

De plek der moeite, een plek van verbinding

Een fenomenologisch onderzoek naar de betekenis van interacties en implicaties op goede samenwerking binnen Reclassering Nederland

Tobias Gnimavo
Livornostraat 8H
1055ZX, Amsterdam
+316 83022930
1037137
Tobias.gnimavo@uvh.nl

Module : Burgerschap en Kwaliteit van Samenleven
Vak : Masterthesis
Woorden : 16357
Thesisbegeleider : dr. Femmianne Bredewold
Tweede lezer : prof. Menno Hurenkamp

Voorwoord

Met deze scriptie komt mijn tijd als masterstudent Burgerschap en Kwaliteit van Samenleven (BKS) tot een eind. Zo'n drie jaar geleden raakte ik in gesprek met een vrouw die mij vertelde dat zij als geestelijk verzorger in een gevangenis werkte. 'Wat is precies je doel?' vroeg ik haar vanuit een professionele interesse 'Ik heb geen doel, we doen waar de veroordeelden op dat moment behoefte aan hebben: mediteren, lezen, een film kijken of gewoon kletsen.'. Ik was verwonderd, geïnspireerd en misschien ook wel verward. Ik werd me langzaam maar zeker bewust van het idee dat alles ooit is bedacht, en dat het ook anders kan. Als medewerker werkstraffen werkzaam bij Reclassering Nederland ging ik twijfelen aan de manier waarop we het met z'n allen georganiseerd hebben, en ik begon vragen te stellen. Het gevoel van machteloosheid groeide, en daarbij ook mijn behoefte om te leren. De mail waarin de master BKS werd geïntroduceerd had niet op een beter moment kunnen komen.

Tijdens het vak Ethische Professionaliteit kwam ik tot de realisatie dat mijn twijfel en kritiek gelegitimeerd was. Met name het indrukwekkende college van Harry Kunneman, waarin hij mij wist te ontroeren, stelde mij gerust. Ik vond het idee dat we onze menselijke kwetsbaarheid niet alleen konden zien als een zwakte, maar dat er liefde en kracht in verscholen zit geruststellend en hoopgevend. Het was mijn belangrijkste bron van inspiratie voor deze scriptie.

Ik wil mijn stagebegeleider Arjen Alting bedanken voor de ruimte die hij mij heeft geboden te ontwikkelen, zijn scherpe feedback en motiverende woorden wanneer ik dat nodig had. Ik wil ook Femmianne Bredewold, mijn scriptiebegeleider, bedanken voor haar geduld gedurende het soms moeizame proces. Je wist me in m'n kracht te zetten en ik voelde mij serieus genomen, dat had ik nodig. Ook wil ik m'n lieve moeder en vriendin bedanken, die altijd op mijn kat Miso wilde passen als ik aan het strijden was in de bibliotheek. Tot slot wil ik alle respondenten, oud-collega's en dappere cliënten bedanken die een bijdrage hebben geleverd aan dit stuk, zonder jullie geen scriptie. Ik ben jullie dankbaar.

Tobias Gnimavo

Amsterdam, 25 augustus 2023

Samenvatting

Samenwerking tussen de afdeling toezicht en de afdeling werkstraffen van Reclassering Nederland wanneer er sprake is van een gecombineerde straf is sinds de introductie van de werkstraf als hoofdtaak bij Reclassering Nederland een moeilijk onderwerp. Het lijkt erop dat de afdelingen verschillende belangen hebben, die de samenwerking bemoeilijken. In het voorgaand stageonderzoek 'Van visies naar verbinding' is door de verschillende perspectieven op goed werk en goede samenwerking geprobeerd de oorzaak van de spanning te verhelderen. Er was echter meer onderzoek nodig. In dit onderzoek is door middel van observaties bestudeerd hoe de opvattingen van goede samenwerking tot uiting komen in de dagelijkse beroepspraktijk van professionals van Reclassering Nederland.

De hoofdvraag die in dit onderzoek centraal staat is: *Hoe geven professionals van de afdelingen werkstraf en de afdeling toezicht van Reclassering Nederland betekenis aan de interacties met cliënten en met elkaar, en wat betekent dit voor de goede samenwerking?* Om een antwoord te krijgen op deze vraag is een kwalitatief onderzoek uitgevoerd. Over een periode van vier weken zijn observaties uitgevoerd om de manier waarop professionals van Reclassering Nederland betekenis geven aan de interacties met de client, en elkaar tot uiting komen. Om vervolgens de implicaties op goede samenwerking van deze betekenissen te bestuderen.

Professionals van Reclassering Nederland geven op verschillende manieren betekenis aan de interacties met cliënten en met elkaar. Respondenten laten in hun interacties zien dat zij in de manier waarop zij betekenis geven aan interacties worden beïnvloed door verschillende logica's. Met name de bureaucratische en professionele logica beïnvloeden het werk van de professionals. Uit de observaties blijkt ook dat de medewerkers met beste intenties en aandacht voor de cliënt, creatief gebruik maken van hun discretionaire ruimte om tot écht contact en samenwerking. Ondanks de beste intenties blijkt ook uit de interacties dat de manier waarop de organisatie en afdelingen zijn ingericht ervoor zorgen dat de professionals onvoldoende gefaciliteerd worden om goede samenwerking te kunnen realiseren.

Voorwoord.....	2
Samenvatting.....	3
Inleiding	6
Probleemstelling.....	6
Wetenschappelijke relevantie	10
Maatschappelijke relevantie	10
Onderzoeksdoelen	11
Onderzoeksvragen.....	11
Theoretisch kader	12
Normatieve Professionalisering en het stageonderzoek.....	12
Freidson's logica's	16
Street level bureaucracy en interacties	18
Onderzoeksmethoden	22
De onderzoeksopzet	22
Fenomenologisch-etnografische onderzoeksbenadering.....	22
Onderzoekspopulatie	23
Dataverzamelmethode	23
Uitvoering van dataverzameling	24
Ethische overwegingen	25
Bevindingen	26
Bevindingen deelvraag 1	27
Deelconclusie 1	37
Implicaties voor goede samenwerking	37
Bevindingen deelvraag 2	39
Deelconclusie 2	47
Implicaties voor goede samenwerking	48
Conclusie.....	49
Discussie en aanbeveling	52
Betrouwbaarheid en de validiteit van het onderzoek	52
Tekortkomingen van het onderzoek	52
Persoonlijke reflectie.....	53
Aanbevelingen.....	54
Literatuurlijst.....	55

Bijlage 1 – Datamanagementplan	58
Bijlage 2 – Informed consent formulier	65
Bijlage 3 – Observatieschema	70
Bijlage 4 – Intakeformulier Werkstraf.....	72

Inleiding

Probleemstelling

Aanleiding

‘De werkstraf werkt’ stelt Reclassering Nederland (Reclassering Nederland | Voordelen werkstraf, n.d.). De recidivecijfers zijn lager dan bij een detentiestraf (Wermink et al., 2009). Bovendien is een werkstraf goedkoper en biedt het rechters meer keuzemogelijkheden (Claessen, 2021). Ondanks de bewezen voordelen blijft de positie van de werkstraf binnen Reclassering Nederland geïsoleerd (Reclassering Nederland¹, 2022). Wanneer er over de reclassering wordt gesproken, denkt men aan de taken van de afdelingen toezicht of advies² en wordt de werkstraf buiten beschouwing gelaten, wat leidt tot ondermijning, spanning en een geïsoleerde positie van de werkstraffen.

De afdelingen werkstraf en toezicht van Reclassering Nederland hebben verschillende en soms tegenstrijdige belangen. De werkstraf betreft een strafrechtelijke sanctie die door een rechter of officier van justitie wordt opgelegd, waarbij een persoon verplicht is onbetaald werk uit te voeren met een publiek doel (Reclassering Nederland, Wat Wij Doen, z.d.). De werkstraf is een hoofdstraf en primair gericht op vergelding, maar heeft ook een herstellend karakter, omdat de veroordeelde iets kan ‘terugdoen voor de samenleving’ (Van Der Linde, 2017, p. 2, Reclassering Nederland, 2022³). De afdeling toezicht houdt in opdracht van het Openbaar Ministerie, rechters, gemeenten of het gevangeniswezen toezicht op de naleving van bijzondere voorwaarden⁴. Daarnaast controleert en motiveert de toezichthouder binnen een justitieel kader de veroordeelde naar een leven zonder criminaliteit (Reclassering Nederland, Wat Wij Doen, z.d.).

De spanning

In sommige gevallen is er sprake van een gecombineerde straf en werken de twee afdelingen samen. De samenwerking en hieruit voortvloeiende spanning is binnen Reclassering Nederland een terugkomend thema dat al langere tijd op de agenda van beleidsmedewerkers

¹ Bron afkomstig van Reclassering Nederland en is niet publiek toegankelijk

² Als derde primaire taak adviseert Reclassering Nederland justitie op basis van een grondige analyse de dader of verdachte (Reclassering Nederland, Wat Wij Doen, z.d.)

³ Bron afkomstig van Reclassering Nederland en is niet publiek toegankelijk

⁴ Algemene voorwaarden houdt in dat een veroordeelde zich tijdens de proeftijd geen nieuw strafbaar feit mag plegen. Bijzondere voorwaarden zijn passend bij de veroordeelde aan de hand van feiten en omstandigheden

staat. De vraag of er gestraft dient te worden vanuit een idee van vergelding of resocialisatie speelt daarin een rol (Van Stokkom en De Wit, 2016). Dit blijkt ook uit beleidsdocumenten van Reclassering Nederland. In haar Visie Futureproof Werkstraf (2022) wordt beschreven dat Reclassering Nederland zich bewust is van het feit dat sommige uitgangspunten op gespannen voet met elkaar staan: ‘Zo kunnen snelheid van uitvoering en aandacht voor het traject met de werkgestrafte met elkaar botsen.’ (p. 6). ‘Snelheid van uitvoering’ heeft te maken met de druk die vanuit de subsidieverstrekkingen wordt opgelegd om een snelle doorloop van werkstraffen te realiseren. De ‘aandacht voor het traject’ heeft in dit citaat te maken met de zorgbehoefte die de medewerker ziet maar waar hij geen gehoor aan kan geven, door de eerder beschreven druk.

De hierboven beschreven spanning lijkt te worden veroorzaakt door een discussie over de essentie van het strafrecht, waarbij straffen en helpen soms als tegenstrijdig worden gezien (Van Delden, 2009; Boone, 2013). Ondanks het eerdergenoemde feit dat met onderzoek is aangetoond dat korte gevangenisstraffen een negatief effect hebben op de recidivecijfers (Wermink et al., 2009), worden er jaarlijks meer korte celstraffen opgelegd (Wennekers et al., 2019). Zelfs in de partijprogramma’s van de zes grootste Nederlandse politieke partijen tijdens de verkiezingscampagnes van 2021 werd gepleit voor zwaardere straffen (CCV, 2021). De volgende alinea beschrijft de historische ontwikkeling van Reclassering Nederland en legt het ontstaan van de spanning verder uit.

De oprichting van Reclassering Nederland in 1983 was gebaseerd op vrijwillige reclasseringshulp (Poort en Andreas, 2008). Verschillende invloeden hebben geleid tot de vorming van de huidige reclassering. De Utrechtse School - een multidisciplinair samenwerkingsverband van hoogleraren dat werd opgericht in 1948 - benadrukte het belang van een meer op resocialisatie gerichte aanpak en bekritiseerde het traditionele strafrecht (Van Der Linde, 2017). Met behulp van empirisch fenomenologisch onderzoek bracht de Utrechtse School de ervaringen en betekenissen van de justitiabelen naar voren en benadrukte zij het belang van een combinatie van straffen en helpen (Van Der Linde, 2017). Eggermont (1997) deed in dezelfde traditie van fenomenologisch onderzoek eerder een studie naar de belevenis van jongeren met een taakstraf. Dit onderzoek bouwt op deze traditie voort.

Diverse bureaucratische en marktgestuurde invloeden hebben eveneens de spanningen tussen de afdelingen binnen Reclassering Nederland beïnvloedt. Dit heeft geleid tot de transformatie

van Reclassering Nederland tot een output-gestuurde organisatie die uitsluitend binnen een gedwongen kader opereert (Poort en Andreas, 2008). Als gevolg hiervan zijn concepten als 'productgericht werken' en 'outputsturing' binnen het reclasseringsdomein ontstaan (Van Der Linde, 2017). Deze beleidsveranderingen gaan gepaard met een paradigmaverschuiving, waarbij het verminderen van recidive op de voorgrond is komen te staan, terwijl het welzijn en de hulpvraag van de delinquent volgen (Bac en Poort, 2020). Om de invloed van deze organisatorische veranderingen in dit onderzoek te kunnen onderzoeken, zullen de logica's van Freidson (2001) worden gebruikt. Deze zullen in het theoretisch kader van dit onderzoek verder worden toegelicht en uitgewerkt.

Het stageonderzoek

Dit is niet de eerste keer dat de spanning is onderzocht. In het stageonderzoek 'Van visies naar verbinding' (hierna: het stageonderzoek) heb ik via diepte-interviews gegevens verzameld over opvattingen van goed reclasseringswerk en de implicaties hiervan voor de samenwerking en spanning tussen de afdelingen toezicht en werkstraf binnen Reclassering Nederland. Het onderzoek concentreerde zich op de morele dimensie van reclasseringswerk, zoals beschreven vanuit het perspectief van normatieve professionalisering dat uit een is gezet door Kunneman (2021). Het doel van deze studie was een inzicht te verkrijgen in opvattingen over goed werk en goede samenwerking in de praktijk, omdat goed professioneel werk ook een ethische dimensie heeft (Kunneman, 2021).

Het stageonderzoek heeft aangetoond dat goed werk binnen Reclassering Nederland wordt gekenmerkt door een focus op de client, die tot uiting komt in de interacties tussen de professionals onder elkaar en in contact met de cliënt. Professionals houden rekening met de levensloop van de client en de consequenties van interventies bij het nemen van beslissingen in de discretionaire ruimte die hen wordt geboden. Discretionaire ruimte is de ruimte die de professional heeft waarin deze zijn beslissingsbevoegdheid kan uiten (Lipsky 1980 & Zacka, 2017). Ook geven medewerkers van Reclassering Nederland aan zich niet laten belemmeren in hun professionaliteit door de productienorm of bureaucratische invloeden. Ze erkennen het belang van de samenwerking, noemen de samenwerking vanzelfsprekend en zeggen daarnaar te handelen. Hoewel de persoonlijke waarden en belangen bij het werk van de professionals overeenkomen, lijkt het verschil in taken te leiden tot de spanning. In het theoretisch kader van dit onderzoek worden de bevindingen uit het stageonderzoek verder toegelicht.

Hoewel de respondenten in het stageonderzoek aangeven dat goede samenwerking ‘vanzelfsprekend’ is, is het belangrijk om de spanning op de werkvloer verder te onderzoeken en te begrijpen waarom dit een terugkerend thema is voor de beleidsmedewerkers van Reclassering Nederland. Het is interessant om te onderzoeken of de optimistische houding van de medewerkers ook tot uiting komt in de praktijk, of dat er een verschil is tussen hun uitspraken over goed werk en de toepassing daarvan. Dit is interessant om twee redenen: enerzijds is de spanning nog steeds zichtbaar op de werkvloer en anderzijds komt de spanning terug in de beleidsstukken.

De thema's die in het stageonderzoek naar voren zijn gekomen, zijn gebaseerd op praktijkervaringen en boden een gedetailleerde, maar beperkte beschrijving van de ervaringen. Beperkt, omdat interviews een momentopname zijn en de voorbeelden en anekdotes die werden beschreven door de respondenten slechts beschrijvingen waren van praktijksituaties. In dit onderzoek streef ik ernaar verder te gaan dan louter beschrijvingen en richt ik me op deze ervaringen in de praktijk. Met deze benadering beoogt deze studie onderzoek te doen naar de mate waarin deze opvattingen over goede samenwerking zich verhouden tot de praktijk en hoe deze zich uiten in de interacties. Daarvoor is inspiratie geput uit de onderzoeken van Nap (2012) die casusvoorbeelden gebruikte om de vraag "wat is goed politiewerk?" te verkennen en Smit (2013) die onderzoek deed naar de vraag: wat is goede zorg?

Vooruitblik

Professioneel werk binnen het sociaal domein is context gebonden, wordt beïnvloed door en is het gevoelig voor organisatorische en maatschappelijke veranderingen, zoals eerder in dit stuk werd beschreven (Freidson 2001; Noordergraaf 2013; Trappenburg et al., 2022). Binnen Reclassering Nederland zijn deze veranderingen ook van invloed op de professionals, de manier waarop zij invulling geven aan de uitvoering van hun werk en gebruik maken van discretionaire ruimte.

Dit onderzoek zal in aanvulling op het stageonderzoek worden uitgebreid met fenomenologisch ingericht empirisch onderzoek naar de interacties tussen de professionals onderling én in contact met de cliënten. Om de interacties empirisch te onderzoeken zal gebruik worden gemaakt van een raamwerk op basis van Zacka's (2017) pathologieën. Hij omschrijft drie pathologieën (of houdingen) die worden ingezet door *street-level bureaucrats*

(Lipsky, 1980, Zacka, 2017) (hierna: SLB's) in de interacties met cliënten. SLB's zijn overheidsambtenaren met een publieke taak, die werken met burgers en een mate van discretionaire ruimte hebben (Lipsky, 1980; Zacka, 2017, Trappenburg et al., 2022). Zacka (2017) stelt in zijn werk dat SLB'ers een midden moeten vinden tussen de drie strategieën: indifference (onverschilligheid), caregiving (zorgverlenen) en enforcing (handhaven). In het theoretisch kader van dit onderzoek worden deze begrippen verder uiteengezet.

Door gebruik te maken van Zacka's (2017) pathologieën als analytisch kader binnen een context van Freidson's logica's, stelt dit onderzoek mij in staat om de interacties tussen professionals en cliënten op een meer gedetailleerde en systematische wijze te bestuderen. Het helpt inzicht te krijgen in de verschillende benaderingen die professionals van Reclassering Nederland hanteren en hoe deze zich verhouden tot de opvattingen over goed werk zoals eerder besproken.

Wetenschappelijke relevantie

De wetenschappelijke relevantie van dit onderzoek ligt in het bijdragen van kennis over de ervaringen van goed werk en de samenwerking tussen de afdelingen toezicht en werkstraf van Reclassering Nederland. Over dit specifieke onderwerp is nog weinig bekend in de wetenschappelijke literatuur. Eerdere onderzoeken zoals die van Eggermont (1997) die vanuit fenomenologisch perspectief naar de belevingen van jongeren met een taakstraf, en de studies van Nap (2012) en Smit (2013) hebben hiervoor als basis gediend. Het framework van Zacka (2017) wordt gebruikt, vergelijkbaar met het empirische onderzoek van Trappenburg et al. (2022) die onderzoek deden naar het handelen van SLB's in buurtteams. Tot slot kan dit onderzoek bijdragen aan het filosofische debat over de functie van het strafrecht, zoals Van Stokkom en De Wit (2016) deden in het essay 'Denken over straffen.'

Maatschappelijke relevantie

Dit onderzoek heeft maatschappelijke relevantie vanwege de grote maatschappelijke verantwoordelijkheid en publieke belang van Reclassering Nederland. Doordat het onderzoek zich richt op de subjectieve beleving van professionals in de interacties met de client en met elkaar wordt getracht een dieper begrip te krijgen van het professionele handelingskader. Het beoogt de spanning beter te kunnen verklaren en professionals bewuster te maken van hun percepties en attitudes, wat leidt tot ethisch verantwoord handelen. Hierdoor draagt dit

onderzoek bij aan het vinden van de juiste balans tussen controle en begeleiding in de samenwerking en bevordert het de maatschappelijke verantwoordelijkheid van Reclassering Nederland.

Onderzoeksdoelen

Het kennisdoel van het onderzoek is het inzichtelijk maken van betekenis die de professionals geven aan de interacties en de consequenties die dit heeft voor goede samenwerking tussen de professionals van de afdeling werkstraf en de professionals van de afdeling toezicht. Dit onderzoek heeft ook een handelingsdoel. De onderzoeksresultaten kunnen worden ingezet om de samenwerking te verbeteren en kunnen dienen als achtergrond voor beleidsontwikkeling en daarmee bijdragen aan de missie van de reclassering: het verminderen van recidive en veiliger maken van de samenleving.

Onderzoeksvragen

De onderzoeksvraag die in dit onderzoek centraal staat is als volgt:

Hoe geven professionals van de afdelingen werkstraf en de afdeling toezicht van Reclassering Nederland betekenis aan de interacties met cliënten en met elkaar, en wat betekent dit voor de goede samenwerking?

1. Hoe geven professionals van Reclassering Nederland betekenis aan de interacties met cliënten?
2. Hoe geven professionals van Reclassering Nederland betekenis aan de interacties met elkaar?
3. Wat zijn de implicaties van deze betekenissen voor goede samenwerking tussen de afdelingen?

Theoretisch kader

In dit hoofdstuk wordt de theoretische basis van dit onderzoek geïntroduceerd. Eerst wordt de nadruk gelegd op goede samenwerking, gebaseerd op de belangrijkste bevindingen uit het eerdere stageonderzoek. De theoretische onderbouwing van normatieve professionalisering zal worden ingezet om de empirische bevindingen te verduidelijken en te onderbouwen. Bovendien wordt er gefocust op diverse interpretaties van ‘interacties’ in de bredere context van ‘*street-level bureaucrats*’. Tot slot wordt er ingegaan op de ‘logica’s’ waarmee professioneel werk kan worden ingericht.

Normatieve Professionalisering en het stageonderzoek

Om in dit onderzoek antwoord te kunnen geven op de hoofdvraag is het van belang dat er wordt ingegaan op de definitie van ‘goede samenwerking’. Het stageonderzoek heeft gepoogd antwoord te geven op deze vraag. In deze paragraaf wordt de theorie van normatieve professionalisering uiteengezet, en met behulp van empirische worden toegelicht wat wordt verstaan onder goede samenwerking. Voordat we bij een definitie komen is het behulpzaam om de context van het stageonderzoek te begrijpen.

In het stageonderzoek is geprobeerd begrip te krijgen van de spanning tussen de twee afdelingen door de bredere vraag naar ‘goed werk en ‘goede samenwerking’ te onderzoeken. Door middel van diepte-interviews zijn verschillende overeenkomsten en verschillen tussen de afdelingen naar voren gekomen.

Kunneman (2021) verbindt professionaliteit onder andere expliciet aan normativiteit en morele betrokkenheid van de professionals op het welvaren van hun client. Wanneer Kunneman (2021) in zijn theorie spreekt van ‘normatief goed werk’, gaat het niet alleen om werk dat inhoudelijk deugdelijk is, maar ook om werk dat anderen goed doet. Hij beschrijft normatieve professionalisering als een verbinding die binnen een specifieke context tot stand komt tussen de professional, de cliënt en de omgeving van de cliënt, en die een zingevend karakter heeft (Kunneman, 2013). Daarmee staat binnen normatieve professionalisering de relatie tussen de professional en de client centraal. De relatie tussen de professional en de client is dialogisch, begripvol en wrijvingen worden er niet vermeden (van Ewijk, 2013).

Het stageonderzoek heeft aangetoond dat voor de afdelingen werkstraf en toezicht van Reclassering Nederland goed werk zich in een diepere dimensie van moraliteit en betrokkenheid bevindt. Daarmee wordt bedoeld dat professionals van beide afdelingen zich in het werk laten leiden door betekenis en persoonlijke waarden. Met betekenis wordt bedoeld het gevoel van toegevoegde waarde dat professionals ervaren in de uitvoering van hun taak. De persoonlijke waarden die medewerkers van beide afdelingen tot uiting brengen in het werk relateert dan ook aan Kunnemans (2021) notie van normatieve professionalisering.

De professionals van Reclassering Nederland worden in hun morele betrokkenheid geïnspireerd door de volgende kernwaarden: veiligheid, rechtvaardigheid en verantwoordelijkheid. Binnen de reclasseringscontext heeft veiligheid betrekking op het bijdragen aan een veiliger samenleving, waarbij het voorkomen van recidive het hoogste doel is. Rechtvaardigheid gaat over de uitvoering van hun taak, die recht doet aan de samenleving, het slachtoffer en de cliënt. De druk die zij ervaren bij te dragen aan de veiligheid van de samenleving en het rechtvaardig uitvoeren van hun wettelijke taak uit zich in een grote verantwoordelijkheid, de laatste centrale kernwaarde van de medewerkers. Volgens de respondenten zijn de kernwaarden van invloed op de uitoefening van hun beroep en komen deze tot uiting in het contact met de cliënt. De professionals van Reclassering Nederland staan in hun werk direct in contact met de burger en zijn daarin constant op zoek naar de juiste balans tussen begrip tonen voor de persoonlijke situatie en het handhaven van de wet.

Samenvattend is normatieve professionalisering zeer geschikt voor dit onderzoek, doordat het niet alleen focust op de innerlijke kwaliteit van de professional, maar ook op de realisatie, de verbinding met de context en het concrete handelen. Door in dit onderzoek de interacties van de professionals met de client te bestuderen wordt getracht het concrete professionele handelen in de context van de dagelijkse praktijk te onderzoeken. Kunneman (2021) maakt een onderscheid tussen het oplossen van problemen op de ‘hoge gronden’ en de ‘moerassige laaglanden’. In de volgende paragraaf wordt deze toegelicht.

Hoge gronden en moerassige laaglanden

De menselijke betrokkenheid en de morele waarden die tot uiting komen in het werk van professionals binnen het sociaal domein zijn volgens Kunneman essentieel voor de kwaliteit (De Jonge, 2015 & Kunneman 2021). Hij verheldert deze verbinding van moraliteit en professionaliteit door een onderscheid te maken tussen ‘hoge gronden’ en de ‘moerassige

laaglanden' van Donald Schön. Volgens Schön komen professionals in hun werk twee soorten problemen tegen. Problemen op de 'hoge gronden' zijn problemen die professionals op basis van bewezen kennis en technieken kunnen oplossen (Kunneman, 2021). Problemen met een 'moerassig' karakter zijn een ander soort problemen, niet op te lossen met bekende technieken. De problemen in de moerassige laaglanden hebben een persoonlijk karakter en zijn van grote betekenis voor de cliënten waarbij het van belang is dat de professional geduld heeft, in verbinding blijft met de client door 'oprechte aandacht en eerlijke bemoediging' te geven (Kunneman, 2021, p. 16). Vragen in de moerassige laaglanden zijn volgens Schön (en Kunneman) vragen die niet enkel met kennis van de hoge gronden beantwoordt kunnen worden: vragen met een existentieel en moreel karakter (Kunneman, 2021).

Uit het stageonderzoek is naar voren gekomen dat medewerkers werkstraf vaker teruggrijpen op de hoge gronden om problemen op te lossen. De regels, protocollen en voorschriften waar de medewerkers werkstraf van afhankelijk zijn in het werk worden eerder zichtbaar en lijken het werk van de medewerkers te beïnvloeden. Zo spreken de medewerkers werkstraf meer cliënten dan toezichthouders, is het doel van hun taak duidelijk: het maken van werkafspraken, en moeten ze maandelijks een specifiek aantal werkstraf verwerken. Collega's van de afdeling toezicht lijken minder invloed van de hoge gronden te ervaren en zoeken in hun werk met de cliënten eerder de moerassigheid op. Ze prioriteren relatieopbouw met de cliënt boven vergelding, en nemen daar goed de tijd voor.

Onderhavig onderzoek beoogt inzicht te verschaffen in de manier waarop professionals van Reclassering Nederland in de dagdagelijkse praktijk, in de interacties, deze kwesties aanpakken. Zowel in contact met de cliënt, als met elkaar. In de volgende paragraaf wordt dieper ingegaan op de vraag wat 'goede samenwerking' is, hoe dit tot stand komt en hoe dit volgens de respondenten tot uiting komt in de praktijk.

Samenwerking tussen de afdelingen

Volgens de respondenten uit het stageonderzoek zijn er enkele voorwaarden waar goede samenwerking aan moet voldoen. Een eerste voorwaarde heeft te maken met de 'bewondering en verwondering' zoals Kunneman (2021) dit beschrijft. De bewondering en verwondering fungeren als een bron voor verdere ontwikkeling voor ambachtelijke bekwaamheid (Kunneman, 2021). Met bewondering en verwondering wordt ook bedoeld dat de professionals in het werk op zoek gaan naar overeenkomstige belangen. Deze zoektocht naar

gedeelde belangen wordt ondersteund door de nieuwsgierige en leergierige houding van de respondenten.

Een tweede cruciale voorwaarde voor goede samenwerking is te verklaren vanuit Kunneman's (2021) concept van 'reframen'. Het concept reframen duidt op een flexibele houding, openheid en het vermogen om buiten de gebaande paden te treden om oplossingen te vinden voor problemen. Hoewel de communicatie tussen de twee afdelingen niet altijd goed wordt gefaciliteerd, nemen de medewerkers zelf het initiatief om manieren te vinden om contact te leggen. Ze beschouwen goede communicatie als vanzelfsprekend, en benadrukken het belang van regelmatig contact.

Een derde belangrijke eigenschap die naar voren komt als voorwaarde voor goede samenwerking in het stageonderzoek is de reflexieve houding van medewerkers van beide afdelingen. Kunneman (2021) beschouwt deze houding als het vermogen om impliciete kennis van een professional, de tacit knowledge, te verbinden met de expliciete kennis van regels en protocollen waarmee professionals te maken hebben. Dit duidt op de bekwaamheid van professionals om persoonlijke kennis en ervaringen om te zetten in effectief handelen. Volgens de respondenten wordt deze houding in de samenwerking weerspiegeld wanneer zij hun individuele taken zien in het bredere belang van de organisatie, in plaats van alleen het afdelingsbelang. Deze reflectieve houding bevordert wederzijds respect, erkenning van elkaars verantwoordelijkheden en het opbouwen van onderling vertrouwen.

Goede samenwerking: een nadere begripsverkenning

Hoewel goede samenwerking moeilijk eenduidig kan worden gedefinieerd wordt toch een poging gedaan de definitie werkbaar te maken, zodat de implicaties van de te onderzoeken interacties in verband kunnen worden gebracht met deze definitie. Goede samenwerking op basis van de resultaten uit het stageonderzoek bestaat uit een reflexieve, open en leergierige houding waarmee je als professional beïnvloed wordt door hogere waarden als rechtvaardigheid en veiligheid, en daarmee in dienst staat voor de client, elkaar en de samenleving. Deze definitie wordt geassocieerd met Charles Taylor's idee van 'hypergoods' (1989). Het goede slaat volgens Taylor (1989) op wat goed is voor alle betrokkenen en diens omgeving, en verwijst naar hogere universele waardes als vrijheid, gelijkheid, rechtvaardigheid en gelijkheid. Taylor (1989) associeert het goede met aandacht, goed doen, goed zijn, betrokkenheid en onderlinge zorg (Van Ewijk, 2013, p. 55). In de trant van deze

scriptie bestaat goede samenwerking dus uit een reflexieve, open en leergierige houding waarin professionals worden beïnvloed door hogere waarden, waarmee het belang van de cliënt, elkaar en de samenleving wordt gediend.

Met normatieve professionaliteit, goed werk en goed samenwerken is geprobeerd de bredere morele context van het reclasseringswerk te weergeven. Met deze scriptie wordt getracht antwoord te geven op de vraag hoe professionals van Reclassering Nederland betekenis geven aan interacties met elkaar en met de cliënt, en wat de implicaties van deze interacties zijn op goed werk. Met de beschreven theorieën wordt geprobeerd antwoord te geven op deze hoofdvraag. Er zijn verschillende logica's waarmee professioneel werk kan worden ingericht. In de volgende paragraaf wordt toegelicht welke logica's er zijn om een organisatie mee in te richten en op welke manier deze logica's van invloed kunnen op het werk van professionals van Reclassering Nederland.

Freidson's logica's

Professioneel werk in de publieke sector wordt gekenmerkt door verschillende logica's: de marktlogica, de professionele logica en de bureaucratische logica. In dit onderzoek komen alle drie de logica's in meer of mindere mate terug. De manier waarop een organisatie is ingericht kan van invloed zijn op de manier waarop professionals hun werk uitvoeren. In deze paragraaf worden ze toegelicht. De bedenker van deze theorie is Elliot Freidson. Freidson (2001) pleit in zijn werk voor een herwaardering voor de professionele logica. Hij stelt dat een professional in zijn werk in dienst van een cliënt werkt vanuit een seculiere transcendente roeping, zoals gezondheid, welzijn of rechtvaardigheid. Deze seculiere professionele roeping noemt hij de 'bezieling van de professional' en uit zich onder andere in dienstbaarheid naar de client en de wens om je als kennis en expertise te ontwikkelen. Kennis en expertise waar een client niet over beschikt (Freidson, 2001). De kennis en expertise waar professionals over beschikken in hun werk maakt dat zij naar eigen inzicht professionele keuzes kunnen maken binnen de discretionaire ruimte die zij hebben. Freidson erkent het belang van regels en protocollen binnen deze logica, maar ziet deze als hulpbronnen.

Waar binnen de professionele logica protocollen als hulpmiddelen fungeren, zijn binnen de bureaucratische logica protocollen dictaat. Professionals hebben in hun werk ook te maken met bureaucratische invloeden. Volgens Max Weber, de grondlegger van deze theorie, is

bureaucratie verantwoordelijk voor het publieke domein en draagt het zorg voor de gemeenschappelijke waarden en doelen (Van Ewijk, 2013). De gemeenschappelijke waarden en doelen die bij de bureaucratische logica centraal staan zijn gelijkheid, voorspelbaarheid en betrouwbaarheid. Mensen die binnen een bureaucratische organisatie werken zijn dienstbaar aan deze protocollen en trachten daarmee deze sturing te geven aan de belangrijkste bureaucratische waarden (Tonkens, 2008).

De laatste logica van invloed op werk binnen de publieke sector is de marktlogica. Het marktdenken kwam op met de opkomst van het kapitalisme en richt zich op de klant en zijn wensen en financiële mogelijkheden (Tonkens, 2008). De overheid werd gemodelleerd naar de markt om kosten te besparen en de dienstverlening efficiënter, klantgericht en kwalitatief hoogwaardig te maken. Dit werd gezien als een alternatief voor de dure, trage en paternalistische professional (Tonkens, 2008). Het idee is dat wanneer de publieke sector zich organiseert als de markt, het werk efficiënter zou worden, met als gevolg dat de dienstverlening werd opgeknipt in producten. De professional werd een producent en de klant werd de opdrachtgever. Deze begrippen hebben hun intrede nu ook gevonden binnen het reclasseringswerk.

Het eerdergenoemde stageonderzoek heeft aangetoond dat de logica's ook van invloed zijn op het werk van professionals werkzaam bij Reclassering Nederland. Dat Reclassering Nederland wordt beïnvloed door de logica van de markt is terug te zien in het feit dat het een output gestuurde organisatie is geworden (Poort et al., 2021). De strafrechtelijke wetten en regels waaraan de medewerkers van Reclassering Nederland dienstbaar zijn duiden op bureaucratische invloeden. Uit de interviews in het stageonderzoek komt ook naar voren dat de medewerkers in hun werk worden gestuurd door een hoger doel, zoals veiligheid en rechtvaardigheid, waarin de professionele logica te herkennen is. In dit onderzoek wordt gekeken of deze logica's tot uiting komen in de dagelijkse praktijk van het reclasseringswerk, in de interacties met elkaar en met de client. Daarnaast kan het relevant zijn te onderzoeken hoe de verschillende logica's op verschillende manieren tot uiting komen bij de twee afdelingen.

Zoals eerder beschreven wordt er binnen de professionele logica waarde gehecht aan de discretionaire ruimte van de professional. De houding die professionals aannemen ten opzichte van de client is een vorm van invulling geven aan deze discretionaire ruimte. Het is

daarom van belang dat het begrip ‘interacties’ verder te verduidelijken. In de volgende paragraaf wordt toegelicht wat er in dit onderzoek met interacties wordt bedoeld.

Street level bureaucracy en interacties

Medewerkers werkstraf en toezichthouders van Reclassering Nederland zijn geen gewone professionals. Volgens de definitie van Michael Lipsky zijn medewerkers werkstraf en toezichthouders van Reclassering Nederland street-level bureaucrats, omdat deze professionals rechtstreeks in contact staan met burgers tijdens de uitvoering van hun taken en aanzienlijke discretionaire ruimte hebben in hun werk (Lipsky, 1980). Discretionaire ruimte is de vrijheid om binnen regels en protocollen zelf beslissingen te nemen en invulling te geven aan het werk van de professionals (Lipsky, 1980, Zacka, 2017). Gezien de juridische dimensie van het werk van medewerkers werkstraf en toezichthouders worden zij in vergelijking met andere *street-level bureaucrats* meer beïnvloedt door de regels en protocollen, omdat zij daar direct in dienst van staan. Hoewel de professionals van Reclassering Nederland vrijheid hebben te handelen naar eigen inzicht, zijn zij daarin niet volledig vrij omdat hun handelen moet passen binnen de regels van de wet. Volgens deze theorie staat de relatie tussen de client en de professional centraal. De relatie tussen de client en de professional komt tot uiting in het face-to-face contact en de interacties die de professional met de cliënt heeft en is in dit onderzoek van belang, omdat er wordt getracht begrip te krijgen van de implicaties van deze interacties voor ‘goede samenwerking’.

Interacties

Bernardo Zacka is een politiek filosoof die door middel van etnografisch en interpretatief onderzoek de rol van street-level bureaucrats in de praktijk verder heeft onderzocht. Zacka (2017) betoogt in zijn werk dat street-level bureaucrats een balans moeten vinden tussen drie ‘pathologische’ houdingen wanneer zij in contact staan met de cliënt: *indifference* (onverschilligheid), *caregiving* (verzorgend) en *enforcing* (handhaven). Hij noemt deze houdingen ‘pathologieën’, omdat een overmatige toepassing van een van de houdingen kan resulteren in kortzichtigheid en tunnelvisie. In dit theoretisch kader wordt bewust voor de term ‘houdingen’ gekozen in plaats van ‘pathologieën’, omdat het op dit punt in het onderzoek nog te vroeg is om er een waardeoordeel aan toe te voegen. Deze houdingen weerspiegelen verschillende benaderingen en attitudes die professionals kunnen aannemen in hun interacties met cliënten. Zacka’s (2017) theorie biedt inzicht in de verschillende

houdingen die professionals aan kunnen nemen in hun interacties met cliënten. Het fungeert als een lens waardoor de complexiteit van de interacties kan worden begrepen. Hiermee wordt getracht dieper in te gaan op de dynamiek tussen medewerkers van Reclassering Nederland, hun cliënten en tegelijkertijd de bredere implicaties voor goede samenwerking worden verkend.

Indifference

Indifference (onverschilligheid) verwijst naar een houding waarbij professionals afstandelijk zijn en weinig betrokkenheid tonen ten opzichte van de cliënt (Zacka, 2017). Ze kunnen de neiging hebben om strikt de regels en procedures te volgen zonder zich te bekommeren om de individuele omstandigheden of behoeften van de cliënt. Binnen een bureaucratische structuur, waar regels en protocollen dictaat zijn, is het makkelijk om terug te vallen op deze onverschillige houding.

Deze onverschillige houding heeft volgens Zacka (2017) verschillende kenmerken. Ten eerste toont een SLB'er met een onverschillige houding selectiviteit in wat hij of zij als administratief relevant beschouwd. Daarnaast laat de medewerker zich niet beïnvloeden door het (persoonlijke) verhaal van de client en is de medewerker vooral gericht op het zo snel en effectief mogelijk afhandelen van de zaak.

Deze onverschillige houding dient burgers te beschermen tegen de macht van overheidsfunctionarissen (Zacka, 2017). Een ander voordeel van deze houding is dat deze er ook voor zorgt dat street-level bureaucrats zich onpartijdig opstellen tegenover de client en ze hun vooringenomenheid achterwege laten. Ook zorgt deze houding ervoor dat de professional emotionele afstand van de client bewaard. Dit kan een voordeel zijn, aangezien het werk van street-level bureaucrats emotioneel veeleisend kan zijn (Zacka, 2017). Een nadeel van de onverschillige houding is echter dat de professional geen gebruik maakt van de discretionaire ruimte, die volgens Zacka (2017) noodzakelijk is in het werk van street-level bureaucrats.

Caregiving

Caregiving (verzorgend) daarentegen omvat een meer empathische en ondersteunende benadering. Professionals die deze houding aannemen, streven ernaar om de behoeften van de cliënt te begrijpen en proberen een positieve bijdrage te leveren aan hun welzijn (Zacka,

2017). Ze kunnen zich richten op het bieden van ondersteuning, begeleiding en het waarborgen van een respectvolle behandeling.

Deze verzorgende houding in interacties is te herkennen aan een aantal kenmerken. Zo is de professional actief op zoek naar manieren om de spanning die de client ervaart te verminderen, wordt hij beïnvloedt door het narratief van de client en voelt hij oprechte sympathie. Ook ervaart de professional wanneer hij een verzorgende houding aanneemt diepe betrokkenheid en voelt de behoefte om de noden van de client aan te pakken (Zacka, 2017). Een nadeel van deze houding is echter dat het kan leiden tot een denigrerende of betuttelende toon, wat negatieve gevolgen kan hebben voor het zelfrespect van de cliënt.

Enforcing

Enforcing (handhaven) verwijst volgens Zacka (2017) naar een meer strikte en controlerende benadering. Professionals die deze strategie toepassen, leggen de nadruk op het afdwingen van de regels en het handhaven van de naleving. Ze kunnen zich richten op het opleggen van sancties, het stellen van grenzen en het waarborgen van de publieke veiligheid. Deze benadering komt voort uit de verantwoordelijkheid die street-level bureaucrats ervaren in de uitvoering van hun werk (Zacka, 2017). Het zorgt voor een ietwat afstandelijke houding, wat de uitvoering van het werk makkelijker zou maken.

De professional die de handhavende houding aanneemt veronderstelt dat de cliënt mogelijk misbruik zal maken van het systeem, en benadrukt het belang van de regels. Hij of zij is voortdurend achterdochtig en intensief bezig met het voorkomen van misbruik. Dit maakt de handhavende houding vermoeiend en intensief. Een ander nadeel van de handhavende houding is dat de achterdochtige houding beledigend en mensonterend kan zijn.

Deze houdingen die Zacka (2017) pathologieën noemt vormen een waardevol analytisch raamwerk om inzicht te krijgen in de verschillende benaderingen van professionals binnen de context van Reclassering Nederland. Het door Zacka ontwikkelde raamwerk biedt een solide basis om onderzoek te doen naar professioneel handelen binnen de reclasseringsorganisatie en antwoord te krijgen op de vraag hoe er betekenis wordt gegeven aan de verschillende interacties. Deze houdingen vertegenwoordigen namelijk specifieke gedragingen die kunnen opduiken binnen het werk.

In de voorgaande alinea's is beschreven op welke manieren professionals invulling kunnen geven aan de interacties met cliënten. Het identificeren en analyseren van deze houdingen binnen de context van Reclassering Nederland en normatieve professionalisering kan inzicht bieden in de manier waarop professionals van Reclassering Nederland betekenis geven aan de interacties met elkaar en met de cliënt. In het volgende hoofdstuk komen de onderzoeksmethoden aan bod.

Onderzoeksmethoden

Dit hoofdstuk is een bespreking van de onderzoeksmethoden die gebruikt zijn tijdens dit onderzoek. Het begint met een beschrijving van de onderzoeksbenadering, de opzet en de methoden. Vervolgens wordt de onderzoekspopulatie beschreven en wordt er toegelicht hoe de data is verzameld en hoe het onderzoek ethisch wordt verantwoord. Tot slot wordt ...

De onderzoeksopzet

Dit onderzoek is een sociaalwetenschappelijk onderzoek naar de beleving van interacties tussen professionals van Reclassering Nederland onder elkaar en professionals in contact met de cliënt. Er is gekozen voor een kwalitatief onderzoeksdesign omdat kwalitatief onderzoek zich goed leent voor het proberen te begrijpen en beschrijven van handelingen en gedragingen in specifieke context (Neuman, 2013). Omdat in dit onderwerp de persoonlijke beleving van de respondenten centraal staat, is een interpretatieve kwalitatieve onderzoeksbenadering het meest passend. Omdat bij onderzoek vanuit deze benadering de werkelijkheid wordt geprobeerd te begrijpen vanuit het perspectief van de bestudeerden (Boeije, 2019).

Fenomenologisch-etnografische onderzoeksbenadering

De onderzoeksmethode die wordt gebruikt is gebaseerd op de interpretatieve fenomenologie en heeft een etnografisch karakter (Kusenbach, 2003). In dit onderzoek wordt getracht de ervaringen van professionals in de interacties met elkaar en met cliënten die betrokken zijn bij de samenwerking tussen de afdelingen werkstraf en toezicht te achterhalen door middel van participerende observaties. Eggermont (1997) beschrijft dat deze benadering voortkomt uit de gedachte dat de menselijke beleving van een situatie of verschijnsel onmisbaar is wanneer men meer wil weten over de aard van het verschijnsel.

Het onderzoek sluit aan bij de fenomenologisch-pedagogische traditie van de Utrechtse School, waarin centraal staat hoe de mens met al zijn complexiteit in de wereld staat (Lauwers, 2008). In de studie wordt de subjectieve beleving van de onderzoeker, de respondenten en cliënten beschreven in veldnotities, omdat binnen fenomenologisch onderzoek de positie van de onderzoeker binnen de context van belang is voor het interpreteren van de ervaring (Finlay, 2005). Vanuit mijn positie als ex-medewerker van Reclassering Nederland is het extra van belang mij bewust te zijn van mijn eigen subjectiviteit. Er zal daarom gedurende het onderzoek een dagboek worden bijgehouden

waarin ik mijn persoonlijke ervaringen zal beschrijven. Door een dagboek bij te houden hoop ik in een later stadium van schrijven te kunnen reflecteren op mijn houding als onderzoeker.

Onderzoekspopulatie

De doelgroep die in deze studie centraal staat zijn professionals en cliënten van Reclassering Nederland te Amsterdam. De observaties zullen op twee verschillende locaties worden uitgevoerd. Reclassering Nederland heeft een werkstraflocatie op de Gyroscopweg in Amsterdam West en een kantoor op de Wibautstraat in Amsterdam Oost. Vanaf 22-05-2023 wil ik twee achtereenvolgende weken fulltime aanwezig zijn op het hoofdkantoor van de reclassering. Ik wil de acht respondenten die in het stageonderzoek zijn geïnterviewd vragen of ik met hen mee kan lopen tijdens gesprekken met cliënten en casuïstiek overleggen tussen collega's.

Dataverzamelmethode

De regels van dataverzameling binnen fenomenologisch onderzoek zijn niet expliciet gemaakt. De fenomenologische onderzoeksmethode wordt gekenmerkt door een zoekende en reflexieve houding binnen het onbekende terrein (Lauwers, 2008). De onderzoeksmethode die echter het dichtst in de buurt komt van wat in dit onderzoek gedaan zal worden is de *go-along* methode (Kusenbach, 2003). Dit is een methode waarbij de onderzoeker meebeweegt met de respondent door diens omgeving. De methode zal worden toegepast tijdens de uitvoering van de werkstraf van de cliënten. Er is binnen deze methode de ruimte vragen te stellen aan de respondent, zonder de druk van een interview te ervaren.

De meeste fenomenologische onderzoekers beschrijven liever hun onderzoekshouding dan een specifieke onderzoeksmethode. Dahlberg (2001) benadrukt het belang van wetenschappelijke nederigheid, waarbij fenomenen met respect en bescheidenheid worden benaderd. Dit onderzoek maakt gebruik van zowel participerende als niet-participerende observaties om een diepgaand begrip te verkrijgen van het normatieve aspect van reclasseringswerk. Aangezien de onderzoeker niet altijd kan deelnemen aan de activiteiten, worden beide vormen van observaties gebruikt. In situaties zoals gesprekken tussen de professional en de cliënt, zal de onderzoeker observeren als een vlieg op de muur. Bij casuïstiekoverleg tussen medewerkers van Reclassering Nederland zal de onderzoeker actiever zijn, gezien zijn achtergrond als medewerker van Reclassering Nederland en

inhoudelijke kennis over het de thema's. Door gerichte vragen te stellen, wordt geprobeerd medewerkers te stimuleren om na te denken over mogelijke samenwerking.

Uitvoering van dataverzameling

Dit onderzoek heeft gebruik gemaakt van participerende en niet participerende observaties om gegevens te verzamelen over de interacties tussen medewerkers van de afdeling werkstraf, toezicht en cliënten. De observaties vonden plaats over een periode van drie weken op verschillende locaties van Reclassering Nederland in Amsterdam, waaronder het hoofdkantoor en de nieuwe werkstraflocatie op de Gyroscoopweg. Ik heb respondenten gevraagd of ik een halve werkdag mee mocht lopen met hun dagelijkse werkzaamheden, waaronder overleggen en cliëntgesprekken. De observaties variëren in duur, van ongeveer vijftien minuten tot overleggen die wel twee uur konden duren. Deze observaties zijn vastgelegd in gedetailleerde veldnotities. De notities omvatten anekdotes, citaten en persoonlijke reflecties van zowel respondenten als mijzelf als onderzoeker. Er zijn verschillende observaties beschreven die buiten de geplande momenten plaatsvonden, denk aan momenten in de kantoortuin en tijdens de lunch. Met een observatieschema kon de focus van de observatie te worden gestuurd. Het schema diende als leidraad voor de dataverzameling.

Hoewel oorspronkelijk het idee was om go-along interviews af te nemen is er gedurende het onderzoek besloten hiervan af te wijken, om de invloed op de respondenten en de interacties met de cliënten te minimaliseren. Er is wel voor gekozen tijdens sommige overleggen een actievere houding aan te nemen. Meestal ging dat natuurlijk, omdat de aanwezige medewerkers mij om mijn mening vroegen. Gedurende de dataverzameling werd het belang van omgevingsbeschrijving erkend en werden foto's genomen van observatieplaatsen ter ondersteuning van de data.

De onderzoeksgegevens, de veldnotities en reflecties, zijn verwerkt met het analyseprogramma Atlas Ti. Er is minimaal gebruik gemaakt van codes. Voor de analyse is een inductieve aanpak gebruikt. De analyse begon met het herhaaldelijk doorlezen van de teksten en notities om de fenomenen en betekenissen van de observaties te vatten. Er is vervolgens voor gekozen om de notities in zogenaamde 'meaning clusters' (Van Der Meide,

2014) te verdelen. Waardoor de essentie van de interacties en betekenissen langzaam duidelijk werden.

Ethische overwegingen

Er is in dit onderzoek rekening gehouden met de kwetsbare positie van de onderzoekspopulatie, door informed consent te vragen aan alle betrokken respondenten, inclusief de cliënt. Wanneer er werd geobserveerd tijdens gesprekken tussen professionals en cliënten en ook tijdens overleggen. Het informed consentformulier is bijgevoegd in bijlage 3 van dit onderzoek. Alle namen en privacygevoelige informatie zullen worden geanonimiseerd, zodat de privacy van de betrokkenen wordt gewaarborgd. Naast informed consent en de kwetsbare positie van de onderzoekspopulatie zal er rekening moeten worden gehouden met de verschillende belangen van de onderzoeksgroepen. Ik zal als onderzoeker transparant zijn over de consequenties van het onderzoek en de aanbevelingen voor beide afdelingen om de invloed op een mogelijk conflict te minimaliseren. Om de betrouwbaarheid en transparantie van het onderzoek te vergroten is tijdens het onderzoek een onderzoeksdagboek bijgehouden waarin de belangrijkste reflecties en gedachten werden beschreven.

Bevindingen

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste bevindingen van het onderzoek besproken. De inzichten verworven bij Reclassering Nederland worden beschreven aan de hand van de verschillende vormen van interacties die tijdens de observaties plaats hebben gevonden. Het onderzoek richt zich op de verschillende vormen van interacties en het verband met goede samenwerking. De geobserveerde interacties hebben zich op verschillende momenten voorgedaan, met name tijdens intakegesprekken, meldplichtgesprekken, bilaterale overleggen en casuïstiek overleggen. Het werk van de professionals bij Reclassering Nederland vindt zoals eerder in dit onderzoek is aangegeven plaats in het contact. Deze momenten waren daarom uitermate geschikt voor een onderzoek naar interacties, omdat dit de belangrijkste contactmomenten zijn van de professionals in hun dagelijkse werk. Deze momenten zijn van belang voor dit onderzoek, omdat er antwoord wordt gegeven op de vraag naar de manier waarop professionals van Reclassering Nederland betekenis geven aan interacties, en wat de implicaties hiervan zijn op goede samenwerking.

De bevindingen worden per deelvraag besproken. Ook is er in dit onderzoek voor gekozen deelvraag 3 niet in een apart hoofdstuk te bespreken. In plaats daarvan is besloten om bij het beantwoorden van deelvraag 1 en deelvraag 2 apart aandacht te besteden aan de implicaties van de betekenissen op ‘goede samenwerking’, waarmee deelvraag 3 wordt beantwoord.

De resultaten zullen worden onderbouwd door middel van citaten, anekdotes en foto's. Deze toevoegingen kunnen bijdragen aan het creëren van een compleet beeld van de situatie, zoals in dit onderzoek wordt beoogd. De resultaten zullen na de beschrijvingen in verband worden gebracht met de eerder beschreven theorie over interacties. Op sommige plekken in het hoofdstuk is geschreven vanuit de ik-vorm, omdat mijn aanwezigheid als waarnemer een rol van betekenis heeft in de interpretatie van de observaties.

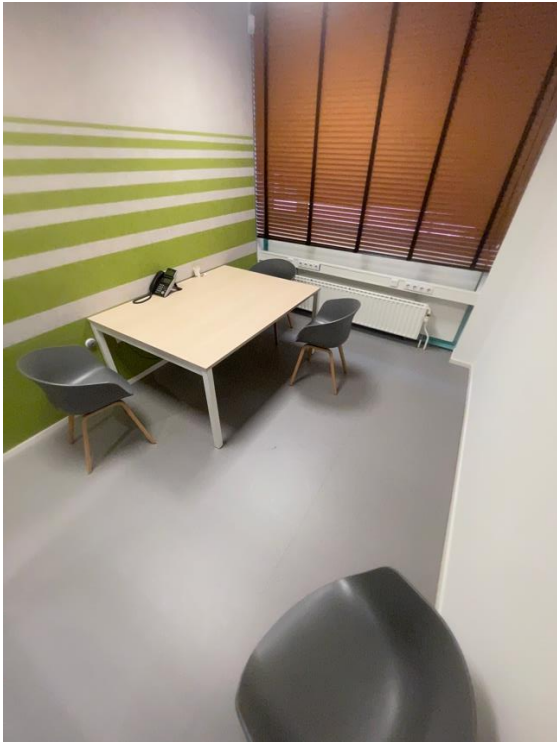
Bevindingen deelvraag 1

In deze paragraaf wordt de eerste deelvraag van dit onderzoek beantwoord: *Hoe geven professionals van Reclassering Nederland betekenis aan de interacties met cliënten?* Eerder is beschreven dat het werk van professionals binnen Reclassering Nederland tot uiting in de interacties met de client. Het eerste face-to-face contact tussen de medewerker werkstraf en de client vindt plaats tijdens het intakegesprek. Tijdens dit gesprek komen verschillende thema's ter sprake, zoals het delict, persoonlijke omstandigheden en wederzijdse verwachtingen. Om antwoord te geven op deze deelvraag zijn observaties uitgevoerd tijdens de gesprekken van de professionals werkzaam bij Reclassering Nederland. Er wordt wisselend aandacht besteedt aan hoe medewerkers werkstraf en toezichthouders betekenis geven aan de interacties met cliënten, te beginnen met de medewerkers werkstraf.

Gerelateerd aan de hoofdvraag van dit onderzoek: *Hoe geven professionals van de afdelingen werkstraf en de afdeling toezicht van Reclassering Nederland betekenis aan de interacties met cliënten en met elkaar, en wat betekent dit voor de goede samenwerking?* zijn uit de gesprekken tussen de professionals van Reclassering Nederland en cliënten een aantal belangrijke resultaten naar voren gekomen. De meest opvallende manieren waarop er betekenis wordt gegeven aan interacties zullen in dit hoofdstuk aan bod komen.

Afstand en efficiëntie

Het eerste opvallende resultaat is dat de medewerkers werkstraf tijdens de interacties persoonlijke afstand bewaren. Tijdens de meeste observaties van intakegesprekken met medewerkers werkstraf heerste er aan het begin van het gesprek een gespannen sfeer. Om deze sfeer te verklaren licht ik het proces naar het gesprek kort toe. Hoewel het doel van de medewerkers werkstraf hetzelfde is, namelijk het maken van werkafspraken, blijkt uit de observaties dat zij op verschillende manieren invulling geven aan het gesprek en de manier waarop zij contact maken met de client. De aanloop naar het gesprek toe en de doorlooptijden binnen strafzaken kan lang duren. Een veroordeelde wordt ontvangen in de wachtkamer, waar hij of zij eerst contact heeft met een receptionist. In het kader van veiligheid zit de receptionist achter glas en spreekt tot de reclassent via een intercom. De medewerker haalt de client op en het gesprek vindt plaats in een van de twaalf gespreksruimtes, zoals hieronder is weergegeven.



Het valt op dat medewerkers werkstraf een routinematige structuur in het werk aanhouden. Deze routinematige structuur van het werk komt op verschillende manieren terug in de gesprekken en interacties met de cliënten. Een medewerker kan wel zes verschillende cliëntengesprekken op een dag hebben.

Het volgende fragment is een weergave van het eerste contact tussen een medewerker werkstraffen en een client, waarin deze routinematige structuur zichtbaar wordt. Een medewerker introduceert zichzelf en legt uit wat het doel is van het gesprek:

R2: 'Welkom bij het gesprek voor de werkstraf. Mijn naam is R2. We hebben liever niet dat je belt via WhatsApp, maar via de normale telefoon. Via WhatsApp komt het belletje niet altijd binnen. Ik werk nu drie jaar als medewerker werkstraffen en heb daarvoor altijd als werkmeester gewerkt. Ik werkte ook altijd mee met de groep, en de groep respecteerde mij daarom.' (Observatie 12-06-2023)

Een andere respondent heeft een vergelijkbare aanpak:

R3: "Ik ben (naam), we gaan vandaag de werkstraf bespreken en daar gaan we afspraken voor maken. Heb je een identiteitsbewijs bij je?"

Na de korte introductie en de identiteitscontrole gaat de respondent direct de diepte in:

R3: “Wat is er gebeurd?”

Een andere manier waaruit blijkt dat medewerkers werkstraf in de manier van interacteren worden beïnvloed door de routinematige structuur van het werk is het intakeformulier⁵. Het intakeformulier is een standaardformulier met verschillende thema's en vragen die tijdens het intakegesprek gesteld moeten worden. Als een respondent even niet weet wat hij of zij moet vragen, keert deze terug naar het intakeformulier om zichzelf te herinneren aan het volgende te bespreken onderwerp. Het document dient ter bevordering van de structuur tijdens het gesprek. Hoewel dit intakeformulier structuur moet geven aan het gesprek, merk ik ook op dat het een ander effect heeft. Een aantal respondenten buigt zich over het intakeformulier tijdens het gesprek, ze maken geen oogcontact en verliezen daarmee de verbinding met de client.

Het intakegesprek heeft een duidelijk doel: het maken van werkafspraken. De gesprekken duren nooit langer dan 30 minuten. De medewerkers lijken geen écht contact te maken met de cliënten, meer dan de helft van de gesprekken voelt koud en afstandelijk. Wanneer een cliënt zich kwetsbaar opstelt en aangeeft last te hebben van depressieve klachten reageert de respondent (R4) onverschillig: “Hoe zou dat van invloed kunnen zijn op de uitvoering van de werkstraf?”

De onverschillige houding kenmerkt zich door een focus op efficiëntie, en kan leiden tot een afstandelijke houding naar cliënten. Het bewaren van deze afstand is functioneel, beargumenteert Zacka (2017). De onverschillige houding kenmerkt zich doordat een professional zich niet laat beïnvloeden door het persoonlijke verhaal van de client, waardoor de professional emotionele afstand bewaart (Zacka, 2017). Het werk van *street-level bureaucrats* kan namelijk emotioneel uitputtend zijn, omdat zij veel verschillende persoonlijke verhalen aanhoren (Zacka, 2017). Ik stelde medewerkers de vraag hoe zij omgaan met de hoeveelheid agressie waarmee zij geconfronteerd worden in hun werk, waarop zij antwoorden: “Het hoort er nou eenmaal bij,” (R4) en “Je wordt er gevoelloos voor,” (R3).

⁵ In bijlage 5 wordt een intakeformulier weergegeven

Zij zetten hun eigen waarden aan de kant in het belang van de wetten en regels van de organisatie.

De oorsprong van deze onverschillige houding is tweeledig. Enerzijds zijn medewerkers werkstraf zich er bewust van dat de werkstraf een straf is, en gericht is op vergelding “Het blijft een straf he...” (R3) zegt een medewerker werkstraffen tegen een cliënt als hij vraagt om uitstel. Aan de andere kant is er de bureaucratische structuur van de organisatie. Het duidelijke doel, de hoeveelheid gesprekken die een medewerker per week heeft, de korte duur van het gesprek en het intakeformulier dat bij ieder gesprek hetzelfde is duiden op bureaucratische invloeden op het werk van de medewerkers. Binnen de bureaucratische logica zijn professionals dienstbaar aan wetten en regels (Tonkens, 2008). De bureaucratische invloeden die zichtbaar worden in de interacties met de cliënten lijken van invloed te zijn op de houding van de medewerkers werkstraf, die in meer dan de helft van de gevallen afstandelijk is. Dit komt overeen met het idee dat medewerkers werkstraf zich eerder beroepen op de ‘hoge gronden’, zoals wordt gesteld in het theoretisch kader.

Creativiteit en flexibiliteit

Een tweede opvallend resultaat is hoe de medewerker werkstraffen creatief gebruik maakt van diens discretionaire ruimte, om de controle over het gesprek te behouden. De medewerkers werkstraf hebben grote controle over het gesprek en laten vaak weinig ruimte voor de client om het gesprek richting te geven. Hoewel de bureaucratische invloed van de organisatie zichtbaar wordt in de interacties met de medewerkers werkstraf en hun cliënten, laten alle medewerkers werkstraf ook momenten zien waarop zij creatief omgaan met hun discretionaire ruimte. Momenten waarop zij door middel van interacties de richting van het gesprek bepalen. In het volgende fragment maakt een medewerker gebruik van humor om de sfeer van het gesprek te beïnvloeden:

R1 en de client kennen elkaar al langere tijd. De client is bekend met de regels van de werkstraf. R1 zegt: ‘Moeten we de regels nog bespreken of snap je die wel?’ Waarop de client antwoordt: ‘Ga jij ff lekker slapen joh, wie houd je voor de gek?! [ze kijkt mij lachend aan]’.

Er is tijdens het gesprek ruimte voor humor en dat heeft een ontspannend en positief effect op het gesprek. Humor lijkt een goede manier te zijn om de sfeer tijdens het gesprek op een positieve manier te beïnvloeden. Laat ook een andere respondent zien:

R5: “Oh je bent bijna jarig zie ik, leuk verjaardagscadeau... die werkstraf,” [er wordt over en weer gelachen]

Na dit luchtige moment zegt de respondent dat hij rekening zal houden met de nieuwe baan van de client, waarmee hij hem tegemoetkomt:

R5: Ik plan je niet in op maandag en op dinsdag, maar het is echt belangrijk dat je de andere dagen aanwezig bent.

Er is ook een medewerker die er bewust voor kiest de afstand tussen haar en de client te bewaren. Ze vertelt na afloop van het gesprek dat ze op dezelfde dag jarig is als de client. Waar ik dit zou zien als een mogelijkheid om contact te maken met de client, kiest zij er bewust voor de afstand te bewaren.

De controle die de medewerker werkstraffen tijdens het gesprek kan hebben wordt ook zichtbaar wanneer tijdens een andere observatie de telefoon van de client afgaat tijdens het gesprek:

R4: ‘Handig dat je je telefoon wegdoet en je aandacht erbij houdt.’

Met deze handhavende houding maakt de respondent duidelijk dat de werkstraf een serieuze zaak is. Even later in hetzelfde gesprek complimenteert de respondent de cliënt, waarmee hij dichter bij de cliënt komt:

R4: Je bent zo’n nette jongen, waarom heb je je zo laten beïnvloeden?

Ondanks de beperkte ruimte die de medewerkers lijken te ervaren wegens de bureaucratische structuur van hun werk, weten de medewerkers goed gebruik te maken van hun discretionaire ruimte. Zij geven betekenis aan de interacties door creatief om te gaan met het contact. Ze wisselen de onverschillige houding af met een verzorgende houding, om vervolgens op een

handhavende manier de controle tijdens het gesprek te herpakken. Ze lijken een idee te hebben van wat het beste is voor de cliënt, en passen daar hun houding op aan. Binnen normatieve professionalisering is dit de kern van professionaliteit. Het vinden van de juiste balans tussen de hoge gronden en moerassigheid. De controle loslaten door ruimte te maken voor humor en emoties lijkt essentieel te zijn voor het maken van contact. Door contact te maken met de cliënt lijkt het makkelijker te worden om tot het doel van het gesprek te komen, en werkafspraken te maken. De medewerkers werkstraf lijken met het uiten van creativiteit een beroep te doen op hun impliciete kennis, de tacit knowledge. Kunneman (2021) verwijst naar deze houding als het vermogen om de impliciete kennis die een professional heeft te verbinden met de expliciete kennis van de regels en protocollen waar een professional mee te maken heeft.

De medewerkers werkstraf kunnen in verschillende situaties op verschillende manieren reageren, waarmee ze een hoge mate van flexibiliteit tonen, ondanks dat de routinematige structuur van het werk hen duidelijk beïnvloedt. Hoewel de onverschillige houding functioneel is (Zacka, 2017) lijkt het net zo functioneel om ruimte te hebben om van de structuur af te wijken. Om nog een voorbeeld te geven, maakt drie van de vijf medewerkers werkstraf geen gebruik van het intakeformulier dat door Reclassering Nederland wordt aangeleverd. Ze geven aan dat ze zelf de regie over het gesprek willen houden.

Ontspannen zonder inspannen

Een derde resultaat met betrekking tot de interacties van professionals van Reclassering Nederland werd zichtbaar bij de toezichthouders. Een toezichthouder heeft een kleinere caseload (tussen de 10 en 20 cliënten, afhankelijk de ernst van de strafzaak) en spreekt dan ook minder verschillende cliënten. De gesprekken van een toezichthouder vinden veelal plaats tijdens de meldplicht of bij een huisbezoek. Evenals bij de medewerkers werkstraf worden de cliënten opgehaald in de wachtruimte, waar zij zijn ontvangen door de receptionist, om vervolgens in een van de spreekruimtes te worden gesproken. Tijdens de observaties van de toezichthouders valt al snel op dat het gesprek tussen de toezichthouders en de cliënten snel ontspannen oogt. De toezichthouder lijkt betrokken en empathisch. Het contact oogt natuurlijker dan de gesprekken tussen de medewerker werkstraffen en diens cliënt. Neem het volgende voorbeeld:

De toezichthouder en haar client groeten elkaar als bekenden en de relatie lijkt in de eerste instantie egalitair. Bij het gesprek tussen R7 en haar client wordt er in de eerst gesproken over het werk en andere zaken die niet direct relevant lijken voor het toezicht (zoals zijn auto die verkeerd geparkeerd staat). (Observatie 20-06-2023)

Ten opzichte van de medewerkers werkstraf lijkt er meer aandacht te zijn voor de kwaliteit van het contact, het opbouwen van een relatie met de client is voor de toezichthouder van groot belang (Gnimavo, 2023). Een toezicht kan wel twee jaar duren, waardoor de spreekwoordelijke afstand tussen de medewerker en de client kleiner wordt met de tijd. Deze tijd hebben ze nodig, geeft een toezichthouder aan:

Voorafgaand aan het gesprek zegt R13 tegen mij dat ik niet moet schrikken van hoe amicaal zij met haar client is. Ze legt uit dat het lang heeft geduurd en dat ze hard heeft moeten werken om zulk goed contact met hem te krijgen. (Observatie 05-07-2023)

Naast de ontspannen sfeer tijdens de gesprekken van de toezichthouders constateer ik ook dat het contact vrijblijvend oogt. In de voorbespreking van een van de observaties legt de toezichthouder uit wat ze van het gesprek verwacht en wat de centrale vraag zal zijn: *“Ik wil hem vragen hoe hij het contact en het toezicht ervaart, dat lijkt me voor jou ook leuk om bij te zijn.”* (R7) Het gesprek heeft een open en vrijblijvend karakter, in tegenstelling tot de duidelijke structuur die tijdens het intakegesprek van de medewerkers werkstraf wordt gehanteerd. Het open karakter van het gesprek biedt ruimte voor spontaniteit en creativiteit. Deze houding lijkt ook van invloed op de sfeer tijdens dit gesprek. De sfeer is gemoedelijk en aangenaam. Dit kan ook te maken hebben met het feit dat de client en respondent elkaar zo ongeveer twee jaar kennen, waardoor er niet veel tijd nodig is om een gemoedelijke sfeer te bewerkstelligen.

Het vrijblijvende karakter komt ook terug in de hoeveelheid thema's die wordt besproken tijdens een meldplichtgesprek:

Gespreksonderwerpen

1. De lopende strafzaken

2. *Het werk*
3. *Thuisituatie*
4. *Medicatie*
5. *Partner en haar inburgering*
6. *Kinderen*
7. *Ouders die op bezoek komen*
8. *Behandeling bij De Waag & behandeling van partner*
9. *Second opinion*
10. *Noodplan*
11. *Hoe vindt client het contact*

(Observatie 26-06-2023)

De primaire taak van toezichthouders is gericht op het voorkomen van recidive en gedragsverandering te stimuleren. Het is aan de toezichthouder om goed op de hoogte te zijn van de situatie op alle leefgebieden van de cliënt, zoals het werk, de financiën, lopende rechtszaken, relatie met partner en de kinderen. De toezichthouders lijken een brede specialisatie te hebben en dragen daarmee een grote verantwoordelijkheid. De verantwoordelijkheid om goed op de hoogte te zijn van de situatie hun cliënten. Zij ervaren deze verantwoordelijkheid zelf ook, blijkt uit de volgende anekdote:

In de nabespreking van het gesprek geeft de toezichthouder aan het moeilijk te vinden om met sabbatical te gaan, omdat hij zo veel cliënten moet overdragen aan zijn collega's. Ook zegt hij: "Ik probeer wel te beseffen dat ik niet de enige ben die deze mannen kan helpen." (Observatie 08-08-2023)

Waar het werk van de medewerkers werkstraf lijkt te zijn ingericht volgens de bureaucratische logica, lijkt het werk van de toezichthouders eerder te zijn ingericht volgens de professionele logica. De professionele logica kent een grote verantwoordelijkheid toe aan professionals (Freidson, 2001). De grote verantwoordelijkheid en het afwezig zijn van een specialisatie uit zich in een grote discretionaire bevoegdheid. De verantwoordelijkheid die zichtbaar wordt in de interacties, werd door de respondenten in het stageonderzoek genoemd als een van de belangrijkste kernwaarden van het reclasseringswerk (Gnimavo, 2023)

Aan de ene kant is hun taak duidelijk: het voorkomen van recidive, maar aan de andere kant geeft dit weinig houvast. De toezichthouders bepalen zelf hoe ze invulling geven aan de gesprekken en interacties met de cliënt en lijken in dienst van de client te werken. Als illustratie hiervan deed zich een situatie voor waarbij een cliënt buitengewoon boos was omdat hij van onverhoopt Woningnet was uitgeschreven. De toezichthouder reageerde uiterst begripvol op zijn emoties, en nam direct contact op met Woningnet om het probleem op te lossen. Hij liet daarmee een houding zien die vanuit Zacka's (2017) visie zou kunnen worden aangemerkt als de verzorgende houding. Professionals die deze houding aannemen, streven ernaar om de behoeften van de cliënt te begrijpen en proberen een positieve bijdrage te leveren aan hun welzijn (Zacka, 2017).

De afdeling toezicht lijkt meer te worden ingericht vanuit een professionele logica, wat vervolgens resulteert in een verzorgende houding. De toezichthouders erkennen het belang van regels en wetten binnen de organisatie, maar zien deze niet als leidend.

Van zorg naar betutteling

Het laatste resultaat dat wordt besproken in de beantwoording van deze deelvraag heeft betrekking op een ander effect van deze verzorgende houding. De uiterst begripvolle houding van de toezichthouders die lijkt te worden geïnspireerd door de professionele logica, transformeert met enige regelmaat in een betuttelende of denigrerende houding. Het valt op dat de fysieke houding en het stemgebruik van een van de respondenten veranderde vanaf het moment dat het gesprek begon. De stem van de respondent werd hoger en luider. De combinatie van het stemgebruik en de boodschap die werd overgebracht maakte de interactie betuttelend overkomen. Met het volgende fragment probeer ik te illustreren dat een verzorgende houding soms grenst met een denigrerende:

R7: 'Mocht je langer vast komen te zitten, dan moet er ondersteuning zijn voor je gezin. Begrijp je dat?'

Client: 'Ja ja, dat komt wel goed hoor.'

R7: 'Ik moet het je toch iedere keer weer uitleggen.'

Client: [hmm hmm]

R7: 'Wil je zelf nog iets vragen? Ik ben wel veel aan het vragen dit gesprek'

Client: 'Nee alles is duidelijk hoor.'

R7: 'Lukt het allemaal wel? Het is veel he?'

Deze belerende toon wordt ook zichtbaar in een gesprek dat een respondent met haar cliënt over de telefoon voert:

De sfeer is vanaf de start van het gesprek amicaal en dat oogt luchtig. Het stormt vandaag, waardoor het gesprek over de telefoon gevoerd wordt. "Waarom kom je me niet op de fiets halen, (naam toezichthouder?)" zegt de cliënt. "Wie denk je wel niet dat ik ben?" reageert de respondent.

Later in het gesprek legt de respondent op een kinderlijke toon uit wat ze van haar client verwacht: "Ik wil dat je (naam) belt, ik wil dat je een afspraak maakt met (naam) en dat je een afspraak maakt met (naam). Dat zijn drie dingen, gaat dat lukken?"

Na weer een ander gesprek met een toezichthouder valt het me op dat het gesprek egalitair is, en dat er geen sprake is van deze belerende houding. De professional spreekt tegen de client zoals hij tegen mij spreekt. Ik benoem dat na het gesprek. Waarop de respondent het volgende zegt:

R12: "Leuk dat dat je opvalt, ik probeer inderdaad het machtsverschil zo min mogelijk uit te dragen."

Volgens Freidson (2001) is het binnen de professionele logica niet per definitie verkeerd dat er sprake is van een machtsverhouding in een professionele relatie. Dit wordt binnen zijn theorie 'informatie-asymmetrie' genoemd (Freidson, 2001). Professionals bezitten over specifieke kennis, waar een burger niet over kan bezitten, wat de disbalans legitimeert. Een professional kan de burger met zijn kennis van dienst zijn, maar er wordt verwacht dat zij daar geen misbruik van maken.

In het geval van de toezichthouders van Reclassering Nederland komt het dus wel eens voor dat de verzorgende houding omslaat in een denigrerende houding. Volgens Zacka (2017) is dit een van de bekendere valkuilen van deze houding. Er lijkt op een onbewuste manier misbruik te worden gemaakt van de machtsverhouding die tussen de respondent en de cliënt aanwezig

is. Hoewel zij het beste met de cliënt voor lijken te hebben, lijkt er een blinde vlek te zijn voor deze disbalans.

Deelconclusie 1

De resultaten onthullen vier belangrijke conclusies gerelateerd aan de manier waarop professionals van Reclassering Nederland betekenis geven aan de interacties met hun cliënten. Ten eerste zijn er verschillende manieren zichtbaar waarmee betekenis wordt gegeven aan de interacties met cliënten. Medewerkers werkstraffen hanteren vaak een afstandelijke en efficiëntere aanpak, die wordt beïnvloed door een bureaucratische structuur. Aan de andere kant hanteren toezichthouders een meer verzorgende houding, vanuit de professionele logica. Binnen deze verzorgende houding is er meer ruimte voor empathie en relatieopbouw. Ten tweede tonen ondanks de bureaucratische beperkingen de medewerkers werkstraf een aanzienlijke mate van creativiteit en flexibiliteit in interacties met hun cliënten. Ze schakelen tussen de onverschillige en de verzorgende houding en maken daarbij gebruik van humor en emoties. Het derde resultaat laat zien dat toezichthouders eerder een verzorgende houding aannemen ten opzichte van hun cliënten. Vanuit deze verzorgende houding die voortkomt uit de ruime mate van discretionaire ruimte proberen zij bij te dragen aan een diepgaand begrip van de cliënt en zijn of haar situatie. Een laatste resultaat laat zien dat deze verzorgende houding niet enkel positieve aspecten heeft. Een valkuil van deze verzorgende houding is dat deze soms kan verschuiven naar een betuttelende of meer denigrerende houding, wat wijst op een blinde vlek van de toezichthouders.

Kortom, dit resultatenhoofdstuk laat zien dat er diverse manieren zijn waarop professionals van Reclassering Nederland betekenis geven aan interacties met cliënten. Deze inzichten dragen bij aan een dieper begrip van de complexie dynamiek die zichtbaar wordt in het reclasseringswerk.

Implicaties voor goede samenwerking

Deze deelconclusie heeft ook implicaties voor goede samenwerking. Zoals in het theoretisch kader van dit onderzoek wordt aangegeven bestaat goede samenwerking uit een reflexieve, open en leergierige houding waarin professionals worden beïnvloed door hogere waarden, waarmee het belang van de cliënt, elkaar en de samenleving wordt gediend. Er is ook terug te lezen dat de medewerkers werkstraf eerder teruggrijpen op de hoge gronden. Dat wordt ook in de interacties met de cliënten zichtbaar in de afstandelijke en efficiënte houding. Het feit dat

de werkstraf een strafrechtelijke sanctie is en daarmee meer gericht is op vergelding, lijkt hier mede op van invloed te zijn. Toezichthouders hanteren een andere aanpak waarmee zij eerder afdalen naar de moerassigheid, waarmee ze moeilijke vragen en grote thema's niet uit de weg gaan. De afdeling werkstraffen is dan ook op een andere manier ingericht dan de afdeling toezicht. Waar de afdeling werkstraffen lijkt te worden beïnvloed door een bureaucratische logica, wordt de afdeling toezicht gestuurd vanuit een professionele logica. Hoewel beide afdelingen het belang van goede samenwerking erkennen (Gnimavo, 2023), kan het verschil in de inrichting van de afdelingen ervoor zorgen dat er een tekort aan wederzijds begrip is. De spanning tussen de afdelingen zou te verklaren kunnen zijn vanuit het idee dat de afdelingen op verschillende manieren zijn ingericht, waarmee er verschillende belangen worden gediend. De medewerkers werkstraf dienen waarden als dienstbaarheid en gelijkheid, en de toezichthouders lijken zich meer te laten leiden door welzijn. Hoewel beide partijen hun werk met aandacht en betrokkenheid uitvoeren, zoals binnen normatieve professionalisering wordt verwacht van goed werk, lijkt de aandacht en betrokkenheid bij beide partijen een andere focus te hebben.

In de volgende paragraaf worden de belangrijkste bevindingen uit deelvraag 2 weergegeven. Door antwoord te geven op deze deelvraag moet duidelijk worden hoe professionals betekenis geven aan de interacties met elkaar.

Bevindingen deelvraag 2

In deze paragraaf wordt antwoord gegeven op de tweede onderzoeksvraag: *‘Hoe geven professionals van Reclassering Nederland betekenis aan de interacties met elkaar?’*. Het antwoord is gebaseerd op observaties die zijn uitgevoerd bij Reclassering Nederland op de afdelingen werkstraf en toezicht in Amsterdam. Gezien het beperkte aantal gelegenheden van directe samenwerking tussen de afdelingen werkstraf en toezicht is gedurende het onderzoek besloten de interactiemomenten tussen collega’s binnen deze afdelingen te observeren. Er zullen verschillende observatiemomenten worden beschreven en toegelicht en vergeleken. Medewerkers van de afdeling werkstraf geven op een andere manier betekenis aan de interacties dan de toezichthouders. In deze paragraaf wordt ingegaan op de interpretatie die zowel medewerkers werkstraf als toezichthouders geven aan de interacties met hun collega’s. Uit de observaties worden drie opvallende punten zichtbaar.

Prioriteiten

Gerelateerd aan de hoofdvraag van dit onderzoek *‘Hoe geven professionals van Reclassering Nederland betekenis aan de interacties met de client en met elkaar, en wat zijn de implicaties voor goede samenwerking?’* zijn er drie punten die opvallen. Het eerste opvallende punt in de observaties is het beperkte aantal momenten van contact tussen medewerkers werkstraf en toezichthouders. Hoewel zeven van de acht respondenten in het stageonderzoek hebben aangegeven dat het gebiedsteam een positieve invloed heeft op de samenwerking tussen de afdelingen toezicht en werkstraf (Gnimavo, 2023), heb ik slechts één gebiedsteamoverleg kunnen bijwonen waar beide partijen aanwezig waren. Het gebiedsteam is een vorm van wijkgericht werken, waarbij professionals van alle reclasseringsafdelingen (advies, toezicht en de werkstraffen) samenkomen om wijkgerichte intervisie te houden. Tijdens deze intervisiemomenten wordt een specifieke casus gerelateerde vraag of dilemma van een professional besproken, om gezamenlijk tot antwoorden of oplossingen te komen.

De medewerkers van de afdeling werkstraffen geven in hun dagelijkse werk prioriteit aan individuele taken, waardoor momenten van contact en samenwerking beperkt zichtbaar worden. De individuele taken van de medewerkers werkstraf bestaat uit het voeren van intakegesprekken, het rapporteren van deze gesprekken en het begeleiden en motiveren van werkgestraften. Zo geeft een respondent aan “eigenlijk geen tijd te hebben” (R5) om deel te nemen aan de intervisie. Andere respondenten geven ook aan dat ze het te druk hebben, waardoor ze niet kunnen deelnemen aan intervisies. Bijvoorbeeld, respondent R8 antwoordt

op mijn vraag of ik het overleg mag observeren: “Ik heb eigenlijk te veel te doen, het overleg duurt ook twee uur... Ik denk dat ik een uurtje ga.”. De medewerkers schijnen veel werkdruk te ervaren in het uitvoeren kerntaken, zoals het spreken, begeleiden en motiveren van werkgestraften. Daarmee blijft er weinig ruimte over overleg en soortgelijke “nevenactiviteiten” aldus R8. Zo blijkt ook uit de volgende anekdote:

Voor het overleg begint twijfelt R8 of zij wil deelnemen. Ze heeft het immers erg druk en verwacht weinig toegevoegde waarde te ervaren in het overleg. Zij besluit uiteindelijk toch mee te doen, voornamelijk omdat zij mij in de gelegenheid wil stellen te observeren. Onder de voorwaarde dat zij na een uur weer aan het werk gaat. Normaal gesproken duurt het overleg twee uur. (Observatie 20-06-2023)

R8 beschrijft dat ze weinig toegevoegde waarde zal ervaren door bij het overleg aan te sluiten. Ze prioriteert haar eigen werkzaamheden en lijkt daarmee haar dienstbaarheid aan de primaire taken te tonen.

Ook R10 geeft prioriteit aan andere werkzaamheden boven intervisie, zoals blijkt uit zijn reactie op mijn e-mail waarin ik vraag of ik aanwezig mag zijn bij het intervisiemoment:

“Hey tobi, je kan (naam) vragen om aan te schuiven. Zelf ben ik steeds vaker afwezig. i.v.m. aanwezigheid op de gyroscoopweg⁶”

Tijdens een clientgesprek met een van de medewerkers werkstraf wordt ook duidelijk dat de medewerker werkstraffen de samenwerking met de toezichthouder niet altijd actief opzoekt, en dat het geen prioriteit heeft:

Na het gesprek met de client is de medewerker zijn verslag aan het schrijven. Hij denkt hardop na en zegt: “Oh ja, ik moet de toezichthouder op de hoogte stellen.” (Observatie 18-06-2022)

De medewerkers werkstraf schijnen de samenwerking met de toezichthouders niet te prioriteren in hun werk. De bureaucratische invloed die in het vorige hoofdstuk zichtbaar

⁶ De nieuwste werkstraflocatie van Reclassering Nederland bevindt zich op de Gyroscoopweg in Amsterdam

worden, komen ook in dit hoofdstuk terug. De bureaucratie kenmerkt zich door dienstbaarheid aan de procedures en regels binnen een organisatie (Tonkens, 2008). De regels en protocollen die van toepassing zijn op medewerkers werkstraf lijken leidend te zijn in hun werk. In tegenstelling tot de professionele logica, waarin waarde wordt gehecht aan intervisie als een vorm van verantwoording (Freidson, 2001), geven medewerkers werkstraf prioriteit aan de procedures. Een ander kenmerk van de bureaucratische logica is hiërarchische sturing (Tonkens, 2008). In de volgende bijlage wordt een deel van een bijlage weergegeven. Deze bijlage is door een leidinggevende van Reclassering Nederland naar de medewerkers werkstraf rondgestuurd en dient als richtlijn voor hun werk:

Richtlijnen voor medewerkers werkstraf m.b.t. snelle doorstroom en uitstroom

Tot 1^e werkdag:

Plaatsen waar plek is.

Een zaak kan niet op een wachtlijst voor een project blijven wachten als er op andere projecten plek is. Als er op je voorkeursproject geen plaats is, schakel je over naar het volgende project, tenzij dit echt niet anders kan. De reden daarvan vermelden in het logboek.

Doorlooptijden

- Regelmatig km's houden zodat zaken niet blijven liggen; *Tussen intake en km op een project zit maximaal 1 maand.*
- Een maand na intake moet iemand op KM zijn geweest en twee weken daarna starten met de werkstraf.
- Twee gemiste KM-gesprekken -> herplaatsing naar groep.
- Vanaf 80 uur werkstraf minimaal twee dagen plannen, vanaf 160 uur minimaal drie
- Tijdig starten: *Tijdige start is bij OM zaken maximaal 10 weken na aanmelding en bij ZM maximaal 20 weken na aanmelding.*
- *Checken waarom zaken die nog niet op km staan dat niet staan.*

Deze medewerkers geven prioriteit aan hun eigen taken en worden via hun leidinggevenden beïnvloed in de uitvoering van het werk, wat laat zien dat ze beïnvloed worden door de bureaucratische structuur van de organisatie. De invloed van de bureaucratie resulteert in een onverschillige en afstandelijk houding van medewerkers werkstraf. Een onverschillige houding uit zich in afstandelijkheid en desinteresse voor de ander (Zacka, 2017). Tijdens een van de team-overleggen van de medewerkers werkstraf wordt de vraag gesteld of er iemand is die wil aansluiten bij gebiedsteam van Amsterdam Oost, aangezien daar geen medewerker werkstraffen bij is aangesloten. Er is niemand die zich opgeeft, omdat de medewerkers geen tijd vrij kunnen maken naast alle andere verplichtingen waar zij in hun werk mee te maken krijgen.

De onverschillige houding wordt onder andere veroorzaakt door de bureaucratische inrichting van de organisatie (Zacka, 2017). Volgens Zacka (2017) zou dit een probleem kunnen zijn, omdat de bureaucratie niet altijd de juiste manier is om individuele zaken op te lossen. De zichtbare bureaucratische structuur binnen de afdeling werkstraf, met de nadruk op protocollen, bemoeilijkt de mogelijkheid voor medewerkers om deel te nemen aan overleggen. Een respondent noemt deze activiteiten “nevenactiviteiten” wat aangeeft dat de medewerker minder waarde hecht aan de samenwerking en intervisie-overleggen dan aan haar eigen werkzaamheden. Goede samenwerking komt hierdoor moeilijk tot stand.

Een andere reden om geen deel te nemen aan overleggen en niet de samenwerking op te zoeken, is dat medewerkers van de werkstraf het gevoel hebben dat zij meer bijdragen dan halen tijdens deze intervisie-momenten:

“Ik heb besloten eens in de maand aan te sluiten... Ik heb er niet zoveel baat bij om te gaan. Er worden toch geen werkstraffen besproken.” (R2)

Binnen de afdeling werkstraffen lijkt er onder de medewerkers sprake te zijn van tegenstrijdige waarden en opvattingen over kwalitatief goed werk. Ze laten zien dat er sprake is van een behoefte om aanwezig te zijn, omdat ze altijd wel tijd proberen vrij te maken. Aan de andere kant hebben ze te maken met een productietarget⁷ dat gehaald dient te worden, waardoor ze prioriteit geven aan hun eigen werkzaamheden. Zo is het wel voorgekomen dat een medewerker werkstraffen in gesprek gaat met een client die twee uur te laat komt voor het intakegesprek. Als ik vraag waarom hij nog met de cliënt in gesprek gaat zegt hij: “Ik heb een productie die ik moet halen he...” (R7) De focus van de medewerkers werkstraf op de kerntaken van de eigen afdeling leiden tot beperkte mogelijkheden om samen te werken.

Ondermijning

Een tweede opvallend resultaat met betrekking tot hoe er betekenis wordt gegeven aan de interacties met elkaar is dat medewerkers werkstraf zich in hun werk ondermijnd voelen. De medewerkers werkstraf lijken een gebrek aan respect en erkenning van hun werk ervaren, terwijl deze elementen volgens de resultaten van het stageonderzoek van cruciaal belang zijn

⁷ Het productietarget is de hoeveelheid werkstraffen die een medewerker werkstraffen iedere maand wordt verwacht af te sluiten, op dit moment 17.5 werkstraf per maand. Het maakt niet uit of een werkstraf mislukt, of dat deze slaagt.

voor goede samenwerking (Gnimavo, 2023). Het gaat hier om erkenning van hun collega toezichthouders, en van het management.

Goede samenwerking, zoals beschreven in het theoretisch kader, omvat samenwerken met aandacht, erkenning en respect voor elkaars verantwoordelijkheden. In de interacties en in de praktijk voelen verschillende medewerkers werkstraf zich door de toezichthouders en het management van Reclassering Nederland ondergewaardeerd in hun professionaliteit. Tijdens het enige overleg waar medewerkers werkstraf en toezichthouders direct met elkaar in contact komen, speelt zich de volgende situatie af:

De medewerker werkstraffen vraagt aan de inbrenger van de casu, een toezichthouder: "Wat is onze taak als Reclassering zijnde in een zaak als deze?" De collega toezichthouder reageert hier met een denigrerende en defensieve toon op: "Dat zijn we nu aan het uitzoeken met z'n allen," Terwijl we na afloop van het overleg naar beneden lopen uit R8 haar frustratie over de opmerking, ze voelt zich ondermijnt door haar collega. (Observatie 20-06-2023)

Ook een andere medewerker voelt zich niet serieus genomen door zijn collega toezichthouder. Hij deelt het volgende:

De samenwerking met toezicht verloopt slecht, stelt (naam), dat heeft te maken met het gebrek aan communicatie van toezicht naar de afdeling werkstraffen. De werkstrafmedewerker wordt niet meegenomen in de mailwisseling van de casusregisseur naar de reclassering. Hij zegt: "de strafrechterketen ondermijnt de autonomie van de werkstraffen". Respondent geeft aan dat de toezichthouder geïrriteerd reageert op het moment dat de medewerker haar aanspreekt op haar verantwoordelijkheid. De veiligheid van de client, en de medewerker is in het geding op het moment dat de werkstrafmedewerker niet op de hoogte is van de ontwikkelingen, stelt hij. (Observatie 17-03-2023)

Ook speelt de werkdruk die de medewerkers ervaren een rol in deze ondermijning:

R3 en R7 vertellen over de werkdruk die ze ervaren. Ze zeggen dat er zo nu en dan een mailtje voorbijkomt waarin staat dat de productie omhoog moet. Ze maken ook de

vergelijking met de afdeling toezicht en advies. Daar zou het rustiger zijn, en ze krijgen wel meer betaald. Dat zit ze niet lekker. (Observatie 13-03-2023)

Een ander opmerkelijk moment dat aantoont dat medewerkers van de werkstraf zich niet serieus genomen voelen, betreft de interactie tussen een leidinggevende en medewerkers. Een e-mail van een nieuwe teamleider van de afdeling werkstraf uit een andere regio zorgt voor opschudding. De e-mail bevat een bijlage getiteld: 'Richtlijnen mdw. Werkstraf', die als leidraad moet dienen voor de uitvoering van hun taken. Deze e-mail roept verschillende reacties bij verschillende respondenten op: "Dit zou bij toezicht nooit gebeuren," merkt een van de respondenten op, terwijl een ander zegt: "Zulke zaken moeten na overleg worden besloten." Een andere respondent begrijpt het belang van dergelijke richtlijnen, maar is het niet eens met de gekozen communicatiestijl.

Deze voorbeelden illustreren niet allemaal direct een interactie tussen een medewerker werkstraffen en een toezichthouder, maar kan mijns inziens nog steeds iets zeggen over de manier waarop medewerkers betekenis geven aan de interacties. Het laat namelijk zien dat medewerkers werkstraf zich ondergewaardeerd voelen. Deze onderwaardering lijkt van invloed op de terughoudendheid die medewerkers werkstraf tonen bij het maken van contact, en het zoeken naar verbinding met toezichthouders. Ondanks de kennis, autonomie en discretionaire bevoegdheid die medewerkers werkstraf hebben wordt dit beperkt door het ontbreken van legitimatie, omdat het gebrek aan erkenning hun rol kan beïnvloeden. Het gebrek aan erkenning gaat daarmee ten koste van de autonomie die medewerkers ervaren.

De hiërarchische en juridische structuur van de bureaucratische organisatie en de invloed van marktwerking bemoeilijken de legitimatie van hun werk. De invloed van de markt leidt tot een grotere dienstbaarheid aan het beleid (Tonkens, 2008), zoals ook is op te maken uit het voorbeeld waarin de medewerkers werkdruk ervaren wegens de grote aandacht op de productie. De bureaucratische logica heeft ook een ondermijnend effect op het professionele werk (Freidson, 2001). Volgens Freidson (2001) is dit grootste gevaar van de bureaucratie de negatieve invloed op professionals, wat kan leiden tot een gebrek aan zelfvertrouwen. Het gebrek van aan zelfvertrouwen en autonomie kan leiden tot een onverschillige houding ten opzichte van samenwerking en beperkte interacties, door een grotere aandacht op het eigen werk.

Transformerende houding

Het laatste resultaat waarmee ik wil toelichten hoe er door professionals betekenis wordt gegeven aan interacties met elkaar is dat de respondenten, zowel toezichthouders als medewerkers werkstraf een transformerende houding laten zien. Hiermee wordt bedoeld dat bijvoorbeeld een aanvankelijk onverschillige houding kan transformeren in een betrokken en zorgzame houding. Een zorgzame houding wordt gekenmerkt door het vrijmaken van tijd om cliënten zo goed mogelijk van dienst te zijn, ondanks de bureaucratie en de werkdruk (Zacka, 2017). Zoals eerder vermeld, moeten medewerkers werkstraf actief tijd vrijmaken om aanwezig te kunnen zijn bij intervisie-overleggen. Om tot goede samenwerking te komen is actieve inzet op intervisie en contact van essentieel belang. De interacties tussen medewerkers werkstraf en toezichthouders zijn niet vanzelfsprekend. Wanneer een respondent besluit deel te nemen aan een overleg, wordt er langzaam een andere houding zichtbaar. De betrokkenheid wordt getoond door actieve deelname aan het overleg. Een aanvankelijk onverschillige houding transformeert doordat contact in een betrokken, zorgzame houding zichtbaar wordt:

R8 neemt actief deel aan het overleg. Ze toont oprechte interesse en stelt verdiepende vragen over de ingebrachte casus. Ze is de enige medewerker werkstraffen tijdens een overleg waar overwegend toezichthouders en adviseurs bij aanwezig zijn. (Observatie 20-06-2023)

Deze verandering in de manier waarop betekenis wordt gegeven, komt ook naar voren tijdens een intervisie-overleg waar alleen medewerkers werkstraf aanwezig zijn. Dit overleg vindt plaats op een werkstraflocatie van Reclassering Nederland en wordt begeleid door een leerprocesbegeleider. De leerprocesbegeleider is bij het gesprek aanwezig om het gesprek te leiden, omdat het team weinig ervaring heeft met het bespreken van intervisie. Aanvankelijk is de sfeer cynisch. Deze cynische houding komt voort uit weerstand tegen het overleg. Medewerkers geven dit aan: “Ik heb geen zin,” (R11). Wanneer de leerprocesbegeleider vraagt: “Mag ik jullie namen even noteren?” antwoordt dezelfde medewerker met “Nee.” [hij lacht] (R11).

Naarmate het overleg vordert neemt het cynisme af en worden er diepgaandere vragen gesteld aan de inbrenger van de casus:

Onderzoeker: De vraag die R inbrengt is: Heb ik juist gehandeld? R7 wijkt af van het beleid/het protocol, omdat zij in de veronderstelling is dat dit de beste keuze is voor haar cliënt.

R11: 'Jij bent de professional, jij kan dit soort keuzes maken!'

In het bovenstaande voorbeeld wordt opnieuw een verschuiving zichtbaar van een onverschillige en cynische houding naar een houding van betrokkenheid en zorgzaamheid. Naast de verandering in de houding naar elkaar, wordt hier ook een transformatie zichtbaar die doet denken aan het onderscheid dat Kunneman (2021) maakt tussen 'hoge gronden' en 'moerassige laaglanden'. Volgens Kunneman (2021) moeten professionals de veilige 'hoge gronden' verlaten, nieuwsgierigheid tonen en risico's nemen om ethiek en moraal in hun werk op te kunnen zoeken. Dit proces dat Kunneman 'reframing' noemt, naar een begrip van Donald Schön, leidt tot verbinding en exploratie van morele leerprocessen die essentieel zijn voor goed werk (Kunneman, 2021). Het lijkt erop dat toezichthouders eerder bereid zijn om de 'hoge gronden' te verlaten, de 'moerassige laaglanden' te betreden en verbinding te zoeken met medewerkers werkstraf in plaats van andersom. Het is namelijk verschillende keren voorgekomen dat toezichthouders medewerkers werkstraf opzoeken op hun afdeling. Ze lopen naar de eerste verdieping – waar de afdeling werkstraf zich bevindt – en zoeken direct contact met de werkstrafcollega's om een samenwerking aan te gaan. "Wie is (naam)" hoor ik een toezichthouder vragen. "Die is er niet, kan ik je helpen?" wordt geantwoord. Toezichthouders geven daarmee op een andere manier betekenis aan interacties en samenwerking dan medewerkers werkstraf. Net als in het vorige hoofdstuk, waar toezichthouders eerder een zorgzame houding aannemen ten opzichte van medewerkers werkstraf, wordt dat ook zichtbaar in relatie met hun collega's.

De toezichthouders van Reclassering Nederland tonen overwegend een zorgzame houding, maar er doet zich een opmerkelijk moment voor dat een transformerende houding onthult. Als onderzoeker nam ik deel aan het overleg van het Gebiedsteam Amsterdam Oost. In mijn vroegere rol als werkstrafspecialist binnen het team beantwoordde ik werkstraf-gerelateerde vragen en deelde ik mijn expertise tijdens casuïstiekbesprekingen. Na mijn vertrek in september 2022 als medewerker werkstraffen is er geen vervanger aangesteld voor mijn positie binnen het gebiedsteam.

Mijn aanwezigheid als onderzoeker stimuleert de discussie over de samenwerking tussen de afdelingen bij gecombineerde straffen. Ondanks dat dit onderwerp niet op de agenda stond, erkende de aanwezige leidinggevende het belang ervan en stond ze het gesprek toe.

Hoewel de afwezigheid van een vervanger duidt op het feit dat een vervanger onnodig is, wordt mijn aanwezigheid geprezen. Tijdens het overleg worden verschillende werkstrafgerelateerde vragen besproken, zoals de recentelijke verhuizing⁸ van de werkstraflocatie en 'futureproof werken'⁹. Hieruit blijkt dat permanente aanwezigheid van een medewerker werkstraffen niet direct noodzakelijk is, maar dat er wel een informatiebehoefte is. Ze tonen oprechte interesse en achten het van belang om hiervan op de hoogte te zijn. Slechts één professional (R9) laat een tegengeluid horen, hij vreest dat een medewerker werkstraffen meer komt brengen dan dat hij komt halen.

Deelconclusie 2

Professionals van Reclassering Nederland geven betekenis aan interacties met elkaar op verschillende manieren. Ten eerste ervaren medewerkers werkstraf een innerlijke tweestrijd waarin individuele taken en verantwoordelijkheid worden afgewogen tegen de mogelijkheid tot samenwerking. Deze tweestrijd wordt aangedreven door de druk van eigen werkzaamheden en bureaucratische structuur. Dit leidt tot beperkte interactiemomenten tussen medewerkers werkstraf en toezichthouders. Ten tweede is het gevoel van onderwaardering en ondermijning dat de medewerkers werkstraf ervaren van invloed op de manier waarop zij betekenis geven aan de interacties. Het gebrek aan erkenning en respect wordt zichtbaar in de interacties en reacties van zowel collega's toezichthouders als vanuit de organisatie. Deze onderwaardering leidt tot terughoudendheid bij het aangaan van contact en samenwerking. Ten derde is er ondanks de onverschillige houding van medewerkers werkstraf potentieel voor een transformatie in de houding. In sommige gevallen transformeert de houding namelijk van onverschillig naar betrokkenheid en zorgzaamheid. Dit gebeurt wanneer medewerkers actief deelnemen aan intervisie-overleggen en direct in contact staan met de collega's. Kortom, professionals van Reclassering Nederland geven betekenis aan interacties met elkaar door een balans te vinden tussen het prioriteren van individueel werk, het ervaren van

⁸ De werkstraflocatie in Amsterdam is recentelijk verhuisd van de Lutmastraat naar de Gyrocoopweg

⁹ Futureproof werken is een nieuwe werkwijze die stapsgewijs zal worden geïntroduceerd binnen de werkstraffen in Nederland. Het doel: sneller starten met de werkstraf en kortere doorlooptijden

onderwaardering en het potentieel voor transformatieve betrokkenheid en zorgzaamheid in hun interacties.

Implicaties voor goede samenwerking

De conclusies uit dit resultatenhoofdstuk laten verschillende implicaties zien voor goede samenwerking. De reflexieve, open en leergierige houding waarin professionals worden beïnvloed door hogere waarden, waarmee het belang van de cliënt, elkaar en de samenleving wordt gediend leidt tot goede samenwerking. In de interacties tussen professionals van RN onder elkaar wordt een flexibele houding zichtbaar van de medewerkers werkstraf. Deze flexibele in houding kan leiden tot een verschuiving van passieve terughoudendheid naar actieve betrokkenheid en bereidheid tot samenwerking. De bereidheid tot samenwerken en een transformerende houding wordt ook zichtbaar bij de toezichthouders.

Het gevoel van onderwaardering dat zichtbaar wordt bij de medewerkers werkstraf werkt echter niet bevorderend voor de samenwerking. Erkenning en respect is essentieel voor goede samenwerking. De transformerende houding die beide partijen laten zien is hoopvol, maar stelt de medewerkers niet altijd in gelegenheid de samenwerking op te zoeken. Ze lijken te worden belemmerd in het tot uiting brengen van de kernwaarden. De juiste context van het werk is essentieel voor het uit van de kernwaarden (Kunneman, 2021). Hoewel medewerkers van beide afdelingen aangaven in het stageonderzoek dat een nieuwsgierige en open houding belangrijk vinden, wordt ook deze houding niet altijd zichtbaar. De medewerkers werkstraf worden altijd niet in de gelegenheid gesteld deze nieuwsgierigheid te onderzoeken, en de toezichthouders doen dit evenmin. Dit komt de samenwerking niet ten goede.

Conclusie

De centrale vraag van dit onderzoek is: *Hoe geven professionals van de afdelingen werkstraf en de afdeling toezicht van Reclassering Nederland betekenis aan de interacties met cliënten en met elkaar, en wat betekent dit voor de goede samenwerking?* Om deze vraag te beantwoorden is onderzocht hoe professionals van Reclassering Nederland van de afdelingen werkstraf en toezicht betekenis geven aan interacties met hun cliënten en met elkaar. De verschillende manieren waarop betekenis wordt gegeven aan de interacties zijn vervolgens getoetst aan de definitie van ‘goede samenwerking’ zoals deze is omschreven in het voorgaande stageonderzoek.

Het is duidelijk geworden dat de medewerkers werkstraf en de toezichthouders op verschillende manieren betekenis geven aan de interacties met hun cliënten.

Werkstrafmedewerkers kiezen eerder voor een afstandelijke of onverschillige houding gericht op efficiëntie, beïnvloedt door de bureaucratische structuur waarmee de afdeling is ingericht. Medewerkers werkstraf worden regelmatig geconfronteerd met agressie in hun werk, wat lijkt te hebben geleid tot een apathische houding. Relatieopbouw bleek voor de toezichthouders van Reclassering Nederland een van de belangrijkste factoren in het werk. Met de verzorgende houding, die zich kenmerkte door grote interesse in de client en een hoge mate van empathie, gaven zij betekenis aan de interacties. Dit uitte zich in een grote verantwoordelijkheid naar de client, die wordt voortgestuwd vanuit de professionele logica.

Ondanks het feit dat de afdeling werkstraf lijkt te worden beïnvloed door bureaucratische inrichting van de afdeling waardoor hun discretionaire ruimte wordt ingeperkt, uiten de medewerkers werkstraf veel creativiteit en flexibiliteit in de interacties met de cliënten. Ze schakelen tussen verschillende houdingen, maken goed gebruik van de beperkte ruimte die ze hebben en trachten persoonlijk contact te maken met de cliënten om zo het gesprek in de juiste richting te sturen. Toezichthouders hebben meer discretionaire ruimte en autonomie in het werk. De discretionaire ruimte en de verzorgende houding die daaruit voortvloeit lijkt in de eerste instantie enkel positieve aspecten hebben. Echter, kent deze houding ook valkuilen die zichtbaar worden in de interacties met cliënten. Het machtsverschil tussen de toezichthouders en de client, in combinatie met een verzorgende houding kan leiden tot betutteling en een denigrerende houding jegens de cliënt.

Wat betreft de manier waarop professionals betekenis geven aan de interacties met elkaar wordt er bij de medewerkers werkstraf over het algemeen een innerlijke tweestrijd zichtbaar. De tweestrijd vindt plaats tussen de individuele taken en het opzoeken van de samenwerking, beïnvloed door werkdruk en wederom de bureaucratische structuren. Het gevoel van ondermijning dat zichtbaar wordt in de observaties van de medewerkers werkstraf is van invloed op de manier waarop ze betekenis geven aan de interacties. Gebrek aan erkenning leidt tot terughoudendheid in het contact en samenwerking met de afdeling toezicht. Ondanks een initiële onverschillige houding hebben werkstrafmedewerkers potentieel om naar betrokkenheid en zorgzaamheid te evolueren. Dit wordt op verscheidene momenten zichtbaar. Bijvoorbeeld, wanneer de medewerker werkstraffen tijd vrijmaakt om deel te nemen aan het overleg. De actieve deelname aan het intervisie-overleg en direct contact met collega's stimuleren deze interacties. Hier valt dan ook winst te behalen.

Wat de resultaten in dit onderzoek ook laten zien is dat professionals in de manier van betekenis geven meer worden beïnvloed door de inrichting van de organisatie en de afdeling dan in het stageonderzoek werd geconcludeerd. Het idee van samenwerken komt niet altijd overeen met de uitvoering. De medewerkers werkstraf laten echter zien dat ze bereid zijn contact te maken met de toezichthouders. Ze zoeken actief de ruimte op wanneer zij daar de gelegenheid voor krijgen.

Hoe verhouden al deze resultaten zich dan tot de hoofdvraag? Interacties tussen professionals en cliënten komen op verschillende manieren tot uiting. Eerlijk, respectvol en direct persoonlijk contact maken interacties de cliënten werkt het meest efficiënt. Voor de toezichthouder betekent dat het tonen van empathie en zorg, waarmee een vertrouwensband met de cliënt kan worden opgebouwd. Voor de medewerkers werkstraf betekent het iets meer afstand bewaren, iets strenger zijn, en daarmee realistische werkafspraken weten te maken. Wat betreft de implicaties voor goede samenwerking wordt geconcludeerd dat de professionals van RN onvoldoende worden gefaciliteerd om de samenwerking écht tot stand te laten komen. Hoewel de organisatie het belang uit en de spanning op verschillende momenten zichtbaar wordt, wordt er mijns inziens te weinig gedaan de medewerkers effectief samen te laten werken.

Dit onderzoek in combinatie met het voorgaande stageonderzoek laten de bereidheid van de medewerkers werkstraf en toezichthouders van Reclassering Nederland zien. De bereidheid,

creativiteit en flexibiliteit zich dagelijks in te zetten voor de cliënten, de samenleving en elkaar. Het hart van normatieve professionalisering is zoals Kunneman dat mooi stelt het bevorderen en voeden van reflexieve praktijken. Dit onderzoek laat zien dat medewerkers daar wel toe in staat moeten worden gesteld, omdat het dominante beeld van bewezen kennis en technische competentie nog steeds leidend is in de praktijk. De weerstand die zichtbaar wordt in dit onderzoek en de behoefte van erkenning duidt op het feit dat medewerkers werkstraf en toezichthouders niet bang zijn waardig te strijden. Waardig strijden tegen 'plekken der moeite', waarin plekken der moeite problemen zijn die door dominante perspectieven op professionaliteit door middel van louter technische hoge grond kennis worden opgelost (Kunneman, 2021), maar waar de moerassigheid dient te worden opgezocht, omdat de spanning anders blijft bestaan. Zoals ook de moeizame samenwerking tussen de twee afdelingen in dit onderzoek een terugkerend thema binnen Reclassering Nederland is. De professionals laten zien dat de plek der moeite, ook een plek van verbinding kan zijn.

Goed samenwerken betekent met oprechte aandacht, wederzijdse erkenning, kinderlijke nieuwsgierigheid en diep respect elkaar opzoeken waar mogelijk. De organisatie dient deze mogelijkheden te creëren, zodat de bevlogen professionals van Reclassering Nederland goede samenwerking kunnen realiseren.

Discussie en aanbeveling

In dit hoofdstuk wordt aandacht besteedt aan de betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek. Vervolgens zal er worden ingegaan op de tekortkomingen en wordt er een persoonlijke reflectie gegeven.

Betrouwbaarheid en de validiteit van het onderzoek

Om de kwaliteit van het onderzoek te waarborgen is de validiteit en de betrouwbaarheid zoveel mogelijk bewaakt. Betrouwbaarheid gaat over de nauwkeurigheid van de methoden en meetinstrumenten van de dataverzameling (Boeije, 2014). Aangezien de persoonlijke ervaringen en manier van betekenis geven persoonsgebonden is, zou de uitkomst bij herhaling van het onderzoek nooit hetzelfde zijn. Om toch de betrouwbaarheid te waarborgen is getracht de situatie gedetailleerd te omschrijven. Er is geprobeerd gebruik te maken van gedetailleerde notities en aantekeningen die richting hebben gegeven aan de analyse. Ook is door middel van nauwkeurige beschrijving van de onderzoeksmethoden geprobeerd de betrouwbaarheid van het onderzoek te vergroten.

Om de validiteit van het onderzoek vast te stellen is tijdens het onderzoek telkens heen en weer bewogen tussen de theorie, de onderzoeksdoelen en de dataverzamelmethode om te controleren dat er werd gemeten wat ik wilde meten. Er kan een onderscheid worden gemaakt tussen interne en externe validiteit (Boeije, 2014). Interne validiteit gaat over of de onderzoeker meet wat hij wil meten, externe validiteit gaat over in hoeverre de resultaten te generaliseren zijn. In dit onderzoek is niet gestreefd naar externe validiteit, gezien de kleine onderzoeksgroep en de fenomenologische onderzoeksbenadering. Gezien dit onderzoek vanuit de fenomenologische benadering is uitgevoerd, is het van belang dat te reflecteren op het feit dat ik als subject direct van invloed ben op de onderzoeksgegevens. Het is onvermijdelijk dat ik mijn eigen mening en standpunten van invloed zijn geweest op het interpreteren van de resultaten.

Tekortkomingen van het onderzoek

Het onderzoek heeft ook tekortkomingen. De eerste tekortkoming heeft te maken met de observaties. Gezien het beperkte aantal directe contactmomenten tussen medewerkers werkstraf en toezichthouders is het veel moeilijker gebleken om de interacties tussen medewerkers onder elkaar te onderzoeken dan gedacht. Er zijn daarom meer momenten

gepland waarop de medewerkers werkstraf onderling met elkaar in contact zijn gekomen. Hetzelfde geldt voor de toezichthouders.

Een tweede tekortkoming in dit onderzoek is dat er in dit onderzoek gefocust op de professionals van Reclassering Nederland. Het perspectief van de client is voor het grootste gedeelte buiten beschouwing gelaten. Dit is een bewuste keuze geweest, gezien de beperkte omvang van het onderzoek. Een aanbeveling voor vervolgonderzoek zou zijn om de ervaring van de cliënten mee te nemen in onderzoek bij Reclassering Nederland.

Een derde en laatste tekortkoming gaat over de gebruikte theorieën in dit onderzoek. In dit onderzoek stonden de praktische aspecten van het reclasseringswerk centraal, en gaat er minder aandacht uit naar de maatregelen toezicht en werkstraf in het kader tot de strafdoelen. Het filosofische gesprek over straffen en herstel is in dit onderzoek weinig aan bod gekomen, hoewel dit eventueel een waardevolle bijdrage kon zijn.

Persoonlijke reflectie

Een eerste reflectie waar ik aandacht aan wil besteden heeft te maken met het feit dat ik drie jaar werkzaam ben geweest bij Reclassering Nederland. Hoewel het contact met de professionals makkelijk tot stand kwam, voelde ik mij enigszins bezwaard om observaties bij de organisatie te voeren. Daar dit misschien niet het geval was, kreeg ik het gevoel dat ik de medewerkers op hun vingers aan het kijken was, aangezien ik zelf een idee heb van wat 'goed werk' is. Medewerkers gingen zich naar mij verantwoorden voor hun gemaakte keuzes. Daarnaast merkte ik dat ik langzamerhand minder geïnteresseerd raakte in het thema en het werk. Ik ben met een reden bij de Reclassering vertrokken. Hoewel ik geprobeerd heb deze gevoelens geen rol te laten spelen in de uitvoering van dit onderzoek, kan ik dit niet in zijn geheel hebben voorkomen.

Daarnaast voelde ik mij als onderzoeker mij niet altijd even comfortabel op het moment dat ik het pand van de reclassering betrad. Na mijn stage is mijn toegangspas ingenomen en ik heb voor het vervolgonderzoek geen toegangspas gekregen. Ik heb hierdoor iedere dag dat ik heb geobserveerd toestemming moeten vragen tot het pand. Ik voelde daarbij de angst dat ik zou worden aangezien als client, omdat dit vaker is gebeurd. Mijn uiterlijk heeft zijn voor- en nadelen.

Ik heb mijn uiterlijk ook in het voordeel geprobeerd te gebruiken. Op dagen dat ik meeding met intakegesprekken tussen medewerkers en cliënten probeerde ik mij minder formeel te kleden en liet ik mijn tatoeages zien. Ik heb hiermee geprobeerd een neutrale houding te weergeven. Cliënten van Reclassering Nederland ervaren snel een afstand tussen hen en ‘het systeem’ of ‘de overheid’. Deze afstand heb ik op deze manier geprobeerd te beperken.

Aanbevelingen

Op basis van de resultaten uit dit onderzoek zijn er twee aanbevelingen te doen. De eerste aanbeveling die ik aan wil raden is het organiseren van een vorm van moreel beraad. Moreel beraad is een vorm van intervisie waarin ethische kwesties van de professionals ter sprake komen. De professionals tonen aan een hoge mate van reflectie en professionaliteit te hebben in hun werk. Het implementeren van een vorm van moreel beraad kan de afstand tussen de twee afdelingen overbruggen, omdat de professionals worden uitgenodigd in contact met elkaar te komen en zich open te stellen. De observaties hebben aangetoond dat professionals daar goed toe in staat zijn. Zij dienen deze kwaliteiten echter beter tot uiting te kunnen brengen, daar moet de organisatie hen bij faciliteren. Het is daarbij van belang dat de managers regelmatig aanwezig zijn bij de intervisie, om de invloed van hun rol op het werk duidelijk te maken.

Een tweede aanbeveling die ik op basis van dit onderzoek wil doen is het implementeren van structurele momenten samenwerking. Professionals van beide afdelingen moeten vaker in de gelegenheid worden gesteld elkaar op te zoeken. Dat kan bijvoorbeeld door middel van een gedeelde inwerkperiode. Nieuwe toezichthouders dienen minstens twee maanden mee te draaien bij de werkstraffen. Op deze manier leren zij nieuwe collega's bij gezicht kennen en zal contact makkelijk kunnen worden gerealiseerd Dit geldt ook voor de medewerkers werkstraf.

Literatuurlijst

- Bac, J., & Poort, R. (2020). Van lock-up naar lockdown en verder. *Boom strafblad*.
<https://doi.org/10.5553/bsb/266669012020001006007>
- Boeije, H. (2014). *Analyseren in kwalitatief onderzoek. Denken en doen*. Boom Lemma uitgevers.
- Boeije, H. R. (2009). *Analysis in Qualitative Research*. SAGE.
- Boone, M. (2010). Only for Minor Offences: Community Service in the Netherlands. *European journal of probation*, 2(1), 22–40.
<https://doi.org/10.1177/206622031000200103>
- Bosker, J. (2022). Goede samenwerking rond justitiële cliënten vraagt innovatie op meerdere niveaus. *Proces*, 101(2), 61–64.
<https://doi.org/10.5553/proces/016500762022101002001>
- Bosker, J., & Van Vliet, J. (2017). Reclassering: professionalisering en samenwerking. *Proces*, 96(2), 89–92. <https://doi.org/10.5553/proces/016500762017096002001>
- Canon Sociaal werk Nederland, Details*. (z.d.).
https://www.canonsociaalwerk.eu/nl/details_verwant.php?cps=3&verwant=44
- Claessen, J. (2021). Pleidooi voor de terugdringing van de korte gevangenisstraf. *Nederlands Tijdschrift Voor Strafrecht*, 2(3), 131–137.
<https://doi.org/10.5553/nts/266665532021002003003>
- Corbin, J., & Strauss, A. (2008). *Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- (2008). *Organizational Research Methods*, 12(3), 614–617.
<https://doi.org/10.1177/1094428108324514>
- Crijns, J. (2012). Strafrecht als ultimum remedium. Levend leidmotief of archaisch desideratum. *Ars Aequi*, 61(1), 11–18.
<https://scholarlypublications.universiteitleiden.nl/access/item%3A2859388/view>
- Dahlberg K., Drew N. & Nystrom M. (eds) (2001) *Reflective lifeworld research*. Lund: Studentlitteratur.
- De Jonge, E. (2015). Normatieve professionalisering. *Maatwerk. Vakblad Voor Professionals in Sociaal Werk.*, 6.
- Eggermont, M., & Chorus, M. (1997). *Beter dan zitten--: jongeren over taakstraffen*.
- Ewijk, J. P., & Kunneman, H. P. J. M. (2013). *Praktijken van normatieve professionalisering*.

- Finlay L. (2005) Reflexive embodied empathy: a phenomenology of participant-researcher intersubjectivity, *Methods Issue: The Humanistic Psychologist* 33 (4): 271-292.
- Freidson, E. (2001). *Professionalism, the Third Logic: On the Practice of Knowledge*. University of Chicago Press.
- Gnimavo, T. (2023) Van visies naar verbinding; een onderzoek naar goed reclasseringswerk en de samenwerking tussen afdelingen binnen Reclassering Nederland
Het geloof in strengere straffen is hardnekkig - Reclassering Nederland. (z.d.).
<https://www.reclassering.nl/actueel/nieuws/het-geloof-in-strenger-straffen-is-hardnekkig>
- Kunneman, H. (2007). Sociaal werk als laboratorium voor normatieve professionalisering. *Ethische Perspectieven*, 17(2), 92–107. <https://doi.org/10.2143/epn.17.2.2021729>
- Kunneman, H. (2021). Waarom normatieve professionalisering? *Waardenwerk*, 84, 1-6.
- Kusenbach, M. (2003). Street phenomenology: the go-along as ethnographic research tool. *Ethnography*, 4(3), 455-485.
- Lauwers, H. (2008). Fenomenologisch onderzoek in de pedagogische wetenschappen. Onderzoekscentrum Kind & Samenleving.
- Lipsky, M. (1980). *Street-Level Bureaucracy: The Dilemmas of the Individual in Public Service*. Russell Sage Foundation.
- Maxwell, J. A. (2013). *Qualitative Research Design. An Interactive Approach*. Los Angeles: SAGE.
- Morehouse, R. E. (2012). *Beginning Interpretive Inquiry: A Step-by-Step Approach to Research and Evaluation*. Routledge.
- Nap, J. A. (2012). *Vragen naar goed politiewerk: Belang-stellend ontwikkelen van de alledaagse praktijk: Een proeve van normatieve professionalisering*. Boom Lemma Uitgevers.
- Neuman, W. L. (2013). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*.
- Polanyi, M., & Sen, A. (2009). *The Tacit Dimension*. University of Chicago Press.
- Poort, R., & Andreas, A. (2008). Paradoxen of Dilemma's: Over dwang in het werk van Reclassering Nederland. *Justitiële Verkenningen*, 57–67.
Reclassering Nederland | Wat wij doen. (z.d.). Reclassering Nederland.
<https://www.reclassering.nl/over-de-reclassering/wat-wij-doen>
- Schon, D. A. (1983). *The Reflective Practitioner: How Professionals Think In Action*.
- Smit, E. H. (2012). Wat is goede zorg? In *Praktijken van normatieve professionalisering*. (pp. 179–195). SWP.

- Taylor, C. (1989). *Sources of the Self: The Making of the Modern Identity*. Harvard University Press.
- Tonkens, E. (2013). Professionaliteit tussen mondigheid, markt en bureaucratie. In *Komt een filosoof bij de dokter*.
- Van Delden, P. (2009). *Samenwerking in de publieke dienstverlening*. Eburon Uitgeverij B.V.
- Van Der Meide, H. (2014). Data-analyse volgens de fenomenologische reflectieve leefwereldbenadering. *KWALON*, 19(3), 68–73.
<https://doi.org/10.5553/kwalon/138515352014019003008>
- Van Noordenburg, C. (2021, 15 maart). *Het CCV neemt aanpak van criminaliteit door politieke partijen onder de loep*. Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV). <https://hetccv.nl/nieuws/het-ccv-neemt-aanpak-van-criminaliteit-door-politieke-partijen-onder-de-loep/>
- Voorde, J. T., Doekhie, J., Van Ginneken, E., Dirkzwager, A., Nieuwbeerta, P., Boone, M., Höing, M., Alards, A., De Kogel, K., & W. (2019). Justitieel toezicht in de samenleving. *Justitiële verkenningen*.
<https://repository.wodc.nl/handle/20.500.12832/812>
- Wermink, H., Blokland, A., Nieuwbeerta, P., & Tollenaar, N. (2009). Recidive na werkstraffen en na gevangenisstraffen. *Tijdschrift voor criminologie*, 51(3), 211–227.
<http://repository.tudelft.nl/view/wodc/uuid:9c8a3078-9f5a-475f-a733-3a798a44b6e0>
- Zacka, B. (2017). *When the State Meets the Street: Public Service and Moral Agency*.
<https://www.amazon.com/When-State-Meets-Street-Service/dp/0674545540>

Bijlage 1 – Datamanagementplan

Plan Overview

A Data Management Plan created using DMPonline

Title: Verdiepend inzicht in interacties en professioneel handelen van reclasseringswerkers

Creator: Tobias Gnimavo

Principal Investigator: Tobias Gnimavo

Data Manager: Tobias Gnimavo

Affiliation: University of Humanistic Studies

Template: 2. UvH template Masters

Project abstract:

In dit onderzoek zal binnen Reclassering Nederland worden onderzocht hoe de medewerkers van Reclassering Nederland betekenis geven aan de interacties met cliënten en met elkaar en hoe dat zich verhoudt tot goede samenwerking

ID: 118355

Start date: 21-03-2023

End date: 23-06-2023

Last modified: 17-05-2023

Verdiepend inzicht in de interacties van reclasseringswerkers en professioneel handelen

1. Algemene kenmerken project

Vul de onderstaande tabel in voor de projectgegevens.

DMP template versie nummer	1.1 (niet veranderen!)
Project nummer (indien van toepassing)	
Titel van het project	Een onderzoek naar goed reclasseringswerk en de samenwerking tussen twee afdelingen
Naam Research folder op de UvH R: schijf	

Naam leerstoelgroep
Naam voorzitter
leerstoelgroep
Name scriptie begeleider dr. Femmianne Bredewold
Start datum scriptie onderzoek 21-03-2023
Geplande einddatum scriptie 30-06-2023
onderzoek
Check datum scriptie
begeleider

2. Data verzameling

2.1 Voor de dataverzameling zal ik:

- Nieuwe data gaan verzamelen

2.2 Wanneer je bestaande data hergebruikt, heb je daar toestemming voor van de data eigenaar?

- Ja, ik ben zelf de eigenaar van de data

2.3 Ga je samenwerken met derde partijen tijdens de dataverzameling, zoals een zorginstelling en/of andere partijen die jou data verstrekken en heb je daarvoor goede afspraken gemaakt?

- Ja, ik werk samen en we hebben goede afspraken gemaakt

2.4 Welke methode(n) ga je gebruiken voor de verzameling van nieuwe data?

- Participerende observaties en niet participerende observaties

2.5 Vink de juiste opties aan en beschrijf welke instrumenten je gaat gebruiken voor de dataverzameling.

- audio recording instrumentarium

3. Data opslag

3.1 Beschrijf waar je de data opslaat, beginnend met de opslag bij de UvH.

Ik sla mijn data op de R-schijf van de UvH en verwijder de data nadat ik deze heb verwerkt.

3.2 Welke type data ga je verzamelen, geeft bestandstype, format en grootte.

Bestands type	Format	Grootte
Observatienotities		

3.3 Moet je niet digitale data bewaren voor jouw onderzoek? Als dat zo is, beschrijf welke data, of het persoonsgegevens betreft en wie er toegang heeft tot die data.

nvt

4. Data analyse

4.1 Welke methode ga je gebruiken voor de data analyse?

Ik ga gebruik maken van een inhoudsanalyse

4.2 Welke software ga je gebruiken voor het verwerken, analyseren en visualiseren van jouw data?

- Atlas-Ti

5. Participanten en persoonsgegevens

5.1 Ga je gegevens van mensen verzamelen voor jouw onderzoek?

- Ja

5.2 Lees alsjeblieft de Hoofdlijnen beleid op [deze pagina van het intranet van de UvH](#) en kruis de opties hieronder aan.

- Ik heb de Hoofdlijnen beleid gelezen en zal me daaraan houden

5.3 Beschrijf de participanten in jouw onderzoek en geef aan of het een kwetsbare groep betreft.

De deelnemers van mijn onderzoek betreffen medewerkers van Reclassering Nederland te Amsterdam. De deelnemers zijn van twee verschillende afdelingen: de afdeling toezicht en de afdeling werkstraf. Er zullen ook observaties worden gedaan met klanten van Reclassering Nederland. Dit is een kwetsbare doelgroep.

5.4 Welke persoonsgegevens ga je verzamelen? Vink aan en geef aan waarom je die data nodig hebt.

- Geluidsopnamen die kunnen leiden tot identificatie van een persoon
- Leeftijd
- Ervaringen (werk, opleiding)
- Gender
- Contactgegevens beperkt (bijv. enkel naam, e-mail)

5.5 Welk recht heb je om de persoonsgegevens die je hebt aangevinkt te verzamelen?

- Informed consent

5.6 Is er op enig moment in het onderzoeksproces een derde partij die door jou verzamelde persoonsgegevens bewerkt? Dan moet die partij een verwerkerovereenkomst hebben met de UvH. Geef de naam van de partij en de link naar de website.

- Nee

5.7 Beschrijf hoe je de participanten registreert en hoe je de persoonsgegevens gescheiden houdt van de onderzoeksgegevens.

De persoonsgegevens zullen schematisch worden bijgehouden en geanonimiseerd. Ik draag er persoonlijk zorg voor dat niemand anders dan ik de gegevens in zal zien en dat de gegevens na gebruik worden verwijderd.

6. Informatie and toestemming

6.1 Beschrijf hoe je participanten informeert over het onderzoek en op welke manier je toestemming verkrijgt.

Ik heb een informed consentformulier opgesteld en de respondenten persoonlijk geïnformeerd over het onderzoek. Het informed consentformulier en verdere informatie betreffende het onderzoek zullen via de mail met de respondenten worden gedeeld.

De clienten zullen voorafgaand aan de gesprekken worden gevraagd of zij willen deelnemen aan het onderzoek.

6.2 Krijgen participanten of hun vertegenwoordigers een beloning voor het meedoen aan het onderzoek?

- Nee

6.3 Worden participanten, of hun vertegenwoordigers 'gedebriefed' direct na afloop van de dataverzameling of aan het einde van het project. Zo ja, beschrijf op welke manier.

- Nee

7. Privacy and Beveiliging van persoonsgegevens

7.1 Wanneer je met hele grote datasets werkt, en systematisch, vaak automatisch persoonsgegevens verzamelt, zoals dat in het bedrijfsleven gebeurt, dan ben je verplicht om een zogenaamde Data Protection Impact Assessment te doen.

Is dit van toepassing op jouw onderzoek?

- Nee

7.2 Beschrijf in de onderstaande tabel hoe je ervoor zorgt dat de rechten van de participanten worden gerespecteerd.

Recht van de participant	Overweging	Beschrijf hoe je daarvoor zorgt
Recht van inzicht	Wanneer een participant zijn/haar persoonsgegevens wil inzien, hoe zorg je dat dit op een veilige manier gebeurt?	De opgevraagde data zal geanonimiseerd met de respondent worden gedeeld.
Recht op rectificatie	Wanneer een participant aangeeft dat zijn/haar gegevens niet correct zijn, hoe zorg je voor aanpassing en hoe zorg je dat de persoon dat te weten komt.	Er zal een persoonlijk gesprek plaatsvinden en naar aanleiding van het gesprek wordt de data gerectificeerd om vervolgens dit te laten controleren door de participant.
Recht van bezwaar	Wanneer een participant bezwaar maakt tegen gebruik van zijn/haar persoonsgegevens, wat is jouw antwoord en hoe wordt dat gedocumenteerd?	Indien er bezwaar wordt gemaakt door een participant zal ik er zorg voor dragen dat zijn/haar verzoek wordt gehonoreerd. Dit zal mee worden genomen in de resultaten van het onderzoek.
Recht om vergeten te worden	Hoe zorg je voor verwijdering van een persoons gegevens, indien hij/zij dat wenst?	Alle gegevens zullen uit ieder bestand worden verwijderd.
Welke maatregelen neem je om de privacy van participanten te waarborgen?	Hoe zorg je ervoor dat onbevoegden niet de persoonsgegevens inzien van participanten?	De bestanden zullen worden beveiligd middels een wachtwoord en opgeslagen op een onedrive van de UvH.

8. Data preservation

8.1 Welke data zullen deel zijn van jouw data package?

- Data documentation
- Audio files
- Raw data

8.2 Bij afronden van het onderzoek ben je verplicht het data package over te dragen aan de UvH. Geef in onderstaande optie aan dat je dit ook daadwerkelijk hebt gedaan. Daarna kan je het DMP definitief afsluiten en opslaan in het data package als pdf.

- Ik heb het data package, dat compleet is, opgeslagen in de OUTPUT folder

Bijlage 2 – Informed consent formulier

Informatie voor deelname aan wetenschappelijk onderzoek

Verdiepend inzicht in de interacties van reclasseringswerkers en professioneel handelen

Inleiding

Geachte deelnemer,

Met deze informatiebrief willen we u vragen of u wilt meedoen aan wetenschappelijk onderzoek. Meedoen is vrijwillig. U leest hier om wat voor onderzoek het gaat, wat het voor u betekent, en wat de voordelen en nadelen zijn. Wilt u de informatie doorlezen en beslissen of u wilt meedoen? Als u wilt meedoen, kunt u het formulier invullen dat u vindt in bijlage 1.

Stel uw vragen

U kunt uw beslissing nemen met de informatie die u in deze informatiebrief vindt. Daarnaast raden we u aan om op de website van de UvH de [veelgestelde vragen van deelnemers aan onderzoek](#) te lezen.

1. Algemene informatie

Dit onderzoek is goedgekeurd door de zogenoemde Ethische Commissie van de Universiteit voor Humanistiek. Een ethische commissie toetst of u als deelnemer juist wordt behandeld, of u de juiste informatie ontvangt en of er goed met uw gegevens wordt omgegaan. Het onderzoek wordt uitgevoerd in opdracht van Reclassering Nederland en de UvH.

2. Wat is het doel van het onderzoek?

Het doel van dit onderzoek is om te begrijpen hoe de houding van de medewerker de veroordeelde beïnvloedt. Op deze manier wil de onderzoeker het beleid verbeteren.

3. Hoe verloopt het onderzoek?

U wordt benaderd door Tobias Gnimavo, de onderzoeker. We verzamelen gegevens door middel van observaties. U hoeft hier niets voor te doen. De onderzoeker zal aantekeningen

maken tijdens het gesprek. De kans bestaat dat de onderzoeker tijdens de observaties verhelderende vragen stelt.

4. Welke afspraken maken we met u?

We willen graag dat het onderzoek goed verloopt. Daarom maken we de volgende afspraken met u :

- U neemt contact op met de onderzoeker in deze situaties:
 - U wilt niet meer meedoen met het onderzoek.
 - Uw telefoonnummer, adres of e-mailadres verandert.

5. Wanneer stopt het onderzoek?

—

- a. U wilt zelf stoppen met het onderzoek. Dat mag op ieder moment. Meld dit dan meteen bij de onderzoeker. U hoeft er niet bij te vertellen waarom u stopt.
- b. Het onderzoek stopt om andere redenen
- c. Het onderzoek is afgerond

Wat gebeurt er als u stopt met het onderzoek?

De onderzoekers gebruiken de gegevens die tot het moment van stoppen zijn verzameld.

6. Wat doen we met uw gegevens?

Doet u mee met het onderzoek? Dan geeft u ook toestemming om uw gegevens te verzamelen, gebruiken en bewaren.

Welke gegevens vragen we aan u?

- *Naam*
- *Telefoonnummer*
- *Emailadres*
- *Gender*
- *Nationaliteit*
- *Functie*
- *Jaren werkervaring op dit terrein*

Waarom verzamelen, gebruiken en bewaren we uw gegevens

We verzamelen, gebruiken en bewaren uw gegevens om de vragen van dit onderzoek te kunnen beantwoorden. En om de resultaten te kunnen publiceren.

Hoe beschermen we uw privacy?

Om uw privacy te beschermen geven wij uw naam een code. Als we uw gegevens verwerken, gebruiken we steeds alleen die code. Ook in rapporten en publicaties over het onderzoek kan niemand terughalen dat het over u ging. Namenlijsten worden tijdens het onderzoek op een beveiligde locatie bewaard.

Wie kunnen uw gegevens zien?

Sommige personen kunnen wel uw naam en andere persoonlijke gegevens zonder code inzien. Dit zijn mensen die contact met u moeten opnemen en het onderzoek moeten uitvoeren. Dit betreft in ieder geval de projectleider:

Tobias Gnimavo

Hoelang bewaren we uw persoonsgegevens?

We bewaren uw contactgegevens gedurende de uitvoering en publicatie van het onderzoek. Daarna wordt deze vernietigd, tenzij u expliciet toestemming heeft gegeven om bijvoorbeeld uw naam openbaar te maken. Na vernietiging van de contactgegevens kan niet meer achterhaald worden welke onderzoeksgegevens bij welke deelnemer hoorde. Om aan te kunnen tonen dat er daadwerkelijk personen aan het onderzoek hebben deelgenomen worden toestemmingsformulieren digitaal bewaard op een veilige locatie gedurende **maximaal** 10 jaar. Deze zijn enkel voor de onderzoeker toegankelijk.

Hergebruik van onderzoeksgegevens

Onderzoeksgegevens zijn niet herleidbaar naar uw persoon en kunnen worden gedeeld met andere onderzoekers voor vervolgonderzoek, dan wel onderzoek in hetzelfde werkveld of voor onderwijsdoeleinden.

Wilt u meer weten over uw privacy?

- Wilt u meer weten over uw rechten bij de verwerking van persoonsgegevens? Lees dan de [Privacy Verklaring voor onderzoek](#) van de UvH.
- Heeft u vragen over uw rechten? Of heeft u een klacht over de verwerking van uw persoonsgegevens? Neem dan contact op met degene die verantwoordelijk is voor de verwerking van uw persoonsgegevens. Voor uw onderzoek is dat:
Tobias Gnimavo.

7. Heeft u vragen?

Vragen over het onderzoek kunt u stellen aan Tobias Gnimavo.

8. Hoe geeft u toestemming voor het onderzoek?

U vertelt de onderzoeker of u de informatie begrijpt en of u wel of niet wilt meedoen. Wilt u meedoen? Dan vult u het toestemmingsformulier in dat u bij deze informatiebrief vindt. U en de onderzoeker krijgen allebei een getekende versie van deze toestemmingsverklaring.

9. Bijlagen bij deze informatie

- A. Contactgegevens
- B. Toestemmingsformulier

Bijlage 1: Toestemmingsformulier deelnemer

Titel van het onderzoek: Verdiepend inzicht in de interacties van reclasseringswerkers en professioneel handelen

Leest u a.u.b. de tekst en vink vervolgens elk hokje aan!

Voor de deelnemer:

- Ik heb de informatiebrief gelezen. Ook kon ik vragen stellen. Mijn vragen zijn goed genoeg beantwoord. Ik had genoeg tijd om te beslissen of ik meedoe.
- Ik weet dat meedoen vrijwillig is. Ook weet ik dat ik op ieder moment kan beslissen om toch niet mee te doen met het onderzoek. Of om ermee te stoppen. Ik hoef dan niet te zeggen waarom ik wil stoppen.
- Ik geef de onderzoekers toestemming om mijn gegevens te verzamelen en te gebruiken. De onderzoekers doen dit alleen om de onderzoeksvraag van dit onderzoek te beantwoorden.
- Ik begrijp dat de verzamelde onderzoeksgegevens worden hergebruikt voor vervolgonderzoek dan wel onderzoek in hetzelfde werkveld of onderwijs. Deze gegevens zijn niet herleidbaar naar mij.
- Ik weet dat voor de uitvoering van het onderzoek sommige mensen al mijn gegevens kunnen inzien. Die mensen staan in deze informatiebrief. Ik geef deze mensen toestemming om mijn gegevens in te zien voor deze controle.
- Ik wil meedoen aan dit onderzoek.

Mijn naam is (deelnemer):

Handtekening:

Datum : __ / __ / __

Voor de onderzoeker

Ik verklaar dat ik deze deelnemer volledig heb geïnformeerd over het genoemde onderzoek. Als er tijdens het onderzoek informatie bekend wordt die de toestemming van de deelnemer zou kunnen beïnvloeden, dan breng ik hem/haar daarvan tijdig op de hoogte.

Naam onderzoeker (of diens vertegenwoordiger): Tobias Gnimavo

Handtekening: Tobias Gnimavo

Datum: __ / __ / __

Bijlage 3 – Observatieschema

Observatieschema/plan van uitvoering

Doel van de observatie:

Het doel van deze observaties is het verzamelen van data over gedragingen van professionals in de interacties met de client en met professionals onder elkaar. Een subdoel is om patronen te herkennen in de manier van het maken van contact.

Datum en tijd:

Observatie-items:

Gedragingen van een individu op verschillende niveau's.

Gebeurtenissen op de werkvloer (op de werkvloer)

Gebeurtenissen tijdens casuïstiek overleg

Observatiemethode:

Directe beschrijvende observatie: De onderzoeker is fysiek aanwezig en observeert het gedrag of de gebeurtenis. Ik beschrijf nauwkeurig wat ik zie en neem daarbij het perspectief van de geobserveerde mee. Ik richt mij op concrete ervaringen en directe reacties van de betrokkenen. Het gaat daarbij om zowel verbale als non-verbale informatie.

Hoofd en deelvragen:

Hoe geven professionals van de afdeling werkstraf en de afdeling toezicht van Reclassering Nederland betekenis aan de interacties met cliënten en met elkaar, en wat betekent dit voor de goede samenwerking?

1. Hoe geven professionals van Reclassering Nederland betekenis aan de interacties met cliënten?
2. Hoe geven professionals van Reclassering Nederland betekenis aan de interacties met elkaar?

3. Wat zijn de implicaties van deze betekenissen voor goede samenwerking tussen de afdelingen?

Houding (Zacka)	Reactie/interactie en reflectie
Indifference (onverschilligheid)	
Caregiving (zorgverlening)	
Enforcing (handhaven)	

Bijlage 4 – Intakeformulier Werkstraf

INTAKEFORMULIER WERKSTRAF

Personalialia & contactgegevens		
Cliënt		
Naam		
Geboortedatum		
Adres	Straat:	
	Postcode+plaats:	
Telefoonnummer(s)		
Emailadres		
Samenlevingsverband		
Nationaliteit	Nederlandse	
Spreektaal	Nederlands	
Legitimatiebewijs	<input type="checkbox"/> Identiteitskaart <input type="checkbox"/> Rijbewijs <input type="checkbox"/> Paspoort <input type="checkbox"/> Verblijfsdocument
Strafzaak		
Programma nummer		
Datum beslissing		
Justitieel kader	Vonnis/arrest werkstraf	
Executietermijn		
Delict		
Is het delict onder invloed gepleegd?	<input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> Ja, onder invloed van:	

Delictbeleving	
Aantal uur werkstraf	
Eerdere veroordeling	<input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> Ja, voor:
Eerdere werkstraf	<input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> Ja, uitgevoerd bij (project + plaats):
Is de eerdere werkstraf succesvol afgerond?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee, omdat:
Werksituatie (ingeval van werkloosheid)	
Hoe besteedt cliënt zijn/haar vrije tijd?	
Wat doet cliënt om aan werk te komen?	
Zijn er beperkingen door de uitkerende instantie m.b.t. de uit te voeren werkstraf?	<input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> Ja, namelijk:

Financiën	
Bron van inkomsten	<input type="checkbox"/> Loon <input type="checkbox"/> Werkloosheidsuitkering <input type="checkbox"/> Bijstand <input type="checkbox"/> Studietoelage <input type="checkbox"/> Familie / vrienden <input type="checkbox"/> WAO e.d. <input type="checkbox"/> AOW / Pensioen <input type="checkbox"/> Geen <input type="checkbox"/> Anders, namelijk:
Werkgever of uitkeringsinstantie	
Heeft cliënt schulden	<input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> Ja
Bij welke schuldeisers	
Totale schuldbedrag	
Is er al schuldhelpverlening	<input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> Ja, bij:
Gezondheid & middelengebruik	
Behandelgeschiedenis	
Verslavingsgeschiedenis	
Bekend met hulpverleningsinstanties	<input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> Ja, bij:
Sociale omgeving – bijzonderheden	
Indien cliënt vrienden of familieleden heeft die eerder in contact kwamen met justitie of politie: intensiteit en aard van het contact met deze personen.	
Meldcode huiselijk geweld & kindermishandeling	

Algemene informatie		
Beschikbaarheid	<input type="checkbox"/> Maandag <input type="checkbox"/> Dinsdag <input type="checkbox"/> Woensdag <input type="checkbox"/> Donderdag	<input type="checkbox"/> Vrijdag <input type="checkbox"/> Zaterdag <input type="checkbox"/> Zondag
Kan cliënt vrije dagen opnemen?	<input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> Ja, namelijk:	
Vakantie gepland?	<input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> Ja, van – tot:	
Vervoer	<input type="checkbox"/> Auto / motor <input type="checkbox"/> Fiets <input type="checkbox"/> Lopend	<input type="checkbox"/> Brommer <input type="checkbox"/> Openbaar vervoer
Beperkingen m.b.t. de plaatsing	<input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> Ja, namelijk:	
Uitleg projecten	<input type="checkbox"/> Onderhoud <input type="checkbox"/> Keuken <input type="checkbox"/> Tuin	<input type="checkbox"/> Schoonmaak <input type="checkbox"/> Administratief <input type="checkbox"/> Verzorging
Verdere afspraken		
Checklist bij afronden intake		
Zijn de standaardregels ondertekend?	<input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> Ja	
Is er een vingerafdruk afgenomen?	<input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> Ja	
Overige opmerkingen		
Naam medewerker werkstraf		
Datum intake		