



DE WERKALLIANTIE ALS ONDERWERP VAN GESPREK TUSSEN CLIËNTEN EN PROFESSIONALS

Kenniscentrum Sociale Innovatie

Renée Henskens, Anneke Menger, Lianne Kleijer-Kool,
Vivienne de Vogel, Andrea Donker, Nadja Jungmann,
Saskia Wijsbroek en Lia van Doorn



DE WERKALLIANTIE ALS ONDERWERP VAN GESPREK TUSSEN CLIËNTEN EN PROFESSIONALS



ISBN/EAN: 978-90-8928-141-8
Oktober 2019, Hogeschool Utrecht
Kenniscentrum Sociale Innovatie

Op deze uitgave is de CC-BY-NC-licentie van toepassing. Het is toegestaan om deze uitgave te kopiëren, distribueren, vertonen en op te voeren, en om afgeleid materiaal te maken dat op dit werk gebaseerd is zolang dit geen commerciële doeleinden heeft en uitsluitend als de auteur vermeld wordt als maker: Renée Henskens, Anneke Menger, Lianne Kleijer-Kool, Vivienne de Vogel, Andrea Donker, Nadja Jungmann, Saskia Wijsbroek en Lia van Doorn/Hogeschool Utrecht.

Kenniscentrum Sociale Innovatie

Renée Henskens, Anneke Menger, Lianne Kleijer-Kool,
Vivienne de Vogel, Andrea Donker, Nadja Jungmann,
Saskia Wijsbroek en Lia van Doorn



INHOUD

1. INLEIDING	7		
2. HET (SEMI)GEDWONGEN KADER	9		
3. DE WERKALLIANTIE IN HET (SEMI)GEDWONGEN KADER	11		
4. DE WERKALLIANTIEMONITOR	15		
De werkalliantie monitor (vorm reclassering)	16		
5. BESPREKEN VAN DE WERKALLIANTIE MET CLIËNTEN	19		
6. HOE DENKEN CLIËNTEN EN PROFESSIONALS OVER DE WERKALLIANTIE?	21		
Richting en kader	21		
Vertrouwen	22		
Binding	23		
Stroefheid	23		
		7. MENINGEN OVER EN ERVARINGEN MET DE WERKALLIANTIEMONITOR	25
		Is de werkalliantie monitor een zinvol hulpmiddel?	25
		Alle vragen bespreken of onderdelen?	29
		Regelmatig inzetten of af en toe?	30
		Is de werkalliantie monitor geschikt voor alle doelgroepen?	32
		Is de werkalliantie monitor te gebruiken bij vastgelopen trajecten?	32
		Tips voor verbetering van de monitor	33
		8. CONCLUSIES EN VERVOLG	35
		Kennis over de werkalliantie	35
		De monitor als hulpmiddel	36
		Na afloop van het onderzoek	37
		Beperkingen van het onderzoek	38
		DANKWOORD	39
		LITERATUUR	40
		COLOFON	42

“

Vertrouwen is dat ik durf aan te geven wat soms niet goed gaat, zodat mijn hulpverlener me beter kan helpen en bijsturen.

1. INLEIDING

Hoe denken cliënten en professionals over de kwaliteit van het contact en de onderlinge samenwerking tussen cliënten en professionals in het (semi)gedwongen kader? En helpt het volgens hen als zij daar samen af en toe systematisch over praten aan de hand van een door ons (Hogeschool Utrecht) ontwikkeld hulpmiddel? En heeft dat hulpmiddel, een vragenlijst, aanpassingen nodig om het beter werkbaar te maken? Deze vragen stonden centraal in het praktijkgerichte onderzoek waarvan we hier verslag doen. De kwaliteit van het contact en de onderlinge samenwerking noemen we ‘de werkalliantie’. In een recent empirisch onderzoek is gevonden dat een goede kwaliteit van de werkalliantie in het gedwongen kader voortijdige uitval van cliënten kan terugdringen (Menger, 2018). Terugdringen van uitval is van bijzonder belang in het (semi)gedwongen kader, want hier kampen veel cliënten met complexe problemen en zij komen niet gemakkelijk bij de reguliere vrijwillige hulp terecht. Bovendien geldt voor een deel van hen dat er veiligheidsrisico’s zijn (voor henzelf of anderen) als zij buiten beeld raken. Reden genoeg om na te gaan wat er nodig is om de werkalliantie te verbeteren. Een van de mogelijkheden hiertoe zou kunnen zijn dat cliënten en professionals hun beleving van de werkalliantie af en toe systematisch bespreken, aan de hand van het door ons ontwikkelde hulpmiddel (Menger & Donker, 2013; Menger, 2018). We veronderstellen dat dit kan bijdragen aan de verbetering van de werkalliantie, want het is al langer bekend dat professionals effectiever zijn als zij systematisch feedback vragen, onder andere aan hun cliënten (Lambert & Shimokawa, 2011). Voordat we kunnen onderzoeken of zo’n systematisch gesprek tot aantoonbare verbetering van de samenwerking leidt, moeten we eerst weten hoe cliënten en professionals zo’n bespreking ervaren. Vinden zij het zinvol, levert het iets op, denken ze dat het hun samenwerking ten goede komt? Want alleen als zij het beiden, in het algemeen genomen, zinvol vinden kan je nagaan of zo’n bespreking daadwerkelijk invloed

heeft op de kwaliteit van de werkalliantie later in het traject. We weten immers (zie bijvoorbeeld Wampold et al., 1997) dat ook *evidence based* werkwijzen pas echt effectief worden als zij worden uitgevoerd door professionals die daar achter staan.

Daarom is dit onderzocht onder cliënten en sociale professionals in vijf werkvelden: reclassering, jeugdbescherming/jeugdreclassering, maatschappelijke opvang, arbeidsintegratie en schuldhulpverlening.

Hieronder doen we verslag van de belangrijkste bevindingen uit dit praktijkgerichte onderzoek, uitgevoerd in de periode september 2016 – september 2018¹. We starten met een korte uitleg van het (semi)gedwongen kader waar het onderzoek is uitgevoerd, waarna wordt beschreven welke vier kenmerken van de werkalliantie in het gedwongen kader in het eerdere onderzoek van Menger (2018) zijn gevonden. Daarna volgt meer uitleg over het ontwikkelde hulpmiddel, de werkalliantie monitor. Vervolgens illustreren we hoe professionals en cliënten denken over deze vier kenmerken en hoe ze hun eigen werkalliantie waarderen. Daarna beschrijven we hun meningen over en ervaringen met de werkalliantie monitor. We sluiten af met enkele conclusies en aanbevelingen voor de beroepspraktijk.

¹ Het project 'Werkalliantie in (semi)gedwongen kader effectief versterkt' (sept. 2015- nov. 2019) wordt met Raak-PRO subsidie uitgevoerd door het Kenniscentrum Sociale Innovatie van de Hogeschool Utrecht. Het is een samenwerkingsverband met vijf lectoraten: Werken in Justitieel Kader, Kennisanalyse Sociale Veiligheid, Schulden en Incasso, Innovatieve Maatschappelijke Dienstverlening en Jeugd. Daarnaast neemt het lectoraat Armoede en Participatie van de Hogeschool van Amsterdam deel, het Expertisecentrum Krachtgericht Sociaal Werk van de Karel de Grote Hogeschool uit Antwerpen en de Universiteit Antwerpen. Dit praktijkgerichte onderzoek is een van de vier deelprojecten van het vierjarige project. Voor meer informatie over het project zie de website: www.werkalliantie.hu.nl.

2. HET (SEMI)GEDWONGEN KADER

Bij de reclassering of de jeugdbescherming komen burgers in de regel niet vrijwillig. Dit werk vindt veelal plaats in een duidelijk, justitieel gelegitimeerd, gedwongen kader. Voor burgers die cliënt zijn bij de schuldhulpverlening, de sociale dienst en de maatschappelijke opvang is zo'n formeel gedwongen kader minder eenduidig. Maar ook bij hen is er vaak nauwelijks sprake van een vrije keus. Ook voor hen gelden meestal harde voorwaarden voor een uitkering of voor schuldhulp. Bijvoorbeeld: je houden aan het vastgestelde bestedingsbudget, volledige openheid van zaken geven over schulden, meldings- en sollicitatieplicht, de plicht tot dagbesteding en verbod op middelengebruik. Deze burgers ontvangen hulp in een (semi)gedwongen kader. De sociale professionals die in deze sectoren werken hebben allen als maatschappelijke opdracht hun cliënten zo goed mogelijk verder te helpen en gelijktijdig te controleren of zij zich houden aan de gestelde voorwaarden.

Deze combinatie van taken zorgt voor een bijzondere dynamiek in de samenwerking tussen cliënten en sociale professionals. De professionals bieden steun en streven naar versterking van de autonomie van hun cliënten in een context waarin die autonomie juist (tijdelijk) wordt ingeperkt. Schending van voorwaarden kan soms ernstige gevolgen hebben. Denk aan het stopzetten van schuldhulp of opvang, korting op de uitkering, uithuisplaatsing van kinderen, of het omzetten van een voorwaardelijke ambulante sanctie in detentie. Cliënten kunnen zich hier tegen verzetten of ervoor kiezen geen openheid van zaken te geven bij de professional. Want openheid, bijvoorbeeld over nieuw delictgedrag of nieuwe schulden, kan tot formele maatregelen leiden. Dit kan leiden tot 'relationeel verzet' (verzet tegen de inperking van autonomie die zich richt op de professional), in de literatuur *reactance* genoemd (Trotter, 2006). Terwijl die openheid juist weer nodig is om de benodigde hulp te krijgen of ongewenste gevolgen te vermijden. Deze dynamiek

compliceert het contact tussen de betrokken cliënten en professionals en stelt beiden voor bijzondere uitdagingen waar het gaat om de ontwikkeling van een succesvolle werkalliantie.

3. DE WERKALLIANTIE IN HET (SEMI)GEDWONGEN KADER

Over ethisch en methodisch handelen in een (semi)gedwongen kader is steeds meer kennis voorhanden (zie bijvoorbeeld Menger, Krechtig & Bosker, 2016). Relatief nieuw is de kennisontwikkeling over de werkalliantie tussen cliënten en professionals in het (semi)gedwongen kader. Voor het vrijwillige kader zijn de kenmerken en het belang van 'de werkalliantie' al langer duidelijk (Horvath et al., 2011; De Greef, 2019). In het vrijwillige kader (psychotherapie, maatschappelijk werk) wordt de werkalliantie gedefinieerd als *'de kwaliteit van de samenwerking tussen cliënt en therapeut, gebaseerd op een positieve en emotionele band, overeenstemming over therapeutische doelen en consensus over de taken waaruit de therapie bestaat'* (Horvath et al., 2011). Het (semi)gedwongen kader kent de hierboven aangestipte complicaties, juist in de onderlinge samenwerking. Hier kan, bijvoorbeeld, overeenstemming over doelen en taken niet vanaf het begin worden verondersteld. Daarom wordt de laatste jaren meer onderzoek gedaan naar de vraag of de werkalliantie in het gedwongen kader specifieke kenmerken kent en wat het belang van deze kenmerken is voor het resultaat. In een onlangs verschenen proefschrift (Menger, 2018) zijn deze kenmerken achterhaald. Deze kenmerken zijn gevonden in een vragenlijst, waarvan de geschiktheid is getoetst en bevestigd. De vragenlijst, na toetsing 'de werkalliantie monitor' genoemd, is op twee momenten voorgelegd aan 265 koppels van cliënten en professionals bij de reclassering. Bij koppels waarin zowel de cliënt als de professional bovengemiddeld tevreden zijn over de werkalliantie, volgens de vier kenmerken, komen minder problemen voor in de samenwerking en is er minder voortijdige uitval. De gevonden kenmerken worden hieronder samengevat.

Kenmerken van de werkaliantie in het (semi)gedwongen kader

Richting en Kader: er is bij de cliënt voldoende duidelijkheid over de doelen en taken van de begeleiding en over het gedwongen kader waarbinnen deze begeleiding plaatsvindt. De doelen sluiten in voldoende mate aan bij de persoonlijke doelen van de cliënt. Ook de professional denkt dat dit duidelijk genoeg is bij de cliënt en beiden denken dat zij het hierover voldoende eens zijn.

Vertrouwen: de cliënt vindt dat hij of zij zich vrij genoeg kan uiten in het contact en heeft het idee dat de professional hem / haar voldoende vertrouwt. De professional denkt dat de cliënt hem/haar voldoende in vertrouwen neemt als dat nodig is.

Binding: de cliënt voelt zich als persoon gerespecteerd, ondersteund en gestimuleerd. De professional vindt zelf dat hij/zij goed luistert en ondersteunend en stimulerend is in het contact.

Stroefheid: de cliënt denkt negatief over de samenwerking met de professional. Gevoelens van verzet tegen het verplichte contact blijven op de voorgrond staan (*reactance*). De professional merkt dat dit het geval is. Hij/zij krijgt het gevoel 'op te branden' bij de cliënt, en/of de regie in het contact te verliezen (*contrareactance*).

Voor een goede kwaliteit van de werkaliantie is de combinatie van de kenmerken richting/kader, binding, vertrouwen en stroefheid belangrijk. De eerste drie kenmerken kunnen positief inwerken op het traject, de laatste negatief (Menger & Donker, 2013; Menger, 2018).

Wanneer de cliënt de doelen, kaders en voorwaarden helder heeft en tegelijk voldoende binding en vertrouwen voelt, is er een grotere kans dat hij/zij het toezicht succesvol afrondt. Als de cliënt veel richting/kader ervaart maar de professional voelt energie- en regieverlies, dan is dat negatief. Meestal is er bij de cliënt sprake van blijvende verzetsreacties. Er is een kans dat het toezicht gaat haperen en dat de cliënt voortijdig uitvalt (Menger, 2018; Menger et al., 2019).

Het kenmerk vertrouwen is vooral cruciaal voor cliënten: bij hen hangt de mate van vertrouwen het sterkste samen met een positieve afronding van het reclasseringstraject. Bij dit kenmerk verschillen de cliënten en professionals echter het vaakst van mening. Naarmate het verschil tussen cliënten en professionals groter is, neemt de kans op succesvolle afronding weer af.

Het kenmerk binding vertoont de sterkste samenhang met motivatie van cliënten: hoe hoger zij dit waarderen des te sterker groeit hun motivatie voor het reclasseringstraject in de loop van de tijd.

Het kenmerk stroefheid hangt vanuit zowel de cliënten als professionals betrekkelijk sterk samen met voortijdige uitval.

De werkaliantie-monitor wordt gebruikt om op enig moment een beeld te krijgen van de kwaliteit van de samenwerking.

4. DE WERKALLIANTIEMONITOR

Zoals gezegd zijn deze kenmerken gevonden met behulp van een vragenlijst, die op twee momenten is voorgelegd aan 265 koppels van cliënten en professionals. Het onderzoek vond plaats binnen het reclasseringswerk. De vragenlijst bestond uit twee internationaal gebruikte en gevalideerde vragenlijsten, waaraan nieuwe vragen waren toegevoegd om de lijst beter toepasbaar te maken voor de Nederlandse context. De vragenlijst bevatte parallelle vragen voor de cliënt en professional en werden vanuit hun eigen perspectief gesteld. Bij toetsing van deze lijst, op verschillende manieren, clusterden de antwoorden van zowel cliënten als professionals rond de hierboven genoemde kenmerken van de werkaliantie. Vervolgens is nagegaan welke vragen uit de lijst de sterkste samenhang vertoonden met het gemeten resultaat (haperingen in het reclasseringstraject en voortijdig uitval). Uit deze analyse kwamen 19 vragen naar voren. Deze 19 vragen vormen de kern van 'de werkaliantie-monitor'.

De werkaliantie-monitor kent parallelle vragen voor de cliënt en professional, waarvan het antwoordenpatroon het sterkst samenhangt met (voorkomen van) problemen in het traject en voortijdige uitval. Hoe lager de waardering van beiden (of een van beiden) op deze vragen, des te groter wordt de kans op problemen en uitval. En hoe hogere waarderingen zij geven, des te kleiner is de kans op problemen en uitval. De werkaliantie-monitor kan gebruikt worden om op enig moment een beeld te krijgen van de kwaliteit van de samenwerking, bijvoorbeeld in het kader van een onderzoek. De monitor kan ook worden gebruikt als hulpmiddel bij een gesprek tussen cliënten en professionals over de kwaliteit van de samenwerking. Zo'n hulpmiddel, waarbij beiden dezelfde vragen beantwoorden, zou zo'n gesprek kunnen structureren en zou tevens kunnen bevorderen dat alle onderwerpen, ook de lastige, ter tafel komen. Zo was de veronderstelling voorafgaand aan dit praktijkgerichte onderzoek.

Op de volgende pagina staan de vragen uit de monitor voor het reclasseringsdomein. Let wel: het taalgebruik is voor deze vragen per werkveld aangepast. Ook de aanduiding van de professional is in overeenstemming gebracht met de gebruikelijke benamingen per werkveld.

De werkalliantie-monitor (vorm reclassering)

NB: Deze monitor is aangepast per deelnemend werkveld (schuldhulp, arbeidsintegratie, maatschappelijke opvang, jeugdbescherming/reclassering). Omwille van de overzichtelijkheid nemen we hier slechts één vorm op.

	Reclassering cliënten
1	Mijn reclasseringswerker legt altijd duidelijk uit wat hij/zij van mij verwacht
2	Mijn reclasseringswerker en ik hebben samen bepaald aan welke doelen ik werk
3	We bespreken altijd duidelijk wat ik voor de volgende keer moet doen
4	Mijn reclasseringswerker vertrouwt erop dat ik open en eerlijk ben tegenover hem/haar
5	Mijn reclasseringswerker denkt dat ik belangrijke zaken niet aan hem/haar vertel
6	Ik durf open en eerlijk te zijn tegenover mijn reclasseringswerker
7	Ik merk dat mijn reclasseringswerker me mag
8	Ik voel dat mijn reclasseringswerker echt naar me luistert
9	Ik vind het moeilijk om me aan de voorwaarden te houden
10	Mijn reclasseringswerker is enthousiast en optimistisch in de contacten met mij
11	Hij/zij corrigeert me stevig als ik me niet aan de afspraken houd
12	Mijn reclasseringswerker en ik zijn het eens over wat we willen bereiken
13	Tijdens onze gesprekken ga ik veel tegen mijn reclasseringswerker in
14	Mijn reclasseringswerker respecteert mij, zelfs als ik iets doe wat hij/zij niet goed vindt
15	Ik stel de zaken beter voor dan ze eigenlijk zijn
16	Ik durf de dingen die mij bezighouden te bespreken met mijn reclasseringswerker
17	Na de gesprekken vergeet ik snel waarover we hebben gepraat
18	Mijn reclasseringswerker vertrouwt mij
19	Mijn reclasseringswerker en ik zijn het eens over wat er moet veranderen bij mij

	Reclassering professionals
1	Ik ben altijd duidelijk tegenover deze cliënt over wat ik van hem/haar verwacht
2	Mijn cliënt en ik hebben samen bepaald aan welke doelen hij/zij werkt
3	Ik bespreek met deze cliënt altijd duidelijk wat er voor de volgende keer moet gebeuren
4	Ik vertrouw erop dat hij/zij open en eerlijk tegen mij is
5	Hij/zij houdt bepaalde zaken voor zich en wil hierover niets vertellen
6	Hij/zij lijkt zich veilig genoeg te voelen om open en eerlijk te zijn tegenover mij
7	Ik denk dat mijn cliënt me mag
8	Ik probeer echt goed te luisteren naar mijn cliënt
9	Het zal voor deze cliënt moeilijk worden om zich aan de voorwaarden te houden
10	Ik ben enthousiast en optimistisch in mijn contacten met deze cliënt
11	Als deze cliënt zich niet aan de afspraken houdt dan corrigeer ik hem stevig om herhaling te voorkomen
12	Mijn cliënt en ik zijn het eens over de doelen waaraan we werken
13	Mijn cliënt gaat veel tegen me in tijdens onze gesprekken
14	Mijn cliënt voelt zich door mij gerespecteerd, ook als hij/zij iets doet wat ik niet goedkeur
15	Mijn cliënt stelt de zaken beter voor dan ze eigenlijk zijn
16	Deze cliënt voelt zich vrij om de dingen die hem/haar bezig houden te bespreken
17	Ik denk dat deze cliënt snel na ons gesprek alweer is vergeten waarover we hebben gepraat
18	Ik weet dat ik hem/haar kan vertrouwen
19	Mijn cliënt en ik zijn het er over eens wat er moet veranderen bij mijn cliënt.

5. BESPREKEN VAN DE WERKALLIANTIE MET CLIËNTEN

Nu we weten wat de werkalliantie in het gedwongen kader kenmerkt en met welke vragen de kwaliteit daarvan is te monitoren, volgt de vraag of cliënten en professionals een systematische bespreking van de werkalliantie, aan de hand van de monitor, zinvol en werkbaar vinden. Zoals al gezegd is het bekend dat professionals effectiever zijn als zij hun werkwijze en resultaten systematisch bespreken met cliënten (Lambert & Shimokawa, 2011) en als zij achter hun werkwijzen en instrumenten staan (Wampold et al., 1997). Voor dit onderzoek naar de vraag hoe zij het gebruik van de werkalliantie-monitor ervaren, is de monitor aangepast aan spreektaal en aan de verschillende werkvelden die aan het onderzoek deelnamen. Deze aanpassingen zijn gedaan in focusgroepen van professionals en cliënten uit de deelnemende werkvelden. Het onderzoek is vervolgens uitgevoerd bij de reclassering, jeugdbescherming/reclassering, schuldhulpverlening, arbeidsintegratie en maatschappelijke opvang. Binnen deze werkvelden hebben 229 professionals en 225 cliënten de monitor ingevuld, steeds onafhankelijk van elkaar. Vervolgens gingen ze met elkaar in gesprek over hun eigen waardering per vraag: waar zijn we het met elkaar eens, waar niet, wat betekent dat voor onze samenwerking? Na het gesprek vulden de professionals en de cliënten een korte vragenlijst in waarin werd gevraagd naar hun meningen en ervaringen over de werkalliantie-monitor. Na 3 maanden zijn bij 32 professionals diepte-interviews afgenomen, met als doel te onderzoeken of het bespreken van de werkalliantie-monitor met cliënten naar hun beleving meerwaarde heeft in het (semi)gedwongen kader.

“

Als ik geloof dat zij zich inzetten voor mij, dan kan ik mij ook helemaal inzetten voor het traject. Maar je moet het wel zelf oppakken en je kans grijpen.

6. HOE DENKEN CLIËNTEN EN PROFESSIONALS OVER DE WERKALLIANTIE?

Er is veel variatie in de manier waarop professionals en cliënten in de vijf werkvelden de werkalliantie beschrijven en hoe zij de werkalliantie monitor waarderen. Er zijn overeenkomsten tussen de organisaties maar ook verschillen.

Richting en kader

In ons onderzoek zijn professionals het erover eens dat zij reeds bij de start van de begeleiding de doelen, het kader en de voorwaarden helder moeten uitleggen aan de cliënt. Professionals uit alle organisaties willen transparant zijn over hun controlerende taak. Een professional Reclassering zegt hierover:

“Het vonnis is het kader. Dat hou ik er vanaf de start van het toezicht bij en sommige voorwaarden leg ik indien nodig uit, of die concretiseren we samen.”

Duidelijke communicatie over ‘richting en kader’ hoeft geen belemmering te zijn voor een goed contact en een goed verloop van een traject. Het werkt juist goed als de cliënt de professional voldoende vertrouwt en zich voldoende als persoon gerespecteerd en ondersteund voelt (Menger et al., 2019).

Menger (2018) vindt in haar onderzoek dat overeenstemming over doelen en taken in het gedwongen kader vaak pas later in het traject tot stand komt. En dat dit geen probleem hoeft te zijn. Overeenstemming kan groeien met de motivatie van cliënten. Maar soms blijft de overeenstemming ook gewoon uit. Een professional Arbeidsintegratie geeft het voorbeeld van een cliënt die boven zijn stand woont,

torenhoge schulden heeft en ten gevolge daarvan zijn woning moet verkopen:

"Het wordt 'maatwerk' genoemd maar dan is het gewoon keihard: hij heeft zich aan de regels te houden en anders volgen er sancties. Zo zit het, en dat zeg ik ook gewoon zo."

Bij de Maatschappelijke opvang is het samen opstellen van doelen vanzelfsprekend omdat het onderdeel uitmaakt van hun Krachtwerkmethode. Een professional legt uit:

"Wij proberen het doel of 'de droom' van de cliënt waar te maken, dus de doelen worden samen met de cliënt bepaald, ook als ze onmogelijk lijken. We kappen niet meteen af [...] we nemen niet iemands droom af. Wat we wel doen is beïnvloeden, en subdoelen zoeken."

Vertrouwen

Professionals en cliënten associëren het kenmerk 'vertrouwen' vooral met 'open en eerlijk' zijn. Dit wordt door beiden als zeer belangrijk ervaren in het contact. Het 'open en eerlijk' zijn heeft te maken met zowel communicatie als bejegening. De professional hoopt dat wanneer hij open en eerlijk is, de cliënt hem dingen durft toe te vertrouwen die belangrijk zijn voor de voortgang van het traject. De cliënt verwacht dat wanneer hij open en eerlijk is, de professional hem respectvol zal behandelen en zich voor hem inzet. Een professional Arbeidsintegratie geeft aan:

"Vertrouwen is als een cliënt eerlijk alles vertelt omdat hij mij vertrouwt, en ik daar ook vertrouwelijk mee om ga."

Een cliënt Arbeidsintegratie:

"[...] als ik durf aan te geven wat soms niet goed gaat, zodat de professional mij beter kan helpen en bijsturen."

Een cliënt Maatschappelijke opvang ervaart de inzet van professionals als een stimulans om zich ook in te zetten:

"Als ik geloof dat zij zich inzetten voor mij, dan kan ik mij ook helemaal inzetten voor het traject. Maar je moet het wel zelf oppakken en je kans grijpen."

Sommige professionals zien in 'vertrouwen' een link met 'betrouwbaar zijn'. Zij vinden dat je als professional betrouwbaar moet zijn en je afspraken moet nakomen. Ze zijn immers een rolmodel voor de cliënt en doen ze het niet, dan kan het tot een vertrouwensbreuk leiden.

Binding

Professionals van alle organisaties investeren flink in het kenmerk 'binding', met als doel de samenwerking te bevorderen. Ze zetten hiervoor verschillende technieken in, variërend van motiverende gesprekstechnieken, een luisterend oor bieden en 'er zijn'. Sommige professionals benadrukken dat het voor cliënten prettig is als een professional investeert in de wederkerigheid van het contact. Dit betekent dat de professional ook zichzelf laat zien, iets over zichzelf vertelt en (begrensd) zijn onzekerheden toont. Met name professionals Jeugdbescherming benadrukken de kracht van een persoonlijke inbreng in het contact. Een professional:

"[...] maar binding is ook antwoorden als ze aan jou vragen: 'Hoe is het met jou?' en 'Hoe was je vakantie?' Dan laat ik ook zelf wat zien als persoon, want de cliënten vertellen heel veel over zichzelf [...] Dan gaat de samenwerking ook echt beter, want dan pikken ze meer van je [...] en het neemt stroefheid weg."

Cliënten van alle organisaties geven aan het te waarderen als zij de kans krijgen de professional beter te leren kennen.

Stroefheid

Professionals geven een breed scala aan voorbeelden van hoe stroefheid in de werkaliantie kan sluipen. Wat in deze voorbeelden opvalt, is dat de cliënt met zijn gedrag ongrijpbaar is voor de professional, hetgeen tot gevoelens van machteloosheid leidt.

Bijvoorbeeld, de cliënt komt zijn bijzondere voorwaarden maar net na (en doet niets meer dan nodig), zodat sanctioneren niet mogelijk is. Of de cliënt lijkt te liegen over zijn situatie, maar is niet op die leugen te betrappen. Het gevolg is dat de professional niet verder komt met de cliënt. Een professional Arbeidsintegratie beschrijft stroefheid als volgt:

“De moeilijkste trajecten zijn die trajecten waarin de cliënt het minimale doet en eigenlijk gewoon niets doet [...] en je komt er maar niet achter waarom er niets gebeurt [...] Of je hebt het gevoel dat een cliënt de wet overtreedt maar je kunt het niet bewijzen [...] Stroefheid heeft te maken met moeizame, tijdrovende trajecten die energie kosten en waarin weinig wordt bereikt. Het zijn slopende trajecten waar je niet van af komt.”

Een professional Schuldhulpverlening vindt dat stroefheid bespreekbaar moet worden gemaakt in een begeleidingsgesprek:

“Als ik stroefheid ervaar met een klant, dan ga ik niet verder met die stroefheid [...] Eigenlijk leg ik dan op tafel dat het gesprek niet lekker loopt: ‘Ervaar jij dat ook zo, en wat gaat er nu mis tussen ons waardoor dit niet lekker loopt?’”

7. MENINGEN OVER EN ERVARINGEN MET DE WERKALLIANTIEMONITOR

Is de werkalliantie-monitor een zinvol hulpmiddel?

De meeste professionals (68.5%) en cliënten (78%) vinden de monitor een zinvol hulpmiddel bij de bespreking van de werkalliantie. De deelnemers geven hiervoor verschillende redenen. Beiden geven aan dat de vragen uit de monitor meer bewustwording op gang brengen over het belang van een goede samenwerking. Een cliënt Maatschappelijke opvang noemt twee soorten inzichten:

“Het gesprek was leerzaam, het ging over dingen waar je normaal niet over nadenkt, zoals het vertrouwen in elkaar [...] en je leert denken van de andere kant, je leert snappen waar die mensen mee bezig zijn.”

Zowel professionals als cliënten stellen dat zij met behulp van de monitor onderwerpen aankaarten die anders onbesproken blijven. Het betreft lastige onderwerpen die men anders liever omzeilt. Een professional Schuldhulpverlening zegt hierover:

“De vragen uit de monitor geven aanleiding om bepaalde zaken expliciet te bespreken. Ik vond het nuttig omdat er zaken op tafel zijn gekomen die zonder de vragenlijst niet besproken zouden worden.”

Dat deze onderwerpen met de monitor wel besproken worden, komt volgens enkele professionals doordat de vragen niet ‘door de professional aan de cliënt’ worden gesteld; de monitor wordt door beide partijen als een ‘onafhankelijke derde’ ervaren die op neutrale wijze gevoelige kwesties aan de orde stelt.

Een professional Reclassering geeft aan dat de monitor behulpzaam is in het toelichten van zijn controlerende en begeleidende taak als toezichthouder:

"Ik vind het zelf wel handig omdat je je eigen rol ook wat duidelijker krijgt, ook naar de cliënt [...] omdat ik soms een ander belang heb dan de cliënt, en een andere opdracht [...]. Dat het duidelijk is, dat ik niet iets vraag vanuit wantrouwen, -want ik zie ze nog weleens denken: 'Jij vertrouwt mij niet'-, maar daar gaat het niet om. Want ik heb ook een controlerende taak, ook hulpverlenend, maar ik moet ook controleren. En dat is niet vanuit wantrouwen maar vanuit een opdracht die we hebben. En dat wordt wel wat duidelijker op deze manier. Dat helpt de cliënt accepteren wat ik doe."

De monitor biedt tevens de mogelijkheid om feedback te geven op elkaar. Dit wordt in een standaard begeleidingsgesprek niet altijd gedaan, daar staat de voortgang van het traject centraal en worden er afspraken gemaakt. Professionals staan positief ten opzichte van het geven en ontvangen van feedback. Een professional Maatschappelijke opvang verwoordt het nut van feedback als volgt:

"Met haar feedback kan ik verder, bijvoorbeeld als ze haar grens aangeeft en zegt dat ik niet verder moet aandrigen."

Een professional Jeugdbescherming geeft aan dat ze door het bespreken van de werkalliantie aan de hand van de monitor heeft geleerd haar cliënten meer ruimte te geven in de begeleidingsgesprekken:

"Ik ben heel erg geneigd om dingen in te vullen voor anderen, en nu moest ze zelf nadenken. Dat liet mij weer een paar stappen terug doen, zodat ik haar kon laten. En als ik dan onze antwoorden met elkaar vergelijk, dan kom je erachter dat zij vanuit een ander perspectief naar een vraag kijkt [...] dit maakte mij wel bewust om een stap terug te zetten."

Als ander voordeel van de monitor wordt gezien dat de cliënt een evenredige inbreng krijgt in het gesprek. Hij komt (letterlijk en figuurlijk) aan het woord en wordt uitgedaagd de regie te nemen in het gesprek. De professional en de cliënt worden gelijkwaardige gesprekspartners en dat wordt door beide partijen als meerwaarde beschouwd.

Het grootste voordeel dat professionals en cliënten in de monitor zien is dat met behulp van het hulpmiddel is vast te stellen of ze samen 'op één lijn' zitten. Een cliënt Arbeidsintegratie verwoordt het als volgt:

"[...] we zijn een goed team, dus we zagen ook dat we op één lijn zaten. Dat was wel een leuke bevestiging."

Een professional Maatschappelijke opvang zegt hierover:

"Het gesprek maakte duidelijk waar we samen mee bezig zijn en hoe we een weg vinden."

Cliënten willen over het algemeen graag weten hoe professionals over hen denken, terwijl professionals een bevestiging willen krijgen dat ze met een cliënt op de goede weg zitten.

Tegelijkertijd wordt het 'op één lijn zitten' als reden gebruikt om de monitor juist niet te gebruiken. Een deel van de professionals en cliënten is van mening dat praten over samenwerking overbodig is als de samenwerking al goed is. Een goede werkalliantie hoeft niet bevestigd te worden en er valt in die situatie niets meer te leren, zo redeneren zij. Een professional Reclassering benadrukt:

"De monitor voegt niets toe want onze samenwerking is al goed. Daarom heeft het ook geen invloed op het verdere verloop van het traject."

Een cliënt Maatschappelijke opvang is het hiermee eens:

"Ik vond de vragen niet nodig, want wij zijn al heel open en direct naar elkaar."

In totaal 12,4% van de professionals en 4,4% van de cliënten vindt de monitor überhaupt niet zinvol. De belangrijkste reden is het risico op sociaal wenselijke antwoorden bij met name de cliënten. Een cliënt in het (semi)gedwongen kader bevindt zich in een afhankelijkheidspositie, waardoor het voor hem lastig is om zich in een face to face-gesprek met een professional eerlijk uit te spreken over de samenwerking. Dit geven zowel professionals als cliënten aan. Professionals merken op dat de mate van sociaal wenselijk gedrag is gerelateerd aan de fase van het strafproces, waarin de cliënt zich meer of minder genoodzaakt kan voelen om een 'proceshouding' aan te nemen. Een professional Jeugdbescherming signaleert sociaal wenselijk gedrag bij haar cliënt, die tijdens de bespreking van de werkalliantie in schorsing voorlopige hechtenis zit:

"Ik zag bij een van mijn cliënten dat hij wel heel sociaal wenselijk aan het antwoorden was [...] dat komt ook een beetje voort uit de problematiek die hij heeft, maar ook omdat hij wel echt in een keiharde afhankelijke positie zat ten opzichte van mij. Want deze jongen liep met allerlei schorsingsvoorwaarden die ik moest controleren. Dat had onder andere te maken met of hij contact mocht hebben met een meisje of niet. Dus hij moest mij ook heel erg te vriend houden."

Een proceshouding bij cliënten van de reclassering of jeugdbescherming hangt samen met de fase van het traject: bijzondere voorwaarden worden bij de start opgelegd. Gezamenlijke doelgerichtheid neemt daardoor vaak pas later in het traject toe (Skeem et al., 2007; Menger, 2018). Ook is het belang van gezamenlijkheid voor de resultaten, gemiddeld genomen, na pakweg negen maanden groter dan bij de start (Menger & Donker, 2013; Menger, 2018). Lagere waarderingen hiervan bij de start hoeven dus niet problematisch te zijn. Ze kunnen wel een aanleiding zijn om deze context te bespreken, zodat cliënt en professional het eens kunnen worden over de verschillende belangen in dit stadium. Dat geldt ook wanneer scores erg hoog zijn en vermoedelijk ingegeven door sociale wenselijkheid en afhankelijkheid. Professionals

schatten uiteraard zelf in wanneer een gesprek aan de hand van de monitor zinvol is.

Sommige professionals geven aan het wel spannend te vinden om de werkalliantie te bespreken aan de hand van de monitor. Zij ervaren de open houding die zij naar de cliënt moeten aannemen als onwennig. Een professional Jeugdbescherming:

"Het gaat ook persoonlijk over jou als werker. In sommige zaken is dat wel spannend, want bij sommige cliënten denk je: 'Okee, waar gaan ze nu mee komen?' Ik denk wel dat bepaalde collega's die minder open zijn of minder van zichzelf laten zien aan cliënten, dat zij denken: 'Daar ga ik niet aan beginnen' [...] Voor professionals kan het als een beoordelingsinstrument ervaren worden, omdat ze dan denken: 'Ik doe mijn werk niet goed.'"

De indruk bestaat bij verschillende geïnterviewden dat bovengenoemd bezwaar tegen de monitor niet zozeer tot sociaal wenselijkheid zal leiden bij professionals maar eerder tot terughoudendheid bij het in gebruik nemen ervan.

Een cliënt Arbeidsintegratie heeft het bespreken van de werkalliantie met de monitor met zijn professional als een beoordeling ervaren. Hij zegt hierover:

"Het leek wel of ik haar een rapport moest geven. De monitor moet niet als een beoordelingsinstrument worden gebruikt, of zo worden beleefd."

Alle vragen bespreken of onderdelen?

Een groot deel van de professionals uit alle werkvelden (behalve de maatschappelijke opvang) spreekt hun voorkeur uit voor het bespreken van onderdelen van de monitor, en niet de hele vragenlijst van 19 vragen. De hele vragenlijst vinden deze professionals te uitgebreid en te zwaar: de begeleidingsgesprekken zijn te kort om alle vragen te bespreken. Een professional Reclassering licht toe:

"Ik heb wel de wens om de monitor vaker in te zetten, maar door drukte is er te weinig ruimte om de hele lijst te bespreken. Ik heb vandaag 9 meldplichten en die komen achter elkaar, en dan kijk je toch echt naar: 'Hoe ga ik dit doen?' Dan doe je dat op de vaardigheden die je hebt. Voor mijzelf zou ik de monitor meer willen inzetten, maar dat kost een investering."

Andere reclasseringswerkers gebruiken in hun gesprekken onderdelen van de monitor. Bij Arbeidsintegratie wordt het gebrek aan tijd eveneens ervaren. Volgens een professional hoeft dit echter geen reden te zijn om het niet te gebruiken:

"Ik pak op allerlei soorten momenten een aantal vragen eruit, waardoor je wel meer te weten komt over de klant. Als je eens in de zoveel tijd een paar vragen over de samenwerking met ze bespreekt, dan gaat dat werken."

Een professional Jeugdbescherming vindt het zinvoller om alleen die vragen te bespreken die een rol spelen in de samenwerking en daarover direct met de cliënt in gesprek te gaan. Bijvoorbeeld, als het een rustige cliënt betreft die eigenlijk nooit tegen zijn begeleider in gaat, dan hoeft vraag 13 niet te worden besproken (zie paragraaf 4).

Regelmatig inzetten of af en toe?

Op de vraag of de werkalliantie-monitor regelmatig moet worden ingezet of af en toe, zijn de meningen verdeeld. Er zijn professionals die vinden dat werkers zelf mogen beslissen wanneer ze de werkalliantie bespreken aan de hand van de monitor. Wanneer dit een verplicht onderdeel wordt van de standaard werkwijze, kan dit volgens hen tot weerstand leiden bij professionals, onder andere omdat zij al veel administratiedruk ervaren. Een professional Maatschappelijke opvang merkt op:

"Het moet niet voelen als iets extra's, want dat roept weerstand op: 'Wéér iets dat erbij komt.' Want we hebben al zoveel plannen en contracten om te tekenen."

Een professional Reclassering zegt over het verplicht stellen:

"Je moet het niet formaliseren want dat roept aversie op bij professionals en cliënten. Je kunt beter good practices en enthousiaste ervaringen delen om draagvlak te creëren."

Er klinken ook geluiden om de monitor juist wel te integreren in de standaard werkwijze. De reden is dat de lijst dan makkelijker wordt opgenomen in de begeleidingsgesprekken. Het periodiek bespreken van de werkalliantie heeft als voordeel dat het een betrouwbaarder beeld geeft van de samenwerking, die ook gedurende de tijd kan veranderen. Een professional Arbeidsintegratie licht toe:

"Ik vond het nu te veel een momentopname, maar met mijn klanten bevind ik me in een proces. Dit zou kunnen pleiten voor regelmatig de monitor gebruiken [...] Als je ermee verder wilt, dan moet je het vaker en met regelmaat, bij alle cliënten doen. Het moet onderdeel worden van je plan van aanpak met jouw cliënten."

Professionals zien diverse mogelijkheden tot structurele inbedding van de monitor. Bij de Jeugdbescherming zou men de evaluatie van de samenwerking op specifieke momenten willen laten plaatsvinden, bijvoorbeeld bij een schorsing, strafadvies of tijdens het bespreken van het plan van aanpak. Bij Arbeidsintegratie en de Reclassering ziet men mogelijkheden de monitor op te nemen in het plan van aanpak. Een professional Schuldhulpverlening pleit ervoor de werkalliantie-monitor teamgericht in te zetten:

"Je kunt hem ook in het casuïstiekoverleg bespreken: breng casussen in waarin de scores tussen professionals en cliënten erg uiteenlopen. Als je dat soort zaken deelt, kan de ander ook denken: 'Hé, dat heb ik ook een keer gehad, dat herken ik ook' en dan kun je van elkaar leren [...] Reflecteren op samenwerking leeft nu niet erg binnen het team. Maar ik heb wel de indruk dat iedereen doelen wil bereiken en dat men weet dat een goede samenwerking met de cliënt daarvoor nodig is."

Is de werkalliantie-monitor geschikt voor alle doelgroepen?

Professionals geven aan dat cliënten over bepaalde vaardigheden moeten beschikken willen ze de monitor kunnen invullen en bespreken. Cliënten moeten bijvoorbeeld enig reflectie- en abstractievermogen hebben en de Nederlandse taal enigszins machtig zijn. Daarnaast is enige motivatie vereist en moeten cliënten eerlijk willen zijn. Professionals zijn terughoudend in het noemen van specifieke doelgroepen bij wie de monitor niet geschikt zou zijn. Van cliënten met ernstige verslavingsproblematiek wordt verwacht dat ze de lijst niet gaan invullen. Voor cliënten met LVB zijn wellicht niet alle vragen te begrijpen en voor Nederlandse cliënten met een migratieachtergrond kan het praten over de samenwerking wat ongewoon zijn. Echter, professionals van alle organisaties zijn van mening dat er altijd een individuele inschatting gemaakt moet worden of de monitor voor een bepaalde cliënt een geschikt hulpmiddel is.

Is de werkalliantie-monitor te gebruiken bij vastgelopen trajecten?

Op de vraag of de monitor ook bij stroef lopende trajecten kan worden ingezet zijn de meningen verdeeld. Een deel van de professionals vindt dit niet wenselijk omdat hiermee het risico op escalatie wordt vergroot. Bovendien is er weinig kans dat cliënten eerlijke antwoorden zullen geven. Een ander deel vindt de monitor geschikt om vastgelopen trajecten weer vlot te trekken: juist in stroef lopende trajecten ligt uitval op de loer en is actie vereist, zo redeneren zij. De monitor kan in haar functie van 'onafhankelijke derde' fricties bespreekbaar maken en het vertrouwen herstellen. Een professional Arbeidsintegratie geeft als voorbeeld:

"[...] als de klant vindt dat ik het op een andere manier moet doen, dan vind ik het wel belangrijk dat ik dat weet, want dan kan ik dat aanpassen. Juist wanneer het contact niet goed loopt, kan het helpen en is het juist goed om het te bespreken. Dan kan het een instrument zijn dat je daarvoor kunt gebruiken."

Cliënten die de monitor zinvol vinden, pleiten allen voor het

bespreekbaar maken van vastgelopen trajecten. Een cliënt Reclassering licht toe:

"Het contact verbetert en daardoor ook mijn motivatie."

Een cliënt Arbeidsintegratie:

"Mocht de samenwerking niet goed gaan, dan is een evaluatie goed."

Uit onderzoek in het vrijwillige kader blijkt dat de kans op een positief resultaat groter is in werkallianties waarin problemen worden opgepakt en opgelost dan in werkallianties waarin nooit problemen voorkomen (Safran et al., 2011; Menger & Donker, 2013). Een mogelijke verklaring hiervoor is dat gezamenlijke probleemoplossing de binding vergroot.

Tips voor verbetering van de monitor

Tot slot geven professionals en cliënten een aantal tips voor verbetering van de monitor. Allereerst wordt de lengte van de vragenlijst door een groot deel als te lang ervaren: de invulling en bespreking duurt gemiddeld een half uur (exclusief uitleg). Professionals geven aan dat dit nauwelijks is in te passen in een begeleidingsgesprek, waarin ook andere zaken moeten worden afgehandeld. Aanbevolen wordt de monitor in te korten, of onderdelen te bespreken en niet de hele lijst. Vervolgens is het taalgebruik soms te ingewikkeld en zijn niet alle termen helder (bijvoorbeeld, wat is een traject?) Professionals en cliënten pleiten voor een vereenvoudigde versie van de monitor. Geadviseerd wordt een aantal vragen te schrappen of tekstueel te wijzigen omdat ze als suggestief, confronterend of niet relevant worden ervaren. De vraag waarover de meeste discussie is, is vraag 7: 'Ik merk dat mijn cliënt mij mag'. Professionals geven aan het niet relevant te vinden of de cliënt hen mag. Een professional licht toe:

"Het is wel een beetje apart of arrogant om daar 'Helemaal mee eens' neer te zetten. En het gaat er in deze relatie niet om of een cliënt mij mag, ik ben een professional [...] een cliënt hoeft mij niet te mogen, dus dat hoeft ik ook niet met hem te bespreken."

Ook cliënten hebben moeite met deze vraag (voor hen: 'Ik merk dat mijn begeleider mij mag'). Een cliënt Schuldhulpverlening reageert verontwaardigd:

"Ik kan onmogelijk weten hoe mijn schuldhulpverlener denkt over mij!"

Over vraag 15 ('Mijn cliënt stelt de zaken beter voor dan ze eigenlijk zijn') zeggen professionals dat de negatieve formulering geen prettig uitgangspunt vormt voor een gesprek.

In de monitor wordt met behulp van een vijfpuntschaal geantwoord op de vragen. Enkele professionals ervaren tussen de antwoordcategorieën 4 ('Beetje eens') en 5 ('Helemaal mee eens') een te groot gat. Zij adviseren de antwoordcategorieën met behulp van duimpjes of smileys in te richten omdat cliënten zich bij deze beelden een goede voorstelling kunnen maken.

8. CONCLUSIES EN VERVOLG

Kennis over de werkalliantie

Professionals in het (semi)gedwongen kader beseffen dat zij betere resultaten kunnen behalen als zij goed met cliënten samenwerken. Zij zijn hbo-opgeleid en vaak werken zij al geruime tijd in het werkveld. Er is veel impliciete ervaringskennis aanwezig over hoe zij een goede relatie met een cliënt moeten opbouwen en onderhouden. Het ontbreekt deze professionals echter aan (expliciete) kennis over hoe zij met een gerichte inzet van richting en kader, vertrouwen en binding, de interactie met de cliënt kunnen verbeteren en voortijdige uitval kunnen voorkomen. De recente theorie van de werkalliantie in het (semi)gedwongen kader is wel bekend bij de reclassering maar onvoldoende bekend in de vier andere werkvelden, waardoor professionals nog onvoldoende kans krijgen de meerwaarde ervan in de dagelijkse praktijk te ervaren. In het praktijkboek over de werkalliantie (Menger et al., 2019) blijkt overigens dat ervaren professionals wel beschikken over impliciete handelingskennis over hoe duidelijke communicatie over de richting en het kader te combineren is met investeringen in binding en vertrouwen. Meer expliciete en bewuste kennis over deze kenmerken en de werking ervan kan deze handelingskennis ook bij ervaren professionals nog verder versterken.

Het is dus van belang dat professionals in het (semi)gedwongen kader kennis nemen van de kenmerken en het belang van de werkalliantie voor een goede afronding van toezicht, begeleiding of hulp. Om de ontwikkelde kennis verder te verspreiden zijn in het onderzoeksprogramma 'Werkalliantie in (semi)gedwongen kader', naast wetenschappelijke publicaties, tevens educatieve producten ontwikkeld voor professionals. Zo heeft Menger (2019), in samenwerking met vijf reclasseringswerkers, een praktijkboek geschreven waarin de kenmerken van de werkalliantie zijn geïllustreerd in negen gespreksfragmenten:

'Praktische wijsheid in het reclasseringswerk'. Er is een weblecture beschikbaar waarin de theorie op toegankelijke wijze wordt uitgelegd. In een aantal didactische filmpjes worden gespreksfragmenten tussen een reclasseringswerker en een cliënt getoond: in een paar scenario's zet de professional de kenmerken van de werkalliantie op een effectieve manier in, in enkele andere scenario's minder effectief. Dit filmmateriaal kan voor trainingsdoeleinden in de praktijk worden gebruikt. In het 'werkalliantiespel' kunnen cliënten en professionals op een open en verdiepende manier met elkaar in gesprek over hun samenwerking. De cliënt kiest zelf de gespreksthema's. Mede ten behoeve van dit spel is de taal van de monitor verder vereenvoudigd. Er is een scenario voor de Dialogue Trainer in ontwikkeling waarin bachelor- en masterstudenten Forensisch Sociaal Werk in een gesprek met een virtuele cliënt kunnen oefenen met de kenmerken van de werkalliantie. En er is een whiteboardfilmje gemaakt waarin de essentie van de werkalliantie in het (semi)gedwongen kader in drie minuten wordt uitgelegd. De bevindingen van dit onderzoek zijn gepresenteerd in een infographic en factsheets per werkveld.

De monitor als hulpmiddel

De werkalliantie-monitor blijkt een geschikt hulpmiddel om de werkalliantie in het (semi)gedwongen kader te bespreken: de meerderheid van professionals en cliënten staat positief ten opzichte van deze lijst. De monitor biedt mogelijkheden om de begeleiding meer diepgang te geven en de monitor fungeert als 'onafhankelijke derde': hierdoor wordt het makkelijker om gevoelige onderwerpen bespreekbaar te maken.

Bij een deel van de professionals leeft de overtuiging dat het bespreken van de werkalliantie met behulp van de monitor geen nut heeft bij een stroef lopend contact. Theoretisch is de kans op doelbereik echter groter als problemen in de werkalliantie worden opgepakt en opgelost dan wanneer dergelijke problemen nooit voorkomen (Safran et al., 2011). Er valt hier dus winst te behalen. Een aanmoediging kan zijn dat uit dit onderzoek blijkt dat cliënten hier zelf voordelen in zien: door

problemen bespreekbaar te maken, kunnen zij hun motivatie weer terug krijgen.

Sommige professionals ervaren onzekerheid over het vragen van feedback aan hun cliënten. Deze onzekerheid kan slechts ten dele worden opgelost met kennis over de werkalliantie en trainingen in het gebruik van de monitor. In de initiële opleiding en post hbo trainingen zou het vragen van feedback, juist aan cliënten, een vanzelfsprekend en belangrijk onderdeel moeten zijn.

Ook zijn diverse adviezen gegeven die het gebruik van de monitor kunnen bevorderen, zoals eenvoudiger taalgebruik, andere antwoordcategorieën, pictogrammen gebruiken en per cliënt relevante onderdelen bespreken. Over de vraag of de monitor 'verplicht' moet worden, in de zin van formele integratie in werkprocessen, verschillen de meningen. Het zou goed zijn als de werkalliantie-monitor wordt verspreid als een mogelijk hulpmiddel binnen de reguliere kanalen van organisaties. Maar professionals zouden vrij moeten zijn om de monitor in te zetten in situaties waarin het hen zinvol lijkt.

De hierboven genoemde educatieve producten brengen ook de werkalliantie-monitor onder de aandacht. De aanbevelingen over vereenvoudiging van de taal zijn overgenomen en verwerkt in een nieuwe versie van de monitor, die tevens de basis vormt voor het werkalliantiespel. Dit spel voorziet tevens in de optie om te focussen op een of meer kenmerken van de werkalliantie, wanneer een cliënt of professional dat zinvol vindt. Dat geldt uiteraard ook voor een gesprek over de monitor zelf.

Na afloop van het onderzoek

Om de kennis over de werkalliantie en de monitor ook na afloop van het onderzoek te verspreiden zal het Kenniscentrum Sociale Innovatie, in samenwerking met professionals:

- on the spot presentaties blijven verzorgen over de werkalliantie en praktische producten als leermateriaal aan de praktijk aanbieden;

- uitleg blijven geven aan professionals over hoe zij met behulp van de monitor de samenwerking met de cliënt kunnen bespreken en de meerwaarde hiervan toelichten;
- een nieuwe, definitieve versie van de werkaliantiemonitor publiceren, in de vorm van een hulpmiddel bij het gesprek met cliënten. Het taalgebruik is hierop aangepast (B1 niveau) en er wordt een verkorte versie beschikbaar gesteld.

Beperkingen van het onderzoek

De tweede ronde, waarin diepte-interviews zijn gehouden met cliënten en professionals, was beperkt van opzet en kende een beperkt aantal deelnemers. De Jeugdbescherming/reclassering kon gedurende de onderzoeksperiode minder deelnemen in verband met de werkdruk en veranderingen in het kader van de transformatie in de jeugdzorg. Daarom zijn we voorzichtig met het trekken van algemene conclusies: uitspraken in dit verslag kunnen niet als geldend voor de hele sector worden beschouwd. Dit komt ook omdat het onderzoek in een aantal organisaties in de regio Utrecht is uitgevoerd; de bevindingen zijn niet representatief voor het gehele (semi)gedwongen kader. Het geeft een indicatie van hoe professionals en cliënten in die setting denken over de werkaliantie en over de bespreking daarvan met behulp van de monitor.

DANKWOORD

We bedanken Maaïke de Boois, Lizet van Donkersgoed, Barbara Keuning, Mirjam Kruisselbrink, Coriene Pot en alle overige betrokken onderzoekers, docenten, cliënten en professionals voor hun inzet bij dit project.

LITERATUUR

Bordin, E. (1995). Theory and Research on the therapeutic working alliance: New directions. In A.O. Horvath & L.S. Greenberg (Eds.), *The working Alliance. Theory, research and practice*. New York: Wiley.

De Greef, M. (2019). *Addressing the Alliance The Parent-Professional Alliance in Home-Based Parenting Support: Importance and Associated Factors* (Proefschrift). HAN University of Applied Sciences, Nijmegen.

Horvath, A. & Greenberg, L. (1986). The Development of the Working Alliance Inventory. In L.S. Greenberg & W.M. Pinsof (Eds.), *The Psychotherapeutic Process Handbook*. pp. 529-556. New York: The Guilford Press.

Horvath, A. (2011). Alliance in common Factor Land: A view through the research lens. *Research in Psychotherapy*, 14 (1). 121-135.

Lambert, M.J. & Shimokawa (2011). Collecting client feedback. In J.C. Norcross (Eds.), *Psychotherapy relations that work. Evidence based responsiveness*. pp. 203-223. Oxford: Oxford University Press.

Menger, A. (2018). *De werkaliantie in gedwongen kader: onderzocht bij het reclasseringstoezicht* (Proefschrift). Utrecht: Uitgeverij Eburon.

Menger, A. en Donker, A. (2013). De werkaliantie in het gedwongen kader: de theorie. In A. Menger, L. Krechtig, & J. Bosker (Red.), *Werken in gedwongen kader: methodiek voor het forensisch sociaal werk*. Amsterdam: Uitgeverij SWP.

Menger, A. (in press). *Praktische wijsheid in het reclasseringswerk: de werkaliantie in gedwongen kader geïllustreerd in gespreksfragmenten*. Krachtwerkmethodek: geraadpleegd op 25 juli 2019, van: <http://www.impuls-onderzoekscentrum.nl/userfiles/Folder%20Krachtwerk.pdf>

Safran, J.D., Muran, C.J. & Eubank-Carter, C. (2011): Repairing Alliance Ruptures. In J.C. Norcross (Eds.), *Psychotherapy relations that work: Evidence based responsiveness* (2nd Edition). pp. 224-238. Oxford: Oxford University Press.

Skeem, J., Eno Louden, J., Polshek, D. & Camp, J. (2007). Assessing Relationship Quality in Mandated Community Treatment: Blending Care with Control. *Psychological Assessment*, 19 (4). 397- 410.

Wampold, B.E., Mondin, G.W., Moody, M., Stich, F., Benson, K., Ahn, H.N. (1997). A meta-analysis of outcome studies comparing bona fide psychotherapies: Empirically, all must have prizes. *Psychological Bulletin*, 122 (3). 203-215.

COLOFON

Auteurs

Renée Henskens, Anneke Menger, Lianne Kleijer-Kool, Vivienne de Vogel, Andrea Donker, Nadja Jungmann, Saskia Wijsbroek en Lia van Doorn

Eindredactie

Mirjam Kruisselbrink

Vormgeving

Eight Media

Drukwerk

Drukkerij Tuijtel

Website

www.werkalliantie.hu.nl

**HIER
KOMT
ALLES
SAMEN**