

## Samenvatting onderzoek:

*Een extra paar ogen voor een breder perspectief:  
hoe vrijwilligers en professionals samenwerken in  
drie projecten bij de reclassering*



### Inleiding

In de periode oktober 2019 - juli 2020 heeft de Hogeschool Utrecht in opdracht van de drie reclasseringsorganisaties (3RO) een onderzoek uitgevoerd naar vrijwilligerswerk bij de reclassering. Doel van dit onderzoek is vast te stellen op welke wijze vrijwilligers van meerwaarde kunnen zijn voor de doelen van een reclasseringstraject. De aanleiding was dat de reclassering op meer structurele wijze invulling wilde gaan geven aan de inzet van vrijwilligers in de organisatie. Deze ambitie is in lijn met het Regeerakkoord 2017-2021, waarin staat dat bij de ten uitvoerlegging van straffen en maatregelen, resocialisatie en reclassering steviger worden gepositioneerd. In januari 2020 heeft de reclassering een visie ontwikkeld over hoe vrijwilligersinzet in het reclasseringswerk in de toekomst vormgegeven kan worden (Reclassering Nederland & Bureau Buitenland, 2020). In deze visie staat centraal welke samenwerkingsvorm met vrijwilligersorganisaties het meest geschikt zou zijn voor de reclassering. Naast dit inrichtingsvraagstuk wil de reclassering inhoudelijke vragen oppakken.

Relevante vragen voor dit onderzoek zijn welke activiteiten vrijwilligers uitvoeren voor reclasseringscliënten en welke doelen zij daarmee beogen; op welke wijze vrijwilligers, professionals (reclasseringswerkers) en cliënten samenwerken en hoe zij deze samenwerking waarderen; welke meerwaarde vrijwilligers, professionals en cliënten ervaren ten aanzien van vrijwilligerswerk bij de reclassering en of er knelpunten zijn.

### Methode

Dit onderzoek betreft een kwalitatief, praktijkgericht onderzoek. De nadruk ligt op de meningen en ervaringen die vrijwilligers, professionals en cliënten hebben met vrijwilligerswerk bij de reclassering. Er is gebruik gemaakt van meerdere onderzoeksmethoden (triangulatie): er is een literatuurstudie gedaan, er zijn interviews uitgevoerd en er zijn online focusgroepen gehouden.

De (inter)nationale literatuurstudie had als doel een overzicht te krijgen van de activiteiten, samenwerkingsvormen, waardering, meerwaarde en kanttekeningen bij vrijwilligerswerk in het reclasseringswerk.

In de empirische studie zijn semi-gestructureerde interviews afgenomen bij in totaal 37 respondenten (13 vrijwilligers, 15 professionals en 9 cliënten). Drie vrijwilligersprojecten vormden de onderzoekslocaties: COSA 1-op-1, pilot LJ&R en pilotgroep A'dam. COSA 1-op-1 is een individueel programma voor zedendaders, pilot LJ&R en pilotgroep A'dam werken samen met externe vrijwilligersorganisaties.

Voor de interviewafnames zijn een topiclijst en een activiteitenlijst ontwikkeld. Twee onderzoekers namen de interviews af. De topiclijst diende als leidraad voor het gesprek, de activiteitenlijst werd later door de onderzoekers ingevuld. In drie online focusgroepen zijn de bevindingen van de interviewafnames voorgelegd aan afgevaardigde respondenten van de pilotprojecten. Hun reflecties zijn meegenomen in de resultaten.

### Resultaten

Vrijwilligers van de pilotprojecten waren vaak gepensioneerd of studierend, en soms werkend. Professionals waren toezichthouder of cirkelcoördinator (bij COSA 1-op 1). Op één persoon na, waren alle cliënten man. Het betrof zedendaders, ex-gedetineerden, een jong volwassene met verslavings- en identiteitsproblemen en een oudere man met eenzaamheidsproblematiek. Er was sprake van

bijkomende problematiek zoals LVB, pdd-nos en diverse psychische problemen (depressie, angststoornissen, antisociaal gedrag, problemen met woederegulatie).

### *Activiteiten en doelen*

De vrijwilligers voerden in totaal 253 activiteiten uit. Activiteiten die vrijwilligers het vaakst uitvoerden, waren signaleren/bespreekbaar maken van risicovol gedrag<sup>1</sup> (62% van de respondenten benoemde deze activiteit), samen ondernemen van activiteiten (51%) en ondersteunen bij het realiseren van praktische zaken (43%). Opvallend was dat wanneer COSA 1-op-1 werd weglaten uit de analyse, de activiteit 'signaleren/bespreekbaar maken van risicovol gedrag' nog steeds het vaakst werd genoemd. Dit is opmerkelijk omdat in de literatuur wordt verondersteld dat signaleren, met uitzondering van projecten als COSA, over het algemeen geen taak is van vrijwilligers (Höing, 2015; Nelissen, 2018).

Het bevorderen van sociale inclusie was het primaire doel binnen de pilotprojecten, gevolgd door het versterken van het psychologisch kapitaal<sup>2</sup>. Het doel 'bevorderen van de continuïteit van het traject/voorkómen van uitval' werd het minst nagestreefd binnen de projecten.

### *Samenwerking en waardering*

Vrijwilligers en professionals hadden altijd contact bij de start van een traject. Hierna varieerde de invulling van de samenwerking. Er waren grofweg drie vormen van samenwerking te onderscheiden, al kwamen mengvormen van deze samenwerkingsvormen ook voor:

#### 1. Samenwerking gericht op de doelen van het traject

Het contact tussen vrijwilligers en professionals was gelijkwaardig, vrijwilligers en professionals stemden samen af over doelen en taken. Beiden vonden samenwerking vanzelfsprekend, al verschilde de intensiteit van de samenwerking wel. Beiden voelden zich verantwoordelijk voor een goed verloop van het traject en spanden zich hiervoor in. Vrijwilligers en professionals waren goed bereikbaar voor elkaar en betrokken de cliënt bij het traject (en hun samenwerking), in de vorm van driegesprekken. Vrijwilligers, professionals en cliënten waardeerden de samenwerking en waren tevreden over het werk dat gezamenlijk was verricht.

#### 2. Samenwerking voornamelijk gericht op het controleren van de cliënt

Vrijwilligers en professionals stemden beperkt af. Professionals bepaalden de doelen in het traject en gaven de vrijwilligers taken. Professionals voelden geen gedeelde verantwoordelijkheid en zagen geen meerwaarde in een samenwerking met vrijwilligers. Als de professionals contact opnamen met vrijwilligers, deden zij dat voornamelijk met het doel om de cliënt te controleren: stelt de cliënt zich meewerkend op, is hij nog gemotiveerd? De professionals realiseerden zich dat wanneer het fout ging, dat zij verantwoordelijk waren. Hoewel vrijwilligersorganisaties het contact met professionals via de coördinator lieten lopen, gaven veel vrijwilligers aan graag vaker met professionals te willen samenwerken. Zij misten een gedeelde visie over de werkwijze. Echter, deze vrijwilligers namen zelf geen initiatief tot contact. Ondanks het gebrek aan afstemming, konden er toch successen worden geboekt. Dit lag aan een goede samenwerking tussen vrijwilligers en cliënten.

#### 3. Geen samenwerking

---

<sup>1</sup> Onder 'signaleren/bespreekbaar maken van risicovol gedrag' wordt verstaan dat de vrijwilliger de professional ondersteunt in het managen van risico's door risicosignalen met de cliënt te bespreken, of deze aan de professional door te geven. Het betreft signalen over oplopend risicogedrag, het niet naleven van bijzondere voorwaarden of mogelijke terugval in delinquent gedrag (Bosker e.a., 2016).

<sup>2</sup> Onder 'psychologisch of mentaal kapitaal' worden de cognitieve, emotionele en sociale vaardigheden verstaan die iemand in staat stellen een zinvol, lerend en productief leven te leiden en succesvol verschillende sociale rollen en functies te vervullen gedurende de verschillende stadia in diens levensloop (Foresight Mental Capital and Wellbeing Project, 2008). In dit onderzoek is psychologisch kapitaal geoperationaliseerd in: veerkracht, zelfvertrouwen, zelfwaardering, zelfeffectiviteit, optimisme, welzijn, zingeving, hoop, persoonlijke groei en zelfsturing (empowerment).

Deze samenwerking kwam voornamelijk voor in buddy-achtige trajecten. Professionals vonden samenwerking met vrijwilligers niet nodig in trajecten waarin controle en naleving geen doelen zijn. Vrijwilligers hielden de samenwerking met professionals soms af om 'meer vrijwilliger te kunnen blijven'. Door afstand te nemen waren zij ook beter in staat om een vertrouwensband met de cliënt op te bouwen. Sommige professionals en vrijwilligers wilden af en toe wel samenwerken: professionals vanuit een verantwoordelijkheidsgevoel en vrijwilligers omdat ze niet graag alleen wilden werken met een gemarginaliseerde doelgroep.

#### *Meerwaarde vrijwilligerswerk*

Vrijwilligers en professionals noemden als belangrijke meerwaarde van het vrijwilligerswerk de belangeloze inzet van vrijwilligers: cliënten reageren anders op vrijwilligers dan op professionals omdat zij beseffen dat vrijwilligers zich vanuit medemenselijkheid voor hen inzetten. Vrijwilligers zijn flexibel beschikbaar en zetten zich onbetaald in voor de cliënten, dit werkt positief door op het contact met een cliënt. Een werker kan in toezicht te maken krijgen met weerstand en verzetsreacties (*reactance*): iets dat in een vrijwillig contact minder voorkomt. Het vriendschappelijke contact met vrijwilligers heeft meerwaarde: vrijwilligers staan naast de cliënt en de relatie is gelijkwaardig. Vrijwilligers gaven aan in het contact met de cliënt vooral te luisteren, op intuïtie en 'boerenverstand' te varen en te werken aan het vertrouwen. Er is vaak sprake van wekelijks contact. In deze tijd worden basale problemen (administratie, huisvesting, schulden) aangepakt, zodat de cliënt weer op een acceptabel niveau kan functioneren. Door samen te koken, klussen en naar de film te gaan, wordt de actieradius van de cliënt groter en krijgt hij wellicht weer een doel in zijn leven. Vrijwilligers bieden daarnaast ook zingeving, optimisme en hoop. Al deze activiteiten kunnen uiteindelijk bijdragen aan een betere kwaliteit van het leven.

Alle cliënten waren enthousiast over hun vrijwilliger en het werk dat hij verrichtte. Ze toonden veel waardering voor de vrijwilliger als persoon: men vond dat de vrijwilliger een open houding had, goed kon luisteren en altijd voor hen klaar stond. Voor enkele cliënten was de vrijwilliger ook het enige sociale contact dat zij hadden. Cliënten hadden geen problemen met het feit dat vrijwilligers risicosignalen met professionals delen. Wel vonden zij, evenals vrijwilligers en sommige professionals, dat hierover vooraf afspraken met hen gemaakt moesten worden.

#### *Knelpunten*

Knelpunten bevonden zich op het gebied van de organisatie, financiering en uitvoering van het vrijwilligerswerk:

- Vrijwilligerswerk is kwetsbaar door een niet-structurele financiering;
- Veel wisselingen van vrijwilligers in pilotgroep A'dam en pilot LJ&R;
- Beperkt budget voor activiteiten;
- Mogelijk veiligheidsrisico voor vrijwilligers als het contact niet op het kantoor van de reclassering plaatsvindt.

#### **Conclusies**

Vrijwilligers van de pilotprojecten voeren een breed palet aan activiteiten uit. De belangrijkste doelen van deze activiteiten zijn sociale inclusie, het versterken van het psychologisch kapitaal en het verminderen van risicofactoren/versterken van beschermende factoren. Vrijwilligers doen het vaakst signalerende activiteiten (ook binnen het project LJ&R en pilotgroep A'dam). Het is een misvatting te denken dat vrijwilligers er 'alleen' zijn voor sociale activiteiten.

Het werken op vrijwillige basis biedt vrijwilligers een optimaal klimaat voor binding en het opbouwen van een vertrouwensband met de cliënt. Cliënten geven aan dat het contact met een vrijwilliger hen zelfvertrouwen heeft gegeven. De relatie is voor vrijwilligers een sterk middel om bij cliënten vorderingen op leefgebieden te bewerkstelligen, met als einddoel een betere kwaliteit van leven te krijgen. Dit is tevens de toegevoegde waarde van vrijwilligerswerk voor de reclassering, die het voorkomen en terugdringen van crimineel gedrag als doel heeft.

Wanneer een toezichthouder een vrijwilliger bij het traject vraagt, gaan beiden een samenwerking aan. Belangrijke voorwaarden voor een goede samenwerking, die indirect de effectiviteit van het toezicht kunnen ondersteunen, zijn onder andere (Bosker e.a., 2020):

- Een gedeelde visie over de werkwijze;
- Een gelijkwaardige samenwerking en wederzijds respect;
- Een duidelijke taakverdeling;
- Goede informatie-uitwisseling;
- Gebruik maken van elkaars expertise.

Deze voorwaarden blijken goed tot uiting te komen in een samenwerking die is gericht op de doelen van het traject (samenwerkingsvorm 1 van dit onderzoek). Het is ook denkbaar dat deze voorwaarden versterkt kunnen worden in de buddy-achtige trajecten van samenwerkingsvorm 3. Om samenwerkingsvorm 1 goed vorm te kunnen geven, kunnen vrijwilligers en professionals overwegen om planmatig te gaan werken. Hiervoor kan de regulatieve cyclus worden gebruikt, dit is een model dat de reclassering al geruime tijd in toezicht gebruikt.

In de 3RO visie op reclasseren (3RO, 2020) profileert de reclassering zich in de integrale trajecten als een expert in risicobeheersing, veiligheidsdenken, gedragsverandering en het omgaan met moeilijke doelgroepen. De reclassering kan haar positie in de deze trajecten optimaliseren door vrijwilligers aan deze trajecten toe te voegen. Professionals en vrijwilligers richten zich beiden op doelen die in het toezichtsplan staan: professionals houden zich direct bezig met het voorkómen en verminderen van crimineel gedrag en vrijwilligers voeren voorwaardenscheppende activiteiten uit. Zodoende is sprake van een wezenlijk integraal traject en zijn vrijwilligers en professionals aanvullend aan elkaar.

### Aanbevelingen

- Reclasseringswerkers overwegen in alle trajecten met vrijwilligers een samenwerking aan te gaan die is gericht op de doelen van het traject (voor kenmerken van deze samenwerking, zie samenwerkingsvorm 1 van dit onderzoek). Er kan planmatig worden gewerkt, dat wil zeggen dat bij de start van het traject, de taken in overleg worden verdeeld en afspraken worden gemaakt over de inhoud en frequentie van de samenwerking. De doelen van het traject bepalen de intensiteit van de samenwerking. Hoe de samenwerking verder wordt ingericht, wordt open en flexibel gehouden. Dit is maatwerk.
- In de selectie van cliënten voor vrijwilligerswerk zijn bepaalde cliëntkenmerken niet (meer) leidend. Hiermee wordt voorkomen dat groepen cliënten op voorhand worden uitgesloten van vrijwilligerswerk. Aanbevolen wordt brede inclusiecriteria op te stellen die aansluiten bij de criteria die het ministerie van Veiligheid en Justitie en de 3RO in de 'Scenarioverkenning inzet van vrijwilligers bij de reclassering' (Van Der Staal e.a., 2020) hebben opgesteld.

De cliënt:

1. vormt geen veiligheidsrisico voor de vrijwilliger;
  2. heeft behoefte aan en baat bij aanvullende hulp of ondersteuning;
  3. staat open voor het contact met een vrijwilliger en bereid is om samen met de vrijwilliger aan zijn hulpvragen te werken.
- Vrijwilligers, professionals en cliënten maken bij de start van het traject afspraken over het delen van informatie, waaronder signalen van oplopend risico(gedrag). Wanneer vrijwilligers gedurende het traject besluiten om risicosignalen door te geven aan professionals, bespreken zij dit eerst met de cliënt.