

## ARTIKELEN

# Gezamenlijke reflectie op de werkalliantie in het reclasseringstoezicht\*

Widya de Bakker, Andrea Donker, Barbara Keuning & Anneke Menger

### Inleiding

‘Het is soms wel moeilijk om eerlijk en open mijn mening te kunnen geven aan mijn toezichthouder.’

Bovenstaand citaat illustreert vanuit cliëntperspectief de complexe dynamiek tussen toezichthouders en cliënten in een reclasseringstoezicht. Voor cliënten is een reclasseringstoezicht niet vrijblijvend. Zij zijn verplicht om zich te houden aan door de rechter opgelegde (bijzondere) voorwaarden, opdrachten en/of aanwijzingen van hun toezichthouder. Wanneer zij zich hier niet aan houden, kunnen ingrijpende (vrijheidsbeperkende) consequenties volgen. Toezichthouders moeten als het nodig is grenzen stellen aan het gedrag van cliënten, maar hen tegelijkertijd begeleiden en uitdagen om ander gedrag te laten zien. De mogelijkheid tot begeleiding neemt logischerwijs toe als cliënten open zijn over hun gedrag, hun overwegingen en keuzes, maar dit is voor cliënten dus niet altijd makkelijk om te doen en voor toezichthouders niet altijd duidelijk hoe dit te bevorderen.

Deze complexe dynamiek tussen toezichthouders en cliënten wordt aangeduid met de term *werkalliantie in gedwongen kader* (hierna kortweg *werkalliantie* genoemd). De term *werkalliantie* staat voor de manier waarop een professional en een cliënt zich naar elkaar gedragen en samenwerken bij een tijdelijke, doelgerichte interactie binnen een juridisch verplichtend kader voor de cliënt. De kwaliteit van de *werkalliantie* wordt in meerdere studies van invloed geacht op voorkomen van uitval en daarmee medebepalend geacht voor het bereiken van het doel van een reclasseringstoezicht.<sup>1</sup> In de hier gepresenteerde studie is een methode onderzocht die bedoeld is de kwaliteit van de *werkalliantie* te vergroten. Deze methode draait om gezamenlijke reflectie tussen toezichthouder en cliënt. Het is bekend dat periodieke en systematische reflectie op samenwerking tussen cliënten en professionals kan bijdragen aan verbetering van de kwaliteit van die

\* Widya de Bakker MSc is docent-onderzoeker. Dr. Andrea Donker is lector bij het lectoraat Kennisanalyse Sociale Veiligheid aan het Kenniscentrum Sociale Innovatie, Hogeschool Utrecht. Barbara Keuning is policy advisor bij Reclassering Nederland en tevens gastdocent bij de Hogeschool Utrecht. Drs. Anneke Menger is lector bij het lectoraat Werken in Justitieel Kader van de Hogeschool Utrecht.

1 J.L. Skeem e.a., ‘Assessing Relationship Quality in Mandated Community Treatment: Blending Care with Control’, *Psychological Assessment* 2007, 4, p. 397-410.

samenwerking.<sup>2</sup> Een recente Nederlandse studie onderstreept het belang van overeenstemming tussen cliënten en reclasseringswerkers over de werkalliantie in het reclasseringstoezicht. Menger<sup>3</sup> onderzocht de werkalliantie vanuit het perspectief van de reclasseringswerker en van de cliënt. In dit onderzoek zijn de volgende vier kenmerken gevonden van de werkalliantie in gedwongen kader: richting en kader, vertrouwen, binding en stroefheid. De eerste drie kenmerken werken positief, het vierde negatief.<sup>4</sup> Bij een hoge kwaliteit van de werkalliantie, gedefinieerd als positieve scores op deze vier kenmerken, nam de kans op haperingen in het toezicht af, nam de groei in motivatie toe en was er minder kans op negatieve voortijdige uitval. Meerdere studies ondersteunen tevens de notie dat de kwaliteit van de werkalliantie wordt beïnvloed door (bewuste en onbewuste) ideeën, meningen en verwachtingen over de onderlinge samenwerking van reclasseringswerkers en cliënten en door de mate van hun overeenstemming hierin. Het is dus aannemelijk dat het gezamenlijk reflecteren op de samenwerking ook kan bijdragen aan de kwaliteit van de werkalliantie in het reclasseringstoezicht. Omgekeerd kan het toezichthouders helpen meer diepgang te krijgen in hun eigen professionele leerproces. De Vogel en Bosker<sup>5</sup> benadrukken dat regelmatig reflecteren op de eigen praktijk, individueel en gezamenlijk, zeer belangrijk is voor de professionele ontwikkeling van forensisch sociale professionals. Uitgangspunt hierbij is de definitie van Geenen:<sup>6</sup> reflecteren is terugblikken op een ervaring (denken, voelen, willen en handelen), evenals op de context waarin deze plaatsvindt, je bewust worden van die ervaring en deze verbinden aan bestaande kennis, er betekenis aan verlenen en daarvan leren. Juist voor forensisch sociale professionals is dit van belang. Hun cliëntèle bestaat uit een diversiteit aan cliënten die ieder hun unieke en vaak complexe combinatie van problemen hebben en hun eigen individuele weg om daaruit te komen.<sup>7</sup> Het werken met deze cliënten vereist een hoge mate van professionaliteit, waarbij kritische reflectie op hun impliciete handelingskennis van groot belang is.<sup>8</sup> Zo bezien kan gezamenlijk reflecteren zowel voor de cliënt als voor de toezichthouder toegevoegde waarde hebben.

Gezamenlijke reflectie tussen cliënt en professional op de werkalliantie is (nog) niet gebruikelijk binnen het reclasseringstoezicht. De reclasseringsorganisaties kennen wel cliënttevredenheidsonderzoek, en de waarde van evaluatie wordt onderkend. Dat laatste blijkt uit onderzoek uit 2017 naar de kwaliteit van het

2 H. Pijnenburg, *Zorgen dat het werkt* (lectorale rede Hogeschool Arnhem en Nijmegen), 2010; T. van Yperen, *Met kennis oogsten en doorontwikkeling van integrale zorg voor jeugd* (rede Rijksuniversiteit Groningen), 2013.

3 A. Menger, *De werkalliantie in het gedwongen kader*, Den Haag: Eburon 2018.

4 A. Menger 2018, p. 236-242.

5 V. de Vogel & J. Bosker, *Over ankers en verbindingen. Professionaliteit en continuïteit in het forensisch sociale domein* (openbare les Hogeschool Utrecht), 2018.

6 M.J. Geenen, *Reflecteren. Leren van je ervaringen als professional*, Coutinho 2017, p. 41.

7 V. de Vogel & J. Bosker 2018.

8 A. Menger & E. de Jonge, 'Professionaliteit', in A. Menger, L. Krechtig & J. Bosker (red.), *Werken in Gedwongen Kader: Methodiek voor het forensisch sociaal werk*, Amsterdam: SWP 2016, p. 21-26. Zie ook D.A. Schön, *The Reflective Practitioner: How Professionals Think in Action*, New York: Basic Books 1983.

reclasseringstoezicht. De Inspectie Veiligheid en Justitie benadrukt in dat onderzoek dat monitoring van een toezicht door middel van evalueren en (collegiale) feedback van belang is om zicht te krijgen op de voortgang en om keuzes voor maatwerk bewust en goed onderbouwd te maken. In het rapport stellen zowel reclasseringswerkers als leidinggevend en kwaliteitsfunctionarissen dat zij waarde hechten aan het systematisch evalueren van het toezicht, maar zij geven aan dat dit door tijdgebrek nog te weinig gebeurt.<sup>9</sup>

De hier gepresenteerde studie sluit aan op deze behoefte aan evaluatie. Vertrekpunt hierbij is niet de mate waarin doelen dichterbij komen (zoals de evaluaties bij doelgericht toezicht), maar de vraag hoe cliënt en werker de onderlinge samenwerking ervaren. Deze vraag doet er evenzeer toe, omdat de kans op voortijdige negatieve uitval bij een goede samenwerking kleiner wordt. En blijkens een meta-analytische review van Olver, Stockdale en Wormith<sup>10</sup> hangt voortijdige uitval van delinquenten samen met recidive.

In deze bijdrage worden de resultaten gepresenteerd van een eerste studie met een voor de Nederlandse reclasseringscontext ontwikkelde methode voor gezamenlijke reflectie. Hoofdvraag van dit onderzoek was of toezichthouders en cliënten meerwaarde ervaren (op korte termijn en na een aantal maanden) van het samen gestructureerd kunnen reflecteren op de werkalliantie. De structuur hierbij wordt gecreëerd met behulp van een vragenlijst, de *alliantie-monitor*. Deelnemers aan het onderzoek kregen advies over een mogelijke wijze om de gezamenlijke reflectie aan de hand van de *alliantie-monitor* vorm te geven. Gekeken is naar de ervaring van de respondenten en naar de wijze waarop gebruik is gemaakt van de *alliantie-monitor*. Welke betekenis de resultaten hebben voor praktijk en vervolgonderzoek zal aan het eind van deze bijdrage worden besproken.

## Methodie

### *De alliantie-monitor*

De *alliantie-monitor* is een vragenlijst met negentien stellingen over attitudes en gedragingen van toezichthouder en cliënt ten aanzien van de werkalliantie in het gedwongen kader. Deze lijst, ontworpen door Menger en Donker, kwam tot stand in de studie naar de werkalliantie in gedwongen kader (zie noot 3). De lijst bestaat uit een selectie van die items die, op grond van deze studie, het sterkste samenhangen met het al dan niet voorkomen van haperingen in het toezicht en al dan niet voortijdige uitval. Met de negentien items worden de vier al genoemde kenmerken van de werkalliantie in gedwongen kader uitgevraagd. Er is een versie vanuit het perspectief van de toezichthouder en er is een versie vanuit het pers-

9 Inspectie Veiligheid en Justitie, *Kwaliteit van het reclasseringstoezicht. Een ketengericht onderzoek in de arrondissementen Noord-Holland en Amsterdam*, Den Haag: Ministerie van Veiligheid en Justitie 2017.

10 M.E. Olver, K.C. Stockdale & J.S. Wormith, 'A meta-analysis of predictors of offender treatment attrition and its relationship to recidivism', *Journal of Consulting and Clinical Psychology* 2011, 1, p. 6-21.

pectief van de cliënt. De inhoud van de stellingen is voor toezichthouders en cliënten gelijk, maar vanuit het eigen perspectief geformuleerd. Voorbeelden van de stellingen uit cliëntperspectief zijn: 'Ik voel me vrij om de dingen waar ik moeite mee heb met mijn toezichthouder te bespreken' en 'Mijn toezichthouder legt mij duidelijk uit wat hij/zij van mij verwacht'. De parallelstellingen vanuit het perspectief van de toezichthouder hierbij zijn: 'Mijn cliënt voelt zich vrij om de dingen die hij/zij moeilijk vindt met mij te bespreken' en 'Ik leg aan mijn cliënt duidelijk uit wat ik van hem/haar verwacht'.

De stellingen worden beantwoord op een vijfpuntslikertschaal (1 = helemaal oneens tot 5 = helemaal eens). Om beantwoording van de stellingen gemakkelijker te maken voor de cliënt zijn de vijf antwoordcategorieën zowel genummerd (1-5) als gevisualiseerd met smileys.

### *Selectie respondenten*

Het registratiesysteem van de drie reclasseringsorganisaties (3RO) is gebruikt om de onderzoeksgroep te selecteren. In aanmerking kwamen alle reclasseringswerkers en cliënten met een reclasseringstoezicht die bij de start van het onderzoek (begin oktober 2016) voldeden aan de volgende drie criteria:

- Zij hebben minder dan drie maanden geleden het eerste face-to-facegesprek gehad.
- Zij hebben minimaal één en maximaal vijf face-to-facegesprekken gehad.
- De cliënt heeft een voorwaardelijke veroordeling.

Er mochten maximaal drie cliënten per reclasseringswerker deelnemen, en cliënten die in detentie zitten zijn niet meegenomen. Er is geworven onder regio Midden-Noord-Nederland van Reclassering Nederland (locaties Utrecht, Amersfoort, Almere, Lelystad, Leeuwarden, Groningen, Assen), locaties Utrecht en Amersfoort van Victas (nu Inforsa) van de Stichting Verslavingsreclassering GGZ (SVG) en locatie Utrecht van de reclassering van het Leger des Heils.

### *Procedure respondenten*

Toezichthouders uit de regio Midden-Noord Nederland van Reclassering Nederland zijn per mail uitgenodigd om deel te nemen aan dit onderzoek en om dit ook voor te leggen aan hun cliënt. Daarbij is gevraagd om tijdens een meldplichtgesprek eenmalig gezamenlijk te reflecteren met behulp van de alliantie-monitor. Voorafgaand aan de afspraak waarin zij gezamenlijk zouden gaan reflecteren, kregen toezichthouders en cliënten een video te zien met uitleg over de alliantie-monitor en met de suggestie voor een wijze van gebruik hiervan (duur: 6 minuten voor toezichthouders en 2 minuten voor cliënten). Nadrukkelijk is uitgelegd dat de video geen strikt te volgen instructie geeft, maar dat het een advies is voor een mogelijke wijze van gebruik en dat eigen aanpassing daarvan mogelijk is. De gesuggereerde wijze van gezamenlijk reflecteren start met het individueel beantwoorden van de stellingen van de alliantie-monitor om daarna gezamenlijk de antwoorden per item te vergelijken en te bespreken. Op deze manier kan zowel toezichthouder als cliënt in eerste instantie zich een mening vormen over de stellingen. Daarnaast is het advies gegeven om vanaf het begin duidelijk af te spreken

Widya de Bakker, Andrea Donker, Barbara Keuning & Anneke Menger

dat de ingevulde alliantie-monitor na afloop niet zal worden bewaard. Dit om de kans op sociaal wenselijk beantwoorden van de vragen of op wantrouwen te verkleinen.

### *Dataverzameling*

Om te achterhalen wat de ervaring met de gezamenlijke reflectie is geweest, werden met toezichthouders en cliënten telefonische interviews gehouden. Binnen een week na de gezamenlijke reflectie zijn semi-voorgestructureerde telefonische interviews afgenomen met toezichthouders en cliënten afzonderlijk. Tijdens deze interviews is gevraagd naar de ervaring met het gebruik van de alliantie-monitor (wel of niet zinvol) en naar de wijze waarop het gesprek hierover is verlopen. Ongeveer drie maanden later is nogmaals eenzelfde interview afgenomen om te achterhalen of er op langere termijn nog hetzelfde of anders wordt gedacht over de meerwaarde. De interviews zijn opgenomen met een voicerecorder en getranscribeerd, en de antwoorden op de interviewvragen zijn gecodeerd in SPSS.

## **Resultaten**

In totaal 34 dyades van toezichthouders en cliënten hebben deelgenomen aan dit onderzoek. Negentien toezichthouders hebben met 1 cliënt deelgenomen; 6 toezichthouders met 2 cliënten en 1 toezichthouder met 3 cliënten. Dat maakt dat 26 toezichthouders zijn geïnterviewd over het gezamenlijk reflecteren over de werkalliantie met 34 cliënten. Van de 34 dyades hebben alle 26 toezichthouders en 20 cliënten deelgenomen aan het telefonisch interview dat binnen een week na het reflectiemoment werd afgenomen. Aan het interview drie maanden later hebben 16 van de 26 toezichthouders meegewerkt. Zij zijn geïnterviewd over het reflecteren met 19 cliënten (13 toezichthouders met 1 cliënt, en 3 toezichthouders met 2 cliënten). Met 6 cliënten van de 34 dyades is na drie maanden nog een telefonisch interview geweest.

### *Wijze van gebruik van de alliantie-monitor*

Uit interviews met de toezichthouders blijkt dat de meeste dyades ( $n = 24$ ) de alliantie-monitor tegelijkertijd en eerst individueel hebben beantwoord in een spreekkamer van het reclasseringskantoor. De andere dyades ( $n = 9$ ) hebben de alliantie-monitor wel individueel beantwoord, maar hebben dit niet tegelijkertijd ( $n = 4$ ), in afzonderlijke ruimten ( $n = 2$ ) of buiten het reclasseringskantoor ( $n = 3$ ) gedaan. Eén dyade heeft de alliantie-monitor samen ingevuld omdat individuele beantwoording te moeilijk was voor de cliënt. Ondanks dat individuele beantwoording bij andere dyades wel is gelukt, blijkt uit de telefonische interviews met toezichthouders dat een derde (11 van de 33 cliënten) hulp nodig had bij het lezen of begrijpen van de stellingen uit de alliantie-monitor.

Het invullen van de alliantie-monitor duurde gemiddeld 9 minuten ( $sd = 4,25$ ;  $min = 3$ ;  $max = 20$ ) volgens de toezichthouders. Na individuele beantwoording van de alliantie-monitor hebben vrijwel alle (32 van de 34) dyades de ingevulde antwoorden met elkaar besproken. Het bespreken van de stellingen uit de alliantie-monitor

tor, duurde gemiddeld 23 minuten ( $sd = 11,04$ ;  $min = 2$ ;  $max = 45$ ). De reclasseringswerkers waren tevreden over de duur van het bespreken van de stellingen uit de alliantie-monitor. Hoewel vooraf de suggestie was gegeven om de ingevulde alliantie-monitor niet te bewaren, hebben 9 van de 31 dyades (29%) de alliantie-monitor wel bewaard met het idee om nogmaals gezamenlijk te reflecteren, maar dit was tijdens het telefonische interview na drie maanden nog niet gedaan.

#### *Ervaren meerwaarde en opmerkingen van toezichthouders*

Het merendeel van de toezichthouders rapporteren dat zij een meerwaarde ervaren van het gezamenlijk reflecteren met behulp van de alliantie-monitor, zowel kort na gebruik als enkele maanden later. Bij het telefonisch interview kort na gebruik vinden 19 van de 26 toezichthouders (73,1%) het reflecteren met behulp van de alliantie-monitor 'wel zinvol', 4 van de 26 toezichthouders (15,4%) vinden het 'niet zinvol', en 3 toezichthouders (11,5%) zeggen het niet te weten.<sup>11</sup> De meeste toezichthouders rapporteren dat het gezamenlijk reflecteren inzicht heeft gegeven over hoe het reclasseringscontact vanuit beide kanten wordt ervaren en dat het gebruik van de alliantie-monitor aanleiding tot en structuur aan het gesprek geeft. Een toezichthouder zegt hierover:

'Vaak vraag je aan de cliënt "zit je op de goede weg?", dan krijg je wel antwoord "ja, ja, ja", dan gaat het niet echt de diepte in, maar dan blijft het een beetje oppervlakkig. Maar nu kreeg ik feedback van de cliënt zelf, dat vond ik wel leuk.'

Zestien van de 26 toezichthouders (61,5%) hebben deelgenomen aan het telefonisch interview drie maanden later. Na drie maanden rapporteren 13 van hen (81,3%) dat het gezamenlijk reflecteren wel zinvol is geweest. De meeste toezichthouders geven aan dat motivatie, houding of gedrag bij de cliënt niet is veranderd na het reflectiemoment. Er is wel een toezichthouder die noemt dat de cliënt sindsdien meer bespreekt en meer open is. Een aantal toezichthouders geeft aan dat zijn eigen betrokkenheid bij de cliënt is toegenomen door het delen van beide perspectieven ten aanzien van de werkalliantie. Twee van de 16 toezichthouders rapporteren niet te weten of het zinvol was. Zij vermelden hierbij de volgende overwegingen:

'Ik denk dat het handig is als de verhoudingen niet goed zijn. Maar als de verhoudingen goed zijn en het contact is er dan heeft het niet heel veel meerwaarde. Het is een praatinstrument.'

'Voor onderzoek wel maar het contact met hem is niet veranderd...'

11 Bij 8 dyades mist het antwoord op deze vraag.

Widya de Bakker, Andrea Donker, Barbara Keuning & Anneke Menger

Eén toezichthouder zegt dat het niet zinvol was:

‘Beetje saai wel. Ik vind het ingewikkeld om het te zeggen. Ik denk wel dat als het niet goed loopt tussen mij en een cliënt dan zeg ik dat wel. Dat ga ik niet aan de hand van zo’n vragenlijst doen.’

Toezichthouders die minder positief zijn over het nut van gezamenlijke reflectie met behulp van de alliantie-monitor geven aan dat het contact of de verhouding met de cliënt al goed was en het contact niet is veranderd of verbeterd na het reflectiemoment. Zij geven daarbij aan dat het gebruik van de alliantie-monitor wel meerwaarde kan hebben bij cliënten met wie het contact niet goed verloopt. De volgende uitspraak van een toezichthouder illustreert dat:

‘Voor mij persoonlijk heeft het niet zoveel meerwaarde, want ik kan met deze cliënt goed door één deur en de samenwerking is goed, is coöperatief dus. Voor mij zaten er geen haperingen of verrassingen in.’

De vraag bij welke cliënten of in welke situaties dit ingezet kan worden, werd verschillend beantwoord. De meeste toezichthouders gaven aan dat het goed is om samen te reflecteren als het contact moeizaam of stroef verloopt, het toezicht stagneert of concrete afspraken niet worden nagekomen door de cliënt. Aan de andere kant wordt aangegeven dat gezamenlijke reflectie alleen mogelijk is wanneer intelligentie en motivatie van de cliënt dat toelaten. Een toezichthouder zegt daarover:

‘Je hebt verschil tussen cliënten die van nature open zijn in gesprekken en gesloten cliënten. Ik heb gemerkt dat de terughoudende cliënten bij voorbaat al “nee” zeggen om zoiets te gebruiken.’

Bij bijna de helft van de dyades (14 van de 33; 42,4%) gaven de reclasseringsswerkers aan dat zij sommige onderwerpen lastig vonden om te bespreken met hun cliënt. Het ging hierbij vooral om de volgende stellingen: ‘Mijn cliënt gaat veel tegen mij in tijdens gesprekken’, ‘Als mijn cliënt zich niet aan de afspraken houdt, dan corrigeer ik hem stevig’ en ‘Ik denk dat mijn cliënt me mag’.

#### *Ervaren meerwaarde en opmerkingen van cliënten*

Bij het telefonisch interview binnen een week na het gezamenlijk reflectiemoment, antwoorden 8 van de 15 cliënten (53,3%) positief op de vraag of zij het nuttig hebben gevonden. Zes van de 15 cliënten (40,0%) waren negatief over het nut, en 1 cliënt (6,7%) weet het niet.<sup>12</sup> De positieve cliënten vinden het goed dat er van beide kanten openheid wordt gegeven over hoe er wordt gedacht over kenmerken van de werkalliantie en vinden het fijn om te horen of te weten in hoeverre zij op één lijn zitten met hun toezichthouder.

12 Vijf van de 20 cliënten hebben geen antwoord gegeven op deze vraag.

**Tabel 1** *Percentages antwoorden op de vraag of gezamenlijk reflecteren wel of niet als zinvol is ervaren*

	<b>Wel</b>	<b>Weet niet/Neutraal</b>	<b>Niet</b>
Na een week			
Toezichthouders (n = 26)	73,1%	11,5%	15,4%
Cliënten (n = 15)	53,3%	6,7%	40,0%
Na drie maanden			
Toezichthouders (n = 16)	81,3%	12,5%	6,3%
Cliënten (n = 6)	-	66,7%	33,3%

‘Ja, uit het resultaat, dat we konden zien hoe we over elkaar denken. En dat we op één lijn zitten.’

Drie maanden na de gezamenlijke reflectie konden slechts 6 cliënten worden geïnterviewd. Twee cliënten waren neutraal over het nut van gezamenlijk reflecteren, 4 van de 6 cliënten waren minder positief. Cliënten geven, net als toezichthouders, aan dat het contact met de toezichthouder al goed was en het reflectiemoment daar geen verandering in heeft gebracht. Een cliënt zegt niet veel waarde te hechten aan het contact met zijn toezichthouder, omdat dat niet de reden of het doel is waarvoor ze naar de reclassering komen. Hier volgen de opmerkingen die deze cliënten maakten:

‘Ik kom daar om te laten zien dat ik me verbeter, maar niet om een goeie band te krijgen met de reclassering.’

‘Ik denk dat het meer is voor de mensen die niet zo’n hechte band hebben met de reclasserder. Dat het invullen relevanter is dan voor mij.’

‘Het is een soort evaluatie, hoe het ging en hoe we over dingen dachten. Maar ik heb sowieso heel goed contact. Misschien kan het beter worden ingezet als het contact niet loopt.’

‘50/50. Ik heb niet zoveel met bespreken ik ben meer van de praktijk. Ik leer hem wel beter kennen en hij mij dus over het algemeen is het positief. De vragenlijst was niet nodig.’

Samenvattend kan gesteld worden (en zie tabel 1 voor een percentueel overzicht) dat de meerderheid van de toezichthouders het gezamenlijk reflecteren aan de hand van de alliantie-monitor zinvol vindt, zowel kort na het reflectiemoment als drie maanden later. De cliënten zijn in kleine meerderheid positief direct na het reflectiemoment, maar drie maanden later is het kleine groepje dat is bevraagd in meerderheid neutraal over het nut.



## Conclusie en discussie

Hoofdvraag van dit onderzoek was of toezichthouders en cliënten meerwaarde ervaren van het samen gestructureerd kunnen reflecteren op de werkalliantie aan de hand van de alliantie-monitor. Het merendeel van de toezichthouders in dit onderzoek blijkt hierover positief. Het gebruik van de alliantie-monitor wordt als zinvol ervaren, zowel snel na gebruik als een tijdje later. Bij cliënten is dat minder duidelijk. Een kleine meerderheid rapporteert het snel na gebruik als zinvol te hebben ervaren, maar na een paar maanden is dat bij het kleine groepje cliënten dat we konden interviewen afgezwakt naar neutraal. De voorgestelde wijze van gebruik is door de meeste dyades (grotendeels) gevolgd.

Deze studie kan niet pretenderen representatief te zijn voor alle dyades van reclasseringswerker en cliënt. Er is sprake van in omvang een bescheiden onderzoeksgroep, allemaal uit dezelfde regio. Deelnemende reclasseringswerkers hebben ingestemd met deelname (soms zelfs zichzelf aangemeld), wat kan betekenen dat zij een selectie vormen van in reflectie of in het concept werkalliantie geïnteresseerde werkers. Deelnemende cliënten hadden geen bezwaar, waarmee zij zich in ieder geval onderscheiden van cliënten die niet willen meewerken. Dit onderzoek moet daarom gezien worden als een eerste verkenning naar ervaringen, niet als een bepalende toets ervan. In Vlaanderen is overigens ongeveer tegelijk met deze studie een in opzet vergelijkbare en tevens omvangrijkere studie uitgevoerd waarbij eveneens het merendeel van de toezichthouders positief bleek over het nut van gezamenlijk reflecteren aan de hand van de alliantie-monitor.<sup>13</sup> Omdat er wel verschillen zijn met de Nederlandse reclasseringscontext, gaan we hier niet verder in op de studie binnen de Vlaamse reclasseringscontext, omdat de uitwerking van die verschillen te ver voert voor dit artikel.

Zoals gezegd, waren de toezichthouders in deze studie overwegend positief over gezamenlijk reflecteren. De stellingen uit de alliantie-monitor hielpen hen om meer diepgang te krijgen bij het vragen en bespreken van cliëntfeedback met betrekking tot onderwerpen die doorgaans niet aan de orde komen. Tegelijk gaven ze aan dat het er in de dagelijkse praktijk niet van komt, overeenkomstig de bevindingen uit de in de inleiding vermelde studie van de Inspectie Veiligheid en Justitie. Het belang van evalueren wordt erkend, maar door tijdgebrek in de praktijk gebeurt het nog te weinig of niet. Of er meer redenen zijn dan tijdgebrek kan aan de hand van deze studie niet worden gesteld. Wel duidelijk is dat gezamenlijke reflectie niet bij alle cliënten mogelijk of gewenst is. Voor bijvoorbeeld cliënten met een licht verstandelijke beperking blijkt het lastig om de vragen zelfstandig te begrijpen en te beantwoorden. Nader onderzoek naar de problemen en mogelijkheden bij het gebruik van de alliantie-monitor bij deze doelgroep zou aanleiding kunnen geven tot een aangepaste versie.

Er blijkt onder deze toezichthouders geen eenduidig idee over het nut en de mogelijkheid van het inzetten van cliëntfeedback en gezamenlijke reflectie bij cli-

13 J. Boxtaens, *Influencing the working alliance: using the WAMC-I as professional tool for joint reflection in community supervision*, submitted.

enten met (ernstige) psychische problemen en bij cliënten die gesloten zijn of erg veel weerstand tonen. Sommige toezichthouders stellen dit voor onmogelijk, andere rapporteren dat gezamenlijke reflectie bij weerbarstige cliënten juist meerwaarde kan hebben. In hoeverre en op welk moment het vragen en bespreken van cliëntfeedback nuttig is, zou verder onderzocht moeten worden. Mogelijk speelt de eigen professionele ontwikkeling hierbij een rol en kan nadere studie daarnaar hierover meer inzicht verschaffen.<sup>14</sup> Dat geldt ook voor vervolgonderzoek naar de stellingen die het meest lastig werden gevonden om te bespreken. Nadere studie naar de moeilijkheden bij het bespreken van die stellingen, in vergelijking met de andere, kan mogelijk bijdragen aan inzicht over knelpunten in de werkalliantie dan wel over aandachtspunten voor de professionele ontwikkeling.

Cliënten die het gezamenlijke reflectiemoment als positief ervaren, waarderen het dat er vanuit beide kanten openheid wordt gegeven. Een open en transparante houding van de toezichthouder zorgt voor een gelijkwaardige interactie en mogelijk worden door de cliënt ervaren machtsverschillen hierdoor verkleind. De werkwijze benadrukt dat de cliënt een eigen verantwoordelijkheid heeft voor zijn rol in het contact met de reclassering. Dit kan de cliënt mogelijk stimuleren om na te denken over de eigen hulpvraag, verandermogelijkheden en doelen die wenselijk zouden zijn en/of behaald kunnen worden. Een dergelijke doorwerking zou positief aansluiten bij de conclusie van Bosker dat er meer expliciete aandacht moet zijn voor doelen en verwachtingen van cliënten bij het reclasseringsadvies en in het toezicht.<sup>15</sup> Aansluiten bij wat voor de cliënt van belang is kan onder meer de motivatie om medewerking te verlenen aan het reclasseringstoezicht bevorderen.<sup>16</sup>

Alle deelnemers aan dit onderzoek is ook gevraagd naar de wijze waarop zij de alliantie monitor hebben gebruikt. Bij de meeste dyades bleek dat conform de in de instructiefilmpjes voorgestelde wijze van individueel invullen en meteen daarna samen bespreken. Enigszins afwijkend was dat een derde van de dyades de alliantie monitor wel zegt te hebben bewaard. Vanuit het idee dat open en eerlijk invullen gemakkelijker gaat als er niets bewaard wordt, was vooraf de suggestie gedaan om dit niet te doen. Er was bij de deelnemende reclasseringsswerkers tevredenheid over de duur van het bespreken van de stellingen.

Het werken in gedwongen kader is een complexe praktijk, waarbij motiveren en stimuleren van cliënten om zich aan de voorwaarden en het kader te houden belangrijke elementen zijn. Het doel van het contact is immers dat cliënten ervaren dat verbetering of verandering mogelijk is en dat de reclasseringsswerker de cliënt kan ondersteunen in het voorkomen van recidive middels het bereiken van doelen en het verkrijgen van een beter leven.<sup>17</sup> De hier gepresenteerde eerste bevindingen verschaffen zeker steun voor het idee dat periodiek gezamenlijk reflecteren aan de hand van een 'praatinstrument' (dixit een deelnemer) zoals de

14 De Vogel & Bosker 2018; Van Geenen 2017.

15 J. Bosker, *Linking theory and Practice in Probation. Structured decision support for case management plans* (thesis), Nijmegen: Universiteit Nijmegen 2015.

16 De Vogel & Bosker 2018.

17 F. McNeill, 'What works in probation?', *PROCES* 2009, 3, p. 129-146.

Widya de Bakker, Andrea Donker, Barbara Keuning & Anneke Menger

alliantie-monitor nuttig is voor het versterken van het reclasseringstoezicht. Gezien de complexiteit van het werken in gedwongen kader en het maatschappelijk belang van reclasseringstoezicht, kan dat gezien worden als een waardevol resultaat.