

■ Het morele aspect van het reclasseringswerk

Onderzoeksrapportage voor het Leger des Heils

Auteur(s)

Lous Krechtig¹

Andrea Donker²

1. Lectoraat Werken in Justitieel Kader, Hogeschool Utrecht
Lectoraat Levenlang Leren en Sociale Kwaliteit, Hogeschool Rotterdam
2. Lectoraat Regie van Veiligheid en Lectoraat Werken in Justitieel Kader, Hogeschool Utrecht

Datum

December 2012

Voorwoord

Reclasseringswerkers zijn evenwichtskunstenaars.

Ze balanceren op een dunne lijn en zijn voortdurend bezig met het vinden en bewaren van het evenwicht. Evenwicht tussen bescherming van potentiële slachtoffers en een humane bejegening van de burger die delicten pleegt. Evenwicht tussen controleren en begeleiden. Tussen actueel risico en lange termijn perspectief. Tussen begrenzen en ondersteunen. Bij elke cliënt opnieuw zoeken zij naar de meest passende balans. Deze evenwichtskunst doordringt alle niveaus van hun professionaliteit.

Het zoeken van de passende balans begint bij het niveau van de waarden. Een professional is immers, zo schreven we eerder, verankerd in de waarden van het vak en realiseert deze waarden bij complexe problematiek. Ga er maar aan staan: een hoger doel vasthouden in complexe omstandigheden waarbij verschillende belangen en waarden om voorrang strijden. En het wordt er niet makkelijker op als we weten dat de opdracht van reclasseringswerkers niet verwijst naar *een* heldere waarde, maar naar *verschillende* waarden. En dat het dus ook op dit niveau per geval zoeken is naar het juiste evenwicht. Tijdens het eerste congres 'vakmanschap van de reclasseringswerker' in 2011 was dit een centraal thema.

Waarom zou een reclasseringswerker zich dan toch bezighouden met waarden? Eenduidige waarden en heldere antwoorden op alle methodische vragen vallen immers niet te verwachten. Een scherp bewustzijn van professionele waarden kan echter wel houvast bieden. Al was het alleen al bij het vinden van de eigen persoonlijke balans als professional. Zelfvertrouwen en overtuigingskracht worden sterker als we weten waarvoor we het uiteindelijk allemaal doen en hoe dat doorwerkt in het handelen.

Het lectoraat Werken in Justitieel Kader doet praktijkgericht onderzoek met als doel om de kwaliteit en de beroepsidentiteit van HBO professionals in gedwongen kader te versterken. Onderzoek naar de waarden van de reclasseringswerker hoort hierbij. Lous Krechtig onderzocht dit onder reclasseringswerkers bij het Leger des Heils. Ze werd hierbij ondersteund door Andrea Donker. In dit boek doen zij hiervan verslag. Het onderzoek gaat nu de volgende fase in nu ook reclasseringswerkers van Stichting Verslavingsreclassering GGz en van Reclassering Nederland erbij betrokken gaan worden.

Anneke Menger
Lector Werken in Justitieel Kader
Hogeschool Utrecht.

Inhoudsopgave

1. Probleembeschrijving:	5
1.1 Inleiding	5
1.2 Het debat over normen en waarden in de samenleving	6
1.3 Normen en waarden in de reclasseringspraktijk	7
1.3.1 Wat is de kernwaarde van het reclasseringswerk?	8
1.3.2 Welke waarden draag je uit?	8
1.3.3 Op welke manier kunnen waarden worden uitgedragen?	9
1.3.4 Wat wordt er bedoeld met de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt?	11
1.3.5 Wat is een goede manier om met macht om te gaan?	12
1.3.6 Kortom	13
2. Doelstelling voor het onderzoek	14
3. Vraagstelling, onderzoeksvragen en verwachtingen	14
4. De onderzoeksmethode	16
4.1 Interviews	16
4.2 Onderzoekspopulatie en steekproef	17
4.3 Overzicht van de geïnterviewde reclasseringswerkers	18
4.4 Het analyseren van deze gegevens	19
5. Onderzoeksresultaten deel 1:	20
5.1 Inleiding	20
5.2 Een overzicht van de genoemde waarden.	21
5.3 Uitwerkingen door middel van citaten van de genoemde waarden.	22
5.4 Staan de waarden die geïnterviewde reclasseringswerkers willen realiseren	31
5.5 Conclusies: Welke waarden realiseert de reclasseringswerker?	36
6. Onderzoeksresultaten deel 2: Professioneel moraliseren	39
6.1 Inleiding	39
6.2 Hanteert de geïnterviewde werker bewust een prosociale benadering?	39
6.3 Waaruit bestaat een prosociale basishouding?	41
6.4 Op welke thema's moraliseren de geïnterviewde reclasseringswerkers?	42
6.6 Wat is de invloed die uitgaat van het organisatieklimaat in dit verband?	58
6.7 Conclusies over professioneel moraliseren.	60
7. Samenvatting, algemene conclusies en discussie	62
7.1 de waarden die de professional met het werk realiseert	62
7.2 Professioneel moraliseren	63
7.3 Komen de verwachtingen uit?	64
7.4 Discussie	66
8. Literatuurlijst	72
Bijlage 1 Interviewvragen.	74
Bijlage 2 Uitwerkingen van bejegeningswaarden	76
Bijlage 3 Voorbeelden bij moraliseringsstrategieën	88

Het morele aspect van het reclasseringswerk

Inleiding

“Probation is a morally significant activity and not reducible to techniques of effectiveness.” Rob Canton 2007

Dit is het verslag van een onderzoek dat in de eerste helft van 2011 bij de reclasseringsafdeling van het Leger des Heils is uitgevoerd. De centrale vraag van dit onderzoek is: Hoe geven reclasseringswerkers vorm aan het morele aspect van hun werk?

Het hier gepresenteerde onderzoek is het eerste deel van een groter onderzoek dat uiteindelijk, naast het Leger des Heils, ook de andere twee reclasseringsorganisaties zal omvatten: Reclassering Nederland en Stichting Verslavingsreclassering GGZ. De drie reclasseringsorganisaties zijn verschillend in grootte en verschillend gepositioneerd. Zij ontwikkelen en voeren voor een deel gezamenlijk beleid uit, en ander deel is organisatiespecifiek. Er is een reden om dit onderzoek naar moraal te starten bij het Leger des Heils en niet meteen de drie organisaties tegelijk te onderzoeken. In de literatuur staat dat het praten over moraal niet gewoon meer is in organisaties, dat er opnieuw taal moet worden ontwikkeld om het er over te kunnen hebben, dat er – in het slechtste geval – sprake is van ‘morele kaalslag’ (zie bijvoorbeeld Tonkens, 2006). Om onderzoek te kunnen doen naar het morele aspect van het reclasseringswerk moeten dus met werkers open interviews worden gehouden, waar tijd is om formuleringen te zoeken en waar doorgevraagd wordt naar onderliggende motieven en waarden. De veronderstelling is dat bij het Leger des Heils, vanwege haar levensbeschouwelijke grondslag, werkers bekender zijn met waardegeladen discussies over het werk. Dat maakt dat deze organisatie een goed startpunt voor dit onderzoek lijkt. Het is uitdrukkelijk niet de bedoeling van dit onderzoek om de drie reclasseringsorganisaties met elkaar te vergelijken. Het doel van het onderzoek is het in kaart brengen van het brede scala van waarden en van eventuele morele strategieën en activiteiten die reclasseringswerkers ontplooiën.

Dit rapport omvat zeven delen. In het eerste deel wordt het gesignaleerde probleem in wat meer detail geschetst. Hierbij worden kort een paar elementen van het maatschappelijke debat over normen en waarden in de samenleving aangehaald, om dit vervolgens te vertalen in een aantal vraagstukken over de reclasseringspraktijk. Hierna wordt in deel 2 de doelstelling van het onderzoek nader beschreven, wat resulteert in een uitgewerkte vraagstelling in deel 3. In deel 4 wordt de gehanteerde onderzoeksmethode beschreven. In de delen 5 en 6 wordt uitgebreid verslag gedaan van de onderzoeksresultaten. Deel 5 gaat over de humanitaire waarden van het vak. Deel 6 gaat over de werker als prosociaal rolmodel. In deel 7 tenslotte worden de bevindingen samengenomen tot de conclusies en volgt een beschouwing daarvan.

1. Probleembeschrijving:

Waarom moet er aandacht zijn voor moraal in het reclasseringswerk?

1.1 Inleiding

Het thema van het onderzoek is het morele aspect van het reclasseringswerk. Welke moraal dragen reclasseringswerkers uit en *hoe* doen zij dat. Dit hoofdstuk schetst waarom dat een vraag is. Wat is hier eigenlijk het probleem?

Het vraagstuk over moraal is ingebed in een voortgaand debat over wat een 'goede professional' is. In het domein van het reclasseringswerk is de aandacht niet meer louter gericht op 'What Works?' maar steeds meer ook op 'Who Works?' ('Wie werkt?'). Welke kenmerken van de werker dragen bijvoorbeeld bij aan het succes van de begeleiding? Een tijdlang is dit thema wat uit beeld geweest, maar het staat nu prominent op de agenda: "*Kenmerken van de reclasseringswerker en van de kwaliteit van de werkalliantie lijken voor een belangrijk deel bij te dragen aan de effectiviteit*" (Menger, 2009; zie ook Menger & Donker, 2012; Ross, Polaschek & Ward, 2008).

Reclasseringswerkers zijn professionals. Een professional handelt in een complexe situatie, waarbij keuzes moeten worden gemaakt en dilemma's opgelost (de Jonge, 2011). Reclasseringswerk is niet alleen sociaaltechnologisch handelen, het is ook moreel handelen. Het morele aspect van het handelen wordt op veel plekken in de literatuur onderkend. Zo constateert Trotter (1999, 2009) dat het met name in het werk met onvrijwillige cliënten belangrijk is dat de werker een prosociaal rolmodel is, die conventionele waarden uitdraagt. Andere invloedrijke onderzoekers uit het domein van het reclasseringswerk benadrukken dit standpunt ook (Andrews & Bonta, 2010; McNeill & Whyte, 2007). Canton, hoogleraar Community and Criminal Justice in Leicester, noemt reclasseringswerk *morally significant behaviour*. De Council of Europe stelt in haar *Probation Rules* dat de legitimiteit van het reclasseringswerk niet alleen stoelt op effectiviteit maar ook op mensenrechten (Council of Europe, 2010). Dat moraal en waarden belangrijk zijn in het reclasseringswerk wordt dus niet betwist.

Het komt erop neer dat een goede professional niet alleen kundig en correct maar ook juist handelt. Kundig en effectief handelen gebeurt op basis van kennis en ervaring over werkzame strategieën. Correct handelen gaat volgens afgesproken regels en procedures. Juist handelen geschiedt op basis van menselijke waarden.

Maar wat is juist? Als je zoekt naar uitwerkingen van het morele aspect van het werk ("*Hoe doe je dat dan, prosociaal rolmodel zijn?*") dan is er niet zo veel. Niet op papier, maar ook niet in het openbare debat. Wat de conventionele waarden zijn die door de reclasseringswerker worden uitgedragen en op welke manier zij uitgedragen worden, zijn vragen die blijkbaar niet eenvoudig te beantwoorden zijn en die in ieder geval in de onderzoeks- en methodische literatuur op dit moment nauwelijks aan bod komen. De veronderstelling dat zij moraal uitdragen is aanwezig, maar de invulling ervan ontbreekt. Eenzelfde onduidelijkheid over moraal bestaat ook in de samenleving.

1.2 Het debat over normen en waarden in de samenleving

Wie in de wetenschappelijke literatuur zoekt naar een antwoord op de vraag 'wat zijn de conventionele waarden in de maatschappij', merkt al snel hoe groot de onhelderheid is. Er is niet een algemeen geaccepteerd eenduidig kader. Er wordt wel veel gesproken over maatschappelijk ongenoegen dat zou gaan over het ontbreken van normen en waarden in de Nederlandse samenleving, en over de verwarrende invloed van andere culturen. Omdat dit onderzoek inhoudelijk in het verlengde van dit debat ligt, worden in de volgende alinea's ter illustratie twee elementen uit de discussie aangestipt die hier relevant zijn.

Een vraag voor de overheid.

In 2002 vroeg het toenmalige kabinet aan de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (de WRR) om een antwoord op de volgende vraag: *"Welke gemeenschappelijke waarden binden onze samenleving en over welke waarden kunnen conflicten rijzen, mede gezien in het licht van culturele verschillen?"* Het feit alleen al dat een regering aan een wetenschappelijke raad vraagt om te beschrijven welke waarden gemeenschappelijk zijn, illustreert dat de vraag niet makkelijk te beantwoorden is.

De WRR kwam in antwoord met het rapport: "Waarden, normen en de last van het gedrag". Een belangrijke conclusie uit het rapport luidt (WRR, 2003, p.11): *"Pluriformiteit van waarden en normen is een kenmerk van een moderne samenleving. Door de maatschappelijke veranderingen van de afgelopen dertig jaar is een geïndividualiseerd waardepatroon beter mogelijk geworden, waarbij overigens de waarden van persoonlijke vrijheid en gelijkheid als centrale waarden van een burgerlijke samenleving onveranderd hoog worden gehouden. Een moderne samenleving staat voor de opgave de grote mate van pluriformiteit te laten samengaan met voldoende eenheid en gemeenschappelijkheid."* Verderop in het rapport wordt de overheid geadviseerd om hier geen sturende rol in dit nemen, omdat dit onmogelijk is (WRR 2003 p. 66): *"Uit de veelheid van gekozen waarden door de leden van de bevolking en door groepen uit de bevolking, ontstaat een zodanige heterogene stroom (conventionele en persoonlijke) waarden dat sturing door een centrale overheid praktisch onwenselijk wordt."*

Het antwoord dat de WRR geeft op de vraag van de regering welke gemeenschappelijke waarden onze samenleving binden is dus simpel geformuleerd: *"Daar komen we niet zo goed uit"*. De enige centrale waarden die benoembaar lijken, zijn persoonlijke vrijheid en gelijkheid. Waarden zijn een individuele aangelegenheid geworden. Gemeenschappelijkheid is een probleem, een opgave, maar geen taak voor de overheid.

Een vraag voor de maatschappijfilosofen.

Niet alleen de regering heeft zich beziggehouden met de vraag naar waarden in de moderne samenleving. Het is ook een vraagstuk waar in de filosofie aandacht voor is. Kunneman geeft in zijn boek *Voorbij het dikke-ik* (2009) een filosofische schets van het vraagstuk van de moraal in de huidige tijd, de 'postmoderne moraal'. Hij sluit aan bij de geconstateerde pluriformiteit (p.11): *"De grote verhalen hebben hun eenheidsstichtende vermogen verloren, iedere waarde wordt vanuit andere waarden gerelativeerd, maar ook gevestigde vormen van politieke sturing schieten tekort."*

Kunneman verhoudt zich kritisch tot de centrale waarden die de WRR vond, tot het streven naar autonomie en vrijheid. De basisvraag die hij in dit boek stelt, is: Hoe komen we voorbij het dikke-ik, het zichzelf op de voorgrond zettende, anderen overstemmende, weldoorvoede en te veel plek innemende individu?

Er is volgens Kunneman namelijk een aantal problemen met autonomie en vrijheid.

Op de eerste plaats lijkt vrijheid op dit moment vooral opgevat te worden als de vrijheid om te presteren, te concurreren en te consumeren. Op de tweede plaats lijkt het streven naar deze vorm van vrijheid gepaard te gaan met een toenemende morele onverschilligheid, met agressie en met defensieve wij/zij tegenstellingen. En op derde plaats wordt er bij problemen vooral gezocht naar snelle oplossingen.

Het gevolg hiervan is dat er in de huidige maatschappij voor 'trage vragen' geen tijd is. Als trage vragen waarop antwoord wordt gezocht, noemt Kunneman bijvoorbeeld 'het onder ogen zien van onmacht en verlies' en 'het moeizaam herschrijven van het eigen levensverhaal'. In het beantwoorden van de trage vragen komen in de opvatting van Kunneman de afhankelijkheid van anderen en de behoefte aan steun binnen beeld.

Kunneman gecombineerd met de WRR leidt dus tot de volgende conclusie: In het grote relativeren van alle waarden lijken alleen nog het streven naar autonomie en gelijkheid als waarden overeind te zijn gebleven, en lijkt gemeenschappelijkheid en steun verloren te gaan.

De maatschappelijke opgave is om deze waarden weer in evenwicht te brengen.

Deze opgave ligt volgens de WRR bij "individuen, losse en vaste sociale verbanden zoals buurtgenootschappen, gezinnen en onderwijsinstellingen en andere organisaties en instituties.(...) Zij zijn de vanzelfsprekend aangewezen figuren voor de gewenste oplossing van tekorten in de samenleving, mede door de minder vanzelfsprekende algemene acceptatie van een publieke moraal."

Daarmee ligt de taak dus ook bij de reclassering, als institutie. De formulering van de WRR is tamelijk abstract. Over welke concrete tekorten het bij de reclasseringscliënten precies gaat en hoe de reclasseringwerkers deze taak vorm zouden kunnen geven zijn vragen waar het rapport geen antwoord op geeft.

1.3 Normen en waarden in de reclasseringspraktijk

In de vorige paragrafen is duidelijk geworden dat er niet erg veel helderheid is over welke normen en waarden algemeen geaccepteerd zijn. Voor de reclasseringswerker, die als 'prosociaal rolmodel' conventionele waarden moet uitdragen lijkt er niet zoveel houvast. Toch is voor de reclasseringswerker het reageren op normoverschrijdend gedrag aan de orde van de dag. *"Ik moet me iedere keer opnieuw verhouden tot het kwaad"*, constateerde een werker. *"Professionals die met agressie en huiselijk geweld te maken krijgen, moeten morele oordelen vellen. Zij komen er in hun beroepspraktijk niet onderuit om en een standpunt in te nemen over wat hun cliënten doen of aangedaan wordt en op basis daarvan te handelen"*, constateert Van Besouw (2010).

Ook de trage vragen van Kunneman ('het onder ogen zien van onmacht en verlies'; 'het moeizaam herschrijven van het eigen levensverhaal') zijn in het leven van veel reclasseringscliënten aan de orde. *"Ik heb niet de intentie om voor de cliënt dingen echt weer goed te maken, maar dat hoeft ook niet. Zij moeten leren te verduren dat hun leven is gegaan zoals het is gegaan"*, zo beschrijft een reclasseringswerker tijdens een interview in het kader van het hier gepresenteerde onderzoek dit aspect van het werk.

Deze constatering leidt tot een aantal vragen die in dit onderzoek aan de orde zullen komen en in de volgende paragrafen zullen worden toegelicht.

1.3.1 Wat is de kernwaarde van het reclasseringswerk?

Voorafgaand aan de andere vragen is de eerste vraag: Wat is de kernwaarde van het reclasseringswerk? Deze vraag kan ook verwoord worden als: Waar ben je van? Waar doe je het voor? Of: Wat realiseer je met je werk? De afgelopen jaren is daar veel discussie over geweest, vanwege de beleidsmatige verschuiving van hulpverlening naar risicobeheersing (Menger, 2009; Menger & Donker, 2012). Dit heeft geleid tot de situatie dat reclasseringswerkers die opgeleid zijn in de hulpverleningsideologie soms functioneren in een omgeving die in toenemende mate een punitief karakter heeft gekregen. Terwijl zij zijn opgeleid voor een beroep met als centrale waarde 'het tot zijn recht komen van de cliënt in wisselwerking met zijn omgeving' (beroepscode voor de maatschappelijk werker, NVMW 2010). Een werker verwoordde de tweeslachtigheid als volgt: *"In mijn sollicitatiegesprek zeiden ze dat een reclasseringswerker geen hulpverlener is. Maar ze vonden wel dat ik een relevante opleiding had gedaan, ik heb een SPH-diploma."*¹

In het dagelijkse taalgebruik van de reclasseringswerker zijn woorden als 'straf', 'een gedwongen kader', 'toezicht waarbij voorwaarden moeten worden gecontroleerd' gemeengoed geworden. Veiligheid voor de burger is politiek een dominante waarde. Wat hebben deze veranderingen betekend voor de kernwaarde van het vak reclasseringswerker? Wat is de invloed van het forensische domein waarin de reclasseringswerker functioneert op de waarde die het werk vertegenwoordigt? Wat zien reclasseringswerkers tegenwoordig als de kernwaarde van hun vak? Is er één kernwaarde of zijn het er meer? Verondersteld wordt dat door het huidige functioneren op het snijvlak van straf en zorg, er spanning is gaan zitten tussen verschillende waarden. Ervaren de reclasseringswerkers deze spanning en hoe lossen zij die spanning op?

1.3.2 Welke waarden draag je uit?

Eerder is al gesteld dat de werker functioneert als prosociaal rolmodel (Trotter, 1999). In de volgende paragraaf wordt toegelicht wat dat methodisch betekent, maar er ligt nog een vraag aan vooraf. Dit is de principiële vraag of je als werker mag oordelen over wat de cliënt doet of laat. Trotter (2009, p.148) zegt hierover: *"Pro-social modeling may (...) be criticized as being judgmental. It is based on value judgments."*

¹ SPH staat voor de HBO-opleiding Sociaal Pedagogische Hulpverlening.

The term pro-social has connotations of social control, of there being a right way of doing things. It suggests that what is socially acceptable is best. Again probation officers and others who work with offenders inevitably make judgments about what are acceptable and unacceptable standards in relation to such issues as drug use, reporting patterns or minor offending. As I have said a number of studies (Andrews et al 1979, Trotter 1990, 1996, 2004) suggest that workers reinforce different expressions and behaviours regardless of whether they have any awareness of doing so. Again it is better that they take some control over this process."

Ook Menger & Krechtig (2004, p.202) constateren in *Delict als maatstaf* dat reclasseringswerkers zich in veel situaties normerend gedragen, ook als zij zeggen dat ze dat niet doen: *"Door het niet expliciet te maken, blijft het verborgen. De normering gaat ondergronds."*

In de reclasseringspraktijk is het standpunt dat iedereen voor zichzelf mag uitmaken hoe hij zijn leven wil leiden moeilijk te handhaven. Het geïndividualiseerde waardepatroon uit het WRR-rapport (2003) gaat niet op. Cliënten komen immers met de reclassering in contact na overtreding van de wet. De inzet van het reclasseringswerk is dat de kans op recidive verkleind moet worden. Dan gaat het niet alleen om het respecteren van de persoonlijke vrijheid van de cliënt maar juist ook om het beïnvloeden van de cliënt zodat hij of zij meer rekening gaat houden met anderen, zich aan gaat passen aan geaccepteerde normen en waarden, en wellicht zelfs zijn of haar leven een andere koers gaat geven.

Reclasseringswerk is sturend. Maar waar stuurt de reclasseringswerker op? Op de vraag welke waarden maatgevend zijn in onze samenleving bleek in ieder geval vanuit de wetenschap een helder antwoord niet mogelijk. Betwijfeld werd zelfs of ze er überhaupt zijn (WRR, 2003). Wie bepaalt dan in het reclasseringswerk wat *hoort*, wat *goed* is, wat *nastrevenswaardig* is? Hiervoor is weinig houvast. *"Ik vind dat het een belangrijk deel van mijn taak is om mensen andere normen bij te brengen, om mee te werken aan het herwaarderen van normen, zeg maar. Je krijgt hier mensen in alle soorten en maten. Maar wat voor normen hanteer je dan? Alleen die van jezelf? Daar kom je niet ver mee."* (een reclasseringswerker, geciteerd in *Delict als Maatstaf*). Maar waarmee kom je er als reclasseringswerker dan wel? Welke waarden liggen aan de basis van de normerende activiteiten van de werkers? Wanneer reageren zij bijvoorbeeld op uitingen van de cliënt die afwijken van de waarden die de reclasseringswerkers willen uitdragen?

1.3.3 Op welke manier kunnen waarden worden uitgedragen?

Als je weet welke waarden je uit wil dragen, dan is de volgende vraag de methodische vraag hoe je dat moet doen. Welke strategieën zijn hiervoor en wanneer doe je wat? Wanneer legt de reclasseringswerker de cliënt bijvoorbeeld iets dwingend op (*"Jij moet doen wat ik je zeg, want anders.."*)? Dit wordt in de literatuur wel aangeduid als vertikaal of hiërarchisch moraliseren. Wanneer gebruikt de reclasseringswerker de strategie die hier haaks op staat? Gaat hij met de cliënt in gesprek over wat belangrijk is in het leven of over de richting die gekozen wordt om verandering te genereren? Dit laatste wordt in de literatuur ook wel aangeduid als horizontaal of dialogisch moraliseren.

Het gesprek over de manier waarop waarden uitgedragen kunnen worden, is de afgelopen jaren overheerst door de politieke roep om veiligheid. De aandacht gaat daarmee vooral naar hoe de reclassering onmiddellijke risicoreductie kan leveren door beperking van de vrijheid van de delictpleger. Dit heeft geleid tot een uitbreiding van het hiërarchisch moraliseren, woorden als 'meldplicht' en het geven van 'berispingen' en 'waarschuwingen' bij overtreding van bijzondere voorwaarden illustreren dit. Het stoppen met het plegen van delicten lijkt niet langer een doel dat op termijn gehaald kan worden, maar een eis met onmiddellijke ingang. De aandacht is daardoor minder gericht op de lange termijn verandering, op het werken aan duurzame veranderingen in het leven van de delictpleger. Daartoe moet het gesprek met de cliënt aangegaan worden over de manier waarop hij in het leven staat, over wat hij zich wenst in zijn leven en over hoe er gewerkt kan worden aan een beter leven en een positieve rol in de maatschappij. De vraag is of de huidige politieke en mediale dwingende sturing op het per direct uitbannen van risico de reclasseringswerker voldoende ruimte laat bij het werken aan dergelijke duurzame veranderingen.

Bij de criminogene factoren, de factoren die ten grondslag liggen aan het criminele gedrag, vormen antisociaal gedrag, antisociale denkpatronen, een antisociale persoonlijkheidsstoornis en een antisociaal netwerk de "Big Four" (Andrews & Bonta, 2010). Het plegen van delict en is vaak onderdeel van een heel patroon van antisociale uitingen. Een reclasseringswerker wordt in het contact met een cliënt vaak geconfronteerd met opmerkingen, gedachtegangen of gedrag wat hier blijk van geeft. De vraag is wat een goede manier is om deze criminogene factoren aan te pakken. Trotter, een toonaangevende Australische onderzoeker op het gebied van effectiviteit bij onvrijwillige transacties, kwam tot de conclusie dat een prosociale benadering van essentieel belang is (Trotter, 1999, 2006). Ook McNeill & Whyte (2007) noemen deze prosociale benadering als een belangrijke factor bij het ontwikkelen van *human capital* (persoonlijke kapitaal)², wat cruciaal wordt geacht voor het kunnen stoppen met het plegen van delicten. In deze literatuur wordt de prosociale benadering overigens meestal aangeduid met de term 'pro-social modelling' (Trotter 1999, McNeill & Whyte 2007, Andrews & Bonta, 2010). Dit suggereert dat die termen identiek zijn, maar in de uitwerking blijkt dat de benadering meer aspecten omvat dan alleen rolmodel zijn.

De prosociale benadering van Trotter kent vier aspecten:

- Rolverheldering: frequente en open discussie over rollen, doelen, verwachtingen en het gebruik van gezag, over onderhandelbare en niet-onderhandelbare aspecten van de interventie en over vertrouwelijkheid.
- Relatie: de werker is open, eerlijk en empathisch, in staat om uit te dagen en rationalisaties te minimaliseren, niet beschuldigend, optimistisch, in staat om gevoelens en problemen van cliënt en gezinsleden onder woorden te brengen. De werker gebruikt passende zelfonthulling en humor.
- Prosociaal rolmodel zijn en conditioneel belonen en bestraffen: identificeren, belonen en modelleren van gedrag dat bevorderd moet worden en identificeren, ontmoedigen en confronteren van gedrag dat veranderd moet worden.

² Human wordt vaak vertaald als 'menselijk'. Het staat echter in het desistance model naast 'social capital', sociaal kapitaal. Human capital gaat over het persoonlijke kapitaal van het individu.

- Probleemoplossen: overzicht, prioriteren en onderzoeken van problemen en doelen, vastleggen van het doel waaraan gewerkt gaat worden, ontwikkelen van strategieën, aanhoudend monitoren. (McNeill & Whyte 2007, p. 174, vertaling en volgorde LK)

De eerste twee aspecten, rolverheldering en relatie, staan centraal in een grootschalig onderzoek binnen het Raak-project *Bronnen van continuïteit* van Anneke Menger³. Het vierde aspect, probleemoplossen is reeds uitvoerig onderzocht, waardoor voor het aanleren van die vaardigheid veel materiaal beschikbaar is. In een aantal erkende gedragsinterventies komt dit bijvoorbeeld uitvoerig aan de orde.

Het onderzoek waar hier verslag van wordt gedaan concentreert zich op het derde aspect: prosociaal rolmodel zijn en conditioneel belonen en bestraffen (*reinforcement*). Dit zijn manieren van leren. In de psychologische leertheorieën wordt onderscheid gemaakt tussen het leren door de belonende of bestraffende consequenties die het gedrag heeft voor degene die beïnvloed wordt, en het leren van rolmodellen, dat wil zeggen door het zien dat een ander iets doet.

Prosociaal rolmodel komt overeen met het adagium *Practice what you preach*. Het betekent dat als een werker een prosociaal patroon - rekening houden met anderen - bij een cliënt wil bevorderen, dat dan een prosociale houding van de werker leerzaam kan zijn voor die cliënt. De cliënt ziet hoe je het zou kunnen doen. Ook geldt dat de mate waarin de werker rekening houdt met de cliënt van invloed zal zijn. De cliënt ervaart hoe het is als er rekening met je wordt gehouden. Maar hoe doe je dat bij een complexe weerspannige cliënt in een gedwongen kader? Hoe ben je een prosociaal rolmodel? Is hier voldoende aandacht en ruimte voor in het huidige punitieve klimaat?

Vergelijkbare vragen kunnen worden gesteld over het conditioneel belonen en bestraffen. Hoe identificeren werkers het gedrag dat bevorderd moet worden en het gedrag dat veranderd moet worden? Welk gedrag zou eerst en vooral moeten veranderen? En hoe doe je dat? Hoe beloon je? Wat zijn precies methoden van ontmoedigen en confronteren?

1.3.4 Wat wordt er bedoeld met de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt?

Persoonlijke vrijheid of autonomie is een van de twee 'overgebleven' centrale waarden stelt de WRR (2003). In het reclasseringswerk wordt tegenwoordig, net als in ander sociaal werk, sterk ingezet op de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt. Hier horen uitspraken bij als: "Mensen moeten niet afhankelijk worden gemaakt" en "mensen mogen hun eigen keuzes maken". Eigen verantwoordelijkheid van de cliënt lijkt een duidelijk uitgangspunt, maar in de reclasseringspraktijk kleven er onhelderheden aan dit begrip. Om er een paar te noemen:

- Is het een uitgangspunt of een doel?

Als verantwoordelijkheid of autonomie van de cliënt het uitgangspunt is, dan stelt de werker de cliënt vanaf de start van het contact verantwoordelijk. Is autonomie een doel, dan wordt gekeken op welke manier geleidelijk de autonomie van de cliënt vergroot kan worden.

³ Lector Werken in justitieel kader, Hogeschool Utrecht.

- Gaat het over het verleden of over de toekomst?

Als het om het verleden gaat, dan betekent dat methodisch dat de reclasseringswerker ernaar streeft dat de cliënt verantwoordelijkheid neemt voor wat hij heeft gedaan, zijn daden niet bagatelliseert en niet probeert zich vrij te pleiten van schuld. Gaat het over de toekomst, dan betekent het methodisch dat de werker met de cliënt kijkt hoe de greep op het leven te vergroten is, hoe de cliënt bewust(er) en met in acht neming van de consequenties keuzes kan maken in het leven.

- Hoe verhoudt het zich tot zorg?

In het heersende hulpverleningsparadigma is het niet goed om teveel voor de cliënt te doen omdat dit onder de eigen verantwoordelijkheid valt. Maar kun je ook te weinig voor een cliënt doen? Hoe kiest de werker de juiste insteek op de schaal die loopt van betuttelen tot verwaarlozen? Of betekent autonomie altijd dat de cliënt het zelf dient op te lossen?

- Hoe verhoudt het zich tot het justitiële kader?

Bestaat eigen verantwoordelijkheid nog als er sprake is van inperking van de vrijheid van de cliënt door het gedwongen kader en tot het centrale reclasseringsdoel om de kans op recidive te verlagen? Is de veronderstelling dat de cliënt vanzelf tot de eigen conclusie komt dat het niet goed is om delicten te plegen? Wordt ervan uitgegaan dat het gedwongen kader op zichzelf voldoende is om de cliënt te begrenzen? Of zijn er grenzen aan de autonomie? Gaat het om het vinden van een goede balans tussen je aanpassen en je eigen gang gaan? Hoe verhoudt de vrijheid van de cliënt zich tot de veiligheid van anderen?

- Gaat het om een waarde of om een norm?

Laat je iemand in zijn waarde als je hem zelf zoveel mogelijk verantwoordelijkheid laat dragen of vind je dat de cliënt zelf verantwoordelijkheid hoort te dragen voor zijn gedrag? Dit schept methodische onduidelijkheid. Gaat het bij eigen verantwoordelijkheid van de cliënt om het tonen van respect voor de keuzes die een cliënt in zijn of haar leven heeft gemaakt? Of gaat het om het aanspreken van de cliënt op het feit dat hij bij zijn keuzes zijn verantwoordelijkheid niet neemt? Of om allebei?

- Hoe verhoudt het zich tot de verantwoordelijkheid van de werker?

Het is onduidelijk hoe de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt zich verhoudt tot de verantwoordelijkheid van de werker. Betekent "U bent zelf verantwoordelijk" net zoiets als "Ik ben niet verantwoordelijk voor u"? Bescherm het daarmee de werker tegen aansprakelijkheid voor daden van de cliënt? En ontheft het de werker van verantwoordelijkheid voor het succes van het traject?

1.3.5 Wat is een goede manier om met macht om te gaan?

Begrenzen van vrijheid is aan de orde van de dag in de reclasseringspraktijk. Reclasseringwerkers, die werken met cliënten in een gedwongen kader, hebben daardoor macht. Zij nemen beslissingen die soms ingrijpende gevolgen kunnen hebben in het leven van de cliënt en diens

directe sociale omgeving. Er wordt geadviseerd aan de rechtbank over de straf, over bijzondere voorwaarden bij voorlopige invrijheidstelling en voorwaardelijke straffen, de contactfrequentie (meldplicht) wordt door de reclassering vastgesteld, en als de werker besluit om een toezicht te retourneren kan dat leiden tot een onvoorwaardelijke vrijheidsstraf. Deze macht is aan regels en procedures gebonden. Bijzondere voorwaarden worden afgeleid uit een risicotaxatie, stopzetten van een toezicht moet op basis van precies omschreven regels.

Bovenstaande omschrijving is correct maar tevens onvolledig. Bij een zorgvuldige afweging van een besluit is namelijk altijd meer nodig, regels en procedures zijn ontoereikend om een antwoord te bieden op de vragen waar een sociale professional mee worstelt. Wie macht heeft, moet zich niet alleen procedureel maar ook moreel verantwoorden. Het gaat niet alleen om een *correcte* beslissing, maar ook om een *juiste* beslissing. Welke waarden worden hierbij tegen elkaar afgewogen? Welke waarden staan met elkaar op spanning en wat geeft in een concrete situatie de doorslag? Wat is een goede manier om met macht om te gaan?

1.3.6 Kortom

De morele opdracht voor een reclasseringswerker is complex. Zij worden geacht een visie te ontwikkelen op wat een goed leven is en deze visie uit te dragen. Zij worden geacht dit te doen in relaties met cliënten die op een aantal aspecten flink van die visie afwijken. Dit in een maatschappelijk klimaat waar risico onacceptabel lijkt. De werker moet in staat zijn mensen te helpen om het leven een andere wending te geven, het rechte pad op. Dit terwijl de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt centraal staat. Dat op zich staat al op spanning want waarin ben je als werker directief en waarin non-directief? Hoe doe je dit en blijf je tegelijk een prosociaal rolmodel. Wie bepaalt wat het rechte pad is en wat een goede manier is om dat te bewandelen? En dan wordt de werker ook nog eens ter verantwoording geroepen als de cliënt (uiteeraard onder zijn eigen verantwoordelijkheid) de fout in gaat.

Tonkens (2006) doet een aantal uitspraken die aansluiten bij bovenstaande vragen. Zij stelt dat moraliseren weliswaar in opkomst is, maar vaak op een onbeholpen, amateuristische en soms zelfs kinderachtige wijze. Moraliseren heeft een negatieve bijklank: het staat tegenover vrijheid, respect, tolerantie, ruimdenkendheid, ieder in zijn waarde laten. Dit blokkeert een open maatschappelijk debat, en daarmee het noodzakelijke professionele debat dat hierover gevoerd zou moeten worden. Een debat over *“de wijze waarop burgers en professionals die op complexere manieren moraliseren, zich daarin door de samenleving gesteund of belemmerd voelen, over de waarden die zij daarbij hanteren, over de normen die ze daaruit destilleren en over de spanning tussen tegenstrijdige normen en waarden..”* Het probleem is niet dat er niet genoeg normen en waarden zijn, het probleem is *“dat ze niet goed rondgaan”* (Tonkens, 2006, p 14). *“Welke moraal waar en op welke wijze het meeste op zijn plaats is, is geen weet, maar een vraag.”* (Tonkens, 2006, p. 21).

Omdat moraliseren onderdeel uitmaakt van de praktijk van de reclasseringswerkers vormt het gebrek aan debat een belemmering voor de ontwikkeling van hun professionele praktijk. Met dit onderzoek wordt geprobeerd een bijdrage te leveren aan het stimuleren van dit debat.

2. Doelstelling voor het onderzoek

Hiervoor is besproken dat er te weinig expliciet gesprek is over het morele aspect van het reclasseringswerk. Moraliteit is ook elders in deze tijd geen onderwerp. *“Er is nauwelijks taal ontwikkeld voor de morele praktijken en daardoor is het niet goed mogelijk om verschillende stijlen van moraliseren te vergelijken en tegen elkaar af te wegen”*, stelt Tonkens (2006, p. 186). Kunneman (2009, p.25) formuleert het net iets anders, maar de teneur is hetzelfde: *“Bij de morele dilemma’s in hedendaagse organisaties kan niet eens meer worden gesproken van ‘gaten in de taal’ maar is sprake van een narratieve kaalslag binnen de dominante vocabulaires in de meeste hedendaagse commerciële en bestuurlijke organisaties.”* Doel van dit onderzoek is om een bijdrage te leveren aan het ontwikkelen van die taal.

Aan de basis van dit onderzoek liggen een aantal veronderstellingen, aannames die niet worden getoetst maar waar vanuit wordt gegaan. Deze zijn:

- Waarden spelen een belangrijke rol, ook als er niet expliciet over wordt gesproken.
- Iedereen heeft een morele intuïtie.
- Reclasseringswerkers handelen, ook als er geen methodische kennis voorhanden is.
- Reclasseringswerkers ontkomen er niet aan om dagelijks te moraliseren.
- Er is veel *tacit knowledge*, niet geëxpliciteerde en vaak intuïtieve kennis.

In de praktijk hebben reclasseringswerkers voortdurend te maken met morele vraagstukken. Zij hebben daar allerlei antwoorden op ontwikkeld want zij normeren en moraliseren dagelijks en baseren zich daarbij (noodgedwongen) vooral op door ervaring ontwikkelde expertise. Door het, middels interviews, explicieter maken van deze *tacit knowledge* wordt het mogelijk om het morele afwegen en handelen te beschouwen en in kaart te brengen op welke manieren de werkers functioneren als prosociaal rolmodel, en welke methodische strategieën zij daarvoor hebben ontwikkeld. De hoop is dat dit werkers helpt bij het moreel onderbouwen van hun handelen, waardoor morele afwegingen zorgvuldiger kunnen worden. Dat zou een bijdrage kunnen betekenen aan de professionalisering van het reclasseringswerk.

3. Vraagstelling, onderzoeksvragen en verwachtingen

De vraagstelling van dit onderzoek is: Hoe geven reclasseringswerkers vorm aan het morele aspect van hun werk? De onderzoeksvragen concentreren zich op twee hoofdaspecten:

- a. De waarde(n) die de professional realiseert in het reclasseringswerk
 - Welke waarde(n) realiseren de reclasseringswerkers? Hoe benoemen zij zelf deze morele kern van hun professie?
 - Als er meerdere waarden zijn, liggen die dan in elkaars verlengde of staan ze met elkaar op spanning?

b. Professioneel moraliseren

- Zien de reclasseringswerkers zichzelf als prosociaal rolmodel?
- Waaruit bestaat volgens hen een goede prosociale basishouding?
- Wat is hierop de invloed van het organisatieklimaat?
- Op welke domeinen moraliseren reclasseringswerkers? Op welk gedrag van de cliënt gaan zij in?
 - o Welke uitingen van de cliënt worden gestimuleerd, positief bekrachtigd, wat wil de werker bevorderen, belonen?
 - o Welke uitingen, gedragingen, redeneringen van de cliënt wil de werker veranderen, ontmoedigen?
- Op welke manier moraliseren reclasseringswerkers? Welke strategieën gebruiken zij?

Dit is een exploratief onderzoek, het gaat bij dit onderzoek om het ontwikkelen van concepten. Een onderzoek naar wat zich afspeelt, naar verschillen in stijl, naar mogelijke verbanden. Dit is geen hypothesetoetsend onderzoek, dus er zijn geen hypothesen geformuleerd die voortvloeien uit de onderzoeksvragen. Dat neemt niet weg dat op basis van literatuurstudie er een aantal verwachtingen zijn. Het is aardig om die van tevoren even te noemen.

Verwacht wordt dat er bij de reclasseringswerkers verwarring is over wat een 'goed leven' is. Niet zozeer over wat een goed leven is voor henzelf maar wel als het gaat over wat voor de cliënt een goed leven zou zijn. Door de huidige tijdgeest is namelijk niet helder welke waarden uitgedragen moeten (of mogen) worden. Mensen zijn binnen bepaalde grenzen vrij om te kiezen hoe zij hun leven willen leiden. Maar waar liggen de grenzen? En wie bepaalt die?

Een tweede verwachting is dat reclasseringswerkers in de praktijk vaak moraliseren, maar dat zij dit impliciet doen. Veel werkers zijn opgeleid met methoden waarin de cliënt centraal staat (Menger & Krechtig, 2003; Menger & Donker, 2012). Reclasseringswerkers werken echter in een gedwongen kader. Er moet gewerkt worden aan terugdringen van recidive en de aanpak van het antisociale patroon bij de cliënt. Dat kan op spanning staan met de aangeleerde methoden.

In de wetenschappelijke literatuur wordt aangegeven hoe weinig expliciete taal er is voor dit aspect van het werk. Effectief *evidence-based* handelen is een belangrijk aandachtspunt geweest de afgelopen decennia. De afgelopen jaren staat het correcte handelen volgens de regels en procedures centraal in de aandacht. Maar nadenken over het *juiste* handelen, volgens morele standaarden, is een tijdlang niet gestimuleerd. De taal die hiervoor beschikbaar is, lijkt ouderwets, niet van deze tijd.

Gezien het feit dat reclasseringswerkers dagelijks geconfronteerd worden met allerlei antisociale uitingen die niet zullen stroken met hun eigen normen, ontkomen zij er niet aan om te moraliseren. Dat wat ze zelf vinden zal onvermijdelijk doorsijpelen in hun communicatie en handelen.

4. De onderzoeksmethode.

4.1 Interviews

In het hier gerapporteerde onderzoek zijn de gegevens verzameld met behulp van face-to-face interviews. Daarnaast zijn er gesprekken tussen werkers en cliënten opgenomen. Het gaat in beide gevallen om het in kaart brengen van de kennis en de opvattingen van de reclasseringswerkers. Een interview dat uitnodigt tot reflectie kan helpen bij het expliciteren van een deel van die kennis. Observaties van interacties met cliënten leveren informatie over de door de werker vanzelfsprekend gevonden kennis of over onbewuste kennis. Voor het schrijven van Delict als Maatstaf (Menger & Krechtig, 2003) is een soortgelijke werkwijze gebruikt. De toen opgedane ervaringen met deze combinatie van methoden zijn positief. Een aantal werkers beschreef toen bijvoorbeeld als belangrijk kenmerk van hun basishouding “gewoon jezelf zijn”. In de observatie werd duidelijk welke precieze elementen van zichzelf de werker in de interactie met de cliënt inzette.

De interviews zijn open interviews, met een duur van ongeveer anderhalf uur. Om erachter te komen welke waarde(n) de werker wil realiseren en hoe de werker zijn rol ziet, is gespreksruimte nodig. De interviewer vult zelf van tevoren zo weinig mogelijk in en tijdens het gesprek wordt veel doorgevraagd. De interviews zijn gevoerd vanuit de volgende vier thema's:

1. Vanuit de kernwaarde(n) van het vak: waar doe je het voor, wat realiseer je met dit werk?
2. Vanuit waardevolle momenten: concrete voorbeelden van momenten die 'ertoe deden', waar deze waarde zichtbaar werd.
3. Vanuit dilemma's: concrete voorbeelden van momenten waarop waarden met elkaar op spanning stonden of in het geding waren.
4. Vanuit de invloed die de werker probeert uit te oefenen op de moraal van de cliënt: wanneer moraliseer je en hoe doe je dat?

Per thema zijn een aantal subvragen gesteld (zie bijlage 1). Bij de eerste drie thema's wordt gezocht naar de kernwaarde(n). Het tweede en derde thema zijn bedoeld als ondersteuning bij het zoeken daarnaar. De veronderstelling is dat het lastig is om waarden meteen te formuleren, gezien het eerder gesignaleerde gebrek aan taal op dit terrein. Door te vragen naar concrete voorbeelden van waardevolle momenten en dilemma's kunnen de onderliggende waarden aan de orde komen.

Om concreter en preciezer te kunnen bekijken hoe de werker in de interactie met de cliënt 'moraal uitdraagt' zijn ook nog geluidsopnames gemaakt van gesprekken. Deze rapportage is gebaseerd op de analyse van de interviews. De gespreksobservaties worden in een volgende fase van dit onderzoek geanalyseerd en de resultaten zullen elders worden gepubliceerd.

4.2 Onderzoekspopulatie en steekproef

Dit onderzoek is uitgevoerd bij reclasseringswerkers van het Leger des Heils. Zoals al eerder aangestipt, is het Leger des Heils een christelijke organisatie, die sterk waardegedreven is.⁴ De veronderstelling is dat in deze organisatie het praten over waarden en moraal gewoner is dan bij de andere reclasseringsorganisaties, dat hier dus het makkelijkst aanknopingspunten voor de gezochte concepten kunnen worden gevonden. De bedoeling is dat het onderzoek verbreed wordt naar de andere reclasseringsorganisaties.

Omdat het om een exploratief onderzoek gaat, wordt het aantal te interviewen personen bepaald door de vraag of er nog extra informatie boven komt. Als de verhalen gaan rondzingen, is het verzadigingspunt bereikt. Er is bij het samenstellen van de steekproef rekening gehouden met geografische spreiding, spreiding in leeftijd en verdeling in toezichthouders en adviseurs.

Reclasseringswerk is onderverdeeld in twee hoofdprocessen: 'diagnose en advies' en 'toezicht en interventie'.⁵ Werkers van beide onderdelen dragen moraal uit en kunnen morele vraagstukken hebben. De vraag hoe invloed uit te oefenen op de vaak antisociale gedrags- en denkpatronen van cliënten speelt echter sterker voor toezichthouders. De rapporteur stelt vast of er sprake is van een antisociaal patroon, de toezichthouder zet een beïnvloedingsstrategie uit, is veel langer bij de cliënt betrokken en zal tijdens het traject de gekozen strategie telkens op zijn merites moeten beoordelen en het soms over een andere boeg moeten gooien. Om deze reden is een groter aantal toezichthouders geïnterviewd dan rapporteurs.

De selectie van de werkers is gedaan door de unitmanagers. In de meeste gevallen is op een unitvergadering door de unitmanager gevraagd wie beschikbaar wilde zijn. Er is naar landelijke spreiding gestreefd vanuit de veronderstelling dat er wellicht regionale verschillen zijn of dat de stijl van een unitmanager van invloed kan zijn.

⁴ Het feit dat het Leger des Heils een christelijke organisatie is, betekent dat het aantal allochtonen dat hier werkt klein is en dus altijd een christelijke achtergrond zal hebben.

⁵ Na de taaksplitsing in 2004 zijn deze taken gescheiden. Een werker die zich bezighoudt met diagnose en advies schrijft een voorlichtingsrapport voor justitie en stelt een diagnose. Deze rapporteur spreekt de cliënt gemiddeld 2 keer, waarbij het voornaamste insteek in de gesprekken is dat de werker een zo goed mogelijk beeld krijgt van de cliënt en van de risico's, zodat justitie goed kan worden voorgelicht en zodat de doelen voor het toezicht kunnen worden geformuleerd. Een toezichthouder begeleidt een cliënt gedurende de totale toezichtperiode, voornaamste doel is om het risico dat de cliënt vormt beheersbaar te houden en verandering te bewerkstelligen in de risicofactoren voor delictgedrag.

4.3 Overzicht van de geïnterviewde reclasseringswerkers

In totaal zijn er 22 interviews met reclasseringwerkers van het Leger des Heils gehouden, verspreid over het land bij de units in Arnhem, Den Haag, Groningen, Maastricht, Rotterdam, Utrecht. Er zijn 16 toezichthouders geïnterviewd en 6 rapporteurs.

De meeste geïnterviewden waren tussen de 40 en 50 jaar oud. In Tabel 4.1 is een overzicht te zien van het aantal geïnterviewden per leeftijdscategorie. Zoals te zien in de tabel is er een behoorlijke spreiding.

Tabel 4.1 Aantal geïnterviewde reclasseringswerkers per leeftijdscategorie.

Jonger dan 30	30-39 jaar	40-49 jaar	50-59 jaar	60 plus
4	5	8	3	2

In Tabel 4.2 is een overzicht te zien van het aantal jaren werkervaring bij de geïnterviewde reclasseringswerkers. Meegeteld hierbij is ook de werkervaring bij een andere reclasseringsorganisatie. Niet meegeteld zijn ervaringsjaren elders buiten de reclasseringsorganisaties, ook niet als het in een gerelateerde sector is. Net als bij leeftijd is er een grote spreiding in het aantal ervaringsjaren.

Tabel 4.2 Aantal geïnterviewde reclasseringswerkers per categorie ervaringsjaren.

Minder dan 2 jaar	2-5 jaar	5-10 jaar	10-25 jaar	Meer dan 25 jaar
2	7	6	2	3

In Tabel 4.3 is tenslotte te zien dat qua opleiding de groep tamelijk homogeen is. De meeste geïnterviewden hebben een HBO-opleiding in de sociale sector. Dit zal waarschijnlijk representatief zijn, het zijn de opleidingen die gevraagd worden voor dit beroep.

Tabel 4.3 Aantal geïnterviewde reclasseringswerkers per hoogst gevolgde opleiding.

HBO Maatschappelijk werk	11
HBO Sociaal Pedagogische Hulpverlening/iw	3
HBO Sociaal Psychiatrisch Verpleegkundige	2
Hbo Psychologie/Pedagogiek	2
Hbo anders	1
Universiteit Rechtsgeleerdheid	2
Universiteit anders	1

4.4 Het analyseren van deze gegevens

In dit onderzoek is gekeken hoe werkers zelf spreken over het morele aspect van het werk. Wat zijn voor werkers relevante thema's? Wat is de inhoudelijke variatie? De analyse hiervan is gedaan met behulp van MAXQDA. Dat is een softwarepakket voor computerondersteunde analyse van kwalitatieve data zoals teksten.

Er zijn in dit onderzoek open vragen gesteld. Werkers kunnen dus heel verschillende dingen zeggen als er bijvoorbeeld wordt gevraagd naar wat de centrale waarde van het werk voor hen is. Het is een vraag die niet dagelijks wordt gesteld, ieder formuleert het op zijn eigen manier, het is zoeken naar woorden. "Eh.. hoe noem je dat?" De waarde wordt niet altijd in één woord benoemd door de geïnterviewde. Om deze taal te analyseren is er in voorkomende gevallen een term (code) bedacht door de onderzoeker, één die zo dicht mogelijk ligt bij het taalgebruik van de geïnterviewde. Vervolgens is gekeken hoe de daardoor ontstane lijst van codes beter te ordenen is. Codes die erg dicht bij elkaar liggen zijn samengevoegd. Sommige codes zijn onderverdeeld of opgesplitst. MAXQDA, het gebruikte programma, hangt alle gecodeerde tekstdelen steeds onder de code. Daardoor blijft de oorspronkelijke tekst, en dus ook de taal van iedere werker, zichtbaar. Bij het vervolgonderzoek, waarbij ook de andere twee reclasseringsorganisaties worden betrokken zal ook gezocht worden naar achterliggende patronen in de antwoorden op de hoofdvragen, waarbij de vraag is waar de verschillen in de patronen mee samenhangen. Dat is in dit onderzoek nog niet aan de orde.

5. Onderzoeksresultaten deel 1:

De waarde(n) die de professional met het werk realiseert.

5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk gaat het over de humanitaire waarde: welke waarde of waarden vormen volgens de geïnterviewde reclasseringswerkers de kern van hun vak? In het volgende hoofdstuk, hoofdstuk 6, is het professioneel moraliseren aan de orde.

Hoofdstuk 5 gaat dus over de missie van het vak, hoofdstuk 6 over het concrete handelen.

Een belangrijk kenmerk van een professie is dat het waardegestuurd is. “Professies bezitten een morele kern, een professional realiseert een humanitaire waarde in een complexe situatie” (De Jonge, 2011). De kernwaarde voor een arts is gezondheid. Is dat ook voor de reclasseringswerker te benoemen? Welke waarde realiseren reclasseringswerkers? Dit is een vraag van een hoog abstractieniveau, waar niet iedereen meteen antwoord op kan geven. “Waar doe je het voor, waarom doe je dit werk, waarom is het belangrijk wat je doet? ”, dat zijn de vragen die helpen om de waarde te vinden.

Het gaat in dit onderzoek niet om de missie van de organisatie of om de opdracht vanuit justitie, maar om de kernwaarde van het vak, van de professie. Een geïnterviewde werker formuleert het al volgt:

Het OM wil bepaalde dingen van ons, de organisatie wil bepaalde dingen van ons. Maar ik moet zelf bepalen: wat vind ik goed werk. Voldoe ik aan mijn eigen norm van werken en doe ik in het contact met de cliënt die dingen die ik vind dat ik moet doen? (resp. 11)

Omdat een belangrijk onderzoeksdoel is om de taal van de werkers te achterhalen, wordt in dit verslag telkens eerst de door de onderzoeker gekozen term genoemd met een hele korte toelichting. Daarna wordt vooral met citaten geïllustreerd hoe werkers over dit aspect van hun werk praten⁶.

Bij elk citaat staat een respondentnummer. Dat is niet om te kunnen achterhalen wie precies wat heeft gezegd, maar om te laten zien dat de citaten uit de breedte van de onderzoekspopulatie komen en dat niet voortdurend uit hetzelfde interview wordt geciteerd.

Na het beschrijven van de waarden wordt een model van de onderlinge verhouding van de waarden gepresenteerd. En wordt ingegaan op de mogelijke spanning die ontstaat tussen verschillende waarden.

⁶ Hoewel geprobeerd wordt zo letterlijk mogelijk weer te geven wat de geïnterviewde zei, is soms vanwege de leesbaarheid de tekst iets ingekort. In een gesprek loopt een zin soms raar of gebruikt de spreker per ongeluk een verkeerd woord, ook dat is aangepast.

5.2 Een overzicht van de genoemde waarden.

Zoals te zien in Tabel 5.1 zijn er drie waarden die in veel interviews zijn genoemd als kernwaarde van het reclasseringswerk. Dit zijn zorg, autonomie en veiligheid. Zorg is zelfs in elk interview genoemd.

Tabel 5.1 Aantal interviews waarin waarden zijn genoemd als kernwaarde van reclasseringswerk.

Waarde	Aantal interviews waarin deze wordt genoemd
Zorg	22
Veiligheid	17
Autonomie	17
Erkenning	11
Participatie	9
Verandering	7
Rechtvaardigheid	6
Vergeving	5
Verzoening	2

Na de top 3, zijn er 5 andere waarden die ook geregeld zijn genoemd in de interviews:

Erkenning, participatie, verandering, rechtvaardigheid en vergeving. Vergeving wordt nergens letterlijk zo genoemd, maar er wordt herhaaldelijk aan gerefereerd dat iedereen een tweede kans verdient (of een derde of vierde), en ook dat als je gestraft bent, dat het dan ook klaar is, dan mag je vervolgens werken aan je toekomst. Tenslotte wordt verzoening met het bestaan ook nog 2 keer genoemd.

Het is duidelijk dat in 22 interviews gerefereerd wordt aan zorg en in 17 interviews aan veiligheid. Beide waarden komen dus in veel interviews aan de orde. Als vervolgens bekeken wordt hoe vaak er binnen een interview aan één van beide waarde wordt gerefereerd, dan zijn er heel duidelijk verschillen. Zorg wordt veel vaker genoemd (225 keer) dan veiligheid (17). Zijn de werkers dan vooral gericht op het helpen oplossen van problemen en hebben ze weinig oog voor het risico dat de cliënt vormt? Om daar iets over te kunnen zeggen is nader gekeken naar de gebruikte woorden.

In Tabel 5.2 zijn de woorden zorg en veiligheid naast elkaar gezet, met daarachter het aantal keer dat dit woord in de interviews valt. Onder zorg zijn de twee begrippen gezet die door de geïnterviewden rechtstreeks onder zorg worden geschaard: hulp en helpen, en het woord 'problemen'. Onder veiligheid is te zien hoe vaak de woorden 'delict', 'gevaar', 'risico' en 'recidive' voorkwamen in de interviews.

Daarnaast zijn ook de woorden ‘begeleiden’ en ‘controleren’ geteld: dat is immers wat de toezichthouder volgens de formele opdracht doet.

Tabel 5.2 Frequentie gebruikte woorden in de interviews, binnen categorieën zorg en veiligheid.

Zorg	225	Veiligheid	17
Hulp	168		
Helpen	107		
Problemen	95	Delict	198
		Gevaar	55
		Risico	72
		Recidive	44
Begeleiden	28	Controleren	28

Aan de tellingen in Tabel 5.2 is te zien dat de geïnterviewden de woorden zorg, hulp en helpen veel vaker gebruiken dan het woord veiligheid. Tegelijkertijd worden woorden als delict, gevaar, risico en recidive ook heel vaak gebruikt, bij elkaar genomen zeker vaker dan het woord problemen.

Werkers zijn zich er blijkbaar goed van bewust dat cliënten ook een gevaar vormen. Aan de citaten in de volgende paragraaf is te zien dat zorg en hulp worden gezien als een manier om risico's te verkleinen en om de waarde veiligheid te realiseren.

De woorden begeleiden en controleren worden beide even vaak en relatief weinig gebruikt.

5.3 Uitwerkingen door middel van citaten van de genoemde waarden.

Zorg

Alle 22 werkers noemen de waarde zorg tijdens het interview, niet altijd in dezelfde bewoordingen, maar wel alle 22.

Heel vaak wordt het ‘helpen waar nodig’ genoemd. Ook wel naastenliefde (4 keer) barmhartigheid (1 keer) of compassie (2 keer). Je bekommeren om iemand die zorg nodig heeft is het centrale thema dat hier naar voren komt. Iets betekenen voor een ander. Mensen niet aan hun lot overlaten. Bij verdere specificatie wordt vaak genoemd: ervoor zorgen dat de basisvoorwaarden voor het bestaan gecreëerd worden. Iemand helpen om het leven weer op de rails te krijgen.

Waar doe ik het voor? Om te helpen. Ha, ha. Maar ja, dat is het wel echt. Het lijkt haast naïef hè? (resp. 12)

Het gaat er uiteindelijk om: wat heeft iemand nodig en kun je hem dat geven of niet. zo simpel is het. (resp.1)

Het is bijna eigenlijk een natuurlijke behoefte, om dat te doen.(resp.8)

Dat je vanuit respect en vanuit liefde komt, voor je medemens.(resp.5)

Wat ik zou willen als me dat overkwam, is dat iemand tegenover mij zou zitten die echt oprecht begaan is met mijn situatie en echt zijn best zou doen om te kijken of ie me daarin kon helpen. En dat is dus ook wat ik doe.(resp. 4)

Dat je je naasten lief moet hebben, dat vind ik algemene waarden en normen, en ik wil daar niet een label aanplakken van het is God of het is Allah of nog iets anders... weet je, ik denk dat je van elk geloof iets moois kan maken. (resp. 5)

“En ik vind het idee van compassie echt wel een prachtig iets. En ik denk dat het in de basis wel iets is waar ik naar wil leven, zeg maar. Met alle moeite die dat kost.”(resp.11)

Ook de concrete voorbeelden van momenten waarop ze voelden dat ze ‘ertoe deden’, gaan vaak over zorg hebben voor de cliënt of de cliënt helpen.

Ik kreeg een kaartje van een cliënt, hij schrijft: “Ik bedank je dat je me geholpen hebt bij het vallen en opstaan”, maar vooral bedoelt hij dan bij het weer opstaan. Dat vind ik dan toch wel iets heel moois, dat je dat zo terug krijgt. En dat probeer ik in het werk heel veel te doen. (resp.1)

Hij had ook helemaal geen kleren, dus toen ben ik woensdag, nota bene op mijn vrije dag, hier kleren uit gaan zoeken- wat is nog grappig, en wat past een beetje -, en toen ben ik met die zakken kleren naar de gevangenis gegaan. (resp. 6)

Veiligheid

De waarde veiligheid is genoemd door 17 van de 22 geïnterviewde werkers. Daarmee bedoelen zij dat zij de schade die de cliënt kan aanrichten willen beperken door de cliënt te begrenzen en bij te sturen. Sommige geïnterviewden noemen dit ‘het maatschappelijk belang’.

De norm is wel: wat er gebeurd is, dat moet niet nog een keer gebeuren. Vanuit de maatschappij. En daarvoor zit ik er natuurlijk ook.(resp. 11)

Dat je een wat hoger doel nastreeft van, nou ja, dat zijn allemaal gevleugelde begrippen, maar een wat veiliger samenleving met elkaar realiseren. (resp.2)

Ik vind wel dat mensen verantwoordelijk zijn en de opdracht hebben zich maatschappelijk aanvaard, volgens de regels van de wet te gedragen. En dat ze ook wel aangesproken moeten worden en bijgestuurd moeten worden wanneer dat niet gebeurt. Dat is wel in de loop van de tijd een belangrijker drijfveer geworden, maar ik denk dat het een beetje 60-40 is. 60% toch nog wel die helpende kant zeg maar, om dat zo te noemen, en dan 40 %ja.(resp.2)

In veel gevallen wordt veiligheid genoemd als een gevolg van de zorg. De redenering is dan dat de maatschappij veiliger wordt als we ons meer bekommeren om deze doelgroep. Veiligheid ontstaat niet door uitsluiting maar door inclusie.

In de zin van dat als iemand zijn leven op orde krijgt, dan is de kans dat hij delicten pleegt gewoon veel kleiner.(resp.1)

Want ik heb het idee dat ik zeg maar mijn steentje ook bijdraag aan de maatschappij door met deze lastige doelgroepen om te gaan en toch te kijken of daar iets aan te veranderen is, zodat er minder slachtoffers vallen. Nou ja, of minder delicten worden gepleegd. Dus die kant zie ik ook.(resp.5)

Een wat veiliger samenleving met elkaar realiseren, waarbij de dingen die ik net noemde in mijn optiek heel goed ingevoegd kunnen worden. Omdat ook dat begint met een inzichtgevend proces. Je geeft wel kaders aan en je geeft wel regels aan, maar tegelijkertijd moet ook daarin wel hier (wijst op borst) iets gebeuren. (resp.2)

Ik zeg ook wel: "Alles wat je nu wint, dat kun je ook verliezen. En hoe meer jij wint, hoe beter het mij uitkomt. Want da'lijk wil je niet meer verliezen. Als je niks hebt, dan maakt het je ook niks uit. Maar als je een eigen huis hebt, en je uitkering loopt, en dat je een leuke dagbesteding hebt, bedenk je dan wel, als je gaat jatten, dan is dat wat je verliest. En als je dan uit de bak terugkomt, ...kijk eens hoe lang het nu heeft geduurd voordat je zover bent".(resp.12)

Veel werkers zeggen dat in een beperkt aantal gevallen veiligheid van anderen soms centraal staat, ook als dat niet gekoppeld is aan zorg voor de cliënt.

Psychopaten, daar kun je vaak niks mee doen. Daar moet je damage-control doen, die moet je in de gaten blijven houden. (resp.8)

Dus eh.. ik heb hem geretourneerd, en ik zeg: "Ik ga vragen of ze je nu ook op de telex zetten, of ze je ook daadwerkelijk op komen halen en vastzetten. Want ik vind dat je gevaarlijk bent". Dus daar was ie natuurlijk niet blij mee, maar goed. (resp. 11)

Bij zedenzaken ligt het vaak ingewikkelder, die mensen zijn heel vaak, hoe noem je het, gewiekt en die hebben dat als vaardigheid heel goed ontwikkeld helaas, waardoor je net niet de vinger erop kan leggen. En waar je ook als maatschappij niet... als iemand op zeden al een paar keer, nou ja, geen first offender is zal ik maar zeggen, dan denk ik: dan moet je heel goed verantwoorden wat je allemaal doet in het leven. Dat is dan een gevolg van je daad. (resp.5)

Autonomie

Deze waarde is genoemd door 17 van de 22 werkers. Woorden die zij hiervoor gebruikten, waren: werken aan het hervinden van de autonomie, van zelfbeschikking, de regie hebben over het eigen leven, eigen keuzes maken, bewuste keuzes. Daaraan gekoppeld: het kunnen dragen van verantwoordelijkheid voor wat je doet, de consequenties aanvaarden van de keuzes die je maakt.

De autonomie van de cliënt is belangrijk. Want dat geeft ze ook zelfgevoel. En zelfwaarde. En daarin begeleiden.(resp.6)

Ja. Dat is zeker een belangrijke waarde voor mij: dat ik ze bij hun eigen kracht breng. Daar moet het vandaan komen. Die kracht heb ik niet. Ik geef ze geen kracht, ik breng ze bij hun eigen kracht. (resp.13)

Dat iemand voor zichzelf het idee krijgt: hé, ik heb dus wel meer in mijn mars. (resp.2)

Heel veel mensen verwachten dat alles voor ze gedaan wordt, dus die creëren een soort afhankelijkheid van anderen, van de reclassering, van Woonnet, en daar heb ik het dan altijd wel over. Hé, het is jouw leven, jij bent verantwoordelijk voor hoe dingen gaan in jouw leven.(resp.3)

Bijvoorbeeld bij huiselijk geweldzaken. Dan zegt de cliënt bijvoorbeeld: "Maar zij is ook zo'n kreng". En natuurlijk, die kant zit er ongetwijfeld vaak ook aan. Maar uiteindelijk, in de gesprekken die ik dan heb, zeg ik: "Maar dan is het wel jouw verantwoordelijkheid om te leren omgaan met dat kreng. Want als jij ervoor kiest om bij haar te blijven, dat is jouw keus, daar kom ik verder niet aan, als je van haar houdt dan is dat o.k. Maar realiseer je dat die keuze consequenties heeft."(resp.2)

Iemand heeft het recht om voor een bepaald gedeelte zijn leven in te delen zoals hij dat wil. En als ze ervoor kiezen om het leven te leiden dat ze nu leiden dan is dat ook goed.(resp.4)

Erkenning

Deze waarde is genoemd door 11 van de 22 werkers. Woorden die zij hiervoor gebruikten, waren: Begrip, bevestiging, erkenning krijgen voor wat je is aangedaan.

Dat ze de kans krijgen om te praten over hoe ze ooit in de knoop zijn geraakt. En hoe hun dat heeft opgesloten in die overlevingsstrategie, zeg maar. (resp. 1)

Ik probeer dan duidelijk te maken dat ik vind dat het niet allemaal niks is wat er op zijn pad komt. Ik denk: dat is wel allemaal makkelijk praten, wat hij moet gaan doen: "Hij moet zijn verantwoordelijkheid nemen", maar dan denk ik: ach, die jongen.."(resp.10)

Ik kijk niet alleen naar de dader als dader, ik kijk ook naar het slachtoffer in de dader. Want vaak is dat toch ook wel zo, ook al is het soms lang geleden, toen ze kind waren. Dat moet in evenwicht zijn, dat vind ik wel belangrijk om dat te zien. Pas als dat een plek krijgt, kunnen ze ander gedrag laten zien. (resp.6)

Natuurlijk, criminelen doen dingen die ze niet mogen. Maar ze hebben ook dingen gekregen die ze ook niet verdienen. Als jij gewoon, dat is natuurlijk voor iedereen gewoon logisch, op het moment dat je je hele leven geslagen bent, dan weet je niet dat het ook anders kan. En als je dat als reclassering aan de mensen in de maatschappij uit kan leggen, kan je misschien wat meer begrip kweken. En ook dat er meer begrip is voor mensen die proberen, ondanks wat er allemaal is gebeurd, om weer te functioneren in de maatschappij. Daar moet ook ruimte voor komen.(resp.21)

Dat ze haar verhaal kwijt kon, over wat er allemaal speelde en ook wat ze daar lastig aan vond. Waarom ze toch bij die vriend bleef, ook al was het allemaal heel ingewikkeld, en dat ze het daar toch met iemand over kon hebben. Ook over het verdriet dat ze had, over die mishandelingen en de miskramen als gevolg daarvan, dat ze daar toch eens met iemand over kon praten. Dat betekende ik met name, denk ik, bij haar. (resp.21)

Participatie

Deze waarde is genoemd door 9 van de 22 werkers. Werkers noemen dat bijvoorbeeld: een plek in de maatschappij hebben, erbij horen. Veel werkers benoemen dat hun cliënten aan de rand van de samenleving functioneren en weinig binding hebben. Zij constateren regelmatig dat de cliënten 'overal zijn uitgekotst' of 'helemaal onderaan de samenleving bungelen'.

De geïnterviewden noemen zelf niet het woord participatie. Helpen om 'het leven op de rails te krijgen' is voor veel werkers een belangrijke drijfveer. Zij noemen het ook wel: de mogelijkheid helpen creëren om een 'normaal leven' te leiden. De geïnterviewde werkers menen dat dit ook is wat veel cliënten willen, de meesten willen 'huisje-boompje-beestje', die term valt letterlijk in 6 interviews.

Ik geloof ook, tenminste, dat is altijd wel een beetje uitgangspunt van mij geweest, dat het niet altijd een keuze is van iemand om aan die onderkant van die maatschappij te functioneren. En daar waar kansen ontbreken wil ik wel met iemand in gesprek raken en met iemand op gaan lopen, van hé, daar waar kansen ontbreken, waar kan ik je dan helpen of waar kan je jezelf helpen om kansen te creëren en uiteindelijk dan toch het leven te leiden dat je wellicht zelf ook meer ambieert dat wat je nu leidt.(resp.2)

We halen mensen – niet alleen maar ook – uit het afvalputje van de maatschappij en proberen om ze weer gewoon aan de praat te krijgen. Hun leven op orde te brengen of als ze dat zelf niet kunnen ze in ieder geval op een plek te brengen waar ze een beter leven kunnen krijgen. (resp.7)

Dat ze er niet naast staan. Dat vind ik bij onze doelgroep toch heel veel, en bij de verslavingsdoelgroep ook, dat ze heel veel niet in de maatschappij zitten maar eromheen hangen en af en toe kijken. ..naar de andere wereld. En af en toe dingen meepikken (lacht) uit die wereld. (resp.22)

En dat is niet alleen dat geld, dat is prettig dat geld, maar dat je dus een bijdrage levert, dat je iets doet. Of dat is dat je iets maakt met je handen of dat je werkt bij de plantsoenen en dat jij ervoor zorgt dat het er schoon en gezellig uit ziet. Maar dat het daardoor 's avonds prettiger relaxen is als je overdag iets nuttigs hebt gedaan, dan dat je de hele dag alleen maar rondhangt. (resp.10)

Meedoen betekent ook: je binnen de regels invoegen. Bij een normaal leven hoort volgens de geïnterviewden dat de cliënt zich aanpast. Grenzen respecteren, je houden aan de regels wordt 10 keer genoemd.

Dan maak je plaatjes, wat past in onze maatschappij. En daar kun je het samen over hebben. En als daar stelen bij zit, dan past dat niet. Als je zegt: ik wil een uitkering en daarnaast wil ik zwart werken, dan zeg ik: Je kunt van mij niet verwachten dat als ik van jou weet dat je zwart werkt, dat ik dan samen met jou een uitkering ga aanvragen. Dan doe je dat zelf maar, dat ga ik niet doen. En als ze vragen daarover stellen, dan moet je weten dat ik dan eerlijk antwoord. Dat dan weer wel. Ik vel ik geen moreel oordeel over dat zwarte werk. Maar ik ga wel kijken hoe we dat zwarte werk wit kunnen krijgen.

(resp.12)

Het huisje-boompje-beestje wordt overigens ook wel gerelativeerd. Sommige cliënten zijn erg ver af komen te staan van een 'normaal' leven. En werkers vinden het ook niet altijd simpel om voor hun cliënten toegang te krijgen tot instellingen die daar een rol in spelen.

En wat ik ook belangrijk vind, is dat er ook mensen zijn die dusdanig beschadigd zijn, waar zoveel gebeurd is in hun leven, dat je daar niet echt meer van kan verwachten dat die nog een heel normaal leven gaan leiden. Die zijn blij dat ze het leven hebben, volgens mij. En moet ik dan daar eventjes gaan zeggen: "En zo moet het? Weet je wat jij eens zou moeten?" Nee, dat vind ik niet eh..ik vind dat je daar de plank heel erg kan misslaan.(resp.10)

Bij de één kun je inderdaad koersen op dat huisje-boompje-beestje. Maar bij een ander is het al fijn als ie weer leert om tussen lakens te slapen bij wijze van spreken. Er zijn mensen die dat dus niet meer kunnen. Die zo gestoord zijn, en als je dan kunt bereiken dat ze ergens in een opvang terecht kunnen en zich daar ook happy voelen, dan ben ik allang tevreden, dan vind ik dat hartstikke goed. Dus dat ligt een beetje aan de problematiek die mensen met zich meedragen.(resp.8)

En die man wil eigenlijk, hij zegt: "Ik zie die mannen in die gele jasjes", zegt ie, "in het plantsoen. Dat wil ik eigenlijk wel. Als ik dat kan hebben, dan is dat voor mij genoeg." Weet je, zo simpel. "Mag ik een geel jasje?" En dan bel je honderdduizend keer naar het UWV, en dan heeft ie weer een andere trajectbegeleider en dan weer een nieuwe en nou ja, hopeloos, hopeloos word je daarvan. Geef die man een jasje en een schoffel en dan is ie blij. Het enige wat die man vraagt, is daginvulling. Hoe moeilijk is dat?(resp.6)

Verandering

Deze waarde is in 7 van de 22 interviews genoemd. Alternatieve bewoordingen waren: beweging, persoonlijke ontwikkeling, groei.

Dan zeggen ze: ja, maar jij bent toch van justitie. En dan zeg ik: als ik echt van justitie was dan zou ik dit werk niet doen. Ik doe dit werk omdat ik graag bij jou verandering wil. Anders had ik wel een andere baan gekozen.(resp.6)

Persoonlijke ontwikkeling. Omdat ik daar dan zie dat inderdaad er toch hoop is waar het normaal gesproken niet lijkt te zijn. Ik zie dat mensen in beweging komen.(resp.5)

Verandering, groei. Ik ben er heel diep van overtuigd dat een mens in staat is om te groeien. Ik heb denk ik als jongeman wel eens te hoge verwachtingen gehad van de veranderingsbereidheid, of zelfs de veranderingsmogelijkheid van mensen, met andere woorden: het aantal variabelen schatte ik wat te optimistisch, toen. Er zijn natuurlijk ook constante factoren, er zijn dingen die vastliggen, daar had ik toen nog te weinig zicht op. Je moet ook geen overspannen verwachtingen aan mensen gaan stellen. Maar wat gebeven is bij mij, en dat wordt ook elke dag bevestigd, is dat mensen in staat zijn om hun gedrag te veranderen, en zelfs hun manier van denken. Dat kan, dat is mogelijk. Dat gaat vaak wel met horten en stoten of met kleine stapjes, maar het kan. En een van de boeiendste dingen in de omgang met mensen – en in de omgang met mezelf, want ik heb het zelf ook ervaren – ja, dat is dat je groeit. Dat je elke keer weer verandert, dat het nooit klaar is ook.(resp.13)

Rechtvaardigheid

Deze waarde is door 6 geïnterviewden genoemd. Zij benoemen bijvoorbeeld dat er door hun werk meer evenwicht in het rechtssysteem is. Rechtvaardigheid is in de ogen van de geïnterviewden tweezijdig, het gaat over een balans. Over de weging van de rechten van de een tegenover de rechten van de ander, over de weging van straf voor wat je hebt gedaan tegenover de kans om een beter leven op te bouwen, of over de weging tussen rechten en plichten.

En dan toch ook vanwege het rechtsgevoel. Iedereen moet de kans krijgen. Ik vind dat iedereen de kans mag krijgen om er te zijn. (resp.21)

Ieder mens heeft recht op een goed leven. Maar daar zitten twee kanten aan: mensen in de maatschappij hebben recht op veiligheid, want dat is een goed leven, maar persoon die op dat moment de onveiligheid veroorzaakt, die is het ook waard om als persoon bekeken te worden en te kijken: waar zitten jouw pijnpunten. (resp.2)

Vaak wordt rechtvaardigheid ook genoemd om aan te geven dat het goed is dat er grenzen zijn aan wat zij aan inspanning leveren, en dat justitie moet worden ingeschakeld als iemand zich te weinig aan de voorwaarden houdt.

Als iemand geholpen wil worden dan moet daar tijd, de ruimte en de middelen voor zijn en wil iemand dat niet en ziet iemand dat zelf niet zitten, dan hebben we een rechtssysteem die dat op die manier afstraft. (resp.6)

Iemand krijgt de kans om de periode dat ie normaal gesproken zou moeten zitten om die straf te voldoen, om daarin al met zijn leven bezig te gaan. Als iemand die kans vergooit, dan vind ik wel dat je ook, hoe zeg je dat, dat je daarin zuiver moet handelen en zeggen: "O.k., die kans die pak je niet, dan is dit het alternatief. Ik vind dat wel goed, want dan laat je het rechtssysteem zeg maar in evenwicht. (resp.4)

Vergeving.

Deze term wordt niet letterlijk gebruikt, maar klinkt wel door in 5 interviews. Meestal wordt het geformuleerd als: iedereen verdient een tweede kans. Wat de geïnterviewden vaak noemen is: je moet de daad afwijzen, niet de dader. Of: als je gestraft bent, dan mag je daarna werken aan je toekomst.

Dat je de zonde moet afwijzen maar de zondaar niet. In ieder geval, dat zijn voor mij wel echt uitgangspunten in mijn werk, waardoor ik het ook wel kan. Om naar een verkrachter te kijken en te zeggen: O.k. Je hebt nare dingen gedaan, maar nu gaan we kijken hoe het bij jou zit. (resp.2)

Verzoening met het bestaan

Deze waarde is in 2 van de 22 interviews genoemd. Hoewel het weinig wordt genoemd, noemen wij het hier wel omdat het een aspect belicht dat nog niet in de andere waarden aan de orde is geweest. Het gaat bij dit begrip er om dat de cliënt zich kan verzoenen met het feit dat er in zijn of haar leven dingen mis zijn gegaan die niet meer zijn te herstellen. Accepteren dat je door je eigen gedrag of door pech of door nare omstandigheden of door ronduit onrechtvaardige ellende in een situatie bent beland dat lang niet alles meer mogelijk is, of dat er zelfs nog maar bijzonder weinig mogelijkheden zijn.

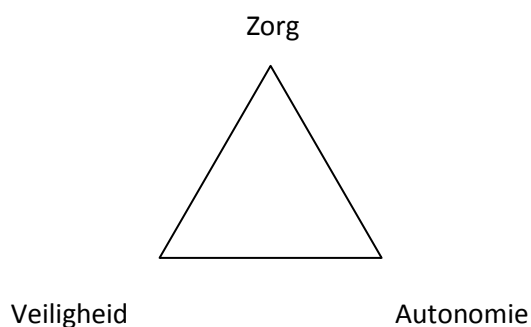
Ik heb niet de intentie dat ik denk niet dat ik dingen echt weer goed kan maken, maar dat hoeft ook niet. Zij moeten leren te verduren dat hun leven is gegaan zoals het is gegaan. (resp.6)

5.4 Staan de waarden die geïnterviewde reclasseringswerkers willen realiseren met elkaar op spanning?

Tijdens het interview is besproken welke dilemma's werkers ervaren. Daar is op doorgevraagd. Waarom is dit een dilemma? Wat staat op spanning met wat? Is er sprake van conflicterende waarden?

Spanning tussen de drie meest genoemde waarden?

Er is niet één waarde die werkers zeggen te realiseren met hun vak, er zijn er meerdere. Hierover is grote overeenstemming. Er is een top drie die door bijna alle werkers wordt genoemd: zorg, veiligheid, autonomie. De vraag is hoe deze waarden zich tot elkaar verhouden. Wat de werkers hierover zeggen, laat zich het beste weergeven in een driehoek. Het gaat waarden die mogelijk schuren, er kan spanning zijn tussen zorg en autonomie, tussen zorg en veiligheid en tussen veiligheid en autonomie.



Zorg en autonomie: Zijn het tegengestelde begrippen? Voor de geïnterviewde werkers niet. Het gaat om het vinden van de juiste mengvorm voor elke cliënt. Dat is niet altijd makkelijk. De geïnterviewden vertellen voortdurend zorgvuldig te zoeken naar de balans tussen leiden en volgen, tussen de cliënt zelf iets laten doen of iets voor de cliënt te regelen, , dus tussen autonomie en zorg. Je kunt teveel voor een cliënt doen, je kunt ook te weinig voor een cliënt doen. Het gaat om het vinden van de juiste insteek tussen de polen 'betuttelen' en 'verwaarlozen'.

In eerste instantie geloof ik dat iemand het zelf kan. En uiteindelijk denk ik: iemand heeft er ook niks aan als ik steunend en stuttend aan de slag ga, want dan krijg je een soort afhankelijkheidsrelatie. Dan stap ik eruit en dan is het weer terug bij af. Dus er moet ergens van binnen wel wat gebeuren. En daar wil ik graag een rol in spelen.

Dat is dan wel helpen, natuurlijk is dat helpen. Maar ik vermijd wel bewust om te zeggen dat ik de oplossing ben, of de oplossing aandraag. Omdat het uiteindelijk gevoed en bedacht moet worden bij de persoon zelf. (resp. 2)

Want er zijn echt weken bij dat ik denk: pff, waar ben ik in godsnaam mee bezig, ik word er zelf vooral moe van en de cliënten die doen niks. Dat is altijd wel weer het eeuwige dilemma met jezelf: wanneer kan je het loslaten, wanneer ben je iemand aan het redden en wanneer ben je zinvol bezig zeg maar. De ene keer gaat het beter als de andere keer. En dat ligt soms aan jezelf en soms aan de cliënt. (resp 16)

Om de regie over je eigen leven te kunnen hebben, moet er volgens de geïnterviewden voor een aantal basisvoorwaarden gezorgd zijn. Cliënten zijn er vaak niet in geslaagd om dit zelf voor elkaar te krijgen. Doel is de cliënt positieve ervaringen laten opdoen en de eigenwaarde vergroten. Dat kan alleen als de taak klein genoeg is om ook met succes aangepakt te worden. Als de taak voor de cliënt te groot is, dan moet er worden 'gezorgd'.

Toen zijn we een kaartje gaan kopen, ik zei tegen hem: "Nou, schrijf maar op." Maar dat kon ie niet. "Schrijf jij het?" "Nee, ik ga jouw kaartje niet schrijven." Dus toen heb ik het voorgeschreven en hij heeft het nageschreven.(resp.22)

Soms heb ik het gevoel dat iemand het zelf niet overziet, en, ja, dat iemand die beslissing ook niet zo goed kan maken, dat heeft er ook wel mee te maken. En.. dat ik.. dan het gevoel heb dat ik die beslissing moet maken. Dat ik toch.. beter weet dan hij ..wat goed voor hem is.(resp.19)

Zorg en veiligheid: Dat de cliënt een risico kan vormen, gevaarlijk kan zijn voor anderen, verliezen werkers niet uit oog. In veel gevallen levert dat geen spanning op met zorg omdat zij vinden dat veiligheid een waarde is die vooral gerealiseerd wordt door de cliënt te helpen zijn problemen op te lossen, zijn leven op het goede spoor te krijgen of door een plek te zoeken waar de cliënt maatschappelijk acceptabel kan functioneren. Veiligheid door zorg. Het gedwongen kader maakt het mogelijk om cliënten in beeld en in beweging te krijgen die anders niet bereikt zouden worden. Bovendien geeft het de mogelijkheid om richting te geven aan de beweging van cliënten.

De spanning tussen de twee waarden is vooral aan de orde als de cliënt duidelijk vorderingen maakt, het leven wat op orde krijgt maar als er tegelijkertijd signalen zijn dat het risico toeneemt. Wat gaat dan voor, zorg of veiligheid?

Als zorg en veiligheid niet samen kunnen gaan, dan is voor de geïnterviewde werkers de ernst van het delict waarvoor gevreesd wordt een belangrijk criterium. Zij zeggen dat in het algemeen veiligheid voor zorg gaat als de ernst groot is, en zorg voor veiligheid als de ernst klein is. In het middengebied wordt per casus zorgvuldig afgewogen en vindt veel collegiaal consult plaats. Blijft het klemmen, dan wordt het meestal voorgelegd aan het OM.

Ik had laatst een casus, die jongen was heel ongrijpbaar. Hij had een weerstand die ik totaal niet kon invoelen. Hij kwam onregelmatig, ik had geen grip op hem, ik dacht: "Wat een creep, wat doet ie buiten?" Hij had een behoorlijk zware overval gepleegd. Dat speelt dan ook wel een rol. Als iemand alleen maar een tube tandpasta uit Albert Heijn steelt, dan vind ik het een ander verhaal. Ik heb overlegd met het parket, want ik vond dat hij niet meteen getuld⁷ moest worden. Toen heeft hij vanuit het parket een berisping met aangescherpte voorwaarden gekregen, want dan kun je hem in het gareel krijgen. Hij moest meewerken aan een persoonlijkheidsonderzoek. En uiteindelijk bleek dat hij gewoon hartstikke psychotisch was. En dat had ik in eerste instantie gewoon niet gezien. En nu is hij ingesteld op medicatie en die man doet het nu gewoon echt heel goed. Dus dan denk ik: uiteindelijk was het meer de psychiatrie die maakte dat hij zich niet aan de afspraken hield. (resp 2)

Veiligheid en autonomie: Het gaat hier om het inperken van de vrijheid van de cliënt vanwege het risico dat hij of zij vormt, tegenover het geven van ruimte aan de cliënt om eigen keuzes te maken en te leren van fouten. De geïnterviewde werkers geven aan dat deze waarden vaak met elkaar te verenigen zijn. Dit speelt bijvoorbeeld bij cliënten die vaak impulsief handelden, zich slachtoffer van de omstandigheden voelden of geen controle voelden over het eigen leven. De werker zet in op het bewust maken van de keuzes die de cliënt maakt en het van tevoren goed afwegen van de consequenties van het handelen. Dit leidt tot een grotere verantwoordelijkheid en tot bewuster handelen. De veronderstelling van de werker is, dat dit minder delictgedrag en dus meer veiligheid geeft, veiligheid door autonomie.

Als de waarden knellen, geldt in de afweging hetzelfde als bij veiligheid en zorg: als veiligheid en autonomie niet te verenigen zijn, dan is een belangrijk criterium de ernst van het delict. Is er een risico op een ernstig delict, dan krijgt veiligheid meestal voorrang boven autonomie.

⁷ Als (een deel van) de opgelegde straf die voorwaardelijk is, dan kan het OM tenuitvoerlegging (t-u-l) van het voorwaardelijke deel vorderen, bijvoorbeeld als iemand zich niet aan de voorwaarden houdt. De rechter beslist in een TUL-zitting of het voorwaardelijke deel wordt omgezet in een onvoorwaardelijke straf. In de praktijk van alledag wordt dit 'tullen' genoemd. Bij reclasseringstoezicht controleert de toezichthouder of de ondertoezichtgestelde zich aan de voorwaarden houdt, als dat niet het geval is, wordt dat aan het OM gemeld.

Dan gaat dwang boven keuzevrijheid. Gaat het om een delict wat niet ernstig is, dan gaat autonomie meestal boven veiligheid.

Hij was een Harrie-in –de-warrie. Ik heb een onderzoek geregeld bij de forensische psychiatrie, daar kwam uit dat hij een schizofrene stoornis had en dat als hij niet behandeld zou worden, dat er dan risico was dat hij de weg helemaal kwijt zou raken. Iemand die zo gek wordt, die is gevaarlijk. En het is een grote dreigende man, en als hij in zijn wanen zich bedreigd voelt, ik sta niet in voor wat hij iemand aan kan doen die daar niet om gevraagd heeft. Hij wou zelf niks, wilde niet in behandeling. Toen heb ik bij de rechtbank om aanpassing van het vonnis gevraagd, dat daar een verplichte behandeling in opgenomen zou worden. Hij was daar wel een beetje boos om, maar ik heb hem uitgelegd: er is zorg om jou. Jij kiest er zelf niet voor om in behandeling te gaan, maar wij vinden dat er goed voor jou gezorgd moet worden.(resp.22)

De drie waarden kunnen dus onderling met elkaar op spanning staan, maar de geïnterviewde werkers melden niet veel dilemma's die niet op te lossen zijn. Zij vertellen af te wegen welk van de waarden in een concrete situatie de voorrang krijgt. In de meeste gevallen zijn de waarden goed met elkaar te combineren. In een enkel geval klemt het, en dan wordt in de casuïstiek of in gesprek met de werkbegeleider en het OM gezocht naar de beste afweging.

Spanning tussen de top 3 en de minder vaak genoemde waarden?

Er lijkt geen spanning tussen de top 3 en de minder vaak genoemde waarden. Vier van de zes minder vaak genoemde waarden zijn niet essentieel anders, maar zijn inkleuringen van de top 3. Zo kan het *teweeg brengen van verandering of groei* gezien worden als een inkleuring van autonomie. Het feit dat iemand *erkend wordt in zijn pijn en frustraties* kan een inkleuring van zorg zijn, wat ook geldt voor *participatie*, het zorgen voor een plek waar iemand erbij hoort.

Verzoening met het bestaan kan gezien worden als een inkleuring van zowel zorg als autonomie. Het is aan de orde als de cliënt niet meer vooruit kan omdat er teveel frustratie over het leven in de weg zit. Om realistische doelen te kunnen stellen en daarmee weer zelf grip op het leven te krijgen, is het nodig om te accepteren dat niet alles meer kan.

De waarde *rechtvaardigheid* is meer dan een inkleuring van de kernwaarden. Het gaat volgens de geïnterviewde werkers bij rechtvaardigheid vooral over het zoeken naar een balans tussen de drie kernwaarden: het gaat om recht doen aan de cliënt, recht doen aan de slachtoffers en aandacht voor de veiligheid van de burger. Maatschappelijke veiligheid wordt niet alleen gecreëerd door straffen van daders, maar ook door daarna iemand te helpen een beter leven te leiden. In het begrip rechtvaardigheid wordt de spanning die er tussen de drie kernwaarden zit als het ware samengevat. De uitkomst van de afweging moet altijd rechtvaardig zijn.

Vergeving, tenslotte is een term die ook bij deze rechtvaardige balans hoort. Het gaat niet alleen om vergelding maar ook om vergeving. Iemand heeft fouten gemaakt, is daarvoor bestraft en moet vervolgens de kans krijgen om het leven te beteren.

Spanning tussen waarden en formele regels

In de interviews is gevraagd naar dilemma's. Bij het uitpluizen van deze dilemma's kwam vaak de spanning aan de orde tussen verschillende waarden. Hierboven is beschreven hoe werkers de spanning tussen de verschillende waarden beleven en hoe zij hier een oplossing voor vinden. Vaak bleek er ook een andere klem onder het dilemma te liggen. Een waarde kan volgens de geïnterviewden op spanning staan met wat samengevat kan worden als de formele regels en procedures. Het gaat hier bijvoorbeeld om bedrijfsmatige en procedurele eisen, die leiden tot de druk van de cijfers en de druk van de procedures.

Ik moet beoordelen of hier daadwerkelijk hulpverlening is nodig of niet, of iemand het wel wil of niet. En daarvoor is het van belang dat mijn beeld zo compleet mogelijk is, dat ik naar de rechter een goed advies geef, maar ook dat het advies waardevol is voor die jongen. Dat het klopt. Dat ik niet heb gedacht: "Ik moet maar even snel, snel, want we moeten onze productie halen". En dat het dan een advies is dat niet aansluit op die cliënt. (resp 17)

Er zit spanning tussen de waarden en de procedures, procedures waarvan enerzijds wel gezien wordt dat ze noodzakelijk zijn, maar die op zijn negatiefst geformuleerd gezien worden als

het apparaat, het monster van het systeem waar je de dingen in moet voeren die steeds verder af lijken te staan van de werkelijkheid. (resp. 11)

Spanning kan ontstaan bij procedures rondom controle en retourzenden. Dit kan voorkomen in situaties waarbij de cliënt beter is gaan functioneren en het recidiverisico daardoor is afgenomen, terwijl diezelfde cliënt zich niet erg goed aan de formele regels houdt. Het geeft ook spanning als de cliënt zich netjes aan alle afspraken houdt maar de werker voelt dat iemand 'ertussendoor glibbert'. Als het gaat om ernstige delicten, dan kan een werker daar 's nachts wakker van liggen. Er worden voorbeelden gegeven van situaties waarbij de werker graag meer dwang zou willen kunnen uitoefenen. Waar de cliënt in de ogen van de werker duidelijk een risico vormt maar de sociale omgeving van de cliënt te goedgelovig is of waar justitie nog niks kan omdat er alleen maar signalen zijn maar nog niks echt is misgegaan. Bij deze dilemma's, die gaan over controle en retourzending speelt spanning tussen een waarde en een procedure. Dan ervaart de werker een verschil tussen wat 'correct' is en wat 'juist' is

Overigens is het niet zo, dat de geïnterviewde werkers moeite hebben met het feit dat de cliënt gedwongen wordt om zich aan voorwaarden te houden. Het strak trekken van de regels is een veel gehanteerde methodische ingreep en past dan goed bij wat 'juist' wordt gevonden door de werker.

Maar op het moment dat gesprekken mis gaan lopen of het traject te veel gaat schuiven naar links of naar rechts, dan kan ik dat kader er wel weer bijpakken en wel heel zwart-wit zeggen: "Maar dit is wat we gaan doen. En daarbinnen kunnen we van alles doen, maar dit is de linkerkant en dit is de rechterkant en als dit hier mis gaat, ja, dan kan ik niet anders dan de rechter vragen om een zitting. En dat we het dan opnieuw gaan bekijken". En.. ik vind dat ook wel weer prettig. Deze groep heeft het toch vaak wel nodig, de stok achter de deur. (resp 16)

En als er geen sprake is van ontwikkeling, als een cliënt niets wil, als de werker geen greep op de cliënt kan krijgen, dan vinden werkers het ook niet moeilijk om de regels strak te trekken. Ze vinden dat soms wel jammer, maar geen dilemma. Sommige geïnterviewden zeggen dat ze er vooral moeite mee hebben, omdat ze zich realiseren dat ze het niet voor elkaar hebben gekregen.

Dan is al mijn energie blijkbaar voor niks geweest. En dat is wel jammer. Nou hebben we er natuurlijk wel aan verdiend, daar gaat het niet om, maar qua bereikte resultaten nihil. Je hebt successen, maar je hebt ook wel eens dingen die niet lukken. En dat werkt niet altijd even goed bij mij. (resp. 8)

5.5 Conclusies: Welke waarden realiseert de reclasseringswerker?

1. De geïnterviewde reclasseringswerkers realiseren drie kernwaarden.

Er is niet één waarde die werkers zeggen te realiseren met hun vak, er zijn er meerdere. Hierover is grote overeenstemming. Uit de interviews komt duidelijk naar voren dat er drie kernwaarden zijn. Reclasseringwerkers realiseren *zorg*, *veiligheid* en *autonomie*. Alle geïnterviewden noemen zorg, bijna allen noemen veiligheid en autonomie. Deze drie waarden staan met elkaar op spanning, maar deze spanning is in de meeste gevallen goed op te lossen door het zoeken naar een goede balans.

Naast de kernwaarden worden ook nog andere waarden genoemd. Door de goede balans tussen de kernwaarden realiseren de reclasseringswerkers *rechtvaardigheid*. In het verlengde daarvan wordt de waarde *vergeving* gerealiseerd. *Groei*, *participatie*, *erkenning* zijn waarden die kunnen worden gezien als inkleuringen van de drie kernwaarden, evenals *verzoening met het bestaan*.

2. Er wordt geen onoplosbare spanning ervaren tussen de waarden.

De drie waarden kunnen onderling met elkaar op spanning staan, maar de geïnterviewde werkers melden niet veel dilemma's die niet op te lossen zijn. Zij vertellen af te wegen welk van de waarden in een concrete situatie de voorrang krijgt. In de meeste gevallen zijn de waarden goed met elkaar te combineren. In een enkel geval klemmt het, en dan wordt in de casuïstiek of in gesprek met de werkbegeleider en het OM gezocht naar de beste afweging.

Als de waarden knellen, dan is een belangrijk criterium de ernst van het delict. Is er een risico op een ernstig delict, dan krijgt veiligheid meestal voorrang boven autonomie of zorg. Gaat het om een delict dat niet ernstig is, dan krijgen autonomie of zorg meestal voorrang boven veiligheid.

De meeste geïnterviewde werkers zeggen conform hun eigen opvatting van wat ze goed werk vinden te kunnen werken. Zij voelen zich daarin gesteund door hun collega's, waarmee zij vaak van gedachten wisselen over cliënten. De combinatie van begrenzen en ondersteunen wordt niet als een probleem beschreven. Het werk wordt gezien als complex, soms als moeizaam, maar juist daarom ook als interessant of uitdagend.

Naast bovenstaande conclusies in antwoord op de onderzoeksvragen zijn er nog twee observaties die de moeite waard zijn om hier ook genoemd te worden.

1. De geïnterviewde reclasseringswerkers zijn waardegedreven.

Uit de interviews komt duidelijk naar voren dat deze reclasseringswerkers waardegedreven zijn. De geïnterviewden praten uitgebreid over waar ze het allemaal voor doen, wat hen drijft. Dat is vooral de eigen innerlijke overtuiging dat het goed is wat ze doen, dat ze iets waardevols doen. Ze doen het omdat ze iets willen betekenen voor de cliënt of de maatschappij. Hoe meer ze dat voelen, des te prettiger voelen ze zich. En andersom geldt dat als ze dat niet meer voelen, dan raken ze hun betrokkenheid bij het werk kwijt.

Het is grappig, want toen ik van tevoren nadacht over dit interview, toen dacht ik nou ja, dan ga ik van die clichés noemen van 'iedereen een tweede kans' en zo, maar nu we in gesprek waren heb ik die clichés helemaal niet gezegd. (resp 16)

Ik zit al heel lang in het reclasseringswerk. Dus ik heb ook het begin meegemaakt waarin veel meer vanuit een soort compassie het werk inging. Er moest een rechtvaardiger samenleving komen. Straffen hielp niet dus je moest goed kijken naar de persoon, wat die nodig had. In de loop der jaren zijn we in plaats van met die boodschap, zijn we steeds meer van de controle geworden hè, we controleren alleen nog maar. En van de systemen. En daarmee zijn we natuurlijk ook de klant uit het oog verloren, ook al beweren we van niet, het is natuurlijk wel zo. En ik raak mezelf daarin ook kwijt. Kijk, dat is nou precies mijn eh..leegte en mijn gemis, we praten niet meer over visie. Dat raak je kwijt. Waar doen we het nog voor? En daarmee raak ik die betrokkenheid ook kwijt. En daarmee wordt het werk iets heel zakelijks. Omdat je die compassie mist. En dat vind ik nou net waar ik het om doe. Dus dat is een beetje mijn worsteling. (resp20)

Dit komt overeen met wat in een onderzoek onder 128 reclasseringswerkers gevonden werd: "Professional ethos (humanistic values) is the most important predictor of work engagement in probation." (Butter en Hermans 2011)

2. Er zijn geen verschillen tussen leeftijdsgroepen en regio's gevonden.

Er zijn in dit onderzoek geen verschillen gevonden tussen de waarden of de waardegedrevenheid van de jonge en de oudere werkers. Uiteraard is de onderzoeksgroep te klein om hier vergaande uitspraken over te doen, maar de veronderstelling dat net afgestudeerde professionals minder goed zouden weten waar ze het voor doen, of minder idealistisch zouden zijn, wordt in dit onderzoek niet bevestigd.

Er zijn in dit onderzoek ook geen grote verschillen tussen units of delen van het land aangetroffen. Zowel wat betreft de beschreven waarden als wat betreft de ervaren ruimte die werkers van hun unitmanagers kregen lijkt er sprake van een algemeen geldend beeld.

6. Onderzoeksresultaten deel 2: Professioneel moraliseren

6.1 Inleiding

In paragraaf 1.3 is uitgelegd dat de werker het antisociale patroon dat hij vaak aantreft bij de cliënt volgens de theorie moet proberen te keren door een prosociale benadering. Deze prosociale benadering bestaat uit een aantal onderdelen (zie 1.3), de nadruk in dit onderzoek ligt op het onderdeel: prosocial modelling en reinforcement. Dit onderdeel wordt uitgewerkt aan de hand van een aantal vragen, waaraan steeds een paragraaf is gewijd.

6.2 Hanteert de geïnterviewde werker bewust een prosociale benadering?

6.3 Waaruit bestaat een goede prosociale basishouding volgens de geïnterviewden?

6.4 Op welke thema's moraliseren de geïnterviewde reclasseringswerkers?,

6.5 Op welke manier moraliseren de geïnterviewde reclasseringswerkers?

6.6 Wat is de invloed die uit gaat van het organisatieklimaat in dit verband?

6.2 Hanteert de geïnterviewde werker bewust een prosociale benadering?

Vindt de werker zichzelf een prosociaal rolmodel?

In de eerste 3 interviews werd deze vraag niet expliciet gesteld. De onderzoeker ging ervan uit dat de term prosociaal rolmodel bij de werkers bekend was en dat zij zichzelf ook die rol toedachten. Dat gaf verwarring in het gesprek. Het bleek makkelijker te zijn om het gesprek te voeren over de normatieve en moraliserende aspecten van het werk als eerst werd vastgesteld of werkers die taak (wel of niet) dachten te hebben. Daarom is het in overige 19 interviews wel gevraagd. Veruit de meesten van deze 19 geïnterviewden (16) onderkennen dat ze deze rol hebben.

Ik denk dat ik wel gewoon altijd, door wat ik zeg of uitdraag een soort norm of sociaal gedrag vertegenwoordig, van kijk: zo pak je het beter aan. Of makkelijker. Soms leg ik ook simpel aan iemand uit: "Zo werkt het in de maatschappij. Als jij dit doet, dan roep je dit op, als je dat doet, dan roep je dat op. En in onze maatschappij is het zo, dat als jij iets van iemand wil, dan zal je niet tegen die persoon te keer moeten gaan, want dan zegt die persoon: "Dag, daar is het gat van de deur." Wil je iets van iemand, dan zal je er iets voor terug moeten doen. En kom ook een ander eens tegemoet, het is niet altijd voor-wat-hoort-wat." Dat soort dingen probeer ik wel een beetje uit te dragen. (resp.18)

Dan bel ik in het bijzijn van de cliënt op, en dan probeer ik ook te laten zien: hoe pak je dat nou aan? En op die manier een soort voorbeeld te zijn. (resp.18)

Ik doe er wel mijn best voor. En ja, ik denk ook wel dat ik dat op verschillende vlakken wel ben. (resp.7)

Drie werkers, allen rapporteur, vinden dat het niet op de eerste plaats komt. Zij vinden het op de eerste plaats hun taak om een zo volledig mogelijk beeld van de cliënt te krijgen.

Ik moet ook gewoon mijn informatie krijgen, en vooral mijn idee van hoe iemand is. Dat moet ik helder hebben. (resp.21)

Mijn doel is niet om invloed op het antisociale gedrag uit te oefenen. Het is wel mijn doel om duidelijk te krijgen waar dat antisociale gedrag vandaan komt. Is het onvermogen, onkunde, is het geslepenheid, is het iemand die daar over nadenkt of kan ie dat niet eens, dat soort dingen. (resp. 21)

Maar er zijn ook rapporteurs die zichzelf wel een prosociale rol zien vervullen.

Omdat ik wel degelijk ook in die contacten normeer. Ook heel expliciet. "Je mag daar niet meer wonen" zelfs. "Je moet verhuizen. Je mag niet meer doen wat je deed als hobby," dat soort dingen. Daarmee beperk je dus iemand, je bepaalt expliciet iemands bewegingsvrijheid of iemands manier van leven en dat vind ik heel ver gaan. Ook als je het tegen het delict afweegt, dan kun je het wel verantwoorden, maar desalniettemin ben ik wel degene die dat doet. In het contact. (resp.11)

Hoe bewust zijn werkers zich van deze rol?

De geïnterviewden zeggen niet alleen maar ja of nee op de vraag of ze zichzelf een prosociaal rolmodel vinden. Soms vertellen zij over hoe bewust zij zich zijn van deze rol. De mate waarin dit het geval is loopt uiteen. Voor sommigen is het een centraal thema.

Ik ben me er erg van bewust, dat wat ik doe, dat dat normatief is. Alleen al omdat ik een norm uitvoer: iemand is over de grens gegaan en is dat is door de maatschappij genormeerd. De uitvoering die daaraan wordt gegeven, dat vertegenwoordig ik. Dus dat is al heel uitgesproken normerend, naar mijn idee. En je maakt jezelf een onderdeel, je maakt een norm levend als het ware.(resp.11)

Voor anderen ligt het wat onder de oppervlakte.

Toen ik in de unitvergadering hoorde waar dit interview over zou gaan, over morele oordelen en zo, dacht ik: dat doe ik niet zo. Maar toen moest ik naar een klant en die zei: "Het gaat allemaal goed," en toen hoorde ik mezelf zeggen: "Maar ik vind dat je ook wel zo

onderhand moet gaan werken.” Ha, ha, ha, ha. Ik denk: O ja, ik doe dat dus. En ik doe dat sterk.(resp.12)

Weer anderen hebben niet zoveel met het woord, maar vinden dat het te maken heeft met wie ze als persoon zijn.

Ik ben gewoon Marian⁸. Ik speel hier wel de toezichthouder, en dat ben ik ook wel, maar ik ben hier niet zoveel anders dan dat ik thuis ben, dus eh.. misschien ben ik wel een pro sociaal ding, maar ik ben me er niet zo bewust van of zo.(resp.16)

Overigens zegt deze zelfde werker:

Ik denk dat ik dat wel ben, maar dat ben ik dus niet alleen hier in de spreekkamer. Want ik zeg altijd wel wat ik vind, en ik vind ook wel dat ik het moet zeggen als ik vind dat mijn zus iets doet waarvan ik denk: eh.. dat zie ik anders.(resp.16)

6.3 Waaruit bestaat een pro sociale basishouding?

In het gesprek over waarden kwamen niet alleen de waarden aan de orde die het doel of de missie van het vak betroffen (hierboven beschreven in hoofdstuk 5) maar ook herhaaldelijk waarden die van belang werden gevonden in het contact met de cliënt. Het gaat dan om een basishouding waarmee een cliënt tegemoet moet worden getreden, een stijl van werken. Dit kunnen bejegeningwaarden worden genoemd. In Tabel 6.1 staan de begrippen en het aantal interviews waarin de term door reclasseringswerkers is genoemd bij de beantwoording van deze vraag.

Tabel 6.1 In interviews genoemde bejegeningwaarden verdeeld naar voorkomen over drie categorieën (absolute frequentie tussen haakjes)

Meest genoemd	Door de helft genoemd	Minder vaak genoemd
Respect / iemand serieus nemen (19).	Menselijkheid / vriendelijkheid (12)	Duidelijkheid (7)
Acceptatie / onvoorwaardelijkheid (16)	Interesse / nieuwsgierigheid (10)	Lange adem / standvastigheid (6).
Uitgaan van het positieve / optimisme (15)		Eerlijkheid / openheid (6)
		Gelijkwaardigheid (6)

Vertrouwen is een begrip dat veel (20x) is genoemd, maar in zoveel verschillende betekenissen dat het niet als zodanig in de tabel is opgenomen omdat het niet als een eenduidig concept is te beschouwen. De uitwerkingen van deze bejegeningwaarden zijn in bijlage 2 zijn opgenomen. Hier zijn ook de verschillende betekenissen van vertrouwen te vinden.

⁸ Uiteraard heet de werker niet echt Marian. Alle namen in deze rapportage zijn veranderd.

6.4 Op welke thema's moraliseren de geïnterviewde reclasseringswerkers?

Om een prosociaal rolmodel te kunnen zijn, is het belangrijk om het gedrag te identificeren dat bevorderd moet worden en om het gedrag te identificeren dat veranderd moet worden (Trotter, 1999). Het gaat om het sturen op conventionele waarden, maar daarvan is in de inleiding al vastgesteld dat er niet veel duidelijkheid is over welke waarden daarmee precies bedoeld worden. Omdat het bij de reclassering van het Leger des Heils gaat om cliënten die niet zo conventioneel zijn is de vraag waar je wel of niet op ingaat zeer aan de orde. Welke thema's kiezen werkers? Waar gaan ze mee aan de slag? Welk antisociaal gedrag of denken proberen zij om te buigen naar een meer prosociaal patroon? Eerst een citaat dat het geheel samenvat:

Het gaat toch altijd om aanpassing. Het gaat om een goede balans tussen leiden en volgen. Wanneer heb je de regie, wanneer bepaal jij en wanneer moet je gewoon volgen. En heel veel van onze klanten die weten dat niet, die willen alleen maar bepalen. Nou, dat is een misverstand. Het grote antisociale misverstand. En eh..in die zin is mijn werk nu veel duidelijker eh.. moreel bepaald. (resp. 13)

Hoewel een aantal werkers in eerste instantie antwoorden dat iemand zelf mag kiezen hoe hij zijn leven leidt, komen bij doorvragen ("Wat laat je nooit lopen?") altijd een aantal thema's boven, meestal bij het nagaan van cliënten: "eh.. wie had in vanmorgen ook weer? O ja, daar speelde...". In de interviews worden dus weinig algemene antwoorden gegeven op de vraag op welke thema's de werker moraliseert. De antwoorden zijn cliëntspecifiek, en dan nog weer meestal door concrete incidenten aan te halen.

De thema's die genoemd worden, zijn onder te verdelen in twee categorieën: welk gedrag wil de werker bevorderen, welk gedrag wil de werker veranderen? Hieronder worden dit nader toegelicht en uitgewerkt met citaten.

Bevorderen van gedrag

Het gaat hier over gedrag, uitspraken, gedachtes die de werker wil stimuleren. Wat wil je bevorderen, belonen, zelf modelleren? Waarop reageer je stimulerend of enthousiast? Waar complimenteer je de cliënt voor? Waarin geef je zelf het goede voorbeeld? In de gedragstheorie wordt dit ook wel bekrachtigen genoemd. In Tabel 6.2 staat een overzicht van de thema's die genoemd zijn bij het bespreken van deze vragen.

Rw: Meestal heb ik klanten, die zijn wel onaangepast, maar natuurlijk niet op alle vlakken. Ik zeg altijd: ik zoek een eindje waaraan ik kan trekken. Als ik begin met het toezicht dan zoek ik een eindje, dan probeer ik dat vast te krijgen. En daar gaan we dan mee verder, en daar baseer ik me dan verder op. Met bekrachtigen altijd, want anders lukt het me niet.

Interviewer: Naar wat voor soort eindjes ben jij op zoek?

Rw: Eindjes gezond gedrag, zou ik zeggen. Ja, meestal is daar de winst te behalen. En van daaruit dan... maar elke keer, merk ik in het gesprek met jou nu, elke keer vanuit dingen die toch wel aanwezig zijn. Gezond gedrag dat ik kan bekrachtigen. Als ik dat helemaal niet vind, dan denk ik: "Dit zal niet lukken." (resp. 13)

Tabel 6.2 Thema's genoemd bij bespreking van moraliseren via bevorderen.

Gebruikte termen	Aantal interviews waarin de term genoemd is
Rekening houden met anderen	9
Afspraken nakomen, je aan de regels houden	6
Een beter leven	6
Regie hebben over het leven	5
Stabiliteit	5
Problemen oplossen	3

Hieronder volgen per term tussen haakjes gehanteerde alternatieve bewoordingen of detaillering, en een aantal illustratieve citaten. Zoals te zien in tabel 6.2 verschillen de frequenties waarmee de termen gebruikt zijn niet zo heel erg van elkaar, met uitzondering van de eerste term. Rekening houden met anderen werd duidelijk het vaakst genoemd.

Rekening houden met anderen. (of je medemens respecteren, je aanpassen). Dit thema is in 9 van de 22 interviews genoemd.

Leren samenleven in onze samenleving. Ik zeg dat ook wel eens tegen ze: "Samen-leving. Samen. Niet alleen jij en de wereld draait om jou". Dat. (resp. 18)

Om iemand te laten zien dat je daden niet alleen maar op jou betrekking hebben maar dat wat je doet of nalaat ook consequenties heeft voor andere mensen. Wat klanten vaak niet zien. Ik denk dat dat ook wel een belangrijke is, om daarmee ook een soort .. om het effect van het delict op de maatschappij te laten zien, je bent niet alleen, wat je doet heeft consequenties voor anderen, realiseer je dat. (resp. 11)

Je aan regels houden, afspraken nakomen (dit niet alleen in verband met de bijzondere voorwaarden en het toezicht, maar ook breder.). Dit thema is in 6 interviews genoemd.

Als ze te laat komen, of wel eens een keer een afspraak missen, als dat niet een thema is, dan denk ik: "Hallo, dan doe ik wel tijdelijk maatwerk." Hij heeft bijvoorbeeld een verhuizing. Of hij heeft tentamens of er is een ziekte in de familie. Of hij is een beetje in de war. Dan ga ik daar geen punt van maken. Maar bij deze klant wel.

Een jongen die compos mentis is, die wel zijn opleiding kan doen, naar stage gaat, maar hier schijt heeft aan zijn afspraken, en waarbij dat verder ook een probleem is, dan ga ik er natuurlijk een thema van maken. (resp. 13)

Een beter leven (of algemener zien dat het anders, beter, kan worden). Dit thema is in 6 interviews genoemd.

Ik stuur, als groot doel, op: een beter leven voor jou. Dat is, als je een grote vlag erbij wilt, dat is wel de grootste vlag. Een beter leven voor jou. (resp.12)

De regie hebben over het eigen leven (of op eigen benen staan, bewust keuzes maken, reflecteren op eigen handelen, verantwoordelijkheid nemen). Dit thema is in 5 interviews genoemd.

Deze doelgroep heeft het wel heel erg moeilijk met het maken van gezonde keuzes. En als ze hier de eerste weken komen dan roepen ze allemaal: "Ik heb niemand nodig en ik heb geen hulp nodig en ik kan het allemaal zelf", ook al kan je op papier laten zien: "Ja maar kijk, het ziet er op papier anders uit want je zit al 12 jaar af en aan gedetineerd."

En als je dan een half jaar verder ben, dan merk je dat mensen wel gaan ontdooien en het ook wel fijn vinden om een beetje een duwtje te krijgen of gesteund te worden bij de keuzes die ze maken. (resp. 16)

Stabiliteit (bijvoorbeeld in relaties, in financiën, in woonsituatie, in dagindeling, in medicijngebruik, verantwoord drugsgebruik.) Dit thema is in 5 interviews genoemd.

Dat mensen tamelijk gewone dingen willen met hun leven, alleen om de een of andere reden de weg ernaartoe niet vinden. En dan kan je een huis vinden, maar als je niet met geld om kan gaan, dan kan je dat huis een keer kwijt raken. (resp. 15)

Ik had een vrijwilligersplek voor hem gevonden. Eerst had hij zo iets van: "Het komt me niet uit, ik heb het druk genoeg, als ik weer ruimte heb, dan ga ik het wel een keer doen." Maar het punt was, dat hij zijn dag zo had ingedeeld dat hij daardoor al geen ruimte meer had. en dan vroeg ik waar hij het dan zo druk mee had en dan bleek dus dat hij het druk had met boodschappen doen. daar doet hij nu een dag over. Zodoende had hij geen ruimte meer. Dus ik probeer hem te sturen, te motiveren. (resp.1)

Veranderen van gedrag

In de vorige paragraaf ging het over wat de geïnterviewden bij hun cliënten willen bevorderen, in deze paragraaf gaat het over wat ze bij hun cliënten willen afremmen, willen ontmoedigen. Waarmee confronteren ze hun cliënten, waar reageren ze negatief op? 'Wat laat je niet lopen?' was een vraag die hier hielp. In Tabel 6.3 staat een overzicht van de thema's die gebruikt zijn bij het bespreken van deze vragen.

Tabel 6.3 Thema's genoemd bij bespreking van moraliseren via sturen op veranderen

Gebuurkte termen	Aantal interviews waarin de term genoemd is
Delicten plegen	14
Verantwoordelijkheid ontlopen	10
Geen rekening houden met anderen	6
Agressie	6
Discriminatie	5
De manier van omgaan met instanties, politie, autoriteit	3
De manier van omgaan met partner, kinderen, relaties	3
Negativiteit	2

In tabel 6.3 is te zien dat de eerste twee thema's (delicten plegen en verantwoordelijkheid ontlopen) duidelijk het meest genoemd zijn. De frequenties van de overige termen verschillen niet zo heel erg van elkaar.

Hieronder volgen weer per term tussen haakjes gehanteerde alternatieve bewoordingen of detaillering, en een aantal illustratieve citaten.

Delicten plegen. Dit thema is in 14 van de 22 interviews genoemd.

We gaan het niet meer doen. Dat zeg ik hem ook heel vaak. "We gaan het niet meer doen". Daar moet ie dan altijd heel erg om lachen: "Nee, we gaan het niet meer doen". (Resp. 16)

Werkers geven wel aan dat ze per cliënt beoordelen of het plegen van delicten expliciet onderwerp van gesprek moet zijn. Wat is de reden dat iemand delicten pleegt? In welke mate is er sprake van antisociale opvattingen? Uiteraard is de basishouding van de werker: dat je de wet niet mag overtreden, maar de mate waarin ze het een thema voor de begeleiding maken, is afhankelijk van de inschatting waar het probleem zit.

Zoals ik denk dat bijvoorbeeld overvallen op particuliere woningen, wat je steeds meer hoort ook, als ik eraan denk, dan word ik al kwaad. Dat heeft zo'n impact op mensen. Dus daar moet je stevig tegen optreden. Straffen. Tegelijkertijd kijken wat voor vlees hebben we in de kuip en wat kun je behalve straffen nog meer.

Maar je moet allereerst duidelijk zijn. Dat ze daarmee een gigantische grens overschrijden, vind ik. Je huis in zo ongeveer de enige plek op de wereld waar je je veilig moet kunnen voelen. En als je dat schaadt, schendt, nou, dan ben je een boef, vind ik. Of dan gedraag je je in ieder geval als een boef. Dan moeten we eens even kijken waar dat vandaan komt, en daar moeten we dan ook wat mee, maar... (resp. 14)

Verantwoordelijkheid ontlopen (je afhankelijk opstellen, bagatelliseren). Dit thema is in 10 interviews genoemd.

Verantwoordelijkheid niet nemen voor hun eigen leven, de schuld afschuiven op anderen en zich daarbij heel passief opstellen waardoor er ook niks van de grond komt. Iedereen zal voor zichzelf moeten zorgen, uiteindelijk en zijn eigen zaken moeten regelen. Dus ik denk dat dat de grootste is: je eigen verantwoordelijkheid nemen. Voor dingen. In bredere zin. In zijn algemeenheid. Dus ook de verantwoordelijkheid nemen om jezelf goed te presenteren, de verantwoordelijkheid nemen om je afspraken na te komen, de verantwoordelijkheid nemen of orde of structuur in je leven te brengen.(resp. 18)

Geen rekening houden met anderen. Dit thema is in 6 interviews genoemd.

Egoïstisch gedrag, jezelf bevoordelen ten koste van anderen. Materieel, of: als ze niet wil luisteren, kan ze een klap krijgen. Niet tonen dat ze zich in de gevolgen van hun handelen of het leed van anderen kunnen verplaatsen. (resp. 7)

Ik denk dat je binnen de groep antisociale persoonlijkheidsstoornis ook weer een differentiatie hebt. En dan heb je hele zware gevallen, die leren.. die moet je dus geen trainingen laten doen. Die leren niet het goeie, die leren het verkeerde met een training. Dan gaan ze extra manipuleren, dat zit zo ingebakken, dat gebeurt gewoon. Maar dat er mensen zijn die bijvoorbeeld door hun dak- en thuisloos zijn helemaal gericht zijn op zichzelf, dus zo hebben moeten leren om voor zichzelf op te komen, om voor zichzelf te vechten, dat ze dus moeite hebben om de buitenwereld te zien en daardoor antisociaal zijn of worden of zijn geworden, dat kan ik me voorstellen. En daar kun je ook wat aan doen. Maar of dat nou het predicaat antisociaal moet krijgen, weet ik niet. eigenlijk. (resp 8)

Agressie (of afdwingen, bedreigen, ook vernielen, dus de manier waarop met de openbare ruimte wordt omgegaan). Dit thema is in 6 interviews genoemd.

Bedreigingen die ze aan adressen doen. Daar ga ik altijd op in. "Ik zal die gezinsvoogd wel even de strot omdraaien", dan zeg ik wel: "Dit wil ik niet horen". Dus ik ben daar wel prosociaal in, denk ik. Dat kap ik gelijk af. Of kap ik af, dat wil ik niet horen. (resp 6)

Nou, en hoe ze opkomen voor zichzelf, dat is toch vaak: als iemand verkeerd naar je kijkt, dan geef je een klap of zo, maar hoe kan je dat anders doen. Hoe ga je om met agressie. (Resp 9)

Sociale contacten zijn ze toch ook wel heel slecht in hoor. Heel snel, licht ontvlambaar, boos. Inadequaat omgaan met je emoties en gevoelens. Te pas en te onpas uiting geven aan je emoties, dat ik denk van ja, joh. En vaak, de emotie is altijd boosheid. Maar eronder ligt dan heel veel meer wat ze dan niet willen zien, boosheid is makkelijk, dat kan je er zo uitfloepen, maar jezelf kwetsbaar opstellen? Ben je gek? (resp18)

Discriminatie. Dit thema is in 5 interviews genoemd.

Opvattingen over buitenlanders, of homo's of minderheden. Daar vraag ik ook altijd wel op door. (resp.19)

De manier waarop mensen omgaan met instanties, autoriteit, politie. Dit thema is in 3 interviews genoemd.

Omgaan met de politie, dat is bij onze doelgroep, die hebben, uitzonderingen daargelaten, een enorme haat tegen de politie hè, nog niet eens zozeer tegen het personeel van de gevangenis, of tegen ons, maar veel meer nog tegen de politie. De zichtbare arm der wet. Die heeft ze er ook bij gelapt altijd natuurlijk, door de politie zijn ze uiteindelijk hier terecht gekomen, (..) dus dan heeft de politie het eigenlijk gedaan. Want wat de politie dan vindt, of aantreft, dat is het punt niet, het is dat ze zoeken. Ik vind het een lastig.. ik vind het wel belangrijk namelijk dat ze.. ik probeer de lading eraf te halen. Ik vind het belangrijk dat ze de politie gaan zien als mensen die gewoon hun werk doen. Die mensen die lopen daar gewoon hun werk te doen, en eh..stel je eens voor dat er geen politie was. Bijvoorbeeld. Ja, ja. "Stel je eens voor dat jij gewoon je gang kon gaan, met alles wat je hebt gedaan. Dat dat allemaal ongestraft bleef. Ongezien en ongestraft". Ja. Dat vind ik wel belangrijke gesprekken ook. Hoe krijg je dat nou over het voetlicht, dat ze het gaan normaliseren.(resp.13)

De manier waarop mensen omgaan met kinderen, partner Dit thema is in 3 interviews genoemd.

Ik heb veel huiselijk geweld zaken. Als we het over aanpassing hebben, dan is het je aanpassen aan de norm die wij in onze samenleving hebben over de omgang tussen mannen en vrouwen. Het zijn natuurlijk bijna altijd mannen, althans die ik hier heb. Het schijnt andersom ook te gebeuren maar daar heb ik niet zoveel ervaring mee. Er zitten vrouwbeelden achter, dat is niet mals. Daar heb ik het over natuurlijk. "Hoe zie je je vrouw dan?" We gaan samen praten. Ik haal ze bij elkaar. Ik wil ook die vrouw spreken. "Wat gebeurt er dan, hoe gaat dat dan tussen jullie" en zo. En dan bijna altijd zijn het haantjes die denken: "Ik heb het hier voor het zeggen en de vrouw die moet zich maar aanpassen. D'r is er één die zich moet aanpassen en de ander die mag bepalen." Maar zo werkt het niet.

Negativiteit. Dit thema is in 2 interviews genoemd.

Dan laat ik zien hoe de spiraal van negatieve gedachten werkt. Zodat hij snapt wat het patroon is in zijn leven. En daar haak je dan steeds op aan. Is het glas half vol of half leeg. En dan zeg ik: "Wat is ie vandaag, half vol of half leeg?" Ik zeg: "O.k., dan gaan we die kant belichten." Zodat je iemand daarmee prikkelt. (resp.5)

Samenvattend: wat wil je bevorderen, wat wil je veranderen?

Als de geïnterviewden praten over wat ze willen bevorderen of veranderen bij hun cliënten, dan is duidelijk dat ze een prosociale houding promoten. Een houding waarbij rekening wordt gehouden met anderen. Ze gaan in tegen de opvatting van cliënten ('het grote antisociale misverstand' zoals een werker dat noemde) dat ze zich niet aan anderen hoeven aan te passen. De citaten illustreren dat werkers niet schromen om te reageren.

Het blijkt moeilijk voor de geïnterviewden om inhoudelijk in algemene termen wat te zeggen over de thema's waarop zij moraliseren. In de gesprekken zoeken werkers vanuit concrete gevallen naar voorbeelden. Het lijkt alsof ze niet op dit gebied (de 'Big Four') concrete doelen hebben gesteld en dat er niet per cliënt prioriteiten worden bepaald op dit domein. Dit wordt althans in de interviews niet genoemd. Vanuit een basishouding die sterk gekleurd wordt door prosociale bejegeningwaarden (zoals uitgewerkt in paragraaf 6.2) wordt ter plekke gereageerd op wat zich voordoet, zo lijkt het.

Er worden wat vaker (49x) thema's genoemd waarbij de geïnterviewde corrigerend optreedt, dan thema's waar de werker stimuleert (34x). Nadere beschouwing laat zien dat bij de thema's waarop de werker zegt te stimuleren, zij vaak een voorbeeld geven waarin zij hebben gecorrigeerd. De werker reageert corrigerend als de cliënt *geen* rekening houdt met anderen, of zich *niet* aan de regels houdt. Zij geven minder voorbeelden waarbij zij stimulerend hebben gereageerd als de cliënt *wel* rekening heeft gehouden met anderen of zich *wel* aan de regels heeft gehouden.

In de volgende paragraaf wordt duidelijker *hoe* reclasseringswerkers moraliseren.

6.5 Op welke manier moraliseren de geïnterviewde reclasseringswerkers?

Wat zijn de belangrijkste kenmerken van de manier waarop reclasseringswerkers moraliseren? In de vorige paragraaf zijn de inhoudelijke thema's benoemd, onderverdeeld in wat werkers willen bevorderen en wat ze willen veranderen. In deze paragraaf gaat het over wat reclasseringswerkers zelf zeggen over de manier waarop ze dat doen. Is er meer te zeggen over *hoe* ze proberen gedrag te bevorderen of te ontmoedigen? Hoe beïnvloeden of zij cliënten? Welke methoden of strategieën zeggen zij te gebruiken?

Uit de interviews blijkt dat reclasseringswerkers gebruik maken van een heel arsenaal van beïnvloedingsstrategieën. In alle interviews wordt echter gezegd, dat voordat je aan beïnvloeden kunt beginnen er eerst contact gemaakt moet worden. In iets meer dan de helft van de interviews stelt de reclasseringswerker daarnaast ook nog dat voordat begonnen kan worden met beïnvloeden, eerst het stressniveau omlaag moet worden gebracht.

Voordat ingegaan wordt op de gehanteerde manieren van moraliseren volgen hieronder citaten ter illustratie van het belang van contact maken en het stressniveau verlagen. Het is niet verwonderlijk dat geïnterviewde werkers stellen dat er eerst contact gemaakt moet worden. Eerst contact maken is zo'n beetje het basisuitgangspunt van alle hulpverleningsmethoden. Hiermee vergeleken is het opmerkelijker dat veel werkers aangeven dat het belangrijk is dat in de eerste het stressniveau omlaag gebracht moet worden. Dat betekent dat je dus niet allerlei eisen aan iemand stelt, voordat er een zekere stabiliteit is, voordat iemand grond onder de voeten heeft.

Eerst contact maken

Zonder contact red je het niet, dat is de algemene opvatting, die in alle 22 interviews wordt genoemd. Contact is het voertuig waarop het toezicht vooruitkomt. Werkers geven aan dat ze eerst iets voor de cliënt moeten betekenen voordat ze invloed kunnen gaan uitoefenen.

Eerst ga ik contact maken, en daarna wordt ik sturender. Ik zeg altijd: sturen moet je verdiend hebben. Als je het sturen nog niet hebt verdiend, dan kun jij als werker proberen te sturen wat je wil, maar dan gaat ie het toch niet doen. (resp. 12)

Je moet het ook de tijd geven, bij dit meisje wist ik al vanaf dag 1: hier moet ik de eerste maanden niet teveel van verwachten. Als ze maar komt. Dan hebben we het desnoods over Goeie Tijden Slechte Tijden, als ze hier maar is. In het begin wou ze ook geen thee, nou uiteindelijk kwam er een kopje thee, dat ging echt met hele kleine stapjes. En soms ben ik daar ook wel te ongeduldig voor, dan denk ik: "Kom op, kom op, Ik weet allang wat het is, maar kom nou!" Maar dat heeft geen zin. Want op het moment dat ik een beetje druk ging uitoefenen dan bleef ze meteen 3 keer weg.

Omdat ik ook wel wist: er is niet zoveel gevaar dat ze recidiveert, niet zoveel maatschappelijk gevaar, bleef ik contact zoeken. Kijk, als gevaar een rol speelt, dan moet ik de kaders strak trekken. Maar bij iemand met een knetter van een angststoornis is het al heel mooi dat ze überhaupt komt. (resp. 16)

Onder deze noemer vallen ook de opmerkingen die gaan over het belang van eerst aandacht geven aan oude pijn en erkenning te tonen.

Ik denk dat als je dat negeert, of als ze het idee hebben dat je dat negeert of denkt: daar heb je weer iemand met zo'n jeugd, dat ze dan niet gaan doen wat jij voorstelt. Ze hebben soms vreselijke dingen gedaan, maar ze hebben soms ook vreselijke dingen meegemaakt. Dus je moet wel aandacht voor beide kanten hebben, anders haakt de klant af. (resp. 15, rapporteur)

Eerst het stressniveau omlaag

In 12 interviews is genoemd dat er pas met beïnvloeding begonnen kan worden als eerst het stressniveau omlaag wordt gebracht. Dit is ook wel benoemd als dat eerst een aantal basisdingen moeten worden geregeld. Vaak gaat daar veel tijd in zitten. Voor een groot deel van de cliëntengroep die bij de reclassering van het Leger des Heils komt, is het leven chaotisch, stressvol en problematisch:

Mensen hebben toch vaal heel veel last van hun schulden, dat drukt heel zwaar op mensen want elke keer krijgen ze brieven en dan weten ze niet wat ze ermee moeten. (resp. 9)

Vaak zijn er wel hele grote schulden, dus iemand wordt daardoor opgejaagd. Vaak is er wel contact met justitie, in ons werk natuurlijk altijd, dus daar krijg je ook stress van. Mensen willen graag wel iets, dus als ze helemaal niks hebben, geen woning, geen inkomen, geen dagbesteding, dan willen ze dat vaak wel, maar dat lukt niet dus daar raken ze gefrustreerd van, dus daar ontstaat ook stress. Vooral de financiële situatie en de justitiecontacten maken het heel stressvol. En als je dan gaat starten om dat op te bouwen, dan wordt die stress eerst alleen maar groter, want dan blijkt hoe groot die problemen zijn. Dan is ineens inzichtelijk dat er zoveel schulden zijn dat het financieel niet eens haalbaar is om een woning te zoeken, dan wordt opeens inzichtelijk dat het heel moeilijk is om werk te vinden. Dan wordt opeens duidelijk dat je eigenlijk helemaal geen steunend netwerk hebt, dat levert allemaal heel veel stress nog op. (resp. 4)

Eerst de druk van de ketel halen. En dan nog eens kijken of zijn meningen nog steeds zo extreem zijn. Als dat zo is, dan komt dat toch wel weer naar boven. Maar dan moeten we eerst ruimte in ons gesprek hebben omdat de belangrijkste issues aangepakt zijn. (resp. 7)

Te laat komen, daar maak ik soms wel een issue van, zo van jongens, als je hier te laat komt, kom je dan op je werk ook te laat? (...)Maar goed, dat ligt aan de cliënt, dat ligt aan zijn eigen geschiedenis of dat belangrijk is voor hem. En soms is dat niet belangrijk, dan is alleen belangrijk dat ie een dak boven zijn hoofd heeft, dat we daar al blij mee zijn. (resp. 6)

Er zijn werkers die dit ook zo met de cliënt bespreken. Die niet alleen hun eigen afweging maken, maar die zeggen deze afweging ook te communiceren met de cliënt.

Ik zeg: "We gaan eerst de basisdingen doen. Voordat ik met jou allerlei afspraken ga maken. Ik kan niet met mensen werken, dat doe ik met andere mensen ook niet, als ze geen zekerheid hebben waar ze vanavond gaan slapen, en ze hebben geen inkomen. Dat lukt niet, dat zou ik ook niet kunnen", zeg ik dan. Nee. Nee. Nee. (resp. 13)

Kijk, ik zeg ook wel tegen mensen: "Ik ga je niet vragen om te stoppen met gebruiken, nu je hier nog op straat loopt. Dat is een onbehoorlijke vraag. Ik ga eerst zorgen dat er een basis is. Wonen, eten en drinken. En dan gaan we verder. Dan ga je je vervelen thuis, dus dan moet je een dagbesteding, meer een sociale plek vinden in je buurtje waar je woont, noem maar op. Dan kun je verder uitbouwen". (resp. 12)

Tabel 6.4. Manieren moraliseren verdeeld naar directiviteit (aantal interviews waarin dit genoemd is).

Meer non-directief	Tussenin	Meer directief
Er echt zijn	Gezamenlijkheid creëren (13x), Gemeenschappelijke grond zoeken	Belonen, complimenten geven, het gezonde stuk versterken (15x)
Je tijd afwachten	Verbreden van het denkkader (7x)	Confronteren, het gedrag ter plekke aan de orde stellen (14x)
In gesprek gaan (8x),	Een beeld maken van een positieve toekomst (5x)	Grenzen stellen, laten merken wat je ervan vindt 13x
Bevragen (13x),	Aansturen op een bewuste keuze (8x)	Consequenties aangeven (10x)
Zelf het goede voorbeeld geven (14x)		De consequenties voor anderen benoemen (7x)
		De kaders strak trekken (10x)
		Ingrijpen
		Druk uitoefenen
		Rechtstreeks afwijzen.

Een heel arsenaal van strategieën dus, variërend van 'er echt zijn' tot 'rechtstreeks afwijzen'. In de tabel is gekozen voor een onderverdeling naar de mate waarin de strategie directief is. Een aantal werkers zegt dat ze bewust nadenken over de vraag hoe directief ze willen zijn. Dat daarin het methodisch aspect van hun werk zit.

Je probeert altijd wel te sturen, maar niet met het wijzende vingertje.(resp 15)

Ik vraag niet: "Heb je wel eens nagedacht over de consequenties". Want dan zeg je eigenlijk: "Je hebt niet nagedacht over de consequenties". Maar ik vraag door: "Je zegt: 'hij had erom gevraagd'. Hoezo, hoe had hij erom gevraagd dan?" Dat soort dingen. Zo neutraal mogelijk doorvragen. "Hoe zit dat dan bij jou? Waarom doe je het dan? En als het deze gevolgen heeft, waarom doe je het dan toch?" En indirect moraliseer ik natuurlijk toch, en dat voelt ie ook, want bij positief gedrag zeg ik: "Jee, wat goed joh!" En hier ga ik over doorvragen. Dan voelt ie ook wel: "Hé, dit vindt ie niet helemaal o.k."(resp 7)

Je moet niet zeggen: "Dat is fout." Daar heeft iemand niks aan. Maar ik denk zeker wel: je bent sturend. M.I., daar stuur je natuurlijk ook, dat is heel directief. Je maakt een reflectie op het moment dat je denkt: daar wil ik eigenlijk meer over weten. Ik denk wel dat dat in je professie zit. Maar je moet wel vanuit samenwerking komen. Je moet het wel ontlokken. Je moet niet zeggen van joh, dat is fout, dat je dat doet, je moet zorgen dat de cliënt dat zelf gaat zeggen. En zelf gaat inzien en gaat zeggen: misschien toch niet zo handig. En dan zeg ik: waarom is dat misschien niet zo handig? En dan gaat ie zelf daarover vertellen. En dat is natuurlijk de techniek, maar ik denk zeker wel dat je dat moet doen.(resp. 5)

Het vereist een methodiekboek om alle genoemde strategieën uit te werken, ruimte die er in dit rapport niet is. Bovendien zijn veel van de strategieën ontleend aan bestaande methoden. . Strategieën die minder expliciet in de methodische literatuur zijn uitgewerkt, zijn met name zelf het goede voorbeeld geven (dus de werker als prosociaal rolmodel in de oorspronkelijke betekenis van de term rolmodel) en de meest directieve vormen: begrenzen, druk uitoefenen en rechtstreeks afwijzen. Op deze twee strategieën wordt hier nader ingegaan. Een paar voorbeelden van de andere strategieën zijn opgenomen in bijlage 3

De werker als rolmodel / Het goede voorbeeld geven

In 14 interviews is deze manier genoemd. Als het gaat om het geven van het goede voorbeeld, dan noemen werkers vier substrategieën:

1. 'Practice what you preach', de prosociale basishouding

2. Mensen laten ervaren dat het anders kan. Als je mensen wilt leren dat ze meer rekening moeten houden met anderen, dan moeten mensen ervaren dat er met hen rekening wordt gehouden. Deze ervaring kan een positief leereffect hebben.
3. iets voordoen.
4. vertellen over jezelf (over hoe je zelf iets zou aanpakt of over hoe je zelf soms ook dingen onhandig doet of ergens tegenaan hikt).

1. Practice what you preach

‘Practice what you preach’, de prosociale basishouding, is al uitgewerkt in 6.3 en in bijlage 2, omdat werkers bij de waarden die zij realiseren ook vaak bejegeningswaarden noemen. De werker die deze waarden in de basishouding laat zien, is daarmee ook een rolmodel. In kleine concrete gedragingen laten ze de cliënt zien hoe je prosociaal kunt zijn en dat het loont om dat te zijn. De voorbeelden hieronder geven aan dat het daarbij om twee verschillende dingen kan gaan. Het ene is respect hebben voor een ander. Het andere is je aanpassen, je aan de regels houden.

Altijd respectvol zijn naar mensen. Ook onderling. Op mijn vorige werk werd nog weleens over een jongere gezegd: “Dat rotjoch”. Dat gebeurt hier niet. Natuurlijk kun je wel eens mopperen, “Die cliënt zuigt alle energie uit me”, maar nooit op een slechte manier. Want er zitten echt wel vervelende cliënten bij. Sommige mensen zijn ook echt heel naar en heel negatief, maar er zal nooit gezegd worden: “Wat een klootzak”, of zo. Nooit. (resp. 3)

En daarom is het ook goed dat ook aan mensen zoals ik grenzen worden gesteld in het werk. Dat ik ook kaders heb waarbinnen het allemaal moet gebeuren. Want ik ben een deel van de samenleving en ik verdien hier mijn brood mee, daar horen kaders bij, dat is allemaal goed. Als je onderdeel wilt zijn van de maatschappij, dan moet ik dat ook, als je het over een rolmodel hebt, dan is dat het. Voor-leven. Dat vind ik een mooi woord. Voorleven. (resp. 12)

2. Mensen laten ervaren dat het anders kan.

De cliënt kan bij de werker ervaren dat het ook anders kan gaan, dat je ergens ook op een andere manier uit kan komen dan volgens het voor hen gebruikelijke patroon.

In die zin ben ik misschien wel een voorbeeld geweest: een vertegenwoordiger van een instantie die niet onredelijk of kort aan is, maar die geduld heeft en naar hem luistert en dan ook nog eens een keer uitlegt hoe het zit. Nou, misschien heeft hem dat een beetje meer vertrouwen gegeven in de wereld, ook in het systeem, (resp. 13)

De cliënt was door dit hele gedoe heel erg boos op mij, wilde niks meer met mij, wilde een andere reclasseringswerker. Ik heb gezegd: "Je mag boos zijn, het is ook prima als je boos bent, dat kan. Maar het is niet zo, dat als jij boos bent op mij, het niet eens bent met mij, en zegt dat je een andere reclasseringswerker wilt, dat dat dan meteen gebeurt. Wat voor mij heel zinvol zou zijn en ook wel voor jou, is dat we kijken of we eruit kunnen komen. Dat het misschien voor jou wel een leerpunt zou kunnen zijn, dat je daar ook uit kan komen. Dat je eerst heel boos bent op elkaar..." Nou ja, met name hij dan, ik was niet zozeer boos, maar dat je ook wel daarna weer met elkaar verder kunt. Hij zei: "Daar wil ik nog wel over nadenken dan, of we daar nog uit kunnen komen dan, maar ik wil ook weten of ik een andere reclasseringswerker kan krijgen." Hij wou nog aan zijn eigen ding vasthouden. Dus dat pakken we dan ook op, daar heeft hij ook gewoon recht op, dus we hebben een klachtenformulier en een gesprek gehad met de unitmanager erbij en we zijn eruit gekomen. Nou, en daar ben ik, nou ja, trots is misschien wel een heel groot woord, maar ik hoop dat het voor hem laat zien dat je ook wel daarna gewoon weer samen verder kunt. Dat boos zijn op elkaar niet per se het einde betekent, en dat het niet op een geweldig grote escalatie hoeft uit te draaien.(resp.10)

Zij moeten kunnen experimenteren met jou als persoon, zo zie ik het echt. Want jij bent ook een middel om opnieuw te leren. Ze mogen met mij ruzie maken. Ik heb ook wel een cliënt gehad, nou die werd helemaal pissig van mij. En ik werd helemaal pissig van hem. En dat zeg ik ook wel hè, mensen raken me soms wel, dan zeg ik: "Ja, jij hebt een kort lontje en ik heb hem ook, dus wat doen we dan?" En dan loopt hij bijvoorbeeld weg, en dan komt ie weer terug en dan bespreken we dat.

En dan laat ik met een time-out laat ik ze weglopen, dan denk ik: laat maar even een dag afkoelen en dan maak ik wel weer contact. Of zij. Meestal is het nu zo dat zij dan weer contact maken: "ik wil een andere afspraak." Maar dat ze weten dat het wel weer goed komt. Want die ervaring, dat je ruzie maakt en dat het niet meer goed komt of dat het allemaal erger wordt, die hebben ze allemaal, dat kennen ze. Dus dat is ook een model, dat vind ik wel belangrijk. (resp 6)

3. Iets voordoen

De werker zien hoe je je in een bepaalde situatie kunt gedragen, doet bewust iets voor en bespreekt dit met de cliënt.

Ze merken ook wel dat zodra ik de rechtbank inloop, dat ik dus anders loop. Me anders gedraag. En als een doelgroep dat door heeft, dan zijn zij het wel.

Interviewer: Zeg je nou: dat ze zien dat jij in andere situaties ook een andere rol kunt aannemen, en dat het voor hun ook handig zou zijn als ze dat zouden doen?

r.w.: Ja. Ja. Probeer ik ook uit te leggen. "Probeer maar. Tas netjes neerzetten en netter lopen." Dan zie je ze lachen. Het leven is één groot spel, alleen je moet weten waar je staat. Zeker die jonge knapen vinden dat leuk. (resp.22)

Ik heb een keer een jongen gehad, die kon niet telefoneren, moest ik letterlijk voor hem voordoen en dat ging hij letterlijk herhalen en toen die vrouw een vraag stelde, fluisterde hij tegen mij: "Wat?" Moest ik snel iets op een papiertje schrijven: "Zeg dit." Maar echt serieus. Die zat letterlijk te papagaaien wat ik net had gezegd. (resp 18)

We gaan samen praten. Ik haal ze bij elkaar. Ik wil ook die vrouw spreken. Wat ik heel erg probeer is om in mijn manier van praten uit te dragen dat de vrouw gelijkwaardig is. Dus eh.. hij snoert bijvoorbeeld zijn vrouw de mond in een gesprek, en ik zeg: "Wacht eens even, ze was wat aan het vertellen." En dan me helemaal op die vrouw richten. Gewoon eens doorvragen. "Wat bedoel je ? Wat gebeurde er dan?" Zo.

Ik heb natuurlijk niet de illusie dat ie dan als ik weg ben dat ook zo gaat doen, maar het is wel een poging om te laten zien: zo doen we dat. (resp.13)

4. Iets vertellen over jezelf

Het gaat hier over het methodisch iets vertellen over jezelf, omdat dat voorbeeld de cliënt kan helpen. Het dient om aan te geven dat de gevoelens die de cliënt de werker niet vreemd voorkomen, maar algemeen menselijk zijn. Het is niet makkelijk, dat is niet zomaar een doodoener die de werker formuleert, het is een ervaring die de werker ook heeft.

Dat iemand dan zegt: "Als ik dan thuiskom en mijn vrouw is altijd negatief, dan heb ik wel eens zin om haar een draai om de oren te geven". En dan zeg ik: "Ja, dat kan ik me voorstellen, als je de hele dag gewerkt hebt en je komt thuis en je krijgt alleen maar negatieve vibes naar je toe. Dan zou ik ook op mijn handen moeten gaan zitten bij wijze van spreken. Of dan zou ik een rondje moeten gaan lopen om het zo af en toe van me af te krijgen". Om duidelijk te maken dat het allemaal niet zo makkelijk is. Of bij een andere cliënt die op straat gevochten had.

Ik zeg: "Ik heb ook op de motor gezeten met de kleine achterop en dat iemand mij de weg afsnijdt. Dan ben ik ook, dan heb ik ook bijna een black-out. Het is dat mijn kind zo iets heeft van: papa, niet doen. En dan doe ik dat niet. Maar de neiging heb ik wel". (resp 8)

Dan is ie weer niet naar de sociale dienst geweest. Maar kan ie dat, weet ie hoe hij er moet komen, weet hij hoe hij aan de balie moet zeggen: mevrouw kunt u mij helpen want ik weet niet waar ik hier moet zijn? Ik zeg tegen hem: "Ik heb gisteren mijn belastingaangifte gedaan, ik heb me een hele dag hartstikke rot gevoeld. Omdat ik gewoon een heleboel dingen niet goed begrijp of niet zeker weet of ik het goed heb gedaan en er ook nog eens 10 x mee ben gestopt omdat ik dacht: ik ga even op balkon zitten."(resp. 16)

ik ben wel goed in het bewaken van de professionele afstand, maar ik schroom ook niet om mijn eigen leven te gebruiken in de gesprekken. Want ze hebben vaak het idee dat ze in hun eentje gestoord zitten te zijn, en als ik zeg: "In de winter ben ik altijd een beetje depressief, dan kom in hartstikke moeilijk mijn bed uit", dat ik merk dat mensen dan soms helemaal verbaasd zijn. Het is niet zo dat als je een baan en een auto hebt, dat daarmee je leven helemaal op orde is. Ik gebruik het soms ook wel een beetje uit irritatie, omdat mensen blijven zeggen: "Ja, maar jouw leven is helemaal op orde". Dan zeg ik: "Wat weet je nou van mij?" "Nou eh.. jij hebt toch een baan." Dan zeg ik: "Dat klopt. Dat is waar. En ik heb ook inkomen. Maar dat is niet door de brievenbus gevallen. Daar heb ik hard voor moeten werken. Daar heb ik mijn best voor moeten doen. En het is ook wel eens een keer mislukt. En dat heb ik overnieuw moeten doen." (resp. 16)

Directieve strategieën

Naast het goede voorbeeld geven, een strategie die aan de nondirectieve kant van het spectrum zit en die hierboven in 4 substrategieën is uitgewerkt, wordt hier ook kort ingegaan op de strategieën die aan het directieve einde zitten: grenzen stellen, druk uitoefenen, rechtstreeks afwijzen.

Grenzen stellen

Het is nog niet zo eenvoudig om mensen met respect te begrenzen. In het werk komen vaak situaties voor waar de werker vanuit zijn rol formeel een grens kan trekken of kan dreigen om het toezicht te retourneren. Daar gaat het hier niet om. Het gaat er niet om dat de werker het contact kan beëindigen als de cliënt het te bont maakt of de voorwaarden overtreedt. Hier gaat het om de manier van invloed uitoefenen op de antisociale patronen, dus om met instandhouding van de relatie duidelijk te maken dat er grenzen zijn in wat de werker acceptabel vindt.

Nou, bijvoorbeeld laatst had ik iemand die trok stevig van leer tegen de behandelaar, het was een randdebiel en een mongool en noem maar op. En dan zeg ik wel: "Goh, ik vind dat je respectloos over deze meneer spreekt, ik vind het ongepast en ik vind het ook niet o.k.

Ik wil dat je in gewone bewoordingen over deze man spreekt, en anders maar niet. Ik begrijp dat je boos bent en dat je het er niet mee eens bent. Maar ik vind het respectloos en ik wil ook niet dat je dat doet”.(resp. 2)

We gaan wel doen wat de bedoeling is. En dat werkt in mijn geval, ik heb een redelijk hoog slagingspercentage wat betreft de cliëntgroep. Het werkt wel op die manier. Ik ben heel erg aardig en ik ben heel prettig in de omgang, dat weet ik. Maar tegelijkertijd kan ik ook zeggen: “Dit ga ik niet doen. Dit ga jij niet doen. Klaar.” “Ja maar..” “Nee. klaar.” (resp.16)

Zonder te veroordelen. Een heleboel van onze klanten, zeker de draaideurklanten, zijn niks anders gewend bijna dan die veroordeling te krijgen. Worden ze weer veroordeeld. “Ik heb toch niks met jou te maken. Ik kom hier, wat ga jij mij vertellen, ik ga toch niks van jou aannemen.” We zeggen ook wel eens: “Jezus, man, dat kun je toch niet maken?” Maar dan wel op zo’n manier van: “Ik veroordeel jouw gedrag, niet jouw persoon.” En dan hebben we het erover.(resp. 7)

Druk uitoefenen

Sommige jongens zeggen: “Ik kan niks”. Nou, dan ga we kijken wat je wel kan. En dat ga je dan maar gewoon doen. En het is niet altijd zo gezellig als dat het klinkt, er zitten hele strijden, er wordt behoorlijk om gestreden, maar ik denk als iemand iets heel moeilijk vindt, dat dan de drempel te hoog ligt en dan moeten we even samen over die drempel heen.(resp.16)

Rechtstreeks afwijzen

Dan zeg ik: “Dat is niet zo handig dat je dat zo hebt gedaan.” (resp. 19)

Bijvoorbeeld als ze zeggen: “Ik zal die gezinsvoogd weleens even de strot afknijpen.” Dat kap ik meteen af. Of kap het af, ik zeg: “Dit wil ik niet horen.” Dus ik ben daar wel prosociaal in, denk ik.(resp. 6)

Het kan zijn dat je vriendin een kreng is, maar dat betekent nog niet dat je haar mag slaan. (resp. 3)

Had ie in de cel een paar brandende lucifers bij het brandalarm gehouden. Ik zeg: ben je wel goed bij je hoofd? (resp 14)

6.6 Wat is de invloed die uitgaat van het organisatieklimaat in dit verband?

Een prosociale benadering gaat niet alleen over de bejegening van de cliënt door de reclasseringswerker, maar ook over het organisatieklimaat. Als je invloed wilt uitoefenen op het antisociale gedrag en denken van cliënten is prosociale bejegening in woord en geschrift door de organisatie als groter geheel ook aan de orde. Hoe speelt dat volgens de geïnterviewde reclasseringswerkers een rol bij hun werk vanuit de Leger des Heils organisatie? Drie aspecten worden in de interviews genoemd. Het eerste is dat het bij het klimaat vaak niet om grote maar juist om kleine dingen gaat. Als tweede dat het imago van de organisatie van belang is, en als derde de invloed van het gebouw en de beveiliging.

Kleine dingen

De geïnterviewden geven aan dat het organisatieklimaat erg belangrijk is en noemen een hele lijst van 'kleine dingen die ertoe doen'. Dat er met de kerst kaarten gestuurd worden naar klanten waarvan je denkt dat die dat op prijs stellen, dat er een klein budget is om een cadeautje mee te nemen naar een tienermoeder die net is bevallen. De vriendelijkheid van de receptie, de tijdschriften die er op verzoek van de klanten liggen. En dat ze van hun unitmanager de ruimte krijgen om zo af en toe iets extra's te doen voor de klant, als ze dat echt nodig vinden.

We gaan wat makkelijker mee met iemand, bijvoorbeeld naar een afspraak of zo, zonder dat dat helemaal ingepland is, er hoeft geen toestemming voor gevraagd te worden, dat hoort erbij, het is wat gebruikelijker. Ook onderling. Omdat het zo gebruikelijk is, is het ook heel natuurlijk om het te doen. (resp11)

Imago van de organisatie

De inbedding van de reclassering in de bredere Leger des Heils organisatie wordt door de meeste geïnterviewden als erg positief beoordeeld. Het feit dat het gaat om een levensbeschouwelijke organisatie, die het uitdragen van waarden belangrijk vindt, ervaren zij als steun. Ook de werkers die zelf niet kerkelijk zijn. Zij noemen als voordeel dat de organisatie breed bekend is als een organisatie die mensen in nood helpt, vanwege de kerstdiners, kledingsinzamelingsacties, campagnes tegen de eenzaamheid. Zij noemen vaak als imagokenmerken van de organisatie: een lange adem, standvastig, altijd respectvol tegen iedereen.

Ik vind dat wel heel fijn, die normen en waarden van het leger, en ik denk dan vooral echt naastenliefde. Elkaar helpen, elkaar een helpende hand toesteken op het moment dat het effe niet mee zit. Dat denk ik dat dat wel het belangrijkste is, dat je altijd gewoon in de maatschappij, en of het nou het leger is of iemand anders, maar dat er een instelling is die kan zeggen: weet je, als je het echt niet meer weet, dan willen wij je altijd nog wel helpen (resp. 18)

Ik had bureaudienst, er zat een jongen in de wachtkamer die was gewoon binnen komen wandelen omdat ie het bordje 'Leger des Heils' had gezien. En dan hebben we hier wel zoiets van: kom maar binnen, ga zitten, wat is je probleem, wat is er aan de hand, je bent

niet op je plek hier maar ik wil best met je kijken van waar je wel naartoe moet. Daar neem je hier toch de tijd voor, hoe druk je het ook hebt.(resp 18)

Niet ergens in meegaan omdat dat de nieuwste rage is. En niet voorop lopen om met de nieuwste dingen mee te doen. Wat ook wel eens in hun... eh.. nadeel kan werken. Als organisatie. Maar dat vind ik wel mooi. (resp. 17)

Het gebouw

Een behoorlijk deel van de geïnterviewden geeft aan dat er ook een negatieve invloed is van de organisatie. Een invloed die niet prosociaal is dus. Met name wordt een aantal keer de veranderde inrichting van de gebouwen genoemd, vooral het centraler staan van de beveiliging.

Op onze vorige locatie daar zaten het kantoor en de spreekkamers bij elkaar. Ik denk dat we in al die tijd – daar heb ik 8 jaar, 7 of 8 jaar gewerkt op die plek- amper agressie hebben gehad. Wat daar was, als ik daarop terugkijk, daar had ik het met de collega's van de week nog een keer over, als de daar bij ons op de afdeling binnenkwam, dan was die sfeer die wij met elkaar uitstraalden, zoals wij daar met elkaar omgingen, zoals wij daar samen een kop koffie pakten, wij elkaar aanspraken, humor met elkaar hadden, dan kun je nog zo antisociaal zijn als je wilt, maar je haalde het niet in je hoofd om je niet fatsoenlijk te gedragen. En hier hebben we de deur op slot, en is het veilig hè, ze kunnen niet boos verder doorlopen, maar toch is dat de kern. "Welkom, goed dat je er bent. We hebben hier een plek voor je". En het is vervelend als ik hier een plek voor je heb, een kamer, waar het allemaal beveiligd is. want dat zegt iets over jou. En iets over ons. Over hoe wij jou zien. Is dat een klein ding? Ik vind dat bijna een groot ding. En dat, dat...zit het ontmoeten al in de weg, vind ik. "Bent u hier voor de eerste keer? Nou, dan wil ik uw ID kaart, daar moet een kopie van worden gemaakt". Dan moet die vingerdruk erachter aan, het gaat wel ver hoor. En dan moet jij met je MI komen. (resp. 12)

Rw: Kijk, hier binnenkomen, dat is met die druppel bijvoorbeeld. Dat is ook iets wat mij betreft niet deugt. Want daarmee sluit je zaken af. Zo'n druppel, die maakt de scheidslijn nog duidelijker. Ik sta hier en jij staat hier en de kans dat jij ooit overkomt naar onze kant die is maar heel klein. En daarmee spreek je eigenlijk een waardeoordeel uit over.. over je klant. Terwijl in het oude gebouw was niks afgesloten, en had je toch, mensen wisten: daar moet ik niet komen en daar moet ik niet komen. Dat ging automatisch eigenlijk.

Interviewer: En waarom is dat hier wel?

Rw: Dat is de organisatie. Dat is standaard. Dat de lichten vanzelf aangaan, dat is standaard. Dat is overal in Nederland. Ja, het zal wel. (resp.8)

6.7 Conclusies over professioneel moraliseren.

Uit bovenstaande gegevens en citaten zijn een aantal conclusies te trekken.

1. De werker vindt zichzelf een prosociaal rolmodel.

De term is lang niet bij iedereen bekend, er is wat terughoudendheid, het vergt enig doorvragen. Maar dan blijkt dat de meeste ondervraagden vinden dat zij wel degelijk die rol nemen.

2 Met name als het gaat over een prosociale basishouding, hebben werkers veel taal.

Zij kunnen daar goed in algemene termen over praten en kunnen daar vervolgens allerlei voorbeelden van geven.

3. Moeilijker vinden werkers het om te benoemen op welke thema's zij moraliseren.

Thema's worden hier gevonden vanuit de concrete voorbeelden. "Wie had ik vanmorgen, wat was daar aan de orde, waar ben ik op in gegaan?"

4. Feitelijk gebeurt het moraliseren veel en op heel veel verschillende manieren.

Het ene voorbeeld roept het andere op. Werkers beschikken over een uitgebreid arsenaal van strategieën, variërend van heel non-directief tot heel directief. De non-directieve taal (bevragen, in gesprek brengen) lijkt meer vooraan te liggen als gevraagd wordt naar de gehanteerde methode. Als gevraagd wordt: "Hoe heb je gereageerd toen de cliënt zei dat...?", dan is de taal die werkers gebruiken soms veel directiever. Zij lijken hun concrete gedrag in stelligere termen te beschrijven dan hun methodische opvattingen.

5. Het praten over hoe ze de cliënt proberen te beïnvloeden, gaat altijd gepaard met relativerende opmerkingen.

Je kunt pas met recht iets vinden van wat de cliënt doet als je eerst contact hebt gemaakt, zo wordt vrij algemeen gevonden. Meer dan de helft van de respondenten geeft aan dat ook eerst stressniveau van de cliënt op een hanteerbaar niveau moet zijn. Moraliseren zonder contact is weerstand genereren en tegen dovemansoren praten, moraliseren zonder dat er enige stabiliteit in het leven van de cliënt is, is respectloos en oneerlijk. Dit betekent overigens niet dat er geen helderheid wordt gegeven over het kader, direct bij de start. Geen enkele werker geeft aan dit moeilijk te vinden. Maar dat wordt op een niet moraliserende manier gedaan. Veel werkers vermijden bewust om te zeggen dat de cliënt 'moet' meewerken. De helderheid betreft het feitelijk vaststellen van hoe het ervoor staat. "Dan kan iemand er ook voor kiezen om niet mee te werken, maar dan weet hij wat de consequenties zijn."

6. Het goede voorbeeld geven wordt in 4 verschillende strategieën onderverdeeld.

In eerste instantie is er wat terughoudendheid bij de term prosociaal rolmodel, maar vervolgens is er allerlei impliciete kennis over hoe dat te doen. Werkers handelen als prosociaal rolmodel door

zelf prosociaal gedrag te laten zien, een persoon te vormen waarop de cliënt iets kan oefenen, door iets voor te doen of iets te vertellen over hun eigen leven.

Voor een deel is de werker 'zichzelf', is een prosociale houding ingebakken en altijd aanwezig, voor een deel kiest de werker cliëntspecifiek een aanpak. In een enkel geval ziet de werker zichzelf als een persoon op wie de cliënt 'kan experimenteren' met nieuw gedrag. Termen als overdracht en tegenoverdracht zijn bij het bespreken hiervan gevallen, een haast therapeutische benadering van de relatie is in een enkel geval aan de orde. Soms hebben werkers een therapeutische achtergrond, en hoewel ze weten dat ze daar in deze functie niet van zijn nemen ze het mee als het zo voor het oprapen ligt.

7. De geïnterviewden geven aan dat ook het organisatieklimaat invloed heeft.

De invloed van het organisatieklimaat kan zowel positief als negatief zijn. Aan de positieve kant staan de 'kleine dingen' die voelbaar maken dat er aandacht is voor de cliënt. Het imago van de organisatie bij de doelgroep wordt ook als steunend ervaren. Een paar keer wordt aangegeven dat de toenemende aandacht voor beveiliging (ook) een negatieve kant heeft omdat ermee uitgedragen worden dat de cliënt gezien wordt als een bedreiging. Dat heeft invloed op het contact van de werker met de cliënt.

7. Samenvatting, algemene conclusies en discussie

De vraagstelling van dit onderzoek is: Hoe geven reclasseringswerkers vorm aan het morele aspect van hun werk? Deze vraagstelling komt voort uit een aantal constatering:

- a. Professioneel handelen is niet alleen deskundig en correct handelen, maar ook moreel juist handelen. De eerst twee aspecten hebben volop aandacht gekregen de laatste jaren, het laatste aspect is wat op de achtergrond geraakt.
- a. In het debat over normen en waarden lijkt onduidelijkheid te bestaan over de centrale waarden in onze samenleving: in de postmoderne opvatting is moraal meer een persoonlijke keuze en is er grote diversiteit.
- b. Een professioneel realiseert een waarde in een complexe situatie. Op de vraag welke waarde dat voor het reclasseringswerk is, is geen eenduidig antwoord geformuleerd. De waarde die in beroepscode geformuleerd wordt, is niet dezelfde als de waarde die de politiek gerealiseerd zou willen zien.
- c. Reclasseringswerkers worden dagelijks geconfronteerd worden met uitingen van hun cliënten die als normoverschrijdend gekenmerkt kunnen worden.
- d. Er is voornamelijk procedurele taal voor het reageren op deze normoverschrijdingen. Het gaat dan vooral over het correct reageren volgens de regels Er is weinig methodische taalvoorhanden, over hoe effectief te reageren met een beoogd doel.

Vanuit deze constatering wordt de vraagstelling in twee hoofdvragen voor het onderzoek onderverdeeld:

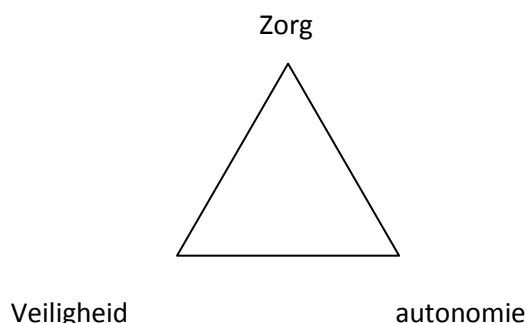
1. Wat zijn de waarde(n) die de professional realiseert in het reclasseringswerk
2. Hoe verloopt professioneel moraliseren?

Om antwoord op deze vragen te krijgen, is een kwalitatief onderzoek uitgevoerd. Er zijn diepte-interviews gehouden met 22 reclasseringswerkers, waarin met behulp van open vragen is onderzocht wat werkers uit zichzelf noemen, niet wat zij kiezen uit een van tevoren vastgestelde lijst. De gesprekken zijn gecodeerd en geanalyseerd. Teksten die op elkaar lijken, zijn bij elkaar gezet en voorzien van een label. De naam van het label is door de onderzoeker gekozen, zo dicht mogelijk tegen de teksten aan.

7.1 de waarden die de professional met het werk realiseert

Waar 'ben je van', 'waar doe je het voor', 'wat is de bijdrage van jouw vak aan de wereld'. Dat zijn ondermeer de vragen waarmee deze abstracte vraag werd geconcretiseerd. Uit de antwoorden komt een top 3 van waarden: reclasseringswerkers realiseren naar eigen zeggen *zorg*, *veiligheid* en *autonomie*. Aan deze waarden wordt in alle of bijna alle interviews gerefereerd.

Het zijn waarden die schuren, die paarsgewijs tegenover elkaar kunnen staan. De relatie tussen deze drie waarden laat zich het best weergeven in een driehoek.



De geïnterviewden zoeken in hun contacten met cliënten naar de balans tussen deze drie waarden.

Startpunt is bijna altijd zorg. Maar die wordt in balans gebracht met de twee andere centrale waarden. Niet alleen maar zorgen maar ook de autonomie van de cliënt bevorderen, niet alleen maar zorgen voor de cliënt maar ook bijsturen en begrenzen van de cliënt. Niet alleen begrenzen maar ook ruimte geven voor het maken van eigen keuzes.

De geïnterviewden geven aan dat er niet vaak onoverkomelijke spanning tussen deze waarden is. Vaker is er spanning tussen de waarden en de procedures. Dat wat 'juist' is en dat wat 'correct' is, staat dan haaks op elkaar.

Deze drie centrale waarden worden wel door de verschillende geïnterviewden verschillend ingekleurd, zo is er een combinatie mogelijk met erkenning, met groei, of participatie. Soms worden woorden gebruikt die meer uit het christelijke jargon komen: barmhartigheid, naastenliefde, verzoening met het bestaan.

Rechtvaardigheid komt in ongeveer een derde van de interviews naar voren als een waarde die wordt gerealiseerd. Dat wordt opgevat als het vinden van de balans tussen de drie centrale waarden. Vergeving, van dat wat je hebt gedaan (het woord zonde wordt bijna niet gebruikt) wordt ook vaak genoemd, en past hierbij: rechtvaardigheid is de combinatie van vergelding en vergeving. Vergeving is een waarde die in ongeveer een kwart van de interviews aan de orde komt.

7.2 Professioneel moraliseren

De meeste geïnterviewden onderkennen dat ze een prosociale rolmodel zijn. Zij geven aan dat het van groot belang is hoe de cliënt door de werker wordt benaderd. Met name voor deze prosociale basishouding hebben werkers veel taal. Zij kunnen daar goed in algemene termen over praten en kunnen daar vervolgens allerlei voorbeelden van geven. De bejegeningswaarden die de werkers noemen, komen in grote lijnen overeen met wat in de literatuur gezegd wordt over de vereiste basishouding.

Moeilijker vinden de geïnterviewden het om te benoemen wanneer zij moraliseren. Zij spreken daarover nauwelijks in algemene termen, de antwoorden zijn cliënts specifiek. Zij zoeken naar voorbeelden van uitspraken of gedrag van cliënten waarop zij in concrete situaties hebben gereageerd. Die zijn er dan vervolgens veel, soms tot verrassing van de geïnterviewde zelf. “Ik doe het eigenlijk veel vaker dan ik dacht”. Hier is veel minder aansluiting bij de literatuur dan bij de basishouding. De geïnterviewden lijken bijvoorbeeld op het gebied van de Big 4, (antisociaal gedrag, antisociale denkpatronen, een antisociaal netwerk en antisociale persoonlijkheidsstoornis) geen cliënts specifieke doelen stellen. Zij reageren op dat wat zich voordoet.

Als de geïnterviewden praten over de situaties waarop ze zijn ingegaan bij hun cliënten, dan is duidelijk dat ze een prosociale houding promoten: rekening houden met anderen en je aanpassen aan anderen. Ze gaan in tegen ‘het grote anti-sociale misverstand’ van cliënten dat je altijd zelf mag bepalen wat je doet.

Reclasseringswerkers maken gebruik van een heel arsenaal van beïnvloedingsstrategieën, van heel nondirectief tot heel directief. Opvallend is dat vaak wordt gezegd, dat voordat je daaraan kunt beginnen, eerst iets anders moet gebeuren. Twee dingen worden daarin centraal genoemd: eerst contact maken en eerst het stressniveau omlaag brengen. Eerst contact maken, dat is zo’n beetje het basisuitgangspunt van alle hulpverleningsmethoden, dus niet zo verwonderlijk dat de geïnterviewden dat zeggen. Eerst het stressniveau omlaag is opmerkelijker. Dat betekent dat je dus niet allerlei eisen aan iemand stelt, voordat er een zekere stabiliteit is, voordat iemand grond onder de voeten heeft. In veel methoden gaat het vooral over het bevorderen van de autonomie van de cliënt, veel werkers rapporteren dat zorg daar soms aan vooraf gaat.

Wanneer een meer directieve en wanneer een meer nondirectieve strategie wordt ingezet, is op basis van de interviews niet goed na te gaan.

De geïnterviewden onderschrijven dat het organisatieklimaat ook een belangrijke invloed kan hebben op de cliënt. Aan de positieve kant staan de ‘kleine dingen’ die voelbaar maken dat er oprechte aandacht is voor de cliënt. Ook wordt het imago van hun organisatie bij de doelgroep als steunend ervaren. Een paar keer wordt aangegeven dat de toenemende aandacht voor beveiliging (ook) een negatieve kant heeft omdat ermee uitgedragen worden dat de cliënt gezien wordt als een bedreiging. Dat heeft invloed op het contact van de werker met de cliënt.

7.3 Komen de verwachtingen uit?

In paragraaf 4.1 zijn een paar verwachtingen geformuleerd. Op basis van de literatuur zou je verwachten dat

- er bij de reclasseringswerkers verwarring is over wat een ‘goed leven’ is, niet zozeer voor henzelf maar wel als het gaat over wat voor de cliënt een goed leven zou zijn.
- reclasseringswerkers in de praktijk veel moraliseren, maar dit impliciet doen

De resultaten zijn niet in overeenstemming met de eerste verwachting. In de literatuur wordt aangegeven dat we leven in een tijd van morele verwarring, omdat er weinig 'eenheidsstichtende grote verhalen' zijn en er sprake is van een postmoderne moraal waarin ieder zijn eigen normen en waarden kiest. In dit onderzoek blijkt daar weinig van. De geïnterviewde werkers zijn allemaal sterk waardegedreven en er is grote overeenstemming over de waarden die in het vak centraal staan. Dit geldt zowel voor de oudere als voor de jongere werkers. Wel ervaren werkers soms dat zij deze waarden niet altijd delen met de 'buitenwereld'. Met name voor de waarde *zorg* moeten zij zich soms verantwoorden omdat die door de buitenwereld niet altijd als van toepassing wordt gezien bij mensen die een delict hebben gepleegd.

Als het gaat om 'wat goed is voor de cliënt' geven de geïnterviewden evenmin blijk van morele verwarring. Zij zeggen wel te weten wat zo'n beetje normaal is. Conventionele waarden - gewoon algemeen menselijke normen en waarden noemen sommige geïnterviewden het - zijn voor hen minder problematisch dan in de theoretische discussie over postmoderne moraal wordt verondersteld.

Bovendien geven zij aan dat ze deze normen en waarden delen met een flink deel van hun cliënten. Wat de cliënten van het Leger des Heils nastreven, zijn de redelijk 'gewone dingen in het leven'. "Huisje-boompje-beestje". Juist het feit dat ze die niet hebben, brengt ze verder in de problemen. Wel constateren werkers dat er ook een (sommigen zeggen toenemend) deel van de cliënten is met een robuust antisociaal patroon in handelen en denkwijze. Daar delen zij de waarden dus niet met de cliënt. Maar dat levert geen verwarring, dat levert een methodisch probleem.

De tweede verwachting was dat reclasseringswerkers veel moraliseren, maar dat vaak impliciet doen. De resultaten zijn in overeenstemming met deze verwachting. Zoals we hierboven hebben gezien, streven de meeste cliënten, volgens de werkers, in grote lijnen redelijk gewone dingen na. De werkers volgen de cliënt daarin. Hoe iemand precies wil leven, dat is aan de cliënt, vinden de geïnterviewden. Werkers zijn terughoudend in het formuleren van opvattingen hierover. Ook als wordt gevraagd naar beïnvloedingsstrategieën, dan kiezen ze woorden als 'bevragen' en 'in gesprek gaan'. Maar zodra ze concreet gaan praten over cliënten en wat zich precies afspeelde in het contact, dan blijken ze in hun feitelijke reacties vaak veel sturender.

Een verklaring hiervoor kan zijn dat de meeste werkers zijn opgeleid in een cliëntgerichte benadering. Als zij praten over hun methodische aanpak, dan hebben zij vooral die taal tot hun beschikking. Bedenken wat iemand anders zou moeten doen en hier gericht op sturen, ligt niet vooraan in het methodisch geheugen van de werkers. In de praktijk schiet de non-directieve aanpak vaak tekort, werkers hanteren dan een andere strategie maar lijken daar niet helemaal zeker over.

De geïnterviewden blijken (in de concrete casussen die ze beschrijven) te beschikken over een heel arsenaal van beïnvloedingsstrategieën. Van heel non-directief tot heel directief. Maar de meeste geïnterviewden benoemen die zelf niet als methoden. (of als strategieën of als aanpakken.)

7.4 Discussie

Dat reclasseringswerk een 'morele praktijk' is, waarin waarden worden uitgedragen en zo een belangrijke rol spelen, is eerder wel aangestipt maar niet uitgewerkt. Het ging er in dit onderzoek om meer kennis en inzicht hierover te krijgen door met werkers daarover te praten en op die manier de taal over waarden (weer) boven te halen.

Veel van de interviews kenden een wat aarzelend begin, waar werkers zochten naar woorden om te beschrijven wat ze dachten. Soms leek er een zekere gene, leken de geïnterviewden het moeilijk te vinden om wat ze noemden 'van die grote woorden' te gebruiken voor het werk wat ze doen. Naarmate het gesprek vorderde verdween dit. Het werden vaak geanimeerde gesprekken waarin waarden en dilemma's uitvoerig werden besproken. De geïnterviewden realiseerden zich soms tot hun eigen verbazing tijdens het gesprek dat ze veel meer waardegedreven waren dan ze aanvankelijk dachten, dat de grote woorden wel degelijk een rol speelden en dat het ook eigenlijk vaak hun basismotivatie raakte om dit werk te doen. "Waarom hebben we het hier niet veel vaker over?" was een vraag die meer dan eens aan het eind van het interview werd gesteld.

Kernwaarden

Als het gaat om de kernwaarden van het vak, dan is er een opvallende eensgezindheid bij de geïnterviewden. De kwestie is nooit: "Zijn we van zorg, van autonomie of van veiligheid?". De geïnterviewden vinden over het algemeen dat ze van alle drie zijn. Op het niveau van de waarden die met dit werk gerealiseerd worden, tonen de geïnterviewden zich hybride werkers, zij combineren de drie waarden en zoeken voortdurend naar de juiste balans. Autonomie als kernwaarde sluit goed aan bij wat in de criminologische literatuur 'agency' wordt genoemd (Laub & Sampson, 2005). Met die term wordt bedoeld dat iemand zichzelf waarneemt als een actieve actor, als iemand die regie heeft over het eigen leven. Agency is één van de factoren die bijdragen aan het stoppen met het plegen van delicten. Veel delictplegers beschouwen zichzelf niet (voldoende) als actor in het eigen leven.

Wat moeten we met deze kennis? Het antwoord op deze vraag ligt om te beginnen in de erkenning van de meervoudige opgave, de daarmee samenhangende complexiteit en het belang van het reclasseringswerk. De opgave waar de werkers voor staan is niet het realiseren van één waarde, maar om het vinden van de goede combinatie van de drie waarden. Juist het erkennen van deze complexiteit maakt het mogelijk om een strategie te bepalen, een goede balans te vinden, de verschillende belangen die er spelen te wegen en met collega-instellingen of ketenpartners het gesprek aan te gaan.

Het erkennen van de combinatie maakt het ook mogelijk om de bijdrage van de werker scherper in beeld te krijgen. Geïnterviewden zeggen soms dat het in het werk gaat om 'hele kleine stapjes', terwijl er tegelijkertijd in het realiseren van zorg en veiligheid enorme inspanningen zijn verricht en resultaten zijn geboekt. Op drie waarden evalueren wat de bijdrage is geweest, maakt duidelijker dat het gaat om waardevol werk.

Eigen verantwoordelijkheid

In de inleiding is het begrip 'eigen verantwoordelijkheid' geïnterpreteerd. Er zijn vragen gesteld over de interpretatie van dit begrip en de gevolgen voor het handelen van de werker.. De driehoek van waarden helpt bij het beantwoorden van deze vragen. Hieronder worden ze besproken..

Is eigen verantwoordelijkheid een doel of uitgangspunt?

Autonomie blijkt gezien te worden als een doel, een waarde die de reclasseringswerker probeert te realiseren. Een modelburger is ingebed in een goed functionerende sociale context en is daarbinnen zelfsturend en zelfverantwoordelijk. Reclasseringscliënten zijn geen modelburgers. Het gaat in de reclasseringspraktijk om mensen waarbij vaak sprake is van verstoorde zelfsturing. Zij zijn niet (meer) in staat om hun problemen op te lossen, zij zijn niet aangepast (genoeg) om uit eigen beweging op het rechte pad te blijven. Autonomie, eigen verantwoordelijkheid, moet worden aangevuld, of gerelativeerd. Het streven is een zo groot mogelijke autonomie, het gaat om het versterken van het zelfsturende vermogen. Juist het feit dat dit zelfsturende vermogen de cliënt niet op eigen kracht brengt waar hij moet wezen, maakt bemoeienis van de werker nodig. De werker kiest een strategie om uiteindelijk de zelfsturing van de cliënt, de regie over het eigen leven, zo groot mogelijk te maken. De beide andere waarden geven aan waarom volledige autonomie niet van het begin af aan als uitgangspunt kan worden genomen. De cliënt die niet op eigen kracht zijn problemen kan oplossen, moet worden geholpen. In het spanningsveld tussen zorg en autonomie geldt: zoveel autonomie als mogelijk, zorg waar nodig. De cliënt die niet uit eigen beweging op het rechte pad blijft, moet worden bijgestuurd. In het spanningsveld tussen autonomie en veiligheid geldt: autonoom waar mogelijk, beperking van vrijheid waar nodig.

Gaat eigen verantwoordelijkheid over het verleden of over de toekomst?

Het gaat over de toekomst. Het is een doel, iets wat de werker wil realiseren: dat de cliënt de verantwoordelijkheid kan dragen voor de eigen daden, dat de cliënt zo veel mogelijk regie over het leven gaat krijgen. De inzet van het reclasseringswerk is om de belemmeringen die daarvoor zijn op te heffen. Wanneer de stress en de chaos te groot is moeten die eerst worden teruggebracht, het kan nodig zijn dat vaardigheden worden aangeleerd of stoornissen worden behandeld. Doel is dat de cliënt in de toekomst anders gaat handelen.

De geïnterviewde werkers geven soms ook aan dat ze vinden dat de cliënt verantwoordelijkheid moet nemen voor het verleden, voor wat hij heeft gedaan. Maruna (2004) geeft aan, dat het voor de cliënt nodig is dat hij een verhaal, een narratief, heeft om zijn verleden met het delictgedrag op een voor hemzelf acceptabele manier te verklaren. Het gaat daarbij niet alleen over het 'nemen van verantwoordelijkheid voor het gedrag', maar ook om wat Maruna (2004) 'shame-management' noemt. Schaamte kan constructief of destructief werken. De schaamte moet te dragen zijn. De werker kan de cliënt helpen bij het construeren van een verhaal waarin een plek wordt gegeven aan wat er is gebeurd. .

Hoe verhoudt eigen verantwoordelijkheid zich tot zorg en tot het justitiële kader?

Een antwoord op deze vraag is uitgewerkt in hoofdstuk 5, waar de verhouding tussen autonomie, zorg en veiligheid in een model zijn gezet. Hierboven is dat model al uitgebreid besproken. Een belangrijk criterium bij de afweging van de waarden is de ernst van de schade die de cliënt mogelijk kan veroorzaken.

Is eigen verantwoordelijkheid een waarde of een norm?

Uit dit onderzoek kan geconcludeerd worden dat eigen verantwoordelijkheid gezien wordt als waarde en als norm.. De geïnterviewde werkers proberen zo veel mogelijk respect te tonen voor de cliënt, de cliënt zo veel mogelijk in zijn waarde te laten. Daarbij hoort begrip voor wat er is gebeurd, erkenning van wat de cliënt aan problemen heeft meegemaakt. Maar er wordt wel gekoerst op verandering. De norm is dat het anders moet. Methodisch betekent dit dat het nodig kan zijn om de cliënt aan te spreken op wat hij doet en samen te bekijken hoe het anders zou kunnen.

Hoe verhoudt eigen verantwoordelijkheid van de cliënt zich tot de verantwoordelijkheid van de werker?

Het is duidelijk in de interviews dat de geïnterviewde werkers zich realiseren dat ze een grote verantwoordelijkheid hebben. Zij proberen zoveel mogelijk zicht te krijgen op het risico dat de cliënt vormt. Zij controleren de voorwaarden, zij zijn alert op toenemend risico. Zo nodig gaan ze in overleg met het OM.

Als gevraagd wordt naar een voorbeeld van wat de werker erg goed heeft aangepakt, of waar de werker trots op is, dan wordt vaak iets dat de cliënt erg goed heeft gedaan. Het vereist veel doorvragen om erachter te komen wat de bijdrage van de werker hieraan was. Na een aantal interviews ontstond bij de interviewer de indruk dat de werkers zo gewend zijn om methodisch het krediet van de verandering bij de cliënt te leggen ("Dat heb je geweldig gedaan!") dat ze ook voor zichzelf hun eigen aandeel daarin verkleinen. Dat is misschien methodisch een hele goede aanpak, maar er schuilt het gevaar in dat in gesprek met anderen de indruk wordt gewekt dat werkers niet zoveel bijdragen, terwijl bij verder doorvragen blijkt hoe onterecht dit is.

Dilemma's in het reclasseringswerk

Er wordt wel gezegd dat het werken in gedwongen kader een 'grote dilemmadichtheid' heeft (van Doorn, 2009). Ook in dit onderzoek noemen werkers er heel wat. Maar ook blijkt dat werkers weliswaar heel wat dilemma's kunnen noemen, maar dat ze er meestal goed uitkomen. Een professional moet altijd een strategie bepalen in een complexe situatie. Dat kan ingewikkeld zijn, maar daarom is er ook een professional voor nodig. Complexiteit is een onderdeel van het 'gewone werk'. Er is soms sprake van schurende waarden, de professional weegt af welke waarden in een concrete situatie de voorrang moet krijgen en kan daarbij collega's of de werkbegeleider consulteren. Als er de tijd en de ruimte is om te bekijken welke waarden met elkaar op spanning staan, dan komen professionals daar met elkaar of na overleg met het OM doorgaans goed uit.

Besluiten die niet tot op het niveau van de waarden zijn doordacht en waar alleen de procedurele overwegingen aan de orde zijn geweest, blijven soms doorzeuren in het hoofd van de werker, bleek uit enkele interviews. Dit komt overeen met de ervaring rond moreel beraad van de onderzoeker (LK). Een dilemma dat niet is opgelost, is meestal niet op het niveau van schurende waarden met elkaar doorgesproken. Daar waar de waarden duidelijk op tafel komen, wordt meestal helder welke keuze moet worden gemaakt, of komt er meer begrip voor de keuze die een ander heeft gemaakt.

De term 'dilemma' wordt soms gebruikt voor een situatie waarin de werker niet weet wat hij moet doen. Een dilemma is een situatie waarin het moeilijk kiezen is tussen twee alternatieven. Beide alternatieven zijn even (on)aantrekkelijk. Werkers met meer ervaring hebben vaak al meer hun eigen weg gevonden in de complexiteit van het reclasseringswerk. Zij kunnen de minder ervaren collega's helpen bij het maken van keuzes. Beginnende werkers zijn vaak heel scherp in het zien van blinde vlekken van anderen en stellen zaken ter discussie die (te) vanzelfsprekend zijn geworden. Dit benadrukt het belang voor alle werkers van casuïstiekbesprekingen en collegiale consultatie. Expliciet bespreken van waarden helpt hierbij, zoals hierboven beschreven is. Ter illustratie worden drie situaties onderscheiden:

- a. Soms is er geen dilemma maar is er een methodische moeilijkheid. Het kan zijn dat de werker onvoldoende kennis heeft van een bepaalde methode. Dan is consulteren van een ander of zoeken op het net aan de orde. Soms is er geen methode voorhanden en moet er worden geïmproviseerd.
- b. Voor sommige problemen is geen oplossing. Dat kan schrijnend zijn, daar kan een werker door van zijn stuk raken, maar ook de werker moet 'zich verzoenen met het bestaan' en accepteren dat sommige dingen onomkeerbaar zijn of dat de mogelijkheden om iets voor iemand te betekenen beperkt zijn. Een enkele keer kan de werker daardoor last krijgen van secundaire traumatisering: je ziet zoveel ellende, dat je er niet meer tegen kan (Roelofs, 2003).
- c. En dan zijn er nog situaties die moeilijk zijn, niet omdat het een dilemma is, maar omdat het een weerspiegeling is van hoe de samenleving op dit moment functioneert. Sommige werkers, met name die al langer in het werk zitten en daardoor kunnen vergelijken met vroeger, geven aan dat de procedures steeds stroperiger worden. Om de cliënt de hulp te kunnen bieden die nodig is, moeten veel meer stappen worden doorlopen. Soms is het de cliënt niet zelf gelukt om hulp te krijgen, maar komt de werker ook niet door de brij heen. Ook hier lijkt collegiaal overleg en ondersteuning van een werkbegeleider een belangrijke functie te kunnen vervullen.

Moraliseren via reclasseringswerk

Werkers vonden het lastig te vertellen op welke manier zij moraliseren in hun werk. Bij het doorvragen kwamen zij met specifieke situaties waarin moraliseren terugkwam. In algemene termen werd hier veel minder over gesproken.

Het lijkt erop dat werkers zowel dialogisch als hiërarchisch moraliseren. Dialogisch moraliseren heeft een plaats in het methodisch denken zoals de meeste werkers zijn opgeleid. Dit betekent in gesprek gaan met de cliënt, hem of haar bevragen. In deze termen wordt veel gesproken. De cliënt wordt niet gezien als een *object* dat veranderd moet worden maar als een handelend *subject*. Hiërarchisch moraliseren is van bovenaf opleggen, het gaat over regels stellen, grenzen aangeven, druk uitoefenen, belonen en straffen. Werkers doen het wel maar weinig werkers noemen dat een methode. Zij lijken het meer te doen vanuit intuïtie.

Er lijkt dus een discrepantie tussen de methoden waarin de werkers zijn opgeleid en de situaties waar werkers feitelijk voor staan. De cliëntgerichte methoden vinden hun oorsprong bij Rogers (1951).

Passend bij de tijdgeest en het type cliënt dat Rogers zag, baseerde hij zijn theorie en methoden op mensen die zich *te veel* aanpasten, die te veel deden wat anderen van hun verwachtten in plaats van wat ze eigenlijk zelf graag zouden doen. Veel van de huidige hulpverleningsmethoden bouwen hierop voort.

In de reclasseringspraktijk zijn er heel wat cliënten die niet aan dit beeld voldoen. Er zijn evenwel weinig methoden die in de kern gaan over het respectvol bijsturen van mensen en het begrenzen van mensen die anderen schade berokkenen. Op basis van dit onderzoek zou het aan te bevelen zijn om de hier gevonden directieve strategieën breder te onderbouwen en methodisch uit te werken.

Kanttekeningen bij de manier waarop is onderzocht

Het gaat bij dit onderzoek om een exploratief en kwalitatief onderzoek waarbij alle interviews door dezelfde persoon zijn afgenomen. Dat geeft de mogelijkheid om op basis van voortschrijdend inzicht na een aantal interviews, in de daaropvolgende gesprekken gericht door te vragen. Maar naast dit voordeel is er ook een nadeel: het risico van sturing door de interviewer. Een andere kanttekening gaat over de interpretatie van de cijfers, van het aantal keer dat iets is genoemd in de interviews. Kenmerk van exploratief onderzoek is dat de categorieën niet van tevoren zijn bedacht. Er is bijvoorbeeld niet gevraagd: welk *van de volgende* waarden spelen voor jou een rol? Dat een geïnterviewde uit zichzelf een bepaalde waarde niet noemt, hoeft nog niet te betekenen dat die waarde geen rol speelt, het betekent alleen dat die waarde in het gesprek niet aan de orde is geweest. Er is een breed palet van gevonden waarden. Dat strookt met de intentie van het onderzoek: om het gesprek over waarden en de morele relevantie van het werk mogelijk te maken door zoveel mogelijk taal op te roepen.

Een laatste kanttekening betreft aandacht voor de kracht van het organisatieklimaat als drager van moraal. Het belang van de manier waarop de cliënt vanuit de organisatie in woord en geschrift wordt benaderd is in dit onderzoek ter sprake gebracht door een aantal werkers. Een dergelijke invloed is voor het gevangeniswezen al beschreven door Liebling en Arnold (2005) In hun boek "Prisons and their moral performance" beschrijven zij hoe groot de invloed is van het morele klimaat in een gevangenis op de gedetineerden. In dit onderzoek is de invloed van de organisatie een zijdelings thema geweest. Het zou goed zijn om er een uitgebreider onderzoek aan te wijden.

Tot slot: Hoe verder?

Met de uitvoering en rapportage van dit onderzoek is geprobeerd om taal over moraal naar boven te krijgen, te bespreken en om hier aandacht voor te vragen. Voor het beschrijven van de waarden van het reclasseringsvak is een flinke input geleverd. De volgende stap is om ook de reclasseringswerkers van de andere twee reclasseringsorganisaties te bevragen op hun waarden. Zien we daar eenzelfde patroon of zijn er andere elementen van belang? Naarmate meer interviews hebben plaatsgevonden wordt het ook mogelijk een uitgebreidere analyse uit te voeren om meer inzicht te krijgen in structuren en patronen in de antwoorden van de reclasseringswerkers.

De hoop is dat met de waardedriehoek een model is geleverd dat de afwegingen die werkers maken op het niveau van de waarden zal ondersteunen.

Vanuit het lectoraat Werken in Justitieel Kader is een start gemaakt met het ontwikkelen van een methodiek waarin meer expliciet aandacht is voor de hybride opgave waar reclasseringswerkers voor staan. Het gaat bijvoorbeeld om manieren waarop werkers directief kunnen reageren, gericht op het ombuigen van antisociale patronen bij cliënten in een meer pro sociaal patroon, binnen een effectieve werkaliantie. Deze methodiek zal een plek krijgen in het nieuwe boek over werken in een gedwongen kader, in samenhang met de andere onderzoekslijnen van het lectoraat.

Met dank aan iedereen die aan dit onderzoek heeft meegewerkt. Niemand wordt hier apart vermeld, omdat is afgesproken dat de bijdrage anoniem zou blijven. Maar toch: dank je wel.

8. Literatuurlijst

- Andrews, D.A. & Bonta, J. (2010). *The psychology of criminal conduct*. Cincinnati: Anderson Publishing.
- Butter, R. & Hermanns, J. (2011). Impact of experienced professionalism on professional culture in probation. *European Journal of Probation*, 3, 3, pp. 31-42.
- Canton, R. (2007). Probation and the Tragedy of Punishment. *Howard Journal of Criminal Justice*, 46, 3, pp. 236-254.
- Council of Europe, committee of ministers, Recommendation CM/Rec (2010) 1.
- Doorn, L. van (2009). Morele oordeelsvorming. *Sociale Psychiatrie*, 29, 91, pp. 7-12.
- Jonge, E. de (2011). *Professionaliteit. Een model van kern en context*. Deventer: professionaliteit.nu.
- Kohlberg, L. (1969). *Stages in the development of moral thought and action*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Kunneman, H. (2009) *voorbij het dikke- ik, bouwstenen voor een kritisch humanisme*. Amsterdam: SWP.
- Laub, J. & Sampson R. (2005) A life-course view of the development of crime. *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*, 602, 1, 12-45.
- Liebling, A. (2005). *Prisons and their moral performance. A study of values, quality, and prison life*. Oxford: University Press.
- Maruna, S. (2004) *Desistance from crime and explanatory style*. Journal of contemporary criminal justice, Vol 28 (2) p. 184-200.
- McNeill, F. en Whyte, B (2007). *Reducing reoffending. Social work and community justice in Scotland*. Cullompton: Willan Publishing.
- Menger, A. (2009). Wie werkt? Over het vakmanschap van de reclasseringswerker. In: Hermanns, J. en Menger, A: *Walk the line, over continuïteit en professionaliteit in het reclasseringswerk. Openbare les*. Utrecht: Hogeschool Utrecht Kenniscentrum Sociale Innovatie.
- Menger, A. & Donker, A. G. (2012) Bronnen van professionele effectiviteit. Over verantwoordelijkheid en ruimte van reclasseringswerkers. *Justitiële Verkenningen*, 38 (4), 24-42.
- NVMW (2010). *Beroepscode voor de maatschappelijke werker, collectieve beroepsnormen van het beroep maatschappelijk werker*. Utrecht: NVMW.
- Roelofs, H. (2003). *Secundaire traumatisering, primair reclasseringsbelang?* Utrecht: reclassering arrondissement.
- Rogers, Carl (1951). *Client-Centered Therapy*. Cambridge Massachusetts: The Riverside Press.

Ross, E. C., Polaschek, D. L. L., & Ward, T. (2008). The therapeutic alliance: A theoretical revision for offender rehabilitation. *Aggression and Violent Behavior*, 13, 462-480.

Tonkens, E, J. Uitermark & M. Ham (red) (2006). *Handboek moraliseren, burgerschap en ongedeelde moraal*. Amsterdam: Van Genneep.

Trotter, C. (1999). *Working with involuntary clients. A guide to practice*. Australia, St. Leonards NSW.

Trotter, C. (2009). Pro-social modelling. *European Journal of Probation Vol. 1, No. 2, 2009, pp 142 – 152*.

WRR (2003) waarden, normen en last van gedrag. Amsterdam: University Press.

Bijlage 1 Interviewvragen.

Introductie van het interview bij de werker

Ik wil het graag met je hebben over het morele aspect van je werk. Wat je een goede, moreel juiste manier van handelen vindt, en wat je fout, moreel niet deugend vindt. Ik probeer erachter te komen vanuit welke principes reclasseringswerkers hun werk doen, en waar verschillende waarden met elkaar op spanning staan. Ik wil graag zo concreet mogelijke voorbeelden van situaties waarin voor jou dit morele aspect aan de orde is. Ik heb een aantal vragen, maar het gaat me er vooral om, om met je in gesprek te komen en samen te zoeken naar voorbeelden.

We voeren het gesprek vanuit 4 insteken:

1. Vanuit de kernwaarde van het vak: waar doe je het voor, wat realiseer je met dit werk?
2. vanuit waardevolle momenten
3. vanuit dilemma's
4. vanuit de invloed die je probeert uit te oefenen op de moraal van de cliënt: moraliseer jij en zo ja, hoe doe je dat dan?

Hieronder worden voor de vier insteken mogelijke vragen beschreven.

1. de kernwaarde van het vak: abstract

- Ed de Jonge zegt: een professional realiseert een waarde in een complexe situatie. Wat is de waarde van het reclasseringswerk?
- waarom doe je dit werk?
- Wat drijft je in dit werk?
- Waarom ben je het gaan doen? (waarom hulpverlening, waarom reclassering, waarom LdH)
 - Wat is je persoonlijke missie?
 - Wat wil je met het werk bereiken
 - Welke bijdrage levert deze professie aan de maatschappij?
- (eventueel nog via: Wat waardeer je het meest in jezelf, welke kwaliteit van jezelf waardeer je het meest, wat waardeer je het meest in je collega's, je cliënten, je organisatie?

2. de waarde die de werker realiseert: concreet, vanuit de waardevolle momenten/ervaringen

Kun je voorbeelden geven van momenten die er in dit opzicht toe deden? (waarin de waarde zichtbaar werd?)

- vanuit de werker zelf:
- Noem eens momenten waarop je dacht: dit doe ik heel goed, nu ben ik echt goed bezig. Toen deed ik ertoe? Toen deed ik iets waar ik trots op ben. Toen heb ik iets betekend. (precieze formulering laten afhangen van de reactie) Proberen te achterhalen welke waarde hier gerealiseerd werd (waarom voelde het goed, wat heb jij/heeft jouw cliënt bereikt? Wat was er speciaal aan?)
- vanuit de organisatie:

Als je drie dingen moet noemen die essentieel zijn voor deze organisatie, (die deze organisatie nooit kwijt mag raken) welke zijn dat dan?

Op welke momenten speelt dat? Kun je daar voorbeelden van geven? (het hoeft niet groot te zijn, welke kleine dingen zijn belangrijk?

3. Dilemma's

Waar komt deze waarde in de knel, of staat de waarde op spanning met iets anders?

- Kun je een voorbeeld geven van een moeilijk besluit dat je onlangs hebt moeten nemen?
 - o Wat was daar moeilijk aan? Wat stond op spanning met wat? Wat heeft de doorslag gegeven? Ben je daar nu, achteraf, tevreden over? Wat zou nodig geweest zijn om (nog) tevredener te zijn
- Nog meer voorbeelden vragen. Dan als 1
- of: Zijn er situaties waarin je denkt: eigenlijk moet ik hier iets maar ik ben er dubbelhartig over, er zit me iets in de weg?
- (Als er geen of weinig eigen voorbeelden komen: kun je een voorbeeld geven vanuit de casuïstiek: van een moeilijk besluit waar jullie het met elkaar over hebben gehad? Wat speelde daar voor jou? Wat was daarin de 'juiste manier van handelen'. Welke argumenten gaven de doorslag? (waren er morele argumenten? Waren er 'waarden' in het geding?)

4. de werker als prosociaal rolmodel

Je hebt in je werk te maken met cliënten die dingen doen die niet 'goed' zijn. Een belangrijke criminogene factor is een 'antisociale houding' (samen met antisociaal gedrag, antisociale denkpatronen en antisociale netwerken de Big Four).

- Heb je in het algemeen een opvatting over wat jouw rol daarin is? (Ben je een prosociaal rolmodel?)
- Wanneer 'moraliseer' jij? Op welke dingen ga jij in, wat laat je niet lopen?
- Geef eens een concreet voorbeeld van iets waar je een cliënt op hebt aangesproken? Wat speelde er? Wat deed/zei de cliënt, wat was je reactie? Waarom reageerde je zo? welke overwegingen had je? Wat wilde je bereiken, wat was het effect?
- Praat je weleens met cliënten over de manier waarop ze in het leven staan? Wanneer/ **voorbeelden**/ waarom- wat wilde je bereiken. Wat was het effect.
- Kun je voorbeelden geven van momenten waarop je het met de cliënt hebt over wat een goed leven is? concreet, gegeven de omstandigheden en de geschiedenis van deze cliënt?

Bijlage 2 Uitwerkingen van bejegeningswaarden

Respect

Respect is in de meeste interviews genoemd. Het gaat om het serieus nemen van de cliënt, aandacht hebben voor wat de cliënt bezighoudt. Het gaat om menselijke waardigheid, elke cliënt beschouwen als een waardevol individu.

Respect is natuurlijk wel een groot begrip, maar dat is wel de basis van dit werk. Ik wil echt respectvol naar mensen zijn, ook als zij naar mij heel naar en heel vervelend zijn.

Het is belangrijk om respectvol te zijn naar mensen. Ook als je het met elkaar over cliënten hebt. In mijn vorige werk werd er nog wel eens over een jongere gezegd: dat rotjoch⁹. Dat gebeurt hier niet. Natuurlijk kun je wel eens mopperen “die cliënt zuigt alle energie uit me”, maar er wordt nooit op een lelijke manier over cliënten gepraat.

Dat duidelijk is dat ieder op zijn eigen manier een waardevol individu is. Ook al lukken misschien veel dingen niet in het leven van een persoon, of ook al haalt ie aardig wat rottigheid uit, iedereen heeft toch een bepaalde waarde en dat betekent dat je hem dus ook respectvol behandelt.

Je moet het verhaal wel serieus nemen. Als je denkt: “Ja, ja, weer zo iemand met een ellendige jeugd”, dan haakt de klant af. Zij zijn er wel mee bezig, het is hun realiteit. Dat kan je niet negeren.

Respect vooral. Dat je iemand het gevoel geeft dat je hem ook echt hoort, dat het verhaal ook echt aankomt, dat je niet ontkent wat mensen voelen of menen te hebben meegemaakt, dat je dat niet afschuift of niet te snel oordeelt daarover, omdat er vaak nog wat achter kan liggen. Mensen erkennen in hun gevoel. Mensen het gevoel geven dat ze gehoord en gerespecteerd worden. Of dat je vrij bent ook om te zijn wie je wilt zijn. Dat.

Ik vind wel dat het heel hard is geworden in de maatschappij. Heel hard. Er wordt veel geroepen om harder straffen, harde maatregelen, en er wordt weinig gekeken naar de individuen, naar de omstandigheden. En er wordt heel erg generaliserend gepraat over criminelen. Respectloos. Respectloos.

⁹ Eigenlijk werd hier door de geïnterviewde een krachtiger term gebruikt.

Dat was zo'n kreet: respect. Tegenwoordig gaat het meer even serieus genomen worden.

Acceptatie, onvoorwaardelijkheid

Niet oordelen, ergens niet meteen wat van vinden, iemand nemen zoals hij is. Veel werkers geven aan dat het belangrijk is om zo weinig mogelijk vooroordelen te hebben. Dit is aan de orde bij afwijkend gedrag of leefstijl en bij culturele verschillen. Het is ook aan de orde bij het feit dat mensen een delict hebben gepleegd, en soms ook 'nare' delicten.

Rapporteurs vinden onbevooroordeeld zijn een belangrijk aspect van hun werk. Open kijken wat voor iemand je tegenover je krijgt, een goed beeld van iemand neerzetten. Onderzoeken, niet bij voorbaat een standpunt hebben over hoe het wel zal zijn.

Hiermee samenhangend valt ook wel de term 'zorgvuldigheid': secuur afwegen, geen dingen over het hoofd zien, de nuance zoeken.

Ik ben wel eens op huisbezoek geweest bij een cliënt, die woonde in een soort hut in het bos. Zwaar vervuild, en hij had zo'n ruimte, (tekent een vierkantje op de tafel) nou, hier kwam je binnen en dan was vanaf hier (meer dan de helft) het afval echt omhoog gestapeld tot aan het dak. In zijn bed twee vreselijk vieze hazewindhonden, en dan kun je denken: dat kan zo niet, die zooi moet worden opgeruimd. Maar is dat onze zaak? Wij kunnen vinden dat hij niet helemaal goed functioneerde, maar hij had onderdak, en dan denk ik: wat is nou 'goed'. Ik denk altijd bij mezelf: je moet kijken waar ondervindt iemand er zelf hinder van of waar veroorzaakt hij overlast. En dan leg ik mijn normen daar wel op. Maar anders is dat iemands eigen keuze.

Dat je iemand niet laat vallen, als ie uit zijn dak gaat. Dat je niet als iemand loopt te razen en te tieren zegt: je hoeft hier niet meer te komen. Dat je toch daarna met hem in gesprek gaat en dan weer verder gaat.

Wij veroordelen mensen niet. Mensen die hier komen die zijn al veroordeeld, en ik vind het heel belangrijk dat cliënten weten dat ik ze niet veroordeel. Dat heeft de rechter al gedaan, en ik geloof dat uiteindelijk God ook veroordeelt, en mijn rol is dat niet, om mensen te veroordelen.

het is heel makkelijk om mensen te veroordelen of om over mensen vooroordelen te hebben, maar ik denk: niemand wordt geboren om crimineel te zijn. Als kind willen we allemaal brandweerman of piloot of juffrouw worden, en bij de een lukt dat niet door allemaal omstandigheden en daar hebben ze zelf ook vaak een rol in, ik bedoel: iedereen had het ook wel anders gewild. De meesten in ieder geval.

als ik een delict heel ernstig vind dan zeg ik dat gewoon ook, maar ik probeer daarin onderscheid te maken tussen het gedrag van diegene en de persoon. Ik keur je als persoon niet af, maar het gedrag wel. Dat zeg ik ook.

De daden veroordeel ik absoluut, maar de mens zelf niet. maar goed, soms is dat heel moeilijk, als je merkt dat iemand niet echt spijt heeft en omdat je weet dat de kans heel groot is dat iemand het weer doet, dan is dat wel heel lastig.

Zonder vooroordelen. Dat vind ik wel iets. En dat is denk ik ook de opening naar de ander toe. Je hebt voorinformatie, en bepaalde delicten daar kun je van denken: wow, wie krijg ik nu tegenover me en wat krijg ik te horen? Ik had verwacht dat ik dat wel moeilijk zou vinden, bij bepaalde delicten, maar ik ben het nog niet tegengekomen. En dat heeft me heel vaak verrast. Dat je dan, als de deur opengaat en je ziet een persoon, dat je dan zoiets hebt van: o.k., dan is die gedachte gewoon weg.

Een heleboel van onze klanten, zeker de draaideurklanten, die zijn niks anders gewend bijna dan sociaal veroordeeld te worden. Wij zeggen ook wel eens: "Jezus, man, dat kun je toch niet maken?" Maar dan wel op zo'n manier van: ik veroordeel jouw gedrag, niet jouw persoon. En dan hebben we het erover.

Uitgaan van het positieve, optimistisch

Het gaat hierbij om zowel om het zoeken naar de kwaliteiten van de cliënt, waarvoor de cliënt gewaardeerd kan worden en waarop gebouwd kan worden, als om het zoeken van een positief toekomstperspectief. Het creëren van een positieve verwachting, van het idee dat het goed gaat komen of althans: beter dan het was.

Je moet ervan uitgaan dat elk mens iets unieks heeft en elk mens heeft iets goeds. En bij sommige cliënten is het heel moeilijk om dat te vinden, dat goede, want die hebben zoveel meegemaakt en zo veel persoonlijkheidsstoornissen en dingen, maar dan is het de uitdaging om in dat soort mensen ook het goede te vinden en daar iets mee te doen.

Ik probeer dat altijd te benadrukken, wat sterke kanten zijn, waar iemand wel op kan bouwen. Waar je, waar je...want dat maakt ook dat iemand bereid is veranderingen aan te gaan. Op het moment dat je dat niet voelt bij jezelf, durf je verandering ook niet aan. Op het moment dat je weer de positieve dingen van jezelf kunt zien, dan geeft dat ook stimulans en kracht om bijvoorbeeld een andere weg in te slaan.

Je moet blij zijn met de kleine stapjes die iemand maakt. Als je meteen verwacht dat iemand een baan krijgt en een eigen huis en het gezin weer herenigd is, dat is gewoon niet reëel. Ik ben al blij als iemand op tijd komt op zijn afspraak bij wijze van spreken. Dat soort kleine dingen, als je die positief ziet en daar blij mee bent, dan kan je dit werk aan.

Menselijkheid, vriendelijkheid

*Altijd proberen om gewoon vriendelijk te zijn
Dat je iemand een warm hart toedraagt. Ook in dit werk kun je uiterst vriendelijk zijn. Volgens mij is dat waar mensen op aanhaken, zeg maar.*

Wat ik probeer is mensen heel laagdrempelig te benaderen. Ze op hun gemak te stellen.

Hoe ik dat hier doe? Correctheid in het contact, respect, eerlijk, dat zijn de hoofdingrediënten waarop je.. dat je hier welkom bent: "goed dat je er bent", en dat ook allemaal echt, dat meen ik dan ook.

We proberen met elkaar om menselijk bezig te blijven, om gastvrij te zijn naar de mensen, om ze te blijven zien als mens, als mens die mogelijkheden heeft om zijn leven nog te verbeteren, als ie dat zou willen. Maar ook om hem te blijven zien als mens als hij ervoor kiest om niet met ons samen te werken aan zeg maar een beter of een ander leven. Ik denk dat die menselijkheid nog wel echt voorop staat binnen het werk van onze unit. En dat ook vanuit het management er echt wel moeite gedaan wordt om dat erin te houden.

De focus op menselijkheid, op de mens. Ik bedoel daarmee dat je echt wel gericht blijft op begeleiding, maar ik bedoel ook dat je je blijft inleven in wat de cliënt meemaakt. Dat is een vraag die de werkbegeleider ook wel stelt: als jij in die situatie zat, wat zou dan voor jou nog mogelijk zijn? Zo wordt je daar nog scherper op gemaakt. Dat vind ik ook menselijkheid.

Gemoedelijker. Dat vind ik er wel een goed woord voor. Maar dat heeft ook wel met onze doelgroep te maken. Ik denk dat een gemoedelijke benadering ook meer bij hun aansluit. Als je een andere doelgroep hebt, dan past misschien een zakelijke benadering beter. Het ligt er maar net aan met wie je te maken hebt. .

Ik ben geneigd om het een mensgerichtere benadering te noemen. Dat dus niet het systeem per se leidend is, maar dat de mens leidend is.

Ik zie ons steeds meer als een persoonlijk moment tussen alle monsters van systemen en organisaties die daarachter staan. Er is een heel apparaat gebouwd, zeg maar, om een delinquent heen. Er komt van alles op gang, er moet van alles worden ingevoerd in systemen en dingen lijken steeds verder af te staan van de werkelijkheid, van de werkelijkheid van jou zelf met de cliënt in de spreekkamer zeg maar. En hoe groter die afstand wordt, hoe meer het ook een taak van ons wordt om daar een beetje menselijkheid aan te blijven geven, zeg maar. Om het te vertalen naar iets wat voor iedereen te snappen is, zeg maar.

Nieuwsgierigheid, interesse

Gewoon nieuwsgierig, graag willen weten wat andere mensen beweegt, hoe mensen leven, hoe mensen denken en tot hun daden komen.

Wat ik fascinerend vind is om te kijken hoe mensen tot hun handelen komen, daar zit misschien ook een waarde.

Dat is ook wel een soort nieuwsgierigheid van mij. ik wil niet vanuit een soort vanzelfsprekendheid met mensen in contact zijn, maar ik wil benieuwd kunnen blijven naar wat beweegt jou, wat maakt dat je doet wat je doet, dat soort dingen.

En als je oprecht interesse hebt in iemands cultuur, dan gaan ze daar gerust een uur over praten. En of we elkaar dan altijd helemaal begrijpen, misschien ook niet, maar als je laat blijken dat je geïnteresseerd bent, dat is voor veel cliënten best wel belangrijk. Soms zeg ik ook wel: ik snap echt niks van wat je zegt, maar ik probeer het wel te begrijpen. Dus leg eens uit. En dan gaan ze ook wel vertellen.

Interesse in iemands leven, hoe komt iemand aan zijn denkbeelden. Niet vanuit afkeuring, maar uit oprechte interesse om dan van daaruit in de samenwerking iets te kunnen betekenen. Dan durft iemand ook iets meer vertellen. Anders krijg je sociaal wenselijk gedrag. Kan soms ook handig zijn maar als je iets wil veranderen niet.

Ik ben een sociaal dier, ik ga graag met mensen om. En vanuit mijn eigen verleden heb ik met mensen van verschillende pluimages te maken gehad, en ik ben er min of meer ingerold.

Wij hadden vroeger een zaak thuis, een zaak in zuidvruchten, en wij hadden allerlei pluimages van klanten, en ik ben daar eigenlijk een beetje mee opgegroeid, laat ik het zo zeggen. Dus ik ging mee met mijn vader bestellingen brengen, dus zo is dat eigenlijk gekomen.

Die advieskant, die past wel bij mij. Waarom? Eh..het analyseren, contact hebben met mensen, maar dan wel uitwerken, nadenken over wat het kan zijn bij iemand.

Duidelijkheid

Als het gaat om duidelijkheid als basishouding, dan wordt daaronder door de geïnterviewden verstaan:

1. het helder neerzetten van het kader en de standaardregels. Niet alleen in het eerste contact, maar ook in het vervolg. Bij de start helder zijn over wat vastligt en niet onderhandelbaar is. En wat de consequenties zijn als de klant zich niet aan de vastgestelde eisen houdt. Bij het vervolg de klant aanspreken op gedrag wat niet volgens de regels is.
2. Het gaat ook over duidelijkheid wat de klant van de werker kan verwachten en wat de werker van de klant verwacht. Waar leent de werker zich niet voor, welke inzet wordt er van de cliënt gevraagd.
3. Ook kan de term duidelijkheid staan voor: duidelijkheid scheppen, samen met de cliënt, over waar aan gewerkt gaat worden tijdens het toezicht, samen met de cliënt de doelen voor het toezicht formuleren, 'levelen', samen op één lijn komen. (Duidelijkheid kan ook nog iets anders betekenen, er wordt ook nog op een andere manier over gesproken in de interviews. Dan gaat het over in niet mis te verstane bewoordingen zeggen wat je ergens van vindt. Dat wordt niet hier als bejegeningswaarde beschreven, maar als 'confronteren, bij de strategieën die de werker afhankelijk van de situatie en de cliënt inzet. Zie paragraaf 6.5)

Als je begint, ga je een heel duidelijk kader neerzetten: Dit is de tijd dat we elkaar zien. We zien elkaar twee jaar, we zien elkaar om de zoveel tijd, en dit zijn de bijzondere voorwaarden, dat zullen we moeten doen, op enig moment zul je in behandeling moeten. Daar is geen discussie over mogelijk, dat gaat gebeuren. En dan ga je in de loop van het toezicht dat steeds verder verfijnen en invullen. Maar het basiskader staat vast. En het is ook duidelijk voor de cliënt dat als je daar overheen gaat, of als hij er zich niet aan houdt, dat het dan consequenties heeft. En dat levert in het begin ook wel vaak veel strijd op, om het voor de klant duidelijk te krijgen dat het echt serieus is.

Duidelijk zijn, Ik zeg: je kunt van mij niet verwachten dat als ik van jou weet dat je zwart werkt, dat ik dan samen met jou een uitkering ga aanvragen. Dan doe je dat zelf maar. Dat ga ik niet doen. Ik verbind me daarin niet met jou.

En als de sociale dienst vragen daarover gaat stellen, dan moet je weten dat ik dan eerlijk antwoord. Dat dan weer wel.

En ik denk dat veel jongere mensen, vooral met wat verstandelijke beperkingen ook, dat die er baat bij hebben om te horen van: tot hier en niet verder. Dit kan niet. dit gaat niet.

Vroeger dacht ik altijd dat de kaders die we opgelegd krijgen, dat die het levelen met de klant bemoeilijken, maar dat is ook niet altijd zo. Als je gewoon zegt: dit zijn de kaders waarbinnen we hier tegenover elkaar zitten, zo is het gewoon. Kun je boos worden, maar dat is gewoon zoals het is. En als het je niet bevalt, dan moet je nu opstappen en dan moet je gaan, dan hebben we echt niks met mekaar. Dan wordt het gewoon niks. En dan vervolgens gaan we levelen, kijken wat zou je dan wel willen. Als de kaders maar helder zijn. Neem nou MI. De eerste keer dacht ik: met die kaders, dat kan toch helemaal niet. Maar dat kan prima. Als je de kaders maar even benoemd, kun je daarna net zoveel MI-en als je wilt.

Gelijkwaardigheid

Waar het hier om gaat, is de manier waarop de werker omgaat met het machtsverschil met de cliënt. Hierboven zagen we dat 'duidelijkheid' over kader en positie van belang wordt gevonden. Tegelijkertijd wordt aangegeven dat het belangrijk is om binnen dat kader de gelijkwaardigheid zo groot mogelijk te maken. De duidelijkheid over de rol van de werker mag er niet toe leiden dat de werker zich een autoritaire houding aanmeet. Bij het gesprek over de richting waarin het leven van de cliënt zich zou kunnen ontwikkelen is de cliënt een gelijkwaardige gesprekspartner.

Wat u niet wil dat u geschiedt, doe dat ook een ander niet, dus zoals ik zelf graag behandeld zou willen worden is ook hoe ik een ander zal behandelen.

Over de rol en de mogelijke ongelijkwaardigheid die dat kan oproepen:

Vroeger was het bijvoorbeeld zo, dat hoor ik van collega's, dat je een cliënt in pak tegemoet trad, om een bepaald soort van gezag uit te kunnen stralen en daar meer dingen mee voor elkaar te krijgen. Nou dat is tegenwoordig not done om dat zo te doen. Het uitgangspunt is toch gelijkwaardigheid. Het is natuurlijk wel een andere rol, in die zin is er geen gelijkwaardigheid. Maar wel dat je iemand gewoon probeert te benaderen als mens en te kijken wat hij nodig heeft.

dit is per definitie al zo'n soort situatie waarin dat kan ontstaan, dat je een soort ongelijkwaardigheid hebt, en ik wil niet de indruk wekken bij de ander dat ik boven de ander sta.

ik zeg: ja, je voelt waarschijnlijk dat ik de macht heb, nou, dat is ook zo, maar daarnaast: die positie wil ik helemaal niet hebben, ik vind dat we het samen moeten doen, het is jouw traject en doe er iets mee. Ik probeert het wat te normaliseren, dat hele toezicht.

Want je bent niet alleen de vriendelijke hulpverlener. Nee, je bent ook de vent die de sleutel heeft van zijn cel bij wijze van spreken, je hebt macht. En wij vinden dan dat je autoriteit moet hebben zonder je autoritair te gedragen. Omdat je dan het meeste aansluit bij de klant, zodat ie open staat voor je interventies. (...) Er zit een principieel methodische onderbouwing onder. Maar wat voor mij ook altijd een belangrijk criterium is: hoe zou ik zelf aangesproken willen worden. En ik voel ook mijn haren overeind komen als iemand gebruik maakt van zijn autoriteit. "Je moet dit, je moet dat." Dan krijg je reactance. En dat is de reden dat we het niet doen.

De ongelijkwaardigheid wordt niet alleen gecreëerd door de rol van de reclasseringswerker in het toezicht, maar kan ook ontstaan in de manier waarop de cliënt geholpen wordt.

Vroeger wilde ik mensen helpen. Maar ik vind helpen niet meer de goeie term. Het klinkt alsof het veel meer activiteit van mij vraagt. 'Ik ga jou helpen, ik ga de dingen regelen, ik ga het doen.' En dat is niet wat ik doe. Ik verwacht van de ander minstens zoveel energie. Het is wel het steeds zoeken naar een soort gelijkwaardigheid, ondanks de ingebakken ongelijkwaardigheid van de reclasseringswerker ten opzichte van de klant.

Een manier om de gelijkwaardigheid te benadrukken, is om de scheiding tussen de cliënt, die een delict heeft gepleegd, en de werker, die dat niet heeft gedaan, wat minder scherp te trekken. "Het had mij ook kunnen overkomen", of "mij lukt ook niet altijd alles".

Het gaat om gelijkwaardigheid. Er is een lijn en de cliënt staat aan de ene kant en ik sta aan de andere kant, maar het had ook andersom kunnen zijn. Ik denk dat het ons allemaal wel zou kunnen overkomen, in de ene of andere situatie. Dus dat relativeer ik altijd. Redelijk goed, laat ik het zo zeggen. Vanmorgen heb ik nog tegen een jongen gezegd: we hebben hier een andere rol. Ik zeg: Jij moet hier komen en ik kan het je ook heel moeilijk maken. Maar in principe, wat jou gebeurd is - je hebt je vriendin een mep gegeven - dat zou mij ook zomaar kunnen gebeuren. En dan zit ik aan de andere kant van de lijn.

Gisteren mijn belastingaangifte gedaan, ik heb me een hele dag hartstikke rot gevoeld. Omdat ik gewoon een heleboel dingen niet goed begrijp of niet zeker weet of ik het goed heb gedaan en er ook nog eens 10 x mee ben gestopt omdat ik dacht: ik ga even op balkon zitten. En in wezen is dat niet een andere keuze dan dat je denkt: ik moet eigenlijk die aanvraag doen maar ik weet niet hoe het moet, ik ga maar wat stelen. Of in de zon zitten, of wat dan ook. Ik denk dat we wel vaak te makkelijk denken van ja, het zijn nou eenmaal cliënten, of het zijn nou eenmaal criminelen, zelfs, in je achterhoofd, dus ze hebben een andere status als wij. Natuurlijk is mijn status anders dan die van hun, maar als het gaat om een persoonlijk ding, ben ik een ik en is die cliënt ook een ik. Met zijn onzekerheden, en ook zijn krachten. Zijn.. zijn.. ja, zelfs talenten. Alleen die zitten ergens in zijn linkerteen, of..

Lange adem/standvastigheid

Dat we een lange adem hebben. Dat we niet snel mensen terugsturen. Dat we wel verder willen gaan, tot het naadje denk ik soms wel. Wat maakt dat de cliënt niet komt, hoe kun je ervoor zorgen dat ie wel komt. Terwijl als je sec kijkt naar de regels, dan kun je zeggen: 2x niet geweest? Klaar. Even kort door de bocht. Maar verder kijken en mogelijkheden proberen te vinden. (rep. 10)

Geduld. Ik probeer me ook echt in te zetten voor mensen, dingen voor ze te regelen bij andere instanties, als het mislukt en iemand moet bijvoorbeeld ergens weg omdat het niet ging, toch weer iets anders zoeken. Zolang de klant blijft komen en hij enigszins inzet, ga ik ook door. Ook al vind ik het soms ook moeilijk, denk ik ook weleens als iemand uit zijn dak is gegaan tegen mij, de volgende keer sta ik ook niet altijd te springen, dat zeg ik je ook eerlijk. Maar dat je dan toch doorgaat. (resp.9)

Er blijven zijn. want ik heb wel 10 keer reden gehad om het terug te sturen naar de rechtbank. Dat gewoon toch niet gedaan. Omdat ik ook wel wist: er is niet zoveel gevaar dat ze recidiveert. Niet zoveel maatschappelijk gevaar. Kijk, als dat een rol speelt, dan moet ik. En meegaan. En dan zelf ook 4 keer voor niks bij het Dok staan omdat ze niet kwam. En blijven investeren, blijven investeren en voelen dat ze het waard was om ervoor te gaan. En zeker toen ik doorhad dat er een angststoornis aan ten grondslag lag, toen dacht ik: ja, je kunt het haar ook niet kwalijk nemen. Want het is ook hartstikke eng. En uiteindelijk kun je het alleen maar hartstikke stoer van haar vinden dat ze het hele traject, met halen en brengen, volbracht heeft. (resp.16)

Niet snel het bijltje erbij neergooien en zeggen: ja, als u niet wil, dan toch niet? Ik ben ook niet snel een opgever en ik heb zoiets van: nou, we halen eruit wat we eruit halen kunnen, en pas als het echt niet meer gaat, en je wil het echt niet, dan niet. (resp. 18)

Eerlijkheid/openheid

Oprecht zijn, dat wordt belangrijk gevonden. De termen eerlijkheid en openheid worden eigenlijk voor hetzelfde gebruikt. Vaak in combinatie: 'eerlijk en open zeggen hoe het ervoor staat.'

Open kaart spelen. (Soms wordt 'eerlijk' gebruikt als synoniem voor 'rechtvaardig'. Een eerlijke kans krijgen om nog wat van je leven te maken, bijvoorbeeld. Dat is niet wat hier wordt beschreven, dat staat in paragraaf 6.1).

Ik vind dat je eerlijk moet zijn en klanten er niet in moet luizen. Dat ze meewerken aan het onderzoek en dat jij dan opeens met de onaangename verrassing komt dat ze niet naar buiten gaan maar naar een klinische behandeling moeten. Dat moeten ze van tevoren weten, dat je dat misschien gaat adviseren. Dat heel zwart wil als hij meewerkt de mogelijke uitkomst is: niet direct naar buiten maar naar de kliniek. En als je dat niet wil dan ga je maar een jaar langer in de gevangenis zitten. (resp.20)

Hij kwam vaak niet op afspraken. Hij had twee weken taakstraf voorwaardelijk gekregen, dus dat was natuurlijk ook niks. Heb ik ook tegen hem gezegd. Ik heb open kaart gespeeld: je hebt maar twee weken staan, dus ik snap dat je hier niet komt.. Jou kost het ook tijd. Als je hier niet wil zijn, helemaal prima, dan ben je hier niet, maar laten we dan gewoon eerlijk zijn en het terugsturen. (resp. 5)

Je moet eerlijk zijn. Als ik gehoord heb van de behandelaar dat hij zich niet zo openstelt, dan zeg ik gewoon eerlijk dat ik heb gehoord dat het niet zo goed loopt. (resp.9)

Vertrouwen.

Het woord vertrouwen wordt vaak gebruikt (63 keer), in 20 interviews. De betekenis die aan het woord vertrouwen wordt gegeven is heel verschillend. Er wordt bijvoorbeeld onder verstaan:

- Een goede band hebben.

Hij moet eigenlijk langdurig opgenomen. Maar sinds de BOPZ kun je mensen niet tegen hun wil vasthouden. Dus als het hem even niet zinde, dan zei hij: "Ik wil hier niet meer zijn." En dan zeggen ze: "ga maar." En dan staat zo iemand op straat. Af en toe moet je ook eens durven zeggen: "Ik heb je even niet gehoord, denk er nog eens even over na."

Je hoeft niet te zeggen: "Je mag hier niet weg." Maar: "ik heb je even niet gehoord, denk er nog eens over na of dat wel zo verstandig is." En vaak zeggen deze mensen dan toch wel: "Je hebt wel gelijk." Als je die vertrouwensband hebt. (resp. 8)

- De werker moet te vertrouwen zijn. Dan heeft het vaak een relatie met duidelijkheid: de cliënt moet weten waar hij aan toe is met deze werker. Het komt vaak aan de orde als het gaat over het wel of niet melden aan het OM van wat de cliënt de werker vertelt over zijn handel en wandel. Betrouwbaarheid zou je dat kunnen noemen, ware het niet dat geen enkele werker dat woord in de mond neemt.

Waar ligt nou het vertrouwensstukje en waar moet ik bijvoorbeeld melden. Omdat cliënten wel eens dingen opbiechten. "Ik heb vorige week nog bij de supermarkt een brood meegenomen." En ik heb er wel belang bij dat we doorkunnen in een toezicht, en als er geen aangifte is gedaan, moet ik het dan laten? Dat soort dingen vind ik dan wel eens lastig. Ik zeg wel altijd in het begin: "ik heb geen geheimhoudingsplicht, als jij iets vertelt waarvan ik denk dat ik er iets mee moet doen, dan doe ga ik dat ook doen." Maar ik wil er niet altijd iets mee doen. En dan krijg je gewoon het ethische conflict met jezelf, ga ik nou voor de goeie verstandhouding of ga ik melden bij de politie met het gevaar dat die jongen wegglipt en niet meer komt, of nooit meer wat aan mij vertelt, het is niet aan de orde van de dag hoor, maar het komt wel voor. (resp. 16)

- De werker moet erop vertrouwen dat het goed gaat komen met de cliënt. In dat geval heeft het een relatie met optimisme.

Dat is wel wat ik inzette: er echt vanaf het eerste moment vertrouwen in hebben dat er dingen veranderd konden worden. En dat het relaxter voor hem zou worden, en dat ie dat zelf zou kunnen bereiken. Dat vertrouwen en dat stukje geduld heeft er denk ik wel echt toe geleid dat hij nu op een punt is waarin zijn leven rustiger is. Beter, wie ben ik om dat te beoordelen, maar toch: ik ben er van overtuigd dat het voor hem beter is. (resp. 4)

- In welke mate vertrouwt de werker de cliënt? In dat geval heeft het een relatie met de rol van de werker bij de risicobeheersing. Wat controleer je, wanneer ga je af op het woord van de cliënt.

Hij is veroordeeld voor pedofilie, ik had het idee dat een duidelijke risicofactor was dat hij opnieuw een relatie kreeg met een moeder met een kind. Hij wilde met hen op vakantie. Ik moet weten van die vrouw zelf dat ze weet van zijn geschiedenis. Ik kan niet op hem

afgaan. Dat heeft heel veel conflict veroorzaakt, maar dat is voor mij een hele harde norm.

Hij vond het niet onze zaak. Hij vond niet dat de reclassering zich kon bemoeien met zijn privéleven, daar steigerde hij tegen. Hij zei: jullie moeten me ook wel een beetje kunnen vertrouwen. Als ik zeg dat ze het weet, dan moet je daar ook wel een beetje op af kunnen gaan. we kennen elkaar nou een jaar. En ik wilde juist omdat ik hem kende die vrouw spreken. En dat vond ie niks. Hij deed er heel ontdaan over, dat de reclassering hem niet vertrouwde, maar uiteindelijk is het weer helemaal goed gekomen tussen ons hoor. (resp. 11)

Bijlage 3 Voorbeelden bij moraliseringstrategieën

Bevragen:

“Hij had enorme ruzie met zijn Marokkaanse buurman en was langzamerhand eigenlijk een soort Marokkanenhater geworden. Probeerde ik toch met hem in gesprek te gaan, nou ja, eigenlijk heel simpel, zo van, denk je er wel eens over na: misschien veroorzaken die mensen in jouw buurt wel veel problemen, maar waar zit het hem dan echt in? In het feit dat ze Marokkaan zijn? Wat speelt er nou feitelijke echt? En wat is daarin jouw eigen rol?”(resp. 14)

“Ik denk dat we mensen aan het denken zetten, en waar nou precies zo’n kwartje valt, dat vind ik wel lastig, maar ik denk wel doordat we de vragen stellen die anderen niet stellen, dat ze tot inzicht komen, dat iemand dan denkt: zo heb ik er nooit over nagedacht.”(resp. 5)

“Als iemand zegt: als ik die en die tegen kom, nou dan is ie voor mij. Of als ik hem voor mijn auto krijg ,dan... Daar ga ik dan wel over in gesprek. Dan zeg ik: daar schrik ik wel van. Hoe kom je daarbij, wat is er gebeurd?” (overigens vult deze werker dat aan met andere strategieën: “ En dan zeg ik ook wel dat mij dat niet zo’n goed idee lijkt en of ze nagedacht hebben over de consequenties.”) (resp. 19)

In gesprek gaan:

Dan ga ik in gesprek over cultuur. Hoe is het in Nederlandse gezinnen, en hoe is het in jouw cultuur? En dan ga je ook wel over cultuur praten, en in hoeverre is die cultuur in Turkije nog echt zo, of is het alleen bij de Nederlandse Turken. Waarom zouden Nederlanders het niet doen en waarom doen Turken het wel en hoe kan dat dan samengaan?

Ik denk dat als je meteen zegt: nou, dat is niet goed hoor, hoe je reageert, dan wijs je ook iemands cultuur af, als het cultuurbepaald is. Dus dan ga je kijken: wat levert het je op, is het nog van deze tijd, waarom doe je dingen zoals je ze doet, waarom deden ze dat vroeger, waarom deden jouw ouders dat? Je bespreekt het wel. (resp. 3)

Aansturen op een bewuste keuze:

maar ik probeer ze te laten voelen dat je naar oplossingen kunt zoeken., Je hoeft hem niet meteen te hebben, niet vanaf het begin te weten: o, je kunt dit zo en zo doen. Het is soms lastig, en je kunt gaandeweg toewerken naar een oplossing. Dat ze zich dat realiseren. Zodat ze niet uit onzekerheid , of te snel denken: ik kan toch niks bedenken, dat ze dan denken: hup, ik ga maar weer stelen want dat kan ik tenminste.(resp. 7)

Complimenten geven:

“Het hoeft niet altijd over moeilijke dingen te gaan. Soms vraag ik gewoon naar zijn school. Hoe gaat het nou op school en wat moet je dan leren? En dan laat hij dat zien, en dan zeg ik: goh, dat is best wel ingewikkeld, wat knap dat je dat kan.” (resp.3)

“En dan wil hij gewoon een aai over de bol. Gewoon een grote vent van hoe oud is ie, nou ja, 53 geloof ik. En dan zeg ik: Goed gedaan, fijn dat je me even belt.” (resp. 6)

De consequenties aangeven:

“Ik zeg: op deze manier ga je naar de klote. Dat heb ik wel eens tegen een jongen.. ook bij de rechtbank gezegd. Ik zeg: bij deze jongeman moeten eerst zijn tanden uit zijn mond vallen voordat ie leert.”(resp. 8)

Consequenties voor anderen benoemen:

“Het normerende eraan is, en dat is misschien sowieso wel bij alle cliënten heel goed om te doen, is om te proberen uit te zoeken wat dat voor consequenties heeft bijvoorbeeld voor je partner. Om iemand te laten zien dat je daden niet alleen maar op jou betrekking hebben maar ook consequenties heeft voor andere mensen. Wat klanten vaak niet zien. Ik denk dat dat ook wel een belangrijke is, om daarmee eh... om het effect van het delict op de maatschappij te laten zien. Je bent niet alleen, wat je doet heeft consequenties voor anderen, realiseer je dat. Soms, als mensen zich dat echt gaan realiseren, heeft dat wel gevolgen voor de manier waarop ze handelen. Ik denk dat als de cliënt vanuit die motivatie het eigen handelen heeft aangepast, dat dat heel waardevol is en dat we dan ook iets bereikt hebben. Het is niet per se dat het moet, ‘je moet dit doen’, maar dan komt de cliënt er via een omweg achter, en dan heb ik wel wat bereikt.”