

Samen toezicht

Motiverende gespreksvoering in de
samenwerking van toezichthouders van
Reclassering Nederland Regio Midden Oost
Nederland met opdrachtgevers en andere
professionals

Janny Bremer; Marian Bos en Anneke van de Scheur / Afstudeeronderzoek
Social Work, Maatschappelijk Werk en Dienstverlening
Gereformeerde Hogeschool, Zwolle

In opdracht van:
Reclassering Nederland, regio
Midden Oost Nederland

Contactpersoon:
Ina Gerrits, unitmanager
toezichtunit Zwolle

Mei 2012

Opdrachtgever: Reclassering Nederland, regio Midden Oost Nederland
 Unitmanager Toezichtunit Zwolle, Ina Gerrits

Onderzoekers: Janny Bremer/2810222
 Marian Bos/2810283
 Anneke van de Scheur/2810048

Docentbegeleiders: Albert Pullen
 Janine Tromp
 Social Work – Maatschappelijk Werk en Dienstverlening
 Gereformeerde Hogeschool Zwolle

Voorwoord

In de zomer van 2011 startten we als onderzoekers met het onderzoeksproces. We moesten veel werk verzetten om duidelijk te krijgen welk onderzoeksontwerp relevant en interessant was om te onderzoeken.

Anneke, die al geruime tijd bij Reclassering Nederland werkt, gaf aan dat haar werkgever zich beschikbaar stelde om het afstudeeronderzoek binnen de reclassering uit te voeren.

Binnen Reclassering Nederland zijn de toezichthouders vanaf 2008 getraind in motiverende gespreksvoering.

In gesprek met beleidsmedewerker Bert van der Ziel en unitmanager Ina Gerrits, van toezichtunit Zwolle, kwam naar voren dat er behoefte was om te onderzoeken in hoeverre motiverende gespreksvoering ook toepasbaar is in de samenwerking met andere professionals. Er bleek nieuwsgierigheid te zijn naar de mogelijkheid het motiverende-gespreksvoering-gedachtegoed te verbreden naar andere taken van de toezichthouder.

We hebben ons de principes van motiverende gespreksvoering eigen gemaakt. Ook hebben we genomen van de werkwijze van Reclassering Nederland. We hopen met ons onderzoek bij te dragen aan een stukje verdieping en eventuele verbreding van de toepassing van motiverende gespreksvoering binnen Reclassering Nederland. Daarnaast hopen we door dit onderzoek iets te kunnen zeggen over succesfactoren in de samenwerking tussen professionals.

Het onderzoek uitvoeren was geen gemakkelijke klus. Het heeft veel energie en tijd gekost. We zijn dan ook dankbaar dat nu het eindresultaat voor u ligt.

Deze klus was niet mogelijk geweest zonder een aantal belangrijke personen. In de eerste plaats willen we Reclassering Nederland, regio Midden Oost bedanken, voor het mee vormgeven van deze interessante en leerzame opdracht. We willen Ina Gerrits in het bijzonder bedanken voor haar bereidheid ons te steunen in dit afstudeerproces. Haar vooruitstrevendheid en doelgerichtheid hebben bijgedragen dat het mogelijk was, binnen het soms krappe tijdsplan, onze onderzoeksdoelen te halen. Waarvoor dank.

Ook willen we Albert Pullen, docent aan de Gereformeerde Hogeschool in Zwolle, bedanken voor zijn begeleiding en kritische blik op het onderzoeksproces en product. Zijn steun en feedback hebben ons telkens weer goed gedaan.

Verder willen we alle medewerkers van Reclassering Nederland, van de toezichtunits Zwolle en Zutphen bedanken die hebben meegewerkt aan dit onderzoek, door middel van de interviews. We hebben beseft dat we een beroep hebben gedaan op hun kostbare tijd. Het enthousiasme waarmee de medewerkers hebben meegewerkt, was inspirerend en maakte ons zelf ook weer enthousiast.

Tot slot willen we familie en vrienden, maar in het bijzonder onze partners, die ons de laatste maanden tijdens het afstudeerproces, mee overeind hebben gehouden, bedanken voor hun niet aflatbare steun. Zonder hun steun, liefde en incasseringsvermogen hadden we het niet gered.

Janny Bremer,
Marian Bos en
Anneke van de Scheur

Zwolle, 8 mei 2012

Samenvatting

Motiverende gespreksvoering wordt door reclasseringswerkers gebruikt in de gesprekken met cliënten om te komen tot een goede samenwerkingsrelatie, waarbij de cliënt komt tot gedragsverandering. Naast het werken met cliënten, is het samenwerken met andere professionals en met opdrachtgevers een belangrijk onderdeel van het reclasseringswerk.

De behoefte van Reclassering Nederland, regio Midden Oost kenmerkte zich door nieuwsgierigheid, naar een mogelijke bredere inzet van de motiverende gespreksvoering. Zij wilde de mogelijkheid laten onderzoeken of deze motiverende gespreksvoering ook toepasbaar is in samenwerkingsrelaties. De aanname bestond dat motiverende gespreksvoering ook in samenwerking met andere professionals toegepast kon worden en dat dit kon leiden tot een meer vruchtbare samenwerking. De professionaliteit van de reclasseringswerker zou door het bewuste gebruik van deze gespreksvoering kunnen toenemen, waarmee de professionaliteit van het beroep zou worden bevorderd.

De vraagstelling bij dit onderzoek luidt:

In hoeverre wordt motiverende gespreksvoering gebruikt door toezichthouders in de samenwerking met opdrachtgevers en andere professionals, op welke wijze en kan motiverende gespreksvoering bijdragen aan de samenwerking met opdrachtgevers en andere professionals?

Dit rapport is tot stand gekomen na het analyseren van literatuur over motiverende gespreksvoering, de werkwijze bij Reclassering Nederland, succesfactoren bij samenwerking tussen professionals en de professionaliteit van de reclasseringswerker.

Daarnaast zijn er interviews gehouden met de toezichthouders van de units Zwolle en Zutphen.

Vanuit de literatuurstudie en de resultaten uit de interview is een zo volledig mogelijk antwoord gegeven op de vraagstelling van dit onderzoek. Om alvast een indruk te geven van de verdere inhoud van het rapport, volgt hier een korte samenvatting.

Uit de resultaten van het onderzoek is gebleken dat motiverende gespreksvoering niet als zodanig wordt toegepast in de samenwerking met andere professionals. Er kan worden gesteld dat de toezichthouders wel aspecten van motiverende gespreksvoering in de samenwerking met andere professionals gebruiken, maar dit geen motiverende gespreksvoering noemen. De meeste toezichthouders geven aan nog nooit over de bredere toepassing van motiverende gespreksvoering te hebben nagedacht. Daarnaast blijkt de kennis en de vaardigheden die bij motiverende gespreksvoering horen, te zijn weggezaakt bij de meeste toezichthouders.

De toezichthouders werden door het meewerken aan dit onderzoek bewust van de mogelijkheid om motiverende gespreksvoering niet alleen in het werken met de cliënt te gebruiken, maar ook in het werken met andere professionals. Ze werden uitgedaagd na te denken over hun houding in samenwerkingsrelaties. De meeste toezichthouders gaven aan dat de basishouding van motiverende gespreksvoering bruikbaar is in de samenwerking met de andere professional. De basishouding die werd genoemd bestaat uit echtheid, empathie, meebewegen met weerstand en erkenning van de organisatie/samenwerkingspartner.

De toezichthouders gaven verder aan dat motiverende gespreksvoering gedragsverandering als doel heeft. In de samenwerking met de andere professional is er geen sprake van een doel als gedragsverandering. Er wordt uitgegaan van gelijkwaardigheid, deskundigheid en bereidheid tot samenwerken, vanuit professionaliteit. Daarom vinden de toezichthouders motiverende gespreksvoering een minder toepasbare term en niet als geheel toe te passen bij de samenwerking met andere professionals.

De aanname bestond dat motiverende gespreksvoering ook in samenwerking met andere professionals toegepast zou kunnen worden en dat dit zou kunnen leiden tot een meer vruchtbare samenwerking. De professionaliteit van de toezichthouder zou door het bewuste gebruik van deze gespreksvoering kunnen toenemen, waarmee de professionaliteit van het beroep zou worden bevorderd.

Uit de resultaten is gebleken dat motiverende gespreksvoering niet als zodanig wordt toegepast in de samenwerking met andere professionals. Gesteld kan worden dat het vooral gaat om de basishouding van motiverende gespreksvoering. Deze basishouding houdt in: empathie, erkenning, meebewegen met weerstand en echtheid. De vraag is echter of de term motiverende gespreksvoering bruikbaar is in de samenwerking met andere professionals.

Uit het onderzoek komt naar voren dat de kennis en vaardigheden van motiverende gespreksvoering zijn weggezaakt. Een opfriscursus of een verdiepingstraining is daarom aanbevolen.

Daarnaast kan gesteld worden dat het van belang is dat er bij de reclassering een veilig leerklimaat heerst waarbinnen de toezichthouders open durven en kunnen staan om naar zichzelf te kijken, te reflecteren op hun handelen naar zowel de cliënt, als op het samenwerken met de andere professionals en waar sprake is van het geven en ontvangen van gestructureerde collegiale feedback. Vanuit de literatuur komt naar voren dat deze aanpak een belangrijke succesfactor is in het samenwerken tussen professionals.

De samenwerkingsvaardigheden waarover een toezichthouder dient te beschikken, mogen meer aandacht krijgen binnen het werken aan de professionalisering van de reclasseringswerker. De toezichthouder dient te beschikken over een ‘sociaal repertoire’ met ogenschijnlijk strijdige elementen: flexibel én vasthoudend, informele relaties én weerbaar, er gezamenlijk uit willen komen én eigen belangen vasthouden. (Mastenbroek 2010)

Over deze vaardigheden beschik je niet zomaar. Hier dient aan gewerkt te worden. Oefening baart immers kunst.

De toezichthouders van de units Zwolle en Zutphen gebruiken deelaspecten van motiverende gespreksvoering in de samenwerking met andere professionals. De deelaspecten die toezichthouders hierbij inzetten zijn: empathie, echtheid, erkenning en meebewegen met weerstand. We kunnen echter geen eenduidige uitspraak doen of motiverende gespreksvoering bijdraagt aan de samenwerking met andere professionals.

Inhoudsopgave

Voorwoord	pag. 3
Samenvatting	pag. 4
Inhoudsopgave	
1. Inleiding	
1.1 Behoeftte van Reclassering Midden Oost Nederland	pag. 7
1.2 Organisatie	pag. 8
2. Theoretisch kader	
2.1 Motiverende gespreksvoering	pag. 11
2.2 Redesign toezicht	pag. 12
2.3 Samenwerking met opdrachtgevers en andere professionals	pag. 13
2.4 Motiverende gespreksvoering en factoren die de samenwerking beïnvloeden	pag. 14
2.5 politieke beslissingen	pag. 15
2.6 Moderne samenleving	pag. 16
3. Methode	
3.1 Kwalitatief onderzoek	pag. 17
3.2 Data verzamelingsmethoden	pag. 17
3.3 Onderzoeksgroep	pag. 17
3.4 Meetinstrumenten	pag. 18
3.5 Betrouwbaarheid en validiteit	pag. 18
3.6 Analyse methode	pag. 19
4. Resultaten en analyse van het onderzoek	
4.1 Algemene gegevens	pag. 20
4.2 Huidige situatie van samenwerken	pag. 20
4.3 Visie op de mogelijkheid van gebruik motiverende gespreksvoering in samenwerking	pag. 23
4.4 Kennis en gebruik van motiverende gespreksvoering in samenwerking	pag. 24
4.5 Bewust gebruik van motiverende gespreksvoering in samenwerking	pag. 27
4.6 Borging	pag. 29
4.7 Meerwaarde van motiverende gespreksvoering in samenwerking	pag. 29
4.8 Beantwoording van de deelvragen	pag. 31
5. Conclusies	
5.1 Huidige samenwerking	pag. 33
5.2 Mogelijkheid van motiverende gespreksvoering in samenwerking	pag. 33
5.3 Kennis en gebruik van motiverende gespreksvoering in samenwerking	pag. 34
5.4 Meerwaarde van motiverende gespreksvoering in samenwerking	pag. 34
5.5 Eindconclusie	pag. 34

6. Aanbevelingen		pag. 36
7. Discussie		pag. 37
Literatuurlijst		pag. 38
Bijlage 1	Interviewschema	pag. 40
2	Labelschema	pag. 45

1. Inleiding

Sinds 2008 worden bij Reclassering Nederland reclasseringswerkers toegerust met het gedachtegoed van motiverende gespreksvoering.

In dit onderzoek willen we de verbinding leggen tussen goede samenwerking en de mogelijkheid van het gebruik van motiverende gespreksvoering hierbij.

Door middel van dit beschrijvende onderzoek, hebben we geïnventariseerd, in hoeverre motiverende gespreksvoering gebruikt wordt door de toezichthouder in de samenwerking met opdrachtgevers en andere professionals, op welke wijze en tenslotte hoe deze motiverende gespreksvoering bijdraagt aan de samenwerking met opdrachtgevers en andere professionals.

1.1 Behoeft van Reclassering Nederland Midden Oost Nederland

Reclasseringswerkers gebruiken motiverende gespreksvoering in de gesprekken met cliënten om te komen tot een goede samenwerkingsrelatie, waarbij de cliënt komt tot gedragsverandering.

De behoefte van Reclassering Nederland kenmerkte zich door nieuwsgierigheid naar een mogelijk bredere inzet van de motiverende gespreksvoering die nu al gebruikt wordt door de werkers in de gesprekken met cliënten.

Reclassering Nederland hecht ook belang aan een goede samenwerking met opdrachtgevers en andere professionals waarnaar werkers hun cliënten toe door verwijzen.

In de samenwerking met andere professionals en opdrachtgevers spelen verschillende belangen een rol, die soms haaks op elkaar kunnen staan.

De aanname bestond dat motiverende gespreksvoering ook in deze samenwerking toegepast zou kunnen worden en dat dit tot een meer vruchtbare samenwerking zou kunnen leiden. De professionaliteit van de reclasseringswerker zou door het bewuste gebruik van deze gespreksvoering kunnen toenemen, wat de professionaliteit van het beroep zou bevorderen. Zowel de reclassering, als de opdrachtgever, als de andere professional is gebaat bij samenwerking, waarbij er respect is voor de deskundigheid en expertise van de ander en waarbij de opdracht van de ander voor ogen wordt gehouden.

Reclassering Midden Oost Nederland is nieuwsgierig of en in hoeverre de reclasseringswerker binnen hun regio gebruik maakt van motiverende gespreksvoering in de samenwerking met opdrachtgevers en andere professionals. Motiverende gespreksvoering wordt breed toegepast in het werken met cliënten en kan mogelijk worden doorgetrokken naar het samenwerken met andere instanties en opdrachtgevers. De opdrachtgever wilde dit graag onderzocht hebben.

De doelstelling van dit rapport is:

Door middel van dit beschrijvende onderzoek, zal er geïnventariseerd worden, in hoeverre motiverende gespreksvoering gebruikt wordt door de toezichthouder in de samenwerking met opdrachtgevers en andere professionals, op welke wijze en tenslotte hoe deze motiverende gespreksvoering bijdraagt aan de samenwerking met opdrachtgevers en andere professionals.

Dit leidde tot de volgende centrale vraagstelling:

In hoeverre wordt motiverende gespreksvoering gebruikt door toezichthouders in de samenwerking met opdrachtgevers en andere professionals, op welke wijze en kan motiverende gespreksvoering bijdragen aan de samenwerking met opdrachtgevers en andere professionals?

Om de centrale vraag te kunnen beantwoorden, hebben we de volgende deelvragen opgesteld:

1. *Hoe geeft de toezichthouders van Reclassering Nederland, regio Midden Oost Nederland, vorm aan de huidige samenwerking met opdrachtgevers en andere professionals?*
2. *In welke mate kunnen de principes van motiverende gespreksvoering toegepast worden op de samenwerking met opdrachtgevers en andere professionals?*
3. *In hoeverre zijn de toezichthouders bij Reclassering Nederland, regio Midden Oost Nederland, zich bewust van de mogelijkheid om motiverende gespreksvoering te gebruiken in de samenwerking met opdrachtgevers en/of andere professionals?*

4. *Gebruikt de toezichthouder bij Reclassering Nederland, regio Midden Oost Nederland, al dan niet bewust, al motiverende gespreksvoering in de samenwerking met opdrachtgevers en/of andere professionals?*
5. *Hoe gebruikt de toezichthouder bij Reclassering Nederland, regio Midden Oost Nederland, motiverende gespreksvoering in de samenwerking met opdrachtgevers en andere professionals?*
6. *Wat draagt motiverende gespreksvoering bij aan de samenwerking tussen toezichthouder en opdrachtgevers en andere professionals?*

1.2 De organisatie

Reclassering Nederland is een onafhankelijke organisatie die staat voor het bijdragen aan de veiligheid van de samenleving door het voorkomen van criminaliteit en het terugdringen van recidive.

Gedragsverandering en risicomanagement zijn daarbij sleutelbegrippen. Een gedwongen kader en de combinatie van begeleiding en controle kenmerken de aanpak. (reclassering.nl; december 2011)

Reclassering Nederland heeft drie hoofdtaken:

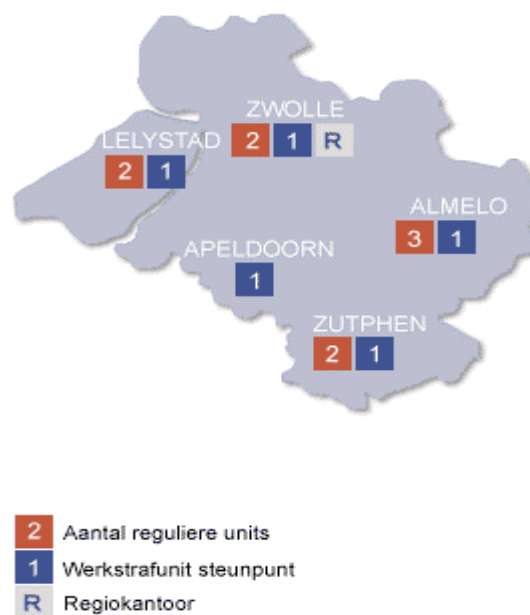
1. Toezien op de uitvoering van werkstraffen
2. Diagnose en advies aan rechters en officieren van justitie uitbrengen
3. Toezicht houden op daders en verdachten

De reclassering streeft naar minder overlast en minder criminaliteit. Dit probeert de reclassering te realiseren door de cliënt de juiste begeleiding te bieden. Het aanbieden van de juiste begeleiding komt voort uit de algemene visie die de reclassering heeft. Deze visie is dat alleen straffen niet helpt. De reclassering vindt dat iedere delictpleger verantwoordelijk is voor zijn eigen gedrag. Daarnaast vindt de organisatie ook dat gedrag beïnvloedbaar is. De reclassering kiest voor een integere en transparante werkwijze waarin actief wordt aangetoond wat het werk voor resultaten oplevert (reclassering.nl, december 2011).

Binnen Reclassering Nederland zijn de diagnose- en adviesunits en toezichtunits aangeduid als reguliere units. Daarnaast zijn er ook werkstrafunits. In laatstgenoemde units wordt de opgelegde taakstraf uitgevoerd. De werkstraf unit zal in ons onderzoek niet worden meegenomen.

Reclassering Nederland werkt in verschillende regio's. De gedachte hierachter is dat iedere regio andere aandachtspunten heeft op het gebied van veiligheid en criminaliteit. Op lokaal niveau worden relaties onderhouden met de opdrachtgever (justitie) en met gemeenten. Het landelijk beleid krijgt vorm en inhoud in de specifieke regio's.

Hoe de verschillende units over de regio Midden Oost Nederland zijn verdeeld, is zichtbaar in de illustratie op de volgende pagina:



In Lelystad is een diagnose- en adviesunit en toezichtunit, zoals ook in Zwolle en Zutphen. In Almelo is 1 diagnose- en adviesunit en zijn er 2 toezichtunits.

Dit onderzoek richtte zich op de toezichtunits van Lelystad, Zwolle, Zutphen en Almelo.

Werkwijze

Reclassering Nederland is een schakel in de strafrechtketen en een onmisbare aanvulling op het werk van rechterlijke macht, politie en gevangeniswezen. Zij laat op een transparante wijze zien wat het reclasseringswerk voor resultaten oplevert. Daarnaast worden instrumenten gebruikt die wetenschappelijk verantwoord en aantoonbaar effectief zijn. De reclassering vindt dat iedere delictpleger verantwoordelijk is voor zijn eigen daden, maar ook dat gedrag beïnvloedbaar is. Mocht gedragsbeïnvloeding niet haalbaar zijn, voert de reclassering risicobeheersing uit. Verder investeert de reclassering in de ontwikkeling van methodes en technieken die wetenschappelijk onderbouwd zijn. (Menger en Krechtig, 2004)

De reclasseringsmethodiek is gebaseerd op de ‘What Works benadering’, onderzoek naar ‘working with involuntary clients’ en op de ‘good practices’ van professionals. De methodiek benadrukt het belang van de responsiviteit van de cliënt. Aansluiten bij de responsiviteit van de cliënt is de sleutel om te komen tot motivatie om te veranderen. In de reclasseringsmethodiek beschrijven Menger en Krechtig dat responsiviteit geen statische factor is, die een cliënt wel of niet heeft, maar dat de reclasseringswerkers responsiviteit kunnen beïnvloeden.

Naast het principe ‘What works’ komt er binnen de reclassering steeds meer aandacht voor ‘Who works’. Ons onderzoek ligt in de lijn van andere onderzoeken die momenteel worden uitgevoerd door het lectoraat Werken in Gedwongen Kader. Menger onderzoekt de professional en de werkaliantie binnen de reclassering. De aanleiding van dit onderzoek is dat er vanuit de ‘What works’ literatuur belangrijke resultaten zijn voortgekomen, die in de praktijk worden ingezet. Menger stelt echter ook dat interventies pas effectief kunnen worden in handen van een effectieve professional. De vraag wordt dan: “Wie is deze effectieve professional?” oftewel “Who Works?” (Menger, 2011).

Diagnose- en advies

De adviesunit voert de kerntaak ‘diagnose en advies’ uit. De reclasseringswerker doet hiervoor onderzoek dat wordt afgerond met een indicatiestelling. Hierbij gebruikt de reclasseringswerker de RISC (Recidive Inschattingen Schalen, het diagnostisch instrument van de reclassering) en/of de Quickscan (hiermee kan in korte tijd het risico op recidive, de mate van ontvankelijkheid voor gedragsverandering en of het zinvol is om een reclasseringstraject op te starten getoetst worden (reclassering.nl, januari 2012)) en vormt over de gehele situatie zijn professionele oordeel. Wanneer de reclasseringswerker van de adviesunit van mening is dat verder toezicht noodzakelijk is, schrijft hij een plan van aanpak voor de toezichthouder ten behoeve van de cliënt.

Reclasseringstoezicht

De toezichtunit voert de kerntaak ‘begeleiding en toezicht’ uit. Hier wordt het plan van aanpak ten uitvoer gebracht. De frequentie van gesprekken hangt af van het risiconiveau van de cliënt.

2.Theoretisch kader

Dit theoretisch kader beoogt inzicht te geven in de theorie die gaat over de hoofdonderwerpen van het onderzoek.

In verschillende niveaus (micro-, meso- en macroniveau) wordt hieronder de behoefte van Reclassering Nederland, regio Midden Oost Nederland, uitgewerkt.

Vanuit de moderne samenleving zien we een roep om sociale professionals die keten- en netwerkgericht kunnen werken. Deze samenwerking is nodig vanwege de complexe problematiek die te maken heeft met de huidige trends in onze samenleving.

In de samenleving is een gebrek aan veiligheidsgevoel en de burger wantrouwt de overheid. De politiek neemt maatregelen. Door het Traject Modernisering Sanctietoepassing (2004) neemt ook de reclassering maatregelen. Zij ontwikkelt een 'nieuw' toezicht: 'Redesign Toezicht'. Verhoogde contactfrequentie en behandeling en gedragsinterventies met en voor cliënten, zou de recidive moeten terugdringen en criminaliteit moeten voorkomen. De reclassering zet in op begeleiding en controle. De begeleiding gaat gepaard met motiverende gespreksvoering. De reclasseringswerkers zijn opgeleid en van hen mag voldoende motiverend vermogen verwacht worden.

Het belang van ketensamenwerking en samenwerking met andere professionals is, in deze samenleving, groot.

Door onderstaande kaders hopen we duidelijk te maken dat deze samenwerking verbeterd kan worden door het gebruik van dezelfde motiverende gespreksvoering als die bij cliënten wordt gebruikt.

2.1 Motiverende gespreksvoering

De term Motiverende Gespreksvoering is afkomstig van W. Miller en S. Rollnick (2005). Deze methode 'to prepare people for change' wordt veel gebruikt in de verslavingszorg, counseling en hulpverlening.

Motiverende Gespreksvoering is een persoonsgerichte, gidsende gesprekstijl. Het is niet zozeer het aanleren van technieken, maar een manier van communiceren. Het is een basishouding van de medewerker die verandering van de cliënt faciliteert.

De principes van deze basishouding zijn:

- Cliënt is autonoom. Dit lijkt tegenstrijdig met een opgelegd vonnis. Toch is het de cliënt die bepaalt of hij zich aan het vonnis conformeert, afwegend wat de consequenties zijn.
- De verstandhouding werker-cliënt wordt gekenmerkt door samenwerken. Gemeenschappelijkheid in agenda's en doelen is een startpunt.
- De werker ontlokt ambivalenties. De werker laat vooral de cliënt aan het woord over deze ambivalenties, oplossingen, mogelijkheden, wensen, etc.
- Acceptatie: de werker accepteert de weerstand die een cliënt heeft. Accepteren dat deze weerstand er is, levert meer ruimte op om er met de cliënt over te spreken en om de cliënt te leren kennen.
- Uitgaan van iemands sterke kanten, persoonlijke effectiviteit. Veel cliënten zijn gewend om aangesproken te worden op delictgedrag en hebben het gevoel dat ze onmachtig zijn gemaakt. Het benoemen en versterken van kwaliteiten, karakter en gedragskenmerken kunnen de cliënt weer geloof in zichzelf en zijn eigen veranderingsproces geven.

Mensen, ook cliënten, komen niet in beweging in een context van volledig afgedwongen éénrichtingsverkeer. Binnen het gedwongen kader, dat wordt bepaald door de bijzondere voorwaarde(n) en het strafrechtelijk kader, moet bewegingsruimte zijn voor de cliënt en de reclasseringswerker. Redesign Toezicht combineert zowel de controle (kader en voorwaarden) als de bewegingsruimte en begeleiding. In het onderdeel 'begeleiding' bij Redesign Toezicht zijn begeleidingsactiviteiten beschreven die gebaseerd zijn op de bewegingsruimte (push en pull mechanismen volgens Menger, 2011). Motiverende gespreksvoering geeft inhoud aan deze mechanismen.

De ontwikkeling van motivatie bij een cliënt speelt een sleutelrol bij het effectief terugdringen van recidive. Motivatie speelt een belangrijke rol bij het volhouden van het reclasseringstraject en het voorkomen van uitval. Uitvallers recidiveren meer dan starters. Ook is motivatie een cruciale factor bij duurzame verandering van gedrag en houding. Alle reden dus om het 'motiverende vermogen' van reclasseringswerkers te verhogen door middel van trainingen en bijscholing. (Menger, 2011)

Cora Bartelink, medewerker bij Centraal Jeugdinstituut, heeft onderzoek gedaan naar de methodiek en effectiviteit van Motiverende gespreksvoering (aug. 2011). In haar onderzoek worden Feldstein en Ginsburg (2006) genoemd. Zij hebben effectonderzoek verricht naar motiverende gespreksvoering bij jeugdige delinquenten. Zij beschrijven dat eigenschappen van hulpverleners als empathie, openheid en oprechtheid, belangrijke elementen van motiverende gespreksvoering, de kans van slagen van de hulpverlening aan jeugdige delinquenten vergroot. Samenwerking met de cliënt, is een belangrijke factor in de slagingskans om een verandering bij hun cliënt teweeg te brengen.

Bartelink (2011) concludeert in de samenvatting van haar onderzoek dat protocollering van motiverende gespreksvoering een negatief effect lijkt te hebben op de behandeling. Het zou voorbij gaan aan het motivatiestadium waarin de cliënt zich bevindt.

Samenvattend kunnen we stellen dat motiverende gespreksvoering een basishouding vormt bij de medewerker die tezamen met de mate van samenwerkingsbereidheid, een veranderingsbereidheid bij de cliënt genereert.

2.2 Redesign Toezicht

Op het rapport Modernisering Sanctietoepassing (2004) antwoordt de reclassering met het programma 'Redesign Toezicht'.

De reclassering wil, zoals haar visie en missie beschrijft, werken aan veiligheid in de samenleving en het terugdringen van recidive.

De reclassering houdt toezicht op daders en verdachten. Dat doet de reclassering meestal vanuit een juridisch kader. Ook de gemeente kan de reclassering opdracht geven toezicht op iemand te houden. Meestal wordt iemand veroordeeld tot reclasseringstoezicht door de rechter en mag - onder de voorwaarde zich te houden aan de aanwijzingen van de reclassering - aan de samenleving blijven deelnemen. Naast de voorwaarde dat de delictpleger zich moet houden aan de aanwijzingen van de reclassering, kan de rechter aanvullende bijzondere voorwaarden opnemen in het vonnis die controlerend (gebiedsverbod, verbod op middelen) en/of gedragsbeïnvloedend (behandeling, gedragstraining) van aard zijn.

Als een verdachte of dader onder toezicht komt te staan en de aanwijzingen van de reclasseringswerker of zelfs de bijzondere voorwaarden - die bij vonnis zijn opgelegd - niet nakomt, volgt daarop overleg met de opdrachtgever van de reclassering, het Openbaar Ministerie. Het is aan het Openbaar Ministerie, dat zich laat adviseren door de reclassering, om te bepalen of het toezicht alsnog wordt voortgezet of dat de cliënt opnieuw moet voorkomen bij de rechter. Regelmatig resulteert dit in detentie voor de onder toezicht gestelde; het voorwaardelijke deel van de straf wordt dan omgezet in een onvoorwaardelijk deel. (Wikipedia.org, januari 2012)

Om invulling te geven aan de begeleiding en controle van de cliënt, zal de medewerker met verschillende organisaties en ketenpartners moeten samenwerken.

Het werk van de reclassering speelt zich af op het microniveau van de individuele cliënt en vergt een nauw samenspel tussen partners in de justitieketen en tussen reclasseringswerker en cliënt.

De vraag waar de verantwoordelijkheid behoort te liggen en hoe deze is georganiseerd, moet worden beantwoord aan de hand van de doelstellingen die de reclassering dient te realiseren en de professionaliteit, positie en organisatievorm die daarvoor nodig zijn. (Vliet van, J.A. 2007). De reclassering werkt als uitvoeringsorganisatie in een opdrachtnemer-relatie binnen de justitieketen. Er worden productieafspraken gemaakt – in aantallen producten, specificaties en kwaliteit – met de opdrachtgevers Openbaar Ministerie (OM), Zittende Macht (ZM) en Dienst Justitiële Inrichting (DJI). Overleg en afstemming vindt plaats in een landelijk 'opdrachtgeversoverleg'. (reclassering.nl, januari 2012)

Menger en Krechtig (2008) schrijven dat een uitgebreide betrokkenheid van de reclassering bij sanctietoepassing een goede samenwerking vereist met de verantwoordelijken voor de strafexecutie. De effectiviteit van de sancties hangt af van die goede samenwerking. Daarmee is de relatie gelegd tussen effectiviteit van sanctionerend optreden en het belang van een goede samenwerking in de strafrechtketen.

2.3 Samenwerking met opdrachtgever en andere professionals

De reclassering is onderdeel van de strafrechtketen en de veiligheidsketen.

“Soms is samenwerken subtiel opereren, net als je met je cliënt doet. Je houdt rekening met machtsverhoudingen, maar je zoekt altijd naar het gezamenlijke doel; wat kunnen we met elkaar voor deze ene cliënt, of voor deze groep cliënten betekenen?” (Menger, 2008: Delict als maatstaf)

Ketenpartners zijn organisaties die activiteiten uitvoeren in een op elkaar aansluitende keten. Zij maken daartoe onder meer afspraken over doelen, doelgroep(en), resultaten en de te leveren capaciteit en iedere partner heeft daarvoor voldoende capaciteit beschikbaar en is hierop aanspreekbaar.

Daarnaast werken zij samen op het gebied van kwaliteit, innovatie, professionalisering en ICT en communiceren zij over gemeenschappelijke doelen, activiteiten en bereikte resultaten (Vliet van, J.A. 2007). De ketenbenadering is terug te leiden naar de algemene systeemtheorie en geeft een specifieke invulling aan één van de basisgedachten uit de systeemtheorie: begrijp het systeemgedrag door de interacties met haar relevante omgeving te bestuderen (Eshuis, 2007).

Volgens Ippel (2007) duidt de term ‘ketensamenwerking’ op een goed samenhangend, gesmeerd productieproces, een alomvattend en efficiënt stelsel en een transparant en coherent netwerk van organisaties.

De reclassering is een belangrijke spil in de strafrecht- en veiligheidsketen. Zij krijgt opdracht vanuit het Openbaar Ministerie, Zittende Macht (rechters), Dienst Justitiële Inrichtingen en gemeenten om advies uit te brengen, toezicht uit te voeren en werkstraffen te executeren. De reclassering vervult een centrale rol in de bijdrage aan de gezamenlijke missie van de ketenpartners: een veiliger samenleving en terugdringen van criminaliteit en recidive.

Menger (2004) geeft richtlijnen hoe de samenwerking tussen de ketenpartners goed kan verlopen. Voor een goede samenwerking is een precieze procedure van belang. De cliënt moet ervaren dat de lijnen tussen de verschillende partners kort zijn en dat het helder is hoe er wordt gereageerd op meldingen.

De verschillende partners hebben verschillende functies en posities. Daardoor hebben zij soms ook een andere kijk op het reclasseringswerk. De één vindt het controleaspect belangrijk, de ander wil vooral het begeleidingsaspect benadrukken. Het is belangrijk dat deze verschillende visies als partners met elkaar kunnen worden uitgewisseld.

De verschillende ketenpartners moeten met elkaar door één deur kunnen, elkaars taak en functie respecteren en vanuit een gezamenlijk belang aan de slag gaan.

De toezichthouder moet over concrete zaken voor een bepaalde cliënt kunnen onderhandelen. De toezichthouder moet zijn reclasseringsstandpunt helder kunnen presenteren bij justitie en daarbij een positie innemen als reclasseringswerker. Ook moet hij duidelijk zijn over de voorwaarden die hij nodig heeft om de verantwoordelijkheid voor het toezicht te kunnen dragen.

Er is een groot verschil in de aard van de samenwerkingsrelaties. Het Openbaar Ministerie, de Rechters, Dienst Justitiële Inrichtingen zijn voor de reclassering de opdrachtgevers. Bij andere maatschappelijk organisaties is de reclassering juist de opdrachtgever of de aanvrager van de hulp of dienst waar die organisatie over beschikt. De positie van de toezichthouder ten opzichte van de professionele instellingen is dus anders dan de positie ten opzichte van justitie. Het slagen van een toezicht is onder andere afhankelijk van de bijdrage van verschillende professionele instellingen. Die bijdragen moeten dus goed op elkaar zijn afgestemd.

De reclassering maakt zoveel mogelijk gebruik van de deskundigheid van andere instellingen. De toezichthouder is degene die voor iedere cliënt specifieke afspraken maakt met de betrokken instellingen. Soms is het nuttig om netwerkoeverleg te organiseren. Instellingen hebben verschillende

belangen, maar in een georganiseerd netwerkoverleg is het vaak gemakkelijker met erkenning van de verschillen naar oplossingen te zoeken. (Menger, 2004)

Menger schrijft in haar boek “Delict als maatstaf” dat ‘het opvallend is dat reclasseringswerkers zeer geduldig kunnen zijn als het gaat om het contact maken met cliënten. Ze kunnen daarin buitengewoon capabel zijn en zich goed verplaatsen in een leefwereld die niet de hunne is, terwijl ze dan soms zo ongeduldig zijn als het gaat om andere instanties.’ (2004)

De Haan en Paagman (2009) onderzochten voor hun masterstudie Strafrecht en Criminologie aan de faculteit Rechtsgeleerdheid van de Rijksuniversiteit Groningen de samenwerking tussen zorginstellingen en de reclassering. Zij concludeerden dat doorgaans beide organisaties onvoldoende op de hoogte zijn van elkaars activiteiten en werkwijzen. Ook Van der Braak en de Jong (2010) komen tot de conclusies dat de samenwerking tussen de reclassering en andere organisaties verbetering vraagt. (Poort, R. ; Bosker, J. ; Agema, M..2011)

2.4 Motiverende gespreksvoering en factoren die samenwerking beïnvloeden

Over het gebruik en het effect van motiverende gespreksvoering binnen de hulpverlener-cliëntrelatie is veel onderzoek beschikbaar. (Rubak, et al. 2005)

Put (2011) stelt echter dat er weinig bekend is over de relatie van motiverende gespreksvoering en het organisatiebelang. Put maakt in haar onderzoek deze verbinding wel. Zij verbindt motiverende gespreksvoering met effectieve organisatieveranderingen.

Put (2011) geeft in haar onderzoek aan dat het succes van een organisatie minder afhankelijk is van de persoonlijke kennis en vaardigheden van de leider, maar vooral van het vermogen anderen aan te moedigen en te ondersteunen.

Als we dit doorvoeren naar de toezichthouder van de reclassering, kun je stellen dat het belangrijk is dat de toezichthouder beschikt over het vermogen anderen aan te moedigen en te ondersteunen. En dat dit dus niet alleen in de ‘samenwerking met de cliënt’, maar ook in de ‘samenwerking met de opdrachtgever en de andere professional’ van belang kan zijn.

Menger schrijft over de samenwerking van de toezichthouder met andere professionals dat de toezichthouder niet gedetailleerd en inhoudelijk op de hoogte hoeft te worden gesteld van de behandeling zelf. Het is belangrijk dat de reclassering helderheid schept over haar rol en haar specifieke perspectief. Waar houdt de verantwoordelijkheid van de reclassering op en waar begint die van de behandelinstelling of begeleidende instantie? Wat heeft de reclassering van de andere professional nodig en wat de andere professional de reclassering leveren? Deze helderheid kan de samenwerking met andere instellingen optimaliseren. De reclasseringswerker dient duidelijkheid te geven over risicofactoren bij een bepaalde cliënt. Menger spreekt over ‘handelingsverlegenheid’ die anders kan ontstaan bij de andere professional. Deze ‘handelingsverlegenheid’ kan een belangrijke bron van weerstand zijn in de samenwerking met de reclassering. Daarnaast is het van belang het domein waar de andere instantie verantwoordelijk voor is te erkennen en de autonomie hiervan te benadrukken.

Dat dit in de praktijk lastig kan zijn, wordt door Van Delden (2009) beschreven. Professionals zijn, volgens hem, van nature gericht op het afschermen van hun eigen vakgebied en zullen niet zo snel de samenwerking opzoeken met andere disciplines. Als deze samenwerking wel is opgezocht zullen verschillende type professionals, met verschillende soorten expertise, moeten samenwerken.

De achtergrond van een professional bepaalt hoe hij of zij naar de problematiek kijkt en wat voor interventie het meest geschikt is. Dit kan leiden tot verschillende professionele opvattingen en waarden binnen een integrale aanpak (Frost, 2005).

Bovendien blijkt dat het niet alleen op inhoudelijk gebied kan botsen, maar professionals uit andere vakgebieden blijken ook een hele andere manier van werken te hebben, met organisatorische spanningen tot resultaat (Robinson en Cottrell, 2005).

“De verkokering en schotten in de organisaties van de zorg, de financieringsstromen die daaraan ten grondslag liggen, de hopeloze bureaucratie, de wachtlijsten en het gebrek aan deskundigheid bij collega-instellingen” (Dronkers en Dijkshoorn, 2010: 119) worden door de professionals als redenen genoemd voor gebrekkige samenwerking.

Een professional is, zoals Freidson (2001) beschrijft, door het volgen van een lange opleiding in het bezit van specialistische kennis, lid van een beroepsorganisatie en iemand bij wie autonomie cruciaal is om zijn werk te kunnen doen. Een dilemma kan ontstaan als deze autonome professional gevraagd wordt samen te werken met andere professionals, ieder met zijn eigen expertise. Lamé (2011) noemt dit de ‘professionaliteitsparadox’.

Mastenbroek (2010) onderschrijft en benoemt dat in samenwerken en onderhandelingsrelaties het belangrijk is over een sociaal repertoire te beschikken, dat ogenschijnlijk strijdige elementen verenigt: flexibel én vasthoudend, informele relaties én weerbaar, er gezamenlijk uit willen komen én eigen belangen vasthouden.

Vantage Partners uit Kaats e.a. (2009) geeft aan dat het belangrijk is dat professionals over voldoende samenwerkingsvaardigheden moeten beschikken: collaboration skills. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan actief luisteren, standpunt assertief inbrengen, anderen bij het gesprek betrekken en informatie met elkaar in verband brengen.

Het is niet vanzelfsprekend dat iedereen alle samenwerkingsvaardigheden bezit en daar moet dus ook niet vanuit worden gegaan. Wel kan samenwerkingsgedrag (gedeeltelijk) aangeleerd worden; oefening baart immers kunst (van de Velde, 2002). Om te ontdekken wat er allemaal bij samenwerking komt kijken en hoe daar het beste mee om kan worden gegaan, is een plek nodig om te experimenteren. (Erinkveld, 2011)

Mastenbroek (2010) geeft aan dat communicatieverbetering en aandacht voor de stijl van samenwerken geen modieuze grillen zijn. Ze zullen in nog beduidend sterkere mate dan nu mensen in organisaties gaan bezig houden.

Hij zegt dat het vermogen tot leren op het terrein van samenwerking een belangrijke succesfactor is voor iedere professional. Aanspreekbaar blijven voor de signalen van anderen over de effecten van je houding en gedrag, zijn daarbij essentieel.

De kwaliteit van samenwerking en communicatie is van het grootste belang voor de individuele motivatie voor de professional, maar ook voor organisatorische spankracht en flexibiliteit.

Verbetering van samenwerking is wél afhankelijk van het willen en kunnen leren. Dat wil zeggen, nieuwsgierig zijn naar de eigen sociale effectiviteit en situaties creëren waarin men specifieke feedback en mogelijke suggesties tot verbetering ontvangt.

2.5 Politieke beslissingen

Van der Woude beschrijft in haar promotieonderzoek “Wetgeving in een Veiligheidscultuur” (2010) dat er sinds medio jaren tachtig de bestrijding van criminaliteit, maar ook de door burgers ervaren onveiligheid, de angst voor criminaliteit, belangrijke punten vormen op de politieke agenda. De regering reageert sterk op deze criminaliteitsproblemen en toenemende onrustgevoelens en het afnemende vertrouwen in de overheid.

Met de publicatie ‘Naar een veiliger samenleving’ (ministerie van Justitie en Binnenlandse Zaken, 2002) maakte Donner al snel na zijn aantreden duidelijk dat de reclassering een integraal onderdeel diende te vormen met de strafrechtsteden. Op die manier zou effectief en efficiënt gewerkt kunnen worden binnen de strafrechttoepassing (Poort, 2007). Met de bedoeling sancties optimaal, efficiënt, effectief en selectief in te zetten voor het terugdringen van recidive en uiteindelijk: een veiligere samenleving.

In het kader van het Traject Modernisering Sanctietoepassing (2004) onderzocht het WODC de effectiviteit van strafrechtelijke sancties, alternatieven voor detentie en de effecten van versobering van het gevangenisregime. Uit dit onderzoek (WODC, 2004) kwam naar voren dat een verhoogd toezicht en behandeling van de cliënt effectief is voor het terugdringen van recidive. Hierbij wordt gesteld dat er, naast controle en toezicht, ruimte moet zijn voor counseling, andere vormen van therapie en het bieden van hulp en steun.

Reclassering heeft vanuit deze Modernisering Sanctietoepassing beleid geschreven. Dit beleid is Redesign Toezicht genoemd.

2.6 Moderne Samenleving

De wijziging van positie van de reclassering heeft gevolgen voor de uitvoeringspraktijk van de reclassering en ook voor de relatie van de reclassering met de ‘ketenpartners’.

Een goede samenwerking met opdrachtgevers en andere professionals is in het reclasseringswerk een belangrijk onderdeel. Door de toename van complexiteit van problematiek wordt steeds meer een beroep gedaan op de competentie samen- en netwerken.

De verkokering van organisaties leidt tot minder effectiviteit. (Koppenjan en Klijn, 2004; de Bruijn en ten Heuvelhof, 2007). Samenwerkende ketenorganisaties zijn nodig in de moderne en complexe samenleving waar veel sprake is van multi complexe problematiek.

De moderne samenleving vraagt veel van sociale professionals en dus ook van de toezichthouder van de reclassering. Hij moet zich verhouden tot een steeds veranderende werkelijkheid: nieuwe sociale kwesties dienen zich aan en er is een toenemende complexiteit van sociale vraagstukken. Daarnaast zijn er beleidsontwikkelingen als de vermaatschappelijking van de zorg en vraaggericht, marktgericht en resultaatgericht werken, die gevolgen hebben voor het beroepsmatig handelen.

De onderzoekers noemen de volgende belangrijke maatschappelijke ontwikkelingen. De samenleving kent meer diversiteit, het moderne leven kent een ander tempo, we zien een inkrimpende verzorgingsstaat, een toenemende eigen verantwoordelijkheid en 'grote- mondigheid'. Tegelijkertijd is er een groeiende maatschappelijke betrokkenheid en inzet van burgers. Daarnaast beïnvloeden beleidsontwikkelingen als verzakelijking (marktwerking, accountability), vraaggerichtheid, een territoriale aanpak, integraal werken en maatschappelijke zorg het werk van professionals.

Ook in het reclasseringswerk is de invloed van de moderne samenleving merkbaar. Van de reclasseringsmedewerker wordt verwacht dat hij kan werken met de multi complexe problematiek en dat hij binnen de strafrecht- en veiligheidsketen kan samenwerken.

Het gaat dus om professionals die in staat zijn boven de dagelijkse praktijk, de individuele problemen en de waan van de dag uit te stijgen. Professionals die kunnen analyseren wat echt het probleem is en wat er moet gebeuren, die een langere termijn visie kunnen ontwikkelen. Die weten hoe ze relevante partijen kunnen committeren en hoe ze tot een gezamenlijke probleemdefinitie en - aanpak kunnen komen, en die ervoor zorgen dat deze ook daadwerkelijk tot uitvoering komt.

Verantwoording af leggen aan verschillende partijen (de eigen beroepsgroep, burgers, overheid, maatschappelijke organisaties) doet een beroep op een reeks aan competenties: dat de professional sociale kwesties kan signaleren en volgen, zich bewust is van de spanning tussen individueel en maatschappelijk belang en in staat is tot reflectie op het eigen handelen, inclusief het vaststellen van individuele en maatschappelijke effecten van de hulpverlening. (Verweij en Jonkers, Vliet, van. K. 2009)

3.Methode

In dit hoofdstuk wordt inzicht gegeven in de methodische opzet en uitvoering van de onderzoeksmethode

3.1 Kwalitatief onderzoek

In overleg met de opdrachtgever hebben we gekozen om een praktijkgericht kwalitatief onderzoek te doen. De bedoeling van dit onderzoek was niet om een grootschalig onderzoek te verrichten maar om enkele toezichthouders kwalitatief te bevragen. Het ging om een beschrijvend onderzoek waarbij geïnventariseerd is of motiverende gespreksvoering gebruikt wordt en op welke wijze, door toezichthouders in de samenwerking met ketenpartners en andere professionals.

In dit onderzoek hebben we gekozen voor de inzet van kwalitatieve methoden, omdat deze methoden zich goed lenen voor het beschrijven van de eigen ervaring en perspectieven van de toezichthouders van de reclassering. Gelet op onze onderzoeksvraag en het tijdsbestek was dit de meeste geschikte methode. Daarbij waren we ons bewust dat kwalitatief onderzoek nooit uitputtend is. Kwalitatief onderzoek levert echter wel betrouwbare beelden op van de samenwerking tussen de toezichthouders en ketenpartners en andere professionals.

3.2 Dataverzamelingmethoden

Literatuurstudie

Om enkele deelvragen te beantwoorden hebben we literatuuronderzoek ingezet als kwalitatieve onderzoeksmethode. We hebben literatuur bestudeerd over motiverende gespreksvoering als methodiek, de werkwijze, doelstellingen en toekomstvisie van Reclassering Nederland, de samenwerkingspartners van Reclassering Nederland, de factoren die een rol spelen bij succesvolle (keten-)samenwerking in de huidige maatschappij. De literatuur hebben we gebruikt voor het schrijven van het onderzoeksplan, in de fase van operationalisatie en voor het beantwoorden van deelvraag 6.

Diepte-interview

Als tweede methode hebben we gekozen voor een half gestructureerd diepte-interview, waarbij gebruik is gemaakt van een vragenlijst met vaste topics. De keuze voor het diepte interview is gemaakt omdat we te maken hadden met een relatief kleine populatie, de toezichthouders van de Regio Midden Oost Nederland, en omdat we nieuwsgierig waren naar de beleving van de toezichthouder. Tijdens de interviews was er alle ruimte voor de eigen inbreng van de toezichthouder. Doordat de toezichthouder antwoord kon geven vanuit zijn eigen belevingswereld, ontstond er een beeld van de werkelijkheid zoals de geïnterviewde toezichthouder die ervaart.

Als onderzoekers hebben we ons flexibel kunnen opstellen en inspelen op de situatie, doordat we met hulp van onze gesprekstechnieken en een uitnodigende houding de respondent vooral hebben uitgenodigd om zijn verhaal te doen. De topiclijst was voor ons als onderzoekers het hulpmiddel om de onderwerpen gedeeltelijk te sturen door de respondent vragen of stellingen voor te leggen, zodat we hebben gemeten, wat we wilden meten. Deze wijze van onderzoek wordt ook wel het symbolisch interactionisme genoemd, een open benadering van onderzoek (Verhoeven, 2010).

3.3 Onderzoeksgroep

De onderzoekspopulatie bestond uit alle toezichthouders van de toezichtunits van Zwolle, Zutphen, Almelo en Lelystad. We hebben gekozen voor toezichthouders binnen Reclassering Nederland, regio Midden Oost, omdat vooral zij samenwerken met de opdrachtgevers en andere professionals. Ook de diagnose- en adviesmedewerkers doen dit, maar aangezien we het onderzoek moesten afbakenen, hebben we gekozen voor alleen de groep toezichthouders.

Van deze populatie wilden we 20 respondenten interviewen. Dit betekende vijf toezichthouders per unit en per onderzoeker. Het aantal respondenten is in samenspraak met de opdrachtgever ontstaan. We deden ons onderzoek in één organisatie en daarom was een grote steekproef niet nodig. Ondanks dat het aantal respondenten de betrouwbaarheid en de validiteit van ons onderzoek zou kunnen beïnvloeden, zegt dit niets over de bruikbaarheid van ons onderzoek. De opdrachtgever wil juist aan de

slag met de resultaten die zicht geven op het breder inzetten van motiverende gespreksvoering, wat kan bijdragen aan de samenwerking met opdrachtgevers en andere professionals.

De respondenten konden zichzelf via hun manager aanmelden. Daarvoor is gekozen, omdat niet iedere toezichthouder wenste mee te werken aan een onderzoek. Elke toezichthouder had door deze zelfselectie evenveel kans om mee te werken aan het onderzoek.

3.4 Meetinstrumenten

Voor de dataverzameling hebben we literatuurstudie gedaan en een halfgestructureerd diepte-interview afgenomen bij de toezichthouders van Reclassering Nederland, regio Midden Oost Nederland. Door vanuit verschillende invalshoeken het onderzoek uit te voeren, is getracht de betrouwbaarheid van de resultaten te verhogen.

Literatuur

Er is literatuuronderzoek gedaan naar bestaande gegevens, die onder te verdelen zijn in secundaire en grijze literatuur. Onder secundaire literatuur wordt literatuur over een onderwerp verstaan dat door een auteur is behandeld op basis van bijvoorbeeld nieuwe inzichten of onderzoek. Rapporten en verslagen die niet in gangbare boekcollecties zijn opgenomen, worden geschaard onder grijze literatuur, zoals de beleidsstukken van Reclassering Nederland.

Half gestructureerd diepte-interview

Dit onderzoek bestaat voor een groot deel uit de visie en belevingswereld van de toezichthouder waardoor er geen nauwgezette operationalisatie kon zijn. Het half gestructureerde interview is ingezet om informatie te verzamelen omtrent de inzet van motiverende gespreksvoering door toezichthouders; bewust of onbewust en wanneer bewust, op welke wijze. Het ging tenslotte om betekenisgeving van de geïnterviewde over dit onderwerp. Hiermee hebben we antwoord kunnen geven op de deelvragen. De begrippen uit het theoretisch kader en de deelvragen zijn omgezet in meetbare eenheden. Deze vormden de topics voor ons interviewschema. Hiermee hebben we de begripsvaliditeit zoveel mogelijk proberen te waarborgen. Bij een kwalitatief onderzoek is het waarborgen van de begripsvaliditeit moeilijk. Kwalitatief onderzoek is immers subjectief.

De topics die het kader vormden voor het interview waren de volgende:

- Algemene gegevens
- Huidige situatie samenwerking van toezichthouder met opdrachtgevers en andere professionals
- Mogelijkheid van gebruik motiverende gespreksvoering in de samenwerking met opdrachtgevers en andere professionals
- Gebruik motiverende gespreksvoering in de samenwerking met opdrachtgevers en andere professionals
- De werkwijze

De topiclijst is te vinden in bijlage 1.

3.5 Betrouwbaarheid en validiteit

Hieronder beschrijven wij hoe we de validiteit en betrouwbaarheid van het onderzoek hebben gewaarborgd.

Workshop: 'Hoe werkt het bij de reclassering?'

Voorafgaand aan de interviews is door een medeonderzoeker die zelf werkzaam is bij Reclassering Nederland een workshop gegeven over 'Hoe werkt het bij de reclassering?'

Door de deelname aan deze workshop hebben we zicht gekregen op de werkwijze van de reclassering en de werkzaamheden van de toezichthouder. Deze kennis draagt bij aan de begripsvaliditeit van het interview, omdat we als onderzoekers de verschillende termen en begrippen die de toezichthouder noemt beter konden begrijpen. Daarnaast bood het ons de gelegenheid om het verhaal van de toezichthouder beter te interpreteren waardoor we door de inzet van onze gesprekstechnieken het

interview dusdanig konden sturen zodat we naast de ervaringen en belevingen van de toezichthouder ook hebben meten, wat we wilden meten.

Interviewschema

We hebben het interviewschema, zoals opgesteld in bijlage 1, tijdens de interviews gebruikt. Door gebruik te maken van de vaste topics, verkregen door de literatuurstudie, konden we, naast het horen van de ervaringen van de respondent, het interview structureren, waardoor we hebben kunnen meten, wat we wilden weten. Dit maakte dat het afnemen van het interview zo betrouwbaar als mogelijk, door de verschillende onderzoekers, is toegepast. Dit heeft de begripsvaliditeit (is externe validiteit) van het onderzoek bevorderd. Bij een kwalitatief onderzoek is het waarborgen van de begripsvaliditeit moeilijk. Kwalitatief onderzoek is immers subjectief.

Proefinterview

Voorafgaand aan het interview hebben we een proefinterview gehouden, zodat we konden nagaan of er hiaten in de topiclijst zaten en overbodige zaken werden benoemd. Dit droeg bij aan de betrouwbaarheid van het onderzoek.

Bandopnames

Om de objectiviteit van het interview te vergroten hebben we gebruik gemaakt van geluidsopnames. Dit hulpmiddel heeft ons ook de gelegenheid gegeven om ons volledig te kunnen richten op het gesprek. Na het gesprek hebben we de bandopnames afgeluisterd en verbatim uitgeschreven. Daardoor hebben we delen van de tekst die bruikbaar waren voor het beantwoorden van de deelvragen kunnen selecteren, waardoor de kans verkleind werd om de tekst anders te interpreteren dan de respondent heeft bedoeld. Deze teksten zijn opgenomen in een labelmatrix. Zowel de verbatim uitgeschreven interviews als de label matrix blijven bewaard in een apart document voor een eventuele heranalyse.

Logboek

Om de betrouwbaarheid en herhaalbaarheid van ons onderzoek te verhogen, hebben we verantwoording gegeven van ons handelen door middel van het logboek. In het logboek hebben wij beschreven welke keuzes of motivaties leidend waren gedurende de verschillende fasen van het gehele onderzoeksproces. We hebben geprobeerd, door het bijhouden van het logboek, de objectiviteit en daarmee de betrouwbaarheid van het onderzoek te waarborgen. Het registreren van informatie, voorkomt dat er een vertekent beeld ontstaat. (Verhoeven, 2010)

3.6 Analysemethode

Voor de analyse is gebruik gemaakt van een kwalitatieve analysemethode. Deze is toegepast op het analyseren van al de verzamelde gegevens. De gegevens zijn geanalyseerd middels de volgende stappen: uiteenrafelen, coderen en structureren. (Verhoeven, 2010) De codes zijn afgeleid van de onderwerpen die in de tekst van de interviews naar voren komen. (Zie bijlage: Topiclijst)

4.Resultaten en analyse van het onderzoek

In dit hoofdstuk zijn de belangrijkste resultaten van het kwalitatief onderzoek weergegeven die essentieel zijn voor het kunnen beantwoorden van de hoofdvraag en de deelvragen. De resultaten worden per topic weergegeven. Als laatste zal er in dit hoofdstuk antwoord gegeven worden op de deelvragen. De interviewvragen zijn terug te lezen in bijlage 1.

4.1 Algemene gegevens

Acht van de veertien reclasseringswerkers hebben in 2008 de training motiverende gespreksvoering gevolgd. Dit komt overeen met de gegevens die bekend zijn van de start van de implementatie van motiverende gespreksvoering binnen de reclassering.

Van de veertien respondenten zijn er twee werkbegeleider. Hun werkzaamheden zijn anders dan die van de toezichthouder en maken dat de motiverende gespreksvoering anders wordt ingezet. Zij hebben echter in het verleden beiden gewerkt als reclasseringswerker en hebben een duidelijke, overstijgende visie op het gebruik van motiverende gespreksvoering. Hun visie en uitspraken over het gebruik, de mogelijkheden van motiverende gespreksvoering in samenwerking, hebben we dan ook gebruikt in de analyse van de resultaten.

Vier respondenten komen uit de toezichtunit Zutphen. De overige respondenten zijn werkzaam in Zwolle. De respondent is gemiddeld tien jaar in dienst bij de reclassering.

Wat opvalt is, dat de toezichthouder sinds 2008 geen vervolgtraining motiverende gespreksvoering heeft gehad.

4.2 Huidige situatie van samenwerking

Menger (2004) geeft richtlijnen hoe de samenwerking tussen de toezichthouder en andere professionals goed kan verlopen. Deze richtlijnen hebben als basis gediend voor de diepte-interviews. De richtlijnen worden hieronder verder beschreven.

Manier van communiceren

In de interviews is gevraagd aan de respondenten hoe communicatie een rol speelt in de huidige samenwerking van de toezichthouder met de andere professional. Een aantal respondenten gaven aan dat deze communicatie doelgericht en éénduidig moeten zijn. Ook wordt genoemd dat het overtuigen van de andere professional niet werkt binnen samenwerking. Een respondent zegt hierover het volgende:

“ Ik heb zelf een training adviesvaardigheden gedaan. Waarbij ik heel duidelijk geleerd heb, dat het heel leuk is om een mening ergens over te hebben of een advies, maar je moet je altijd verplaatsen in de ander, vanuit welke positie de ander spreekt, om over te kunnen komen. Ik merkte op dat moment dat ik, voor dingen die voor mij heel logisch waren, geen voedingsbodem kreeg. Dus dan probeer ik dat op dat moment ook los te laten. Want dan kun je op de steigers gaan staan en gaan roepen van; ik heb gelijk, maar dan ga je alleen maar bevestigen het beeld wat ze al van je hebben.”

Een andere respondent geeft aan dat het belangrijk is om de communicatie af te stemmen op de samenwerkingspartner die tegenover je staat; van de samenwerkingspartner op de werkvloer tot managers, orthopedagogen of psychiaters. Ook wordt verschil gemaakt tussen de samenwerking met de opdrachtgever (OM) en de andere professionals. Het OM wordt beschreven als ‘moeilijk aanspreekbaar’.

Ook wordt genoemd dat de communicatie met de samenwerkingspartner inhoudelijk van aard is en zeker niet op betrekkningsniveau plaatsvindt. Hieruit ontstaat doelgerichte en zakelijke communicatie. Verder wordt benoemd dat het geven van feedback aan samenwerkingspartners een belangrijk onderdeel is van de communicatie in het samenwerken.

Basishouding van empathie, openheid en oprechtheid

Als het gaat om basishouding in de samenwerking met andere professionals benoemen de respondenten het volgende: begrip hebben voor elkaar, empathie voor de zorgen die er zijn, openheid, geen verborgen agenda hebben, op een menselijke manier contact maken, gelijkwaardig, eerlijk zijn, jezelf opstellen als een gelijke vanuit de betrokkenheid met de cliënt.

Een respondent brengt dit als volgt onder woorden:

“En ik denk dat je elkaar daarin ook moet ondersteunen en feedback moet geven. Dat doe ik dus ook. Op die manier kan ik me ook inleven op de taak van de anderen en me daarop afstemmen. En zelfs op het persoonlijk welzijn van die persoon, zeg maar.... We hebben bijvoorbeeld met hele lastige en agressieve mensen te maken. Ik zie gewoon dat bepaalde mensen ook iets doen met hulpverlenende instanties, met professionals. En ik zie ook die mensen soms worstelen met: “Wat moeten wij hier nu mee?” En ik denk dat je elkaar daarin ook moet ondersteunen en feedback moet geven. Dat doe ik dus ook. Als ik zie dat een persoon het moeilijk heeft met iemand of dat die persoon over die persoon heenloopt, dan probeer ik die persoon wel te helpen, adviezen te geven, ondersteunend te zijn. En ik merk dat als je zo meedenkt met elkaar dat je ook bereidwilligheid bij elkaar vergroot. Wat je er voor terug krijgt: dat die persoon ook investeert in jou.”

Verschillende visies moeten met elkaar worden uitgewisseld

In de diepte-interviews is gevraagd aan de respondent in hoeverre er wederzijdse erkenning voor de verschillende visies of belangen in de samenwerkingsrelaties wordt ervaren. Door een aantal respondenten wordt aangegeven dat het belangrijk is om nieuwsgierig te zijn naar de visie van de andere partij. Om deze visie te leren kennen en begrijpen is bevragen van belang, aldus enkele respondenten.

Een tweetal respondenten geeft aan dat zij een gesprek of multi disciplinair overleg organiseren om de verschillende visies naar elkaar te benoemen en te verduidelijken.

Een andere respondent benoemt dat het belangrijk is om de verschillende visies te respecteren en te erkennen. De respondent zegt hierover het volgende: *“Erkenning krijg je als je hem geeft!”*

Elkaars taak en functie respecteren

Er is onderzocht hoe de respondenten aankijken tegen het tonen van respect voor de taak en functie van iedere professional. In de antwoorden van de respondenten komt naar voren dat men erkenning van de andere professie een belangrijk onderdeel vindt in de samenwerking met andere professionals. Eén van de respondenten benoemt dit als volgt:

“ ik denk dat je nadrukkelijk moet zoeken naar het respect voor elkaars vakgebied. Dit is vaak de smeerolie van het contact met de andere instanties. Het gaat om hoe je de dingen toch kunt zeggen, maar daarin ook respect hebt voor de mening en deskundigheid van de ander.”

“Ook de positie die je inneemt als toezichthouder” wordt door sommige respondenten genoemd als belangrijk in de samenwerking met anderen. Het is belangrijk om op gelijkwaardig niveau, niet boven de instelling, maar náást de instelling te gaan staan om te kunnen meekijken vanuit het gedwongen kader.

Het bekrachtigen van elkaar wordt door sommige respondenten genoemd als een belangrijk onderdeel van samenwerken. Een respondent benoemt dat hij het *‘beste in de ander naar boven wil halen’*.

Geloven in iemands intenties en mogelijkheden wordt de basis genoemd als het aankomt op samenwerken en elkaar als professionals met een eigen expertise te kunnen respecteren.

Het belang van procedures is ook door verschillende respondenten genoemd als een voorwaarde om te kunnen samenwerken en respect voor ieders expertise te hebben. Heldere procedures geven duidelijkheid. Men spreekt de andere professional aan op de verwachte taken en verantwoordelijkheden. Het uitspreken van deze verwachtingen wordt, door de respondenten, gezien als noodzakelijk voor een goed verloop van de samenwerking.

Vanuit gezamenlijk belang aan de slag gaan

Uit de interviews komt naar voren dat de meeste respondenten het belangrijk vinden in de samenwerking het verschil van belangen onder ogen te zien en respect te hebben voor de verschillende belangen van andere instanties. Men vindt het belangrijk om, ondanks de verschillen in de belangen, toch een gezamenlijk doel vast te stellen. Het gezamenlijke wat de samenwerkende professionals met elkaar hebben is de cliënt.

Verschillen overbruggen

In het diepte-interview is aan de respondenten gevraagd hoe zij denken over het overbruggen van de verschillen. Hier wordt door de respondenten verschillend op gereageerd. De meeste respondenten

reageren hierop door aan te geven dat het van belang is dat je in het contact met de andere professional benadrukt dat je een gezamenlijk belang hebt, namelijk die van de cliënt. Een respondent benoemt het volgende: *“Dan stel je dat ter discussie, maar dan probeer ik het heel netjes te houden, zodat ze zich niet aangevallen voelen. Dan spreek ik wel mijn zorgen uit omtrent de cliënt en die zorgen worden dan ook heel vaak gedeeld”*.

Een andere respondent benoemt de moeiten die hij soms ervaart met andere instanties als volgt: *“Zij vangen heel veel geld voor onze cliënten en daar mag je dan toch ook een eindverslag voor terug zien. Het is gewoon laksheid, te druk, of langzame interne processen die wij niet weten, die mij ook niet boeit, dat is niet mijn pakkie an. Daar kun je je dan heel druk over maken.”*

Andere respondenten geven aan dat meningsverschillen erbij horen, maar dat het belangrijk is deze bespreekbaar te maken. Een andere professional aanspreken op zijn taak en verantwoordelijkheid en hier zelf ook voor open staan, is volgens een aantal respondenten een houding die bij het overbruggen van verschillen belangrijk is.

Een respondent geeft aan het belangrijk te vinden zijn eigen signaal serieus te nemen. Het kunnen opmerken van signalen in jezelf is bruikbaar om dicht bij jezelf je eigen verwachtingen, grenzen en (on)mogelijkheden bespreekbaar te maken tegen de ander, volgens de respondent.

Er wordt ook benoemd dat erkenning voor de belangen van de andere organisatie positief meewerkt in het overbruggen van verschillen.

Een anti-autoritaire houding is, volgens een respondent, ook belangrijk om goed met de andere organisatie te kunnen samenwerken.

“Wat wel scheelt is dat je vooraf precies hetzelfde doet: maak je even bekend, wat je doet, wat je taak is, en doe niet te rigide. Niet zo onnodig streng of vormelijk. Als je dat doet, als je wat ontspanning aanbrengt, krijg je van de andere kant veel meer gedaan, echt veel meer.”, zegt een respondent.

Ontspanning aanbrengen in het contact is, volgens hem, een belangrijke vaardigheid die het overbruggen van verschillen mogelijk maakt.

Ook wordt het woord ‘commitment bereiken’ gebruikt door een respondent. Een andere respondent geeft, als laatste, aan dat het ook goed is om te accepteren dat je niet geheel op één lijn komt met de andere organisatie.

Alle respondenten noemen de principes van succesvolle samenwerking die Menger (2004) beschrijft, als waardevol en passen deze in meer of mindere mate toe. Menger (2004) beschrijft de principes waaraan de samenwerking tussen toezichthouders en andere partners moet voldoen. De manier van communiceren is belangrijk, er moet een basishouding van empathie, openheid en oprechtheid aanwezig zijn bij de werker. Ook moeten visies kunnen worden uitgewisseld en respect en empathie voor elkaars taak en functie worden beoefend. Er dient vanuit gezamenlijk belang gewerkt te worden. Verder is het belangrijk dat er verschillen overbrugd worden.

Wat opvalt is dat er tussen de respondenten verschil is in de samenwerkingsstijl. Een deel van de respondenten heeft een duidelijke voorkeur voor een zakelijke en doelgerichte benadering. Een ander deel geeft aan vooral te investeren in de relatie met de samenwerkingspartner. Deze benadering kan ook doelgericht zijn.

Wat verder opvalt is dat er door de respondenten onderscheid wordt gemaakt tussen de samenwerking met opdrachtgevers en andere professionals. Het Openbaar Ministerie wordt omschreven als ‘moeilijk aanspreekbaar’. Volgens de respondenten heeft dit te maken met de procedures die veelal vastliggen. De samenwerking met het Openbaar Ministerie wordt vooral als zakelijk ervaren, vindt plaats op inhoudelijk niveau en minder op betrekkingsniveau. Er is minder sprake van relatiegericht samenwerken. De respondenten lijken het idee te hebben geen of nauwelijks invloed te kunnen uitoefenen op beslissingen die het Openbaar Ministerie neemt.

Menger (2004) geeft richtlijnen hoe de samenwerking tussen de ketenpartners goed kan verlopen.

Voor een goede samenwerking is een precieze procedure van belang. De cliënt moet ervaren dat de lijnen tussen de verschillende partners kort zijn en dat het helder is hoe er wordt gereageerd op meldingen. Volgens de respondenten zijn deze procedures helder. Menger (2004) vindt het echter ook belangrijk dat de toezichthouder zijn reclasseringsstandpunt helder kan presenteren bij justitie en zich

kan positioneren als reclasseringswerker. Hij moet over concrete zaken voor een bepaalde cliënt kunnen onderhandelen. Ook moet hij duidelijk zijn over de voorwaarden die hij nodig heeft om de verantwoordelijkheid voor het toezicht te kunnen dragen.

Erinkveld (2011) stelt dat het niet vanzelfsprekend is dat iedereen alle samenwerkingsvaardigheden bezit en daar moet dus ook niet vanuit worden gegaan. Wel kan samenwerkingsgedrag (gedeeltelijk) aangeleerd worden; oefening baart immers kunst (van de Velde, 2002). Om te ontdekken wat er allemaal bij samenwerking komt kijken en hoe daar het beste mee om kan worden gegaan, is een plek nodig om te experimenteren.

Wat opvalt is, dat de toezichthouder niet altijd even veel vertrouwen heeft in zijn eigen invloed op samenwerking met de opdrachtgever. De toezichthouder mag zich meer leren positioneren en profileren richting de opdrachtgever.

4.3 Visie op de mogelijkheid van gebruik motiverende gespreksvoering in samenwerking

Tijdens de interviews wordt duidelijk dat voor de meeste respondenten het onderwerp motiverende gespreksvoering in samenwerking een nieuw onderwerp is. Op de vraag of motiverende gespreksvoering te gebruiken is in samenwerking en hoe ze daar tegenaan kijken, komen verschillende antwoorden: *“Interessant”, “Nooit over nagedacht”, “Samenwerking en motiverende gespreksvoering, een interessant onderwerp.”*

Wat opvalt is, dat de respondenten, eenmaal in gesprek over dit onderwerp steeds meer kunnen benoemen welke deelaspecten van motiverende gespreksvoering, volgens hen gebruikt kunnen worden in samenwerking.

De respondenten geven ieder hun eigen kijk op de mogelijkheid van motiverende gespreksvoering in samenwerkingsrelaties weer. *“Om een gezamenlijk doel te bereiken is motivatie nodig”*, aldus een respondent. Iets wat móét bij een cliënt werkt niet, dus werkt dit ook niet bij instellingen. Motiverende gespreksvoering kan helpen de communicatie te versoepelen. Een andere respondent zou het een meerwaarde vinden als alle samenwerkingspartners motiverende gespreksvoering zouden gebruiken in hun werk met de cliënt.

Geen gedragsverandering

De meeste respondenten geven aan bepaalde deelaspecten van motiverende gespreksvoering goed zijn in te zetten in de samenwerking met andere professionals. Ze geven echter ook aan waarom motiverende gespreksvoering niet volledig is in te zetten in de samenwerking. Een instelling hoeft toch niet gemotiveerd te worden, zo wordt gesteld. Waartoe zou ik bij samenwerking motiveren? vraagt een andere respondent zich af.

Verschillende respondenten verwoorden dat je bij cliënten toewerkt naar gedragsverandering, en dat je daarom motiverende gespreksvoering inzet. Bij samenwerking hoeft het gedrag van de andere professional niet veranderd te worden. Het gaat over betrekkningsniveau. Eén respondent verwoordt het als volgt:

“Bij het één heb je het over gedrag van de ander wat mogelijk veranderd kan zijn en bij het andere heb ik het over mij in de samenwerking, dan heb je het over mij in een betrekking in een andere relatie, dat is anders dan het gedrag van een cliënt. Wat mij betreft is dat andere communicatie. Ik denk dat daar in de samenwerking de meeste problemen in voor kunnen komen. Dus dat is volgens mij een ander iets waar we het dan over te hebben.”

Te gebruiken deelaspecten

Bepaalde deelaspecten van motiverende gespreksvoering zijn goed in te zetten in de samenwerking met andere professionals. Volgens de respondenten gaat het dan om de manier van vragen stellen, empathisch reageren en meebewegen als er veel verzet is bij de andere professional, het niet willen overtuigen, maar accepteren dat de ander een andere mening heeft. Er wordt ook aangegeven door de respondenten dat het bruikbaar is bij conflicten in de samenwerking. Uiteindelijk wil je beweging bewerkstelligen, beïnvloeden, aldus de respondenten.

Eén van de respondenten geeft in het onderstaande citaat weer welk deelaspect van motiverende gespreksvoering hij gebruikt in de samenwerking met andere professionals: *“In het ‘gij zult niet oordelen’. Nou ja, ik vind dat.. dat is voor mij wel heel erg een motto, want als je dat wel doet, ook al*

zeg je het niet...dat straal je wel uit... je komt er altijd... maar ook in de communicatie...geheid je loopt er tegenaan. Als je echt open staat voor iemand dan kun je wel dingen vinden, maar als je het oordeel er nou eens afhaalt dan kom je een heel stuk verder. Dat is met collega's, met collega instanties, met hoe je met de cliënten werkt, en dat is over het algemeen. Het oordeel, dat roept ontzettend veel weerstand op. En als je dat probeert weg te laten en als je daar bewust van bent en daarop oefent dan gaat de communicatie een stuk anders."

(...)

"Nou ja dat je niet met goed of fout of met hele erge overtuigingen van jezelf bezig bent en dat is ook naar ander instanties. Als je met elkaar om tafel zit met een MDO en je gaat een scherpe discussie aan van hier tot daar, daarmee bereik je niks, daar bereik je gewoon helemaal niets mee."

(...)

Maar als je zegt: "Oké, ik begrijp het, ik heb er begrip voor dat jij vanuit jou organisatie hier zit en ik hier, maar hoe kunnen we samen nu verder?" Dan wordt het al een heel ander verhaal. En: "Prima dat jij dat vindt, oké." Ja. Als je dat zo laat en als je eerder doorvraagt: "Wat beoog je daarmee? Wat wil je daarmee bereiken?" Ja, dan wordt het al heel anders..."

Over het gebruik van motiverende gespreksvoering in samenwerkingsrelaties met andere professionals is geen literatuur aanwezig.

Er kan gesteld worden dat er binnen de toezichtunits Zwolle en Zutphen niet eerder door de toezichthouders gedacht is aan de mogelijkheid om motiverende gespreksvoering breder te trekken dan alleen in het contact met de cliënt. Door het afnemen van de interviews kwam er een bewustwordingsproces op gang bij de toezichthouder. De toezichthouder werd uitgedaagd na te denken over zijn eigen houding in de samenwerking met andere professionals en in hoeverre deze houding door motiverende gesprekstechnieken de andere professional kan beïnvloeden.

Mastenbroek (2010) zegt dat het vermogen tot leren op het terrein van samenwerking een belangrijke succesfactor is voor iedere professional. Aanspreekbaar blijven voor de signalen van anderen over de effecten van je houding en gedrag, zijn daarbij essentieel.

De kwaliteit van samenwerking en communicatie is van het grootste belang voor de individuele motivatie voor de professional, maar ook voor organisatorische spankracht en flexibiliteit.

Verbetering van samenwerking is afhankelijk van het willen en kunnen leren. Dat wil zeggen, nieuwsgierig zijn naar de eigen sociale effectiviteit en situaties creëren waarin men specifieke feedback en mogelijke suggesties tot verbetering ontvangt.

Motiverende gespreksvoering wordt door de toezichthouder vooral gebruikt in de gesprekken tussen toezichthouder en cliënt, met als doel gedragsverandering bij de cliënt. Volgens de respondenten is gedragsverandering niet aan de orde bij samenwerking, omdat er bij samenwerking sprake dient te zijn van gelijkwaardigheid en professionaliteit van de ander, van wie je ook iets mag verwachten.

4.4 Kennis en gebruik van motiverende gespreksvoering in samenwerking

Kennis van motiverende gespreksvoering

De onderzoeker geeft in het diepte interview aan dat binnen motiverende gespreksvoering wordt gesproken over een basishouding van de medewerker die verandering van de cliënt faciliteert. Als de onderzoeker aan de respondent vraagt wat er wordt verstaan onder deze basishouding, volgen er verschillende antwoorden.

Een aantal respondenten geven aan dat ze het niet weten. Ze benoemen dan vervolgens dat het gaat om luisteren naar de ander, niet te agressief zijn in de gesprekken, empathie tonen en zonder oordeel in gesprek gaan met de cliënt. Een respondent wil op weg geholpen worden door de onderzoeker. Een andere respondent geeft aan het boek *Motiverende Gespreksvoering* van Miller en Rollnick erbij te hebben genomen om de interviewvragen te kunnen beantwoorden. Hij geeft ook aan door de vragen te zijn uitgedaagd om na te denken over zijn gebruik van motiverende gespreksvoering.

Hij zet de technieken van motiverende gespreksvoering wel in, maar kan deze niet benoemen, aldus een respondent. Hij geeft aan een basishouding te hebben vanuit de Rogeriaanse stroming.

Een andere respondent geeft aan dat hij zijn cliënt serieus neemt en dat hij zich gelijkwaardig opstelt tegenover de cliënt. Hij verwoordt dit als volgt: *"Ik neem mijn klant altijd heel serieus en dat is een basishouding, ik voel me niet meer of minder dan een klant."*

Een aantal respondenten benoemen dat het gaat om de autonomie van de cliënt, het vergroten van motivatie, mensen met weerstand motiveren, open vragen, samenwerking zoeken, deskundigheid van de ander respecteren en iemand in zijn waarde laten. Ook wordt genoemd dat je open een gesprek in gaat, geweldloos communiceert en dat je helder bent over je rol. De meeste respondenten geven op verschillende manieren aan dat ze sinds de training motiverende gespreksvoering een vervolg hebben gemist. Een aantal respondenten geven aan dat er in functioneringsgesprekken aandacht is voor het gebruik van motiverende gespreksvoering. Ook is er een coachtool ontwikkeld, waar de toezichthouder gebruik van kan maken om zijn eigen vaardigheden wat betreft motiverende gespreksvoering te ontwikkelen. De respondenten geven aan hiervan weinig tot geen gebruik te maken, omdat ze ervaren dat de prioriteit bij het werken met de cliënten ligt.

Een respondent geeft verder aan: *“Motiverende gesprekstechnieken klinken simpel, maar zijn in de praktijk, in de uitvoering best lastig. Dus het is nooit verkeerd om nog weer eens te horen hoe het zat.”* En *“...want ik heb ook een hele tijd niets meer met die training gedaan.”*

Een andere respondent benoemt dat *“het gelijktijdig werd ingevoerd met Redesign Toezicht en het als een nachtkaarsje is uitgegaan. Op een zeker moment heb ik er niets meer gehoord van de koplopermeetings met Chris van de Brink.”* Dit gegeven wordt ook door een andere respondent benoemd.

Gebruik van motiverende gespreksvoering in de samenwerking

Op de vraag of de toezichthouders motiverende gespreksvoering gebruiken in de samenwerking met opdrachtgevers en andere professionals antwoordden zes respondenten met ja. Acht respondenten geven geen eenduidig antwoord op deze vraag. Als reden wordt genoemd dat motiverende gespreksvoering bedoeld is om de motivatie van de ander, voornamelijk de cliënt, te vergroten of te beïnvloeden. Als het gaat om samenwerking met professionals is er geen sprake van de motivatie vergroten, een respondent geeft dit als volgt weer; *“Een hulp verlener hoef ik niet te motiveren. Als ik heel duidelijk maak wat mijn taken en verwachtingen zijn. Ik vind dat het niet mijn taak moet zijn om een hulpverlener over te halen om mee te werken zoals je dat bij klanten doet.”*

Een andere respondent geeft aan: *“Ja, als ik het zwart-wit zou stellen is het een nee, want dat deed ik al. Dat is meer mijn basishouding. En om het dan een label te geven van motiverende gespreksvoering; vind ik het toch horen bij de cliënt.”*

Twee respondenten vertellen dat zij niet weten of motiverende gespreksvoering in de samenwerking met opdrachtgevers en andere professionals toepasbaar is, omdat zij niet eerder over de mogelijkheid hebben nagedacht.

Verscheidene respondenten geven aan dat de aspecten of een aantal principes van motiverende gespreksvoering bruikbaar kunnen zijn in de samenwerking met samenwerkingspartners. Deze resultaten worden bij topic vijf beschreven.

Basishouding van motiverende gespreksvoering

Als het gaat om basishouding van de medewerker geeft een respondent aan dat hij over de basishouding beschikt en werkt zakelijk en doelgericht samen. In de samenwerking gaat het om de ander serieus nemen.

Een andere respondent vertelt dat het belangrijk is op duidelijke wijze de grenzen en het kader van de samenwerking te schetsen. Er wordt benadrukt dat de andere professional nodig is.

Een andere geeft aan dat de basishouding wordt gekenmerkt door ruimte bieden aan de ander, onderzoekend, op transparante wijze, zonder oordeel. Hij benoemt het als volgt; *“Dan ga je onderzoeken, ook, van waar staat diegene. Wat zijn wensen, wat zijn belemmeringen? Dat soort gesprekken kan alleen in een soort transparantie. En dat is wel een uitdaging in ons werk: vanuit die kaders, die bepaald strak kunnen lijken, het soms ook zijn, om daar toch die houding uit te voeren. Die echt te implementeren. Dat is wel een uitdaging”.*

Daarnaast gaf een respondent weer dat het belangrijk is om de kwaliteiten van andere organisaties te bekrachtigen. Deze persoon doet dit door zich voor te bereiden op het gesprek en verdiept zich tevens in de visie en werkwijze van de andere organisatie, zodat hij ruimte geeft aan de kwaliteiten van de andere professional.

Empathie

Op de stelling “in samenwerking met opdrachtgevers en andere professionals is empathie net zo belangrijk als in het contact met de cliënt”, wordt door enkele respondenten aangegeven dat er een verschil is tussen empathie voor de cliënt en empathie voor de professional. In de samenwerking met opdrachtgevers en andere professionals is er meer aandacht voor de taak die men moet uitvoeren. Er is begrip en erkenning voor elkaars situatie en belangen. Door een aantal respondenten wordt benoemd dat zij empathie niet gebruiken omdat zij in samenwerkingsrelaties voorkeur hebben voor een zakelijke benadering. Een argument wat wordt genoemd is dat er bij samenwerkingspartners andere belangen of opdrachten liggen, waardoor empathie niet wordt ingezet. *“In de samenwerking is het wel belangrijk om de gezamenlijkheid op te zoeken”*, vertelt een respondent.

Weerstand

Op de vraag, hoe respondenten ‘meebewegen met weerstand’ in samenwerking met opdrachtgevers en andere professionals zien, vertellen verschillende respondenten dat zij in de samenwerking meebewegen bij weerstanden. Een respondent vindt dat je de situatie rond de cliënt als een gezamenlijk probleem moet aanpakken. Dit zou een grote bijdrage leveren aan de oplossing in samenwerkingsproblemen. Een ander noemt dat hij meebewegen inzet als een bewuste interventie uit ‘de trukendoos’, en merkt dat meebewegen ook helpt in de samenwerking met andere professionals. Verder vertelt een respondent dat hij ervaart dat de weerstanden die leven bij andere professionals, vaak zijn gebaseerd op verkeerde denkbeelden. De wijze waarop hij met deze weerstand om gaat omschrijft hij als volgt: *“Dan kun je ze met het verstrekken van goede, neutrale informatie een handje helpen. En daarmee vooral niet in de verwijtende sfeer praten, dat je zelf niet de weerstand gaat oproepen door een beetje een belerend verhaaltje te gaan verkopen.”* Deze respondent geeft ook aan dat het uitdragen van de visie van Reclassering Nederland kan helpen om de weerstand te verminderen.

Verschil van mening

De respondenten is gevraagd wat hun werkwijze is wanneer er sprake is van een meningsverschil met een professional, in het proces rond de cliënt. Drie respondenten geven aan dat verschillen van mening mogen bestaan en dat deze verschillen soms geaccepteerd moeten worden. Verschillen kunnen worden overbrugd door creatief te zijn en doorvragen naar de motieven. Gezamenlijk overleg wordt gezien als een middel om tot een oplossing te komen. Een respondent geeft aan dat de wijze van het zoeken naar een oplossing niet per definitie gelinkt hoeft te zijn aan motiverende gespreksvoering.

Er kan gesteld worden dat de kennis over motiverende gespreksvoering niet voldoende aanwezig is bij de toezichthouder. Na de training motiverende gespreksvoering, die startte in 2008, hebben er geen herhalingstrainingen plaatsgevonden voor de toezichthouders. Hieraan blijkt wel behoefte te zijn. Vanuit de reclassering zijn verschillende pogingen gedaan om motiverende gespreksvoering onder de aandacht te houden. Zo wordt er in de functioneringsgesprekken door de unitmanager gesproken over het gebruik van motiverende gespreksvoering door de toezichthouder. Ook is er een coachtool ontwikkeld, waar de toezichthouder gebruik van kan maken om zijn eigen vaardigheden wat betreft motiverende gespreksvoering verder te ontwikkelen. In de praktijk blijkt hiervan weinig gebruik te worden gemaakt. In de resultaten komt naar voren dat in de praktijk door de toezichthouders prioriteiten gesteld worden. De prioriteit ligt met name bij het werken met de cliënten en minder bij deskundigheidsbevordering.

Menger (2009) stelt dat het belangrijk is dat de toezichthouder zich bewust is van zijn eigen invloed op zijn professionaliteit. Zij geeft aan dat het organiseren van collegiale feedback in een veilige leeromgeving nodig is om je bewust te worden van je eigen invloed op het contact met de cliënt: *“zorgvuldig organiseren van feedback op de eigen performance. Dit is een constante factor die veel terugkomt en die – volgens een onderzoek van Miller et al. – vooral veel verschil maakt bij het voorkomen van uitval. Effectieve professionals organiseren zowel collegiale feedback als gestructureerde feedback. Zij onderzoeken tevredenheid, doelbereik, registreren hun tijdsbesteding en reflecteren op het eigen concrete handelen. Zij laten zich ook leiden door gegeneraliseerde feedback, zoals wetenschappelijke kennis over effectieve interventies.*

Minder effectieve professionals schrijven problemen in de alliantie toe aan weerstand of de persoonlijkheid van cliënten en reflecteren globaler over de eigen performance. Ondersteunend hieraan is een werkklimaat waarin het vragen om advies, het uiten van twijfels en het toegeven van inschattingfouten wordt beschouwd als teken van effectieve professionaliteit.”

Op basis van deze uitspraken van Menger, andere literatuur en de resultaten van dit onderzoek, kunnen we stellen dat een veilige leeromgeving waar ruimte gevoeld wordt om te experimenteren, waar gestructureerde feedback een plaats heeft in de organisatie en professionals zich bewust kunnen zijn van hun eigen invloed op het contact met samenwerkende instanties en andere professionals, in grote mate bijdraagt om samenwerkingsrelaties succesvol te laten verlopen.

Tijdens het onderzoek wordt duidelijk dat er verschil is in het gebruik van motiverende gespreksvoering bij cliënten tussen toezichthouders. Er zijn toezichthouders die veel gebruik maken van motiverende gespreksvoering in de begeleiding van de cliënt. Andere toezichthouders werken meer vanuit het risicomanagement met de cliënt. In één van de gesprekken met een respondent kwam de term ‘hybride werker’ naar voren.

Uit het onderzoek van het lectoraat ‘Werken in Justitieel kader’ (2011) blijkt dat veel toezichthouders worstelen met het aangaan van een werkalliantie die zowel controle als begeleiding combineert in het werken met de cliënt in een justitieel kader. Het duiden van de tweeledige rol van de reclasseringswerker (zowel controle als begeleiding) wordt in dat onderzoek het ‘hybride werken’ genoemd. Uit Amerikaans onderzoek komt naar voren dat bij een goede hybride werkalliantie directieve, sturende en controlerende activiteiten samengaan met ondersteuning, rechtvaardige bejegening en empathie, en dat dit gerelateerd is aan minder uitval uit het toezicht.

Het onderzoek van het lectoraat maakt verder duidelijk dat de professionaliteit van reclasseringswerkers moet worden versterkt. Deze professionaliteit is tot dusver vooral gevonden in de ontwikkeling van nieuwe organisatievormen en procedures, zo stellen de onderzoekers. Er dient in de diepte bij de professional zelf geïnvesteerd te worden. De reclasseringswerker dient versterkt te worden in zijn professionele mede-eigenaarschap en in vernieuwing van zijn professionele methoden. Het lectoraat stelt dat er dus professionele verdieping dient plaats te vinden bij de reclasseringswerkers.

Dit sluit aan bij de bevindingen van de toezichthouders die uit de interviews naar voren komen. Er is behoefte aan versterking van methodische kennis en handelen als het gaat om motiverende gespreksvoering bij de cliënt, maar ook als het gaat om het werken met andere professionals. Het samenwerken met andere disciplines omhelst een belangrijk deel van het reclasseringswerk. Men heeft behoefte aan verdieping op het gebied van samenwerking om zo een betere professional te kunnen zijn.

4.5 Bewust gebruik van motiverende gespreksvoering in samenwerking

Op de vraag of de respondent motiverende gespreksvoering inzet in de samenwerking met opdrachtgevers en andere professionals antwoordden twee respondenten met ‘ja’. Twaalf respondenten geven geen eenduidig antwoord.

Basishouding van motiverende gespreksvoering

Op de vraag waaruit de basishouding bestaat in de samenwerkingsrelatie geven de respondenten verschillende antwoorden. *“Er samen uitkomen in het belang van de cliënt”* en *“Het zit gewoon in mijn houding.”*

Een andere respondent brengt het als volgt onder woorden: *“Ik zie het als een coachende stijl die dicht tegen motiverende gespreksvoering aanligt en zich kenmerkt door ‘gidsen en richting geven’ met als doel informatie verzamelen”*. Luisteren wordt door deze respondent als belangrijke vaardigheid genoemd.

Eén keer wordt ‘echtheid’ genoemd, naast het investeren in relatie, empowerment benadrukken en commitment zoeken. Een respondent vertelt dat zijn grondhouding is bevestigd door de training motiverende gespreksvoering maar dat zij de termen van motiverende gespreksvoering niet gebruikt.

Empathie

Op de stelling ‘in samenwerking met opdrachtgevers en andere professionals is empathie net zo belangrijk als in het contact met de cliënt’ geven drie respondenten aan dat empathie in meer of mindere mate belangrijk is.

Twee respondenten geven aan dat respect verbonden is aan empathie. Dit wordt in verband gebracht met de belangen van de ander en respect tonen vóór deze belangen. Een respondent geeft aan dat het luisteren naar de mening van een ander hiermee te maken heeft. Hij brengt dit als volgt onder woorden: *”Dus luisterend, empatisch, ook omdat ik benieuwd ben naar; oké je hebt een andere visie, laat maar horen, waar komt het vandaan en hoezo dan?”*

Erkenning geven aan de ander is een belangrijke onderdeel van een empathische houding, vertellen twee respondenten.

Daarnaast worden woorden als ‘complimenten’ en ‘empowerment’ gebruikt om aan te geven hoe zij empathie tot uitdrukking laten komen in de samenwerkingsrelatie. Een respondent benoemt dit als volgt: *“Empathie vind ik héél belangrijk, want dat maakt de weg écht vrij om te gaan samenwerken”*.

Weerstand

Op de vraag ‘hoe zou jij meebewegen met weerstand kunnen vertalen in de samenwerking met andere professionals’ werd door de respondenten verschillend beantwoord. De items die benoemd werden, waren: ‘begrip tonen’, ‘benoemen waar je tegen aanloopt’ en ‘grenzen aangeven van jezelf’.

Een respondent geeft aan bij weerstand in samenwerkingsrelaties te kiezen voor een ‘onwetende houding’. Hij bracht dit als volgt onder woorden:

”Maar weet je, die ander vind het belangrijk om te vertellen, dan ga ik soms denken: “o, nou ,goh”, en ga ik in een andere positie. Dan ga ik ‘dom blondje’ spelen. Ik denk dat ik wel een beetje aanvoel welke rol ik moet innemen in een bepaald gesprek”.

Daarnaast gaf een respondent aan dat bij weerstand motiverende gespreksvoering kan worden ingezet. Hij omschrijft het als volgt: *“Door mee te bewegen met de weerstand, door helderheid te verschaffen, door mensen niet te overtuigen.. door hè.. door op elkaar aan te sluiten, door te kijken naar: ‘wat is het voordeel van deze werkwijze, wat is het nadeel ervan.. hoe kunnen we dat samen doen?.. hoe kunnen we... hoe bereiken we gezamenlijke ons doel.. op een goede manier”*”.

Verschil van mening

Op de vraag hoe de respondent het aanpakt als er een verschil van mening is ontstaan tussen de respondent en de samenwerkingspartner over de aanpak van de cliënt, vertelt een respondent dat hij het niet helpend vindt om de eigen mening door te drukken. Hij brengt dit als volgt onder woorden:

“Wanneer er verzet komt, is het handig om mee te bewegen. Niet met de hakken in het zand”. Uitgaan van de deskundigheid van de ander, loslaten en gelijkwaardigheid noemt deze respondent als belangrijk. Daarnaast geeft hij aan dat het in de samenwerkingsrelatie niet gaat om gedragsverandering, wat wel zo is bij het gebruik van motiverende gespreksvoering bij een cliënt, maar om gezamenlijke belangen te dienen. Motiverende gespreksvoering kan ingezet worden als gesprekstechniek richting de andere professional.

Een respondent noemt dat wanneer er onvoldoende afstemming is, dit de samenwerkingsrelatie beïnvloedt. Hij brengt dit als volgt onder woorden: *“Onvoldoende afstemming vind ik ingewikkeld en dat vind ik in de samenwerking lastig worden.”* Verder worden door verschillende respondenten begrippen als ‘gezamenlijk probleem maken’ en ‘het er samen uitkomen’ een aantal keren genoemd. In gesprek gaan, open staan voor de visie van de ander, commitment zoeken en het voeren van metacommunicatie worden als vaardigheden genoemd die in de praktijk verder mogen worden uitgewerkt.

Mogelijke invloed van motiverende gespreksvoering in samenwerkingsrelaties

Aan de respondenten werd gevraagd wat, volgens de respondent, de invloed van het gebruik van motiverende gespreksvoering zou zijn als hij deze zou inzetten in samenwerkingsrelaties.

Volgens twee respondenten zou het bijdragen aan verbetering en verdieping in de samenwerking met de andere professional. Een andere respondent vertelt dat *“zowel cliënt als andere professionals als volwaardig mens behandelen”* de meerwaarde is.

Drie respondenten geven aan dat deelaspecten van motiverende gespreksvoering zeker te gebruiken zijn in de samenwerkingsrelatie. Twee van hen stellen dat de basishouding van motiverende gespreksvoering van belang is. Eén van hen geeft aan dat de gesprekstechnieken bruikbaar zijn in de samenwerking met andere professionals maar stelt prioriteit bij de houding van motiverende gespreksvoering. Hij brengt dit als volgt onder woorden: *“Maar daar kom je er niet alleen mee, het heeft te maken met je houding, met je grondhouding: kun je op een waarde vrije manier naar mensen kijken?”*

De samenwerking zoeken, deskundigheid van de ander respecteren, iemand in zijn waarde laten worden genoemd door een respondent als hij de basishouding onder woorden brengt. Daarnaast wordt door twee respondenten aangegeven dat het niet gaat om gedragsverandering bij de andere professional. Voor hen heeft een combinatie van motiverende gespreksvoering en een meer directieve benadering de voorkeur.

Op bovenstaande vraag worden ook antwoorden gegeven als: *“Waarom niet?”* en *“Ik heb het onvoldoende in mijn hoofd”* en *“Geen gekke gedachte”*. Voor een andere respondent is het duidelijk: *“Andere instanties zouden ook motiverende gespreksvoering moeten gebruiken.”*

Een respondent vertelt dat motiverende gespreksvoering bruikbaar is, maar geeft aan dat vooral de communicatie in samenwerking heel belangrijk is. Hij brengt dit als volgt onder woorden: *“Ik denk dat veel handiger zou zijn: ‘hoe communiceer je in de samenwerking?’ en of dit nu motiverende gespreksvoering heet of...”*

We stellen vast dat motiverende gespreksvoering nauwelijks bewust wordt gebruikt in de samenwerking met andere professionals, omdat de kennis en vaardigheden van motiverende gespreksvoering onvoldoende ‘tussen de oren’ zit bij de toezichthouder. Hieruit blijkt dat de borging van motiverende gespreksvoering verdere aandacht behoeft binnen de toezichtunits Zwolle en Zutphen.

4.6 Borging van motiverende gespreksvoering

Tijdens de interviews gaven de respondenten aan dat borging van motiverende gespreksvoering meer aandacht zou moeten krijgen. Omdat we hier verschillende respondenten over gehoord hebben is er besloten deze informatie te verwerken in een label “borging”.

De volgende reacties werden gegeven: *“ik zou wel een opfrissing willen”, “een verdiepingscursus is wel handig”* en *“na de opleiding heb ik geen vervolg meer gehad.”* Een respondent brengt dit als volgt onder woorden: *“Ja ik vraag me af, in hoeverre, kijk, men zegt wel dat we dat doen, maar of we het werkelijk doen, weet ik niet, hoor!”*

Een andere respondent geeft aan dat er coachtools zijn ontwikkeld binnen Reclassering Nederland. Tegelijkertijd geeft hij aan dat er ondanks de ontwikkeling van deze coachtool nog aandacht besteed kan worden aan het coachen van de toezichthouder. Hij ziet dat er toezichthouders zijn die nadruk leggen op het coachen met gebruik van motiverende gespreksvoering en toezichthouders die meer nadruk leggen op beheersing. Hij pleit voor een hybride werker.

Het valt op dat er binnen de toezichtunits Zwolle en Zutphen de nodige middelen zijn om de deskundigheid van de toezichthouder op het gebied van motiverende gespreksvoering te bevorderen, en dat hiervan weinig tot geen gebruik wordt gemaakt.

Bij ons roept dit de volgende vragen op:

- hoe komt het dat er nauwelijks gebruik wordt gemaakt van de middelen die binnen de toezichtunits aangeboden worden?
- wat is nodig om de toezichthouder gebruik te laten maken van de middelen die worden aangeboden?
- wat is nodig om de borging van motiverende gespreksvoering binnen de toezichtunits te laten slagen?

Ons inziens zouden deze vragen beantwoord kunnen worden in een vervolgonderzoek.

4.7 Meerwaarde van motiverende gespreksvoering in samenwerking

Op de vraag of motiverende gespreksvoering meerwaarde zou kunnen hebben in de samenwerking met opdrachtgevers en andere professionals vertellen acht respondenten dat het meerwaarde zou kunnen

hebben. Reacties zijn onder andere: *“Het zou kunnen werken, als het meer wordt uitgewerkt”, “Geen gekke gedachte”, “Waarom ook niet?”* Twee respondenten geven aan dat de meerwaarde zou kunnen zitten op het gebied van communicatie en gesprekstechnieken. Een respondent noemt dit als volgt: *“De gesprekstechnieken, die zijn belangrijk, zonder oordeel, open en waardevrij.”*

Een andere respondent geeft aan dat deelaspecten van motiverende gespreksvoering bruikbaar zijn.

Drie respondenten geven aan bij deze vraag dat aandacht voor samenwerking in zijn algemeenheid meerwaarde zou kunnen hebben en zij de methodiek motiverende gespreksvoering hierin willen meegenomen zien. Een respondent verwoordt het als volgt: *“Het is wel heel interessant. Het onderwerp van die samenwerking met anderen. Daar krijgen we dan heel erg weinig les over. We krijgen heel veel les over hoe we om moeten gaan met onze cliënten, en dat is heel logisch dat ze daarop gericht zijn. Maar een belangrijk onderdeel van ons werk is dat we met die andere instellingen moeten omgaan. En dan zijn we telkens weer verrast dat daar moeilijkheden opduiken.”*

Een respondent twijfelt over de inzet van motiverende gespreksvoering in de samenwerking met opdrachtgevers en andere professionals. Het gegeven dat motiverende gespreksvoering gericht is op gedragsverandering bij de cliënt of als methode wordt ingezet om motivatie te vergroten zijn veel gehoorde antwoorden, waardoor de respondenten niet direct denken aan de inzet van motiverende gespreksvoering in de samenwerking met opdrachtgevers en andere professionals.

Om te kunnen meten of motiverende gespreksvoering meerwaarde heeft in samenwerkingsrelaties, is het nodig dat toezichthouders over voldoende kennis en vaardigheden omtrent motiverende gespreksvoering beschikken. Uit de diepte-interviews is gebleken dat deze kennis en vaardigheden onvoldoende bij de toezichthouder aanwezig is. Hierdoor was het moeilijk te meten welke meerwaarde motiverende gespreksvoering zou kunnen hebben in samenwerkingsrelaties.

Als we de uitkomsten van de diepte-interviews verbinden met de literatuur, kunnen we stellen dat om een samenwerkingsrelatie effectief te laten zijn, bepaalde aspecten belangrijk zijn, die overeenkomen met een aantal deelaspecten van motiverende gespreksvoering. De overeenkomsten zitten met name in de basishouding van motiverende gespreksvoering, te weten: respect, echtheid, meebewegen met weerstand en empathie.

Daarnaast blijkt uit de literatuur dat om een samenwerkingsrelatie te laten slagen een ‘sociaal repertoire’ beschikbaar moet zijn bij de professional. Mastenbroek (2010) omschrijft het als volgt: “in samenwerken en onderhandelingsrelaties is het belangrijk dat de professional over een sociaal repertoire beschikt, dat ogenschijnlijk strijdige elementen verenigt: flexibel én vasthoudend, informele relaties én weerbaar, er gezamenlijk uit willen komen én eigen belangen vasthouden. Hieruit blijkt dat motiverende gespreksvoering één kant van de samenwerking kan versterken. De kant van de gezamenlijkheid. Tegelijkertijd dient de professional te beschikken over vaardigheden waarin hij zichzelf profileert en de belangen van de organisatie behartigt. Volgens Lamé (2011) is dit de tegenstrijdigheid waarin de professional zich bevindt als het gaat om samenwerken. Lamé noemt dit de ‘professionaliteitspadox’.

Mastenbroek (2010) zegt dat het vermogen tot leren op het terrein van samenwerking een belangrijke succesfactor is voor iedere professional. Aanspreekbaar blijven voor de signalen van anderen over de effecten van je houding en gedrag, zijn daarbij essentieel.

De kwaliteit van samenwerking en communicatie is van het grootste belang voor de individuele motivatie voor de professional, maar ook voor organisatorische spankracht en flexibiliteit.

Mastenbroek (2010) geeft aan, zoals we eerder al hebben beschreven in 4.3, dat verbetering van samenwerking afhankelijk is van het willen en kunnen leren. Nieuwsgierig zijn naar de eigen sociale effectiviteit en situaties creëren waarin men specifieke feedback en mogelijke suggesties tot verbetering ontvangt.

Uit ons onderzoek is het volgende naar voren gekomen, als het gaat om samenwerkingsrelaties:

- de basishouding van motiverende gespreksvoering kan een bijdrage leveren in samenwerkingsrelaties. Deze basishouding zal dan wel goed bij de toezichthouders “tussen de oren” moeten zitten.

- de toezichthouder van Zutphen en Zwolle dient situaties te creëren waarin hij feedback kan vragen op zijn eigen functioneren in samenwerkingsrelaties.
- feedback en zelfreflectie zijn belangrijke succesfactoren die samenwerking beïnvloeden. Het is van belang dat de toezichtunits Zutphen en Zwolle gaan onderzoeken of en hoe de bestaande middelen (als coachtool en functioneringsgesprekken) aansluiten bij de toezichthouder.

4.8 Beantwoording deelvragen

1. *Hoe geeft de toezichthouder van Reclassering Nederland, regio Midden Oost Nederland, vorm aan de huidige samenwerking met opdrachtgevers en andere professionals?*

In de literatuur wordt door Menger beschreven waaraan de samenwerking tussen toezichthouders en andere partners moet voldoen. De manier van communiceren is belangrijk, er moet een basishouding van empathie, openheid en oprechtheid aanwezig zijn bij de werker. Ook moeten visies kunnen worden uitgewisseld en respect en empathie voor elkaars taak en functie worden beoefend. Er dient vanuit gezamenlijk belang gewerkt te worden. Verder is het belangrijk dat er verschillen overbrugd worden. Alle respondenten noemen deze principes als waardevol en passen deze in meer of mindere mate toe.

De toezichthouders hanteren een verschillende samenwerkingsstijl. Er is onderscheid tussen een zakelijke, doelgerichte benadering en een relatiegerichte stijl.

Ook blijkt dat de toezichthouder niet altijd even veel vertrouwen heeft in zijn eigen invloed op samenwerking met de opdrachtgever.

2. *In welke mate kunnen de principes van motiverende gespreksvoering toegepast worden op de samenwerking met opdrachtgevers en andere professionals?*

Een aantal deelaspecten van motiverende gespreksvoering zijn bruikbaar in de samenwerking met andere professionals. Deze deelaspecten zijn: respect tonen, empathie, meebewegen met weerstand en echtheid.

We concluderen dat motiverende gespreksvoering nauwelijks bewust wordt gebruikt in de samenwerking met andere professionals, omdat de kennis en vaardigheden van motiverende gespreksvoering onvoldoende 'tussen de oren' zit bij de toezichthouder.

Hieruit blijkt dat de borging van motiverende gespreksvoering nog aandacht behoeft binnen de toezichtunits Zwolle en Zutphen.

3. *In hoeverre vinden de toezichthouders bij Reclassering Nederland, regio Midden Oost Nederland, motiverende gespreksvoering te gebruiken in de samenwerking met opdrachtgevers en/of andere professionals?*

Er is binnen de units Zwolle en Zutphen niet eerder door de toezichthouders nagedacht over de mogelijkheid om motiverende gespreksvoering breder te trekken dan alleen in het contact met de cliënt. De toezichthouders van units Zwolle en Zutphen zijn zich niet voldoende bewust van hun eigen sociale effectiviteit en leerbehoefte wat betreft samenwerkingsvaardigheden.

De toezichthouders van de units Zwolle en Zutphen vinden dat de aard van de relatie invloed heeft op het wel of niet inzetten van motiverende gespreksvoering als techniek en dat een aantal deelaspecten van motiverende gespreksvoering overeen komen met een aantal aspecten die nodig zijn om een samenwerkingsrelatie te laten slagen. Motiverende gespreksvoering is dus, volgens hen, op deze deelaspecten, bruikbaar in de samenwerking met andere professionals. Dit zijn met name: empathie tonen, meebewegen met weerstand, echtheid en respect.

4. *Gebruikt de toezichthouder bij Reclassering Nederland, regio Midden Oost Nederland, al dan niet bewust, al motiverende gespreksvoering in de samenwerking met opdrachtgevers en/of andere professionals?*

Motiverende gespreksvoering wordt nauwelijks bewust gebruikt in de samenwerking met andere professionals, omdat de kennis en vaardigheden van motiverende gespreksvoering onvoldoende 'tussen de oren' zit bij de toezichthouder.

5. *Hoe gebruikt de toezichthouder bij Reclassering Nederland, regio Midden Oost Nederland, motiverende gespreksvoering in de samenwerking met opdrachtgevers en andere professionals?*

Ook al blijkt uit de beantwoording van de vorige deelvraag dat motiverende gespreksvoering niet bewust gebruikt wordt in de samenwerking met andere professionals, blijkt dat een aantal deelaspecten van motiverende gespreksvoering, met name empathie tonen, meebewegen met weerstand, echtheid en respect, wel worden gebruikt in de samenwerking met andere professionals. Dit wordt echter door de toezichthouder geen motiverende gespreksvoering genoemd.

6. Wat draagt motiverende gespreksvoering bij aan de samenwerking tussen toezichthouder en opdrachtgevers en andere professionals?

Uit ons onderzoek is het volgende naar voren gekomen, als het gaat om samenwerkingsrelaties:

- de basishouding van motiverende gespreksvoering kan een bijdrage leveren in samenwerkingsrelaties. Deze basishouding zal dan wel goed bij de toezichthouders “tussen de oren” moeten zitten.
- de toezichthouder van Zutphen en Zwolle dient situaties te creëren waarin hij feedback kan vragen op zijn eigen functioneren in samenwerkingsrelaties.
- feedback en zelfreflectie zijn belangrijke succesfactoren die samenwerking beïnvloeden. Het is van belang dat de toezichtunits Zutphen en Zwolle gaan onderzoeken of en hoe de bestaande middelen (als coachtool en functioneringsgesprekken) aansluiten bij de toezichthouder.

5. Conclusies

5.1 Huidige samenwerking

De toezichthouder heeft te maken met verschillende professionals en opdrachtgevers. Dit vraagt om specifieke samenwerkingsvaardigheden.

We kunnen concluderen dat er verschillende stijlen zijn binnen de toezichtunits Zwolle en Zutphen als het gaat om samenwerking. De ene toezichthouder gebruikt een meer zakelijke stijl, de andere is meer op de relatie gericht. Er blijkt geen eenduidige werkwijze te bestaan, wat betreft het vormgeven aan samenwerking met de verschillende professionals. Iedere toezichthouder geeft zijn eigen kleur aan de samenwerkingsrelatie.

Samenwerken met andere professionals is een groot onderdeel van het reclasseringswerk. Uit het onderzoek blijkt dat de competentie samenwerken onderbelicht is bij de toezichtunits. Wij vragen ons af wat de reden is dat zo'n belangrijk onderdeel van het reclasseringswerk zo weinig aandacht heeft binnen de professionalisering van de toezichthouder.

Verder kunnen we concluderen dat de toezichthouder zich nauwelijks bewust is van zijn invloed die hij kan hebben in samenwerkingsrelaties. Het vergroten van samenwerkingsvaardigheden kan ertoe bijdragen dat de toezichthouder meer vertrouwen krijgt in zijn eigen handelen. De vaardigheden die we bedoelen, zijn: onderhandelen, argumenteren, vertalen van het reclasseringsstandpunt en zich positioneren als reclasseringswerker.

Van de toezichthouder wordt verwacht dat hij kan werken met multicomplexe problematiek en dat hij binnen de strafrecht- en veiligheidsketen kan samenwerken. Met het vergroten van samenwerkingsvaardigheden kan de toezichthouder deze rol beter vervullen.

5.2 Mogelijkheid van gebruik motiverende gespreksvoering in samenwerking

De meeste toezichthouders van de toezichtunits Zwolle en Zutphen gaven aan, niet eerder nagedacht te hebben over de mogelijkheid van het breder trekken van motiverende gespreksvoering in de samenwerking met andere professionals.

Uit de literatuur blijkt dat de kwaliteit van samenwerking en communicatie van het grootste belang is voor de individuele motivatie voor de professional, maar ook voor organisatorische spankracht en flexibiliteit. Verbetering van samenwerking is afhankelijk van het willen en kunnen leren. Dat wil zeggen, nieuwsgierig zijn naar de eigen sociale effectiviteit en situaties creëren waarin men specifieke feedback en mogelijke suggesties tot verbetering ontvangt.

Op basis hiervan, kunnen we stellen dat de toezichthouders van Zwolle en Zutphen zich niet voldoende bewust zijn van hun eigen effectiviteit als het gaat om samenwerken. Ook maken ze minimaal gebruik van situaties waarin ze feedback op hun houding ontvangen.

Over het gebruik van motiverende gespreksvoering in samenwerkingsrelaties met andere professionals is geen literatuur aanwezig. Er is nog niet eerder onderzoek gedaan naar de inzet van motiverende gespreksvoering bij samenwerking.

De aard van de relatie heeft invloed op het wel of niet inzetten van motiverende gespreksvoering als techniek. Motiverende gespreksvoering wordt door de toezichthouder vooral gebruikt in de gesprekken tussen toezichthouder en cliënt, met als doel gedragsverandering bij de cliënt. Gedragsverandering is niet aan de orde bij samenwerking, omdat er bij samenwerking sprake dient te zijn van gelijkwaardigheid en professionaliteit van de ander.

Een aantal deelaspecten van motiverende gespreksvoering komen overeen met een aantal aspecten die nodig zijn om een samenwerkingsrelatie te laten slagen. Motiverende gespreksvoering is dus, op deze deelaspecten, bruikbaar in de samenwerking met andere professionals. Dit zijn met name: empathie tonen, meebewegen met weerstand, echtheid en respect. Deze aspecten komen ook overeen met die van bijvoorbeeld 'de Roos van Leary' en Watzlawick. De vraag is dan ook of de term motiverende gespreksvoering in samenwerking te gebruiken is.

Gelet op bovenstaande, kunnen we geen eenduidige uitspraak doen over de mogelijkheid van motiverende gespreksvoering in de samenwerking met andere professionals.

5.3 Kennis en gebruik van motiverende gespreksvoering in samenwerking

De kennis en vaardigheden van motiverende gespreksvoering zitten onvoldoende ‘tussen de oren’ bij de toezichthouders.

De toezichthouders geven aan behoefte te hebben aan versterking van methodische kennis en handelen als het gaat om motiverende gespreksvoering bij de cliënt, maar ook als het gaat om het werken met andere professionals. Het samenwerken met andere disciplines omhelst een belangrijk deel van het reclasseringswerk. Men heeft behoefte aan verdieping op het gebied van samenwerking om zo een betere professional te kunnen zijn.

Op basis van de uitspraken van Menger (2009), andere literatuur en de resultaten van dit onderzoek, kunnen we stellen dat een veilige leeromgeving waar ruimte gevoeld wordt om te experimenteren, nodig is om samenwerkingsrelaties succesvol te laten verlopen. Daarnaast dient gestructureerde feedback een plaats te hebben in de organisatie en de professionals dienen zich bewust te zijn van hun eigen invloed op het contact met samenwerkende instanties en andere professionals.

Voor de toezichtunits Zwolle en Zutphen betekent dit dat er geïnvesteerd dient te worden in het creëren van een veilige leeromgeving en in de borging van motiverende gespreksvoering.

5.4 Meerwaarde van motiverende gespreksvoering in samenwerkingsrelaties

We hebben niet kunnen meten of motiverende gespreksvoering bijdraagt aan een betere samenwerking. Dit kwam omdat er geen literatuur aanwezig is over het gebruik van motiverende gespreksvoering in samenwerkingsrelaties met andere professionals. Er is nog niet eerder onderzoek gedaan naar de inzet van motiverende gespreksvoering bij samenwerking. Daarnaast is niet iedere toezichthouder even competent als het gaat over de kennis en vaardigheden van motiverende gespreksvoering. Deze basiskennis en vaardigheden zijn nodig om te kunnen meten of motiverende gespreksvoering bij zou dragen aan een betere samenwerking.

5.5 Eindconclusie

De centrale vraagstelling wordt beantwoord aan de hand van de resultaten van de hieraan voorafgaande deelconclusies.

De centrale vraagstelling luidde:

“In hoeverre wordt motiverende gespreksvoering gebruikt door toezichthouders in de samenwerking met opdrachtgevers en andere professionals, op welke wijze en kan motiverende gespreksvoering bijdragen aan de samenwerking met opdrachtgevers en andere professionals?”

De aanname bestond dat motiverende gespreksvoering ook in samenwerking met andere professionals toegepast zou kunnen worden en dat dit zou kunnen leiden tot een meer vruchtbare samenwerking. De professionaliteit van de toezichthouder zou door het bewuste gebruik van deze gespreksvoering kunnen toenemen, waarmee de professionaliteit van het beroep zou worden bevorderd.

Dit onderzoek bevestigt de aanname deels. Uit de resultaten is gebleken dat motiverende gespreksvoering niet als zodanig wordt toegepast in de samenwerking met andere professionals. Er kan worden gesteld dat de toezichthouders wel aspecten van motiverende gespreksvoering in de samenwerking met andere professionals gebruiken, maar dit geen motiverende gespreksvoering noemen. De meeste toezichthouders geven aan nog nooit over de bredere toepassing van motiverende gespreksvoering te hebben nagedacht. Ook blijkt de kennis en de vaardigheden die bij motiverende gespreksvoering horen, te zijn weggezaagd bij de meeste toezichthouders.

De toezichthouders werden door het meewerken aan dit onderzoek bewust van de mogelijkheid om motiverende gespreksvoering niet alleen in het werken met de cliënt te gebruiken, maar ook in het werken met andere professionals. Ze werden uitgedaagd na te denken over hun houding in samenwerkingsrelaties, waarbij duidelijk werd dat de basishouding van motiverende gespreksvoering bruikbaar is in de samenwerking met de andere professional. De basishouding die werd genoemd bestaat uit echtheid, empathie, meebewegen met weerstand en erkenning van de organisatie/samenwerkingspartner. Deze aspecten komen ook overeen met die van bijvoorbeeld ‘de

Roos van Leary' en Watzlawick. De vraag is dan ook of de term motiverende gespreksvoering in samenwerking te gebruiken is.

Kortom: We kunnen concluderen dat de toezichthouders van de units Zwolle en Zutphen deelaspecten van motiverende gespreksvoering gebruiken in de samenwerking met andere professionals. De deelaspecten die toezichthouders hierbij inzetten zijn: empathie, echtheid, erkenning en meebewegen met weerstand. We kunnen echter geen eenduidige uitspraak doen of motiverende gespreksvoering bijdraagt aan de samenwerking met andere professionals.

Op basis van deze conclusies formuleren wij in het volgende hoofdstuk de aanbevelingen.

6.Aanbevelingen

Samenwerken

Het is wenselijk dat de reclasseringswerkers zich bewust worden van de invloed die zij zelf hebben in samenwerking met andere professionals.

Er is behoefte aan training op het gebied van samenwerken in zijn algemeenheid. De toezichthouders beschrijven dat zij door de interviews meer bewust zijn geworden van het feit dat samenwerken met andere professionals een belangrijk onderdeel is van hun werkzaamheden. Als er aandacht is voor professionalisering is dit gericht op het contact met de cliënt. Minder aandacht wordt besteed aan het vergroten van samenwerkingsvaardigheden en het reflecteren hierop. De toezichthouders gaven aan dat dit onderwerp meer aandacht binnen de organisatie verdient.

Binnen de casuïstiekbesprekingen en intervisie kan meer ruimte gecreëerd worden om de samenwerking met andere professionals te bespreken en te reflecteren op de eigen houding in samenwerking. Hierbij is het belang dat de reclassering een veilig leerklimaat biedt waarbinnen de toezichthouders open durven en kunnen staan om naar zichzelf te kijken.

Motiverende gespreksvoering

Het is wenselijk dat er voor de reclasseringswerkers een herhalingscursus motiverende gespreksvoering wordt georganiseerd. Ons inziens zou een verdiepingscursus motiverende gespreksvoering in een behoefte voorzien bij de toezichthouders. Dit draagt bij aan de verdere professionalisering van de toezichthouder in het werken met de cliënt, maar ook in het samenwerken met andere professionals.

Uit de interviews is gebleken dat er mogelijkheden zijn tot coaching op het gebied van motiverende gespreksvoering binnen de unit, maar dat hier beperkt gebruik van wordt gemaakt. Wellicht kan er gekeken worden door de werkbegeleiders en unitmanagers hoe de toezichthouder gestimuleerd kan worden dit aanbod te gebruiken of aan te sluiten bij de leerstijl van de toezichthouder.

Aanbevelingen voor vervolgonderzoek

In ons onderzoek kwam duidelijk naar voren dat samenwerken binnen de Reclassering, toezichtunits Zwolle en Zutphen, meer aandacht heeft.

Kijkend naar de ontwikkelingen in de samenleving en het vernieuwde profiel van de 'professional' in de sociale sector verlangt de competentie 'keten- en netwerkgericht samenwerken' de aandacht.

Op basis hiervan, zouden wij Reclassering Nederland, toezichtunit Zutphen en Zwolle, aanbevelen om verder onderzoek uit te voeren hoe de toezichthouder zich als professional in de strafrecht- en veiligheidsketen, kan positioneren en profileren.

7. Discussie

In dit hoofdstuk worden discussiepunten aangehaald die gaan over de betrouwbaarheid, validiteit, generaliseerbaarheid en bruikbaarheid van het onderzoek. Daarnaast zullen we onze eigen visie ten aanzien van het onderzoeksonderwerp beschrijven.

Er zijn conclusies getrokken in dit onderzoek. We zijn zelf van mening dat de resultaten van ons onderzoek niet generaliseerbaar zijn, omdat de respondenten geen afspiegeling zijn van de populatie Reclassering Nederland, regio Midden Oost Nederland en Reclassering Nederland. We hebben 14 respondenten geïnterviewd. Dit is een relatief kleine groep. De resultaten van ons onderzoek zijn voor de opdrachtgever bruikbaar, omdat deze juist belang hecht aan de resultaten die zicht geven op de mogelijkheid van het breder inzetten van motiverende gespreksvoering richting andere professionals. Daarnaast is dit kwalitatief onderzoek bedoeld om duidelijk te krijgen wat onder deze toezichthouders leeft als het gaat over samenwerking met andere professionals en het gebruik van motiverende gespreksvoering. Dit levert altijd informatie op die voor de opdrachtgever bruikbaar is.

Een discussiepunt kan zijn dat de mogelijkheid bestaat dat wij de verkregen informatie van de respondenten anders geïnterpreteerd hebben dan bedoeld werd. De conclusies en aanbevelingen kunnen hierdoor minder betrouwbaar zijn.

Als onderzoeksmethoden hebben we diepte-interviews afgenomen en literatuurstudie uitgevoerd. Om de betrouwbaarheid van het onderzoek te vergroten, hadden we triangulatie van de onderzoeksmethoden moeten inzetten. Dit was, gezien het korte tijdspad, echter niet mogelijk.

Motiverende gespreksvoering is een bruikbare methode in de samenwerking met de cliënt. We vinden dit vooral vanwege het respect voor de eigenheid van de ander, het oplossingsgericht werken en het vergroten van de autonomie van de ander. Dit zijn principes die ons aanspreken omdat onze mensvisie hierop is gebaseerd. Dit is in lijn met de rogeriaanse stroming.

Tijdens het onderzoek heeft ook bij onszelf een bewustwordingsproces plaatsgevonden. In ons werk herkennen we de dilemma's die Mastenbroek (2010) beschrijft, bijvoorbeeld er gezamenlijk uit willen komen én eigen belangen vasthouden. Door dit onderzoek is bij ons het besef gegroeid hoe complex samenwerking uiteindelijk is en hoeveel vaardigheden dit vraagt van je als professional. In de huidige tijd, waarin netwerken en ketensamenwerking steeds belangrijker wordt in het 'social work', wordt een beroep gedaan op deze samenwerkingsvaardigheden. We zijn van mening dat deze vaardigheden niet vanzelfsprekend aanwezig zijn bij een professional. Deze vaardigheden moeten worden aangeleerd en geoefend. Oefening baart immers kunst!

Naar ons idee maakt het niet uit of je beginnend of gevorderd professional bent. Zelfreflectie en feedback op je houding in de samenwerking is nodig als het gaat om succesvolle samenwerking.

- *Kunst van samenwerken moet je beheersen* -

Literatuurlijst

- Bartelink, C. (2011). *Motiverende gespreksvoering*. Artikel binnengehaald op 20 januari 2012 van http://www.nji.nl/nji/dossierDownloads/Watwerkt_Motiverendegespreksvoering.pdf
- Delden, van P. J. (2009). *Samenwerking in de publieke dienstverlening*. Amsterdam: Vangennep
- Dronkers, P. & Dijkshoorn, F. (2010). *Een kritische professional zoekt de samenwerking zelf wel op*. Kind & Adolescent Praktijk. (3)
- Erinkveld, M. (2011). *Van tegenwerking naar samenwerking*. Binnengehaald 15 maart 2012 van [http://igitur-archive.library.uu.nl/student-theses/2011-1118-200736/Scriptie%20\(31-08\)%20Marieke%20Erinkveld.pdf](http://igitur-archive.library.uu.nl/student-theses/2011-1118-200736/Scriptie%20(31-08)%20Marieke%20Erinkveld.pdf)
- Eshuis, R. (2007). *De keten en de delta. De verbeelding van de civiele rechtspleging*. Justitiële verkenningen. 33, (6)
- Frost, N. (2005). *Professionalism, partnership and joined-up thinking: a research review of front-line working with children and families*. Totnes Devon: Blacklers
- Ippel, P.C. (2007). *De geketende strafrechter?* Justitiële verkenningen. 33, (6)
- Jacobs, M., Siesling & M., Kalmthout, A. van. (2009). *Optimalisering Voorwaardelijke Sancties*. WODC.
- Klijn, E.H. and Koppenjan, J. F. M. (2000). *Public Management and Policy Networks*. Public Management Review 2, (2)
- Menger, A. (2009). *Wie werkt? Over het vakmanschap van de reclasseringswerker*. Proces, tijdschrift voor strafrechtspleging, 88 (3), 147-154
- Menger, A. & Kregtig, L. (2004). *Het delict als maatstaf*. IJsselstein: PlantijnCasparie
- Menger, A. (2008). *Motiverende gespreksvoering*. Artikel binnengehaald op 21 juni 2011 van intranet Reclassering
- Miller, W. & Rollnick, S. (2006). *Motiverende Gespreksvoering*. Ekklesia. Kan plaats niet vinden
- Ministerie van Justitie en Ministerie van Binnenlandse Zaken. (2002) *Naar een veiliger samenleving*. Binnengehaald op 20 januari 2012 van <http://caopolitie.nl/downloads/overig/veiligheidsnota2002.pdf>
- *Motie van Velzen*. (2007). Binnengehaald op 30 januari 2011 van <http://motievanvelzen.nl/2007>
- Mastenbroek, W.F.G. (2010). *De interne communicatie als kritische succesfactor*. Binnengehaald op 15 maart 2012 van <http://www.hcg.net/publicaties/OntwikkelenIdeeen/25%20De%20interne%20communicatie%20als%20kritische%20succesfactor.pdf>

- Poort, R., Bosker, Agema, M. (2011). *De reclassering en licht verstandelijk beperkte cliënten*. Proces; Tijdschrift voor strafrechtspleging. 5, p 262
- Put, van der, M. (2011). *Motivational Interviewing door middelmanners*. Open universiteit Nederland
- Reclassering Nederland. (2009). *Notitie Begeleiding in toezicht*. Artikel binnengehaald van intranet Reclassering op 15 maart 2012.
- Reclassering Nederland. (2011). *Begeleidingsactiviteiten - korte beschrijvingen*. Interne methodische handreiking voor toezichthouders. Artikel binnengehaald van intranet Reclassering op 15 maart 2012.
- Reclassering Nederland. *Missie en visie*. Binnengehaald op 11 december 2011 van <http://www.reclassering.nl/organisatiemissie/?cid=60>
- Reclassering Nederland. *Regio's*. Binnengehaald op 13 december 2011 van <http://www.reclassering.nl/organisatieregios/?cid=38&catid=5>
- Robinson, M. en Cottrell, D. (2005). *Health professionals in multi-disciplinary and multi-agency teams: changing professional practice*. *Journal of interprofessional care*.
- Rubak, S., Sandbæk, A., Lauritzen, T., Borch-Johnsen, K. & Christensen, B. (2006). *An Education and Training Course in Motivational Interviewing Influence: GP's Professional Behaviour*. *British Journal of General Practice*, June.
- Samson, R. e.a. (2009) *Samen aan de slag voor veiliger steden*. Politie Cahiers, 3 (12) Binnengehaald op 14 december 2011 van <http://books.google.nl/books?hl=nl&lr=&id=js0QOSM0nAUC&oi=fnd&pg=PA157&dq=veiligheidshuis&ots=wWLN4SCHL&sig=sOgodxeV9UV4q2mx9AZEvXmBJf0#v=onepage&q=veiligheidshuis&f=false>
- Verhoeven, N. (2007). *Wat is onderzoek?* Amsterdam: BuroLamp
- Vliet van, J.A. (2007). *Rechter en reclassering als ketenpartners*. Justitiële Verkenningen. 33 (6)
- Vliet, van. K. (2009). *Nieuwe eisen aan de sociale professional*. Verwey-Jonkers instituut. Binnengehaald 14 december 2011 van http://www.verwey-jonker.nl/doc/vitaliteit/Nieuwe-eisen-aan%20sociale-professionals_8810.pdf
- Wartna, B.S.J., Baas, N.J., Beenackers, E.M.Th. (2004). *Beter, anders en goedkoper*. Den Haag: WODC
- Woude, van der, M.A.H. (2010). *Wetgeving in een Veiligheidscultuur*. Boom Lemma Juridische Uitgevers.

Bijlage 1.

Interviewschema

Vragenlijst toezichthouders

Naam interviewer	
Datum interview	
Tijdsduur interview	
Code geïnterviewde	

Introductie tekst <i>parafraseren /in eigen woorden mag ook</i> In het kader van de opleiding Maatschappelijk Werk & Dienstverlening willen we voor ons afstudeerproject onderzoeken of toezichthouders van Reclassering Nederland Regio Midden Oost Nederland (opdrachtgever) motiverende gespreksvoering gebruiken in de samenwerking met opdrachtgevers en andere professionals en op welke manier zij dit doen. De vragenlijst is leidraad voor het gesprek, maar ik ben benieuwd naar uw verhaal. Ik zal meegaan met uw ervaringen, maar ook bewaken dat alle thema's worden besproken. Ik bewaak de tijd. Ter afronding sta ik nog even stil bij of alle thema's zijn besproken en hoe u het interview heeft ervaren. Voelt u zich vrij om te vertellen, maar het ook te zeggen wanneer de vraag niet helder is. Tijdens het interview willen we ons kunnen richten op het gesprek. Om die reden maken we gebruik van geluidsopname apparatuur. Na het gesprek luisteren we bandopname af. De uitkomsten van ons gesprek schrijven we uit. Met al uw informatie zal zorgvuldig worden omgegaan. Persoonlijke gegevens worden niet in de uitkomsten verwerkt. De uitkomsten worden tijdens een presentatie bij Reclassering Nederland regio Midden Oost Nederland gepresenteerd. De uitkomsten van het afstudeerproject komen ter inzage bij de toezichtunit waar u werkzaam bent te liggen. Begrippen uitleggen: opdrachtgevers en andere professionals <i>Bij alle vragen geldt, bij positieve of negatieve uitkomst doorvragen, waar merkt u dat aan?</i> <i>Lees de vragen op of paraphraseer.</i>		
Nummer	Topic	Subtopic
1	Algemene gegevens	
1.1		Geslacht geïnterviewde
1.2		Werkzaam bij toezichtunit; Lelystad/ Zwolle/ Zutphen/ Almelo*
1.3		Wat is uw leeftijd?

1.4		In welk jaartal bent u als reclasseringswerker in jaartal in dienst getreden bij Reclassering Nederland?
1.5		In welk jaar heeft u de training motiverende gespreksvoering gevolgd? <i>* doorstrepen wat niet van toepassing is</i>
2	Huidige situatie van samenwerken (bij deelvraag 1)	
2.1		Hoe omschrijf je de huidige samenwerking tussen opdrachtgevers en andere professionals?
2.2		Hoe ziet de samenwerking met opdrachtgevers en andere professionals er bij jou uit? (Communicatie, omgaan met tegenstrijdige belangen, wel of geen duidelijke procedures, erkenning van verschillen, houding)
2.3		In hoeverre is het duidelijk voor jou welke rol de opdrachtgever en de andere professional hebben als het gaat om samenwerking?
2.4		In hoeverre ervaar je wederzijdse erkenning voor verschillende visies of belangen in de samenwerkingsrelaties?
3	Mogelijkheid van gebruik motiverende gespreksvoering in samenwerking (bij deelvraag 3)	
3.1		Als ik zeg: "Motiverende gespreksvoering is te gebruiken in de samenwerking met opdrachtgevers en andere professionals", wat vind je daar dan van? En waarom? <i>(doorvragen is belangrijk! Om antwoord te kunnen geven op deze deelvraag, hebben we informatie nodig over of toezichthouder weet welke principes/basishouding er bij mg hoort en waarom hij antwoordt zoals hij antwoordt.)</i>
4	Gebruik motiverende gespreksvoering in de samenwerking met opdrachtgevers	Binnen de motiverende gespreksvoering wordt gesproken over een basishouding van de medewerker die verandering

	met opdrachtgevers en andere professionals (bij deelvraag 4)	van de cliënt faciliteert.
4.1		Wat versta je onder deze basishouding? <i>(Basishouding motiverende gespreksvoering:</i> • <i>Client autonoom,</i> • <i>Kenmerk relatie = samenwerken</i> • <i>Ontlokken van ambivalenties</i> • <i>Accepteren van weerstanden</i> • <i>Uitgaan van iemand zijn sterke kanten(persoonlijke effectiviteit))</i>
4.2		Zet u motiverende gespreksvoering in naar samenwerkingspartners? Zo niet, waardoor komt dat volgens jou? <i>(Ga door met de volgende vragen)</i> Zo ja, ga verder naar topic 5 <i>(lukt het de toezichthouder niet om uit te leggen hoe hij motiverende gespreksvoering inzet in samenwerkingsrelaties, kun je terug gaan naar de vragen uit topic 4 vanaf 4.3)</i>
4.3		Als ik zeg: “in samenwerking met opdrachtgevers en andere professionals is empathie net zo belangrijk als in het contact met de cliënt” wat vind je daar dan van?
4.4		Hoe zou jij ‘meebewegen met weerstand’ kunnen vertalen in de samenwerking met opdrachtgevers en andere professionals?
4.5		Stel: je hebt een verschil van mening over de aanpak van een cliënt met een samenwerkingspartner. Hoe pak jij dat dan aan? <i>(Ook discrepantie ontwikkelen is een principe van motiverende gespreksvoering. Het is belangrijk dat de samenwerkingspartner argumenten aandraag waarom hij een bepaalde keuze maakt. De toezichthouder kan in gesprek de samenwerkingspartner motiveren door eventuele discrepantie tussen de genoemde argumenten de belangrijke doelen van het toezicht of waarden/visie van de reclassering benoemen.)</i> Wat zou voor jou de meerwaarde kunnen zijn van inzetten van motiverende gespreksvoering?
4.6		

5	De werkwijze (bij deelvraag 5)	
5.1		Je gebruikt motiverende gespreksvoering in de samenwerkingsrelaties. Waaruit blijkt dit? <i>(lukt het de toezichthouder niet om uit te leggen hoe hij motiverende gespreksvoering inzet in samenwerkingsrelaties, kun je terug gaan naar de vragen uit topic 4 vanaf 4.3)</i>
5.2		Wat versta je onder deze basishouding? <i>(Basishouding motiverende gespreksvoering:</i> • <i>Client autonoom,</i> • <i>Kenmerk relatie = samenwerken</i> • <i>Ontlokken van ambivalenties</i> • <i>Accepteren van weerstanden</i> • <i>Uitgaan van iemand zijn sterke kanten(persoonlijke effectiviteit))</i>
5.3		Als ik zeg: “in samenwerking met opdrachtgevers en andere professionals is empathie net zo belangrijk als in het contact met de cliënt” wat vind je daar dan van?
5.4		Hoe zou jij ‘meebewegen met weerstand’ kunnen vertalen in de samenwerking met opdrachtgevers en andere professionals?
5.5		Stel: je hebt een verschil van mening over de aanpak van een cliënt met een samenwerkingspartner. Hoe pak jij dat dan aan? <i>(Ook discrepantie ontwikkelen is een principe van motiverende gespreksvoering. Het is belangrijk dat de samenwerkingspartner argumenten aandraag waarom hij een bepaalde keuze maakt. De toezichthouder kan in gesprek de samenwerkingspartner motiveren door eventuele discrepantie tussen de genoemde argumenten de belangrijke doelen van het toezicht of waarden/visie van de reclassering benoemen.)</i> Wat is volgens jou de invloed van het gebruik van motiverende gespreksvoering als je deze inzet in de samenwerkingsrelaties?
5.6		
Ruimte voor persoonsgegevens en aantekeningen		

Bijlage 2.

Labelschema

Topic 1	Algemene gegevens Labels: • Werkervaring • Jaartal van training motiverende gespreksvoering
Topic 2	Huidige situatie samenwerking van toezichthouder met opdrachtgevers en andere professionals (gekoppeld aan deelvraag 1 en 4) Labels: • Communicatie • Tegenstrijdige belangen • Wel/geen duidelijke procedures • Erkenning van de verschillen • Houding • Rol van de samenwerkingspartner
Topic 3	Mogelijkheid van gebruik motiverende gespreksvoering in de samenwerking met opdrachtgevers en andere professionals (gekoppeld aan deelvraag 3) Labels: • Kennis van principes motiverende gespreksvoering • Visie op (on) mogelijkheden van bijdrage van principes motiverende gespreksvoering in samenwerkingsrelaties
Topic 4	Gebruik motiverende gespreksvoering in de samenwerking met opdrachtgevers en andere professionals (gekoppeld aan deelvraag 4 en 5) Labels: • Nee ◦ Reden hiervoor • Basishouding motiverende gespreksvoering • Empathie in samenwerkingsrelaties • Meebewegen met weerstand in samenwerkingsrelaties • Verschil van mening met samenwerkingsrelatie • Visie op mogelijke meerwaarde van motiverende gespreksvoering in samenwerkingsrelaties
Topic 5	De werkwijze (gekoppeld aan deelvraag 5 en 6) Labels: • Ja • Basishouding motiverende gespreksvoering • Empathie in samenwerkingsrelaties • Meebewegen met weerstand in samenwerkingsrelaties • Verschil van mening met samenwerkingsrelatie • Visie op de invloed van motiverende gespreksvoering in samenwerkingsrelaties

