



**kwiteit
forensische
zorg**

2022

Ontwikkeling leerinterventies werken op afstand met reclasseringscliënten

literatuurverkenning, procesevaluatie project
en resultaten pilot

Renée Henskens
Annelies Sturm
Sylvana Robbers

Datum van publicatie: december 2022

Colofon

Deze publicatie/ dit project is tot stand gekomen met financiële ondersteuning van het Programma KFZ. Het Programma KFZ heeft daarnaast zorg gedragen voor de inhoudelijke projectbegeleiding waarbij is gestuurd op kwaliteit, voortgangsbewaking en budgetbeheer. Het Expertisecentrum Forensische Psychiatrie voert namens het programma KFZ het projectmanagement.

© KFZ: Het intellectuele eigendom ligt bij de auteur(s). De auteur(s) stemt er mee in dat deze uitgave onvoorwaardelijk en zonder kosten gebruikt kan worden door alle instellingen binnen het forensische zorgveld.



Inhoud

Inhoud	3
1. Samenvatting	4
2. Inleiding	5
3. Literatuurverkenning	6
3.1 Vraagstelling	6
3.2 Methode	6
3.3 Resultaten literatuurverkenning	7
3.3.1 Handreiking	7
3.3.2. Training.....	8
3.4 Conclusie	9
4. Procesevaluatie	10
4.1 De start.....	10
4.1.1 Probleemanalyse	10
4.1.2 Aanvullende informatie.....	11
4.2 Het verloop	12
4.2.1 Koerswijziging	12
4.2.2 Uitvoering nieuwe plan	13
5. Pilot conceptversie handreiking.....	15
5.1 Aanpak.....	15
5.2 Resultaten	15
5.3 Conclusie.....	16
6. Reflectie op het proces	17
7. Referenties	18
8. Bijlagen	19
Bijlage 1. Begeleidingscommissie	19

1. Samenvatting

Nederlands

In een eerder uitgevoerd onderzoek naar werken op afstand bij de reclassering (Henskens et al., 2021) bleek dat reclasseringswerkers behoefte hadden aan handvatten bij het structureren van hun online gesprekken met cliënten. Ook wilden zij basisvaardigheden leren om deze online gesprekken meer verdieping te geven. In het huidige project zijn vier leerinterventies verkend om werken op afstand bij reclasseringswerkers te versterken: een handreiking, training, 'goede praktijken' en instructiefilmpjes. Uiteindelijk is alleen de handreiking ontwikkeld.

In dit project is een internationale literatuurverkenning gedaan naar de geschiktheid van een handreiking voor reclasseringswerkers: hoe ziet deze eruit qua vorm en inhoud? Hierna is de handreiking in nauwe afstemming met de praktijk ontwikkeld. In een pilot hebben zes reclasseringswerkers de conceptversie van de handreiking uitgetest op respectievelijk leesbaarheid, bruikbaarheid, doelmatigheid en geschiktheid. Uit deze pilot bleek dat werkers de handreiking aantrekkelijk vonden in gebruik en als ondersteunend ervaren bij het voeren van online gesprekken. Zij vonden de tekst goed leesbaar en overzichtelijk. Ook vonden zij dat er voldoende technische tips in stonden. Ze adviseerden de handreiking goed vindbaar te maken op intranet.

Uit de probleemanalyse bleek dat een training geen geschikte leerinterventie zou zijn omdat de reclasseringswerkers geen leervragen hadden. De andere leerinterventies zijn door een combinatie van terugtrekking van de reclassering uit KFZ en een verminderde behoefte aan online interventies niet meer uitgevoerd. Uiteindelijk heeft dit project een product opgeleverd dat positief is geëvalueerd in de pilot. Op het Reclasseringscongres van 11 november jl. reageerde een groep reclasseringswerkers die deelnam aan de workshop 'Werken op afstand' positief op de handreiking: zij vonden het prettig om concrete handvatten aangereikt te krijgen om online te kunnen werken.

English

In a previously conducted study of remote working in probation (Henskens et al., 2021), was found that probation officers needed guidance in structuring their online interviews with clients. They also wanted to learn basic skills to give these online interviews more depth. The current project explored four learning interventions to strengthen remote working among probation officers: a practical guide, training, 'best practices' and instructional videos. Ultimately, only the guide was developed.

In this project an international literature review was conducted on the suitability of a guide for probation officers: what does it look like in terms of form and content? After this, the guide was developed in close consultation with practitioners. In a pilot, six probation officers tested the draft version of the guide for readability, usability, effectiveness and suitability, respectively. This pilot showed that probation officers found the guide attractive to use and experienced it as supportive for conducting online interviews. They found the text easy to read and clear. They also found that it contained sufficient technical tips. They recommended making the guide easy to find on the intranet.

The problem analysis indicated that training would not be an appropriate learning intervention because the probation officers did not have learning questions. The other learning interventions were discontinued due to a combination of the withdrawal of the probation service from KFZ and a reduced need for online interventions. In the end, this project resulted in a product that was positively evaluated in the pilot. At the probation conference on November 11th last year, a group of probation officers who participated in the workshop 'Working remotely' responded positively to the guide: they found it pleasant to receive concrete tools for working online.

2. Inleiding

In 2021 heeft de Hogeschool Utrecht bij de reclassering een onderzoek afgerond naar werken op afstand (Henskens et al., 2021). Onder 'werken op afstand' werden online (begeleidings)-gesprekken (via beeldbellen of bijvoorbeeld WhatsApp) en bellen bedoeld. Middels een enquête, focusgroepen en een mini-seminar is onderzocht hoe reclasseringswerkers en cliënten online werken ervoeren.

Werkers en cliënten waren over het algemeen positief over het contact op afstand: men vond het flexibel en tijd- en kostenbesparend. Reclasseringswerkers vonden het online werken vooral geschikt voor cliënten met een milde problematiek, een laag recidiverisico en voor bepaalde fasen van het reclasseringstraject (met name in een latere fase, wanneer er al een werkalliantie is). Er waren ook ontwikkelpunten: een aanzienlijke groep reclasseringswerkers miste bepaalde vaardigheden om het werken op afstand voldoende inhoud te geven. Dit werd deels veroorzaakt door een gebrek aan ervaring met online werken, deels omdat sommige 'fysieke' methoden en (gespreks)technieken tekortschoten in een online omgeving. Andere werkers hadden moeite met de meer gelijkwaardige positie die zij ten opzichte van de cliënt ervoeren in een online contact: hoe moesten zij invulling geven aan de controlerende taken?

Een van de aanbevelingen uit het onderzoek was om een handreiking op te stellen die reclasseringswerkers kunnen gebruiken bij het structureren van online gesprekken. In een training zouden werkers kunnen leren meer inhoud en diepgang te geven aan de online begeleidingsgesprekken.

In het huidige project zijn bovengenoemde aanbevelingen opgepakt. Onderzoekers van de Hogeschool Utrecht en adviseurs van de Reclasseringsacademie (3RO) hebben zich in eerste instantie gericht op de ontwikkeling van een handreiking en training, later hebben we dit plan verlaten en hebben we alleen een handreiking geschreven. Hoe deze besluitvorming tot stand is gekomen, staat beschreven in paragraaf 4.2.

Het project had een oorspronkelijke doorlooptijd van acht maanden (1 januari t/m 31 augustus 2022). Door een koerswijziging is het project eerst verlengd tot 31 december 2022. Waarna door het plotselinge vertrek van de 3RO uit KFZ het project is afgerond op 1 december 2022.

In dit rapport staat beschreven hoe het project is uitgevoerd en worden de bevindingen gepresenteerd die er in de pilot met de handreiking zijn opgedaan.

Leeswijzer

Hoofdstuk 3 bestaat uit een beknopte literatuurverkenning die naar het onderwerp is verricht. In (inter)nationale literatuur is gekeken hoe een handreiking en training over werken op afstand voor professionals in het gedwongen kader er uit dient te zien qua vormgeving en inhoud.

In Hoofdstuk 4 volgt de procesevaluatie. Hierin wordt een feitelijke beschrijving van het verloop van het project gegeven. Er wordt beschreven hoe het project is opgestart, uitgevoerd en wat de beoogde resultaten zijn.¹

In Hoofdstuk 5 staan de bevindingen van de pilot met de handreiking beschreven. Het rapport wordt afgesloten met een reflectie op het proces (Hoofdstuk 6).

¹ We spreken van 'beoogde' resultaten omdat het project op het moment van de procesevaluatie nog in uitvoering was.

3. Literatuurverkenning

3.1 Vraagstelling

De vraag die in het huidige project centraal staat is:

‘Wat is er in (inter)nationale literatuur bekend over hoe een handreiking en training over werken op afstand voor reclasseringswerkers er uit dient te zien qua vormgeving en inhoud?’

3.2 Methode

De literatuurstudie is uitgevoerd in de periode 1 februari t/m 8 juli 2022. Er is literatuur verzameld door middel van het uitvoeren van zoekacties in de databases Web of Sciences, Psycinfo, Pubmed, Google, Google Scholar en HUGO (bibliotheek HU). Ook is gezocht op (inter)nationale online media: www.russellwebster.com, www.movisie.nl, www.cep-probation.org, www.researchgate.net, www.justiceinspectores.gov.uk, www.bacp.co.uk, www.valente.nl, www.trimbos.nl en www.bpsw.nl.

De volgende zoektermen zijn gebruikt:

	Nederlands	Engels
<i>Handreiking</i>	handreiking online werken reclasseren, tips werken op afstand, nieuwe technologieën reclassering	remote working policy, guidelines remote probation/remote worker, competences online working
<i>Training</i>	protocol voor ontwikkeling online training, e-learning, digitale vaardigheden	distance learning, e-learning usage, recommendations for training programs remote supervision, protocol designing online training, training programme implementers, virtual learning environment, web-based training (WBT), website promotion tools, professional online development, blended learning

Vervolgens zijn zes buitenlandse experts geconsulteerd, die gepubliceerd hebben over of ervaring hebben met dit thema.

Er is contact gezocht met de volgende personen:

1. Mary Anne McFarlane en Helen Schofield, Probation institute, Groot-Brittannië;
2. Gerhard Ploeg, Kriminalomsorg Noorwegen;
3. Julie Audick, Bewährungs- und Gerichtshilfe, Stuttgart;
4. Jane Dominey Cambridge Academy, Groot Britannië;
5. Michael Daffern, Professor of Clinical forensic psychology, Swinburn University, Victoria, Australia;
6. Caleb Lloyd, Senior-lecturer of correctional psychology, Swinburn university, Victoria Australia.

Uit de (e-mail)gesprekken met deze experts bleek dat zij werken op afstand een belangrijk thema vonden. Mary Anne McFarlane benadrukte dat online werken niet te vergelijken is met offline werken. Het is nodig om professionals te trainen: de effectiviteit van online werken zal hiermee worden vergroot. Geen van de experts was bekend met handreikingen of trainingen specifiek gericht op werken op afstand. Wel gaf men aan dat er meerdere technische gebruiksaanwijzingen over online werken in omloop waren. In Stuttgart bleek men te werken aan een training over werken op afstand maar deze was nog niet gereed. Alle experts toonden interesse in onze producten.

3.3 Resultaten literatuurverkenning

3.3.1 Handreiking

Er is weinig literatuur gevonden over hoe een handreiking over online werken er uit dient te zien en wat er in moet staan. Naast ons rapport over Werken op Afstand (Henskens et al., 2021) hebben we hebben twee Nederlandse richtlijnen gevonden via de koepelorganisaties Valente (Hogar, 2020) en de Beroepsvereniging van Professionals in het Sociaal Werk (www.bpsw.nl). Deze richtlijnen bevatten voornamelijk adviezen over hoe online werken het beste uit te voeren is. Daarnaast hebben we twee documenten gevonden in de internationale literatuur: beleid en richtlijnen van de Maltese overheid (Government of Malta, 2021) en best practices van de rechtbank in Florida (Workgroup on the Continuity of Court Operations and Proceedings During and After COVID-19, 2020).

In ons eerdere rapport over Werken op afstand (Henskens et al., 2021) zijn de ervaringen van reclasseringswerkers met online werken beschreven. Daaruit blijkt dat online werken past bij bepaalde fase van het toezicht, dat het niet bij alle cliënten past. In een training voor online reclassering kan gebruik gemaakt worden van deze kennis. Verder worden in deze publicatie meerdere adviezen voor werken op afstand geformuleerd:

- Structureer het gesprek;
- Maak gebruik van tools;
- Zorg voor een professionele uitstraling;
- Randvoorwaarden, zoals goed werkende apparatuur en veilige programma's moeten op orde zijn;
- Aandacht voor zelfzorg is nodig.

Valente (www.valente.nl) maakt gebruik van een richtlijn die door Housing First (Hogar, 2020) is opgesteld bij het ingaan van de lockdown als gevolg van de COVID-19 pandemie. In deze richtlijn wordt benadrukt dat online contact gelijk staat aan een huisbezoek. Onderwerpen die hierin genoemd worden zijn:

- Maak afspraken voor online contact;
- Geef aandacht aan de emoties van de cliënt;
- Bespreek met de cliënt wat voor hem/haar een prettige manier is om contact te hebben.

De richtlijn van de BPSW (www.bpsw.nl) geeft sociaal werkers de volgende adviezen:

- Wees in online contact expliciet omdat in een online omgeving niet direct duidelijk is wat er gebeurt tussen beide partijen. Zeg bijvoorbeeld: 'Ik ben even stil om na te denken.' Emoticons kunnen worden gebruikt maar wees voorzichtig met te expliciete emoticons;
- Wees duidelijk in wat je verwacht van een gesprek: online contact kan namelijk vrijblijvend lijken. Verwachtingen uitspreken helpt te voorkomen dat iemand bijvoorbeeld ineens wegloopt of het contact beëindigt;
- Een online gesprek kan wat sneller over koetjes en kalfjes gaan dan een face-to-face contact: verdiepen is lastig. Het helpt om het gesprek te structureren.

Naast deze twee Nederlandse richtlijnen hebben we internationaal beleid en richtlijnen gevonden. Het beleid van online werken van de Maltese overheid (Government of Malta, 2021) geeft een goed overzicht van richtlijnen voor online werken.

De volgende onderwerpen worden genoemd:

- De organisatie zorgt voor voldoende apparatuur en voor duidelijke richtlijnen omtrent gebruik en veiligheid;
- De medewerker zorgt ervoor dat hij/zij kennis neemt van de richtlijnen en dat hij/zij voldoende ICT-vaardigheden heeft;
- De medewerker houdt zich aan professionele standaarden, zoals professioneel gekleed gaan, zorgen voor een vervaagde achtergrond, gesprekken voeren in rustige ruimtes die privacy garanderen, afspraken maken over opnemen van de gesprekken en wat is toegestaan tijdens het gesprek (bijvoorbeeld niet eten en niet tussendoor emails lezen).

De *Workgroup On The Continuity of Court Operations and Proceedings during And After COVID-19* van de rechtbank in Florida heeft in 2020 een document opgesteld met *best practices* en logistieke overwegingen ter ondersteuning van online rechtspraak.

Relevante punten uit dit document zijn:

- Zorg voor adequate technologie met zo min mogelijk kosten voor de gebruikers;
- Check of cliënten over de juiste technologische middelen beschikken;
- Leg het gebruik van de technologie (of het gekozen programma) uit;
- Zorg voor een professionele uitstraling (kleed je gepast);
- Test je speaker en camera;
- Zorg ervoor dat er geen afleidingen zijn (zoals huisdieren of huisgenoten);
- Houd je focus bij het gesprek en doe geen andere dingen tussendoor.

Over de wijze waarop het online contact het beste vormgegeven kan worden is vóór COVID-19 ook al gepubliceerd. In een review over de ontwikkeling van online trainingen (Ballew et al., 2013) worden enkele interessante aanbevelingen gedaan. Het belang van het geven en vragen van feedback tijdens online contact wordt onderstreept. Deze check is nodig omdat in een online omgeving met name non-verbale signalen makkelijk over het hoofd kunnen worden gezien. Daarnaast wordt het bieden van technische ondersteuning en het gebruiken van geschikte multimedia ter ondersteuning van het gesprek, belangrijk gevonden. Ook is het relevant om van tevoren de behoeften te peilen van cliënten ten aanzien van de doelen van het gesprek, zijn/haar computervaardigheden en basiskennis.

Cromarty (2020) heeft een aantal online trainingen onderzocht en concludeert dat werken op afstand altijd voorbereiding nodig heeft. Het online programma waarmee men werkt moet men kennen en men moet bekend zijn met de 'online werken etiketteregels' (*muten* als men niet spreekt, ervoor zorgen dat er geen afleiding is, volle aandacht houden).

3.3.2. Training

In de (inter)nationale literatuur zijn geen publicaties gevonden over trainingen online werken voor (forensisch) sociale professionals. Wel is er literatuur gevonden over de benodigde competenties die hulpverleners nodig hebben om online te kunnen werken. Met deze competenties kunnen leerdoelen gemaakt worden voor trainingen voor online werken.

Op www.e-hulptrainingen.nl hebben twee ervaren online hulpverleners een lijst met competenties voor online hulpverleners opgesteld. In de UK is het *Online and Phone Therapy (OPT) Competence Framework* opgesteld door the British Association for Counselling and Psychotherapy.

Dit competentiemodel bestaat uit de volgende onderdelen:

- Kennis over de technologie, online technieken en de voor- en nadelen ervan;
- Voorwaardelijke competenties zoals ethische afwegingen kunnen maken, kunnen opslaan en beveiligen van data, contact kunnen maken met de cliënt, supervisie organiseren;
- Therapeutische competenties over taalgebruik en gebruik van methoden;
- Kunnen inschatten van geschiktheid van de cliënt, invloed van beperkingen van de cliënt en signaleren van mogelijke problemen;
- Zelfzorg.

Op www.e-hulptrainingen.nl wordt hieraan toegevoegd dat een neutrale houding ten opzichte van online hulpverleners en tegemoet kunnen komen aan de veranderde regie in het gesprek eveneens vereist is.

De Suïcidepreventielijn heeft veel ervaring met online gespreksvoering. Het structureren van het gesprek wordt als belangrijk aandachtspunt genoemd om onduidelijkheid tegen gaan (Willems, 2007). Daarnaast is het nodig om steeds verheldering te vragen zodat eigen invullingen bij ontbrekende signalen kunnen worden voorkomen. Om persoonlijker over te komen wordt bij deze Preventielijn de beller bij naam genoemd. Meestal wordt een nickname gebruikt.

Bij online werken is het risico aanwezig dat informatie verloren gaat, men langs elkaar heen gaat praten en dat het gesprek oppervlakkig blijft. Schalken (2013) heeft een model ontwikkeld waarmee online gesprekken gestructureerd kunnen worden.

Het model bestaat uit vijf fases:

1. Warm welkom;
2. Gespreksdoel bespreken;
3. Gespreksdoel vaststellen;
4. Onderwerp bespreken;
5. De cirkel rond maken.

Deze fasen geven een basis voor het uitwerken van een training online gespreksvoering.

3.4 Conclusie

We hebben in de (inter)nationale literatuur verschillende richtlijnen gevonden die een overzicht geven van onderwerpen die belangrijk zijn in het online contact.

Deze onderwerpen zijn:

- Online veiligheid en privacy: gebruik van juiste programma's en juist gebruik van de programma's;
- ICT-vaardigheden bij de professional en bij de cliënt en technische ondersteuning;
- Professionele uitstraling en bekendheid met de 'online werken etiketteregels';
- Focus in gespreksvaardigheden op aandacht, structuur en overbrengen van emoties en empathie;
- Kennis van geschiktheid van online werken bij verschillende doelgroepen en situaties;
- Gebruik van verschillende online tools;
- Aandacht voor privé-werkbalans.

Er is weinig geschreven over hoe professionals getraind kunnen worden in online werken. De aanwezige literatuur betreft specifieke therapieën die niet overdraagbaar zijn naar het reclasseringswerk. Voor hulpverleners zijn online competenties opgesteld. Dit geeft inzicht in de competenties die ook reclasseringswerkers nodig kunnen hebben om op een goede manier online te werken.

4. Procesevaluatie

4.1 De start

In de uitvoering van het project was het projectvoorstel *'Call 2021-155, Ontwikkeling handreiking en training 'Werken met reclasseringscliënten op afstand''* leidend. Dit voorstel bevat een gedetailleerde beschrijving van de uit te voeren activiteiten, opgedeeld in vier fasen: analyseren, ontwikkelen, testen en evalueren. Op de kick-off bijeenkomst van het project op 20 januari 2022, waarbij de onderzoekers van de Hogeschool Utrecht en de adviseurs Leren & Ontwikkelen van de Reclasseringsacademie² aanwezig waren, is besloten deze fasering gedurende het verloop van het project te blijven volgen. Afsproken werd dat de projectgroep maandelijks bijeen zou komen om de voortgang van het project te bespreken.

4.1.1 Probleemanalyse

Er is gestart met de probleemanalyse (fase 1), die conform het model van Kessels en Smit (1996) zou worden uitgevoerd. Er werden twee bijeenkomsten georganiseerd. In de eerste bijeenkomst benoemden ervaren reclasseringswerkers hoe de werksituatie er uit ziet als er succesvol blended gereclasseerd zou worden. Door na te gaan wat het gewenste werkgedrag is volgens deze werkers, kon worden bepaald welke oplossingsmogelijkheden nodig zijn om het huidige werkgedrag te veranderen. In de tweede bijeenkomst zou aan minder ervaren werkers worden gevraagd het proces uit de eerste bijeenkomst te doorlopen: waar lopen zij vast en welke vaardigheden missen zij om succesvol blended te kunnen reclasseren? Volgens het model van Kessels en Smit kan op deze wijze worden geïnventariseerd welke vaardigheden nodig zijn om de gewenste verandering te kunnen uitvoeren.

Adviseurs van de Reclasseringsacademie zouden de beide bijeenkomsten organiseren: voor iedere bijeenkomst moesten tien (ervaren en minder ervaren) werkers worden geworven. Hiervoor zijn deelnemers aan het eerdere onderzoek aangeschreven en is er 3RO-brede oproep geweest om deel te nemen. Er zou een open brainstorm plaatsvinden, waarna de input (benodigde kennis en vaardigheden) geclusterd zou worden op de proceslijn. Gezien de lage respons is besloten vooraf aan de bijeenkomsten in de projectgroep de tijdlijn al te bepalen en de brainstorm te structureren. Omdat de HU-onderzoekers kennis hadden van de bevindingen uit het eerdere onderzoek naar werken op afstand, konden zij in de probleemanalyse de gewenste verdieping aanbrengen. Een adviseur van de Reclasseringsacademie zat de bijeenkomsten voor, een HU-onderzoeker deed de verslaglegging en haalde tevens input op voor fase 2 (ontwikkeling van handreiking en training). Afsproken werd om in de bijeenkomsten het werkproces te doorlopen. Hierbij lag het accent op de thema's uit het projectvoorstel:

1. Gespreksvoering (opbouwen en onderhouden van werkalliantie, signaleren van risico's, overbrengen van empathie, etc.);
2. Begrenzing (privacy, bescherming van de privésfeer);
3. Gelijkwaardigheid en eigen regie.

De bijeenkomsten vonden online plaats op dinsdag 22 februari 2022. In totaal waren er zeven reclasseringswerkers aanwezig (vier ervaren en drie minder ervaren werkers). In de bijeenkomsten zijn onderstaande vragen gesteld (onder elke vraag staat een beknopte weergave van de reactie van de deelnemers).

- Vooraf aan het gesprek (welke voorbereidingen tref je? Welke afspraken maak je?)
 - o Deelnemers geven aan dat de keuze online of fysiek maatwerk is, waarbij je in gesprek met collega's tot een professioneel oordeel komt. Echter blijkt dat de voorkeur uitgaat naar de eerste keren fysiek contact en online beter werkt bij risiconiveau 1 cliënten en aan het eind van het toezicht bij risiconiveau 2. De doelgroep met een lichte verstandelijke beperking lijkt zich niet goed te lenen voor

² Hierna te noemen 'projectgroep', bestaande uit Annelies Sturm (projectleider), Sylvana Robbers, Renée Henskens (allen HU), Dianne den Hartigh en Eefke van Woudenberg (beiden Reclasseringsacademie).

- online contact. Ook voor mensen met psychische problemen, die lastig contact kunnen maken, lijkt fysiek contact beter passend.
- *Start van het gesprek (hoe bouw je aan een werkaliantie? Hoe maak je contact? Hoe bepaal je de agenda? Hoe ga je om met reactance?)*
 - o Eerst fysiek contact, zodat je iemand leert kennen en de cliënt jou leert kennen. Verder het zelfde als bij fysiek contact: door aan te sluiten bij de cliënt en je te verdiepen in de ander.
 - o Door middel van oprechte interesse en het benoemen kun je de reactance doorbreken, vaak juist omdat iemand ook thuis in zijn vertrouwde omgeving zit. Wanneer er sprake is van reactance waarvan je het gevoel hebt daar geen invloed op uit te kunnen oefenen is het soms beter de cliënt naar kantoor te halen.
 - *Kern van het gesprek (hoe signaleer je risico's? Hoe controleer je? Hoe confronteer je bij risicosignalering? En op welke wijze breng je empathie over?)*
 - o Je spreekt iemand aan op wat je ziet of hoort (geeft terug wat er gebeurt) en vraagt of dat klopt. Bijvoorbeeld ik heb het vermoeden dat je weer blowt, klopt dat? Dit is niet anders dan op kantoor.
 - *Begrenzen van cliënten (Wat doe je als cliënten te veel vrijheid nemen? Wat doe je als iemand continue is afgeleid? Hoe ga je om met een cliënt die uit het gesprek stapt? En wat doe je als de cliënt niet alleen is?)*
 - o Je schat van te voren in of de begrenzing online gegeven kan worden. Mocht je bijvoorbeeld verwachten dat iemand heel boos wordt is het verstandiger het gesprek op kantoor te voeren (al dan niet met twee collega's), zodat je het gesprek de-escalerend kan afronden.

De werkers gaven met name aan dat zij online gesprekken met cliënten niet wezenlijk anders vonden gaan dan fysieke gesprekken. Door middel van doorvragen, gericht op specifieke situatie werd dit beeld bevestigd. Zowel de ervaren als minder ervaren werkers hadden geen behoefte aan extra kennis en/of versterking van hun online vaardigheden.

Deze uitkomst strookte niet met het eerder verrichte onderzoek naar werken op afstand en met de gesprekken die met de externe experts waren gevoerd. Een tweetal factoren kan hierop van invloed zijn geweest. In de eerste plaats kan het te maken hebben gehad met de lage opkomst in de bijeenkomsten waardoor de bevindingen niet representatief zijn. Daarbij was er sprake van een tanende belangstelling voor het onderwerp, veroorzaakt door een afname van het aantal COVID-19 besmettingen op het moment dat de bijeenkomsten plaatsvonden. Op woensdag 26 januari 2022 waren de meeste locaties in ons land uit lockdown gegaan. Reclasseringswerkers waren opgelucht dat zij niet meer op afstand hoefden te werken: fysieke afspraken met cliënten hadden op dat moment veruit de voorkeur. Deze voorkeur voor offline contacten met cliënten hoorden wij ook terug in interviews met vijf experts uit de forensische psychiatrie, die wij in het kader van de KFZ-Call 2021-143 'Online gedragstrainingen met reclasseringscliënten' hielden.³

4.1.2 Aanvullende informatie

Ter aanvulling op de lage respons op de bijeenkomsten is getracht informatie elders in te winnen. Op deze manier kon de uitkomst van de bijeenkomsten ('geen leervragen') worden geverifieerd. Een medewerker van de Reclasseringsacademie heeft reclasseringswerkers die zich wel voor de informatiebijeenkomsten hadden aangemeld maar niet aanwezig konden zijn, per email benaderd. Deze inspanning heeft geleid tot telefonische interviews met slechts twee extra werkers. Tijdens deze interviews zijn de thema's van de groepsbijeenkomsten besproken. Uit deze gesprekken kwam dezelfde uitkomst, hetgeen de bevinding van de groepsbijeenkomsten bevestigde.

³ Deze experts gaven aan dat zo'n 95% van de gedragstrainers in de Jeugdbescherming na de laatste lockdown weer 'live' is gaan trainen.

4.2 Het verloop

4.2.1 Koerswijziging

Adviseurs van de Reclasseringsacademie benadrukten dat met de afwezigheid van leervragen in de praktijk, de reden voor het ontwikkelen van een training wegviel. Met het oog op een mogelijke opleving van COVID-19 in het najaar, zou een lichtere leerinterventie nog wel een optie kunnen zijn. Duidelijk was dat er een andere keuze gemaakt moest worden. Dit werd echter niet als onoverkomelijk ervaren: in het projectvoorstel was namelijk al aangegeven dat leerinterventies niet op voorhand vast staan (zie blz. 1, laatste alinea: *'Het kan zijn dat we in de analysefase besluiten dat andere interventies (bijvoorbeeld een e-module of een kort filmpje) meer passend zijn voor de doelen die we willen bereiken.'*)

Voortbordurend op het gebrek aan belangstelling dat er was voor online werken en het feit dat het momentum voorbij leek te zijn, ontstond in de projectgroep het idee om in het najaar een aantal 'goede praktijken' op de werkvloer te lanceren. De gedachte was dat wanneer ervaren reclasseringswerkers op een actueel moment succeservaringen met online werken delen, de kans aanwezig is dat collega's gemotiveerd zijn om deze over te nemen. Deze goede praktijken zouden input kunnen geven aan een aantal korte instructiefilmpjes voor reclasseringswerkers waarin bijvoorbeeld de thema's online gespreksvoering, begrenzing en gelijkwaardigheid/regie aan de orde komen. Hiermee zou de training komen te vervallen.

Het nieuwe plan voor het ontwikkelen van een handreiking, een aantal 'goede praktijken' en instructiefilmpjes werd eerst met een aantal personen voorbesproken. Ook wilden we toetsen of er binnen de 3RO nog wel behoefte was aan een online aanbod: er was in de periode na het onderzoek met werken op afstand immers behoorlijk wat veranderd.

In de maanden maart en april heeft de projectleider overlegd met de volgende personen:

- Vivienne de Vogel, lector Werken in Justitieel Kader (HU). Advies gevraagd over stagnatie in project en nieuw plan voorgelegd;
- Leden van de 3RO begeleidingscommissie (voor namen, zie Bijlage 1). Gevraagd naar nut en noodzaak van online werken binnen de drie reclasseringsorganisaties en nieuw plan voorgelegd;
- Richard van Diepen, adviseur Management Development (RN). Gevraagd naar nut en noodzaak van online werken bij reclassering en nieuw plan voorgelegd;
- Gonnie Albrecht, directeur PI Research (extern expert). Advies gevraagd over de haalbaarheid en toepasbaarheid van korte handreikingfilmpjes over online werken voor professionals;
- Gerhard Ploeg, senior beleidsmedewerker bij het Noorse Directoraat voor Gevangeniswezen en Reclassering (extern adviseur van dit project⁴). Advies gevraagd naar ervaringen in Noorwegen.

Uit gesprekken met de leden van de begeleidingscommissie bleken de drie reclasseringsorganisaties enigszins verschillend om te gaan met criteria omtrent wel of niet online werken. Op het moment van consultatie hanteerde RN het uitgangspunt: *'Fysiek, tenzij...'* Men zag geen directe noodzaak tot intensivering van het werken op afstand. Wel wilde men meer handvatten voor de langere termijn: wanneer is online werken geschikt en wanneer niet? Er was behoefte aan meer kaders, in de vorm van een beslisboom of een lijst met criteria. SVG gaf aan het online werken nooit helemaal verlaten te hebben: ook nu zien werkers nog steeds een groep cliënten online. Deze organisatie laat het aan de professional en cliënt over of er wordt gekozen voor online werken: het is maatwerk. De SVG vond een training werken op afstand voor nieuwe medewerkers nog wel tot de mogelijkheden behoren. LJ&R vond werken op afstand ook nu zinvol

⁴ Gerhard Ploeg is per 1 april jl. uit het project gestapt vanwege pensioen.

voor de populatie dakloze cliënten: deze mensen hebben allemaal een mobiele telefoon en weten de gratis wifi te vinden voor hun zakelijke afspraken met de reclassering.. De beleidsadviseurs van de drie organisaties gingen ervan uit dat blended reclasseren de toekomst wordt. Daarom is het belangrijk dat de reclassering blijft investeren in online trainings-, begeleidings- en interventiemogelijkheden. Alle drie de organisaties stemden in met het nieuwe plan om een handreiking, 'goede praktijken' en instructiefilmpjes te ontwikkelen. De begeleidingscommissie reageerde positief op het nieuwe plan. Een begeleidingscommissielid was enigszins kritisch op het idee van de instructiefilmpjes en vroeg zich af wat daar dan in moest komen. Over de handreiking werd gezegd dat deze, wellicht in een afgeslankte vorm (in de vorm van een korte instructie), meerwaarde zou kunnen hebben.

Vanuit de praktijk hoorden de adviseurs van de Reclasseringsacademie van reclasseringswerkers (3RO-breed) dat het vanuit leidinggevend niet langer was toegestaan om online te werken.

De feedback van de geconsulteerde partijen is in het projectgroepoverleg van 22 april 2022 besproken. Onze ideeën over de handreiking en de 'goede praktijken' werden haalbaar en uitvoerbaar geacht. In de handreiking konden een aantal algemene, praktische en inhoudelijke afspraken over online werken worden toegelicht, evenals enkele online basisvaardigheden. In de 'goede praktijken' zouden we de opgehaalde praktijkverhalen nauw laten aansluiten op de theorie over werken op afstand. Gezien de twijfels over de haalbaarheid van de filmpjes, werd besloten deze pas te ontwikkelen als zeker was dat de 'goede praktijken' input konden leveren. Verder zou worden nagegaan of de literatuurstudie van *'Call 2021-143, Online gedragstrainingen met reclasseringscliënten'* inhoudelijke input kon leveren voor de filmpjes.

De koerswijziging is in april telefonisch ter goedkeuring voorgelegd aan onze contactpersoon van KFZ. Vanwege de opgelopen vertraging is om verlenging van het project gevraagd: de einddatum werd verplaatst van 31 augustus naar 31 december 2022. Afgesproken werd dat er in deze periode in principe drie leerinterventies zouden worden ontwikkeld. Alle drie de leerinterventies waren bedoeld voor reclasseringswerkers. De instructiefilmpjes zouden alleen worden ontwikkeld als we voldoende input konden halen uit de tweede interventie:

1. Handreiking Werken op afstand;
2. Zestal 'goede praktijken';
3. Drie korte instructiefilmpjes over online gespreksvoering, begrenzing en gelijkwaardigheid/regie (ovb).

4.2.2 Uitvoering nieuwe plan

Vanaf 19 mei 2022 is de projectgroep met de uitvoering van het nieuwe plan gestart: de ontwikkeling van de handreiking, de 'goede praktijken' en, indien mogelijk, de instructiefilmpjes. Oude werkzaamheden van het projectvoorstel werden opgepakt en er moest een start worden gemaakt met het schrijven van de handreiking en het verzamelen van 'goede praktijken'. De taken werden verdeeld: HU-onderzoekers schreven de literatuurverkenning, de handreiking en de procesevaluatie. Adviseurs van de Reclasseringsacademie zochten via hun netwerk reclasseringswerkers die aan de pilot met de handreiking wilden deelnemen en 'goede praktijken' konden aanleveren.

Hieronder wordt per leerinterventie een procesbeschrijving gegeven:

Handreiking

De kennis die is opgedaan in de literatuurverkenning (zie Hoofdstuk 3) is meegenomen in de ontwikkeling van de handreiking. Ook de bevindingen van het eerdere onderzoek naar werken op afstand zijn erin verwerkt. Een HU-onderzoeker was eerste auteur van de handreiking: zij heeft conceptversies meerdere keren voor feedback voorgelegd in de projectgroep. Op 17 juni heeft de projectleider de handreiking gemaïld naar de begeleidingscommissie, met het verzoek binnen twee weken schriftelijk feedback te geven. Alle leden hebben feedback gegeven die is verwerkt. Hierna is de handreiking in een pilot getest. In Hoofdstuk 5 is het verslag te vinden van deze pilot.

'Goede praktijken'

De werving van reclasseringswerkers die 'goede praktijken' konden leveren, verliep in eerste instantie moeizaam. Daarom is de begeleidingscommissie gevraagd een lijst met 3RO contactpersonen op te stellen. Er werden uiteindelijk elf reclasseringswerkers gevonden die aangaven 'goede praktijken' te kunnen leveren. Hieruit werden zes 'goede praktijken' geselecteerd (twee per RO). Afgesproken werd dat de keuze van deze 'goede praktijken' in de projectgroep zou worden bepaald, zodat de verschillende werkzame ingrediënten van online werken, zoals gevonden in de literatuur, hierin vertegenwoordigd zouden zijn. Het streven was om de beschrijvingen van de zes 'goede praktijken' per 1 oktober gereed te hebben. Dit was vlak vóór een mogelijke nieuwe opleving van COVID-19 in het najaar. Bij de verspreiding van de 'goede praktijken' zouden de communicatieadviseurs van de 3RO worden betrokken.

Half augustus werd de eerste 'goede praktijk' opgeleverd. Hierna volgden nog andere korte impressies van wat reclasseringswerkers 'goede praktijken' noemden. Opvallend hierin was het enthousiasme waarin reclasseringswerkers gedurende de lockdownperiodes met online werken aan de slag waren gegaan en de voordelen die zij hiervan ervoeren. Wel bleken een aantal 'goede praktijken' om diverse redenen niet bruikbaar: een paar praktijken vonden plaats binnen een gedragsinterventie, waardoor we vragen hadden over de representativiteit. Het was de immers de bedoeling dat alle reclasseringswerkers zich zouden herkennen in de 'goede praktijken' en gemotiveerd zouden worden om ook online te gaan werken. In een ander verhaal zocht een medewerker een cliënt op social media op: dit is een activiteit dat niet mag. Duidelijk was dat het tijd kost om verhalen te vinden die zowel representatief zijn voor de werkers, als coherent zijn met de theoretische basis van werken op afstand. Een praktijk die hierin wel voorzag, betrof werkers die tijdens het online contact met de cliënt ook in gesprek gingen met zijn/haar sociale netwerk. Dat dit meerwaarde kan hebben, blijkt ook uit onderzoek over werken op afstand (Henskens et al., 2021). Het loont daarom om deze meerwaarde van online werken in de 'goede praktijken' aan de orde te laten komen.

Instructiefilmpjes

Hoewel niet zeker was of de instructiefilmpjes daadwerkelijk zouden worden ontwikkeld, is in een vroeg stadium nagedacht over de haalbaarheid en toepasbaarheid van deze leerinterventie. Gekeken is of er in aanpalende domeinen ervaringen waren opgedaan met dergelijke instructiefilmpjes. Een extern adviseur die wij geïnterviewd hebben voor KFZ-Call 2021-143, *Online gedragstrainingen met reclasseringscliënten*, heeft aan het begin van de COVID-19 pandemie enkele korte instructiefilmpjes voor online werken gemaakt voor trainers van justitiële jeugdinterventies bij onder andere de Raad voor de Kinderbescherming. Twee HU-onderzoekers hebben contact opgenomen met deze extern adviseur om te vragen naar haar ervaringen met de ontwikkeling van deze instructiefilmpjes en de uitvoering ervan in de praktijk. Volgens deze extern adviseur zijn korte instructiefilmpjes bruikbaar voor professionals in het gedwongen kader. Een professional dient in een online setting meer aandacht te besteden aan gesprekstechnieken: hoe maak je online contact met een cliënt, hoe breng je jouw boodschap op een aantrekkelijke manier over, hoe check je of de cliënt nog 'aangesloten is' en alles begrijpt, hoe geef je online grenzen aan? Een online omgeving daagt uit om fysiek te zijn: je werkt meer met je handen en je mimiek. Gesprekken kunnen wat korter, visueler en interactiever. Trainers gaven aan destijds veel houvast aan deze instructiefilmpjes te hebben gehad. Als in het huidige project besloten wordt om instructiefilmpjes te ontwikkelen, kunnen bovengenoemde punten worden meegenomen.

5. Pilot conceptversie handreiking

5.1 Aanpak

In juli en augustus 2022 is een pilot uitgevoerd met als doel de handreiking voor online werken te testen. Zes werkers werden bereid gevonden om hieraan mee te werken (twee werkers van elke reclasseringsorganisatie). Hun functies waren: toezichthouder (3x), toezichthouder en trainer (1x), adviseur (1x) en gedragstrainer (1x). De werkers ontvingen een conceptversie van de handreiking (een Word-document, nog zonder aantrekkelijke opmaak) en een uitnodiging voor een kort interview van een half uur. De Reclasseringsacademie heeft de werving van de respondenten verzorgd en hen de conceptversie van de handreiking gemaild. De Hogeschool Utrecht hield vervolgens zes korte interviews met de respondenten.

De topiclijst voor de interviews is gebaseerd op de door KFZ opgestelde kwaliteitscriteria, namelijk:

1. Leesbaarheid (toegankelijkheid);
2. Bruikbaarheid (klantvriendelijkheid);
3. Doelmatigheid (geeft het structuur aan online werken?);
4. Geschiktheid (is het passend voor jouw reclasseringsorganisatie?).

Deze kwaliteitscriteria zijn vertaald naar onderstaande topiclijst. Daarnaast is aan de respondenten gevraagd hoe de handreiking kan worden verbeterd. Daar is veel specifieke inhoudelijke en tekstuele feedback op gekomen, bijvoorbeeld over de indeling van de handreiking in de bepaalde onderdelen, over wat je kunt doen als er geen verbinding tot stand komt en non-verbale communicatie. Al deze feedback is verwerkt in de eindversie van de handreiking.

Topiclijst pilot	
<i>Doelmatigheid:</i>	Helpt de handreiking jou om online gesprekken te voeren?
<i>Toegankelijkheid:</i>	Is de handreiking voldoende duidelijk? Sluit het aan bij de dagelijks praktijk?
<i>Klantvriendelijkheid:</i>	Is het een aantrekkelijk product om te gebruiken?
<i>Algemene slotvraag:</i>	Hoe kunnen we de handreiking verbeteren?

In de uitnodiging voor het interview is aan de respondenten gevraagd om ter voorbereiding de conceptversie van de handreiking kritisch door te nemen en te bedenken:

- in hoeverre de handreiking hen helpt om online gesprekken te voeren;
- of het voldoende duidelijk is;
- of het voldoende aansluit bij de dagelijkse praktijk;
- of het een aantrekkelijk product is (prettig en gemakkelijk in het gebruik).

Ook is hen gevraagd na te denken over hoe de handreiking inhoudelijk kan worden verbeterd. De topiclijst was dus van te voren voor de respondenten bekend. Van elk interview is een beknopt gespreksverslag gemaakt en deze verslagen zijn vervolgens per topic geanalyseerd. De resultaten van deze pilot worden in paragraaf 5.2 toegelicht.

5.2 Resultaten

Doelmatigheid

Vier van de zes werkers gaven aan dat de handreiking hen helpt bij het voeren van online gesprekken. Werkers zeiden hierover: "*Het helpt je wel om gestructureerd online je meldplicht te kunnen doen*" en "*Het is fijn dat er nu iets is, een basis, hoe je online gesprekken moet voeren.*"

Voor twee werkers voegde de handreiking niet zo veel toe. Een werker gaf aan ervaren te zijn en de informatie die in de handreiking te staan al wel te kennen, maar dat de informatie voor minder ervaren en nieuwe werkers waarschijnlijk helpend is.

Toegankelijkheid

De handreiking was over het algemeen volgens de respondenten goed leesbaar. Het is kort, bondig, duidelijk geschreven en overzichtelijk. Er staan voldoende technische tips in. *"Alle aandachtspunten waar je mee te maken krijgt staan er wel in"*.

De handreiking was grotendeels duidelijk. Als er onduidelijkheid was, had dit voornamelijk te maken met de aansluiting met de dagelijkse praktijk. Wat echter niet helemaal goed aansloot was dat werkers ook regelmatig WhatsApp of Facetime gebruiken voor het online contact met cliënten. Werkers zitten met vragen als *'Wat blijft er over als WhatsApp niet mag?'* en *'Is een telefoongesprek voeren via WhatsApp echt zo onveilig?'* Het gebruik van WhatsApp en Facetime wordt vanuit de 3RO afgeraden. Een respondent merkte op dat het belangrijk is om aan cliënten uit te leggen waarom WhatsApp niet veilig is. Ook werd opgemerkt dat veel SVG cliënten worden uitgesloten als ze moeten voldoen aan het criterium van voldoende vaardigheden.

Klantvriendelijkheid

De respondenten vonden de handreiking een aantrekkelijk product om te gebruiken. *"Dit geeft nog betere structuur en tips, dus ja"*. Hierbij merkten zij op dat er, vanzelfsprekend, nog aandacht moest worden besteed aan de lay-out. Een andere voorwaarde is dat de handreiking goed vindbaar moet zijn: *"Als je nieuwsgierig bent, ga je ernaar op zoek"*. Dit kan bijvoorbeeld via het Digiplein (RN) en voor de andere RO via andere communicatieplatformen. Ook werd genoemd dat het goed zou zijn om tijdens afdelingsvergaderingen te bespreken hoe je online kunt werken. De handreiking kan hier ondersteunend bij zijn. Een respondent was benieuwd of er wellicht een e-module gekoppeld kan worden aan de handreiking of dat het misschien verplicht gesteld kan worden om kennis te nemen van deze handreiking: *"Misschien moet je het wel verplicht stellen, dat online werken iets anders is dan in de spreekkamer dus wees daarop voorbereid. Dan weet je zeker dat iemand er kennis van genomen heeft, dat is misschien wel goed."*

5.3 Conclusie

De respondenten vonden de handreiking over het algemeen van toegevoegde waarde: het helpt hen bij het voeren van online gesprekken. Afgezien van een aantal specifieke verbeterpunten, die inmiddels zijn doorgevoerd in de eindversie van de handreiking, was de handreiking voor de respondenten voldoende duidelijk en aantrekkelijk. De aansluiting met de dagelijkse praktijk was voldoende.

6. Reflectie op het proces

Op 8 september jl. vernam de projectleider via de contactpersoon van KFZ dat de einddatum van het project (31 december 2022) naar voren werd geschoven omdat de 3RO uit KFZ zou gaan stappen. Dit had consequenties voor alle bij KFZ lopende reclasseringsprojecten. Op dat moment was de handreiking in ontwikkeling en hadden we eerste versies van 'goede praktijken' opgehaald bij reclasseringswerkers. De nieuwe einddatum werd vastgesteld op 15 november 2022: op die dag zouden we de definitieve versie van de handreiking en een conceptversie van de procesevaluatie in moeten dienen. Op 1 december 2022 werd het project definitief afgerond.

Ondanks de terugtrekking van de 3RO uit KFZ en wijzigingen in de beleving van werken op afstand in de reclasseringspraktijk zijn we erin geslaagd om een handreiking op te leveren die bruikbaar is voor reclasseringswerkers. Het product is in samenspraak met reclasseringswerkers ontwikkeld en getest in de praktijk. Er zijn meerdere feedbackrondes geweest zodat betrokkenen, inclusief de leden van de begeleidingscommissie, op- en aanmerkingen konden geven. In de ontwikkeling van de handreiking zijn de door KFZ opgestelde kwaliteitscriteria zo goed mogelijk geborgd.⁵

Vanaf het begin is ingezet op een leerinterventie die aansluit bij de behoeften van de reclasseringswerkers. Tijdens de gesprekken met de reclasseringswerkers kon onvoldoende geconcretiseerd worden waarin gesprekken online anders gaan dan fysiek. De setting is anders, maar de benodigde kennis en vaardigheden niet. Hierdoor kon geen leerinterventie ontwikkeld worden. De bevindingen hebben we regelmatig teruggekoppeld aan de begeleidingscommissie, met het verzoek om feedback, input en goedkeuring voor koerswijzigingen. We zijn tevreden over deze aanpak en het resultaat dat het heeft opgeleverd.

We betreuren het dat we slechts één van de drie voorgenomen leerinterventies van het nieuwe plan hebben kunnen ontwikkelen. Waar de adviseurs van de Reclasseringsacademie graag nog de 'goede praktijken' hadden willen doorontwikkelen, schatten de onderzoekers van de HU in dat dat vanwege de naar voren geschoven einddatum niet meer mogelijk was.

De handreiking lijkt in een behoefte te voorzien: op de landelijke Reclasseringsdag van 11 november jl. hebben een onderzoeker van de HU en een adviseur van de Reclasseringsacademie het product in een workshop 'Werken op afstand' besproken met een groep reclasseringswerkers. Zij vonden de handreiking een duidelijke meerwaarde hebben vanwege de algemene, praktische en inhoudelijke tips over online werken.

⁵ Deze kwaliteitscriteria zijn: leesbaarheid, bruikbaarheid, doelmatigheid en geschiktheid (zie hoofdstuk 6).

7. Referenties

Ballew, P., Castro, S., Claus, J., Kittur, N., Brennan, L., & Brownson, R. C. (2013). Developing web-based training for public health practitioners: what can we learn from a review of five disciplines? *Health Education Research*, 28(2), 276–287. <https://doi.org/10.1093/her/cys098>

Beroepsvereniging Professionals Sociaal werk (BPSW) (z.d.) *Tips voor online hulpverleners*. Geraadpleegd 24 maart 2022 van <https://www.bpsw.nl/actueel/nieuws/item/tips-voor-online-hulpverleners/>

Government of Malta (2021, 14 September) *Remote Working Policy and Guidelines on its implementation*. Office of the principal permanent secretary office of the prime minister. Geraadpleegd op: 21 februari 2022 van https://publicservice.gov.mt/en/Documents/Public%20Service%20Management%20Code/Remote_Working_Policy.pdf

Hogar S. (2020). *Aanbevelingen voor telefonische ondersteuning voor cliënten tijdens de beperkingen van de COVID-19 pandemie*. Geraadpleegd op 1 maart 2022 van <https://www.valente.nl/wp-content/uploads/2020/03/Tips-voor-telefonisch-contact-tijdens-coronamaatregelen.pdf>

Henskens, R., Sturm, A. Robbers, S., & De Vogel. V. (2021). 'Ja, nu hoor ik je weer...' *Werken op afstand met reclasseringscliënten nieuwe kansen voor de werkaliantie*. Hogeschool Utrecht.

Kessels, J., & Smit, P. (1996). *Het achtveldeninstrument. Analyse kader voor opleidingseffecten*. The Learning Company.

Phillips, J., Westaby, C., Ainslie, S., & Fowler, A. (2021). 'I don't like this job in my front room': Practising probation in the COVID-19 pandemic. *Probation Journal*, 68(4), 426-443.

Schalken, F. (2013). *Handboek online werken. Met internet zorg en welzijn verbeteren*. BSL

The British Association for Counselling and Psychotherapy (2021) *Online and Phone Therapy (OPT) Competence Framework*. Geraadpleegd op 11 juni 2022 van <https://www.bacp.co.uk/events-and-resources/ethics-and-standards/competences-and-curricula/online-and-phone-therapy/>

Willems, L. (2007). Online hulpverlening bij de Zelfmoordlijn. *Psychopraxis*, jaargang 2007, 9(3), 102-107.

Workgroup on the Continuity of Court Operations and Proceedings During and After COVID-19 (2020). *Best practices facilitating pro se litigants with remote appearance technology*. Geraadpleegd op 21 februari 2022 van www.flcourts.org <https://www.flcourts.org/content/download/635273/file/facilitating-pro-se-litigants-remote-appearance%20Technology.pdf>

8. Bijlagen

Bijlage 1. Begeleidingscommissie

De begeleidingscommissie bestond uit vertegenwoordigers van de 3RO en de Hogeschool Utrecht:

1. Ada Andreas, Reclassering Nederland, strategisch adviseur, 3RO onderzoekscoördinator.
2. Kees Blanken, Leger des Heils Jeugdbescherming & Reclassering Reclassering Nederland, beleidsadviseur.
3. Kirsten van Scherpenzeel, SVG, manager bedrijfsvoering Reclassering.
4. Vivienne de Vogel, Hogeschool Utrecht, lector Werken in Justitieel Kader.

De begeleidingscommissie is tweemaal bijeengekomen en tussendoor zijn de leden van de commissie geconsulteerd.