

WERKEN OP

Aanleiding

Met de komst van de COVID-19 pandemie nam het werken op afstand een enorme vlucht. Ook reclasseringswerkers werken met de meeste cliënten nu op afstand (o.a. beeldbellen, telefonisch, WhatsApp), tenzij het vanuit begeleidingsperspectief niet kan. Cruciale vragen hierbij zijn hoe reclasseringswerkers en cliënten dit werken op afstand ervaren en of het mogelijk is om een effectieve werkalliantie op te bouwen en te onderhouden wanneer zij op afstand zijn.

Methode

In het huidige onderzoek zijn, na een literatuurverkenning, de meningen en ervaringen van de reclasseringswerkers en cliënten verzameld. Dit werd op drie manieren gedaan:

1. Enquêtes
(N = 228 reclasseringswerkers, N = 26 cliënten);
2. Focusgroepen
(N = 20 reclasseringswerkers, N = 4 cliënten);
3. Een mini-seminar

Resultaten

Cliënten

Cliënten zijn over het algemeen positief over het contact op afstand. Sommigen geven aan het persoonlijke contact te missen.

Reclasseringswerkers

Ervaringen

Het werken op afstand is volgens de meeste reclasseringswerkers flexibel (efficiënt, bespaart tijd en reiskosten), geschikt voor bepaalde fases van het reclasseringstraject (met name in een latere fase, wanneer er al een werkalliantie is), en vooral geschikt voor cliënten met weinig problemen en een laag risiconiveau. Gesprekken zijn vaak zakelijker, wat zowel voor- als nadelen kan hebben.

Zorgen

Zorgen zijn er met name rondom het kunnen signaleren van oplopende risico's, dat het online contact soms wat vrijblijvend is en dat er risico is op verstoring van de werk-privébalans bij de reclasseringswerker.

Behoeften

Werkers geven aan behoefte te hebben aan het vergroten van hun kennis en vaardigheden op het gebied van online werken.

Werkalliantie

Zowel reclasseringswerkers als cliënten ervaren het contact en de onderlinge samenwerking op afstand anders dan face to face. Als er eenmaal een basis is gelegd, is het voor de meesten goed mogelijk om verder online te werken, hoewel dit volgens de reclasseringswerkers ook afhankelijk is van het type cliënt, soort delict en risiconiveau.

Kansen voor de werkalliantie in werken op afstand zijn er vooral in het onderhouden van een wat meer 'zakelijk' contact, waarin met name monitoring centraal staat.

In online inhoudelijke begeleidingsgesprekken zijn er mogelijkheden om met behulp van de werkalliantie cliënten te motiveren en ervoor te zorgen dat zij de bijzondere voorwaarden naleven.

Tips voor goed werken op afstand

- Structureer het online gesprek: maak een agenda, laat de cliënt het initiatief nemen tot bellen (het is namelijk een meldplichtgesprek), maak afspraken over de setting (rustige omgeving) en stuur na afloop van een gesprek de afspraken door via WhatsApp of een andere tool;
- Gebruik leuke, functionele online tools ter ondersteuning van het gesprek en om de aandacht van de cliënt vast te houden, zoals een whiteboard of een padlet;
- Wees je bewust van hoe je zelf over komt op een beeldscherm: in welke omgeving zit je, wat heb je aan? Zorg voor een neutrale uitstraling;
- Zorg dat de randvoorwaarden voor werken op afstand in orde zijn. Zorg voor een prettige, rustige werkplek met goede voorzieningen (goede stoel, tafel, evt. groot beeldscherm);
- Spreek regelmatig face to face af met collega's voor overleg en ontspanning;
- Ga ter afwisseling ook eens wandelen met je cliënt;
- Een positief punt van werken op afstand is dat het flexibel inzetbaar is, maar denk hierbij ook aan jezelf. Wees je bewust dat extra cliëntcontacten tot verstoring in de werk-privébalans kunnen leiden.

Aanbevelingen voor de organisatie

Experimenteer verder met de 'blended' vorm van reclasseren (zowel online als face to face contact), ontwikkel een handreiking 'Structureren van begeleidingsgesprekken op afstand' en een training voor reclasseringswerkers in online (gespreks)technieken en technische vaardigheden, waarbij rekening wordt gehouden met het kennisniveau en ervaring van de reclasseringswerker.

WERKER

Online werken leidt sneller tot miscommunicatie dan face to face werken

EENS 46%

CLIËNT

Mijn reclasseringswerker en ik kunnen het online net zo gemakkelijk eens worden als face to face

EENS 77%

CLIËNT

Voor goede samenwerking is face to face contact nodig

EENS 23%

WERKER

Ik kan online minder goed inschatten hoe de cliënt zich voelt

EENS 73%

WERKER

Een verschil van mening is online moeilijker op te lossen dan in een face to face gesprek

EENS 53%

CLIËNT

In een online gesprek begrijpt mijn reclasseringswerker mij minder goed

EENS 12%