring hebben met online werken en meer training hebben gehad, meer vertrouwen in deze werkwijze hebben en zich competentier voelden om op deze manier te werken. Zij zijn meer tevreden over het online werken.

3.4.2 Zorgen bij cliënten en professionals

In de eerder genoemde studie uit Nederland (De Waag, 2021) noemen de cliënten ook nadelen: minder persoonlijk contact, minder mogelijkheden om emoties te uiten en meer kans om te doen alsof, sneller afgeleid zijn en technische problemen. Voor de behandeling betekende het dat de doelen minder makkelijk werden gehaald.

De eerder genoemde studies uit Engeland (Dominey et al., 2020; HMIP, 2020) geven een overzicht van de zorgen die er bij de reclasseringswerkers leven betreffende het werken op afstand ten tijde van de pandemie. Voor de cliënten in complexe situaties, bijvoorbeeld met weinig sociaal contact of mensen die in zelfisolatie moesten blijven, vinden zij het online werken ontoereikend (HMIP, 2020). Voor cliënten met verslavingsproblemen of huisvestingsproblemen achten zij het ook minder geschikt dan face to face contact (Dominey, 2020). De non-verbale signalen ontbreken, bijvoorbeeld informatie over lichaamsgeur en lichaamstaal. Hoog-risicocliënten werden wel op kantoor gezien, maar slechts binnen een kort tijdsslot, waarover deze cliënten zelf ontevreden waren. Sommige professionals benoemen dat het moeilijker is om voldoende informatie te verzamelen voor een goede risico-inschatting, maar kregen tegelijkertijd een lagere caseload waardoor ze er ook wat meer tijd voor konden uittrekken. In de fase van het opstellen van een toezichtsplan gebeurde het dat de professionals directiever waren dan gebruikelijk, en daardoor kansen om de cliënt meer zelfregie te geven misten.

Het thema van eigen kracht en eigen regie komt in verschillende andere onderzoeken naar voren. De overheid van de UK rapporteert dat gedetineerden, door de isolatie en gebrek aan face to face contact, een extra gevoel hebben van gemarginaliseerd zijn (UK Government, 2020). Uit een onderzoek uitgevoerd in een groot aantal staten van Amerika, waar de reclasseringsorganisaties ook overgegaan zijn op werken op afstand, grotendeels via videobellen, blijkt dat de reclasseringswerkers benoemen dat er bepaalde cliënten zijn die meer moeite hebben met het contact op afstand. Te weten: cliënten met een verstandelijke beperking, cliënten met concentratieproblemen en cliënten met taal- en zintuiglijke beperkingen (Viglione et al., 2020). Juist de cliënten van de reclassering ontbreekt het vaak aan financiële middelen en planning- en concentratievaardigheden om in contact te blijven. Zij raken uit zicht en verliezen contact (ESC, 2021; Viglione et al., 2020).

Ook in Duitsland (Audick, 2020) benoemen de reclasseringswerkers nadelen van het werken op afstand. Zij vinden dat sommige cliënten minder goed bereikbaar zijn en vermoeden dat deze cliënten de situatie gebruiken om het contact te vermijden. De cliënten die betrouwbaar zijn, vinden ze gemakkelijker te bereiken dan cliënten waar de werker al twijfels over heeft. Als nadeel van telefonische intakes noemen zij dat de cliënt gemakkelijker in algemeenheden blijft praten, de drempel om onwaarheden te vertellen lijkt lager te liggen en het is niet mogelijk om gezichtsuitdrukkingen te zien.

Professionals in het onderzoek van Daffern et al. (2021) zien als belangrijk nadeel de technologische gebreken. Verder noemen zij het gebrek aan informatie over het gedrag van de cliënten en hun gevoelens. Bepaalde cliënten vinden zij niet geschikt voor online werken, bijvoorbeeld cliënten in een acute psychose, cliënten met verslavingsproblemen of cliënten met spraak- of taalproblemen.

Banks et al. (2020) verzamelde via een enquête de ervaringen van 607 sociaal werkers uit 54 landen met online werken met vrijwillige cliënten. De belangrijkste uitdagingen die door deze werkers zijn genoemd zijn onder andere: enerzijds het onderhouden van een echte, empathische vertrouwensband met de cliënt en anderzijds het bij zichzelf erkennen van vermoeidheid en emoties en de behoefte aan zelfzorg in een lastige situatie.

3.4.3 Mogelijkheden tot een werkalliantie

Sinds de COVID-19 pandemie is nog weinig onderzoek gepubliceerd over de werkalliantie op afstand, er worden nauwelijks voordelen genoemd. In het Duitse onderzoek benoemen de werkers dat het mogelijk is om snel een werkalliantie op te bouwen en dat zelfs schaamtevolle onderwerpen makkelijker besproken werden dan face to face.

Daffern en collega's (2021) hebben inmiddels ook onderzoek gedaan naar de ervaren therapeutische alliantie in online gesprekken. Uit hun onderzoek blijkt dat de professionals vooral bij nieuwe cliënten minder verbinding ervaren. Het online contact is echter intiemmer wanneer beiden zich thuis comfortabel voelen. Verder ervaren professionals dat het contact meer structuur heeft, mede omdat de mogelijkheid om non-verbaal gedrag te zien is verminderd.

Dat eventuele breuken² in de werkalliantie opgelost kunnen worden, laten Dolev-Amit en collega's (2020) zien in een uitgebreide casusbeschrijving van een therapie waarin een therapeut online de werkalliantiebreuk herkent door goed te letten op oogbewegingen, de lusteloosheid en hopeloosheid van de cliënt. Deze therapeut pakte dit positief op door zorg te uiten, positief te bekrachtigen waarna de werkalliantie herstelde.

3.5 Conclusies en adviezen

Voordelen van, en zorgen over werken op afstand vóór de COVID-19 pandemie

Uit het onderzoek dat tot nu toe is uitgevoerd blijkt dat er voor- en nadelen zijn aan het werken op afstand. Hoewel professionals naast voordelen ook nadelen zien van het werken op afstand, zien de cliënten veel voordelen en lijkt ook het effect van werken op afstand niet veel minder te zijn dan face to face. Daarbij dient wel opgemerkt te worden dat het meeste onderzoek is gedaan in de (vrijwillige) psychotherapie en vóór de pandemie.

² Met 'breuken' wordt verminderd contact bedoeld, veroorzaakt wanneer de cliënt bijvoorbeeld te laat komt of afgeleid is.

Van de periode sinds de pandemie zijn nog weinig studies bekend en de publicaties betreffen met name beschrijvingen van de ervaringen van het laatste jaar, waarbij thuiswerken door de professionals en onzekerheden over de impact van de pandemie de ervaringen kleuren.

De belangrijkste voordelen van werken op afstand die door zowel cliënten als professionals worden genoemd zijn minder hoeven te reizen, efficiënter werken en flexibiliteit. Vooral het contact met cliënten in een stabiele situatie, met niet-complexe problemen, die meewerken lijkt het een effectieve werkwijze. Professionals zien veiligheid als voordeel en voor cliënten telt als voordeel dat het in een gevangenis een manier is om toch begeleiding te ontvangen of contact te onderhouden. Online werken lijkt een 'democratiserend' effect te kunnen hebben, beide gesprekspartners zitten in dezelfde situatie, de cliënt hoeft niet naar een kantoor en kan in diens eigen ruimte het gesprek voeren. Het werken op afstand lijkt voor sommige cliënten ruimte te geven om meer precieze onderwerpen te bespreken. Voor angstige cliënten of cliënten met een trauma is de afstand mogelijk een voordeel vanwege de langzame gewenning aan de situatie en voor mensen met autisme geeft het mogelijk minder prikkels. Wat betreft de werkaliantie zijn er aanwijzingen dat de werkaliantie meer taakgericht wordt, maar dat dit geen nadelige invloed heeft op de uitkomsten van de begeleiding. Qua effectiviteit in het vrijwillige kader lijkt online werken niet minder effectief dan face to face, maar de vraag is of dit vergelijkbaar is in het gedwongen kader.

Zorgen zijn er ook over het werken op afstand. De meest in het oog springende zorgen van de professionals zijn die rondom de technische ondersteuning en de privacy. Een ander belangrijk zorgpunt van professionals is het gebrek aan persoonlijk contact, verminderde zicht op non-verbale signalen en emoties. Verder zijn er zorgen over cliënten met complexe problematiek, die mogelijk verder gemarginaliseerd worden door deze vorm van contact. Tenslotte hebben de professionals zorgen over eigen welbevinden.

Welke factoren spelen een rol?

In het online werken speelt de techniek een grote rol. Die moet beschikbaar en op orde zijn; zonder goede verbinding en goed werkende apparatuur is er geen contact. De gebruikers hebben vaardigheden nodig om er gebruik van te maken, technisch, maar ook methodisch. Dat verklaart dan ook dat professionals en cliënten die over minder vaardigheden beschikken, meer drempels ervaren om online contact te onderhouden. De aard van het contact, namelijk meer afstand, kan zowel een voordeel als een nadeel zijn. Voor de mensen die meer baat hebben bij afstand kan het prettig werken, maar voor mensen die nabijheid nodig hebben, werkt het niet.

Voordelen van, en zorgen over werken op afstand sinds de COVID-19 pandemie

De publicaties over de periode na de start van de pandemie rapporteren wat minder voordelen en meer zorgen. Het werken op afstand is niet helemaal gelijk aan de periode voor de pandemie. Er wordt meer gewerkt per telefoon en sms en minder met videobellen. Er zijn nog weinig publicaties, maar de professionals geven aan dat ze online werken geschikt vinden bij cliënten die voldoende vaardigheden hebben en met een relatief milde problematiek. Als voordeel noemen ze efficiëntie en tijdswinst. Daardoor zien zij ook ruimte voor open en diepgaandere gesprekken. De zorgen zijn deels gelijk aan voor de pandemie. Bij cliënten met ernstige problematiek of problematiek op meerdere levensgebieden lijkt online werken minder geschikt; cliënten die dat willen kunnen zich makkelijker onttrekken of afhoudend zijn. Cliënten met weinig middelen en vaardigheden hebben minder mogelijkheden om in contact te blijven en hebben daar ondersteuning bij nodig.

Adviezen voor goed werken op afstand

In de literatuur worden verschillende adviezen gegeven over het online werken. We vermelden hier de adviezen die toepasbaar lijken voor het gedwongen kader.



Richtlijn voor professionals

Een richtlijn vanuit de organisatie is nodig die professionals houvast geeft bij het online werken. Bijvoorbeeld adviezen over professionele kleding, professionele achtergrondinstelling van het online

programma, werk-privé balans. Heldere afspraken maken om voldoende afstand te bewaren: duidelijk zijn over tijdstip, tijdsduur en vertrouwelijkheid, bijvoorbeeld over wie-belt-wie, dit om ongemakkelijke situaties te voorkomen zoals een privégesprek dat zich opdringt tijdens een gesprek tussen de werker en een cliënt of ongepaste kleding (Batastini et al., 2020; Simpson et al., 2020). Richtlijnen zijn nodig over taalgebruik in de chat, gebruik van professionele accounts, niet accepteren van sociale media-uitnodigingen. Tevens is nodig dat de organisatie vastlegt waar verantwoordelijkheden liggen voor de keuze van het platform, aansprakelijkheid bij incidenten, enz.



Extra aandacht voor opbouw van de werkalliantie

Vooraf een goede uitleg geven aan de cliënt over de werkwijze met aandacht voor vertrouwelijkheid, technische aspecten en afspraken bij calamiteiten (Marcantoni et al., 2020). Extra aandacht is nodig vanuit de professionals voor de expressie van warmte en empathie; de professional en cliënt kunnen extra aandacht geven aan het 'virtueel oogcontact' door zichzelf goed te positioneren ten opzichte van het scherm (Simpson et al., 2020).

Professionals kunnen hun empathie overbrengen door dit te vergroten, en ook cliënten kunnen daartoe uitgenodigd worden. Verder kunnen professionals de emoties die zij menen te zien bij de cliënt steeds benoemen en daarmee checken of ze de juiste emotie hebben herkend. Grondin en collega's (2019) benadrukken dat het empathisch kunnen meeleven met de cliënt aandacht nodig heeft, om goed te ervaren wat de cliënt bedoelt. Daarnaast is aandacht nodig voor het overbrengen van de empathie, want de empathie die men denkt over te brengen hoeft nog niet de empathie te zijn die aan de andere kant wordt ervaren (Grondin et al., 2019).



Extra aandacht voor zelfzorg

Zelfzorg voor de professional is nodig want het online werken is inspannend. Er is pauze en ruimte nodig voor ontspanning tussen de afspraken door (Simpson et al., 2020). Opvang door een netwerk van collega's is nodig in geval van zelfbeschadiging, suïcide of paniek bij de cliënt. De professional dient voldoende contactinformatie te hebben en te weten wat nodig is bij een cliënt. Een tool voor monitoring (app of vragenlijstje) kan hiervoor gebruikt worden (Marcantoni et al., 2020).



Ontwikkelen van trainingen en toolkits

Specifieke training in online werken vergroot de competentie van de reclasseringswerker en zal ook diens vertrouwen in, en satisfactie met deze werkwijze vergroten (Daffern et al., 2021). Daarnaast kan een toolkit met daarin filmpjes of apps bruikbaar zijn in contact met de cliënt (Dominey, 2020). In Ierland is een app ontwikkeld voor de reclassering, die een functie voor video en telefoon bevat en verder met verschillende secties is uitgerust: uitleg over voorwaarden en reclassering, uitleg over verslaving, over psychopathologie, zelftestjes, info over instellingen, een hulpmodule bij crisissen. Deze app is in Ierland een groot succes (Confederation of European Probation (CEP, 2020).

4. Methode

Voor de systematische inventarisatie van ervaringen van reclasseringswerkers en reclasseringscliënten maakten we gebruik van enquêtes, focusgroepen en een mini-seminar.

4.1 Enquêtes

4.1.1 Aanpak en werving respondenten

De inhoud van de enquêtes voor reclasseringswerkers en voor cliënten is samengesteld door het onderzoeksteam en besproken met de begeleidingscommissie. Een in 2020 uitgezette enquête in Australië (Michael Daffern, Swinburne University) naar hetzelfde thema is als inspiratiebron gebruikt. Wij hebben hiervoor contact gezocht met de Australische onderzoeker. Vervolgens zijn de enquêtes geprogrammeerd op het online enquêteplatform Microsoft Forms. Binnen Hogeschool Utrecht wordt standaard gewerkt met deze applicatie, met name vanwege de gebruiksvriendelijkheid, betrouwbaarheid en veiligheid met betrekking tot bescherming van de privacy.

De enquête voor reclasseringswerkers is online uitgezet binnen de 3RO, met hulp van de communicatieadviseurs en de twee onderzoekscoördinatoren van de 3RO. De enquête voor cliënten is voornamelijk via reclasseringswerkers onder de aandacht van cliënten gebracht. De enquêtes zijn verspreid via diverse kanalen, zoals WhatsAppgroepen en intranetpagina's binnen de 3RO en de LinkedIn pagina's van de onderzoekers. Tussentijds bleek de respons op de enquête door cliënten achter te lopen op de respons door reclasseringswerkers. Er is toen op meerdere manieren getracht om meer cliënten te bereiken. Zo is er een mail uitgegaan naar alle 140 gedragstrainers binnen de 3RO, met de vraag of zij de enquête onder de aandacht van cliënten wilden brengen, aangezien degenen met een gecombineerde functie trainer-toezichthouder een hogere contactfrequentie hebben in vergelijking met toezichthouders. Er zijn mails met informatiefolder (zie bijlage 4) en de url van de enquête voor cliënten verstuurd naar contactpersonen van de 3RO, de leden van de begeleidingscommissie en alle regiosecretarissen van RN. Zij hebben deze mails doorgestuurd naar hun achterban. Reclasseringswerkers hebben de url van de enquête voor cliënten tevens via LinkedIn ontvangen. Er zijn meerdere berichten over de enquête op intranet van de 3RO geplaatst en de twee onderzoekscoördinatoren van de 3RO hebben actief geworven.

De LinkedIn berichten over beide enquêtes zijn veelvuldig geliked en gedeeld, o.a. door medewerkers van de 3RO. De beoogde minimale respons was 150 medewerkers en 50 cliënten. Wat betreft de reclasseringswerkers is dit streven ruimschoots gehaald, de cliënten bleken lastiger te bereiken. In totaal hebben 228 reclasseringswerkers en 26 cliënten de enquête ingevuld.

De enquêtes starten beide met een digitale vorm van het informed consent waarbij deelnemers expliciet aangeven mee te willen doen aan dit onderzoek, vrijwillig meedoen en het goed vinden dan hun antwoorden anoniem worden verzameld, bewaard en gebruikt voor dit onderzoek. Aan het eind van de enquêtes werden deelnemers doorgeleid naar een tweede hyperlink waar gegevens voor de loterij ingevuld konden worden. De geschatte invultijd was 15 minuten. Onder de respondenten die hun gegevens hebben ingevuld zijn zowel voor reclasseringswerkers als voor cliënten vier Bol.com-bonnen verloot ter waarde van €25. Respondenten konden zich hier ook opgeven voor de focusgroepen. De enquêtes bestonden beide uit een aantal stellingen, (gesloten) meerkeuzevragen en open vragen.

4.1.2 Reclasseringswerkers

De enquête voor reclasseringswerkers bestond in totaal uit 37 vragen die betrekking hadden op de volgende onderwerpen:

1. Informed consent;
2. Professionele achtergrond respondenten;
3. Gebruik social media;
4. Vorm van begeleiding: vóór COVID-19, nu, en gewenst in de toekomst;
5. Het gebruik van applicaties;
6. Voor- en nadelen van werken op afstand;
7. Typen cliënten waarbij werken op afstand goed of niet goed werkt;

8. Fasen en situaties in het reclasseringstraject waarin het werken op afstand goed of niet goed werkt;
9. Tips, do's en don'ts;
10. Uitspraken over de werkalliantie;
11. Deelname focusgroep.

Het eerste deel van de enquête werd gevormd door het informed consent. De volgende sectie bestond uit vragen rondom de professionele achtergrond van de respondenten. Deelnemers werden gevraagd naar hun functietitel, de reclasseringsinstelling waar zij werkzaam zijn en het aantal jaren werkervaring bij de reclassering. Ook werden deelnemers gevraagd naar hun leeftijd en geslacht.

Voor het gedwongen kader bestaat de werkalliantie uit de kenmerken richting en kader, vertrouwen, binding, stroefheid (zie paragraaf 3.3.4). Richting en kader betekent dat de doelen en het justitiële kader helder worden gecommuniceerd, zodat de cliënt weet waar hij aan toe is, en er gewerkt kan worden aan overeenstemming over de doelen. Binding is het idee dat zowel de professional als de cliënt zich verbonden voelen met elkaar en met de doelen van het toezicht. Vertrouwen gaat over het vertrouwen in elkaars bedoelingen, inzet en expertise. In een gedwongen contact is stroefheid niet te voorkomen. De cliënt is mogelijk niet altijd eerlijk, gaat soms tegen de professional in en de professional kan dan reageren met te veel controle. Dit laatste kenmerk dient zoveel mogelijk vermeden te worden. De werkalliantie is onderzocht aan de hand van 12 stellingen waarbij alle kenmerken (Richting en kader, vertrouwen, binding, stroefheid) aan bod kwamen. De Werkalliantiemonitor (Menger, 2018, Sturm, et al., in druk, zie ook <https://husite.nl/werkalliantie/>) vormde hiervoor het uitgangspunt. Per kenmerk zijn aan de reclasseringswerkers drie stellingen voorgelegd. Er is een stelling over privacy en één over uitval toegevoegd.

Aan de reclasseringswerkers werd verder gevraagd of zij bepaalde trainingen hebben gevolgd in het gebruik van applicaties, zoals een training in het gebruik van Webex. Ook werd gevraagd of specifieke kenmerken van cliënten (zoals mogelijke psychische problematiek, lvb, type delict, risiconiveau) en de context, zoals de fase binnen een traject, een rol spelen in het werken op afstand. De open vragen hadden deels betrekking op het geven van toelichting op de gesloten vragen, bijvoorbeeld: "Kun je je antwoord toelichten?" Daarnaast waren enkele open vragen op zichzelf staand, bijvoorbeeld: "Kun je voorbeelden geven van fasen in het reclasseringstraject waarin het werken op afstand goed werkt? Waarom?"

Sommige reclasseringswerkers hebben niet alle vragen beantwoord. Vanwege deze 'user missings' tellen de gerapporteerde percentages in de resultaten niet altijd op tot 100%.

4.1.3 Cliënten

Aan de cliënten werd een wat kortere enquête voorgelegd van in totaal 30 vragen (inclusief informed consent, deelname focusgroep en winactie bol.com-bonnen) waarin werd gevraagd naar hun ervaringen met werken op afstand. De geschatte invultijd was 10 minuten. De begeleidingscommissie en een expert op gebied van cliënten met een lvb hebben de vragen kritisch bekeken met het oog op begrijpelijke taal. De enquête voor de cliënten had betrekking op de volgende onderwerpen:

1. Informed consent;
2. Algemene informatie (geslacht, leeftijd, contact met reclassering);
3. Gebruik en houding t.a.v. social media;
4. Voor- en nadelen van werken op afstand;
5. Tips;
6. Werkalliantie.

De werkalliantie (Menger, 2018) werd bevraagd aan de hand van acht uitspraken, per werkalliantiekenmerk twee uitspraken. Daar is een uitspraak over de beveiliging van online gesprekken aan toegevoegd. De enquête bestond uit zowel open als gesloten vragen.

De gesloten vragen van beide enquêtes zijn met behulp van Excel beschrijvend geanalyseerd. Alle antwoorden op de open vragen zijn inhoudelijk geclusterd en samenvattend (thematisch) geanalyseerd.

4.2 Focusgroepen

4.2.1 Organisatie

Er zijn drie focusgroepen gehouden met reclasseringswerkers en één met cliënten. De vier focusgroepen vonden plaats in de periode van 16 februari tot en met 4 maart 2021 en werden geleid door Vivienne de Vogel, Annelies Sturm, Sylvana Robbers en Renée Henskens. Alle focusgroepen vonden online plaats middels Teams of Webex. In totaal hebben twintig reclasseringswerkers en vier cliënten aan de focusgroepen deelgenomen. Alle deelnemers ontvingen van tevoren via e-mail een informed consent (zie Bijlagen 3 en 5), die zij allen met een instemmende reply beantwoordden.

4.2.2 Inhoud

Bij de focusgroepen stond verdieping van de belangrijkste thema's die uit de enquêtes naar voren kwamen centraal. Deze thema's waren: de werkalliantie, risicomanagement, methodisch handelen (controleren en begeleiden), typen cliënten en zaken, activiteiten van reclassering, werk-privébalans. Per thema werd een aantal vragen geformuleerd. Bij de cliënten is gekozen voor het thema werkalliantie (zie Bijlage 6).

Voor de focusgroepen voor reclasseringswerkers is gebruik gemaakt van een gesprekshandleiding (zie bijlage 7) bestaande uit zes thema's. Per focusgroep werden vanwege de beperkte tijdsduur telkens drie tot vier thema's uitgekozen om te bespreken. Daarmee verschilden de focusgroepen inhoudelijk van elkaar. De vier kenmerken van de werkalliantie (richting en kader, vertrouwen, binding, stroefheid) werden wel bij alle focusgroepen besproken. Een eerste versie van de gesprekshandleidingen voor reclasseringswerkers en cliënten is voorgelegd aan een klankbordgroep van reclasseringswerkers. Zij hebben o.a. de gesprekshandleiding voor cliënten beoordeeld op begrijpelijke taal. Elke focusgroep duurde anderhalf uur.

De focusgroepen van de werkers werden met hun toestemming opgenomen met de applicatie FreeCam 8 ten behoeve van de verslaglegging (niet getranscribeerd). Deze applicatie wordt gefaciliteerd vanuit Hogeschool Utrecht. De focusgroep van cliënten is door middel van aantekeningen vastgelegd. In de verslagen zijn geen namen van respondenten genoemd. De audio-opnames zijn na verwerking van de focusgroepen vernietigd. Op basis van de gespreksverslagen zijn alle uitspraken met samenvattende codes vastgelegd in Atlas.ti (open codering). Hierdoor konden gemakkelijk verschillende uitspraken over eenzelfde onderwerp worden gevonden en met elkaar in verband worden gebracht. Deze uitspraken en de daarop volgende conclusies zijn als verdieping geïntegreerd met de resultaten van de enquêtes.

4.2.3 Deelnemers

De 20 deelnemende reclasseringswerkers waren gedragstrainers, adviseurs, rapporteurs, coördinatoren, toezichthouders, werkbegeleiders en medewerkers werkstraffen afkomstig uit de gehele 3RO en uit het gehele land (o.a. Zutphen, Zwolle, Den Haag, Amsterdam, Groningen, Rotterdam, Arnhem, Roermond). De vier deelnemende cliënten kwamen verspreid uit het land (o.a. Zwolle en Oss) en hebben verschillende ervaringen met de reclassering, zoals een COVA-training of vanuit een begeleid wonen traject met toezicht.

4.3 Mini-seminar

Op 21 april 2021 organiseerden Hogeschool Utrecht, de Reclasseringsacademie en Studio Wetenschap gezamenlijk het mini-seminar 'Online reclasseren, hoe doe je dat?'. Zie de flyer en het programma in bijlagen 8 en 9. Het maximum aantal deelnemers was 25 en het mini-seminar duurde 2,5 uur. Het vond plaats via Webex. Het mini-seminar is o.a. via LinkedIn onder de aandacht gebracht van reclasseringswerkers. Omdat er in korte tijd veel meer aanmeldingen waren dan het beschikbare aantal plaatsen, is op basis van loting een evenwichtige verdeling van deelnemers uit de gehele 3RO gerealiseerd. Het mini-seminar had het karakter van een interactieve online bijeenkomst, waarin ervaren werkers hun kennis over o.a. online middelen en methodieken deelden en de onderzoekers hun bevindingen presenteerden. Het doel was driedig: 1) het delen van kennis over het onderzoek; 2) werkers inspireren en kennis laten maken met online werkvormen; 3) verdere verdiepende informatie ophalen voor het

onderzoek. Het mini-seminar werd gehost door Christel van Zon (adviseur van de 3RO reclasseringsacademie), samen met Liza Cornet (Studio Wetenschap, gespecialiseerd in nieuwe technologieën binnen de justitiële context). Het programma is met beiden ook inhoudelijk voorbereid. Het programma bestond uit een interactieve kennismaking, een korte presentatie door Sylvana Robbers over de voorlopige conclusies van het onderzoek, een aantal deelsessies in break-out rooms en een plenaire afsluiting.

De tools die in dit mini-seminar zijn behandeld zijn:

- Spinning Wheel
- Padlet
- Digitale risicospiegel
- Whiteboard

Aan de hand van een draaiend wiel (Spinning Wheel, zie wheeldecide.com) werden verschillende vragen aan de deelnemers gesteld, bijvoorbeeld: "Wie is er echt een voorstander van online reclasseren?". Op deze manier konden deelnemers kennismaken en de mogelijkheden van deze applicatie ervaren. In de eerste deelsessie beantwoordden de deelnemers de vraag: "Welke onderdelen uit het werkproces lenen zich voor online reclasseren?" Na een brainstormsessie, kozen de deelnemers één onderdeel. Hiermee gingen zij verder in de tweede deelsessie, met de vraag: "Wat is ervoor nodig om dit onderdeel goed online uit te voeren?" De Padlet werd gebruikt om alle ideeën te verzamelen. Padlet is een gratis, Nederlandstalig, makkelijk te gebruiken digitaal prikbord (muur) waarop je dingen kunt plaatsen en delen (<https://nl.padlet.com>). Je kunt er van alles op plaatsen: geschreven tekst, maar ook foto's, video's, linkjes en bestanden. Je kunt het prikbord op verschillende manieren indelen. Het is een nuttige tool voor communicatie, samenwerking en trainingen. De informatie die op de Padlet is verzameld is tevens gebruikt als input voor dit onderzoek.

Op de Padlet was een filmpje geplaatst van Frédérique Hilbrand (toezichthouder, werkzaam bij SVG reclassering Limburg Mondriaan) die een korte toelichting gaf op de digitale Risicospiegel. De Risicospiegel is ontwikkeld door de Stichting Verslavingsreclassering GGZ in samenwerking met het Leger des Heils en Reclassering Nederland. Het is een gespreksondersteunende tool om leefgebieden en risicofactoren te bespreken met cliënten met lvb-problematiek. In gesprek met de cliënt kijk je hoe zijn of haar leefsituatie eruit ziet en bespreek je deze. Je werkt met kleuren en pictogrammen waardoor de situatie met de cliënt op een begrijpelijke manier in beeld kan worden gebracht. Frédérique Hilbrand heeft het instrument in digitale vorm omgezet. Daardoor kan de digitale Risicospiegel nu zowel op afstand als face to face met de cliënt worden gebruikt.

Tot slot vroeg de host iedereen om een tekening te maken op het whiteboard in Webex, om zo vertrouwd te raken met deze functionaliteit en inspiratie op te doen voor het gebruik ervan in het contact met cliënten.

5. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de bevindingen van de enquêtes, focusgroepen en het mini-seminar gepresenteerd. Hierbij houden we de volgorde aan van de thema's zoals die in de enquêtes aan bod zijn gekomen, waarbij de resultaten van de focusgroepen en het mini-seminar verdieping geven op de resultaten van de enquêtes.

Sommige reclasseringswerkers hebben niet alle vragen van de enquête beantwoord. Vanwege deze 'user missings' tellen de percentages in de figuren niet altijd op tot 100%.

Vraagstelling

De vraagstelling van het empirische onderzoek is als volgt:

Hoofdvraag

Welke meningen en ervaringen hebben reclasseringswerkers en cliënten over werken op afstand in de reclasseringspraktijk?

Deelvragen

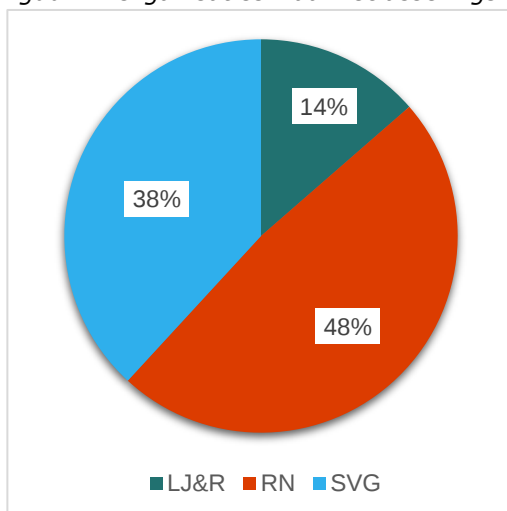
1. Welke ervaringen hebben werkers en cliënten opgedaan met werken op afstand vóór en tijdens de COVID-19 pandemie? Welke voor- en nadelen zien zij in werken op afstand?
2. Voor welke typen cliënten achten werkers en cliënten werken op afstand geschikt of minder geschikt en waarom? (Voor welke typen cliënten minder, en waarom?)
3. Voor welke fasen van het reclasseringstraject kan werken op afstand volgens werkers en cliënten goed worden ingezet en waarom? (Voor welke fasen minder, en waarom?)
4. Hoe worden de vier kenmerken van de werkalliantie volgens werkers en cliënten in werken op afstand ingezet?
5. Welke *best practices* noemen werkers en cliënten met betrekking tot werken op afstand?
6. Welke randvoorwaarden moeten volgens werkers en cliënten gerealiseerd zijn voor een goede uitvoering van werken op afstand?

5.1 Respondenten enquêtes

Respons reclasseringswerkers

In totaal hebben 228 reclasseringswerkers de enquête ingevuld. De respondenten waren 59 mannen (26%) en 169 vrouwen (74%). De gemiddelde leeftijd was 40 jaar en gemiddeld hadden de respondenten 10,4 jaar werkervaring. De respondenten waren afkomstig uit de drie reclasseringsorganisaties: 31 respondenten (14%) waren afkomstig van Leger des Heils Jeugdbescherming & Reclassering (LJ&R), 110 (48%) van Reclassering Nederland (RN) en 87 (38%) van de Stichting Verslavingsreclassering GGZ (SVG) (zie Figuur 1).

Figuur 1. Organisaties waar reclasseringswerkers werkzaam zijn

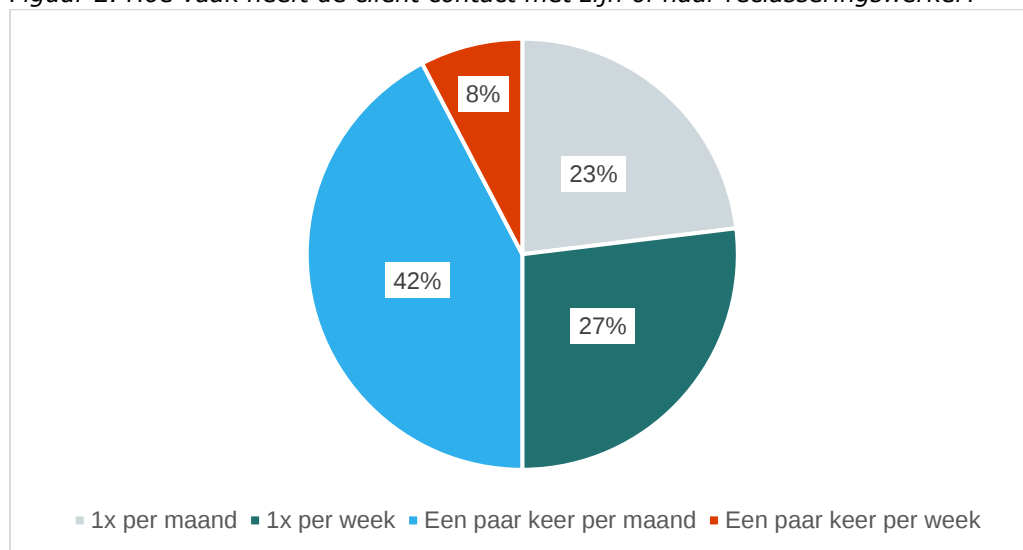


Reclasseringswerkers vervulden vaak verschillende functies. Ongeveer twee derde (68%) van de respondenten was toezichthouder en een derde (36%) was adviseur. Daarnaast was een deel ook medewerker werkstraf (9%), trainer justitiële interventies (12%) of anders (11%).

Respons cliënten

Naast reclasseringswerkers hebben ook 26 cliënten de enquête ingevuld (77% mannen). De gemiddelde leeftijd van de cliënten was 41 jaar. Op één cliënt na stonden alle 26 cliënten onder toezicht, al dan niet in combinatie met advies (1), training (1) of werkstraf (4). De cliënten hadden gemiddeld al iets meer dan een jaar contact met de reclassering (gemiddeld 1,3 jaar). Dat varieerde van enkele weken tot 2,5 jaar. Daarnaast gaf een cliënt aan 32 jaar contact met de reclassering te hebben. De meeste cliënten hadden een paar keer per maand contact met hun reclasseringswerker (zie Figuur 2).

Figuur 2. Hoe vaak heeft de cliënt contact met zijn of haar reclasseringswerker?



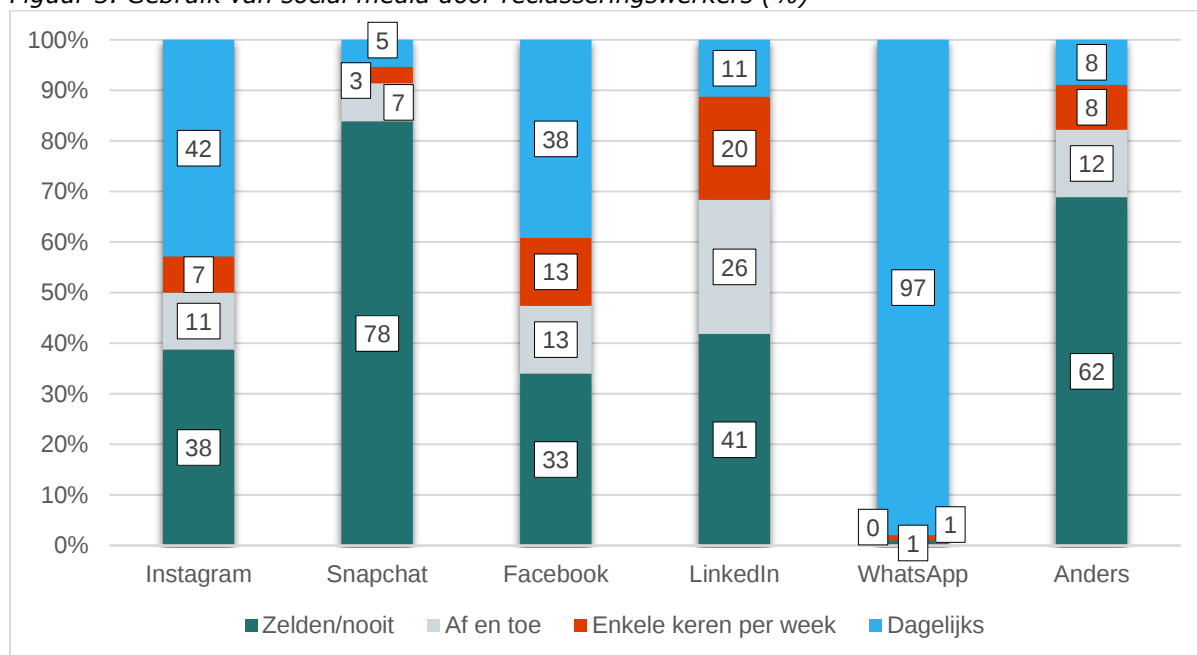
5.2 Social mediagebruik in privéleven

Reclasseringswerkers gebruiken verschillende social media applicaties (zie Figuur 3). In totaal 97% maakt dagelijks of meerdere uren per dag gebruik van WhatsApp. Een aanzienlijk deel van de werkers maakt dagelijks of meerdere uren per dag gebruik van Facebook (38%) en Instagram (42%). Snapchat wordt zelden gebruikt. Ongeveer tweederde van de reclasseringswerkers gebruikt slechts zelden of af en toe LinkedIn.

Ook cliënten gebruiken een aantal social media applicaties. Zo'n 80% van de cliënten gebruikt dagelijks WhatsApp en de helft gebruikt dagelijks Facebook. Overige applicaties zoals Instagram (15%) en Snapchat (12%) worden veel minder of bijna nooit gebruikt. Enkele cliënten voegden desgevraagd toe dat WhatsApp wordt gebruikt voor contacten met familie, vrienden en relaties. TikTok werd ook genoemd als social media applicatie.

De vraag 'Hoe denkt u in het algemeen over het gebruik van social media?' beantwoordden cliënten op een 5-puntsschaal: Erg positief, Positief, Niet positief en niet negatief, Negatief, Erg negatief. Cliënten dachten wisselend over het algemene gebruik van social media: 2 personen waren negatief (8%), 10 personen waren positief (38%), 14 personen waren niet positief of negatief (54%).

Figuur 3. Gebruik van social media door reclasseringswerkers (%)

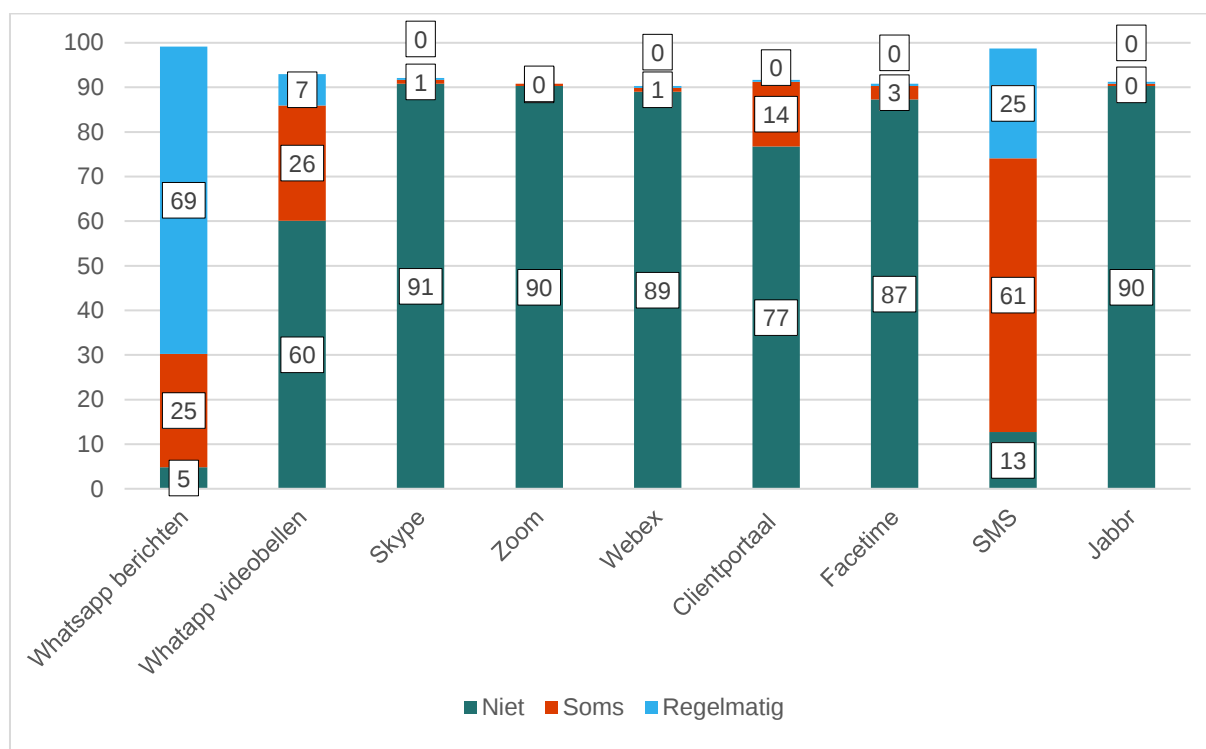


5.3 Vóór COVID-19: gebruik van online applicaties

Reclasseringswerkers gaven aan dat ze vóór COVID-19 voornamelijk gebruik maakten van WhatsApp en SMS in het contact met cliënten (zie Figuur 4). Het cliëntportaal werd voor COVID-19 door (afgerond) 15% van de werkers gebruikt. Webex werd door 1% van de werkers gebruikt. Bij de antwoordcategorie 'Anders' gaf 7% van de werkers aan voor COVID-19 gebruik te hebben gemaakt van Facebook Messenger of telehoren³.

³ 'Telehoren' is een vorm van videocommunicatie. Bijvoorbeeld, rechters en officieren van justitie kunnen via een directe beeld- en geluidsverbinding verdachten of getuigen op afstand horen.

Figuur 4. Gebruik van applicaties vóór COVID-19 door reclasseringswerkers (%)



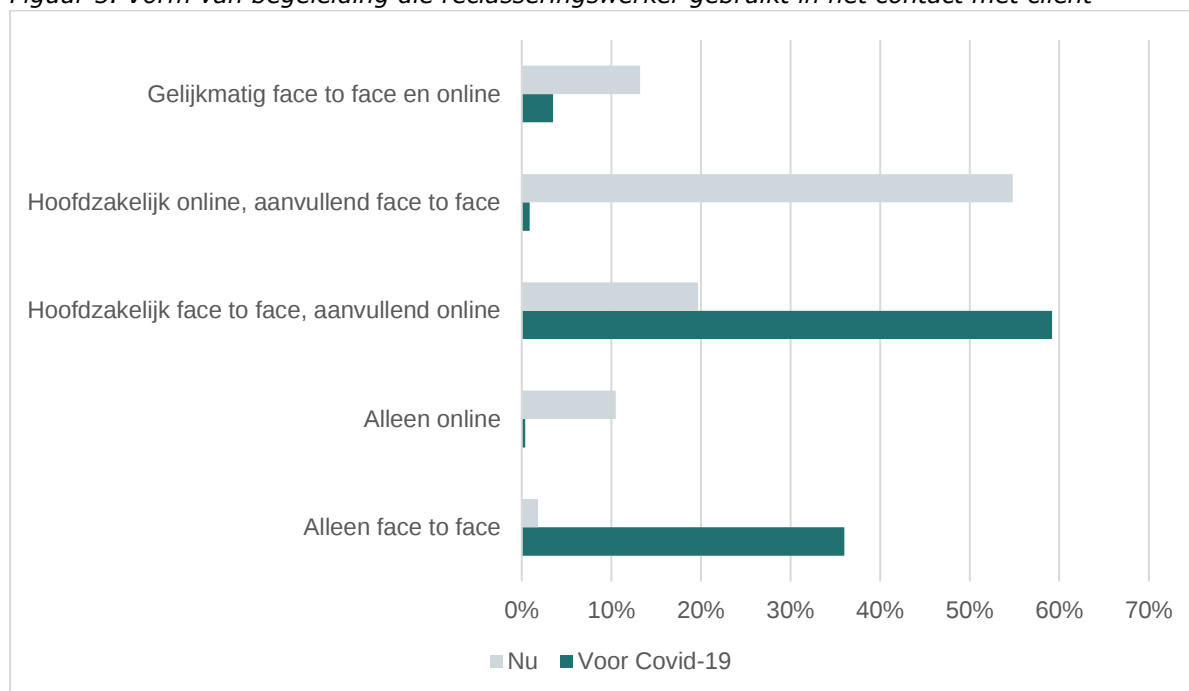
Een aantal reclasseringswerkers gaf toelichting op het gebruik van deze applicaties vóór COVID-19. Ze gaven aan dat ze SMS of WhatsApp gebruikten voor het bevestigen van of herinneren aan een afspraak: *"Ik gebruikte voornamelijk WhatsApp om kort te communiceren over een volgende afspraak en dergelijke. Een enkele keer zette ik de tools en het cliëntportaal in."* En: *"Ik geef de volgende afspraak altijd door via WhatsApp of sms. Soms herinner ik ze aan iets wat ze moesten uitzoeken."* Maar dat was niet voor alle werkers mogelijk: *"Omdat ik voornamelijk in een PI werk, was het voor de coronacrisis niet tot nauwelijks mogelijk om gebruik te maken van applicaties."* Ook noemt een respondent het gebruik van de reclasseringsapps: *"Als trainer gaf ik live trainingssessies. Een enkele keer werden de reclasseringsapps daarbij gebruikt, maar dit werkte nooit naar behoren daarom ben ik daar weer mee gestopt."* Een werker noemt verder als toelichting dat voor COVID-19 op zijn locatie de werkafspraken dat alleen face to face meldplichtgesprekken meetelden voor de caseload monitor.

5.4 Vóór COVID-19 en nu: begeleidingsvorm

Ongeveer een derde (36%) van de reclasseringswerkers werkte vóór COVID-19 alleen face to face (zie Figuur 5). Voor deze groep is werken op afstand dus een nieuwe werkwijze. In totaal 59% van de werkers werkte ook vóór COVID-19 al deels online. Bijna niemand werkte hoofdzakelijk online, gelijkmatig online en face to face, of alleen online.

Hoe anders is het beeld nu. Meer dan de helft van de werkers (55%) werkt hoofdzakelijk online met aanvullend face to face. Eén op de vijf werkers (20%) werkt nog hoofdzakelijk face to face met aanvullend online. Vermoedelijk heeft dit te maken met het zien van hoog-risicoclienten. Gelijkmatig face to face en online (13%), alleen online (11%) en alleen face to face (2%) wordt relatief weinig gedaan. De overgrote meerderheid van de werkers (20% + 55% + 13%) werkt nu met de combinatie face to face en online middelen.

Figuur 5. Vorm van begeleiding die reclasseringswerker gebruikt in het contact met cliënt



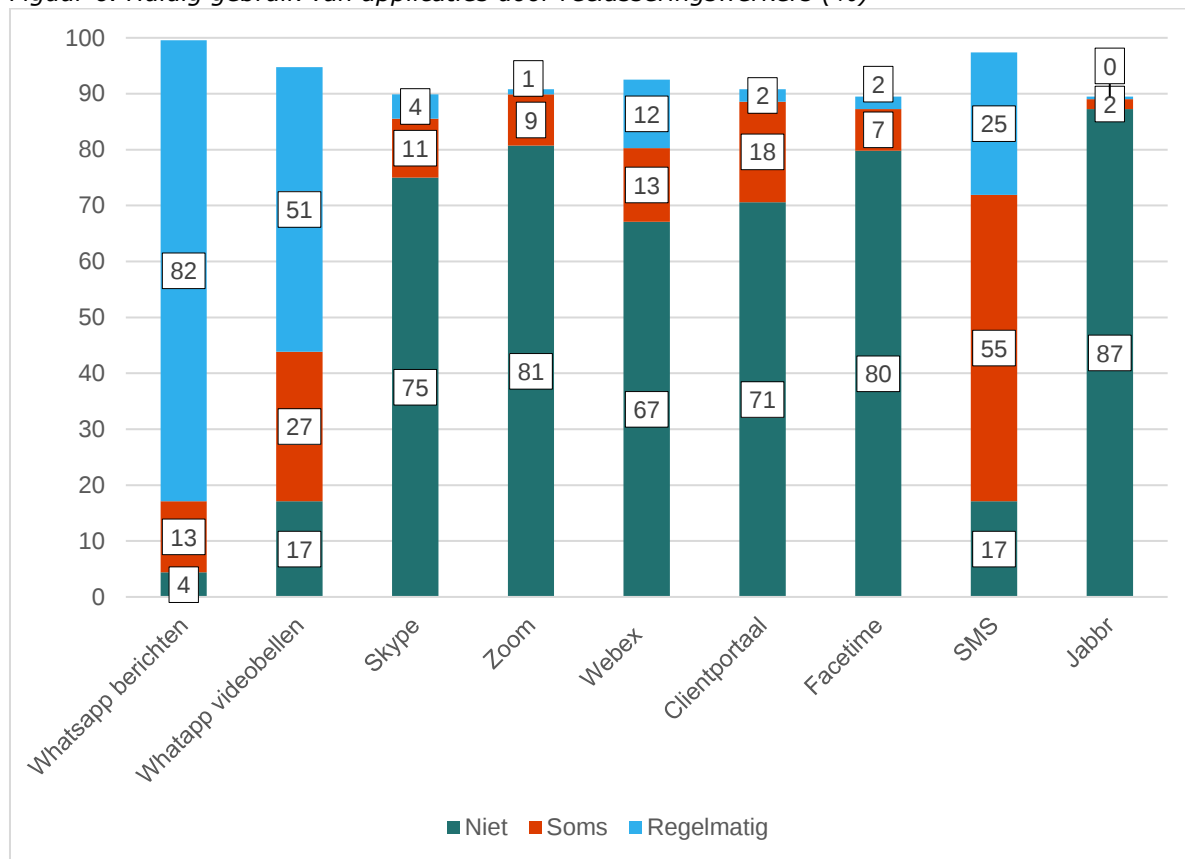
Tevens is de vraag gesteld: "Stel, er is in de toekomst een COVID-19 vaccin beschikbaar en er zijn geen gezondheidsrisico's meer, hoe zou je dan vooral willen werken?" Hierop zei 64% van de reclasseringswerkers dat men in de toekomst hoofdzakelijk face to face wil werken, met aanvullend online. Daarnaast gaf 28% van de werkers aan een ongeveer gelijkmatig gebruik van online en face to face te prefereren in de toekomst. Dit toont de behoefte aan een 'blended' vorm van werken.

5.5 Gebruik van online applicaties nu

Soort applicaties

Veel werkers (82%) gaven aan nu regelmatig WhatsApp berichten te gebruiken (zie Figuur 6). Ongeveer de helft (51%) van de werkers gaf aan WhatsApp videobellen te gebruiken. Daarnaast gebruiken vier van de vijf werkers soms of regelmatig SMS (80%). Webex wordt door 25% van de werkers soms of regelmatig gebruikt, het cliëntportaal door 20%.

Figuur 6. Huidig gebruik van applicaties door reclasseringswerkers (%)



Uit de toelichting bij deze vraag blijkt dat reclasseringswerkers soms ook Teams, Signal, Telegesprek via ZSM, Mobilea, Lifesize, Zorg Messenger en Zoom gebruiken. YouTube wordt gebruikt om filmpjes door te sturen. Ook worden er wel eens berichten en huiswerkopdrachten via e-mail verstuurd. WhatsApp wordt veel gebruikt voor het bevestigen van afspraken, evenals e-mail. Reclasseringswerkers gaven aan dat cliënten WhatsApp-videobellen als laagdrempelig en gemakkelijk ervaren. Daarnaast gaven werkers aan ook veel 'gewoon' te telefoneren: *"Ik bel cliënten meestal zonder beeld, het zien via een scherm voelt ongemakkelijk. Ik heb geen hoog-risico zaken dus ik doe alles telefonisch."* De keuze voor telefoneren heeft voor sommige werkers ook te maken met privacy, bijvoorbeeld:

"Ik bel met cliënten en af en toe zie ik cliënten op kantoor. Ik wil niet, als ik thuiswerk, dat een cliënt kan zien hoe ik woon. En ik wil niet opgenomen worden als ik een zoomgesprek voer met cliënten. Dat kan namelijk gebeuren en ik wil niet eindigen op Facebook."

De manier waarop er contact plaatsvindt en welke applicaties daarbij worden gebruikt, hangt af van de context, zoals deze reclasseringswerkers aangeven:

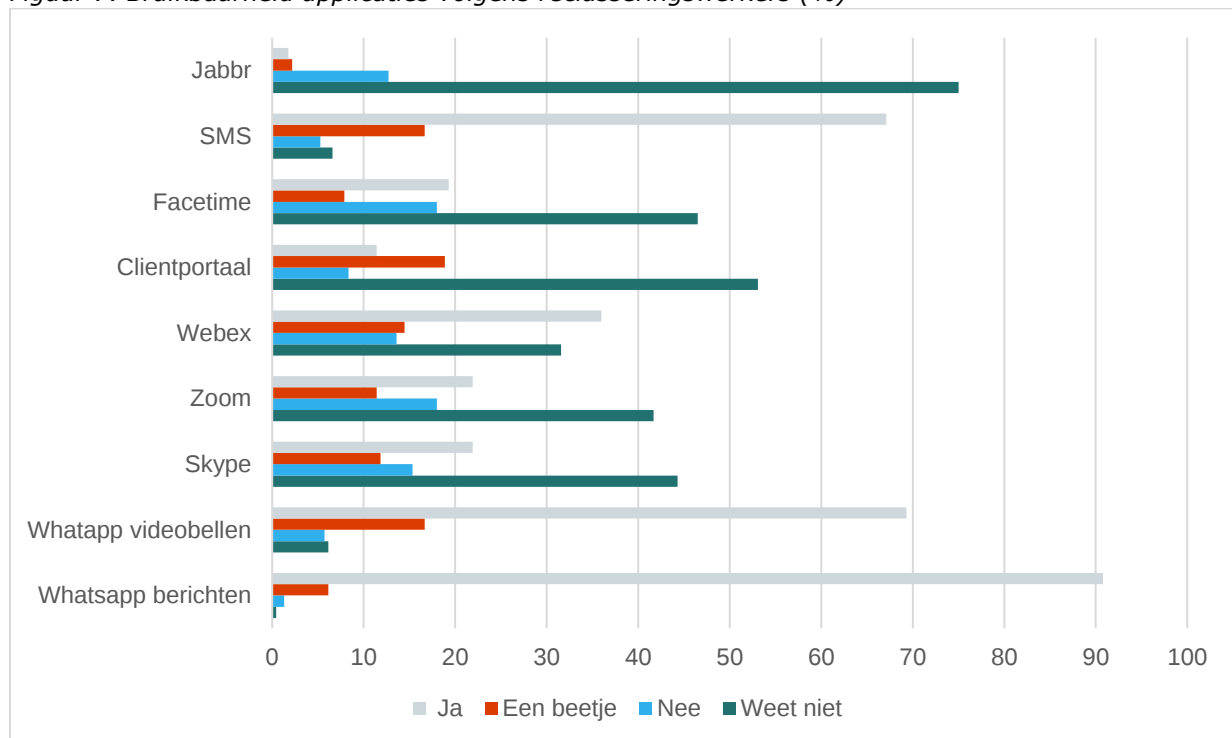
"Wat het meest gebeurt, is 'gewoon' bellen. De gesprekken voor het opstellen van een reclasseringsrapportage gebeuren meestal telefonisch. Dit heeft te maken dat mijn cliënten gedetineerd zitten en niet kunnen videobellen. Voor cliënten die 'loslopen' wordt in overleg bepaald wat er gaat gebeuren: face to face, Webex of toch telefonisch. Voor de rapportbespreking met deze loslopers maak ik gebruik van het cliëntportaal, zodat we samen het rapport kunnen doorlopen."

"Op veel verschillende manieren ben ik contact gaan leggen met cliënten. De ene cliënt wil het via videobellen van WhatsApp, de ander vindt Webex prima en de PI's geven de voorkeur aan Skype of Skype zakelijk (ligt aan welke PI). Een enkele keer overleg ik met andere instanties via Zoom, Teams of nog andere."

Bruikbaarheid

Op de vraag: "Vind je deze applicaties bruikbaar?" gaven veel reclasseringswerkers aan WhatsApp een bruikbare applicatie te vinden (zie Figuur 7). Dit geldt zowel voor berichten (91%) als videobellen (69%). In totaal 36% van de reclasseringswerkers vindt Webex bruikbaar en 11% vindt het cliëntportaal bruikbaar. Er blijkt relatief veel onwetendheid te bestaan over de bruikbaarheid van applicaties. Zo wist bijna de helft (44%) van de werkers niet of Skype bruikbaar is, terwijl die applicaties binnen PI's wordt ingezet. Meer dan de helft (53%) van de cliënten wist niet of het cliëntportaal bruikbaar is.

Figuur 7. Bruikbaarheid applicaties volgens reclasseringswerkers (%)



Als toelichting op de bruikbaarheid noemden reclasseringswerkers zorgen over veiligheid/privacy en de vaardigheden van cliënten, bijvoorbeeld:

"Alles kan denk ik wel werken, als cliënten de vaardigheden hebben om de tool te gebruiken. In principe is elke manier waarmee je in contact kan komen met cliënten goed als een andere ontbreekt - maar ik waarschuw wel altijd voor de privacy wanneer we WhatsApp, Skype, Zoom Facebook Messenger, etc. gebruiken."

Ook werd genoemd dat het lastig kan zijn om cliënten over te halen om programma's te downloaden. Cliënten, met name cliënten met lvb-problematiek, kunnen onvoldoende digivaardig zijn en hebben daar dan ondersteuning bij nodig. Ook werd genoemd dat bijvoorbeeld Teams niet goed werkt binnen de Citrix omgeving. Er is wel onduidelijkheid over de bruikbaarheid van applicaties: *"Eerst was Zoom niet goed genoeg, later ook Teams en nu weer Webex."* En:

"Er is veel ruis over het gebruik van verschillende applicaties. Voor cliënten is het makkelijk om of gewoon te bellen of via WhatsApp te bellen. Onduidelijk is echter hoe veilig dit is. Zoom en Webex is in enkele gevallen bruikbaar wanneer cliënten in instellingen verblijven die deze applicaties ondersteunen."

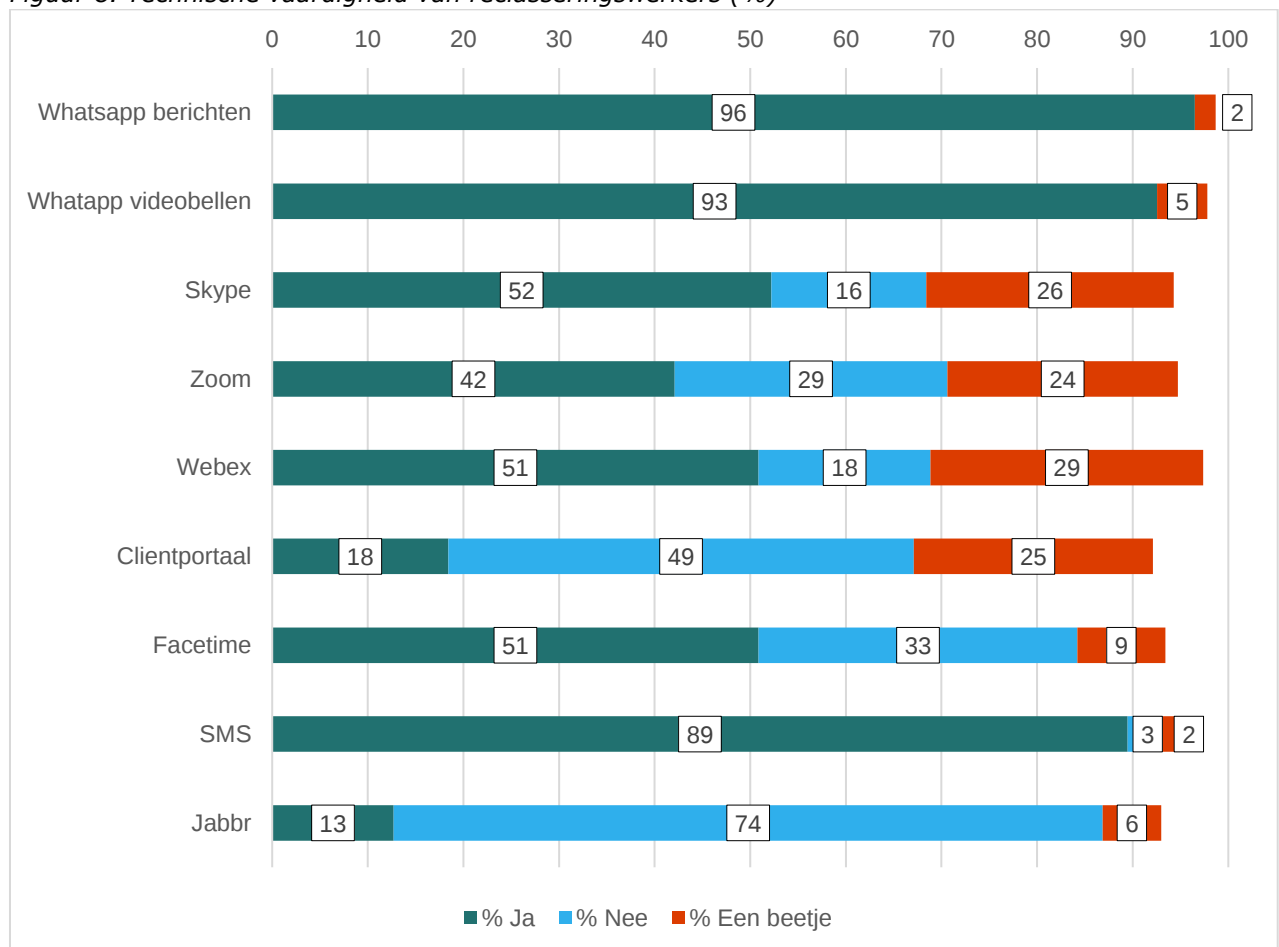
Training en vaardigheid

Op de vraag of training wenselijk is in het gebruik van deze applicaties, gaf 18% aan training te willen in het cliëntportaal en 15% in Webex. Een kleine groep heeft al training gehad in het

cliëntportaal (9%) en Webex (7%). Een werker gaf in de focusgroep aan: *"Ik vind dat er vanuit de organisatie meer gefaciliteerd moet worden om mensen vaardiger te maken. We moesten Webex gebruiken, er is veel mogelijk maar je moet het wel weten."* Bij de overige applicaties geven werkers in groten getale (>85%) aan geen training te hebben gehad en dit ook niet wenselijk te vinden. In een focusgroep werd een ander soort training genoemd: *"Wij hadden ook wel een training willen hebben in het online communiceren"*.

Om vaardigheid in het gebruik van applicaties in kaart te brengen is de volgende vraag gesteld: "Vind je jezelf technisch vaardig in het gebruik van deze applicaties?" Reclasseringswerkers vonden zich het meest technisch vaardig met betrekking tot WhatsApp (93-96%), SMS (89%) en Skype (52%). Werkers vonden zich het minst technisch vaardig met Jabbr (13%) en het cliëntportaal (18%) (zie Figuur 8).

Figuur 8. Technische vaardigheid van reclasseringswerkers (%)



Bij deze vraag gaven enkele werkers aan dat het fijn zou zijn als er een handleiding komt hoe hiermee te werken in verband met de AVG. Dit is in lijn met de eerdere opmerkingen, zorgen en onduidelijkheid over privacy. Ook geven werkers aan vaak wel globaal te weten hoe iets werkt, maar de details te missen. Kennis van de werking van de verschillende systemen is nodig om goed online te kunnen reclasseren. Tijdens het mini-seminar gaven werkers aan bijvoorbeeld niet te weten hoe ze een uitnodiging kunnen versturen voor een Webex vergadering. Het heeft ook met de veelheid te maken, zoals deze werker uitlegt: *"Ik merk dat elke applicatie op een andere manier werkt en dat dit een reden is dat ik mij beperk tot een aantal waar ik goed mee overweg kan."* Het missen van details uit zich bijvoorbeeld ook in problemen met inloggen, zoals deze werker aangeeft:

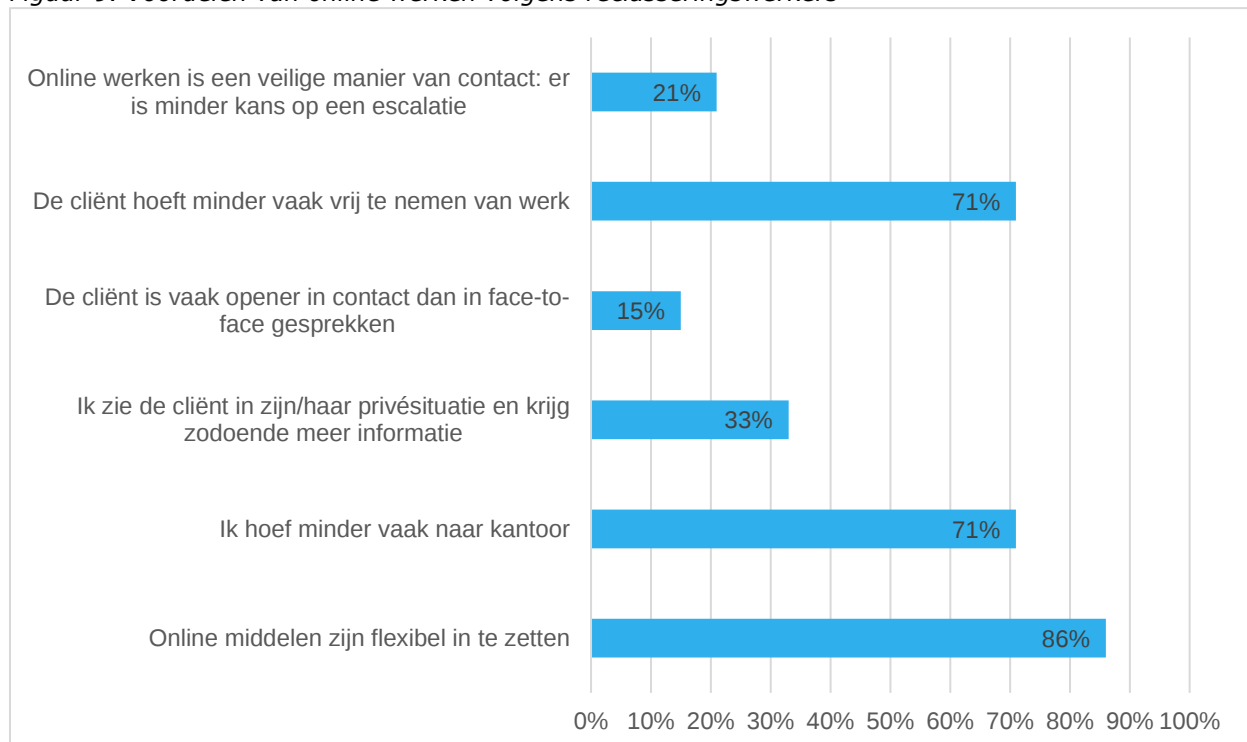
"Webex vind ik wel lastig. Dat gebruiken we met casuïstiek en vergadering. Maar inloggen dat lukt moeilijk. Heb niet altijd een idee hoe het precies moet. Ook met cursussen online volgen. Ik kom er uiteindelijk wel in maar dan wel met vertraging."

5.6 Voor- en nadelen van online werken

Voordelen volgens reclasseringswerkers en cliënten

De vraag die gesteld werd was: "Wat zijn de voordelen van werken op afstand (bijvoorbeeld: beeldbellen, bellen, WhatsApp, sms) volgens jou?" Uit een lijst met mogelijke voordelen konden reclasseringswerkers en cliënten de voordelen aankruisen waar zij het mee eens zijn. Meerdere antwoorden waren mogelijk.

Figuur 9. Voordelen van online werken volgens reclasseringswerkers



Het door reclasseringswerkers meest genoemde voordeel is de flexibiliteit van online middelen (zie Figuur 9). Zowel werkers als cliënten benadrukten de efficiëntie: minder of niet naar kantoor hoeven, de cliënt hoeft minder vaak vrij te nemen en de besparing van tijd en reiskosten (zie Figuur 10). In de focusgroep legden de cliënten uit dat het online werken vooral stress rond geld en tijd scheelde: *"Soms moest ik gewoon op mijn meldplicht komen of ik nu wel of geen geld had. Dat is nu beter."*

Bij het item: "Ik zie de cliënt in zijn/haar privésituatie" gaven werkers aan dat het hier bijvoorbeeld gaat over de partner die op de bank zit en zich in het gesprek gaat mengen.

Naast bovengenoemde voordelen noemden werkers ook dat ze vaker contact hebben met cliënten en het contact laagdrempeliger en gelijkwaardiger is. De cliënt meldt zich minder snel af en dat zorgt voor meer continuïteit. Dit kan ook te maken hebben met het stigma van de reclassering, zoals een cliënt benoemde: *"Ik voel me minder misdadiger omdat ik niet naar het gebouw hoef te komen."* De werkers in de focusgroepen noemden ook als voordeel dat het contact intensiever kan zijn omdat er meerdere korte momenten van contact kunnen zijn. Een werker lichtte toe *"dat je sneller en ook wat vaker een beeld krijgt van de cliënt"*. Ook in de toelichting van cliënten zien we terug dat er bij sommigen nu vaker contact is.

Figuur 10. Voordelen van online werken volgens cliënten



Als toelichting bij: "Er is minder kans op escalatie", schreef een werker dat cliënten het minder bedreigend vinden om telefonisch over hun levens te spreken.

Verder wordt de verbetering van de samenwerking met ketenpartners als voordeel genoemd. Een werker noemde dat hij nu veel meer contact heeft gelegd met partijen om de cliënt heen. Hij gebruikt die contacten nu veel meer om een goede risicotaxatie te kunnen maken. Een andere werker noemt: *"Ik ben nu nog meer dan anders bezig om het netwerk er omheen te zetten. Dus o.a. de wijkagent, om de lijnen korter te houden, een keer extra bellen."* De toegenomen urgentie van het netwerk wordt hierbij als reden benoemd:

"Ik heb ook meer gebruik gemaakt van het netwerk, bijvoorbeeld ook van familieleden waar je in principe al contact mee hebt. Wanneer klanten afhankelijk waren van bellen dan waren er meer ogen die mee kunnen kijken. Dat zijn mensen die hen dagelijks zien en dagelijks kunnen signaleren, dus daar heb ik veel gebruik van gemaakt. De urgentie is groter omdat je zelf minder in de gelegenheid bent om je klant face to face te zien. Dan is het fijn als er meer ogen zijn die mee kunnen kijken."

Nadelen volgens reclasseringswerkers en cliënten

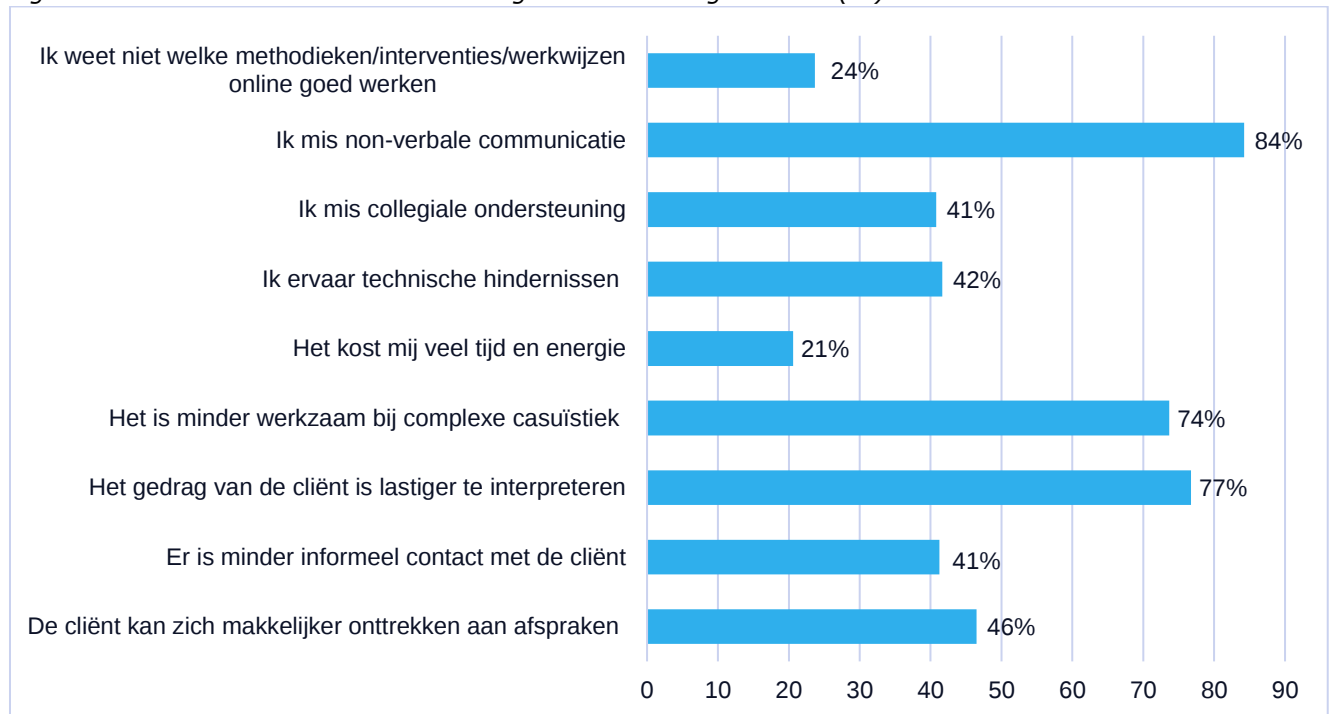
Bij de vraag: "Wat zijn de nadelen van werken op afstand (bijvoorbeeld: beeldbellen, bellen, WhatsApp, sms) volgens jou?" konden werkers en cliënten kiezen uit een lijst waarbij meerdere antwoorden mogelijk waren. Zie een presentatie van de antwoorden in de Figuren 11 en 12.

De belangrijkste nadelen, genoemd door de werkers in zowel de enquêtes als de focusgroepen, zijn: non-verbale communicatie wordt gemist, het is minder werkzaam bij complexe cliënten, gedrag van de cliënt is lastiger te interpreteren en de cliënt kan zich gemakkelijker onttrekken aan het contact.

Verscheidende werkers noemden verder dat online werken vermoeiend is, dat het soms moeilijk is om online iemand te onderbreken of om empathisch te zijn, dat er soms storende achtergrondgeluiden zijn, de diepgang in de gesprekken gemist wordt, het lastiger is om een werkalliantie te creëren, de cliënt minder open is, een deel van de cliënten sneller afgeleid is omdat ze dingen tegelijk lijken te doen of zich slecht kunnen concentreren. Ook vinden sommige werkers het lastig om in te schatten hoe een cliënt erbij zit en dat risico's lastiger in te schatten zijn. Ook is het lastiger om op afstand praktische ondersteuning te bieden.

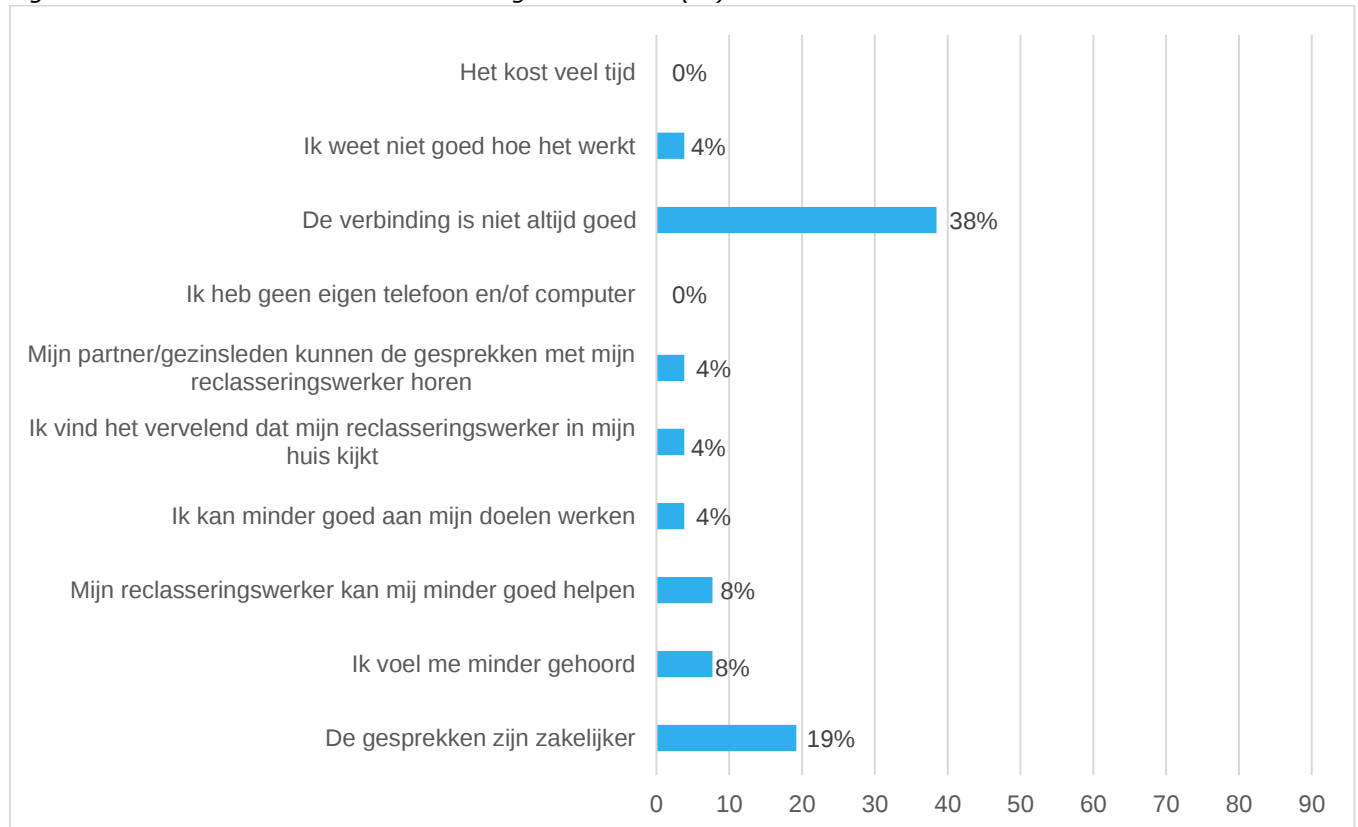
Een aantal werkers heeft de ervaring dat telefonische of online afspraken gemakkelijker niet worden nagekomen, waardoor het contact als vrijblijvender kan worden ervaren. In de focusgroep van de werkers werd als voorbeeld van gemis aan non-verbale communicatie het contact met verslaafde cliënten genoemd: *“Dan zijn ze onder invloed en je kunt het non-verbale niet meenemen, je mist heel veel informatie, dan is het ingewikkeld omdat je geen goed beeld kan krijgen”*. Urinecontrole of het ruiken van de adem is op afstand ook niet mogelijk.

Figuur 11. Nadelen van online werken volgens reclasseringswerkers (%)



Cliënten noemden als belangrijkste nadelen: de gesprekken zijn zakelijker en soms is de verbinding niet goed. Daarnaast gaven ze aan dat het afstand creëert en afstandelijker voelt. In de focusgroep wordt het gemis aan persoonlijk contact genoemd. Een cliënt: *“Voor mij is het heel belangrijk om iemand in de ogen te kunnen kijken.”*

Figuur 12. Nadelen van online werken volgens cliënten (%)



5.7 Werken op afstand met diverse groepen reclasseringscliënten

5.7.1 Wanneer werkt het goed?

De volgende open vraag werd gesteld aan reclasseringswerkers: "Kun je voorbeelden geven van typen cliënten bij wie het online werken goed werkt? Waarom?"

De volgende 'typen' cliënten werden genoemd:

- **Laag-risico en milde problematiek:** Veel reclasseringswerkers zijn van mening dat online werken met name goed werkt bij cliënten met een laag risicoprofiel en met relatief weinig problematiek. Als toelichting wordt hierbij genoemd: psychisch stabiele cliënten, geen verslavingsproblemen, geen of weinig gedragsproblemen, mensen met stabiliteit op verschillende levensgebieden en zelfredzame cliënten.
- **Goede motivatie:** Online werken werkt goed voor cliënten die (intrinsiek) gemotiveerd zijn, verantwoordelijkheid nemen om tijdens de afspraak op een rustige plek te zitten, afspraaktrouw zijn, die het toezicht serieus nemen omdat ze geholpen willen worden, cliënten die zelf tijdig aan de bel trekken als zaken niet lopen, cliënten die in de maatschappij staan en verantwoordelijkheid nemen in eigen werk en/of gezin.
- **Goede vaardigheden:** Online werken werkt goed bij cliënten die over voldoende intellectuele, communicatieve en technische vaardigheden beschikken en over de benodigde middelen.
- **Werkalliantie:** Online werken achten reclasseringswerkers mogelijk in het geval er al een werkalliantie tussen hen en de cliënt bestaat of in het geval dat de werkalliantie minder van belang is.
- **Bepaalde psychopathologie:** Voor angstige cliënten kan het online werken als voordeel hebben dat zij minder barrières hoeven te nemen doordat zij niet naar kantoor hoeven te komen, maar in een huiselijke situatie het gesprek kunnen voeren. Enkele werkers hebben de ervaring dat online werken voor autistische cliënten goed kan werken omdat er bij online werken minder prikkels zijn tijdens het contact. Cliënten die face to face wat nerveus zijn, voelen zich in hun vertrouwde omgeving meer op hun gemak.
- **Jong volwassenen (jovo's):** Jonge mensen vinden online werken vaak prettig omdat ze het online contact gewend zijn.

- **Netwerk:** De reclasseringswerkers noemen dat online werken goed werkt voor cliënten die reeds een breed formeel netwerk hebben. De cliënten zijn dan alsnog in zicht en de reclasseringswerker heeft een meer overkoepelende rol. Dit geldt bijvoorbeeld voor cliënten die gelijktijdig ook een ambulante behandeling volgen of die ingebed zijn in voorzieningen voor begeleid wonen.
- **Behoeft aan contact:** Cliënten die veel behoefte hebben aan hulpverlenerscontact of eenzaam zijn.
- **Bepaalde delicten:** Ook voor cliënten die bepaalde typen delicten hebben begaan kan online werken van toegevoegde waarde zijn; een respondent noemt dat bij huiselijk geweld nu gemakkelijker een gesprek samen met de partner gevoerd kan worden.
- **Weerstand:** Online werken kan goed werken bij cliënten die in de weerstand zitten. Dit komt omdat online contact gelijkwaardiger kan voelen waardoor weerstand kan worden weggenomen. Ook voelt de cliënt zich vanuit de thuissituatie wellicht meer op zijn gemak, wat ook weerstand kan verminderen.

Reclasseringswerkers hebben verschillende, soms tegenstrijdige opvattingen over bij welke typen cliënten online werken goed werkt. Zo werd tijdens de focusgroepen en het mini-seminar benoemd dat online werken bij jongvolwassenen (jovo's) juist lastiger werkt. Er is minder focus, ze bellen bijvoorbeeld vanuit bed. Een werker gaf aan: *"Je moet duidelijke kaders stellen. Zodat ze niet vanuit de bus bellen of vanuit bed. Zodat ze ook niet tijdens het gesprek de video uitzetten en iets anders gaan doen. Jovo's weten daar wel mee te spelen."*

5.7.2 Wanneer werkt het minder goed?

De volgende vraag werd gesteld: "Kun je voorbeelden geven van typen cliënten bij wie het online werken juist niet goed werkt? Waarom niet?" Ook hier hadden reclasseringswerkers uiteenlopende opvattingen, die soms tegenstrijdig zijn met de voorgaande vraag (zoals 'cliënten die eenzaam zijn'). Deels zijn de antwoorden complementair met de vorige vraag.

De volgende 'typen' cliënten werden genoemd:

- **Geen werkalliantie:** contact waarbij een werkalliantie (nog) ontbreekt.
- **Onvoldoende motivatie:** cliënten die onvoldoende gemotiveerd zijn.
- **Contactvermijders:** cliënten die contact vermijden en/of erg gesloten zijn.
- **Geen middelen:** cliënten die niet over de juiste middelen beschikken (geld, smartphone, internetverbinding).
- **Gebreken aan (technische) vaardigheden:** cliënten die niet over de nodige (technische) vaardigheden beschikken, waaronder cliënten met een lvb, auditieve beperking of beperkte taalvaardigheid.
- **Korte aandachtsspanne:** cliënten met concentratieproblemen, die snel afgeleid zijn.
- **Structuur:** Cliënten die regels en structuur nodig hebben, de neiging hebben zich aan de regels te onttrekken.
- **Complexe problematiek:** cliënten met problemen op meerdere leefgebieden, bijvoorbeeld cliënten die geen stabiele of rustige woonsituatie hebben, cliënten met psychische en/of verslavingsproblematiek.
- **Geen netwerk:** cliënten die geen formeel netwerk hebben.
- **Eenzaamheid:** cliënten die eenzaam zijn.
- **Gevoelige zaken:** cliënten die zich niet prettig voelen bij het bespreken van zaken op afstand, of cliënten die gevoelige zaken liever face to face bespreken.

In de toelichtingen van de enquête wordt genoemd dat cliënten in klinieken lastig te bereiken zijn en geen gemakkelijke toegang hebben tot het benodigde materiaal. Gedetineerden hebben vaak geen privacy om te bellen en moeten zelf hun beltegoed betalen. Voor cliënten met lvb is het vaak een hele opgave om bijvoorbeeld via Webex deel te nemen aan een gesprek. Het bedienen van applicaties is voor hen ingewikkeld. Online werken vraagt nieuwe vaardigheden en een bepaalde alertheid: er is vanuit die doelgroep vaak weinig input voor het gesprek, waardoor risico-inschatting moeilijker is. Ook hebben cliënten met lvb vaak een kortere aandachtsspanne, hetgeen het voor hen (en de werker) moeilijker maakt om online gesprekken vol te houden. Bij cliënten met complexe problematiek wordt genoemd dat online applicaties extra stress kunnen opleveren. Bijvoorbeeld, wanneer een cliënt met psychotische klachten de toezichthouder niet face to face kan zien, kan dit het reeds aanwezige wantrouwen triggeren.

In de focusgroepen gaven de reclasseringswerkers diverse voorbeelden van cliënten met verslavingsproblemen, psychiatrische problemen en verstandelijke beperkingen en cliënten met taalproblemen.

"Ik heb de ervaring met mijn cliënt met autisme en schizofrenie dat hij juist erg gesteld is op face to face en werken met de materialen op de tafel. Bij telefonisch of beeldbellen is het na 1 minuutje einde gesprek."

"Ik werk veel in achterstandswijken waar veel mensen met wat beperkte verstandelijke vermogens zijn. Daar vinden ze bellen niks, dus in die wijk werken we veel."

De cliënten benoemden daarnaast nog zedencliënten: *"Van een zedendelinquent vind ik dat die zich te allen tijde zou moeten melden face to face."* Dit zou te maken kunnen hebben met het feit dat het in een online contact lastiger is om risicosignalen in te schatten, al werd dit niet direct genoemd.

Of online werken wel of niet voor een bepaalde cliënt geschikt is, geeft volgens een reclasseringswerker informatie:

"Het geeft informatie over de responsiviteit van een cliënt. Het feit dat iemand de inspanning toont om anderhalf uur met jou in gesprek te gaan achter een beeldscherm. Of om welke redenen dan ook, hiertoe niet in staat is en dus wat te leren heeft op dit gebied. Het is wel de maatschappij waarin wij nu leven die bepaalt dat cliënten over dit soort vaardigheden moeten beschikken om deel van de samenleving uit te kunnen maken, gebruik te kunnen maken van voorzieningen."

5.8 Werken op afstand in diverse fases van het traject

De volgende vragen waren: "Kun je voorbeelden geven van fases in het reclasseringstraject waarin het online werken goed werkt? Waarom?" Direct daarop werd de vraag gesteld: "Kun je voorbeelden geven van fases in het reclasseringstraject waarin het online werken minder goed/niet werkt? Waarom?"

5.8.1 Fases waarin het werkt

Veel reclasseringswerkers gaven aan dat online werken in alle fases een belangrijke aanvulling kan zijn op face to face contacten. *"Als je in gesprek bent met iemand heb je tegelijkertijd allerlei informatie bij de hand, zoals een UJD⁴ en eerdere rapportages, waarover je in gesprek kunt gaan. Op locatie heb je dit vaak niet bij je uit privacy beveiligingsredenen."*

Veel reclasseringswerkers vonden dat online werken vooral goed werkt aan het einde van een traject, wanneer er voornamelijk monitoring plaatsvindt, of wanneer er een goed formeel netwerk rond de cliënt is gevormd. Eén en ander is wel altijd afhankelijk van de cliënt: *"Denk dat het in elke fase goed kan werken, afhankelijk van hoe het met de cliënt gaat"*.

Reclasseringswerkers benoemden verder dat soms ook in de voorfase van een traject, waarbij vooral informatie vergaard moet worden en wat minder diepgaand contact voldoende is, online werken efficiënt kan zijn. Sommigen hebben inmiddels goede ervaringen met online voorgeleidingen. Anderen hebben minder goede ervaringen:

"Als adviseur vind ik het vrijwel in elke fase werken. Behalve bij een voorgeleiding heb ik minder goede ervaring. Cliënten zitten vaak nog hoog in hun emotie, hebben veel vragen en wij hebben dan weinig tijd. Het werkt wel, maar moeizamer."

Daarnaast kan online werken goed werken bij (het bespreken van) adviesrapportages, ZSM en rechtszittingen, bij intake en uitvoering van werkstraf en het uitvoeren van de meldplicht. In de focusgroep werd benoemd dat in de PI online contact meestal de enige mogelijkheid is om contact te hebben. De cliënten in de PI zijn daar volgens een werker erg positief over: *"Ook de jongens in de PI kijken er naar uit om in gesprek te gaan, om aan het werk te gaan."* Ook bij trainingen

⁴ Een UJD is een uittreksel justitiële documentatie.

vinden meerdere werkers online werken goed werken, mits er tools en vaardigheden voorhanden zijn. Hierbij zijn veel mogelijkheden tot het bieden van maatwerk, ongeacht de fase in het traject. In het mini-seminar werd benoemd dat een aantal onderdelen uit het werkproces zich goed lenen voor online reclasseren:

"Sowieso de meldplicht. Ik laat ze ook inloggen met hun DIGI-D op online reclasseren, het cliëntportaal. Het nadeel is dat ik niet mee kan kijken, maar dat ze dan hun telefoon moeten draaien naar het scherm. Maar in dat cliëntportaal zitten ook verschillende tools die ze daar kunnen doen. Ook kunnen ze daar hun toezichtovereenkomst maken en inzien. Hierdoor hoef ik het niet naar hen op te sturen."

5.8.2 Fases waarin het minder goed/niet werkt

Veel respondenten gaven aan dat het vooral bij de start van een traject niet goed werkt om op afstand te werken. Het gemis van non-verbale communicatie is dan groot: *"Je kunt elkaar niet goed leren kennen"*. Online kun je moeilijker een werkalliantie opbouwen, risico's inschatten en papieren regelen. Online starten kan ook een zekere vrijblijvendheid uitstralen, hetgeen een probleem kan zijn tijdens de adviesfase maar ook in toezicht. Tevens wordt aangegeven dat online werken niet wenselijk is als dingen niet vlot lopen (bijvoorbeeld bij sanctionering of als een cliënt niet gemotiveerd is): *"Het geven van waarschuwingen is online erg lastig. Je wilt de consequenties duidelijk maken en dit gaat face to face beter"*. Meerdere reclasseringswerkers geven aan hier moeite mee te hebben.

Bij gesprekken met meerdere samenwerkingspartners is het online werken soms ook moeizaam: *"Indien het gewenst is om een driegesprek te voeren met de gedetineerde en bijvoorbeeld een casemanager erbij, is dit momenteel nauwelijks tot niet mogelijk."* De reden werd niet aangegeven.

Adviesfase

De reclasseringswerkers hebben verschillende opvattingen over online werken in de adviesfase. De ene werker vindt dat je iemand face to face gezien moet hebben om een goede risico-inschatting te maken, terwijl de ander vindt dat je nauwkeuriger online kunt werken met de RISC omdat je tijdens het gesprek meer gefocussed kunt zijn op het instrument. Een adviseur zegt hierover: *"Doordat je de RISC open hebt staan, ben je alerter op vragen die je niet gesteld hebt: onderwerpen die onderbelicht zijn gebleven."* Dit werd ook tijdens het mini-seminar benoemd: *"Het is heel makkelijk dat je een adviesgesprek hebt via Webex en tegelijkertijd het risicotaxatie-instrument bij de hand hebt. Zo kun je heel systematisch dingen doen."* Het bespreken van de adviesrapportage kan goed met behulp van het cliëntportaal, zoals deze reclasseringswerker beschrijft: *"Ik zet het conceptrapport dan in het cliëntportaal en dan kunnen cliënten het doornemen tijdens een telefonisch gesprek of via Webex."*

Volgens andere werkers zou een face to face adviesgesprek juist makkelijker zijn, o.a. in verband met toestemmingsverklaringen. Het tekenen van documenten is op afstand omslachtig, met name voor de cliënt en zijn/haar professioneel netwerk: het kost hen extra tijd en moeite.

In de focusgroepen werd genoemd dat face to face contact belangrijk is in de adviesfase: *"Als adviseur moet je doorvragen op het delict. Dat kan heel lastig zijn voor de cliënt die jou niet kent. Het is belangrijk hoe je dan contact legt online..."*, en: *"Online wordt het oppervlakkig, de diepte van het advies valt dan weg."*

Trainingen

Over de mogelijkheden om online te trainen zijn de werkers (trainers) opvallend positief: *"In mijn trainingen is niet zoveel veranderd. Ik heb nog steeds mijn handboek, gebruik kleurstiften en dergelijke"*. Bijna alle trainers maken in hun trainingen gebruik van creatieve online werkvormen: *"Ik geef de Cova-plus aan cliënten met lvb, ik teken veel en deel filmpjes. Ik werk via Skype maar ik teken het gewoon op papier en hou het voor de camera. Dat werkt"*.

5.9 Situaties waarin online werken geen goed idee is

De vraag was: "Kun je voorbeelden geven van situaties waarin je het online werken met een cliënt überhaupt geen goed idee vindt? Waarom?"

Situaties waarin het geen goed idee is om online te werken volgens reclasseringswerkers zijn:

- Bij cliënten met een hoog-risicoprofiel;
- Bij complexe en/of psychiatrische problematiek;
- Bij cliënten met autisme;
- Als cliënten niet de juiste middelen of omgeving hebben om rustig online te kunnen bellen;
- Waarbij hoog-risico is op huiselijk geweld;
- Bij zedendelinquenten
- Bij zogenoemde High Impact Crimes (HIC) delicten;
- Bij motivatieproblemen en weerstand;
- Bij gesprekken waarbij emoties hoog op kunnen lopen;
- Wanneer cliënten gesanctioneerd/gewaarschuwd/geconfronteerd moeten worden;
- In situaties waarbij er nog geen werkalliantie is, zoals bij een startgesprek;
- Situaties waarbij non-verbale communicatie belangrijk is, zoals bij een adviesgesprek;
- Situaties waarbij veel netwerkpartners betrokken zijn;
- Situaties met een tolk of als cliënt slecht/onduidelijk Nederlands spreekt;
- Bij eenzame cliënten.

Als toelichting bij deze situaties noemen werkers in de enquête dat cliënten met psychotische klachten op afstand eerder angstig kunnen worden. Bij verwarde cliënten gaan de gesprekken op afstand eerder 'overall en nergens' heen. Cliënten zonder vaste woon- of verblijfplaats hebben vaak niet de juiste middelen om te bellen en zijn slecht bereikbaar. Door eventuele verslavingsproblematiek is het voor de werker ook lastiger om op afstand contact met hen te maken. Met de lvb-doelgroep zijn de online gesprekken vaak korter en wordt er minder inhoudelijke informatie uitgewisseld. Het is minder goed op afstand in te schatten wanneer een cliënt iets niet begrijpt. Wanneer de emoties hoog oplopen, noemen werkers dat het veel moeilijker is om hierop digitaal in te gaan. Ook is de spanningsopbouw bij een cliënt op afstand minder goed zichtbaar dan face to face. Daarbij kunnen cliënten een voor hen lastig online gesprek met een simpele druk op de knop afbreken, hetgeen in een face to face situatie lastiger is.

In deze antwoorden zien we veel overlap met de antwoorden die zijn gegeven op de voorgaande vragen over typen cliënten en fases in het reclasseringstraject waarbij online werken minder of niet goed werkt. Dat is begrijpelijk. Er zijn dus werkers die online werken bij (bijvoorbeeld) cliënten met een hoog-risicoprofiel niet of minder goed vinden werken en er zijn werkers die het überhaupt geen goed idee vinden bij deze cliënten. Dat kunnen (deels) dezelfde respondenten zijn.

Een reclasseringswerker verwoordde zijn antwoord als volgt: *"In hoog-risicozaken waarbij iemand totaal geen medewerking toont en de risico's op fysiek geweld hoog zijn."*

Ook zien we enkele tegenstrijdigheden met voorgaande resultaten. Bij cliënten met autisme, eenzame cliënten en cliënten in de weerstand zijn er werkers die online werken voor deze cliënten een goed idee vinden, maar ook werkers die het geen goed idee vinden.

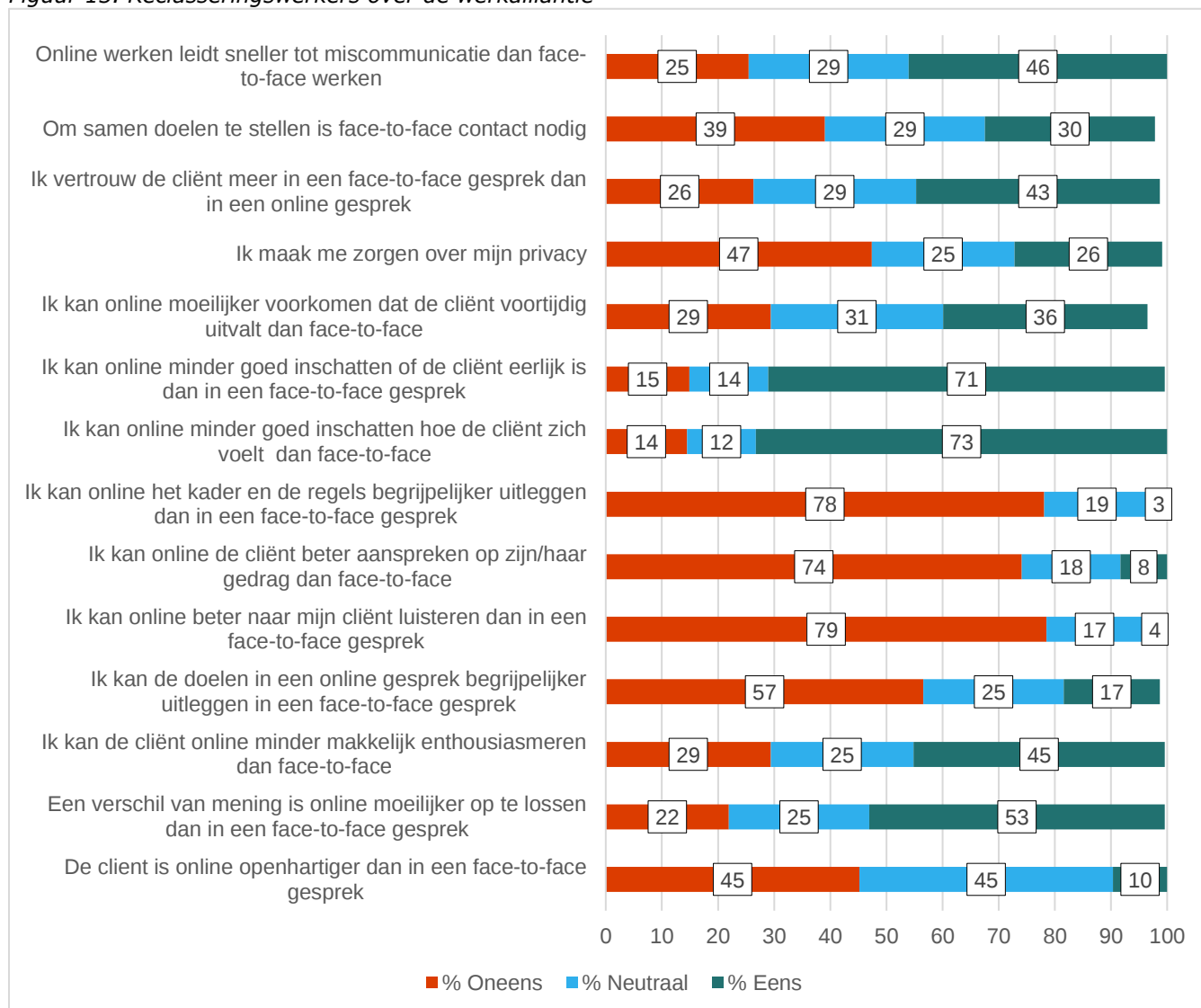
5.10 De online werkalliantie

Een voldoende kwaliteit van de werkalliantie is belangrijk voor het slagen van het reclasseringstoezicht (Sturm et al., 2021). Voor het gedwongen kader bestaat de werkalliantie uit de kenmerken vertrouwen, binding, richting/kader en stroefheid. Reclasseringswerkers beantwoordden 12 stellingen over de werkalliantie en daarnaast een stelling over privacy en een stelling over uitval. Hierbij valt op dat de werkers de kwaliteit van de kenmerken binding en vertrouwen bij het online werken minder goed te waarborgen vinden dan bij face to face werken. Bijvoorbeeld, 43% van de werkers vertrouwt de cliënt in een face to face gesprek meer dan online. Bijna driekwart van de werkers kan online minder goed inschatten of de cliënt eerlijk is en hoe de cliënt zich voelt. Ook over richting/kader, zoals aanspreken op gedrag, regels en het bespreken van kaders is men kritisch of dit goed mogelijk is bij online werken. In totaal 74% van de werkers spreekt de cliënt liever face to face aan, 78% van werkers bespreekt de regels en kaders liever face to face.

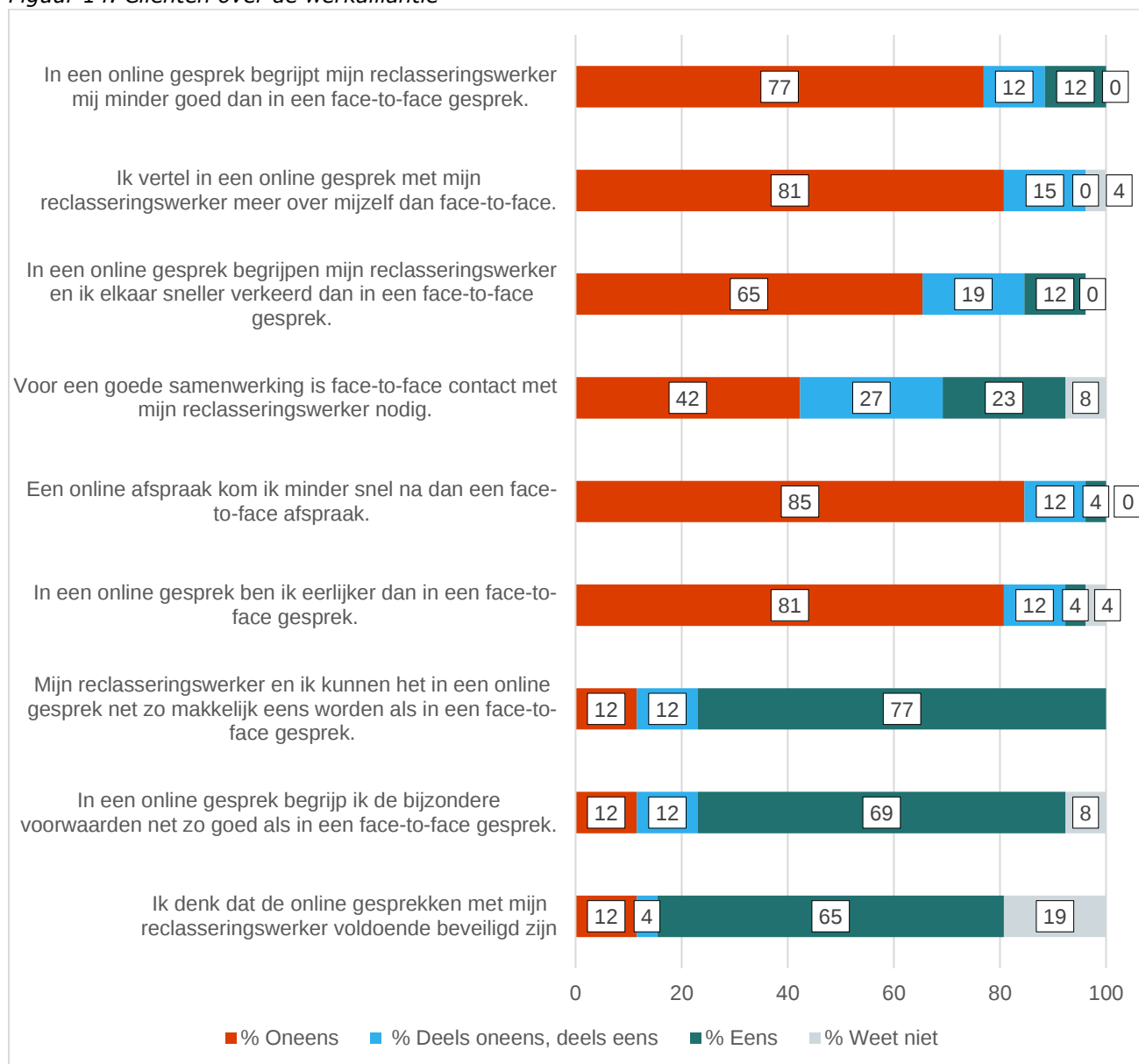
In het algemeen blijkt dat de werkers verwachten een minder goede werkalliantie te kunnen vormen bij het online werken dan bij face to face. Veel werkers gaven echter aan dat het afhangt van de cliënt; bij de ene cliënt is het wel mogelijk een goede werkalliantie op te bouwen en bij de andere niet, en de ene situatie is meer geschikt dan de andere. Het algemene beeld vanuit de

enquêtes en de focusgroepen is dat de werkers vinden dat zij online een minder goede werkalliantie kunnen vormen dan bij face to face contact.

Figuur 13. Reclasseringswerkers over de werkalliantie



Figuur 14. Cliënten over de werkaliantie



De cliënten waren over het algemeen positiever over het online werken dan de werkers. De meerderheid had het idee dat de werker hen goed begrijpt en dat ze goed kunnen samenwerken, de meeste cliënten denken dat er online geen sprake is van meer onbegrip. Ze waren niet heel uitgesproken dat face to face contact nodig is voor een goede samenwerking. Een grote meerderheid zei evenwel dat ze online niet meer vertellen, eerder minder. Ruim tweederde gaf aan dat ze de bijzondere voorwaarden goed begrijpen en het samen eens kunnen worden. De meesten zeiden dat ze hun afspraken nakomen, en een ruime meerderheid had vertrouwen in de beveiliging van de gesprekken.

Bij de antwoorden op de stellingen zijn cliënten en reclasseringswerkers het over het onderwerp privacy grotendeels eens. In totaal 65% van de cliënten denkt dat de gesprekken voldoende beveiligd zijn, 47% van de werkers maakt zich ook geen zorgen over privacy.

Over andere zaken hebben zij meer uiteenlopende meningen:

- Om online doelen te stellen zegt 39 % van de werkers dat daar face to face contact voor nodig is, maar van de cliënten is 23 % het eens met de stelling dat voor een goede samenwerking face to face contact nodig is.

- Waar 46% van de werkers van mening is dat online werken sneller tot miscommunicatie leidt, zegt slechts 12% van de cliënten deze mening te hebben;
- 73% van de werkers is van mening dat zij de cliënten minder goed begrijpen, maar slechts 12% van de cliënten denkt dat de werker hen minder goed begrijpt;
- Een verschil van mening is online moeilijker op te lossen denkt 53% van de werkers en van de cliënten denkt slechts 12% dat ze het niet zo makkelijk eens worden;
- 78% van de werkers denkt dat het minder makkelijk is om kaders en regels uit te leggen, maar de cliënten (69%) denken dat ze de bijzondere voorwaarden net zo goed begrijpen.

De resultaten uit de enquêtes geven een schetsmatig beeld van de meningen van de respondenten. In de focusgroepen is het onderwerp werkalliantie verder uitgediept. Hier zeiden alle werkers dat ze verwachten een minder goede werkalliantie te kunnen vormen bij het online werken dan bij face to face contact. Veel werkers gaven echter aan dat de werkalliantie afhangt van de cliënt: bij de ene cliënt is het wel mogelijk en bij de andere niet en de ene situatie is meer geschikt dan de andere. De meningen van de cliënten in de focusgroep zijn een weerspiegeling van de ervaringen van de werkers, voor de ene cliënt werkt het prima, maar de andere cliënt mist het persoonlijke contact. Hieronder geven we per werkalliantie kenmerk verder toelichting en voorbeelden van uitspraken van de werkers en de cliënten.

Richting en kader

Het kenmerk richting/kader gaat over duidelijkheid scheppen over de doelen en de kaders van het reclasseringstoezicht. Een werker vindt dat daartoe bij de start van het contact, face to face contact nodig is:

"Als een toezicht start en je de regels en kaders duidelijk moet stellen, dat het dan goed is om iemand te zien. Zodat je ziet wat er met het lichaam gebeurt: snapt de cliënt het? Online is het wat sneller van: 'Ik snap het wel', terwijl als je iemand face to face spreekt dan zie je iemands handen en dan heb je meer feeling of iemand het echt begrijpt en doorheeft."

Een andere werker legt uit hoe hij het gemis aan non-verbale communicatie bij het uitleggen van de kaders compenseert:

"Je kunt ook doorvragen. Wat je vroeger duidelijk non-verbaal zag, daar kun je nu naar vragen. Je kunt ook aan iemands stem horen hoe hij erbij zit. Ik leg de regels uit en de toezichtovereenkomst en dan beëindig ik het gesprek. De dag erna bel ik weer op en dan vraag ik hoe de cliënt er nu in zit en of hij nog vragen heeft."

Binding

Bij het kenmerk binding is de gemeenschappelijke ervaring van de werkers en de cliënten dat het online opbouwen van een band helemaal vanaf de start niet goed mogelijk is. Als er eenmaal een basis is gelegd, is het voor de meesten echter goed mogelijk om verder online te werken, hoewel daarover de meningen verdeeld blijven. Dit heeft volgens de werkers ook te maken met het type cliënt, het soort delict en het risiconiveau. Een werker zegt over binding opbouwen:

"Ik vind dat ik het contact pas goed kan onderhouden als ik een basis gelegd heb. Ik kan niet een band met iemand opbouwen met een telefoontje. Ik doe de eerste gesprekken face to face want ik wil weten hoe iemand non-verbaal doet en ik wil weten hoe we met elkaar communiceren. Pas als ik het helder heb, dan ga ik over op de digitale dingen."

Een cliënt heeft vrijwel dezelfde mening:

"Voor mij persoonlijk, ik hecht veel waarde aan menselijk contact, maar het is anders als je echt met elkaar in een kamer zit. Als ik mocht kiezen, gaat mijn voorkeur wel uit naar 1-op-1 live contact maar ik snap dat het niet anders kan. Met mijn reclasseringsambtenaar kan ik wel alle onderwerpen bespreken die ik wil bespreken, de relatie is niet anders geworden of iets dergelijks, dus op zich ben ik er vrij content over. Ik had al een band van tevoren opgebouwd, dus als ik dat niet had, en alleen een digitale connectie, denk ik dat het anders was."

Vertrouwen

Ook voor het kenmerk vertrouwen lijkt het voor zowel de reclasseringswerkers als de cliënten lastig om dit online op te bouwen. Volgens beiden is daar ook face to face contact voor nodig. Opvallend is dat vanuit beider perspectief wordt genoemd dat er pas tot online contact wordt overgegaan als er sprake is van vertrouwen. Een reclasseringswerker zegt daarover: *"Als ik iemand vijf keer heb gezien, dan gaan we over op beeldbellen. En het vertrouwen dat je doet wat je zegt is er dan ook"*. Dat cliënten gaandeweg de begeleiding kunnen kiezen welke vorm van contact hun voorkeur heeft, kan eveneens tot een toename in vertrouwen leiden. Een cliënt: *"Soms is elkaar zien niet nodig maar het gevoel dat je een keuze hebt, kan ook helpen in vertrouwen. Keuzevrijheid geeft vertrouwen."* Een cliënt ziet ook de positieve kant van deze keuzevrijheid: *"Afhankelijk van de persoon kun je overwegen om het digitaal of face to face te doen. Die inschatting dient de hulpverlener te maken. Mijn tip zou zijn om samen met cliënt in gesprek te gaan, van: 'Wat vind jij nou fijn?'"* Evengoed ontbreekt voor een andere cliënt de vertrouwelijkheid in online contact: *"Ik persoonlijk zoek naar vertrouwen in persoonlijk contact, ik voel dat niet met beeldbellen, je kijkt elkaar dan wel aan, maar nee..."*

Maar het online werken kan ook afdoen aan de vertrouwelijkheid, volgens werker:

"De afwezigheid van fysiek contact heeft bij cliënten iets onheilspellends. Dan houden zij zich toch meer aan de regels. In een face to face gesprek ben ik soms wat joviaal, op afstand heel sec de richtlijnen duidelijk maken maakt dan meer indruk."

Stroefheid

Uit de enquêtes komt naar voren dat meerdere reclasseringswerkers bij een meningsverschil liever face to face contact hebben. Zij leggen uit:

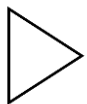
"Ik denk dat een cliënt meer terughoudend is om te liegen face to face. Via beeldbellen kan je je nog een beetje verschuilen of het gesprek kort houden."

"Moeilijke gesprekken met cliënten zoals slecht nieuws of aanspreken op gedrag doe ik nooit online, want je kan niet inschatten hoe iemand erbij zit."

In de focusgroepen is dit onderwerp nog verder besproken en wordt dit beeld bevestigd. Een cliënt zegt: *"Een meningsverschil via videobellen oplossen is ook apart, je wilt het liefst live je meningsverschil oplossen."* Voor reclasseringswerkers geldt dit ook. Een werker zegt: *"Er zijn geen conflicten geweest, wel dat cliënten soms niet meer kwamen en dan koos ik ervoor dat ik ze ging zien. Dan wil ik dat conflict niet telefonisch aangaan, ik vraag ze dan toch naar kantoor te komen. Als het spannend is, dan wil ik ze toch zien."*

5.11 Best practices in werken op afstand

Uit de enquêtes en de focusgroepen blijkt dat de reclasseringswerkers al veel ervaring hebben opgebouwd met het werken op afstand. Zij deden suggesties voor goed methodisch handelen op afstand, welke onder te verdelen zijn in drie fasen van het contact: bij de start, gedurende het contact en bij afronding.



Bij de start van het contact

Veel werkers gaven aan dat het belangrijk is om het online contact met de cliënt goed voor te bereiden. Ze benoemden praktische zaken zoals voorafgaand aan het gesprek een oefengesprek voeren om te testen of alles duidelijk is en of de techniek naar behoren werkt. Ook benoemden werkers dat het belangrijk is om cliënten vooraf duidelijkheid te geven over het doel en de noodzaak van het online contact en de wijze waarop dit wordt vormgegeven, bijvoorbeeld, wie belt wie? Enkele reclasseringswerkers gaven aan dat het initiatief tot contact bij de cliënt moet liggen als er sprake is van een meldplichtgesprek.

Een goede voorbereiding behelst meer dan een oefengesprek: alles online klaarzetten, een agenda maken voor het gesprek. Dit laatste kan volgens enkele werkers eventueel samen met de cliënt. Bij videobellen is het handig als je ervoor zorgt dat je de documenten die je wilt gebruiken van tevoren uploadt. Wat naar de mening van meerdere werkers ook een goed onderwerp van gesprek kan zijn tussen cliënt en werker, is de keuze voor face to face of op afstand, evenals de keuze voor de manier waarop op afstand contact wordt gehouden (bellen, videobellen, enz.). Een werker doet dit als volgt: *"Ik stuur eerst een brief met het verzoek om mij te bellen en dan overleggen we hoe we het gaan vormgeven. Het kan op kantoor maar ik laat ze ook weten dat er een andere optie is, videobellen of persoonlijk contact."* Een andere werker geeft als advies: *"Neem de tijd, praat ook met de cliënt over de beperkingen van de online communicatie en kom samen tot een oplossing."* Ook cliënten benoemden duidelijkheid in afspraken als een belangrijke voorwaarde voor online contact. Een cliënt benadrukte dat de reclasseringswerker zich ook aan de tijd moet houden: *"Als ik een afspraak heb om 10.00u en hij belt niet, dan pak ik zelf de telefoon. Maar dan word ik soms pas om 10.20u teruggebeld. Ik ben wel iemand van de tijd dus dat vind ik wel eens vervelend."*

Reclasseringswerkers hebben de ervaring dat de plaats waar de cliënt zich bevindt, van belang is voor de kwaliteit van het online gesprek. Cliënten bellen soms in de auto, op straat of in de coffeeshop, wat de vertrouwelijkheid van het gesprek niet bevordert. Navragen wie er nog meer in de ruimte zit is ook lonend, zo ervaaarde een werker: *"De arrestantenwacht ging uit beeld zitten dus dat kon ik dan ook niet zien. Dat is niet handig, ik kwam er bij toeval achter."*



Gedurende de begeleiding

Over de wijze waarop op afstand contact wordt onderhouden konden de werkers veel aanbevelingen geven. Meerdere werkers noemden dat het goed is om alle online afspraken gewoon in te plannen, ook belafspraken. Dit zorgt er volgens hen voor dat de afspraken serieus worden genomen.

Diverse werkers noemden dat de online gesprekken beter wat korter gehouden kunnen worden, maar wel vaker. Verder noemden ze dat het aan te bevelen is om online gesprekken af te wisselen met face to face gesprekken. De online gesprekken zijn dan meer zakelijk bedoeld en de face to face voor meer diepgaande gesprekken. Enkele werkers wisselden deze fysieke contacten af met bijvoorbeeld WhatsApp-berichten en/of videofilmpjes.

Over de voorbereiding van de gesprekken zijn meerdere aanbevelingen gedaan. De ervaring leerde meerdere werkers dat een online gesprek of telefoongesprek snel afgerond kan zijn: *"Als je een meldplichtgesprek in gaat met: 'Hey, hoe is het', dan geef je de regie meteen aan de cliënt. Het is niet de bedoeling met de cliënt mee te varen, je moet een plan hebben. Je kunt bijvoorbeeld iets uit het Jovo-werkboek kopiëren en in een gesprek meenemen. Je moet je gesprek goed voorbereiden en planmatig werken."*

De werkers hadden verschillende ideeën over de invulling van een gesprek, bijvoorbeeld: maak een kapstokje met wat je wilt gaan bespreken, doe één thema per keer, geef vooraf opdrachten per e-mail en bespreek die daarna telefonisch en zorg dat de cliënt een papieren werkmap heeft. Veelvuldig wordt genoemd dat het de moeite loont om op zoek te gaan naar verschillende werkvormen of gebruik te maken van opdrachten uit bestaande cursussen.

Samenwerken met het formele en informele netwerk

Veel werkers noemen dat de formele netwerken belangrijk zijn om meer informatie te verzamelen. Er wordt meer samengewerkt met woonbegeleiders, de wijkagent, met veel ketenpartners. Een reclasseringswerker: *"Ik haal er veel andere instanties bij, bijvoorbeeld ambulante woonbegeleiding. Er zijn veel meer korte lijntjes: even bellen, van twee kanten. Je mist dingen maar je wordt ook creatiever om het zelf te zoeken."* Een andere werker zegt: *"Ik ben nog meer dan anders bezig om het netwerk er omheen te zetten. Dus onder andere de wijkagent, om de lijnen korter te houden en een keer extra te bellen."*

Ook het informele netwerk, zoals de familie, wordt meer betrokken: *"Ik merk dat er vaker een moeder of een partner bij zit, waardoor je er een extra verhaal bij hebt, dat draagt bij aan goede risicotaxatie. Dus ook aanvullende contacten uit het eigen netwerk zijn nu meer aan de orde."*



Bij afronding

De meeste werkers vinden online werken bij uitstek geschikt voor de eindfase van het toezicht. Dan is het voldoende om de cliënt te monitoren en dit kan via online werken of telefonisch contact op een efficiënte manier worden vormgegeven.

5.12 Randvoorwaarden

Werken op afstand betekent ook 'thuis werken' en dit onderwerp werd regelmatig genoemd in de enquête, focusgroepen en het mini-seminar. Diverse werkers vonden het niet altijd prettig om thuis te werken: *"Ik zit verdomme in mijn eigen huis gewoon! Ik moet me hier van alles laten aanleunen. Dat is niet altijd even prettig. Ik kan in een kantoor meer hebben van cliënten dan wanneer ik thuis zit."* Werkers benoemden ook dat ze het sociaal contact met collega's misten en dit ook nodig hadden: *"We hebben een online teammiddag gehad met een spel, zeer hilarisch."* Veel werkers benadrukten dat een goede facilitering van werken op afstand door de werkgever zeer wenselijk is. Dit varieerde van praktische zaken zoals een extra groot scherm (*"een klein scherm kost extra energie"*), goede tablets en laptops en een goede stoel, tot een cursus online werken. Daarbij werden door de werkers verschillende aspecten genoemd: technisch vaardig leren worden met de online tools, maar ook methodisch vaardig worden: *"Het is iets nieuws waar we met z'n allen aan moeten wennen. Hoe gedraag je je op zo'n scherm, hoe kom je over?"*, en graag ook creatief willen zijn: *"... een cursus, meer tools om creatief met het online werken om te gaan, zodat we nog meer kunnen aansluiten bij onze doelgroep."*

Een onderwerp dat diverse malen werd genoemd is privacy. Veel werkers maakten zich daar zorgen over: er was behoefte aan richtlijnen en kaders voor online reclasseren. Een onderwerp dat werd genoemd in het mini-seminar was het controleren van de identiteit van de cliënt: de werkers vroegen zich af in hoeverre het mogelijk is om dit online uit te voeren? Tenslotte kwam diverse malen de wens naar voren dat er één online communicatieplatform gehanteerd zou worden in het forensische domein. Werkers waren van mening dat dit de samenwerking zou vergemakkelijken.

6. Conclusies

Vóór het uitbreken van de COVID-19 pandemie was werken op afstand voor ruim een derde van de reclasseringswerkers een onbekende werkwijze. Tijdens de pandemie gaf meer dan de helft van de reclasseringswerkers aan voornamelijk op afstand te werken; face to face gesprekken werden ter aanvulling gevoerd. Uit deze cijfers blijkt dat er in een betrekkelijk korte periode een verschuiving heeft plaatsgevonden van hoofdzakelijk fysieke begeleidingsgesprekken naar een 'blended' vorm van reclasseren. Reclasseringswerkers geven aan dat het in dit werken op afstand (met voornamelijk (beeld)bellen en whatsappen) nog even zoeken is naar de juiste werkwijze. Een aantal werkers is nog niet goed op de hoogte van de online middelen die beschikbaar zijn en de mogelijkheden die deze middelen bieden.

In het huidige onderzoek gaven reclasseringswerkers en cliënten uiteenlopende meningen over het werken op afstand, welke hieronder worden samengevat.

6.1 Meningen en ervaringen met werken op afstand

Flexibel inzetbaar

Werken op afstand is flexibel inzetbaar: zowel reclasseringswerkers als cliënten vinden het een voordeel dat zij minder vaak naar kantoor hoeven. De reclasseringswerker kan de gesprekken makkelijker tussendoor plannen waardoor er meer gesprekken op een dag mogelijk zijn. Dit verhoogt de efficiëntie. Voor de cliënt betekent het dat hij/zij minder vaak vrij hoeft te nemen van het werk en dat er minder reiskosten zijn. Minder reistijd en -kosten worden ook in de literatuur herkend als belangrijke voordelen van werken op afstand (Di Carlo et al., 2020; Kip et al., 2018; Sales et al., 2018; HMIP, 2020). Reclasseringswerkers merken dat het bij cliënten tot minder weerstand leidt als zij op afstand de afspraken kunnen nakomen. Gedragstrainers merken dit ook: het contact verloopt soepeler als de intensieve trainingen (wekelijkse sessies gedurende 12 weken) online gegeven worden. Zij ervaren het contact als meer ontspannend omdat de training 'in de huiskamer' plaatsvindt. Dit is tevens een voordeel van werken op afstand: het geeft informatie over de omgeving van de cliënt. De reclasseringswerker ziet hoe de cliënt woont en treft bijvoorbeeld de partner op de bank die zich in het gesprek mengt. Sommige werkers ervaren dat cliënten ook wat meer op hun gemak zijn. Volgens Chen et al. (2020) en Kocsis & Yellowlees (2018) komt dit omdat werken op afstand een positief effect kan hebben op de zelfregie: cliënten voelen zich comfortabel omdat ze hun eigen omgeving kunnen kiezen, waardoor ze meer controle hebben over de situatie. Dit zorgt ervoor dat het contact meer in balans is.

Geschied voor bepaalde fasen van reclasseringstraject

Reclasseringswerkers benadrukken dat werken op afstand in de meeste fasen van het reclasseringstraject kan worden ingezet. De keuze ervoor vereist maatwerk. Soms is face to face contact handiger, bijvoorbeeld wanneer er veel praktische zaken (waarmee veel papierwerk is gemoeid) geregeld moeten worden. Verder leent werken op afstand zich goed voor het monitoren van het einde van het traject, als de problemen van de cliënt grotendeels zijn opgelost en er meerdere ketenpartners bij de cliënt betrokken zijn. Ook kan werken op afstand worden ingezet in de voorfase, bijvoorbeeld bij de bespreking van het advies, bij voorgeleiding en bij zittingen. Werkmeesters melden dat zij de intake en de uitvoering van de werkstraft telefonisch of via beeldbellen doen. Ook de justitiële interventies vinden 1-op-1 online plaats. Veel reclasseringswerkers zijn van mening dat bij de start van een traject, een face to face gesprek de voorkeur heeft. Op die manier kan de werkalliantie goed worden opgebouwd en kunnen risicosignalen goed worden opgemerkt, en kan er indien nodig direct worden geïntervenieerd. Dit is in overeenstemming met diverse publicaties, waarin wordt benoemd dat werken op afstand vooral werkt als er reeds een werkrelatie is (Dominey et al., 2020; Audick 2020).

Vooral geschikt voor cliënten met milde problematiek

Hoewel reclasseringswerkers uiteenlopende opvattingen hebben over bij welke cliënten het werken op afstand goed inzetbaar is, vinden zij het vooral bruikbaar bij gemotiveerde cliënten met een laag-gemiddeld risicoprofiel die enigszins stabiel zijn op hun leefgebieden en voldoende intellectuele, technische en communicatieve vaardigheden hebben. Ook vinden zij het werken op afstand vooral geschikt als er al een (kwalitatief goede) werkalliantie tussen werkers en cliënten

bestaat. Als voorbeelden van cliënten bij wie werken op afstand geschikt is, worden cliënten met een laag recidiverisico genoemd, first offenders en cliënten met milde problemen.

Reclasseringswerkers prefereren face to face contact bij hoog risicogroepen en zedendelinquenten: sommige gespreksonderwerpen vinden zij niet passend om online of per telefoon te bespreken. Er is een publicatie die deze laatste bevinding tegenspreekt: volgens Audick et al. (2020) werkt het op afstand juist beter om gevoelige onderwerpen te bespreken, mits de professional een goede werkrelatie met de cliënt heeft.

Er zijn twijfels bij cliënten met respectievelijk ernstige psychische en verslavingsproblemen, aandachts- en concentratieproblemen, een instabiele woonsituatie en cliënten die de Nederlandse taal onvoldoende machtig zijn. Ook ontkennende verdachten/daders en cliënten die sterk vermijdend zijn worden liever face to face gezien. Deze bevindingen zijn in overeenstemming met de bevindingen uit de literatuur (Dominey et al., 2020; HMIP, 2020; Viglione et al., 2020).

Over specifieke doelgroepen (bijvoorbeeld jong volwassenen (jovo's), cliënten met een licht verstandelijke beperking (lvb), een autismespectrumstoornis (pdd-nos) en daders van huiselijk geweld) zijn de meningen verdeeld: sommige werkers vinden werken op afstand voor hen geschikt, anderen niet. In de literatuur zijn aanwijzingen gevonden dat werken op afstand goed kan aansluiten bij de belevingswereld van mensen met autisme en minder geschikt is voor mensen met een licht verstandelijke beperking (Kocsis & Yellowlees, 2018; Viglione et al., 2020).

Gesprekken zijn zakelijker

Een deel van de cliënten en professionals ervaart het werken op afstand als 'zakelijker': gesprekken duren korter en zijn meer gericht op de naleving van bijzondere voorwaarden en het nakomen van praktische afspraken. Hoewel dit zakelijke karakter niet per definitie een nadeel is (bevestigd door Janssen et al., 2016), kan het in situaties waarin het accent van de meldplichtgesprekken wat minder op controle dient te liggen en wat meer op begeleiding, wat zoeken zijn. Reclasseringswerkers geven aan behoefte te hebben aan meer handvatten voor het methodisch handelen in werken op afstand. De bestaande technieken lijken niet allemaal één op één overdraagbaar naar een online omgeving en werkers hebben vragen over hoe zij bijvoorbeeld online kunnen confronteren, sanctioneren en de-escaleren, wat zij kunnen doen als een cliënt zich onttrekt aan afspraken, hoe zij online kunnen 'spiegelen', empathisch kunnen zijn, en hoe zij een gesprek gaande kunnen houden. Met meer vaardigheden zouden zij de kwaliteit van de gesprekken kunnen verbeteren. Cliënten geven aan het persoonlijke contact in werken op afstand te missen. Ook hebben zij soms wat moeite met de techniek rondom online werken, hetgeen overigens ook geldt voor de reclasseringswerkers die wat minder ervaren zijn met online middelen.

Signalen van oplopend risico zijn lastig te zien

Veel reclasseringswerkers ervaren dat zij in beeldgesprekken soms moeite hebben om risicosignalen op te vangen. Non-verbale communicatie wordt niet altijd gesignaleerd en de geur van drank bij cliënten met een alcoholprobleem wordt gemist. Deze nadelen van werken op afstand worden ook genoemd in de literatuur (Chen et al., 2020; Dominey et al., 2020; Audick, 2020). Als cliënten online ook nog minder spraakzaam zijn, is het extra lastig om een indruk te krijgen van hun toestand. In dergelijke situaties is het volgens de reclasseringswerkers beter om de cliënt face to face te zien. Ter compensatie van de gemiste signalen geven reclasseringswerkers aan dat zij intensiever zijn gaan samenwerken met ketenpartners. Dit is een positieve ontwikkeling aangezien het de continuïteit in de trajectbegeleiding bevordert.

Online contact is soms wat vrijblijvend

Sommige reclasseringswerkers geven aan dat zij moeite hebben met het structureren van het werken op afstand. Opvallend is dat zij de keuze voor face to face gesprekken of werken op afstand vaak aan de cliënt zelf overlaten, er worden geen afspraken gemaakt over de setting waarin het gesprek plaatsvindt en hoe de online communicatie dient te verlopen. Hierdoor kan het gebeuren dat de cliënt in een onrustige omgeving inbelt (achter het stuur in de auto, in de speeltuin) en weinig aandacht heeft voor de inhoud van het gesprek. De reclasseringswerker heeft vervolgens last van de bewegende beelden en achtergrondgeluiden, hetgeen de communicatie belemmert. Afleiding bij werken op afstand is een thema dat ook in de literatuur wordt herkend. In de publicatie van Audick (2020) vermoeden reclasseringswerkers dat sommige cliënten de online situatie misbruiken om contact te vermijden.

In online begeleidingsgesprekken lijkt het soms lastiger om cliënten te begrenzen dan in face to face-gesprekken. Een positief punt is dat zowel reclasseringswerkers als cliënten het online contact als gelijkwaardiger ervaren en dat ook prettig vinden. Deze bevinding is in overeenstemming met de publicatie van Dominey et al. (2020), waarin reclasseringswerkers het online contact met hun cliënten als gelijkwaardiger beschouwden. Echter, sommige reclasseringswerkers zoeken naar manieren om in deze nieuwe manier van werken, structuur in de gesprekken aan te brengen. Hierin kunnen zij mogelijk leren van trainers justitiële interventies die, zoals uit dit onderzoek blijkt, behoorlijk wat ervaring hebben opgedaan met online trainen, het methodisch werken op afstand en het gebruiken van online tools.

Risico op verstoring werk-privébalans

Veel reclasseringswerkers geven aan dat tijdens de COVID-19 pandemie de contactfrequentie met hun cliënten is toegenomen. Door de flexibele inzet van online middelen nemen werkers over het algemeen wat vaker contact op met de cliënt; om te informeren hoe het gaat en om een vinger aan de pols te houden. Dit gebeurt vooral per WhatsApp en telefoon, en werkers nemen ook wat makkelijker 's avonds contact op met de cliënt. Cliënten geven aan het prettig te vinden om regelmatig contact te hebben, echter, voor de werkers betekent het soms een (forse) extra tijdsinvestering per cliënt. Uit de literatuur blijkt dat door het werken op afstand de cliënt zelf ook minder een drempel ervaart om contact op te nemen (Janssen et al., 2016). Een reclasseringswerker verwoordde het als volgt: *"Sommige cliënten zijn qua intensiteit niveau 3 cliënten geworden."*⁵

Andere werkers geven aan het niet altijd prettig te vinden om thuis cliëntgesprekken te hebben. Het is lastig om adequaat te reageren op een cliënt die boos of emotioneel wordt als men aan de keukentafel zit met kinderen op de achtergrond. Sommige reclasseringswerkers ervaren het als een inbreuk op hun privacy als cliënten middels beeldbellen een kijkje in hun privéleven meekrijgen.

6.2 De werkalliantie

Zowel reclasseringswerkers als cliënten ervaren het contact en de onderlinge samenwerking in werken op afstand anders dan in face to face gesprekken.

Bij het kenmerk binding is de ervaring van reclasseringswerkers dat het online opbouwen van een band vanaf de start niet goed mogelijk is. Als er eenmaal een basis is gelegd, is het voor de meesten goed mogelijk om verder online te werken, hoewel daarover de meningen verdeeld blijven. Dit heeft volgens de werkers ook te maken met het type cliënt, soort delict en risiconiveau. Ook het kenmerk vertrouwen is voor de werkers lastig om online op te bouwen. Bij het kenmerk richting/kader zijn reclasseringswerkers kritisch of bijvoorbeeld het aanspreken op gedrag en regels bespreken goed mogelijk is op afstand. Echter, werkers denken dat doelen bespreken, de cliënt enthousiasmeren en voorkomen dat de cliënt uitvalt, wel goed gaat in online begeleidingsgesprekken en bellen.

Zowel reclasseringswerkers als cliënten hebben bij een meningsverschil (kenmerk stroefheid) liever face to face contact. Over het algemeen verwachten reclasseringswerkers dat zij op afstand een minder goede werkalliantie kunnen vormen dan in face to face gesprekken. De meeste werkers ervaren dat zij op afstand minder goed kunnen inschatten hoe de cliënt zich voelt en of de cliënt eerlijk is. Veel werkers geven ook hier aan dat dit afhankelijk is van de persoonlijke situatie en vaardigheden van cliënt.

Cliënten zijn over het algemeen positiever over de werkalliantie dan de werkers: de meesten hebben het idee dat de reclasseringswerker hen goed begrijpt en dat ze goed kunnen samenwerken. Cliënten begrijpen de online toelichting op de bijzondere voorwaarden en zij kunnen het eens worden met de reclasseringswerker over de doelen van het (toezicht)plan. De meeste cliënten geven aan dat ze hun online afspraken nakomen.

⁵ Niveau 3 is het hoogste niveau van reclasseringstoezicht waarin toezichthouder en cliënt het vaakst contact hebben (twaalf face to facecontacten per negentig dagen).

Nieuwe kansen voor de werkaliantie?

Reclasseringswerkers en cliënten denken verschillend over hoe passend zij de werkaliantie vinden in een online omgeving. Beiden vinden online begeleidingsvormen goed inzetbaar als de basis van het contact is gelegd. Hier liggen mogelijkheden voor een verdere kwaliteitsontwikkeling van de werkaliantie in werken op afstand. Uit dit onderzoek blijkt bijvoorbeeld dat werken op afstand geschikt is voor een zakelijk contact waarin de doelen van het toezichtplan worden besproken. In een dergelijk online contact is het wellicht minder belangrijk dat professional en cliënt een sterke binding hebben omdat dit contact doelgerichter is (Berger, 2017).

Daarnaast blijkt uit dit onderzoek dat reclasseringswerkers wel degelijk mogelijkheden voor een inhoudelijke online begeleiding zien, bijvoorbeeld om cliënten te motiveren en hen te behoeden voor overtreding van bijzondere voorwaarden en uitval. Zij hebben hiervoor de bestaande methoden tot hun beschikking waarvan uit wetenschappelijk onderzoek blijkt dat deze werkzaam zijn (Bosker et al., 2020). Eén van deze methoden betreft de werkaliantie. Hoe de vier kenmerken van de werkaliantie het beste online in het gedwongen kader kunnen worden ingezet, is nog voornamelijk onontgonnen gebied. Er valt te leren van ervaringen uit aanpalende domeinen. Dolev-Amit et al. (2020) melden bijvoorbeeld dat het kenmerk stroefheid wel degelijk met beeldbellen valt op te merken, onder andere door op de oogbewegingen en lichaamstaal van de cliënt te letten. Volgens Chen et al. (2020) ervaren cliënten een sterker gevoel van (het kenmerk) binding als zij middels beeldbellen bij de professional in hun privéleven kunnen kijken omdat de professional daarmee 'normaler' wordt, met huiselijke beslommeringen (echter, sommige reclasseringswerkers uit ons onderzoek ervaren dit als een inbreuk op hun privacy). Er zijn mogelijkheden voor de werkaliantie in het online motiveren van de cliënt en de gangbare meldplichtcontacten in toezicht, waar activiteiten in het kader van naleving van bijzondere voorwaarden en het tegengaan van uitval op de voorgrond staan.

6.3 Tips voor goed werken op afstand

Reclasseringswerkers gaven een aantal nuttige tips voor goed werken op afstand, die in overeenstemming waren met de literatuur:

- Structureer het online gesprek: maak een agenda, laat de cliënt het initiatief nemen tot bellen (het is immers een meldplichtgesprek), maak afspraken over de setting (rustige omgeving) en stuur na afloop van een gesprek de afspraken door via WhatsApp of een andere tool;
- Gebruik leuke, functionele online tools ter ondersteuning van het gesprek en om de aandacht van de cliënt vast te houden;
- Wees je bewust van hoe je zelf over komt op een beeldscherm; in welke omgeving zit je, wat heb je aan? Zorg voor een neutrale uitstraling;
- Zorg dat de randvoorwaarden voor werken op afstand in orde zijn. Zorg voor een prettige, rustige werkplek met goede voorzieningen (goede stoel, tafel, evt. groot beeldscherm);
- Werken op afstand kan soms wat eenzaam zijn. Spreek regelmatig af met collega's voor collegiaal overleg en ontspanning. Vervang de fysieke koffiemomenten op kantoor met bijvoorbeeld wandelen;
- Ga ter afwisseling ook eens wandelen met jouw cliënt. Reclasseringswerkers die dat doen, hebben hier positieve ervaringen mee. Sommige cliënten vinden het ontspannen en zijn openhartiger omdat ze het minder als 'in your face' ervaren dan een face to face gesprek (er is geen direct oogcontact);
- In de COVID-19 pandemie, waar de meeste cliëntcontacten vanuit huis plaatsvinden, is het risico op verstoring in de werk-privébalans aanwezig. Werken op afstand is flexibel inzetbaar: even appen en bellen is een kleine moeite en de cliënt is ermee geholpen. Dit zijn positieve punten van werken op afstand maar denk hierbij ook aan jezelf. Wees je bewust dat deze extra cliëntcontacten tot tijdsconflicten en stress kunnen leiden;

6.4 Beperkingen aan het onderzoek

Er is een paar kanttekeningen te plaatsen bij de manier waarop het onderzoek is uitgevoerd. In de eerste plaats hebben we slechts een deel van de reclasseringswerkers en cliënten met de enquêtes en de focusgroepen bereikt. Dit kan tot een non respons bias hebben geleid, in die zin dat degenen die positief zijn over werken op afstand oververtegenwoordigd zijn geweest in het onderzoek, zodat de bevindingen geen goede afspiegeling vormen van de werkelijkheid. Echter, het

feit dat we gebruik hebben gemaakt van meerdere methoden (triangulatie), vermindert het risico op deze bias. In zowel de literatuurstudie, enquêtes, focusgroepen als het mini-seminar kregen we steeds opnieuw bevestiging van dezelfde bevindingen. Ook hebben de reclasseringswerkers en cliënten behoorlijk wat obstakels met werken op afstand genoemd, hetgeen het vermoeden van een oververtegenwoordiging van positieve respondenten weerlegt.

Evenals bij vergelijkbaar onderzoek in het forensische veld, is ook in deze studie de deelname van cliënten beperkt gebleven. Dit geldt bijvoorbeeld voor hun deelname aan de focusgroep: ondanks onze intensieve inspanningen is het niet gelukt om een wat grotere groep cliënten te werven. Dit heeft tot gevolg dat we, in vergelijking tot de reclasseringswerkers, minder zicht hebben kunnen krijgen op het cliëntperspectief op werken op afstand. Aan de andere kant hebben we hun meningen en ervaringen wel terug gevonden in de open vragen van de enquête, en heeft de focusgroep met cliënten wel degelijk waardevolle informatie opgeleverd. Echter, gezien het beperkte aantal cliënten dat we hebben bereikt, denken we niet dat we met dit onderzoek een representatief beeld kunnen krijgen van de meningen en ervaringen van de totale populatie reclasseringscliënten. Dit verklaart wellicht ook het feit dat de visie die werkers over de cliënten hadden, niet altijd overeen kwam met de visie van cliënten over zichzelf: de reclasseringswerkers spraken namelijk over de algemene populatie reclasseringscliënten, terwijl de cliënten van dit onderzoek namens zichzelf spraken.

Tot slot realiseren we ons dat dit onderzoek een momentopname is van hoe werken op afstand nu plaatsvindt bij de reclassering. Omdat deze werkwijze sterk in ontwikkeling is, kan het binnen afzienbare tijd weer veranderd zijn (hetgeen de tips en aanbevelingen die wij hier doen, minder relevant maakt).

7. Aanbevelingen

7.1 Aanbevelingen voor de praktijk

Op basis van de bevindingen van het onderzoek worden de volgende aanbevelingen geformuleerd:

Experimenteer verder met de 'blended' vorm van reclasseren

Met 'blended' reclasseren wordt de gecombineerde werkwijze 'werken op afstand' en face to face gesprekken bedoeld. Tijdens de COVID-19 pandemie zijn hiermee eerste ervaringen opgedaan. Duidelijk is dat dit goed kan werken bij bepaalde reclasseringsactiviteiten en in bepaalde stadia van het reclasseringstraject. Het is echter nog minder duidelijk welke doelgroepen baat hebben bij deze blended vorm van reclasseren. Meer onderzoek is nodig om inzicht te verschaffen op welke wijze werken op afstand kan worden ingezet bij specifieke doelgroepen en hoe daarin maatwerk kan worden geboden.

Ontwikkel een handreiking 'Structureren van begeleidingsgesprekken op afstand'

Wanneer online begeleidingsgesprekken beter worden gestructureerd, kan de reclasseringswerker meer toekomen aan methodisch werken en aan gedragsverandering. Richtlijnen kunnen hierbij behulpzaam zijn. We stellen een handreiking voor, met daarin:

- Algemene afspraken (bijvoorbeeld, cliënt neemt initiatief tot bellen, belt op tijd, heeft gepaste kleding aan. Reclasseringswerker let op hoe hij over komt op het scherm);
- Praktische afspraken, bijvoorbeeld over de setting waarin er wordt afgesproken (rustige omgeving, geen anderen aanwezig);
- Inhoudelijke afspraken (reclasseringswerker bereidt gesprek voor, maakt agenda en appt deze eventueel vooraf door, maakt een afsprakenlijst, zet creatieve tools in ter ondersteuning van het gesprek).

Ontwikkel een training voor reclasseringswerkers in online (gespreks)technieken en technische vaardigheden en bied voldoende ondersteuning

Uit dit onderzoek blijkt dat er reclasseringswerkers zijn die bepaalde vaardigheden missen om het werken op afstand meer inhoud te geven. Dit wordt deels veroorzaakt door een gebrek aan ervaring, deels omdat sommige 'fysieke' methoden en (gespreks)technieken tekort schieten in een online omgeving. Voor de onervaren reclasseringswerkers zijn toegankelijke, concrete instructies en tips werkbaar. Daarnaast kan er voor iedereen een continue voorlichting en educatie beschikbaar worden gesteld, zodat de kennis van reclasseringswerkers over hoe online begeleidingsgesprekken gehouden moeten worden, up-to-date kan worden gehouden. Het blijkt dat er grote niveauverschillen bestaan tussen de reclasseringswerkers: zowel in kennis van, als ervaring met online middelen. Beide groepen voelen zich onvoldoende gefaciliteerd door de organisatie in het zich eigen maken van werken op afstand. De meer ervaren werkers redden zich wel, maar een aanzienlijk deel van de reclasseringswerkers heeft moeite met de techniek rond het werken op afstand en de mogelijkheden die bepaalde applicaties bieden. Zij vinden het lastig om met bijvoorbeeld Webex, het cliëntportaal en de reclasseringsapps om te gaan. Hierdoor lijken kansen op een goede begeleiding te worden gemist. Er is behoefte aan training op dit gebied. Ook online ondersteuning kan helpend zijn, bijvoorbeeld in de vorm van een webinar of een kort filmpje dat op intranet beschikbaar wordt gesteld. Op een speciaal platform kunnen nieuwe online werkvormen worden geïntroduceerd en toegelicht. Zorg daarnaast voor toegankelijke experts die direct ondersteuning kunnen bieden.

Maak een overzicht van voor de reclassering geschikte applicaties, tools

Niet alle reclasseringswerkers hebben overzicht van welke applicaties of tools voor de reclassering geschikt zijn, welke mogelijkheden deze bieden en welke veiligheidsrisico's eraan verbonden zijn. Zowel werkers als cliënten lijken vooral te kiezen voor het gemak dat een bepaalde applicatie biedt: de privacy lijkt ondergeschikt.

Het zou goed zijn als er een overzicht komt van alle voor de reclassering geschikte applicaties en tools, en welke hiervan zich goed lenen voor cliëntcontacten. In dit overzicht kunnen de voor- en nadelen en de do's and don't's worden opgenomen (bijvoorbeeld, gebruik in Whatsapp geen namen van cliënten maar initialen).

7.2 Aanbevelingen voor onderzoek

Adviezen voor vervolgonderzoek op dit thema:

- Het online contact verloopt op onderdelen soms wat moeizamer dan face to face contact, bijvoorbeeld stroefheid (een kenmerk van de werkaliantie) is lastiger op te lossen. Tegen deze achtergrond is onderzoek naar het verloop van online tenuitvoerleggingen van het voorwaardelijk strafdeel interessant: verlopen de opvolgingsstappen (waarschuwen, berispen, TUL) in online contact op dezelfde wijze als in face to face contact? Wordt er online meer of minder vaak 'getuld' dan face to face?
- Onderzoek naar hoe de werkaliantie online kan worden ingezet in inhoudelijke begeleidingsgesprekken (dus niet in de online contacten waarin zakelijke afspraken op de voorgrond staan): hoe kunnen de vier kenmerken van de werkaliantie adequaat worden ingezet om de motivatie van de cliënt te verhogen en uitval tegen te gaan;
- Onderzoek bij cliënten of trajecten waarbij wordt aangenomen dat werken op afstand lastig uitvoerbaar is (bijvoorbeeld hoog-risicocliënten, cliënten met autisme, cliënten met een taalachterstand, cliënten in de weerstand of met concentratieproblemen); wat is er nodig, hoe kan maatwerk worden geleverd. Het cliëntperspectief ten aanzien van werken op afstand kan op deze manier diepgaander worden verkend.
- Onderzoek naar hoe werken op afstand bij advies, toezicht/JI's, werkstraf goed kan worden gefaciliteerd.

8. Referenties

- Audick, J. (2020). "Betreuung in der Krise" Eine Untersuchung der Bewährungs- und Gerichtshilfe Baden-Württemberg. *Bewährungshilfe – Soziales, Strafrecht, Kriminalpolitik*, 67(3), 372 – 379.
- Banks, S. Cai, T., De Jonge, E., Shears, J. Shum, M., Sobočan, A. M., Strom, K., Truell, R., Úriz, M. J., & Weinberg, M. (2020). Practising ethically during COVID-19: Social work challenges and responses. *International Social Work*, 63(5), 569– 583.
<https://doi.org/10.1177/0020872820949614>
- Barnes, G. J., 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>
- Batastini, A. B., King, C. M., Morgan, R. D., & McDaniel, B. (2016). Telepsychological Services With Criminal Justice and Substance Abuse Clients: A Systematic Review and Meta-Analysis. *Psychological Services* 13(1), 20–30. <https://doi.org/10.1037/ser0000042>
- Batastini, A. B., Jones, A. C. T., Lester, M. E., & Davis, R. M. (2020). Initiation of a multidisciplinary telemental health clinic for rural justice-involved populations: Rationale, recommendations, and lessons learned. *Journal of Community Psychology*, 48, 2156–2173.
<https://doi.org/10.1002/cpp.2521>
- Batastini, A. B., Paprzycki, P., Jones, A. C. T., & MacLean, L. (2021). Are videoconferenced mental and behavioral health services just as good as in-person? A meta-analysis of a fast-growing practice. *Clinical Psychology Review*, 83. <https://doi.org/10.1016/j.cpr.2020.101944>
- Berger, T. (2017). The therapeutic alliance in internet interventions: A narrative review and suggestions for future research *Psychotherapy Research*, 27(5), 511-524.
<https://doi.org/10.1080/10503307.2015.1119908>
- Confederation of European Probation. (2020). Report of the 4th CEP expert meeting on technology in probation. Geraadpleegd op 14 januari 2021. <https://www.cep-probation.org/cep-expert-group-on-technology-in-probation/>
- Chakrabarti, S. (2015). Usefulness of telepsychiatry: A critical evaluation of videoconferencing-based approaches. *World Journal of Psychiatry*, 5(3), 286-304.
<https://doi.org/10.5498/wjp.v5.i3.286>
- Chen, C. J., Nehrig, N., Wash, L., Schneider, J. A., Ashkenazi, S., Cairo, E., Guyton, A. F., & Palfrey, A. (2020). When distance brings us closer: Leveraging tele-psychotherapy to build deeper connection. *Counselling Psychology Quarterly*. <https://doi.org/10.1080/09515070.2020.1779031>
- Daffern, M., Shea, D. E., & Ogloff, J. R. P. (2021, May 6). Remote Forensic Evaluations and Treatment in the Time of COVID-19: An International Survey of Psychologists and Psychiatrists. *Psychology, Public Policy, and Law*. Advance online publication.
<http://dx.doi.org/10.1037/law0000308>
- De Waag (januari, 2021). *Onderzoeksbericht de Waag*, Geraadpleegd op 5 mei 2021, <https://www.deforensischezorgspecialisten.nl/files/onderzoeksbuletin-behandeling-op-afstand-final.pdf>
- Di Carlo, F., Sociali, A., Picutti, E., Pettorruso, M., Vellante, F., Verrastro, V., & Martinotti, G. (2020). Telepsychiatry and other cutting-edge technologies in COVID-19 pandemic: Bridging the distance in mental health assistance. *International Journal of Clinical Practice*, 75(e13716).
<https://doi.org/10.1111/ijcp.13716>

Dolev-Amit, T., Leibovich, L., & Zilcha-Mano, S. (2020). Repairing alliance ruptures using supportive techniques in telepsychotherapy during the COVID-19 pandemic. *Counselling Psychology Quarterly*. <https://doi.org/10.1080/09515070.2020.1777089>

Dominey, J., Coley, D., Devitt, K. E., & Lawrence, J. (2020). *Remote supervision: Getting the balance right*. Centre for Community, Gender and Social Justice Institute of Criminology University. <https://www.ccsj.crim.cam.ac.uk/research/RemoteSupervision>

ESC Working Group on Community Sanctions and Measures, (9 april 2021) persoonlijke mededeling, working group meeting.

Grondin, F., Lomanowska, A. M., & Jackson, P. L. (2019). Empathy in computer-mediated interactions: A conceptual framework for research and clinical practice. *Clinical Psychology: Science and Practice*, 26(4), 17. <https://doi.org/10.1111/cpsp.12298>

Her Majesty's Inspectorate of Probation (HMIP) (2020). *A thematic review of the Exceptional Delivery Model arrangements in probation services in response to the COVID-19 pandemic. A review by HM Inspectorate of Probation*. <https://www.justiceinspectorates.gov.uk/hmiprobation>

Janssen, R., Span, M., Van Hout, A., & Dol A. (2016). *Beeldcommunicatie in de GGZ. Onderzoeksrapport over Fase 1 en 2*. Christelijke Hogeschool Windesheim, Lectoraat ICT-innovaties in de Zorg.

Kennealy, P. J., Skeem, J. L., Manchak, S. M., & Eno Louden, J. (2012). Firm, fair, and caring officer-offender relationships protect against supervision failure. *Law and Human Behavior*, 36, 496–505. <https://doi.org/10.1037/h0093935>

Khalifa, N., Saleem, Y., & Stankard, P. (2007). The use of telepsychiatry within forensic practice: A literature review on the use of videolink. *Journal of Forensic Psychiatry & Psychology*, 16, 1–10. <https://doi.org/10.1080/14789949.2017.1396487>

Kip, H., Bouman, Y., Kelders, S., & Van Gemert-Pijnen, L. (2018). eHealth in treatment of offenders in forensic mental Health: A review of the current state. *Frontiers in psychiatry*, 9(42). <https://doi.org/10.3389/fpsy.2018.00042>

Kip, H., Oberschmidt, K., Bierbooms, J., Dijkslag, D., Kelders, S., & Roelofsen, B. (2019). Technologie in de forensisch zorg – Crossing borders. Rapport van Kwaliteit Forensische Zorg. Geraadpleegd op 3 mei 2021. <https://files.enflow.nl/fd9938a8-0039-4987-ae4-d3773cabfd43/c3fe5633-659c-46d0-b624-70920d1cd024/technologie-in-de-forensische-zorg-final.pdf>

Kocsis, B. J., & Yellowlees, P. (2018). Telepsychotherapy and the therapeutic relationship: principles, advantages, and case examples. *Telemedicine journal and e-Health*, 24(5), 329–334. <https://doi.org/10.1089/tmj.2017.0088>

Marcantoni, W., Lai, H., Mayrand, J., Beauchamp, S., & Steiger, H. (2020). *Guide for Maintaining Mental Health Related Interventions Under Pandemic Conditions: Focus on Telehealth*. Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Ouest-de-l'île-de-Montreal. <https://numerique.banq.qc.ca/patrimoine/details/52327/4169671?docref=1o3-ZDRtNsgj47msoBFR2A>

Menger, A. (2018). *De werkaliantie in het gedwongen kader. Onderzocht bij het reclasseringstoezicht*. [Dissertatie, Vrije Universiteit Amsterdam]. VU Research Portal.

Norwood, C., Moghaddam, N. G., Malins, S., & Sabin-Farrell, R. (2018). Working alliance and outcome effectiveness in videoconferencing psychotherapy: A systematic review and noninferiority meta-analysis. *Clinical Psychology & Psychotherapy*, 25, 797–808. <https://doi.org/10.1002/cpp.2315>

- Noyce, R., & Simpson, J. (2016). The experience of forming a therapeutic relationship from the client's perspective: A metasynthesis. *Psychotherapy Research*, 28, 1–16. <https://doi.org/10.1080/10503307.2016.1208373>
- Ruwaard, J., Schrieken, B., Schrijver, M., Broeksteeg, J., Dekker, J., Vermeulen, H., & Lange, A. (2009). Standardized web-based cognitive behavioural therapy of mild to moderate depression: A randomized controlled trial with a long-term follow-up. *Cognitive Behaviour Therapy*, 38(4), 206–221. <https://doi.org/10.1080/16506070802408086.908748225>
- Sales, C. P., McSweeney, L., Saleem, Y., & Khalifa N. (2018). The use of telepsychiatry within forensic practice: A literature review on the use of videolink – a ten-year follow-up. *The Journal of Forensic Psychiatry & Psychology*, 29(3), 387–402. <https://doi.org/10.1080/14789949.2017.1396487>
- Sharp, I. R., Kobak, K. A., & Osman, D. A. (2011). The use of videoconferencing with patients with psychosis: A review of the literature. *Annals of General Psychiatry*, 10(14). <https://doi.org/10.1186/1744-859x-10-14>
- Simpson, S. G., & Reid, C. L. (2014). Therapeutic alliance in videoconferencing psychotherapy: A review. *Australian Journal of Rural Health*, 22, 280–299. <https://doi.org/10.1111/ajr.12149>
- Simpson, S., Richardson, L., Pietrabissa, G., Castelnuovo, G., & Reid, C. (2020). Videotherapy and therapeutic alliance in the age of COVID-19. *Clinical Psychology & Psychotherapy*, 28(2), 409–421. <https://doi.org/10.1002/cpp.2521>
- Sturm, A., Vogel, V. de, Menger, A., & Huibers, M. J. H. (2020). Changes in offender-rated working alliance in probation supervision as predictors of recidivism. *Psychology, Crime & Law*, 27(2), 182–200. <https://doi.org/10.1080/1068316X.2020.1793986>
- Sturm, A., Vogel, V. de, Menger, A. & Huibers, M. J. H. (2021). The Price of Mistrust: A Study into the Working Alliance as Predictor for Recidivism. *Journal of Police and Criminal Psychology*. <https://doi.org/10.1007/s11896-021-09450-1>
- Sturm, A., Menger, A., Donker, A., & Vogel, V. de. (in press). On the Two-sided Assessment of the Working Alliance: Development of the Working Alliance of Mandated Clients Inventory. *Journal of Forensic Psychology: Research and Practice*
- UK Government.(13 maart 2020). Coronavirus (COVID-19) and Prisons. Geraadpleegd op 24 maart 2021, van [https:// www.gov.uk/guidance/coronavirus-covid-19-and-prisons](https://www.gov.uk/guidance/coronavirus-covid-19-and-prisons).
- Viglione, J., Alward, J. L., Lockwood, A., & Bryson, S. (2020). Adaptations to COVID-19 in Community Corrections Agencies across the United States. *Victims & Offenders*, 15(7-8), 1277–1297. <https://doi.org/10.1080/15564886.2020.1818153>

9. Bijlagen

Overzicht:

- Bijlage 1: Begeleidingscommissie
- Bijlage 2: Uitnodiging focusgroep voor cliënten
- Bijlage 3: Informed consent focusgroep cliënten
- Bijlage 4: Informatiefolder
- Bijlage 5: Informed consent focusgroep reclasseringswerkers
- Bijlage 6: Gesprekshandleiding focusgroep cliënten
- Bijlage 7: Gesprekshandleiding focusgroep reclasseringswerkers
- Bijlage 8: Flyer mini-seminar
- Bijlage 9: Afkortingenlijst

Bijlage 1: Begeleidingscommissie

De begeleidingscommissie bestond uit vertegenwoordigers van de 3RO en experts op het gebied van online werken:

1. Ada Andreas, strategisch adviseur/3RO onderzoekscoördinator, Reclassering Nederland
2. Marjolein Maas, beleidsadviseur/3RO onderzoekscoördinator, Stichting Verslavingsreclassering GGZ
3. Anneloes de Beer, beleidsmedewerker, Leger des Heils Jeugdbescherming en Reclassering
4. Evy van den Akker, toezichthouder/werkstrafmedewerker, Stichting Verslavingsreclassering GGZ
5. John Remmers, projectleider 'De Reden', Stichting Verslavingsreclassering GGZ
6. Saskia Kelders, universitair docent, vakgroep Psychologie, Gezondheid & Technologie, Universiteit Twente
7. Jacqueline Bosker, lector Werken in Justitieel Kader, Hogeschool Utrecht

De begeleidingscommissie is driemaal online (Webex) bij elkaar gekomen. In de eerste bijeenkomst werd de literatuurstudie besproken evenals de opzet van de enquête. In de tweede bijeenkomst werden de resultaten van de enquête en focusgroepen besproken en in de derde bijeenkomst is het concept van het eindrapport besproken. Tot slot werden sommige leden tussendoor geconsulteerd of via e-mail om feedback gevraagd.

Bijlage 2: Uitnodiging focusgroep voor cliënten

Geachte mevrouw, mijnheer,

Eind december 2020 heeft u meegedaan aan de enquête 'Online gesprekken bij de reclassering.' Deze enquête werd uitgevoerd door de Hogeschool Utrecht voor het onderzoek 'Werken op afstand'.

U heeft in de enquête aangegeven dat u mee wilt doen aan een groepsgesprek over online werken. In dit groepsgesprek praat u met 4 cliënten over bepaalde onderwerpen uit de enquête. Bijvoorbeeld, hoe vindt u het dat u de reclasseringswerker minder vaak ziet? Mist u het persoonlijke contact met de reclasseringswerker?

Graag nodigen wij u uit voor een groepsgesprek. Dit groepsgesprek wordt online gehouden en duurt 1,5 uur. Bij het gesprek zijn twee onderzoekers van de Hogeschool Utrecht aanwezig. De reclassering is er niet bij.

Alles wat u in dit gesprek zegt, wordt vertrouwelijk behandeld. Uw gegevens worden anoniem verwerkt. Dit betekent dat u niet met uw naam in het onderzoeksrapport komt te staan.

We zouden het fijn vinden als u bij het groepsgesprek aanwezig kunt zijn. We zijn benieuwd naar uw meningen en ervaringen!

Wilt u hieronder aangeven op welke van de drie data u kunt?
(Meerdere data aankruisen mag ook.)

Donderdag 25 februari	9.30- 11.00u	☐
Donderdag 25 februari	12.30-14.00u	☐
Dinsdag 2 maart	9.30- 11.00u	☐
Dinsdag 2 maart	12.30-14.00u	☐

Wilt u dit ingevulde schema naar mij terug mailen?

Alvast hartelijk dank, en hopelijk tot ziens bij het groepsgesprek.

Met vriendelijke groeten,

Renée Henskens

Bijlage 3: Informed consent focusgroep cliënten

Geachte mevrouw, mijnheer,

We vinden het fijn dat u mee wilt werken aan het onderzoek 'Werken op afstand'. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door de Hogeschool Utrecht.

Onderzocht wordt hoe cliënten van de reclassering de online begeleiding ervaren: hoe vindt u het dat u de reclasseringswerker minder vaak ziet? Mist u het persoonlijke contact met de reclasseringswerker? We zijn benieuwd naar uw mening.

Graag nodigen wij u uit voor het groepsgesprek op dinsdag 2 maart van 9.30 – 10.15 uur.

Dit gesprek wordt online gehouden in MS Teams. Bij het gesprek zijn vijf cliënten en twee onderzoekers van de Hogeschool Utrecht aanwezig. De reclassering is er niet bij.

Ik mail u zo een mail met een link erin. Als u op deze link klikt, komt u in het groepsgesprek. Als dit niet lukt, kunt u ook via deze website inloggen: <https://teams.microsoft.com>.

Wilt u van te voren even proberen of het u lukt om in te loggen? Als het niet lukt, kunt u contact opnemen met een van de onderzoekers. U vindt haar 06-nummer hieronder:
Sylvana: 06 284 58 635

Belangrijk:

Voor uw deelname aan het groepsgesprek hebben we uw schriftelijke toestemming nodig. Wilt u onderstaande 6 punten aub lezen:

TOESTEMMINGSVERKLARING

1. Ik heb de informatie gelezen die we via e-mail hebben gekregen. Ik verklaar dat ik duidelijk ben ingelicht over de aard, methode en doel van het onderzoek. Ik kon vragen stellen en mijn vragen zijn naar wens beantwoord. Ik had genoeg tijd om te beslissen of ik meedoe.
2. Ik weet dat de onderzoeksgegevens en resultaten van het onderzoek alleen anoniem en vertrouwelijk zullen worden verzameld, bewaard, gebruikt en aan derden bekend worden gemaakt.
3. Ik geef toestemming voor het anoniem verzamelen, bewaren en gebruiken van mijn gegevens voor de beantwoording van de onderzoeksvragen in dit onderzoek.
4. Ik geef toestemming voor het anoniem en vertrouwelijk bekend maken van de onderzoeksgegevens en resultaten van het onderzoek aan derden.
5. Ik wil meedoen aan dit onderzoek en ik weet dat mijn gegevens geheel anoniem verwerkt worden.
6. Ik weet dat meedoen vrijwillig is en dat ik kan stoppen op ieder moment van het onderzoek. Ik hoef hier geen reden voor te geven. Ik weet dat de gegevens die al van mij verzameld zijn worden verwijderd als ik dat wil.

Als u deze email wilt beantwoorden met de tekst:

'JA, ik wil meedoen aan het onderzoek Werken op Afstand en ga akkoord met onderstaande punten,' dan heeft u uw toestemming gegeven.

Doe dit aub vóór dinsdag a.s..

Alvast bedankt.

Als u vragen heeft over het groepsgesprek, bel of mail gerust!

Hartelijke groeten, en tot dinsdag,
Met vriendelijke groeten,

Renée Henskens
Projectleider onderzoek Werken op Afstand

Bijlage 4: Informatiefolder

INFORMATIE ONDERZOEK



Werken op afstand: nieuwe kansen voor de werkaliantie

Aanleiding

Het online werken heeft door de huidige COVID-19 crisis een enorme vlucht genomen. Ook voor de reclassering geldt dat veel cliënten op afstand (o.a. via beeldbellen of WhatsApp) worden gezien. Naar verwachting zal dit na de coronacrisis zo blijven.

Werken op afstand met cliënten is niet nieuw: in de vrijwillige hulpverlening is hiermee al veel ervaring opgedaan. Onderzoek toont over het algemeen positieve resultaten. Veel genoemde voordelen bij cliënten zijn ervaren veiligheid (juist door de fysieke afstand), vermindering van reistijd en reiskosten. Cliënten noemen ook vermindering van stigma: zij kunnen in hun privé omgeving de behandeling volgen en hoeven hiervoor niet naar een behandelinstelling. Hulpverleners noemen als minder positieve punten dat empathie tonen en spiegelen lastiger is in een virtuele omgeving.

Over werken op afstand in het gedwongen kader is echter minder bekend. Het is interessant te onderzoeken hoe een effectieve werkaliantie tot stand te brengen en te onderhouden is wanneer cliënt en reclasseringswerker op afstand zijn.

Doel

Het doel van het project is vierledig:

6. Overzicht bieden van de (inter)nationale literatuur over het werken met cliënten op afstand in het gedwongen kader;
7. Inventariseren van praktische ervaringen van reclasseringswerkers en cliënten met het werken op afstand;
8. Verzamelen van *best practices* in het werken met cliënten op afstand, inclusief een overzicht van de technische middelen die hierbij kunnen worden ingezet;
9. Opleveren van heldere do's en don'ts in het werken met reclasseringscliënten op afstand.

Het onderzoek

Het project bestaat uit vier fases:



Fase 1: Literatuurverkenning

In de eerste fase wordt de literatuur over het thema 'Werken met cliënten op afstand' verkend.

Er wordt gezocht naar knelpunten die kunnen optreden bij online werken, evenals oplossingen.

Is online werken meer geschikt voor bepaalde typen cliënten en professionals en zo ja, waarom en om welke typen gaat het? Welke specifieke methoden hanteren professionals om een online werkaliantie tot stand te brengen en te onderhouden?

In fase 1 wordt ook een overzicht gemaakt van technische middelen die worden ingezet bij werken op afstand. De voor- en nadelen van deze middelen worden toegelicht.

Fase 2: Enquête

M.b.v. een enquête wordt een zo groot mogelijke groep cliënten en reclasseringswerkers gevraagd naar o.a. positieve en minder positieve ervaringen met het werken op afstand, wat eventuele barrières zijn en hoe deze opgelost zouden kunnen worden, wat gunstige of juist minder gunstige momenten of omstandigheden zijn voor online werken. Het thema werkalliantie wordt expliciet nagevraagd, evenals de vier kenmerken richting en kader, binding, vertrouwen en stroefheid. Ook wordt aandacht besteed aan specifieke respondentkenmerken (bij cliënten leeftijd, sekse, mogelijke psychische problematiek, lvb, type delict en risiconiveau. Bij werkers ervaring met online werken en hoe zij denken over het gebruik van social media).

Fase 3: Focusgroepen

Doel van focusgroepen is om verdieping te krijgen in de resultaten van de twee voorafgaande fases. Er komt een focusgroep voor cliënten en een voor werkers, waarin *best practices* in het werken op afstand worden geïnventariseerd. Ook wordt besproken of er bepaalde typen cliënten of werkers zijn die meer baat hebben bij online werken, of dat online werken beter past in een bepaalde fase van een traject. Hoe kan de werkalliantie opgebouwd en vastgehouden worden tijdens het werken op afstand?

We selecteren voor- en tegenstanders van werken op afstand uit de respondenten van de enquête, die in de enquête hebben aangegeven dat zij voor verdere onderzoeksactiviteiten benaderd mogen worden.

Fase 4: Lagerhuisdebat

In deze fase gaan voor- en tegenstanders van werken op afstand met elkaar in debat. Doel hiervan is om nog scherper te krijgen wat de voor- en nadelen zijn van werken op afstand, welke behoeftes hierbij bestaan en waar de eventuele weerstand vandaan komt en wat mogelijke oplossingen kunnen zijn voor de genoemde nadelen.

Planning en producten

Het project heeft een looptijd van 8,5 maanden (1 september 2020-15 mei 2021). In mei is het eindrapport gereed en worden de producten zoals een factsheet, een lijst met do's en dont's en een filmpje met de onderzoeksresultaten in 10 minuten toegelicht, opgeleverd.

Het onderzoeksteam

Onderzoekers die verbonden zijn aan het project zijn:

Vivienne de Vogel, Lector Werken in Justitieel kader, Hogeschool Utrecht
Renée Henskens, senior onderzoeker en projectleider, Hogeschool Utrecht
Annelies Sturm, medior onderzoeker en docent, Hogeschool Utrecht
Sylvana Robbers, onderzoeker, Hogeschool Utrecht

Voor meer informatie over het project kunt u contact opnemen met de projectleider Renée Henskens (renee.henskens@hu.nl).

Bijlage 5: Informed consent focusgroep reclasseringswerkers

Beste reclasseringswerker,

Dinsdag 16 febr van 12.30-14.00u zien we jou online in de focusgroep over Werken op Afstand. Mijn collega Sylvana Robbers en ik zitten deze focusgroep voor.

Zes reclasseringswerkers van de 3RO hebben zich aangemeld. We hebben een leuk programma met interessante thema's samengesteld. We zijn benieuwd naar jullie meningen en ervaringen met online werken bij de reclassering!

Maandag a.s. mail ik je de uitnodiging om in MS Teams aan de focusgroep deel te kunnen nemen. In deze mail vind je een link: als je daarop klikt, kom je in de online focusgroep.

Het werkt eigenlijk hetzelfde als Webex.

Wil je van te voren even proberen of deze link werkt? Als het niet lukt, neem dan ajb contact met mij op.

TOESTEMMINGSVERKLARING

Voor jouw deelname aan de focusgroep hebben we jouw schriftelijke toestemming nodig. Zou je onderstaande zes punten goed door willen lezen:

1. Ik heb de informatie gelezen die we via e-mail hebben gekregen. Ik verklaar dat ik duidelijk ben ingelicht over de aard, methode en doel van het onderzoek. Ik kon vragen stellen en mijn vragen zijn naar wens beantwoord. Ik had genoeg tijd om te beslissen of ik meedoe.
2. Ik weet dat de onderzoeksgegevens en resultaten van het onderzoek alleen anoniem en vertrouwelijk zullen worden verzameld, bewaard, gebruikt en aan derden bekend worden gemaakt.
3. Ik geef toestemming voor het anoniem verzamelen, bewaren en gebruiken van mijn gegevens voor de beantwoording van de onderzoeksvragen in dit onderzoek.
4. Ik geef toestemming voor het anoniem en vertrouwelijk bekend maken van de onderzoeksgegevens en resultaten van het onderzoek aan derden.
5. Ik wil meedoen aan dit onderzoek en ik weet dat mijn gegevens geheel anoniem verwerkt worden.
6. Ik weet dat meedoen vrijwillig is en dat ik kan stoppen op ieder moment van het onderzoek. Ik hoef hier geen reden voor te geven. Ik weet dat de gegevens die al van mij verzameld zijn worden verwijderd als ik dat wil.

Als je hierna deze email beantwoordt met de tekst:

'JA, ik wil meedoen aan het onderzoek Werken op Afstand en ga akkoord met onderstaande punten,' dan heb je jouw toestemming gegeven.

Doe dit ajb vóór dinsdag a.s..

Alvast bedankt.

In de bijlage van deze mail vind je algemene informatie over het onderzoek. Deze informatie is t.k.n.

Als je vragen hebt over de focusgroep, schroom niet om contact op te nemen.

Hartelijke groeten, ook namens Sylvana, en tot dinsdag,

Renée Henskens

Projectleider Werken op Afstand

Bijlage 6: Gesprekshandleiding focusgroep cliënten

10 minuten Voorstellen en inleiding

Inloop, deelnemers welkom heten.

Gesprek wordt niet opgenomen. Gespreksleiders stellen zich voor, voorzitter geeft uitleg waar het gesprek over gaat en wat werken op afstand is. Checken of iedereen bekend is met de chatfunctie.

Voorstellen:

- Kun je kort vertellen wie je bent, of in toezicht zit of in een andere fase
- Vertel ook even kort wat het eerste is wat bij je opkomt.

10 minuten Algemene vragen

- Hoe heb jij nu contact met je reclasseringswerker?
 - Zie je je reclasseringswerker nog wel in het echt of alleen nog maar via de telefoon en beeldbellen?
- Wat vind jij van beeldbellen?
- Wat gaat er goed?
- Wanneer gaat het niet goed? Wat zou je dan anders willen?

Alleen als ze het zelf aangeven:

- Waarom is het zo fijn om niet naar kantoor te hoeven? Wat vind je vervelend aan het kantoor van de reclassering?
Achtergrond voor onderzoekers: wellicht heeft dit te maken met stigma, minder boef-voelen, vrijblijvendheid, meer gelijkwaardigheid in de relatie? Evt over doorvragen.

20 minuten Kernthema: Werkrelatie (Richting en kader, Vertrouwen, Binding, Stroefheid)

Hoe is het persoonlijke contact op afstand? *Doorvragen: mis je iets in vergelijking met face to face?*

Stelling: Voor een goede vertrouwensband is het belangrijk dat ik mijn reclasseringswerker in het echt kan zien.

Sylvana typt stelling in de chat

- Wat vind je hiervan? Eens of oneens?
- [bonus: Als je je reclasseringswerker alleen via beeldbellen ziet, kun je die dan wel vertrouwen?]
- Lukt het jou de dingen die jou bezighouden te bespreken via beeldbellen? *Doorvragen: durf je alles te vertellen, vertel je meer of minder?*
- Zijn doelen en bijzondere voorwaarden goed te bespreken online?
- Is een persoonlijke band wel mogelijk op afstand?
- Kan de reclasseringswerker jou op afstand goed motiveren?
 - Wat zou je anders willen?
- Als het contact een beetje stroef verloopt, of er is sprake van een verschil van mening of een overtreding, is dit online dan net zo goed te bespreken als face to face?
Doorvragen over: eerlijk zijn, makkelijker dingen achter houden, minder/meer begrip voor elkaar online, aangesproken worden online

5 minuten Afsluiting

- Heb jij tips voor de reclassering hoe zij het op afstand toch zo goed mogelijk kunnen doen?
- Is er nog iets voor je gevoel wat niet besproken is en wat wel belangrijk is voor ons onderzoek?

Bijlage 7: Gesprekshandleiding focusgroep reclasseringswerkers

15 minuten

Voorstellen en inleiding

Inloop, deelnemers welkom heten

Vragen of het gesprek opgenomen mag worden

Opname starten met Freecam

Toestemming vragen voor foto en verslagje op LinkedIn

Checken of iedereen bekend is met de chatfunctie

- Kun je kort vertellen wie je bent en wat je doet bij de reclassering.

Korte uitleg over de inhoud van de focusgroep: "We willen het met jullie o.a. hebben over hoe je op afstand een werkalliantie opbouwt en onderhoudt, hoe je risicomangement doet op afstand en hoe je vorm geeft aan het hybride werken (controleren en begeleiden) op afstand"

5 minuten

Chat

Openingsvraag

Wat betekent "werken op afstand" voor jou? Wat komt er bij je op?

Werkers schrijven hun eerste ideeën en associaties op in de chat. De vraag is bedoeld om een beetje zicht te krijgen op of werkers er positief of negatief in zitten, een beetje samen los komen. Eventueel onderwerpen parkeren voor de afsluiting.

Kernvragen

30 minuten

Thema 1: Werkalliantie

Toelichting voor deelnemers: Een belangrijk thema die uit de enquêtes naar voren komt is de werkalliantie. Dan hebben we het specifiek over Richting en kader, Vertrouwen, Binding en Stroefheid. Binding betekent o.a. dat de cliënt zich ondersteund en gestimuleerd voelt. Stroefheid betekent o.a. dat de cliënt weerstand heeft en de professional het gevoel krijgt op te branden.

Stelling: de werkalliantie is op afstand meer taakgericht en minder gericht op binding.

- Wat vinden jullie hiervan? *Duimen omhoog/omlaag in beeld*
- Hoe zou je op een goede manier een werkalliantie op afstand vorm kunnen geven?

Nu zoomen we in op de vier aspecten van de werkalliantie.

Achtergrond voor onderzoekers: Ruim 40% vindt het makkelijker om face to face de cliënt te vertrouwen dan online (30% is neutraal en 30% is oneens, dus wisselend beeld). 53% vindt een meningsverschil online moeilijker op te lossen.

- Veel reclasseringswerkers kunnen face to face het kader en de regels begrijpelijker uitleggen dan online.
 - Wat zijn de redenen hiervan?
 - Wat heb je nodig om dit ook op afstand goed te kunnen doen?
- Veel reclasseringswerkers vinden het makkelijker face to face de cliënt te vertrouwen dan online.
 - Wat zijn de redenen hiervan?
 - Wat heb je nodig om dit ook op afstand goed te kunnen?

Eventueel hier inzoomen op 'eerlijkheid inschatten'

- Veel reclasseringswerkers geven aan dat ze online minder goed naar hun cliënt kunnen luisteren dan in een face to face gesprek.
 - Wat zijn de redenen hiervan?
 - Wat heb je nodig om dit ook op afstand goed te kunnen?

- Veel reclasseringswerkers vinden een verschil van mening online moeilijker op te lossen dan face to face.
 - Wat zijn de redenen hiervan?
 - Wat heb je nodig om dit ook op afstand goed te kunnen?

15 minuten

Thema 2: Risicomanagement

- Risicomanagement, hoe doe je dat op afstand? Wat heb daar voor nodig?
- Kun je een voorbeeld geven van een casus waarbij het lastig was om op afstand risico's te signaleren? Wat maakte dat het lastig was?
- Welke overwegingen zijn nu leidend in hoeverre een cliënt tot de hoog-risico groep behoort? Laat je nu de recidive-ernst of de kans leidend zijn?
- Wat maakt dat je hoog-risico cliënten face to face wilt zien en niet op afstand?

15 minuten

Thema 3: Methodisch handelen (controleren en begeleiden)

Stelling: In een online omgeving staat het hybride werken (controleren en begeleiden) op de tocht.

- Wat vinden jullie hiervan?

Eerst duimpjes omhoog of omlaag. Daarna pas het gesprek starten.

- Hoe geef je het hybride werken op afstand goed vorm?
 - Wat heb je nodig om dit goed te kunnen doen?
 - Wat heb je nodig om dit met plezier te kunnen doen?

Let op dat in het gesprek aandacht wordt besteed aan beide dimensies.

Deze vragen hebben indirect te maken met controleren & begeleiden:

- In hoeverre ervaren jullie online contact als vrijblijvender en de relatie als gelijkwaardiger?
- Wat zijn de voor- en nadelen van een vrijblijvender/gelijkwaardiger contact met de cliënt?
- Waar ligt de grens en hoe bewaak je die?

15 minuten Thema 4: Typen cliënten en zaken

- Wat maakt werken op afstand bij bepaalde cliënten (bijvoorbeeld *lvb*, *hoog-risico*, *psychiatrische problemen*, *verslaving*) lastig? Wat heb je dan nodig?
- Wat maakt werken op afstand bij bepaalde typen zaken (bijvoorbeeld *zeden*) lastig? Wat heb je dan nodig?

15 minuten Thema 5: Activiteiten van reclassering

Chat of whiteboard Bij welke specifieke reclasseringsactiviteiten kan werken op afstand goed worden ingezet?

Verdieping op adviesfase:

- Werkers hebben verschillende opvattingen over werken op afstand tijdens de adviesfase. Waar heeft dat volgens jullie mee te maken?

15 minuten Thema 6: Werk-privé

Toelichting voor deelnemers: Er zijn veel signalen dat reclasseringswerkers worstelen met een bepaalde werk-privébalans, bijvoorbeeld wanneer cliënten met beeldbellen in je woonkamer kunnen kijken.

- In hoeverre is de werk-privé balans een belemmering voor succesvol werken of afstand? Wat heb je nodig op dit vlak?
- Wat heb je nodig qua veiligheid & privacy of goed op afstand te kunnen werken?
- Wat heb je nodig aan collegiale ondersteuning op afstand?

5 minuten Slotronde

Chat

Alle deelnemers delen één belangrijke tip, do of don't.

Voorzitter vraagt eventueel bij enkele tips om een korte toelichting.

5 minuten Afsluiting

- Is er nog iets wat voor je gevoel niet besproken is en wat wel belangrijk zou kunnen zijn voor ons onderzoek?

Deelnemers bedanken en informeren over het vervolg van dit onderzoek.

Bijlage 8: Programma mini-seminar

PROGRAMMA

Woensdag 21 april 2021

14.20-14.30 - digitale inloop
14.30-16.30 - mini-seminar met:

Plenaire presentatie



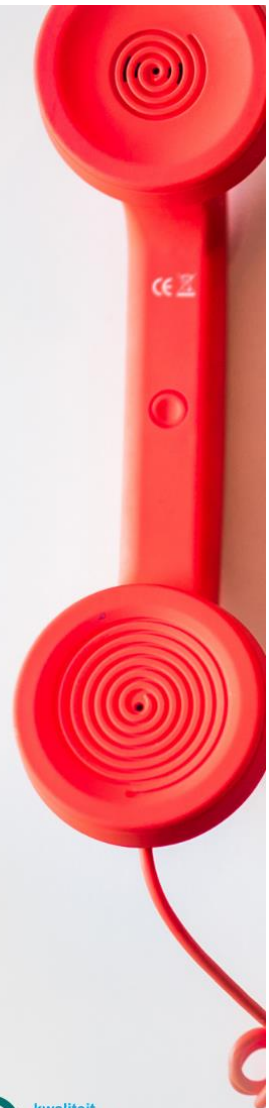
Breakout sessies



Diverse online tools

Uitnodiging voor Webex ontvangt
u op de dag zelf

Mocht u onverhoopt verhinderd zijn,
dan ontvangen wij graag een afmelding via:
nel.vanveenendaal-vanwijk@hu.nl





Online reclasseren, hoe doe je dat?

MINI-SEMINAR

**"JA, NU HOOR
IK JE WEER..."**

**Woensdag 21 april 2021
14.30-16.30
Webex**

**Registreer via:
nel.vanveenendaal-vanwijk@hu.nl**

maximaal 25 deelnemers

Dit mini-seminar maakt onderdeel uit van het onderzoek 'Werken op afstand', in opdracht van Programma Kwaliteitszorg Forensische Zorg, i.s.m. met de Reclasseringsacademie en Studio Wetenschap.

KFZ kwaliteit forensische zorg

WERKEN OP

Aanleiding

Met de komst van de COVID-19 pandemie nam het werken op afstand een enorme vlucht. Ook reclasseringswerkers werken met de meeste cliënten nu op afstand (o.a. beeldbellen, telefonisch, WhatsApp), tenzij het vanuit begeleidingsperspectief niet kan. Cruciale vragen hierbij zijn hoe reclasseringswerkers en cliënten dit werken op afstand ervaren en of het mogelijk is om een effectieve werkalliantie op te bouwen en te onderhouden wanneer zij op afstand zijn.

Methode

In het huidige onderzoek zijn, na een literatuurverkenning, de meningen en ervaringen van de reclasseringswerkers en cliënten verzameld. Dit werd op drie manieren gedaan:

1. Enquêtes
(N = 228 reclasseringswerkers, N = 26 cliënten);
2. Focusgroepen
(N = 20 reclasseringswerkers, N = 4 cliënten);
3. Een mini-seminar

Resultaten

Cliënten

Cliënten zijn over het algemeen positief over het contact op afstand. Sommigen geven aan het persoonlijke contact te missen.

Reclasseringswerkers

Ervaringen

Het werken op afstand is volgens de meeste reclasseringswerkers flexibel (efficiënt, bespaart tijd en reiskosten), geschikt voor bepaalde fases van het reclasseringstraject (met name in een latere fase, wanneer er al een werkalliantie is), en vooral geschikt voor cliënten met weinig problemen en een laag risiconiveau. Gesprekken zijn vaak zakelijker, wat zowel voor- als nadelen kan hebben.

Zorgen

Zorgen zijn er met name rondom het kunnen signaleren van oplopende risico's, dat het online contact soms wat vrijblijvend is en dat er risico is op verstoring van de werk-privébalans bij de reclasseringswerker.

Behoeften

Werkers geven aan behoefte te hebben aan het vergroten van hun kennis en vaardigheden op het gebied van online werken.

Werkalliantie

Zowel reclasseringswerkers als cliënten ervaren het contact en de onderlinge samenwerking op afstand anders dan face to face. Als er eenmaal een basis is gelegd, is het voor de meesten goed mogelijk om verder online te werken, hoewel dit volgens de reclasseringswerkers ook afhankelijk is van het type cliënt, soort delict en risiconiveau.

Kansen voor de werkalliantie in werken op afstand zijn er vooral in het onderhouden van een wat meer 'zakelijk' contact, waarin met name monitoring centraal staat.

In online inhoudelijke begeleidingsgesprekken zijn er mogelijkheden om met behulp van de werkalliantie cliënten te motiveren en ervoor te zorgen dat zij de bijzondere voorwaarden naleven.

Tips voor goed werken op afstand

- Structureer het online gesprek: maak een agenda, laat de cliënt het initiatief nemen tot bellen (het is namelijk een meldplichtgesprek), maak afspraken over de setting (rustige omgeving) en stuur na afloop van een gesprek de afspraken door via WhatsApp of een andere tool;
- Gebruik leuke, functionele online tools ter ondersteuning van het gesprek en om de aandacht van de cliënt vast te houden, zoals een whiteboard of een padlet;
- Wees je bewust van hoe je zelf over komt op een beeldscherm: in welke omgeving zit je, wat heb je aan? Zorg voor een neutrale uitstraling;
- Zorg dat de randvoorwaarden voor werken op afstand in orde zijn. Zorg voor een prettige, rustige werkplek met goede voorzieningen (goede stoel, tafel, evt. groot beeldscherm);
- Spreek regelmatig face to face af met collega's voor overleg en ontspanning;
- Ga ter afwisseling ook eens wandelen met je cliënt;
- Een positief punt van werken op afstand is dat het flexibel inzetbaar is, maar denk hierbij ook aan jezelf. Wees je bewust dat extra cliëntcontacten tot verstoring in de werk-privébalans kunnen leiden.

Aanbevelingen voor de organisatie

Experimenteer verder met de 'blended' vorm van reclasseren (zowel online als face to face contact), ontwikkel een handreiking 'Structureren van begeleidingsgesprekken op afstand' en een training voor reclasseringswerkers in online (gespreks)technieken en technische vaardigheden, waarbij rekening wordt gehouden met het kennisniveau en ervaring van de reclasseringswerker.

WERKER

Online werken leidt sneller tot miscommunicatie dan face to face werken

EENS 46%

CLIËNT

Mijn reclasseringswerker en ik kunnen het online net zo gemakkelijk eens worden als face to face

EENS 77%

CLIËNT

Voor goede samenwerking is face to face contact nodig

EENS 23%

WERKER

Ik kan online minder goed inschatten hoe de cliënt zich voelt

EENS 73%

WERKER

Een verschil van mening is online moeilijker op te lossen dan in een face to face gesprek

EENS 53%

CLIËNT

In een online gesprek begrijpt mijn reclasseringswerker mij minder goed

EENS 12%