



SurAnt

HANDLEIDING STARTERSTRAINING

29 Juni 2020, Haarlem



Hidde Vochteloo

352098

Stichting Surant

Opdrachtgever: Els Berkvens

Hanzehogeschool Groningen

Toegepaste Psychologie

Academie voor Sociale studies

Docent: Jacomien Biemond

Organisatie

Stichting Surant
Buiten RIC Paalbergweg 26-36
1105 BV Amsterdam
020 679 33 70

Opdrachtgever

Els Berkvens
Coördinator bij Stichting Surant
Locatie Amsterdam

Docentbegeleider

Jacomien Biemond
Docent Hanzehogeschool Groningen
Opleiding Toegepaste Psychologie
Academie voor sociale studies

Opdrachtnemer

Hidde Vochteloo
352098
Student Toegepaste Psychologie
Hanzehogeschool, Groningen

Datum

29 Juni 2020, Haarlem

Inhoudsopgave

<u>Lesplan</u>	4
<u>Draaiboek training</u>	5
<u>1.1 Voorbereiding trainers</u>	5
<u>1.2 Trainingsonderdeel 1 – Algemene kennis</u>	7
<u>1.3 Trainingsonderdeel 2 – Methodieken</u>	9
<u>1.4 Trainingsonderdeel 3 – Verdiepende informatie</u>	12
<u>Bijlagen</u>	15
<u>Bijlage 1 - Werkwijze Surant</u>	15
<u>Bijlage 2 - Werkzaamheden en Verwachtingen</u>	17
<u>Bijlage 3 – Oplossingsgericht werken</u>	19
<u>Bijlage 4 – Motiverende gespreksvoering</u>	21
<u>Bijlage 5 – Werkprotocollen</u>	22
<u>Bijlage 6 – Projecten Surant</u>	25
<u>Bijlage 7 – Afstand en nabijheid</u>	27
<u>Bijlage 8 – Casuïstiek</u>	28
<u>12.1 Casuïstiek 5 leefgebieden</u>	28
<u>12.2 Casuïstiek Oplossingsgericht werken en Motiverende gespreksvoering</u>	29
<u>12.3 Casuïstiek Projecten Surant</u>	30
<u>12.4 Casuïstiek Afstand en Nabijheid</u>	32
<u>Bijlage 9 - Quiz Werkprotocollen</u>	33

Lesplan

Tijd	Titel	Doel	Leerniveau
• Algemene informatie			
15 min	Introductie	Introduceren training	-
30 min	Werkwijze Surant	Leerdoel 1.1, 1.2 en 1.3	Kennis, inzicht en toepassing
20 min	Werkzaamheden en verwachtingen	Leerdoel 2.1 en 2.2	Kennis
15 Minuten pauze			
• Werkmethoden			
60 min	Oplossingsgericht werken	Leerdoel 3.1, 3.2 en 3.3	Kennis, inzicht en toepassing
30 Minuten Pauze			
15 min	Werkprotocollen	Leerdoel 4.1 en 4.2	Kennis
60 min	Motiverende gespreksvoering	Leerdoel 5.1 en 5.2	Kennis, inzicht en toepassing
15 Minuten pauze			
• Verdiepende informatie			
25 min	Projecten Surant	Leerdoel 6.1 en 6.2	Kennis, inzicht en toepassing
45 min	Afstand en nabijheid	Leerdoel 7.1 en 7.2	Kennis, inzicht en toepassing
10 min	Evaluatie	Afsluiten	-
Totaal: 5 uur en 40 minuten (inclusief pauzes)			

Draaiboek training

1.1 Voorbereiding trainers

De starterstraining zal worden gegeven door twee coördinatoren die werkzaam zijn bij Stichting Surant. Zij hebben al de nodige kennis en ervaringen met de werkzaamheden die Surant uitvoert. Een mogelijke optie is het toevoegen van een stagiair of vrijwilliger die al langere tijd betrokken is bij Stichting Surant. Deze medewerker kan mogelijk meer toevoegen aan inzichten en ervaringen als medewerker en hierdoor beter aansluiten bij de nieuwe medewerkers. Daarnaast kan deze medewerker ingezet worden bij het uitvoeren van de verschillende spelvormen. Een medewerker weet wat voor casuïstiek voorkomt in de praktijk en kan deze casuïstiek inzetten bij het spelen van rollenspellen, of gebruiken bij het uitleggen van voorbeelden. Het inzetten van een medewerker is optioneel, omdat het plan technisch niet altijd haalbaar zal zijn een medewerker in te zetten voor het geven van een training.

Om de training vloeiend te laten verlopen, is het van belang dat de trainers van de starterstraining zich voorbereiden en verdiepen, in opzet en inhoud van de gehele training. Het is van belang dat de trainers het draaiboek van tevoren doornemen en deze uitgeprint meenemen tijdens het geven van de training. Op deze manier kan er altijd informatie bij worden gehaald wanneer nodig. Per werkvorm is er een bijlage toegevoegd met hierin aanvullende en verdiepende informatie over het opgestelde leerdoel. Door deze informatie op te nemen, kan deze eigen gemaakt worden bij het geven van de training. De trainers kunnen op deze manier de informatie overbrengen aan de deelnemers. Daarnaast zal er ook een beroep worden gedaan op de ervaringen en inzichten die de trainers hebben opgedaan bij Surant.

Na de aanmelding voor de starterstraining, is het van belang dat de deelnemers een mail ontvangen, over wat ze te wachten staat tijdens de training en hoe ze zich hier het beste op voor kunnen voorbereiden. Voor één van de werkvormen hebben de deelnemers van tevoren huiswerk mee gekregen. Bij het aanmelden voor de training zal aangegeven moeten worden, dat de deelnemers deze werkprotocollen moeten doornemen en bestuderen, omdat deze kennis in de training getoetst zal worden. Op deze manier zullen de deelnemers geactiveerd worden om deze kennis daadwerkelijk tot zich te nemen. Zorg ervoor als trainer dat je voorafgaand aan de training controleert of dit bij alle deelnemers is overgekomen, zodat je niet voor verassingen komt te staan.

Naast het inlezen in de training, is het belangrijk voor de trainers om alle behoeften en de ruimte van de training in orde te maken, voor de deelnemers zullen aankomen. Hierbij is het belangrijk dat er voldoende plaatsen zijn voor alle deelnemers en dat de opstelling in een U vorm wordt neergezet, zoals op de afbeelding hiernaast. Op deze manier kan er gemakkelijk contact worden gemaakt met de verschillende deelnemers. Bij elke zitplaats dient pen en papier te liggen, zodat de deelnemers aantekeningen kunnen maken. Wanneer nodig kunnen de trainers de deelnemers ook naambordjes laten maken, zodat de deelnemers gemakkelijker aangesproken kunnen worden. Omdat de training door twee trainers en mogelijk een extra medewerker zal worden gegeven, is het belangrijk dat de trainers samen een taakverdeling maken, met hierin afspraken over wie wat doet.



Bij de start van de training is het van belang, dat de gehele planning van de training in te zien is, door de deelnemers, zodat deze een idee hebben van wat hen te wachten staat en waar ze al aan gewerkt hebben. Dit kan door de planning globaal over te nemen op een flap-over. Hiernaast is het belangrijk om alle pauzes te gebruiken, zodat de deelnemers in de pauze tijd hebben om de verkregen informatie te verwerken. Sla dus geen pauzes over en wanneer de concentratie laag lijkt, kun je altijd

een extra pauze inlassen. Tijdens het oefenen met verschillende vaardigheden, is het van belang dat de rollenspellen serieus worden genomen door de deelnemers, waardoor ze de opgestelde leerdoelen kunnen behalen. Voorafgaand aan de rollenspellen vindt er eerst een voorbeeld plaats, dit kan zowel een rollenspel zijn door de trainers en/of deelnemers van de training, of een videovoorbeeld, wat passend is bij de aan te leren vaardigheden. Op deze manier krijgen de deelnemers inzicht, in wat er van hen wordt verwacht. Daarnaast zullen ze meer handvatten hebben om het rollenspel uit te voeren.

De benodigde spullen voor het uitvoeren van de training zijn:

- Computer en diascherf
- Flap-over
- Post-its
- De PowerPoint
- Draaiboek en handleiding
- Uitgeprinte casuïstiek

De belangrijkste punten staan hier nogmaals genoemd:

- Stuur een mail na aanmelding met hierin dat wat de deelnemers kunnen verwachten en hoe ze zich kunnen voorbereiden.
- Zorg ervoor dat het huiswerk over de werkprotocollen van tevoren is opgegeven.
- Lees als trainer het draaiboek volledig door.
- Zoek wanneer nodig extra verdieping in de bijlagen.
- Maak gebruik van alle pauzes, wanneer nodig extra pauzes.
- Zorg dat de rollenspellen serieus genomen worden.
- Gebruik een live voorbeeld of videovoorbeeld voorafgaand aan de rollenspellen.
- Optioneel: toevoegen van een extra trainer (vrijwilliger of stagiair).

1.2 Trainingsonderdeel 1 – Algemene kennis

Titel	Introductie
Tijd	15 minuten
Opstelling	De ruimte inrichten volgens een U vorm
Leerdoel	Welkom heten en kort voorstellen. Sfeer maken en kort vertellen waar de gehele training over gaat.
Benodigde Materialen	- PowerPoint - Papier en pennen voor aantekeningen (en evt. naambordjes) - Computer en diascherm
Motivatie	De deelnemers zullen beter kunnen leren wanneer ze in een veilige leeromgeving zijn, daarom is het belangrijk om aandacht te geven aan het voorstellen van elkaar en sfeer maken. Door de deelnemers mee te nemen in de planning van die dag krijgen de deelnemers inzicht in wat er van hen wordt verwacht.
Instructie en verloop	- Zet de PowerPoint aan en zorg dat de indeling van de ruimte in orde is - Leg bij elke stoel pen en papier neer - Heet iedereen welkom en stel jezelf voor - Licht het doel en de motivatie toe van deze training - Laat alle deelnemers zichzelf voorstellen en kort iets over zichzelf vertellen. (Maak eventueel gebruik van naambordjes om deelnemers bij de naam, aan te kunnen spreken.) - Licht het lesplan van deze dag toe en zorg ervoor dat deze planning de gehele training te zien is op een flap over of whiteboard.
Nabespreking	- Ga na of er nog vragen of opmerkingen vooraf zijn bij de deelnemers.

Titel	Werkwijze Surant
Tijd	<u>30 min</u> 15 minuten uitleg 10 minuten casuïstiek behandelen 5 minuten nabespreken
Opstelling	De ruimte inrichten volgens een U vorm
Leerdoel	1. Een nieuwe medewerker kan de werkwijze van Surant toelichten en toepassen. 1.1 Een nieuwe medewerker kan de doelen van Surant toelichten en kan hierbij de 5 leefgebieden opnoemen en globaal toelichten. 1.2 Een nieuwe medewerker kan in grote lijnen toelichten welke regelzaken passen, bij de verschillende 5 leefgebieden. 1.3 Een nieuwe medewerker kan casuïstiek koppelen aan de juiste leefgebieden, waarin Surant cliënten ondersteund.
Benodigde Materialen	- PowerPoint - Papier en pennen voor aantekeningen (en evt. naambordjes) - Computer en diascherm - Casuïstiek uitgeprint op papier
Theoretische achtergrond	Stichting Surant. (2016). <i>Draaiboek vijf leefgebieden: werkwijze in het RIC</i> . Amsterdam. Stichting Surant. (2019). <i>Over Surant</i> . Geraadpleegd van http://www.surant.nu Stichting Surant. (2019). <i>Werkprotocol stagiaires & vrijwilligers</i> . Amsterdam.

Motivatie	Als medewerker is het belangrijk om inzicht te krijgen in de algemene werkwijze van Surant en de doelen van Surant. Hierbij is het van belang om te weten op welke manier Surant deze doelen behaald, aan de hand van de 5 leefgebieden. Daarnaast is kennis over de algemene regels en veiligheid belangrijk. Deze informatie is belangrijk om te kennen en te kunnen toepassen in de praktijk.
Instructie en verloop	- Licht dit onderdeel toe en leg uit aan de hand van de motivatie, waarom dit belangrijk is - Leg de deelnemers kort uit over het ontstaan van Surant en de doelen van Surant - Leg uit hoe Surant werkt aan haar doelen, leg de begrippen Binnen en Buiten RIC uit. - Licht de 5 verschillende leefgebieden toe - Gebruik hierbij korte voorbeelden van regelzaken en hulpvragen die passen bij de verschillende leefgebieden. - Leg de volgende opdracht uit, leg ook uit waarom dit belangrijk is. - Deel de casuïstiek uit en laat de deelnemers in groepjes van 2 of 3 de casuïstiek koppelen aan de verschillende leefgebieden. - Geef de deelnemers 10 minuten de tijd - Wanneer de tijd over is vraag je de aandacht klassikaal terug.
Nabespreking	- Bespreek de gekoppelde casuïstiek met de deelnemers, licht juiste antwoorden verder toe. - Ga na of er nog vragen zijn vanuit de deelnemers. - Sluit dit onderdeel af

Titel	Werkzaamheden en verwachtingen
Tijd	20 minuten
Opstelling	De ruimte inrichten volgens een U vorm
Leerdoel	2. Een nieuwe medewerker kan toelichten welke werkzaamheden hij of zij gaat uitvoeren en wat hierbij van hen verwacht wordt. 2.1 Een nieuwe medewerker weet welke werkzaamheden hij of zij zowel Binnen als Buiten RIC moet gaan uitvoeren. 2.2 Een nieuwe medewerker heeft inzicht in hoe een eerste keer werken, in het Binnen RIC eruitziet en wat ze hier kunnen verwachten.
Benodigde Materialen	- PowerPoint - Papier en pennen voor aantekeningen (en evt. naambordjes) - Computer en diascherm
Theoretische achtergrond	Stichting Surant. (2019). <i>Werkprotocol stagiaires & vrijwilligers</i> . Amsterdam.
Motivatie	Als medewerker is het prettig om te weten welke werkzaamheden je kunt gaan verwachten in de praktijk. Hierbij is het belangrijk om te weten van stichting Surant hierbij van jou verwacht.
Instructie en verloop	- Licht dit onderdeel toe en leg uit aan de hand van de motivatie, waarom dit belangrijk is. - Vertel aan de deelnemers welke werkzaamheden ze kunnen verwachten, wanneer ze aan het werk gaan bij Surant - Vertel wat er bij deze werkzaamheden wordt verwacht van de deelnemer.

	- Leg de verschillende werkzaamheden uit, bij zowel het Binnen als Buiten RIC. - Ga in gesprek met de deelnemers over wat ze kunnen verwachten, bij een eerste keer werken in het Binnen RIC. Gebruik hierbij je eigen ervaringen en inzichten.
Nabespreking	- Ga na of alle informatie duidelijk is overgekomen en kijk of er nog vragen zijn vanuit de deelnemers. - Sluit dit onderdeel af. - De deelnemers krijgen nu 15 minuten pauze

Pauze 15 min

1.3 Trainingsonderdeel 2 – Methodieken

Titel Oplossingsgericht werken	
Tijd	<u>60 minuten</u> 20 minuten uitleg 35 minuten uitvoeren 5 minuten nabespreken
Opstelling	De ruimte inrichten volgens een U vorm, na uitleg in groepjes laten zitten
Leerdoel	3. Een nieuwe medewerker kan de basisvaardigheden toelichten van oplossingsgericht werken en kan deze toepassen voor het effectief ondersteunen van (ex-)gedetineerden. 3.1 Een nieuwe medewerker kan de basisprincipes; schaal- en wonder-vragen stellen, uitzonderingen uitvragen en complimenteren van oplossingsgericht werken uitleggen. 3.2 Een nieuwe medewerker kan op een effectieve manier de basisprincipes: Schaal- en wonder-vragen stellen, uitzonderingen uitvragen en complimenteren van oplossingsgericht werken toepassen. 3.3 Een nieuwe medewerker kan tijdens de communicatie met een cliënt de ezelbruggetjes: LSD, NIVEA, OEN en OMA toepassen en kan deze ezelbruggetjes toelichten.
Benodigde Materialen	- PowerPoint - Papier en pennen voor aantekeningen (en evt. naambordjes) - Computer en diascherm - Casuïstiek uitgeprint
Theoretische achtergrond	Berg, I. K., & Szabo, P. (2006). <i>Oplossingsgericht coachen</i> . Uitgeverij Thema. Stichting Surant. (2017). <i>Werkmethoden</i> . Amsterdam. Creemers, M., & Lamers, P. (2017). <i>Leergesprekken in een notendop</i> (1 ^e druk). Helmond, Nederland: Uitgeverij OMJS.
Motivatie	Oplossingsgericht werken is een methode, die overal in het uitvoeren van de werkzaamheden wordt toegepast. Het is daarom belangrijk dat medewerkers kennis hebben over de basisprincipes van oplossingsgericht werken en deze kunnen toepassen in de praktijk.
Instructie en verloop	- Licht dit onderdeel toe en leg uit aan de hand van de motivatie waarom dit belangrijk is - Licht toe was oplossingsgericht werken inhoud en leg hierbij de basisprincipes uit. - Basisprincipes: Schaal- en wonder-vragen stellen, uitzonderingen uitvragen en complimenteren.

	- Bespreek met de groep de 4 ezelbruggetjes, wat betreft communicatieve vaardigheden, NIVEA, OEN, LSD, OMA. - Bespreek het belang van het gebruik, van deze communicatieve vaardigheden. - Laat een voorbeeld zien (doormiddel van videovoorgebeeld of een voorbeeld met de co-trainer). - Deel de groep in duo's, laat deze oefenen met de basisprincipes van oplossingsgericht werken. - Tijdens het oefenen loop je rond, geef je feedback en stuur je aan waar nodig. - Geef na 12 minuten een teken dat de duo's moeten wisselen van rol. - Geef na in totaal 25 minuten een teken dat de les klassikaal verder gaat.
Nabespreking	- Bespreek na hoe het oefenen bij iedereen ging. - Waar liepen de deelnemers tegen aan? Wat ging er goed? - Bespreek gezamenlijk nogmaals de belangrijkste punten. - Ga na of er nog vragen zijn. - Sluit dit onderdeel af. - De deelnemers krijgen nu 30 minuten pauze.

Pauze 30 min

Titel	Werkprotocollen
Tijd	15 minuten
Opstelling	De ruimte inrichten volgens een U vorm
Leerdoel	4. Een nieuwe medewerker kan de werkprotocollen van Surant toelichten en kan de regels toepassen in de praktijk. 4.1 Een nieuw medewerker kan de regels over werktijden, absentie, en vakanties toelichten. 4.2 Een nieuwe medewerker kan uitleggen hoe hij de veiligheid kan waarborgen voor zichzelf en de cliënt, doormiddel van het gebruik van een pieper en geheimhoudingsplicht.
Benodigde Materialen	- PowerPoint - Papier en pennen voor aantekeningen (en evt. naambordjes) - Computer en diascherm - Quiz
Theoretische achtergrond	Stichting Surant. (2019). <i>Werkprotocol stagiaires & vrijwilligers</i> . Amsterdam.
Motivatie	Als medewerker is het belangrijk dat je werkt volgens de opgestelde werkprotocollen, deze dienen precies opgevolgd te worden om de cliënten zo goed mogelijk te kunnen ondersteunen en veiligheid te kunnen waarborgen.
Instructie en verloop	- De deelnemers hebben voor de training het bestand ontvangen met de werkprotocollen van Surant. Er is gevraagd deze uitgebreid door te nemen. - Licht dit onderdeel toe en leg uit aan de hand van de motivatie waarom dit belangrijk is. - Start de quiz over de werkprotocollen.

	- Bespreek na afloop van elke vraag het juiste antwoord, licht dit antwoord verder toe wanneer nodig. - Bespreek de belangrijkste regels van de werkprotocollen nogmaals na (zichtbaar op PP). - Licht de regels over werktijden, absentie, en vakanties toe. - Bespreek met de groep op welke manieren je veiligheid kunt waarborgen.
Nabespreking	- Ga na of en nog vragen of opmerkingen zijn over de werkprotocollen.

Titel Motiverende gespreksvoering	
Tijd	<u>60 minuten</u> 20 minuten uitleg 35 minuten uitvoeren 5 minuten nabespreken
Opstelling	De ruimte inrichten volgens een U vorm, na uitleg in groepjes laten zitten
Leerdoel	5. Een nieuwe medewerker kan de basisvaardigheden toelichten van motiverende gespreksvoering en kan deze toepassen voor het effectief ondersteunen van (ex-)gedetineerden. 5.1 Een nieuwe medewerker kan de basisvaardigheden; meegaan met weerstand, reflectief luisteren, ondersteunen en bevestigen van motiverende gespreksvoering toelichten. 5.2 Een nieuwe medewerker kan op een effectieve manier de basisvaardigheden: Meegaan met weerstand, reflectief luisteren, ondersteunen en bevestigen van motiverende gespreksvoering toepassen.
Benodigde Materialen	- PowerPoint - Papier en pennen voor aantekeningen (en evt. naambordjes) - Computer en diascherm - Casuïstiek uitgeprint
Theoretische achtergrond	Miller, W.R. & Rollnick, S. (2008). <i>Motiverende gespreksvoering. Een methode om mensen voor te bereiden op verandering</i> , 5e druk. Ouderkerk aan den IJssel: Ekklesia. Stichting Surant. (2017). <i>Werkmethoden</i> . Amsterdam.
Motivatie	Motiverende gespreksvoering is een methode, die overal in het uitvoeren van de werkzaamheden met cliënten wordt toegepast. Het is daarom belangrijk dat medewerkers kennis hebben over de basisprincipes van motiverende gespreksvoering en deze kunnen toepassen in de praktijk.
Instructie en verloop	- Licht dit onderdeel toe en leg uit aan de hand van de motivatie waarom dit belangrijk is. - Licht toe wat motiverende gespreksvoering inhoudt en leg hierbij de basisprincipes uit. - Basisvaardigheden: Meegaan met weerstand, reflectief luisteren, ondersteunen en bevestigen. - Laat een voorbeeld zien (doormiddel van videovoorbeeld of een voorbeeld met de co-trainer). - Deel de groep in duo's laat deze oefenen met de basisprincipes van motiverende gespreksvoering. - Tijdens het oefenen loop je rond, geef je feedback en stuur je aan waar nodig.

	- Geef na 12 minuten een teken dat de duo's moeten wisselen van rol. - Geef na in totaal 25 minuten een teken dat de les klassikaal verder gaat.
Nabespreking	- Bespreek na hoe het oefenen bij iedereen ging. - Waar liepen de deelnemers tegen aan? Wat ging er goed? - Bespreek gezamenlijk nogmaals de belangrijkste punten. - Ga na of er nog vragen zijn. - Sluit dit onderdeel af. - De deelnemers krijgen nu 15 minuten pauze.

Pauze 15 min

1.4 Trainingsonderdeel 3 – Verdiepende informatie

Projecten Surant	
Titel	
Tijd	<u>25 Minuten</u> 10 Minuten uitleg 10 minuten casuïstiek 5 minuten nabespreken
Opstelling	De ruimte inrichten volgens een U vorm
Leerdoel	6. Een nieuwe medewerker kan de verschillende projecten van Surant globaal toelichten, kan cliënten koppelen aan de verschillende projecten en weet hoe een cliënt doorverwezen kan worden naar een project. 6.1 Een nieuwe medewerker kan de projecten van Surant opnoemen en globaal toelichten. 6.2 Een nieuwe medewerker kan casuïstiek koppelen aan het juiste project van Surant en kan uitleggen hoe de cliënt doorverwezen kan worden.
Benodigde Materialen	- PowerPoint - Papier en pennen voor aantekeningen (en evt. naambordjes) - Computer en diascherm - Casuïstiek uitgeprint
Theoretische achtergrond	Stichting Surant. (2019). <i>Programma</i> . Geraadpleegd van https://surant.nl/programma/ Stichting Surant. (2019). <i>Programma lijst Surant</i> . Amsterdam
Motivatie	Als medewerker is het van belang kennis te hebben over welke projecten Surant aanbiedt aan cliënten. Deze kennis is van belang omdat de medewerkers in contact komen met cliënten. Medewerkers kunnen daarom peilen of een cliënt eventueel behoefte heeft aan een van de projecten. Door kennis over de projecten te hebben, kan een medewerker gemakkelijker een cliënt aan een project matchen en doorverwijzen.
Instructie en verloop	- Licht dit onderdeel toe en leg uit aan de hand van de motivatie waarom dit belangrijk is - Vertel de deelnemers welke projecten Surant heeft en wat het nut is van deze projecten. - Leg de volgende opdracht uit, leg ook uit waarom dit belangrijk is. - Deel de casuïstiek uit en laat de deelnemers in groepjes van 2 of 3 de casuïstiek koppelen aan de verschillende projecten. - Geef de deelnemers 10 minuten de tijd, wanneer de tijd over is vraag je de aandacht klassikaal terug.

Nabespreking	- Bespreek de gekoppelde casuïstiek met de deelnemers, licht juiste antwoorden verder toe. - Ga na of er nog vragen zijn vanuit de deelnemers. - Sluit dit onderdeel af.
--------------	--

Titel Afstand en Nabijheid	
Tijd	<u>45 Minuten</u> 10 minuten uitleg 30 minuten uitvoeren 5 minuten nabespreken
Opstelling	De ruimte inrichten volgens een U vorm
Leerdoel	7. Een nieuwe medewerker kan een balans tussen afstand en nabijheid met een cliënt toepassen en kan grenzen aangeven wanneer de balans is verstoord. 7.1 Een nieuwe medewerker kan een balans vinden, tussen de afstand en nabijheid met een cliënt. 7.2 Een nieuwe medewerker kan grenzen toelichten en kan op een assertieve manier grenzen aangeven tegenover cliënten volgens de DESC-methode.
Benodigde Materialen	- PowerPoint - Papier en pennen voor aantekeningen (en evt. naambordjes) - Computer en diascherm - Casuïstiek uitgeprint
Theoretische achtergrond	Bower, S. A., & Bower, G.H. (2009). <i>Asserting Yourself-Updated Edition: A Practical Guide For Positive Change</i> . Hachette UK.
Motivatatie	Als medewerker wil je de vertrouwensband met een cliënt hebben hierbij, is het belangrijk dat je betrokken kunt zijn. Ook komt het soms voor dat cliënten grenzen opzoeken, hierbij is het belangrijk dat je deze grenzen kent en kunt aangeven, om jezelf en de cliënt duidelijkheid en grenzen te geven.
Instructie en verloop	- Licht dit onderdeel toe en leg uit aan de hand van de motivatie waarom dit belangrijk is. - Leg de deelnemers uit hoe een goede balans tussen afstand en nabijheid eruitziet. - Leg de grenzen aangeven uit aan de hand van de DESC-methode. - Laat een voorbeeld zien hoe je grenzen op een juiste manier aangeeft (doormiddel van videovoorbeeld of een voorbeeld met de co-trainer). - Laat de groep in duo's oefenen met het aangeven van grenzen. Hierbij kunnen de trainers de rol aannemen van cliënt, om voldoende weerstand te geven. - Zorg dat iedereen een keer heeft geoefend met het aangeven van grenzen. - Geef na 12 minuten een teken dat de duo's moeten wisselen van rol. - Geef na in totaal 25 minuten een teken dat de les klassikaal verder gaat.
Nabespreking	- Bespreek na hoe het oefenen bij iedereen ging. - Waar liepen de deelnemers tegen aan? Wat ging er goed? - Bespreek gezamenlijk nogmaals de belangrijkste punten. - Ga na of er nog vragen zijn. - Sluit dit onderdeel af.

Titel Evaluatie	
Tijd	10 minuten
Opstelling	De ruimte inrichten volgens een U vorm
Benodigde Materialen	- Post-its - Flap-over - Powerpoint
Motivatie	Het evalueren van de training zorgt ervoor, meer inzicht te krijgen in wat de deelnemers hebben geleerd. Daarnaast is er ruimte voor de deelnemers om hun mening te geven over de gehele training.
Instructie en verloop	- Benoem de motivatie van deze opdracht. - Bespreek kort met de groep wat er tijdens deze training allemaal is behandeld aan kennis en vaardigheden. - Nadat alle onderdelen kort zijn besproken deel je de post-its uit. - Je vraag de deelnemers om op de post-its te schrijven wat ze vonden van de training. Hierbij moeten ze 3 positieve punten en 3 verbeterpunten opschrijven. - De deelnemers hebben een paar minuten tijd om hun feedback op te schrijven en deze in te leveren. - Zorg ervoor dat dit wel serieus gebeurt.
Nabespreking	- Sluit de opdracht af en vraag alle deelnemers hun feedback in te leveren. - Bedankt de deelnemers voor het uiten van hun mening. - Sluit de training af en bedankt de deelnemers voor hun inzet.

Bijlagen

Bijlage 1 - Werkwijze Surant

Dit is een bewerking van Stichting Surant uit het werkprotocol voor stagiairs en vrijwilligers (2019), het draaiboek vijf leefgebieden (2016), werkwijze in het RIC (2016) en de website www.surant.nl.

Ontstaan en Missie

Stichting Surant is in de jaren 80 ontstaan om (ex-)gedetineerden van zowel Antilliaanse en Surinaamse afkomst te helpen met de re-integratie en resocialisatie. Er werden veel vragen gesteld over geldzaken, woonruimte, werk, verzekeringen etc. Op deze behoefte werd ingegaan en hierdoor veranderde de Bijlmer Bajes Bezoekgroep in 2007 in Stichting Surant. De doelgroep is breder geworden en Surant ondersteunt nu burgers die in aanraking zijn geweest met politie en justitie. Stichting Surant is vervolgens gestart met een binnen re-integratiecentrum in de Havenstraat, waarna meerdere RIC's volgden. Gemeente Amsterdam merkte op dat er te weinig was voor mensen die uit detentie kwamen en stelden Surant de vraag een buiten re-integratiecentrum te starten. Inmiddels is Surant gegroeid tot drie Buiten RIC's en 8 Binnen RIC's. Daarnaast worden er diverse projecten door Surant georganiseerd, dit allemaal om te werken aan de doelen. De drie hoofdoelen van Surant zijn; preventie van criminaliteit, ondersteuning en zorg tijdens en na detentie en de begeleiding bij terugkeer in de samenleving, dit doet stichting Surant op het gebied van 5 leefgebieden.

Missie Surant: met inachtneming van de individuele waardigheid, ondersteuning en begeleiding bieden op de vijf leefgebieden. Onze cliënten mogen hun zelfredzaamheid niet verliezen. Onze cliënten hebben inspraak tijdens het traject.

Visie Surant: De visie is dat alle mensen een leven met plezier, geluk en overvloed verdienen. Voor (ex-)gedetineerden is dit niet altijd vanzelfsprekend. Hier wil Surant verandering in brengen.

Werkwijze vijf leefgebieden

Wonen

Als een gedetineerde komt met een hulpvraag over wonen kijk dan naar de volgende stappen:

- Staat de cliënt ingeschreven als woningzoekende? Zo niet, zo snel mogelijk doen. Houd rekening met lange wachttijden. Kijk dus naar alternatieve opties binnen de gewenste gemeente.
- Heeft hij of zij een bestaande woning, maar kan door detentie de huur niet betalen? Kijk of er aanspraak kan worden gedaan op de bijzondere bijstand. Er wordt dan tot maximaal 6 maanden huur betaald. Dit kan de persoon later terugbetalen. Je kunt ook kijken naar huisbewaring. Dit kan aangevraagd worden bij via de BONJO.
- Langer dan een half jaar gedetineerd? Dan word je automatische gezien als inwoner van die gemeente. Wil je in die gemeente blijven? Hoef je alleen aan te geven dat je gaat verhuizen.
- Welke mogelijkheden zijn er? Denk aan de volgende opvanghuizen; Exodus, Stichting vrij, Leger des heils etc.
- De gemeente kan je altijd informatie geven over de doelgroep (ex-)gedetineerden. Kom je er niet uit? Neem dan contact op met de desbetreffende gemeente.
- Je kunt urgentie aanvragen. Dit is niet gemakkelijk maar je kunt altijd informeren bij de gemeente.

Inkomsten en financiën

Kijk of degene is ingeschreven op een adres als hij of zij vrijkomt. Is dit het geval?

- Vraag dan enkele weken van tevoren een uitkering aan via www.werk.nl. Is degene jonger dan 23 jaar dan lukt dit niet. Bel dan naar dienst werk en inkomen en vraag of zij bereid zijn tijdens een bezoeken de formulieren in orde te maken.

Heeft hij of zij geen inschrijfadres?

- Verwijs hen dan naar het loket voor bijzondere doelgroepen. Elke gemeente heeft dit. Raad hen aan om zich daar te melden en zij kunnen dan een daklozen uitkering aanvragen.

Duurt het dan te lang voordat hij of zij een inkomen heeft?

- Kijk dan of je een noodvoorziening (voorschot) kunt aanvragen.
- Vraag naar eventuele schulden.
- Maak een schuldenoverzicht. Dit kan altijd handig zijn voor als de gedetineerde aanspraak maakt op betalingsregelingen of schuldhulpverlening. Kijk ook of je enkele schulden kunt bevriezen. Meestal kan dit en zorg je ervoor dat er geen onnodige kosten bijkomen. Twijfel je? Bel altijd naar het desbetreffende bedrijf. Zorg dan ook voor een detentieverklaring.
- Als hij of zij bijna vrijkomt, verwijs diegene dan gelijk door naar de schuldhulpverlening binnen de gemeente.

Werken en opleidingen

- Schrijf de gedetineerde in als werkzoekende bij het UWV of eventuele uitzendbureaus.
- Maak een mooi en overzichtelijk cv.
- Maak een beroepskeuze test.
- Kijk of er mogelijkheden zijn voor het volgen van een cursus voor solliciteren. Zo zijn ze beter voorbereid op een eventueel sollicitatiegesprek.
- Vertel de gedetineerde over de opleidingen binnen de P.I. Hoe kunnen zij die volgen? En wat kunnen zij ermee?
- Je kunt iemand altijd inschrijven voor een opleiding als hij of zij bijna vrijkomt. Ook kunnen zij verlof aanvragen hiervoor. Twijfel je? Neem dan contact op met de casemanager.
- Kijk of er speciale projecten zijn voor ex-gedetineerden binnen de gemeente.

Regelzaken

- Heeft hij of zij een geldig legitimatie bewijs? Zo niet, kijk dan of diegene het kan betalen om een nieuwe aan te vragen. Kan dit niet kijk dan naar de opties binnen de gemeente. Voor mensen met een minimaal inkomen is het mogelijk een gratis ID aan te vragen. In sommige RIC's wordt dit door de casemanager geregeld.
- Wil iemand zich inschrijven in een andere gemeente? Vraag dan de formulieren aan.
- Heeft iemand geen Digid vraag deze dan aan. Staat hij of zij inschreven op het adres van de P.I. dan zal de Digid gewoon bezorgd worden. Staat hij of zij op een ander adres inschreven? Kijk dan of een vriend of familielid deze kan meenemen tijdens het bezoek of eventueel kan opsturen.

Gezondheid en zorg

- Is de zorgverzekering nog niet opgeschort, doe dit dan gelijk. Tijdens detentie is justitie verantwoordelijk voor medische zorg. Zodra diegene vrijkomt, meldt dit dan aan de zorgverzekeraar.
- LET OP: de gedetineerde moet altijd staan aangemeld bij een zorgverzekeraar. De zorgverzekering moet worden opgeschort, niet stopgezet. Komt de gedetineerde uit het buitenland? Vraag dan een zorgverzekering aan en laat deze direct opschorten. Zo voorkom je een boete door onverzekerd te zijn.
- Zie je aan de gedetineerde dat diegene misschien extra zorg nodig heeft? Meld dit dan gelijk aan de casemanager en zet het in de overdracht. Kijk ook, voor na detentie, naar de mogelijkheden voor een maatschappelijk werker of eventueel andere zorg.

Bronnen:

Stichting Surant (2019). *Over Surant*. Geraadpleegd op: <http://www.surant.nu>

Stichting Surant (2019). *Werkprotocol stagiaires & vrijwilligers*. Amsterdam.

Stichting Surant. (2016). *Draaiboek vijf leefgebieden: werkwijze in het RIC*. Amsterdam.

Bijlage 2 - Werkzaamheden en Verwachtingen

Dit is een bewerking vanuit het werkprotocol voor stagiairs en vrijwilligers van Stichting Surant (2019).

Buiten RIC en Binnen RIC

Op het Buiten RIC en Binnen RIC begeleid en ondersteun je als medewerker (ex-)gedetineerden bij complexe en minder complexe vraagstukken op deze vijf leefgebieden. Sommige cliënten komen net uit de gevangenis en hebben ondersteuning nodig op meerdere gebieden. Andere zitten nog binnen. Je kunt samen een ondersteuningsplan opstellen. Of de cliënten hebben concrete hulpvragen, die door een of twee afspraken al opgelost kunnen zijn.

Intakegesprek

Tijdens het intakegesprek wordt er kennis gemaakt met de cliënt en worden de hulpvragen in kaart gebracht. Als begeleider moet je ervoor zorgen dat er een gemoedelijke en informele sfeer heerst, zodat de cliënt zich gewenst en welkom voelt. Het intakegesprek voer je altijd samen met een collega. Daarnaast is het van groot belang dat er een goed beeld geschetst wordt van de hulpverlening en de mogelijkheden die wij kunnen bieden. Hierdoor kunnen er realistische doelen en verwachtingen geformuleerd worden. De cliënt moet ten allen tijde weten waar hij/zij aan toe is om teleurstellingen te voorkomen. Tijdens dit gesprek beslis je samen met je collega of er meteen gewerkt kan worden aan de oplossingen van de problemen of er een vervolgspraak gemaakt wordt. De ervaring leert wel, dat er tijdens de eerste afspraak, meestal wel iets wordt gedaan aan de oplossing van een probleem, om de cliënt het nut te laten ervaren van zijn komst naar Stichting Surant. In sommige gevallen is het belangrijk om even met een coördinator te bespreken wat de geplande acties zullen zijn, omdat er vaak sprake is van multi problematiek. Het is verplicht om het intakeformulier in te vullen. Het machtingsformulier laat je alleen ondertekenen, als je namens de cliënt informatie wil opvragen of uitwisselen met andere instanties. Wanneer sommige vragen of onderwerpen niet besproken zijn tijdens de intake, is dat geen probleem, dit kan tijdens een vervolgspraak behandeld worden.

Formulieren

Na elk gesprek vul je Grip, een digitaal dossier. Je beschrijft de hulpvraag en de ondernomen acties. Je benoemt knelpunten en eventuele vervolgspraken. Het doel hiervan is dat je bij het volgende gesprek weet waar je gebleven was, of dat je collega jouw cliënt kan overnemen wanneer jij een keer niet aanwezig kunt zijn. Ook vul je het handelingsformulier in. Met het handelingsformulier houden wij de acties aan die we met de cliënt hebben uitgevoerd. Deze worden door de coördinatoren daarna bijgehouden en overlegd bij de gemeente. Deze lever je in bij een van de coördinatoren. Informatie over nieuwe cliënten en de eerstvolgende afspraak, moeten tevens ook op het whiteboard worden vermeld.

Dagstart

Elke werkdag op het Buiten RIC doen wij de dagstart. Tijdens de dagstart worden er zaken besproken zoals:

- De werkzaamheden voor die dag.
- Welke cliënten zijn ingepland en wie deze oppakken.
- Welke overige taken er opgepakt dienen te worden.
- Waar lopen jullie tegenaan?
- Eventuele projecten en de stand van zaken.

Tijdens de dagstart is er een voorzitter en notulist. De voorzitter opent en sluit de dagstart af en geeft iedereen het woord, de notulist noteert alle belangrijke zaken en stuurt hiervan een verslag naar de coördinator. Daarnaast wordt er iemand aangewezen, die coördinator is bij de schoonmaak

en worden er een of twee mensen aangewezen, die bureaudienst zullen doen. Het is de bedoeling dat de stagiaires en vrijwilligers deze rollen op zich zullen nemen.

Bureaudienst

Elke dag wordt er iemand aangesteld voor bureaudienst. Dit wordt tijdens de dagstart besproken. Op het Buiten RIC bevinden zich twee werkplekken voor diegene die bureaudienst hebben. De overige vrijwilligers gebruiken de andere ruimtes om te werken. Bureaudienst houdt in dat je:

- De Surant mailadressen checken, beantwoorden of doorsturen naar degene voor wie de email bestemd is.
- Telefoon opnemen.
- Nieuwe afspraken maken met cliënten.
- Bezoekers drinken aanbieden.
- Bijhouden welke bezoekers voor medewerkers zijn langsgekomen.
- Overdrachten en cliënt bestanden bekijken.
- Post uit de brievenbus halen.

Flyeren

Als stichting zijn wij altijd bezig meer bekend te worden in de gemeenten waarin wij werkzaam zijn. Een van de manieren om dit te realiseren is het flyeren. Samen met een of meerdere stagiaires/vrijwilligers ga je op pad langs verschillende organisaties en leg je uit wat voor organisatie Surant is.

Bellen cliënten

Wij bellen cliënten op waarmee wij het contact verloren zijn. Dit kan komen doordat zij niet meer naar afspraken zijn gekomen. Sommige cliënten bellen wij een aantal maanden na de laatste afspraak terug, om te kijken hoe het gaat en of zij nog behoefte hebben aan hulp. Op basis hiervan kan er wel of geen afspraak gemaakt worden. Het doel hiervan is om de band tussen cliënt en organisatie warm te houden.

Verwachtingen

- Wees proactief.
- Wees niet bang om leiding te geven, maar geef elkaar wel de ruimte zodat iedereen hier de kans voor krijgt.
- Help en communiceer goed met elkaar.
- Je moet in staat zijn om planmatig, procesmatig en doelgericht te werken.
- Problemen signaleren.
- Professionele houding.
- Werken aan competenties en leerdoelen.
- Openstaan voor feedback en nieuwe uitdagingen.
- Houden aan afspraken.
- Stageverslagen en school gerelateerde opdrachten worden twee weken voor de deadline bij de coördinator ingeleverd.
- Geen giften aannemen van cliënten (altijd overleggen met coördinator).
- Geen persoonlijke informatie geven aan cliënten.
- Geen privacygevoelige zaken meenemen naar huis.
- In het geval van een acute gevaarlijke situatie; meld je dit direct aan de collega's en leidinggevende, hervat werk pas na overleg met de leidinggevende.

Bron:

Stichting Surant (2019). *Werkprotocol stagiaires & vrijwilligers*. Amsterdam.

Bijlage 3 – Oplossingsgericht werken

Dit is een bewerking vanuit de werkmethode van Stichting Surant (2017).

Het oplossingsgerichte model komt voort uit de psychotherapie, maar is inmiddels al zeer succesvol doorgedrongen in de wereld van coaching en educatie. Het is een werkwijze die toegankelijk en toepasbaar is voor mensen in alle leeftijdsgroepen. OW (oplossingsgericht werken) werkt met wat er in het moment is, gericht op een gewenste toekomst, met als doel problemen op te lossen. Het werd aanvankelijk ontwikkeld als antwoord op de traditionele psychotherapie, waarbij de therapeut als deskundige beslist wat de beste oplossing is voor de problemen van de cliënt. Je dient samen te werken met de cliënt, die tenslotte zijn eigen situatie het best kent, om zo tot een goed werkende oplossing te komen die pragmatisch en realistisch is en aansluit bij de behoefte van de cliënt. Het resultaat is een respectvolle, kortdurende therapie of coaching die werkbare oplossingen oplevert. De cliënt behoudt daarbij zelfverantwoordelijkheid en eigenaarschap bij het realiseren van de benodigde veranderingen.

De belangrijkste uitgangspunten en basisprincipes

- Er is altijd sprake van samenwerking.
- Een gedetailleerde analyse en begrip van het probleem is doorgaans van weinig hulp bij het vinden van oplossingen.
- Geen enkel probleem doet zich altijd voor: in de uitzondering bevinden zich de sleutels tot het vinden van oplossingen. De beste manier is uit te vinden wat er precies gebeurt als het probleem zich niet voordoet.
- Er is geen 'goede' manier om naar dingen te kijken: er zijn veel manieren om naar een situatie te kijken. Verschillende standpunten kunnen even goed werken.
- De cliënt definieert zelf het behandel- of coaching doel.
- De cliënt bezit de hulpbronnen al die nodig zijn om tot oplossingen te komen.
- Kleine veranderingen in de gewenste richting kunnen worden ingezet met groot effect. Slechts een kleine verandering is nodig. "Don't fix what isn't broken."

De belangrijkste oplossingsgerichte instrumenten

- Herkennen (van oplosbare én onoplosbare problemen).
- Aanmoedigen/uitnodigen (van spreken over oplossingen).
- Hulpbronnen (gebruikmaken van wat er is aan competenties, ervaring, eigenschappen).
- De gewenste situatie: de ideale toekomst wordt onderhandeld en gecreëerd.

De volgende vaardigheden zullen tijdens de starterstraining aan bod komen:

Schaalvragen

Het op een schaal plaatsen van 1 tot 10 is zo eenvoudig, dat zelfs een kleuter dit gemakkelijk kan doen. Zodat met wat visuele hulp, zij zelfs op deze jonge leeftijd, zelf in staat zijn een inschatting van hun situatie te maken over tal van onderwerpen. Misschien is dit wel het meest opvallende oplossingsgerichte instrument. Het helpt bruikbare informatie boven tafel te krijgen en het onderhandelen en toegankelijk maken van deze voor de cliënt belangrijke informatie te vergemakkelijken en verhelderen. Omdat het zo simpel is en omdat het bovendien zowel de therapeut als cliënt op subjectieve wijze informatie geeft over de staat van deze informatie.

Wondervragen

De wondervraag is nog zo'n bijzondere interventie. Waar sommige cliënten en organisaties problemen ondervinden hun criteria voor succes te omschrijven, kan de wondervraag uitkomst bieden. Het helpt de cliënt de eerste stappen op weg naar oplossingen te definiëren en verbindt met

het gewenste doel. Zonder onrecht te doen aan de immensiteit van het probleem, nodigt het de cliënt uit, zelf kleine, realistische en concrete stapjes in de richting van de gewenste toekomst te maken. Het helpt een beeld te vormen van hoe de oplossing er uit zou kunnen zien. Met een goede opvolging van deze stap, helpt het de cliënt zelf verder te bouwen en stapsgewijs het probleem om te vormen in hanteerbare en haalbare acties.

Vragen naar uitzonderingen

Alle problemen hebben uitzonderingen. Door aandacht te geven aan de momenten waarop de problemen zich niet voordoen, kan belangrijke informatie worden verkregen, op weg naar de oplossing. Bovendien geeft het simpele feit dat er dus kennelijk al momenten zijn dat het probleem zich niet voordoet hoop voor verbetering en vooral aanleiding deze uitzonderingssituaties eens grondig te gaan analyseren. In deze situaties bevinden zich de sleutels naar wat gedaan kan worden om het probleem op te lossen.

Complimenten

Complimenten geven is een essentieel onderdeel van oplossingsgericht werken. De moeilijkheid van het probleem onderkennen en herkennen én positief bevestigen van wat de cliënt al goed doet, bemoedigt en motiveert tot verandering. De cliënt voelt tegelijkertijd de betrokkenheid en het begrip van de coach of therapeut. Complimenten vergroten dat wat al goed gaat uit. Nadenken over hoe andere betrokkenen de cliënt zouden complimenteren, verbindt de cliënt bovendien met de meest belangrijke personen in zijn/haar leven, buiten de kamer van de coach of therapeut.

Communicatieve Vaardigheden

Om op een goede manier te communiceren met de cliënten, kan er gebruik gemaakt worden van communicatieve vaardigheden. Om de elementen van communicatieve vaardigheden te onthouden zijn er bestaande ezelbruggetjes. Deze kunnen helpen als keywords die bewustwording gemakkelijk kunnen activeren.

LSD -Probeer tijdens een gesprek te luisteren, samenvatten en doorvragen.

NIVEA – Niet invullen voor een ander.

Wees een OEN – Wees open, eerlijk en nieuwsgierig.

Laat OMA thuis – Probeer oordelen, meningen en aannames voor je te houden.

Bronnen:

Berg, I. K., & Szabo, P. (2006). *Oplossingsgericht coachen*. Uitgeverij Thema.

Stichting Surant. (2017). *Werkmethoden*. Amsterdam.

Creemers, M., & Lamers, P. (2017). *Leergesprekken in een notendop* (1^e druk). Helmond, Nederland: Uitgeverij OMJS.

Bijlage 4 – Werkprotocollen

Dit is een bewerking vanuit het werkprotocol voor stagiairs en vrijwilligers van Stichting Surant (2019).

- Cliënt de hand schudden bij aankomst en vertrek, daarnaast deze opwachten bij de deur.
- Spreek cliënten aan met U, tenzij de betrokkene aangeeft dat dit niet nodig is.
- Het aanbieden van wat te drinken als dit nog niet gedaan is.
- Geef de cliënt een welkom gevoel.
- Tijdens de intakegesprekken kan het voorkomen dat er gebruik wordt gemaakt van een privéruimte, in dat geval zitten de begeleiders altijd met de rug naar de deur zodat, als het nodig is, je snel de ruimte kunt verlaten.
- Wanneer er een afspraak is gepland met een cliënt die verbaal agressief gedrag kan vertonen, meldt dit van tevoren bij een leidinggevende.
- Aan het einde van het gesprek wordt er meegelopen tot en met de deur.
- Het is NIET toegestaan om privégegevens als telefoonnummer of e-mailadres aan cliënten te geven.
- Wees duidelijk en transparant naar cliënt toe.
- Er worden GEEN persoonlijke of romantische relaties aangegaan met (ex-)gedetineerde cliënten; hierop volgt ontslag. Het is hierbij niet van belang of de cliënt in een andere PI verblijft dan waar jij werkzaam bent. Wanneer gevoelens voor (gedetineerde of ex-gedetineerde) cliënten ontstaan, of (gedetineerde of ex-gedetineerde) cliënten aangeven gevoelens voor jou te hebben, dient dit te worden aangegeven bij de leidinggevenden van stichting Surant.
- Wanneer je geen antwoord hebt op een vraag, geef aan dat je dit zal uitzoeken of vraag het aan een collega of coördinator.
- Als een cliënt in het Buiten RIC wordt gesproken en deze gevoelige informatie wil delen, is het belangrijk dat er geen andere mensen en/of medewerkers in dezelfde ruimte zitten.
- Een cliënt tekent altijd de nazorgovereenkomst (zie formulieren).
- Wanneer je cliëntgegevens moet overleggen aan een andere instantie, in het kader van de hulpverlening, moet hier toestemming voor worden gegeven door de cliënt (machtigingsformulier).

Werktijden

Op het Buiten RIC werken wij van 09:00 tot 17:00. Als je op tijd komt betekent dit dan ook gewoon dat wij een 8-urige werkdag zullen opschrijven. Bij te laat komen schrijven wij 7 uur op en een halve dag wordt genoteerd als 4 uur. De niet opgeschreven uren moeten altijd worden ingehaald.

Mocht je verhinderd zijn en te laat komen op het Buiten RIC dien je dit telefonisch te melden aan de desbetreffende coördinator om de reden en de geschatte tijd van aankomst door te geven. Bij twee keer te laat zonder dit vooraf te melden zijn wij genooddaakt om contact op te nemen met school.

Absentie

Ziekte of vertraging dient ruimschoots voor aanvang van de dienst bij de coördinator te worden gemeld, zodanig dat tijdig voor vervanging kan worden zorggedragen. De vrijwilliger of stagiair vraagt zelf degene die als reserve op het rooster staat, om hem of haar te vervangen. De vrijwilliger en stagiair is verplicht zijn werkzaamheden te hervatten zodra hij/zij daartoe in staat is en dient zich hiertoe onmiddellijk bij de coördinator te melden. Afspraken met dokter, tandarts en specialist dienen tijdig te worden gemeld en op een zodanig tijdstip te worden gekozen dat de functie-uitoefening zo min mogelijk wordt belemmerd.

Pauze en roken

De pauzetijden die gehanteerd worden zijn:

10:30 - 10:45

12:30 - 13:00

15:00 - 15:15

In deze pauze tijden heb je de mogelijkheid om te roken, eten te halen, e.d. Er blijft wel altijd een minimale bezetting op kantoor.

Geheimhoudingsplicht

Binnen Stichting Surant werk je met cliënten, die jou een kijkje geven in hun privéleven. Hiervoor is het belangrijk dat wij nog eens attenderen op de geheimhoudingsplicht, die wij hebben als medewerker van Surant. Informatie die wij krijgen van cliënten, geef je niet aan mensen die niets te maken hebben met de hulp, die cliënt aan ons heeft gevraagd. Het is belangrijk dat er professionele afstand bewaard wordt. De medewerker kan de hulpvraag wel met een collega of leidinggevende bespreken. Het doel hiervan is om te kijken, hoe wij de cliënt het beste kunnen ondersteunen bij het oplossen van het probleem.

Kledingvoorschriften.

- Kleding moet schoon en netjes zijn.
- Je dient netjes, niet te bloot, gekleed te zijn. Zo willen we bij vrouwen geen groot decolleté
- Tatoeages zoveel mogelijk bedekken.
- Geen (overdreven) gescheurde kleding.
Buik, borst en dijben zijn bedekt.

Computergebruik

- Het is verboden om programma's op de pc's te downloaden.
- Computer en beeldscherm aan het eind van de dag afsluiten.

Werken Binnen RIC

Legitimatie verplicht

Je bent altijd verplicht om je te legitimeren bij binnenkomst in de PI. Zorg dus dat je altijd een legitimatiebewijs bij je hebt. Daarnaast kunnen ze vragen om een kopie van je VOG.

Metaaldetector en scan

Bij binnenkomst moet je door een metaaldetector. Hier wordt gecontroleerd of je metalen voorwerpen bij je hebt. De detector kan afgaan op sieraden, gespen, schoenen etc. Hou hier rekening mee als je naar de PI gaat.

Je tas wordt gecontroleerd door een scan. Hierbij kijken ze of je verboden spullen bij je hebt.

Elektronische apparatuur

Het is niet toegestaan om elektronische apparatuur mee te nemen in de PI. Telefoon, laptop, Ipad, USB etc. mogen dus niet mee naar binnen. Bij de portier bevinden zich kluisjes waar je gebruik van kunt maken. Let op: Hier past niet altijd een laptop in.

Bereikbaar zijn

Het is niet toegestaan om je telefoon mee naar binnen te nemen, maar toch wil je bereikbaar zijn in noodgevallen. Geef je familie/ belangrijke personen het telefoonnummer van Surant. Als er een noodgeval is weten wij waar we jullie kunnen bereiken.

Verboden middelen

Het is niet toegestaan om alcohol of drugs mee te nemen naar de PI. Hier wordt heel streng op gecontroleerd. Regelmatig staan er drugshonden die aanslaan op sporen van drugs. Wanneer je op plekken komt waar drugs gebruikt wordt, hangt dit in je kleren. Zorg ervoor, dat je in dat geval schone kleren aandoet, wanneer je naar de PI gaat.

Het is belangrijk dat er een professionele band ontstaat tussen cliënt en vrijwilliger. Daarbij hoort ook een professionele afstand. Hieronder een aantal belangrijke aspecten voor het bewaren van deze afstand.

Informatie uitwisselen

Voor iedereen werkzaam bij Stichting Surant geldt de geheimhoudingsplicht. Alles wat een cliënt met je bespreekt dient vertrouwelijk te blijven. Persoonlijke gegevens van gedetineerden mogen niet meegenomen worden naar buiten. Let ook op wat je vertelt aan vrienden, familie en kennissen: je mag je ervaringen delen zolang de verhalen niet te herleiden zijn naar gedetineerden.

Wanneer een gedetineerde bijzondere informatie met je deelt, bespreek je dit altijd met je coördinator. Denk hierbij aan bedreigingen, strafbare feiten, contrabanden op cel etc.

Persoonlijke informatie over de vrijwilliger wordt nooit gedeeld met een gedetineerde. Er wordt enkel gewerkt met voornamen. Meer informatie is niet van belang voor de hulpverlening, dus geen woonplaats, burgerlijke staat, opleiding etc.

Bedenk van te voren al manieren waarop je met deze vragen om gaat.

Giften aannemen

Het is ten aller tijden verboden om giften aan te nemen van cliënten, zowel op het Binnen als op het Buiten RIC, hoe klein en onschuldig het ook mag zijn.

Hierdoor voorkom je dat de cliënt op een gegeven moment wat terug verwacht, er 'roddels' door de inrichting gaan en je chantabel wordt.

Spullen meenemen

Het is ten aller tijden verboden om spullen mee te nemen voor een cliënt op het Binnen RIC. Zelfs de kleinste verzoeken mag niet aan voldaan worden.

Hierdoor voorkom je dat je chantabel wordt en de cliënt om steeds grotere dingen vraagt.

Wanneer deze vraag van een cliënt komt stop je dit direct. Zorg dat er geen verwachtingen zijn bij de cliënt. Meldt dit direct bij de coördinator van het Surant en van DJI.

Bron:

Stichting Surant (2019). *Werkprotocol stagiaires & vrijwilligers*. Amsterdam.

Bijlage 5 – Motiverende gespreksvoering

Dit is een bewerking van Stichting Surant uit de werkmethoden (2017).

Motiverende gespreksvoering is een methode die ingezet wordt zodat de cliënt intrinsiek gemotiveerd wordt tot verandering. Hiermee wordt bedoeld dat de wil om te veranderen uit de cliënt zelf komt. Als hulpverlener is het niet het doel om de motivatie aan de cliënt op te leggen maar de cliënt juist te stimuleren om zelf te veranderen. De algemene gedachte hierachter is dat wanneer de cliënt zelf niet gemotiveerd is om te veranderen dit uiteindelijk zal resulteren in een minder goed hulpverleningstraject met een groot risico op uitval. Er liggen vier algemene principes ten grondslag aan motiverende gespreksvoering

Meegaan met weerstand

Veranderen is moeilijk, het zal dus voor kunnen komen dat de cliënt weerstand zal vertonen in het hulpverleningsproces. Hier moet niet tegenin worden gegaan, de weerstand moet in eerste instantie worden erkend waarna gekeken moet worden hoe deze weerstand weg te halen is. Hierbij is het van belang dat je als hulpverlener nieuwe perspectieven ontlokt bij de cliënt, zodat diegene zelf nadenkt over het oplossen van het probleem en daarmee ook de weerstand.

Reflectief luisteren

Reflectief luisteren is luisteren naar wat de ander eigenlijk wil zeggen, maar misschien niet onder woorden brengt. Hierbij vraagt de begeleider zo weinig mogelijk, maar geeft reflecties, liefst zo kort mogelijk. Dus: 'Je bent boos' in plaats van 'Klopt het dat je boos bent?' De gedachte hierachter is dat een vraag meer weerstand oproept en je met een stellende uitspraak beter het gevoel van de ander kunt verwoorden. Daarnaast blijft iemand door een korte reflectie meer in de flow van het gesprek.

Ondersteun persoonlijke effectiviteit

Door middel van de eerste drie onderdelen is naar voren gekomen, dat de cliënt zelf gemotiveerd moet zijn tot gedragsverandering. Maar om daadwerkelijk tot deze verandering te komen moet diegene ervan overtuigd zijn, dat hij ook over het vermogen en de kwaliteiten beschikt om tot deze gedragsverandering te komen. Als hulpverlener moet je daarom de kwaliteiten van je cliënt goed kunnen inschatten, om diegene handvatten te geven, om zelf aan de gedragsverandering te werken.

Bevestigen

De begeleider dient de inspanningen van de ander op te merken en te benoemen. Ook dien je als begeleider de kwaliteiten, die de ander heeft te herkennen en te benoemen. Mensen veranderen namelijk alleen als ze geloven dat ze in staat zijn om te veranderen. Daarvoor is bevestiging belangrijk.

Bronnen:

Miller, W.R. & Rollnick, S. (2008). *Motiverende gespreksvoering. Een methode om mensen voor te bereiden op verandering*, 5e druk. Ouderkerk aan den IJssel: Ekklesia.
Stichting Surant. (2017). *Werkmethoden*. Amsterdam.

Bijlage 6 – Projecten Surant

Dit is een bewerking van de programmalijst van Stichting Surant (2019) en de website <https://surant.nl/programma/>

Schuldhulp

(Ex-)gedetineerden met schulden kunnen zich opgeven voor dit landelijke project. Zij krijgen een buddy toegewezen, die hen helpt en ondersteunt bij het op orde brengen van de schulden en het regelen van betalingen. Als de schuld hoger is dan 3.000 euro, wordt de professionele schuldhulp ingeschakeld. De begeleiding door de buddy blijft doorlopen.

Contactpersoon: coördinator Lyda Baelde

Contactgegevens: schuldhulp@surant.nu 020 697 3370

Wordt Vervolgd

Dit landelijke project is speciaal bedoeld voor (ex-) gedetineerden, die een klein sociaal netwerk hebben of die na detentie bijvoorbeeld ergens anders willen gaan wonen en daar een nieuw sociaal netwerk moeten opbouwen. Als deelnemer aan dit project krijgt de gedetineerde tijdens detentie een buddy toegewezen. Tijdens detentie worden de eerste contactmomenten gelegd en wordt er een vertrouwensband opgebouwd. Na detentie komt er een tweede buddy bij en wordt de ex-gedetineerde gedurende twee jaar ondersteund en kunnen samen activiteiten worden ondernomen. Hiermee wordt voorkomen dat de ex-gedetineerde in een sociaal isolement terechtkomt of getracht de ex-gedetineerde uit het sociaal isolement te halen. Ook ex-gedetineerden kun je voor dit project aanmelden.

Contactgegevens: Stichting Vrij en S.T.E.K. – Coördinator Lahbib (Amsterdam): info@stichtingvrij.nl

Stek@stichtingstek.nl of lahbib@stichtingvrij.nl of 020-6703224

Klusloket

Voor gedetineerden die een dagbestedingsplek zoeken tijdens de laatste fase van detentie (zoals enkelband etc) en een beetje handig zijn (en met hun handen willen werken) is er het klusloket. Bij het klusloket leren gedetineerden weer wennen aan regelmaat, dagritme en doen zij arbeidsvaardigheden op. De bedoeling is dat zij bij mensen die hulpbehoevend zijn of mensen met een kleine portemonnee klusjes doen zoals de tuin, behangen, schilderen etc. Als gedetineerden hier interesse voor hebben moeten zij zich hiervoor opgeven bij de casemanager. De meeste klussen zijn nu nog in de omgeving van Almere, maar ook in Amsterdam kunnen we klussen uitvoeren.

Contactpersoon: coördinator Quintin en Marcel (Almere)

coördinator: Nelson (Zaandam)

Contactgegevens: info@klusloket.nl Almere Vlotburgweg: 036 532 0799, Zaandam: 075 615 3179

Gestolen Tijd

Gestolen Tijd is een preventieproject waarbij (ex-) gedetineerden scholen, buurthuizen en jeugdinstituten (en binnenkort ook gevangenissen) bezoeken en daar vertellen over hoe zij in de criminaliteit zijn beland en wat dat hen gekost heeft. Als (ex-) gedetineerden geïnteresseerd zijn om hieraan deel te nemen krijgen zij een intake en worden zij begeleid in het (leren) vertellen van hun verhaal.

Contactpersoon: coördinator Quintin en Taihara

Gestolentijd@surant.nu 036 532 0799

SOOS in de Oostvaarderskliniek

Elke werkdag van 19.00 tot 21.00 uur bieden onze vrijwilligers ondersteuning aan de uitvoering van sociale activiteiten. Patiënten van de kliniek kunnen tijdens deze uren verschillende spelletjes spelen en gesprekken hebben met onze vrijwilligers.

Contactgegevens: Ricalmere@surant.nu 036 525 99 55 / 036 525 99 56

Carrousel

De carrousel is een training die georganiseerd wordt door SurAnt vrijwilligers. Gedetineerden krijgen info over de verschillende leefgebieden. En worden aangemoedigd na te denken wat ze kunnen doen om terugkeer makkelijker te maken.

Contactgegevens: Ricamsterdam@surant.nu 020 697 3370

Yoga

Yoga biedt gedetineerden tijdens detentie kalmte en rust. SurAnt draagt met yoga bij aan de focus van de geest, om zo, op een positieve manier detentie door te kunnen komen. In verbinding zijn met lichaam en geest zorgt voor stressvermindering.

Contactgegevens: Ricalmere@surant.nu 036 532 0799

Tijd voor werk

Een project opgericht door stichting Prometheus om ondersteuning te bieden bij het (her)intreden tot de arbeidsmarkt. Door middel van trainingen en praktijkopdrachten wordt de kennis inzicht verbreed waardoor de afstand tot arbeidsmarkt verkleint.

Contactgegevens: Ricalmere@surant.nu 036 532 0799

Nazorggesprekken (en veiligheidshuis Hilversum)

Het Nazorggesprek is een inventarisatie op de vijf leefgebieden, waarbij gelet wordt op zaken die nog niet in orde zijn of die nog moeten geregeld na ontslag.

Alles wat besproken en afgesproken is wordt in het overdracht formulier van de penitentiaire inrichting omschreven. Betrokkene krijgt een verslag mee van de acties en afspraken. Indien van toepassing wordt met betrokkene direct een vervolgafspraak gepland op het Buiten RIC.

Contactpersoon: Lyda Baelde en Emine Ciftlik

Contactgegevens: Ricamsterdam@surant.nu 020 697 3370 / [036 525 99 55](tel:0365259955) / [036 525 99 56](tel:0365259956)

Bronnen:

Stichting Surant. (2019). *Programma*. Geraadpleegd op: <https://surant.nl/programma/>

Stichting Surant. (2019). *Programma lijst Surant*. Amsterdam

Bijlage 7 – Afstand en nabijheid

Een vertrouwensband tussen medewerker en cliënt is van belang bij het helpen van de cliënt met zijn of haar hulpvraag. Medewerkers van Surant zullen regelmatig situaties tegenkomen waarbij de cliënt grenzen opzoekt, afspraken niet nakomt of zich te veel gaan hechten aan een medewerker. Om deze reden is een balans tussen afstand en nabijheid belangrijk. Hierbij is het ook belangrijk dat medewerkers hun grenzen kunnen aangeven. Medewerkers vinden dit vaak moeilijk omdat ze de cliënt niet willen afwijzen en de vertrouwensband goed willen houden.

Door zowel empathisch om te gaan met de cliënt en duidelijk te zijn over grenzen en regels, schept een medewerker duidelijkheid over de band tussen medewerker en cliënt.

Medewerkers moeten op een assertieve manier grenzen kunnen aangeven die zowel voor de cliënt als voor de medewerker prettig is. Je komt wanneer je dat nodig vindt, uit voor wat je wilt, voelt of denkt en laat hierbij de ander in zijn of haar waarde. Hierbij is het belangrijk dat de medewerker de cliënt kan aanspreken op gedrag en de focus terug kan brengen op het doel van de begeleiding. Werken aan de hulpvraag van de cliënt. Dit zal worden aangeleerd via de DESC-methode welke hieronder verder zal worden toegelicht.

Describe/ Beschrijf

- Beschrijf het gedrag dat je stoort zo objectief en volledig mogelijk.
- Hou het bij feiten.
- Probeer niet de motieven van de ander te achterhalen.

Express/ Uiten

- Uit je gevoelens en gedachten met betrekking tot het gedrag dat je van de ander stoort.
- Kalm en standvastig.
- Gebruik ik-boodschappen.

Specify/ Specificeer

- Specificeer wat je wilt dat de ander doet.
- Wees realistisch.

Consequences/ Consequenties

- Noem de voordelen op voor de ander als hij/zij op je verzoek ingaat.
- Benoem alleen negatieve consequenties als de positieve niet werken (probeer dus een positieve insteek te hanteren).

Voorbeeld

D: Je bent nu via de telefoon een privégesprek aan het houden, terwijl dit niet de afspraak is en je met mij hebt afgesproken dat je een instantie zou bellen.

E: Ik vind het onacceptabel dat je onze regels overtreedt

S: Ik zou willen dat je direct ophangt, je excuses aanbied en dit in het vervolg nooit meer doet.

C Voordelen: Als je mij dat kunt beloven, kunnen we verder met het behandelen van je hulpvragen

C Nadelen: Als je mij dit niet kunt beloven, zullen we moeten stoppen met het werken aan je hulpvragen en stuur ik je bij deze terug.

Bron:

Bower, S. A., & Bower, G. H. (2009). *Asserting Yourself-Updated Edition: A Practical Guide For Positive Change*. Hachette UK.

Bijlage 8 – Casuïstiek

12.1 Casuïstiek 5 leefgebieden

1. Een cliënt betaalt nog steeds de huur van zijn of haar appartement, maar verwacht nog zeker 2 jaar vast te zitten. Bij welk leefgebied past deze situatie?
2. Een cliënt komt binnenkort vrij en wil werk gaan zoeken, hij of zij verwacht dat dit nog langere tijd zal gaan duren en het is misschien verstandig een uitkering aan te vragen. Bij welk leefgebied past deze situatie?
3. Een cliënt heeft een vrij dure verzekering en zit in geldproblemen, samen met jou wil hij of zij uitzoeken of er een goedkopere verzekering mogelijk is. Bij welk leefgebied past deze situatie?
4. Een cliënt heeft nog geen studie afgerond en komt binnenkort vrij. De cliënt wil graag weer starten met studeren maar heeft geen idee in welke richting. Misschien is een beroepentest een goed idee. Bij welk leefgebied past deze situatie?
5. Een cliënt zoekt een baan en heeft ondersteuning nodig bij het maken van een sollicitatiebrief. Bij welk leefgebied past deze situatie?
6. Het komen aan een woning is erg lastig. De cliënt die je helpt komt, op het laatste moment, voor dat hij of zij vrijkomt, met de vraag of jullie een woning voor de cliënt kunnen regelen. Een woning zal lastig gaan op korte termijn maar er bestaat opvang door verschillende organisaties. Bij welk leefgebied past deze situatie?
7. Een cliënt blijkt na een aantal gesprekken extra psychische zorg nodig te hebben, om zijn leven weer op de rit te krijgen. Bij welk leefgebied past deze situatie?
8. Een cliënt heeft schulden, maar geen idee hoeveel en bij welke instanties. De cliënt zou dit graag willen uitzoeken zodat hij of zij straks kan gaan beginnen met het afbetalen van deze schulden. Bij welk leefgebied past deze situatie?
9. Een cliënt komt vrij en heeft een woning weten te regelen, deze woning is in een andere gemeente en daarom moet de cliënt zich bij de nieuwe gemeente inschrijven, hierbij heeft de cliënt hulp nodig. Bij welk leefgebied past deze situatie?
10. Tijdens het helpen aanvragen van een uitkering van een cliënt, lopen jullie ertegenaan dat de cliënt geen Digid heeft. Deze moet eerst worden aangevraagd, voor de uitkering kan worden geregeld. Bij welk leefgebied past deze situatie?

12.2 Casuïstiek Oplossingsgericht werken en Motiverende gespreksvoering

1. Een cliënt op het Buiten RIC is op zoek naar een woning. Hij heeft net te horen gekregen van zijn moeder dat hij daar niet meer welkom is, de kans is te groot dat zij wordt gekort op haar uitkering als hij daar woonachtig is. Je probeert alles om ervoor te zorgen dat hij in ieder geval een slaapplek heeft vanavond maar het lijkt erop dat het een verloren zaak is. Hoe help je deze cliënt?
2. Een cliënt is al meerdere malen op het Binnen RIC geweest. Hij wil telkens dat jij voor hem belt naar de desbetreffende organisaties. Het doel van het RIC is dat wij cliënten ook leren om zelf bepaalde handelingen te verrichten. Het lijkt of de cliënt dit zelf erg spannend en moeilijk vindt en bang is om fouten te maken. Ga hierover in gesprek met de cliënt.
3. Een cliënt is na een zoveelste keer solliciteren weer afgewezen, de moed zakt in zijn schoenen. Toch komt hij weer naar het Buiten RIC om hulp te vragen. Eenmaal in gesprek lijkt hij het allemaal niet meer te zien zitten en lijkt hij te willen opgeven. Hij zegt dat hij een mislukking is en dat het strafblad ervoor zal zorgen dat hij nooit meer aan een normale baan kan komen. Hoe ga je hier meer om?

12.3 Casuïstiek Projecten Surant

1. Op het Binnen RIC raak je in gesprek met een gedetineerde. Hij vertelt hoe hij hoopt dat zijn kinderen andere keuzes maken dan hijzelf. Het leven dat hij leidt is niet het leven dat hij voor zijn kinderen wil. Met zijn levenservaring hoopt hij zijn kinderen te behoeden voor dezelfde fouten. Bij welk project zou hij passen en hoe zou je dit bespreekbaar maken?
2. Op het Binnen RIC komt elke week dezelfde cliënt. Eigenlijk heeft hij geen duidelijke hulpvraag, maar hij maakt graag een praatje. Na doorvragen geeft hij aan nooit bezoek te ontvangen. Hij komt steeds langs omdat hij behoefte heeft aan gezellige gesprekjes. Wat kan je voor hem betekenen?
3. Een gedetineerde komt het RIC binnen met een tas vol post. De meeste brieven zijn ongeopend. Het zijn voornamelijk brieven van schuldeisers.
Op de vraag hoeveel schulden hij heeft en bij welke organisaties, kan hij geen antwoord geven. Hij is het overzicht helemaal kwijt.
Naar welk project kan je hem doorverwijzen en hoe bespreek je dit? Hoe meld je hem vervolgens aan?
4. Tijdens een gesprek met een gedetineerde wordt duidelijk dat hij weinig sociale contacten heeft buiten detentie. Hij zit in de eindfase van zijn detentie en heeft er een lange straf op zitten. Ook laat hij vallen, dat hij er tegenop ziet buiten weer van alles te moeten regelen, alles is ook zo veranderd...
Bij welk project kan hij aangemeld worden en hoe pak je dit aan?
5. Tijdens een nazorggesprek blijkt een gedetineerde nog heel veel te moeten regelen; hij heeft geen woning, een aantal schulden, geen inkomen en geen werk.
Wat is een nazorggesprek? Wat geef je hem als advies?
6. Een gedetineerde heeft een afspraak in het Binnen RIC voor het zoeken van dagbesteding. Je vraagt hem wat hij zoekt, hij geeft aan vroeger in de bouw gewerkt te hebben.
Waar zou hij terecht kunnen en hoe gaat deze procedure?
7. Jouw cliënt op het Buiten RIC heeft geen vaste woonplaats, hij slaapt bij diverse familieleden en vrienden. Hij heeft binding met Amsterdam, heeft een detentieverleden van vier jaar en heeft geen schulden.
Waar zou hij voor in aanmerking kunnen komen?
8. Cliënt op het Buiten RIC heeft bij elkaar ongeveer 10 jaar vastgezeten. Zijn criminele gedrag begon rond zijn 15^e, hij is nu 35 jaar oud. Hij heeft twee kinderen die hij nauwelijks ziet en door zijn gevangenisstraf kon hij niet naar de begrafenis van zijn moeder, die onlangs is overleden. Hij begint in te zien welke negatieve gevolgen zijn gedrag met zich mee hebben gebracht en begint erg veel spijt te krijgen van zijn daden. Hij ziet dat veel vrienden van hem ook vast zitten, verslaafd zijn of zijn overleden. Hij praat hier openlijk over en zou graag willen, dat andere jongeren niet dezelfde fouten maken als hem. Naar welk project wordt de cliënt doorverwezen en hoe leg je dit uit?
9. Op het Binnen RIC spreek je een cliënt die over twee maanden naar huis mag. Hij woont in een buurt waar er veel criminaliteit heerst en veel van zijn oude vrienden houden zich hier nog steeds mee bezig. Zelf is hij erg overtuigd dat hij nooit meer met justitie in aanraking wil komen, maar hij is bang dat wanneer hij zich in deze kringen begeeft, hij de verleidingen niet kan weerstaan. Hij heeft nog een broer wonen in Nederland waar hij eventueel kan intrekken. Echter woont hij ver weg en vindt hij het spannend, om daar een nieuw leven op

te bouwen. Naar welk project verwijst je de cliënt door en op welke wijze zou je hem motiveren om zich hiervoor aan te melden?

10. Een cliënt op het Binnen RIC is erg goed bezig met zijn re-integratie. Hij komt wekelijks naar het RIC en is erg gemotiveerd. Hij werkt als reiniger in de P.I. en heeft voordat hij vast kwam te zitten (4 jaar geleden) in de bouw gewerkt. Hij wil graag in deze sector aan de slag maar door een gat in zijn cv weet hij niet of dat gaat lukken. Waar verwijst je hem naartoe en waarom?
11. Een cliënt op het Binnen RIC heeft via zijn oude netwerk een baan weten te krijgen voor na zijn detentie. Hij heeft alleen geen woning tot zijn beschikking, het krijgen van urgentieverklaring bij een woningbouwvereniging is bij hem ook niet aan de orde. Hij heeft na zijn vrijlating ongeveer 1,5 jaar gevangenisstraf erop zitten en heeft voor die tijd altijd in Amsterdam gewoond. Naar welk project verwijst je de cliënt en hoe leg je dit aan hem uit?
12. Een cliënt maakt vaak een afspraak om naar het Binnen RIC te komen maar komt regelmatig niet opdagen. Aan het eind van zijn straf komt hij wel vaak, maar het is te laat om al zijn zaken en problemen binnen op te lossen. Als hij vrijkomt heeft hij te kampen met: werkloosheid, schulden, woningnood en het vinden van werk. Hij kan voorlopig bij zijn moeder terecht maar die is bang dat zij gekort wordt op haar uitkering, dus heeft hij het liefst dat hij zo snel mogelijk iets voor zichzelf vindt. Waar verwijst je hem naartoe en hoe motiveer je de cliënt om dit ook te doen?
13. Je merkt dat een cliënt op het Binnen RIC zich altijd (met goede bedoeling) bemoeit met andere gedetineerden die hulpvragen hebben. Door het geven van advies en tips op verschillende leefgebieden, probeert hij hen een beetje op weg te helpen. Je merkt dat hij nog niet alles heel goed weet, maar dingen wel op een goede manier weet uit te leggen. Naar welk project verwijst je de cliënt door en hoe motiveer je diegene om zich daarvoor in te schrijven?

12.4 Casuïstiek Afstand en Nabijheid

1. Een cliënt komt binnen en geeft aan dat je er erg goed uitziet vandaag. Dit is al de zoveelste keer dat de cliënt net iets te ver gaat in zijn complimenten naar jou toe. Hoe reageer je daarop?
2. Een cliënt komt binnen voor een afspraak. Jij steekt je hand uit om je voor te stellen, hij pakt opeens je hand en geeft hier een kus op. Hoe reageer je hierop?
3. Een cliënt op het Binnen RIC geeft aan graag te willen bellen naar de maatschappelijk werker in de gemeente waarin hij staat ingeschreven. Na een aantal minuten blijkt dat hij wel erg romantische dingen zegt, het lijkt erop dat hij niet naar zijn maatschappelijk werker maar naar zijn vriendin belt. Hoe reageer je hierop?

Bijlage 9 - Quiz Werkprotocollen

1. Een cliënt vertoont verbaal agressief gedrag tegenover jou wat doe je?
 - Je geeft een waarschuwing.
 - **Je geeft een waarschuwing en meld het later bij de coördinator.**
 - Je laat het gebeuren, wanneer het nog eens gebeurt, geef je aan dat je hier niet van gediend bent.
 - Je meldt dit direct bij een coördinator.
2. Een cliënt vraagt geïnteresseerd naar jouw weekend wat doe je?
 - Je vertelt hier kort wat over en gaat weer verder met het helpen van de cliënt.
 - Je vertelt hoe je weekend was.
 - **Je geeft aan niet op de vraag in te willen gaan.**
 - Je negeert te vraag en gaat verder met het helpen van de cliënt.
3. Samen met een cliënt bel je een organisaties die de cliënt kan helpen hoe neem je op?
 - Met voor en achternaam.
 - Met de naam van de organisatie.
 - **Met je voornaam.**
 - Met de naam van de cliënt.
4. Als er een cliënt in het Buiten RIC wordt gesproken en deze gevoelige informatie wil delen, wat doe je dan?
 - Je bespreekt deze informatie.
 - Je onderbreekt de cliënt en maakt hem of haar bewust dat er ook andere mensen bij zijn.
 - Je neemt de cliënt mee naar een rustige plek waar je deze informatie kunt bespreken.
 - **Je gaat samen met een collega en de cliënt op een rustige plek zitten om verder te praten.**
5. Wanneer je aan het werk gaat in het Binnen RIC zijn er bepaalde kledingvoorschriften, welke hoort hier niet bij
 - Nette en schone kleding dragen.
 - Geen gescheurde kleding.
 - Tatoeages zoveel mogelijk bedekken.
 - **Geen hele losse kleding dragen.**
6. Wanneer je de computers gebruikt is het volgende antwoord juist.
 - **Je mag geen programma's downloaden op de computers.**
 - Je gebruikt alleen je eigen computer/laptop.
 - Je mag niks opslaan op de computers.
 - Je mag de computer altijd gebruiken om dossiers in te kijken.
- 7 Wanneer je gaat werken in het Binnen RIC zorg je dat
 - Je je ID bij je hebt en je telefoon.
 - Je je ID bij je hebt.
 - **Je je ID bij je hebt en je telefoon is opgeborgen.**
 - Je ID en telefoon opgeborgen zijn.
8. Een cliënt is erg blij met jou hulp van afgelopen tijd, hij wil je een kleine gift geven, wat doe je?
 - Je neemt de gift aan.
 - **Je geeft aan dat je de gift niet kan aannemen, maar bedankt voor het gebaar.**
 - Je neemt de gift aan en gooit het daarna weg.
 - Je geeft aan de je geen giften mag aannemen.