

The DSP logo is a white, bold, sans-serif font inside a teal square. The background of the entire page is a low-angle photograph of a modern building with a glass and metal facade, viewed through a grid of thin, dark lines that create a sense of depth and perspective. The sky is a pale blue with light clouds.

DSP

# In gesprek met

Een onderzoek naar de ervaringen van personen in de  
Integrale persoonsgerichte aanpakken veelplegers en  
jongeren/ jongvolwassenen

Daniël Hofstra & Wendy Buysse

Contactgegevens

Juni 2023

Daniël Hofstra

[dhofstra@dsp-groep.nl](mailto:dhofstra@dsp-groep.nl)

Wendy Buysse

[wbuysse@dsp-groep.nl](mailto:wbuysse@dsp-groep.nl)

# Inhoud

<b>1</b>	<b>Samenvatting</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Inleiding</b>	<b>9</b>
2.1	In 't kort: Top600- en Top400-aanpak	9
2.2	Kenmerken en bijzonderheden doelgroep	10
2.3	Onderzoeksvragen	10
2.4	Onderzoeksmethode	11
<b>3</b>	<b>Ervaringen</b>	<b>16</b>
<b>4</b>	<b>Succesfactoren en aandachtspunten</b>	<b>28</b>
<b>5</b>	<b>Ervaringen ophalen in de toekomst</b>	<b>31</b>
<b>Bijlagen</b>		
	Bijlage 1 Gespreksleidraad	33
	Bijlage 2 Analyse kader	36
	Bijlage 3 Selectiecriteria	38

# 1 Samenvatting

In opdracht van het Actiecentrum Veiligheid en Zorg (AcVZ) heeft DSP-groep onderzoek gedaan naar de ervaringen van personen in de Integrale persoonsgerichte aanpakken veelplegers en jongeren/ jongvolwassenen<sup>1</sup> (hierna de 'aanpakken'). De betrokken partners van het AcVZ hebben de behoefte om beter zicht op en inzicht te krijgen in de ervaringen van de personen in deze aanpakken die in regie zijn of recent zijn uitgestroomd (hierna de 'doelgroep' of 'regiepersonen'). Het doel van het onderzoek is om succesfactoren en aandachtspunten ter verdere verbetering van de aanpak op te halen. Ook moet het onderzoek zicht geven op hoe de ervaringen van de doelgroep een meer structurele plek kunnen krijgen in de monitoring en evaluatie van de aanpak waardoor rijker verantwoord kan worden.

## Het onderzoek

In dit onderzoek geven we antwoord op de volgende onderzoeksvragen:

1. Wat zijn de ervaringen van de doelgroep met de aanpakken?
2. Wat zijn de succesfactoren en leerpunten voor de aanpakken volgens de doelgroep?
3. Hoe kan binnen de aanpakken (achteraf, maar mogelijk ook tijdens de regieperiode) op een structurele manier input worden opgehaald bij de doelgroep?

DSP-groep heeft in de periode augustus 2022 tot en met mei 2023 dit onderzoek uitgevoerd. We hielden interviews met veertien regiepersonen die nog in een aanpak zitten (acht regiepersonen) of recent zijn uitgestroomd (zes regiepersonen) (hierna 'respondenten'). De gesprekken waren semigestructureerd. De thema's waren vastgelegd maar de volgorde van de vragen niet. Voor de formulering van de vragen vroegen we advies aan Credible Messengers van ADAMAS en experts met betrekking tot licht verstandelijke beperking. De volgende thema's kwamen aan bod: verloop van de regieperiode, relatie met de regisseur/ andere hulpverlener(s), motivatie, succesfactoren, aandachtspunten en het effect van de aanpak. Ook stelden we de respondenten enkele vragen over de haalbaarheid van een online vragenlijst, met het oog op de wens van het AcVZ dit in te zetten voor toekomstige monitoring van de ervaringen van personen in de aanpak.

De doelgroep van deze aanpakken is moeilijk te motiveren om mee te werken aan onderzoek. Dat ondervonden we ook in dit onderzoek. Daarom hebben we verschillende manieren ingezet om regiepersonen te werven en vroegen we hierover ook advies aan Credible Messengers. Via verschillende kanalen is een oproep gedaan aan regisseurs en casemanagers in JC Zaanstad om regiepersonen voor deelname aan het onderzoek te werven. We hebben geen zicht op hoeveel personen in totaal zijn benaderd. Wel kregen we terug van de regisseurs en casemanagers dat zij sommige regiepersonen niet benaderd hebben vanwege instabiliteit bij de regiepersoon op één of meerdere leefgebieden of omdat de regisseurs moeilijk contact

---

<sup>1</sup> Thans bekend onder de naam Top600 en Top400.

konden krijgen met regiepersonen. Sommige benaderde regiepersonen stonden niet open voor deelname aan het onderzoek.

Regiepersonen die gemotiveerd zijn om mee te werken aan de aanpak zijn ook eerder gemotiveerd om zich (openhartig) te laten interviewen. Bij de interpretatie van de resultaten dient hiermee rekening te worden gehouden. We hebben vooral ervaringen opgehaald van meer gemotiveerde regiepersonen. We streefden ernaar om ook regiepersonen te spreken die minder of niet gemotiveerd zijn mee te werken aan de aanpak. Zij zijn ondervertegenwoordigd in dit onderzoek. Echter, ook de gemotiveerde regiepersonen benoemen aspecten of periodes in regie die niet zo goed liepen. Het streven bij dit type onderzoek is niet om een representatieve steekproef te nemen maar om verschillende ervaringen op te halen van verschillende typen regieperioden. De respondenten verschillen in leeftijd, de duur in de aanpak, de organisatie van de regisseur en (wel/ niet) detentie.

#### **Ophalen van signalen en geen representatief beeld, beperkingen onderzoek**

Het doel van het onderzoek was om ervaringen van regiepersonen op te halen en die als input te gebruiken voor de doorontwikkeling van de aanpakken. Het doel was niet om een representatief beeld neer te zetten. Bij lezing van de rapportage en de interpretatie van de bevindingen is het goed om hiermee rekening te houden. We haalden signalen op die bruikbaar zijn voor de continue aandacht die er is om te leren en de aanpakken verder te ontwikkelen.

Het gaat om veertien van de 2.386 regiepersonen sinds de start van de aanpakken (peilmoment 2021)<sup>2</sup> die zijn gesproken. Dit aantal is laag, maar de beelden en signalen die naar voren komen, geven wel inzicht in hun ervaringen.

Daarbij is van belang dat niet alle respondenten op een zelfde manier kunnen reflecteren op de regieperiode. Verder zijn, zoals aangegeven, vooral ervaringen opgehaald van meer gemotiveerde personen. Ook merken we op dat het merendeel van de respondenten langer dan gemiddeld in een aanpak zat en dus vaak te maken heeft gehad met meer dan één regisseur. De coronapandemie heeft de afgelopen jaren ook zijn weerslag gehad op het aanbod – en dan vooral tijdens detentie – tijdens de regieperiode. Ook is relevant te vermelden dat meer dan de helft van de respondenten die iets heeft opgemerkt over de Top600-afdeling in JC Zaanstad al voor 2022 (toen een reorganisatie van de afdeling plaatsvond) was uitgestroomd.

Het is belangrijk om bij het lezen van deze rapportage rekening te houden met bovengenoemde beperkingen van het onderzoek.

## Succesfactoren en aandachtspunten

In de gesprekken kwamen succesfactoren en aandachtspunten naar voren. Vanuit hun ervaring droegen de respondenten deze thema's aan. Succesfactoren zijn aspecten die de respondenten als positief benoemden en waar volgens hen continue aandacht voor moet blijven. Dit betekent niet dat alle respondenten deze factoren benoemden. Sommige respondenten ervaarden verschillen tussen regisseurs hierin of de mate waarin ze werden toegepast. Andere vonden dat hier nog meer op kan worden ingezet.

---

<sup>2</sup> Raadsinformatiebrief d.d. 18-11-2021. Meerjarige resultaten Top600 en Top400.

Daarnaast kwamen in de gesprekken ook thema's aan bod van punten in de aanpak die voor de respondenten niet zo duidelijk waren, waar ze minder positief over waren of die volgens hen extra aandacht nodig hebben. Deze aandachtspunten vanuit het perspectief van de respondenten hebben we hier weergegeven.

### *Succesfactoren*

- ① **Motivatie van regiepersonen.** Alle respondenten benoemden dat motivatie om mee te werken aan de aanpak nodig is om verandering te bereiken. Als zij niet mee willen werken, kunnen ook geen stappen worden gezet in positieve zin. Motiveren van regiepersonen verdient daarom veel aandacht. Dit kan door in te zetten op de succesfactoren die hier worden beschreven. Ook gaven de respondenten aan dat aandacht voor motivatie continu nodig is gedurende de hele regieperiode. De motivatie om mee te werken kan namelijk wisselen gedurende de regieperiode.
- ① **De begeleiding of hulp op de leefgebieden.** Alle personen die meewerkten aan de aanpak vonden dat hulp op de leefgebieden bijdroeg aan de motivering om mee te werken aan de aanpak. Zij gaven aan dat het opviel dat als je in de aanpak zit een aantal zaken sneller geregeld wordt.
- ① **Regisseur die naast een persoon staat en 'menselijk' is.** Het overgrote deel van de respondenten ziet de band die zij tijdens de regieperiode opbouwden met de regisseur of een andere betrokken hulpverlener als een duidelijke meerwaarde. Deze respondenten hebben veel gehad aan de regisseur of een andere betrokken hulpverlener. Ze gaven hen het gevoel er niet alleen voor te staan. De regisseurs behandelden hen als "mens". De regisseur stond 'naast' hen, regelde zaken snel, deed een stap extra en motiveerde hen. Hierdoor waren de respondenten zelf ook gemotiveerd om een stap extra te zetten. Verder gaven meerdere respondenten aan dat een menselijke benadering met face-to-face contact het beste aansloot bij hun behoeften.
- ① **Goed eerste contactmoment en actiegerichte houding.** Als het eerste contactmoment niet goed is, krijg je een valse start. Enkele respondenten gaven aan dat direct bij de start een actiegerichte houding van de regisseur werd ervaren. Hierdoor merkten ze direct dat ze iets aan de geboden hulp hadden.
- ① **Regisseur creëert rust en is duidelijk.** Een groot deel van de respondenten gaf aan dat de regisseur rust in hun leven creëerde. Dit kwam doordat er een duidelijk aanspreekpunt voor de betrokken organisaties werd aangewezen en/ of er op de leefgebieden zaken werden geregeld. Dit laatste gold met name voor hulp bij schulden en bij een enkele voor huisvesting. Verder vinden de respondenten het belangrijk dat ze weten waar ze aan toe zijn. Dat afspraken worden gemaakt en nagekomen en geen verwachtingen worden gewekt die niet kunnen worden waargemaakt.
- ① **Combinatie zacht en streng.** Voor enkele respondenten werkte de combinatie van een regisseur/ interventiepleger die strenger en consequenter was met een regisseur/ interventiepleger die meer op de relatie zat goed.
- ① **Warme overdracht bij wisseling van regisseur.** Bij de respondenten is geregeld voorgekomen dat zij een andere regisseur kregen (met name respondenten die al meerdere jaren in een aanpak zitten).

Respondenten hechten veel waarde aan een gezamenlijke overdracht of dat de regiepersoon in ieder geval vooraf duidelijk op de hoogte wordt gebracht.

- 🕒 **Regiepersonen rustig en geleidelijk in het hulpaanbod meenemen.** De tijd om uit te leggen wat de regiepersoon aan het hulpaanbod heeft en daarbij niet direct alle opties op tafel leggen maar geleidelijk aan de regiepersonen ernaar toe geleiden droeg volgens de respondenten bij aan de motivatie om mee te werken.

#### *Aandachtspunten*

- 🕒 **Aandacht voor de negatieve effecten van stigmatisering.** Respondenten gaven aan het niet fijn te vinden alsmaar te horen dat ze in de Top600 of Top400 zitten of vaak, volgens hen, om die reden onterecht staande gehouden te worden. Dit speelt nog sterker wanneer de respondent het gevoel had de goede kant op te gaan. Stigmatisering werkte volgens de respondenten demotiverend en zorgde voor stress. Volgens respondenten ontstond op straat hierdoor ook het beeld dat de aanpak vooral gericht is op repressie.
- 🕒 **Directer vrager naar de positieve kanten en talenten van een persoon.** Een aantal respondenten gaven aan dat niet direct gevraagd werd naar waar de respondent goed in is. Dit gebeurde zijdelings wel, bijvoorbeeld via het zoeken naar dagbesteding, maar de respondenten gaven aan dat hier volgens hen directer en structureler naar gevraagd zou moeten worden.
- 🕒 **Top600-afdeling in JC Zaanstad.** De respondenten die op een Top600-afdeling zitten of ooit zaten, ervoeren vooral nadelen en geen meerwaarde van de Top600-afdeling. Als nadelen benoemden zij: onrustige sfeer en een onveilige omgeving voor kwetsbare jongeren en geen specifiek aanbod/begeleiding. Niet alle regiepersonen hebben ervaringen met de huidige Top600-afdeling in JC Zaanstad. De ervaringen hebben ook betrekking op een eerdere Top600-afdeling in een andere penitentiaire inrichting<sup>3</sup> en op JC Zaanstad vóór de reorganisatie in 2022.
- 🕒 **Het grote tekort aan (passende) huisvesting.** Huisvesting is de basis, gaven de respondenten aan. Als deze basis niet op orde is dan is de kans op terugval in de criminaliteit of (verder) afglijden groot. Zij zagen ook dat er een groot tekort aan woningen is, waardoor ook zij werden geraakt. Volgens hen is huisvesting wel de basis om te willen en kunnen veranderen.
- 🕒 **Uitstroom uit de aanpak.** Sommige respondenten gaven aan met gemengde gevoelens te zijn uitgestroomd. Enerzijds zagen ze het als een bevestiging dat ze op de goede weg waren, maar anderzijds merken de respondenten, die de aanpak als effectief ervoeren, dat ze in het reguliere aanbod niet goed genoeg en minder snel geholpen werden. Zij kwamen bijvoorbeeld niet meer in aanmerking voor een zorg- of hulpverleningstraject of moesten wisselen van hulpverlener waar een band mee was opgebouwd. Enkele respondenten ervoeren hierdoor stress. Het is goed om als personen uitstromen aandacht te hebben voor de positieve- maar ook negatieve gevoelens bij uitstroom.

---

<sup>3</sup> Voor de opening van JC Zaanstad was de Top600-afdeling in een andere penitentiaire inrichting ondergebracht.

- 🕒 **Belang van ervaringsdeskundige/ positief rolmodel.** Meerdere respondenten gaven aan in positieve zin beïnvloed te zijn geweest door iemand anders op straat die in de Top600 of Top400 zat en waarbij iets, zoals een woning, geregeld was of die aanraadde de aanpak een kans te geven. Dit was niet vanuit de aanpak ingezet. Volgens de respondenten kan dit meer benut worden.

## Ervaringen ophalen in de toekomst

Het advies is om ervaringen van de doelgroep periodiek (bijvoorbeeld halfjaarlijks) via persoonlijke gesprekken op te laten halen door de regisseur. Hoewel het hierdoor mogelijk is dat de regiepersonen niet open zijn over eventuele knelpunten die ze ervaren in hun relatie met de regisseurs, sluit dit beter aan op de uitvoeringspraktijk en wordt zo een bredere groep gesproken. Op deze manier geef je de regiepersoon bovendien bewust de gelegenheid om diens ervaringen te delen en zijn mening te geven. Daarbij is het advies om de regiepersoon de mogelijkheid te geven om dit gesprek eventueel met een andere betrokken hulpverlener te voeren, die dit vervolgens terugkoppelt aan de regisseur. Het is hierbij belangrijk dat de keuze met wie de regiepersoon dit gesprek voert bij die regiepersoon zelf ligt. Als er onvoldoende klik is met de regisseur of het contact niet goed verloopt dan kan dat in theorie eerder gesignaleerd worden en kan daaraan tijdens de regieperiode gewerkt worden of (in het meest extreme geval) van regisseur gewisseld worden. De input van de regiepersoon kan worden gebruikt om het plan van aanpak bij te stellen. Als het niet mogelijk is periodiek de ervaringen van een regiepersoon op te halen, bijvoorbeeld omdat de regiepersoon niks te maken wil hebben met de aanpak en het contact met de regisseur of andere hulpverleners weigert, adviseren we de redenen voor het niet op kunnen halen van ervaringen op te nemen in het cliëntvolgsysteem.



## 2 Inleiding

In opdracht van het Actiecentrum Veiligheid en Zorg (AcVZ) heeft DSP onderzoek gedaan naar de ervaringen van personen in de integrale persoonsgerichte aanpakken veelplegers en jongeren/ jongvolwassenen<sup>4</sup>. De betrokken partners van het AcVZ hebben de behoefte om beter zicht op en inzicht te krijgen in de ervaringen van de personen in deze aanpakken. Het doel van het onderzoek is om succesfactoren en aandachtspunten ter verdere verbetering van de aanpakken op te halen en de doelgroep in de monitoring en evaluatie van de aanpakken een meer structurele stem te geven waardoor rijker verantwoord kan worden.

### 2.1 In 't kort: Top600- en Top400-aanpak

Om de stad veiliger te maken, coördineert de gemeente, samen met haar maatschappelijke partners, vanuit het AcVZ verschillende aanpakken op het snijvlak van veiligheid, zorg en het sociaal domein. De aanpakken bieden maatwerk binnen een persoonsgerichte benadering. Het AcVZ voert als samenwerkingsverband de programmaregie over een aantal grote integrale persoonsgerichte aanpakken, waaronder de integrale persoonsgerichte aanpakken veelplegers en jongeren/jongvolwassenen, ook wel bekend onder de namen Top400 en Top600 (hierna de 'aanpakken').

In deze aanpakken voert een regisseur integraal en persoonsgericht regie op de situatie rond een persoon die kort gezegd voor HIC of drugswapen- en geweldsdelicten met politie en/of justitie in aanraking komt en complexe problemen heeft op het snijvlak van veiligheid, zorg en het sociaal domein. Instroom vindt plaats op basis van objectieve instroomcriteria (zie onder 2.2). De regisseur overziet de inzet van alle bij de persoon betrokken partijen, verbindt dit in één plan van aanpak en stemt alle interventies op elkaar af.

Regisseurs stellen een plan van aanpak op dat – naast op straf en begrenzing (lik op stuk) – gericht is op het verbeteren van iemands leven op het gebied van inkomen en positieve dagbesteding, opleiding, werk en woonsituatie, maar ook met therapie of begeleiding. Regisseurs zorgen ervoor dat partijen voorbij het eigen (organisatie)belang kijken en dat iedereen samenwerkt aan het in het plan van aanpak vastgestelde gemeenschappelijke doel. Ook steunfiguren uit het informele netwerk van de persoon, zoals ouders, sporttrainers of jongerenwerkers kunnen in veel gevallen een rol krijgen in het plan van aanpak. Zij kennen de regiepersoon vaak het beste. Er zijn op dit moment ongeveer 100 regisseurs werkzaam voor de aanpakken, afkomstig van de veertien kernpartners.<sup>5</sup> Alle regisseurs werken volgens het door het AcVZ ontwikkelde 'regiemodel' waardoor ze op dezelfde manier regievoeren.<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup> Thans bekend onder de naam Top600 en Top400.

<sup>5</sup> Raadsinformatiebrief d.d. 18-11-2021. *Meerjarige resultaten Top600 en Top400*.

<sup>6</sup> Meer informatie over de samenwerking van deze partners in het AcVZ kunt u vinden op: <https://www.amsterdam.nl/bestuur-organisatie/organisatie/overige/acvz/>.

De aanpakken worden jaarlijks gemonitord op basis van cijfermatige resultaten. In de monitoring wordt nu nog niet of in beperkte mate de ervaringen van de personen in de aanpakken structureel onderzocht, gemonitord en onder de aandacht gebracht. De bij de aanpakken betrokken partners van het AcVZ willen hier graag verandering in brengen.

## 2.2 Kenmerken en bijzonderheden doelgroep

### Doelgroep

Personen die instromen in de aanpakken (hierna 'regiepersonen') zijn kort gezegd voor HIC of drugswapen- en geweldsdelicten met politie en/of justitie in aanraking gekomen en hebben problemen op het snijvlak van veiligheid, zorg en het sociaal domein. Hun situatie is complex en hun problemen meervoudig. Ze hebben vaak problemen op het gebied van bijvoorbeeld huisvesting en (psychische) zorg, inkomen en onderwijs. Vaak zijn er schulden en vrijwel altijd een omgeving met veel risicofactoren, zoals familie en vrienden met criminele antecedenten, een zwak sociaal netwerk of het ontbreken van een zinvolle dagbesteding. Daarnaast komen psychiatrische stoornissen veel voor, waarbij verslavingsproblematiek en persoonlijkheidsstoornissen op de voorgrond staan. Hun jeugd wordt in veel gevallen gekenmerkt door veel problemen in het gezin. Ze wonen vaker in een wijk waar criminele verleiding aanwezig is en zijn in veel gevallen (makkelijker) negatief beïnvloedbaar vanwege een licht verstandelijke beperking (lvb).<sup>7 8</sup>

### Instroom en uitstroom

Het AcVZ hanteert vaste criteria op basis waarvan regiepersonen worden opgenomen in de aanpakken. Voor de Top600 zijn dit kort gezegd een aantal aanhoudingen en veroordelingen voor HIC-delicten of drugswapen- en geweldsdelicten. Voor de Top400 geldt het aantal aanhoudingen, in combinatie met meerdere problemen op meerdere leefgebieden.<sup>9</sup> Twee keer per jaar stromen de nieuwe personen die op dat moment voldoen aan de criteria (gefaseerd) in de aanpakken in. Als een regiepersoon voldoet aan de uitstroomcriteria en uit de aanpak stroomt, zorgt de regisseur dat de casus (en dus alle hulp en inzet van partners in het zorg, veiligheid en sociaal domein) goed wordt overgedragen aan de 'reguliere' lijn. De integrale persoonsgerichte regie stopt, maar dat geldt niet voor de benodigde interventies.<sup>10</sup>

## 2.3 Onderzoeksvragen

Dit onderzoek richt zich op de volgende onderzoeksvragen:

1. Wat zijn de ervaringen van de doelgroep met de aanpakken?

---

<sup>7</sup> M. Segeren en T. Fassaert, In de nesten, analyse van de voorgeschiedenis van een groep jongvolwassen gewelddadige veelplegers in Amsterdam, 2014. In de als bijlage bijgevoegde publicatie is een artikel te vinden over de belangrijkste inzichten over de doelgroep van de GGD sinds de start van de aanpak.

<sup>8</sup> M. Segeren, Caught in adversity: The development, persistence and escalation of criminal behavior from a public mental health care perspective, 2020 (PhD, Vrije Universiteit Amsterdam).

<sup>9</sup> Het AcVZ-convenant en de instroomcriteria zijn te vinden op [www.amsterdam.nl/acvz](http://www.amsterdam.nl/acvz)

<sup>10</sup> Raadsinformatiebrief d.d. 18-11-2021. *Meerjarige resultaten Top600 en Top400.*

2. Wat zijn de belangrijkste succesfactoren en aandachtspunten van de aanpakken volgens de doelgroep?
3. Hoe kan binnen de aanpakken (achteraf, maar mogelijk ook tijdens de regieperiode) op een structurele manier input worden opgehaald bij de doelgroep?

DSP-groep heeft in de periode augustus 2022 tot en met mei 2023 dit onderzoek uitgevoerd.

## 2.4 Onderzoeksmethode

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden zijn interviews gevoerd met regiepersonen die nog in een aanpak zitten of recent zijn uitgestroomd uit een aanpak.

Ter voorbereiding op de uitvoering van het onderzoek is een begeleidingsgroep opgericht met twee regisseurs, twee beleidsadviseurs en een analist vanuit het AcVZ. Over de onderzoeksopzet en methodiek is advies ingewonnen bij het privacy team van de afdeling Openbare Orde en Veiligheid.

Verder is gesproken met drie Credible Messengers van ADAMAS<sup>11</sup> om advies te vragen over de werving van respondenten, input op te halen voor de thema's van de gespreksleidraad voor de interviews, om de haalbaarheid van een (online) vragenlijst te toetsen en is er gevraagd naar alternatieve manieren om meningen en ervaringen bij de doelgroep op te halen. Twee van deze drie Credible Messengers zijn in het verleden regiepersoon geweest in de aanpakken (één persoon in de Top600-aanpak en één persoon in de Top400-aanpak).

In totaal zijn 14 personen geïnterviewd (hierna de 'respondenten'). Hiervan zitten of zaten zes respondenten in de Top600, drie respondenten in de Top400 en vijf respondenten die eerst in de Top400 en later in de Top600 zitten of zaten. De gesprekken waren semi-gestructureerd van aard zodat goed aangesloten werd op wat de respondent wilde delen en diens belevingswereld. De volgende thema's kwamen aan bod: verloop van de regieperiode, relatie met de regisseur/ andere hulpverlener(s) betrokken bij de aanpak, motivatie, succesfactoren, verbeterpunten en het effect van de aanpak. Ook is de respondenten gevraagd hoe feedback bij regiepersonen volgens hen opgehaald dient te worden, met het oog op de wens van het AcVZ om voor toekomstige monitoring van de aanpakken meer structureel ervaringen van regiepersonen op te halen. In bijlage 1 staat de gespreksleidraad. Deze gespreksleidraad is getoetst bij zes (lvb-)experts om na te gaan of de vragen aansluiten bij de belevingswereld en begrijpelijk zijn voor personen met een licht verstandelijke beperking. De experts waren verbonden aan verschillende partnerorganisaties, te weten: William Schikker Stichting, Jeugdbescherming regio Amsterdam, politie, Werk Participatie en Inkomen en de GGD.

Binnen het onderzoek werd ernaar gestreefd om ervaringen op te halen van een diverse groep aan regiepersonen. Voor de werving zijn er selectiecriteria opgesteld waarop variatie gewenst was: leeftijd, regiejaren, status (in regie of uitgestroomd) en regie-organisaties (zie bijlage 3). Ook was de wens om naast

---

<sup>11</sup> [ADAMAS | Home \(crediblemessengers.nl\)](https://www.adamas.nl/).

respondenten die over het algemeen positief terugkijken en gemotiveerd waren gedurende de regieperiode ook te spreken met ongemotiveerde regiepersonen. Omdat de werving van respondenten moeizaam verliep (zie onder 'werving' en 'beperkingen onderzoek'), is ervoor gekozen om deze selectiecriteria los te laten. Alle respondenten die mee wilden werken zijn geïnterviewd. Daarmee is aan de variatie in de vooraf opgestelde criteria niet helemaal voldaan. De kenmerken van de respondenten zijn weergegeven in tabel 2.1. In deze tabel is te zien dat de groep respondenten divers is samengesteld met betrekking tot aanpak, leeftijd, aantal regiejaren, status en regie-organisatie. Personen die langer dan gemiddeld in regie zitten of zaten zijn oververtegenwoordigd. Gemiddeld blijven personen tussen de twee en drie jaar in regie, terwijl van de veertien respondenten twaalf personen 3 jaar of langer in de aanpakken zaten waarvan zes respondenten zelfs 8 tot 10 jaar.<sup>12,13</sup> Verder zijn vooral ervaringen opgehaald van meer gemotiveerde personen (zie verder onder 'werving' en 'beperkingen').

Tabel 2.1. Basiskkenmerken geïnterviewde personen

Kenmerken	Aantal
<b>Man</b>	14
<b>Leeftijd (t.t.v. interview)</b>	
21 t/m 23 jaar	8
24 t/m 36 jaar	6
<b>Type aanpak</b>	
Top400	3
Top600	5
Top400 en Top600	6
<b>Aantal jaar in regie</b>	
1-2 jaar	2
3-4 jaar	4
5-6 jaar	2
8-10 jaar	6
<b>Status</b>	
In regie	8
Uitgestroomd	6
<b>Regieorganisatie</b>	
politie	6
AcVZ	3
GGD	2
Werk, Participatie en Inkomen	2
Jeugdbescherming regio Amsterdam	1

<sup>12</sup> Voor de Top600 is de gemiddelde regieduur twee jaar en tien maanden. Bij de Top400 is de gemiddelde regieduur twee jaar en een maand.

<sup>13</sup> Raadsinformatiebrief d.d. 18-11-2021. Meerjarige resultaten Top600 en Top400.

## Werving

Uit ervaring is bekend dat het werven van respondenten vergelijkbaar met de doelgroep van de aanpakken meestal moeite kost. Gezien hun kenmerken en problematiek (zie 2.2) is de ervaring dat zij moeilijker te motiveren zijn voor deelname aan interviews. Zij hebben vaak wantrouwen richting de overheid en onderzoekers. Ook komt het voor dat respondenten vanwege een lage motivatie niet komen opdagen voor een interviewafspraken. Op basis van het voorbereidende gesprek met de Credible Messengers en de begeleidingsgroep hebben we daarom verschillende manieren van werving ingezet om respondenten te motiveren tot deelname. Via de volgende kanalen is tweemaal een oproep gedaan aan regisseurs om regiepersonen te benaderen voor deelname aan het onderzoek:

- 🕒 Via de regisseursmail van het Actiecentrum Veiligheid en Zorg.
- 🕒 Via de Programmameteamliden Top600/ Top400.
- 🕒 Verschillende overlegstructuren met regisseurs en interventieplegers vanuit Werk, Participatie en Inkomen.

Daarnaast hebben we ook via de casemanagers in JC Zaanstad respondenten geworven.

Naar aanleiding van de oproep aan regisseurs zijn in totaal tien respondenten gesproken. In JC Zaanstad spraken we daarnaast met nog vier andere respondenten. In totaal zijn dus veertien regiepersonen gesproken, op een totaal van 2.386 regiepersonen die sinds de start van de aanpakken (peilmoment 2021) zijn ingestroomd.<sup>14</sup>

We hebben geen zicht op hoeveel personen in totaal zijn benaderd door alle regisseurs. Vanuit regisseurs en casemanagers kregen we terug dat sommige personen niet zijn benaderd vanwege instabiliteit op één of meerdere leefgebieden of omdat het moeilijk is contact te krijgen met de regiepersoon. Verder stond een aantal benaderde regiepersonen niet open voor deelname aan het onderzoek.

## Afname gesprekken

Aan de respondenten die open stonden voor een gesprek vroegen we of ze iemand bij het gesprek wilden betrekken en zo ja wie. We boden deze optie aan op advies van de gesproken Credible Messengers om respondenten meer op hun gemak te stellen. De aanwezigheid van een persoon met wie de respondent een vertrouwensrelatie heeft, kan het verloop van het gesprek vergemakkelijken. Dit argument woog zwaarder dan het risico dat een respondent mogelijk sociaal wenselijke antwoorden gaf vanwege de aanwezigheid van een hulpverlener (waar mogelijk een afhankelijkheidsrelatie mee is).

Bij drie gesprekken koos de respondent ervoor dat ook een hulpverlener aanwezig was, waarvan één keer de betrokken regisseur. In samenspraak met de persoon waarmee een vertrouwensrelatie was opgebouwd of de respondent zelf bepaalden we de locatie van het gesprek. Er werd nadrukkelijk meegegeven dat het gesprek geen invloed had op de begeleiding van de respondent binnen de aanpak. De regisseur werd niet op de hoogte

---

<sup>14</sup> Raadsinformatiebrief d.d. 18-11-2021. Meerjarige resultaten Top600 en Top400.

gesteld van hetgeen de respondent tijdens het interview deelde. Verder zijn drie respondent telefonisch gesproken omdat de respondent daar de voorkeur aan gaf.

Respondenten gaven voordat het gesprek van start ging toestemming voor deelname via een *informed consent*-formulier. Alle gesprekken zijn anoniem verwerkt. Ook vroegen we de respondenten die we live spraken of ze akkoord gingen met een audio-opname van het gesprek zodat de onderzoekers zich volledig op het gesprek konden richten en het gespreksverslag zorgvuldig en in lijn met de taal van de respondent uitgeschreven kon worden. Alle respondenten gingen hiermee akkoord. De opnames zijn direct na de geanonimiseerde verslaglegging verwijderd.

### **Analyse**

We transcribeerden alle gesprekken. De verslagen codeerden en analyseerden we met behulp van het programma *Atlas.ti*. (zie bijlage 2 voor het analysekader met gebruikte codes).

### **Beperkingen van het onderzoek**

De doelgroep van de aanpakken is moeilijk te motiveren om mee te werken aan onderzoek. Dit ondervonden we ook bij dit onderzoek. Personen die gemotiveerd zijn om mee te werken aan de aanpak zijn ook eerder gemotiveerd om zich (openhartig) te laten interviewen. Bij de interpretatie van de resultaten dient hiermee rekening te worden gehouden. We hebben vooral ervaringen opgehaald van meer gemotiveerde personen. We streefden ernaar om ook regiepersonen te spreken die minder of niet gemotiveerd zijn mee te werken aan de aanpak. Zij zijn ondervertegenwoordigd in dit onderzoek. Echter, ook de gemotiveerde regiepersonen benoemen aspecten of periodes in regie die niet zo goed liepen. Het streven bij dit type onderzoek is niet om een representatieve steekproef te doen maar om verschillende ervaringen op te halen van verschillende type regieperioden. De respondenten verschillen in leeftijd, de duur in de aanpak, de organisatie van de regisseur en (wel/ niet) detentie.

Ook is het belangrijk te vermelden dat 10 van de 14 respondenten iets verteld hebben over de Top600-afdeling. Meer dan de helft daarvan was voor 2022 (toen een reorganisatie van de afdeling plaatsvond) uitgestroomd of zat op een Top600-afdeling in een andere penitentiaire inrichting.<sup>35</sup>

---

<sup>35</sup> Voor de opening van JC Zaanstad was de Top600-afdeling in een andere penitentiaire inrichting ondergebracht.

### **Ophalen van signalen en geen representatief beeld, beperkingen onderzoek**

Het doel van het onderzoek was om ervaringen van regiepersonen op te halen en die als input te gebruiken voor de doorontwikkeling van de aanpakken. Het doel was niet om een representatief beeld neer te zetten. Bij lezing van de rapportage en de interpretatie van de bevindingen is het goed om hiermee rekening te houden. We haalden signalen op die bruikbaar zijn voor de continue aandacht die er is om te leren en de aanpakken verder te ontwikkelen.

Het gaat om veertien van de 2.386 regiepersonen sinds de start van de aanpakken (peilmoment 2021)<sup>16</sup> die zijn gesproken. Dit aantal is laag, maar de beelden en signalen die naar voren komen, geven wel inzicht in hun ervaringen.

Daarbij is van belang dat niet alle respondenten op een zelfde manier kunnen reflecteren op de regieperiode. Verder zijn, zoals aangegeven, vooral ervaringen opgehaald van meer gemotiveerde personen. Ook merken we op dat het merendeel van de respondenten langer dan gemiddeld in een aanpak zat en dus vaak te maken heeft gehad met meer dan één regisseur. De coronapandemie heeft de afgelopen jaren ook zijn weerslag gehad op het aanbod – en dan vooral tijdens detentie – tijdens de regieperiode. Ook is relevant te vermelden dat meer dan de helft van de respondenten die iets heeft opgemerkt over de Top600-afdeling in JC Zaanstad al voor 2022 (toen een reorganisatie van de afdeling plaatsvond) was uitgestroomd.

Het is belangrijk om bij het lezen van deze rapportage rekening te houden met bovengenoemde beperkingen van het onderzoek.

---

<sup>16</sup> Raadsinformatiebrief d.d. 18-11-2021. *Meerjarige resultaten Top600 en Top400.*

# 3

## Ervaringen

Dit hoofdstuk gaat in op de bevindingen uit de gesprekken. Hiervoor zijn de thema's die aan bod kwamen geanalyseerd. De rode draad en opvallende punten in de ervaringen van respondenten worden per thema weergegeven. Aan de hand van quotes zijn deze bevindingen soms geïllustreerd. Deze bevindingen geven een beeld van de ervaringen van de respondenten. Het is een verzameling van individuele ervaringen.

### Instream

In de interviews werd telkens naar de periode dat de respondent in de aanpak<sup>27</sup> kwam gevraagd. Hierbij werd ingegaan op wat er toen gebeurde en hoe dit op hen over kwam. Bijna alle respondenten gaven aan eerst per post een instroombrief te ontvangen of dat zij deze kregen van de regisseur, de reclasseerder of een andere hulpverlener. Sommige respondenten gaven aan niet naar deze brief te hebben gekeken. Anderen weten het nog goed: een brief ondertekend door de burgemeester. In het begin van de aanpak was het voor alle respondenten niet direct duidelijk wat de aanpak precies inhield en wat ze eraan hadden.

*Het is niet altijd duidelijk waarom je in de top600 of top400 zit. Opeens krijg je een brief en blijkt dat je in de gaten bent gehouden. Hoe en waarom weet je niet.*

Alle respondenten gaven aan te weten waarom ze waren ingestroomd: 'veel aanhoudingen en contact met de politie'. Sommige respondenten wilden ten tijde van de instroom niks met de aanpak te maken hebben en stonden ook niet open voor contact met de regisseur (bij een aantal van hen veranderde dit in de loop van de regieperiode).

De respondenten gaven aan dat de politie hun na instroom meer op de hielen ging zitten. Zo staat de aanpak op straat ook bekend. Volgens een respondent 'kan je dus beter niet meewerken'.

*Om mij heen hoorde ik dat het beter was niet mee te werken. Ze gaan je extra op de hielen zitten. Je moet zorgen dat ze niet een voet tussen de deur krijgen.*

Het eerste contactmoment is belangrijk. Een aantal respondenten herinnerde zich nog goed dat er ineens politieagenten voor de deur stonden waarbij niet duidelijk was waarvoor ze kwamen. Dit voelde voor hen vooral als controlerend in plaats van helpend.

---

<sup>27</sup> Dit kan dus de Top400 of Top600 aanpak zijn. Enkele respondenten hebben eerst in de Top400 aanpak gezeten en vervolgens in de Top600 aanpak.



*Ik kreeg een brief via de post van Van der Laan en toen kort daarna stonden er ineens twee mannen van de politie voor mijn deur. Rare jongens. Beetje Johnny Bravo kapseltje. Toen ik hun had was het niet leuk. Nadat mijn moeder overleden was, was ik wel strontvervelend. Maar goed, die eerste regisseurs die ik had kwamen te veel in contact met mij. Gewoon bij mijn deur steeds aanbellen, dat was irritant. Als ik terugkijk, begrijp ik dat wel, maar je hebt veel jongens die dat niet aankunnen. Bij types zoals ons moet je juist proberen te praten. Je mag me op de vingers tikken, maar je hebt verschillende manieren hoe je dat kan doen.*

Bij anderen verliepen de eerste contactmomenten meer indirect, bijvoorbeeld via een al betrokken hulpverlener (met name vanuit de reclassering). Verder valt op dat het in het begin voor de regiepersoon niet direct duidelijk is wat een regisseur precies doet. Enkele respondenten dachten dat alle regisseurs van de politie waren.

*“In het begin dacht ik Top400 heeft te maken met politie, niet de gemeente komt je helpen met dingen of in goede richting sturen. Toen ik nog niet het eerste gesprek met regisseur had dacht ik is negatief: wat heb ik hieraan. Dit veranderde na mijn eerste gesprek met de regisseur.”*

Het merendeel van de respondenten gaf aan dat de rol van de regisseur na het eerste gesprek met de regisseur al duidelijker was en dat ook duidelijker was dat ‘ze komen om te helpen’. Bij respondenten die zeggen gemotiveerd te zijn om mee te werken aan de aanpak of gedragsverandering of die zeggen een klik met de regisseur te hebben, valt op dat zij de geboden hulp als zeer waardevol ervaren. Deze respondenten gaven aan dat de actiegerichte houding van de regisseur opviel. En hoewel een aantal respondenten niet direct verandering ervaren, gaf het een fijn gevoel dat er een partij klaarstond voor eventuele hulp.

*“Ik had een klik met mijn regisseur. Het moment dat ze binnenkwam was er gelijk een plan van aanpak en hielp ze direct. Ze ging niet wachten tot de volgende afspraak. De regisseur was er voor me.”*

Het startmoment van de aanpak kan volgens enkele respondenten beter. Voor hen kwam het over dat het ‘groots’ werd aangekondigd maar dat er in de praktijk niet veel veranderde. Een aantal respondenten reflecteerde op de beginperiode waarbij ze aangaven dat ze in de criminaliteit zaten, en moeite hadden met de aanpak. Dit kwam dan met name doordat ze vaker staande gehouden werden zonder dat daarvoor een voor hen duidelijke reden was. Of dat regisseurs/ interventieplegers veel contact zochten, wat volgens hen in die periode niet goed bij hen aansloot of als ‘vervelend’ werd ervaren. Bij dit laatste punt gaven een aantal respondenten aan dat dit kwam doordat ze ‘ook echt lastig waren’ en het achteraf wel begrepen. Verder gaven meerdere respondenten aan dat er geen klik met de regisseur was.

## Verloop regieperiode

### Wissel van regisseur/ hulpverleners

De respondenten die langer dan gemiddeld (meer dan vijf jaar) in de aanpak zitten of zaten gaven aan de wisselingen in regisseurs lastig te vinden. Hadden ze net een vertrouwensband opgebouwd, kregen ze een nieuwe regisseur of hulpverlener. Meerdere van de respondenten hadden vijf verschillende regisseurs gehad gedurende de regieperiode. Sommigen gaven aan hierover ook niet te zijn geïnformeerd. Ze hadden ineens een nieuwe regisseur. Dit vonden zij niet respectvol.

### Hulp bij leefgebieden

De respondenten die mee willen werken aan de aanpak geven aan dat ze de begeleiding of hulp bij de leefgebieden als een duidelijke meerwaarde ervaren. Het viel hen hierbij op dat als je in de aanpak zit zaken veel sneller geregeld werden.

*Heel veel betalingsregelingen hebben ze [reclasseerder en regisseur] geregeld. En een kamertje via hvo-querido. Daar mag ik nu 12 maanden zitten. Ze keken namelijk naar m'n thuissituatie en daar was het niet perfect. Dus vandaar een woning voor me geregeld. Ben ik echt blij mee. Ook helpen ze met m'n VOG. Die was afgewezen dus ze hebben een advocaat voor mij geregeld. En die VOG wordt betaald door ze, daar is zo'n potje voor. Dus in principe alles waar ik tegenaan loop krijg ik support mee.*

Het lukte echter niet altijd om op tijd belangrijke zaken binnen de leefgebieden te realiseren. Verder merkten verschillende respondenten op dat het een nadeel is dat het niet of nauwelijks mogelijk is om huisvesting te regelen binnen de aanpak. Huisvesting is de basis volgens hen. Als deze basis ontbreekt, is de kans op terugval in crimineel gedrag groot volgens deze personen.

*Top600 kan je helpen met opleiding en zo. Dan zijn er potjes. Maar aan huisvesting doet Top600 niet veel. Dat is best lastig want je helpt zo bijvoorbeeld geen mensen die uit detentie komen. Als je geen woning kan geven dan breekt zo'n jongen. Dit soort jongens moeten een stukje rust krijgen.*

### Rust

Het merendeel van de respondenten, liet vallen dat er rust werd gecreëerd doordat de regisseur of een andere hulpverlener zorgde voor één duidelijk aanspreekpunt. Deze respondenten merkten ook dat de verschillende organisaties samenwerkten. Belangrijk hierbij was dat zij hierover transparant waren naar de respondent en zij gaven hierover zo nu en dan terugkoppeling. Tegelijkertijd gaven enkele respondenten aan dat gedurende de regieperiode veel verschillende mensen betrokken waren en dat dit zorgde voor onrust. Naast een regisseur hadden ze ook contact met een jongerenwerker, reclasseringswerker, iemand voor huisvesting, schulden etc.. Volgens deze respondenten wisten alle betrokken instanties niet goed van elkaar wie wat deed waardoor het voor de respondenten ook niet duidelijk was wat ze aan wie hadden.

### **Geleidelijk aan meenemen in het aanbod/ beschikbare hulp**

Voor een aantal respondenten voelde het alsof ze overladen werden met hulpaanbod en ze niet goed werden meegenomen in wat dit precies voor hen inhield. Vaak kwam het dan over dat de hulp opgelegd werd. Meerdere respondenten geven aan dat ze hier beter in mee willen worden genomen en vinden dat de regisseur niet direct het hele pakket aan hulp tegelijk aan moet bieden.

*Goed investeren moeten ze in de uitleg over wat er beschikbaar is en vooral wat we daar dan aan hebben. Inforsa betekent bijvoorbeeld dit en dat en ze kunnen je helpen met dat. Dit hoeft niet alleen psychisch te zijn. Neem ze er dus goed in mee. Als je dat een beetje uitlegt dan krijg je ze wel aan de praat.*

### **Doorstroom naar Top600**

Enkele respondenten zijn vanuit de Top400 naar de Top600 doorgestroomd. Zij gaven aan dat niet duidelijk was wat het verschil is tussen beide aanpakken en dat zij in de praktijk ook geen verschil merkten.

### **Sterke kanten persoon en oorzaak problemen**

Een aantal respondenten gaven aan dat er niet direct gevraagd werd wat zij zelf wilden en wat hun sterke kanten waren. Bij een groot deel van deze respondenten werd hier wel indirect op ingezet (bijvoorbeeld via dagbesteding of werk), maar hier zou volgens hen meer aandacht naar uit kunnen gaan. Ook gaf een groot deel van de respondenten aan dat ze niet gevraagd werden naar de oorzaak van bepaalde problemen.

*Soms wordt hele praktische hulp geboden, maar het gaat niet alleen om het oplossen van een probleem maar juist ook om naar de oorzaak ervan te kijken. Je moet het gat vinden als een boot zinkt.*

Verder gaf een aantal respondenten aan dat een uitvoerdersoverleg of contact vanuit de regisseur in de praktijk vooral plaatsvond naar aanleiding van negatieve gebeurtenissen zoals een aanhouding of veroordeling. Ze gaven aan dat het prettig is als er ook gezamenlijk bij stil wordt gestaan wanneer iemand positieve stappen zet.

### **Detentie**

Van de veertien respondenten hebben zes respondenten ooit vast gezeten en zaten vier respondenten ten tijde van het onderzoek nog vast. Zij gaven allen aan geen duidelijke meerwaarde van de Top600 of Top400 te ervaren tijdens detentie. De meeste respondenten gaven aan dat de Top600 of Top400 ook geen meerwaarde kan hebben in de gevangenis. Ze hebben geen hulpvraag en er valt niet veel te bespreken. Pas wanneer het einde van de straf in zicht is zien ze toegevoegde waarde, vooral bij het vinden van huisvesting. Bij respondenten waarbij de regisseur soms langskwam en die een klik met de regisseur hadden, werd dit contact tijdens detentie wel als waardevol ervaren. Het was voor hen fijn om te ervaren dat er buiten de muren iemand is die oog voor hen had.

De respondenten die vastzaten of ooit vast hebben gezeten op de Top600-afdeling in JC Zaanstad gaven aan niet te begrijpen waarom er een speciale Top600-afdeling is. Het idee dat er extra begeleiding geboden wordt, en wat hen vooraf werd verteld, zagen ze niet terug. Zo konden alle gedetineerden aan bepaalde trainingen, zoals yoga en omgaan met vrouwen, meedoen en waren er volgens de respondenten geen specifieke trainingen alleen voor de Top-600 afdeling. De trainingen die werden gegeven waren volgens een respondent zonde van het geld. Deze respondent merkte op dat het goed zou zijn als ze discipline zouden aanleren via bijvoorbeeld kickboks-trainingen. Verder ervoeren alle respondenten de Top600-afdeling als druk en onrustig.

*De Top600-afdeling is een jungle. Het is druk en een chaos.*

Naast dat de afdeling als druk werd ervaren, ook in vergelijking met andere afdelingen waar ze ooit verbleven, uitten de respondenten die vastzitten of zaten op de Top600-afdeling in JC Zaanstad hun zorgen over snel beïnvloedbare personen die niet stevig in hun schoenen stonden. Deze respondenten hebben het volgens hen zwaar te verduren op de afdeling.

*Ik zie sommige jongens die niet stevig in hun schoenen staan. Dit is echt niet de afdeling waar die gozer thuis hoort denk ik dan. De Top600 is een chaotische bende, die ga je toch niet op één afdeling zetten. Er gebeurt ook niks eromheen.*

### **Stigmatisering**

Gedurende de regieperiode ervoeren alle respondenten dat er een label op hen geplakt werd. Ze hoorden met regelmaat dat ze op de Top600- of Top400-lijst stonden.

*In het begin zei iedereen [red. hulpverleners binnen de aanpakken]: hey je bent een topper. Ik dacht leuk en echt aardig van ze. Tot ik erachter kwam dat ze ermee bedoelden dat ik op de Top600-lijst stond.*

Daarnaast ervoeren ze dat ze vaak staande werden gehouden terwijl er volgens hen niks aan de hand was. In die gevallen benoemde een politieagent vaak dat ze in de aanpak zaten. Meermaals werd genoemd dat wanneer ze aan het 'daten' waren dit ook werd gedaan. Het extra staande houden en benoemen in negatieve context van iemand op de lijst werd daarnaast als zeer demotiverend ervaren- zeker als ze voor hun gevoel juist net goed bezig waren.

Een aantal respondenten voelde zich extra gestigmatiseerd omdat professionals en de buitenwereld er vaak vanuit gingen dat iedereen in de Top600 of Top400 ook een verstandelijke beperking of psychische problemen heeft.

*Kijk over Top600-jongens wordt vaak ook gezegd of beoordeelt met: oh die is zwakbegaafd en er is iets psychisch. Dit moet je niet direct doen. Dan pak je de ziel af. Kijk naar wat ze kunnen.*

### **Betrekken gezin**

Vanuit de aanpak werd bij sommige respondenten ook ingezet op het gezin. Dit kon variëren van contact met een van de ouders tot het inzetten van hulp bij de broertjes of zusjes. Een aantal respondenten gaf aan dat de regisseur af en toe contact had met zijn vader of moeder en dat dit volgens deze respondenten goed was. Het overgrote merendeel van de respondenten stond of staat echter niet achter het contact met gezinsleden. Zij ervaren het vooral als vervelend wanneer contact werd opgenomen met broertjes en zusjes<sup>18</sup>. Zij benoemden dat zij zelf hierover niet werden ingelicht, dat hun gezin werd betrokken zonder dat zij zelf iets positief merkten van de aanpak en dat ze niet wilden dat hun gezin de dupe werd van hun negatieve gedrag.

*“Ik heb zelf nooit iemand gezien van de Top600, maar ze gingen wel tegen mijn wil in mijn broertjes erbij betrekken. Er werd hierdoor een vergrootglas op ze gelegd en negatief naar mijn broertjes gekeken. Dit terwijl zij niks verkeerd hadden gedaan.”*

*Ze begonnen m'n broertjes en zusjes lastig te vallen. Laat me zusjes met rust. Ze gingen ze op school benaderen. Ik zei laat ze met rust maar toch deden ze dat. M'n familie moet je met rust laten. Het zijn nette mensen.*

Enkele respondenten voegde eraan toe dat aandacht voor het gezin zeker belangrijk is. Maar deze respondenten benadrukten dat als hun gezinsleden benaderd worden dit in ieder geval eerst met hen besproken dient te worden.

### **Relatie met regisseur/ hulpverleners**

Regisseurs spelen een cruciale rol binnen de aanpak. Het overgrote deel van de respondenten zag de band die zij tijdens de regieperiode opbouwden met de regisseur als een duidelijke meerwaarde. Volgens de respondenten moet een regisseur over inlevingsvermogen, flexibiliteit, doorzettingsvermogen en menselijkheid beschikken. Ze moeten vertrouwen geven en een stap extra zetten. Het merendeel van de respondenten gaf aan in de regieperiode één of meerdere regisseurs gehad te hebben die over deze eigenschappen beschikten.

Niet alle respondenten waren tevreden over de regisseur, of één van de regisseurs die ze eerder in de regieperiode hadden. Hiervoor werden verschillende redenen genoemd. Ten eerste als een respondent niet open stond voor de aanpak, wilde die ook niks met de regisseur te maken hebben. Een tweede reden die vaker naar voren kwam, was dat er geen klik was. De respondenten ervoeren bijvoorbeeld dat de regisseur niet

---

<sup>18</sup> We merken op dat het hier gaat om vrijwillige hulp.

goed aanvoelde welk type contact passend was of dat de regisseur niet genoeg doorvroeg naar de oorzaak van hun problemen.

*De eerste twee regisseurs waren niet goed. Ze kwamen teveel ongevraagd in contact met me. Steeds opbellen en bij mijn deur aanbellen, dat was irritant. En ergens kwam toen [naam regisseur] van de politie in beeld. Hij deed het goed. Hij hield m'n hand vast. Kwam me ophalen op plekken met de auto. Betaalde m'n ID. Ik dacht echt wat doet deze man. Dat vond ik tof. Daardoor heb ik me speciaal gevoeld. Ik kreeg extra aandacht, en waarom weet ik niet. Ik had namelijk echt zware dingen op m'n kerfstok.*

Duidelijkheid vanuit de regisseur of betrokken hulpverlener vinden de respondenten zeer belangrijk. Afspraak is afspraak. In bijna alle gesprekken kwam naar voren dat de respondenten belang hechten aan duidelijkheid. Ook als iets niet ging lukken, was het belangrijk dat de regisseur of een andere hulpverlener geen verwachtingen schiep die hij niet kon waarmaken. Liever eerlijk en een negatief bericht dan een positief bericht en het niet na kunnen komen van beloften. Het merendeel gaf aan dat de betrokken regisseur naar hen toe over het algemeen duidelijk was.

*Het allerbelangrijkste is duidelijkheid. Want heel vaak is het van ja we gaan het voor je uitzoeken, terwijl je weet dat het niet te bewerkstelligen is. Kan gewoon niet. Liep ik ook vaak tegenaan. Het was vaak zo onduidelijk. Dat iemand liegt tegen me. Wees gewoon eerlijk tegen me. Ja duidelijkheid. Dat was voor mij het belangrijkste. Als het onduidelijk was dan snapte ik er niks van. Weet je zo'n flipperkast van vroeger, als 'ie dan op tilt ging, zo ging het in m'n hoofd dan. Echt tilt. Ik kwam dan niet meer bij.*

Verder viel op dat een aantal respondenten die aangaven niet veel aan de aanpak te hebben of niet mee te willen werken wel af en toe goed contact met de regisseur hadden.

*Heb een goede klik met m'n regisseur, kan goed met haar praten. Als ik iets nodig heb, staat ze voor me klaar. En ze vraagt ook wel of ik hulp nodig heb, bijv. met verhuizen ofzo. Verder heb ik een eigen bedrijf dus geen behoefte aan werk en een huis kan ik zelf regelen. Als ik iets nodig heb dan gaat ze voor me, maar ik heb het niet nodig dus. En als je wil veranderen, zijn ze er voor je. M'n regisseur en de reclassering proberen wel echt vooruit te kijken. Dus als ik weer iets fout heb gedaan kijken we naar de toekomst.*

Hoewel een groot deel positief was over de relatie met de regisseur was er ook een aantal respondenten die zelden tot nooit contact hebben of hebben gehad met de regisseur.

Niet alle respondenten hebben dezelfde behoefte. Zij gaven verschillende manieren aan waarop volgens hen de regisseurs de regiepersonen het best konden benaderen. Die lijken soms tegenstrijdig.

Het gaat om maatwerk. Dat gaven de meeste respondenten ook aan en dat dus goed aangevoeld moet worden welke manier van benadering goed aansluit bij de persoon.

*Mijn beste regisseurs waren meer mens. Ze kwamen niet direct bij mij thuis langs wanneer ik te laat ergens was. Nee ze waren relaxed. Ik ben een harde kern jongen. Dat zorgt voor mij dat ik mij open ga stellen. Als ze streng zijn dan sluit ik mezelf helemaal af.*

*Kan me eentje herinneren van de politie maar is lang geleden. Hij was niet makkelijk. Hij was altijd blij als hij mij kon betrappen op iets. Merkte je aan hoe hij me aansprak. Had niet het idee dat hij mij echt wilde helpen.*

Terwijl een aantal anderen aangaven dat de regisseur juist actiever contact moet zoeken.

*Jongeren gaan niet zelf iemand opbellen, dus een regisseur moet dwingender zijn met zoeken van contact.*

Tevens is de insteek van de regisseur ook erg belangrijk op hoe de regieperiode verloopt. Sommige regisseurs zochten volgens enkele respondenten alleen contact als er een strafbaar feit was gepleegd en waren er voornamelijk op gericht om te voorkomen dat er iets strafbaars gebeurt, terwijl andere regisseurs ook investeerden in het opbouwen van een vertrouwensrelatie. Die relatie opbouwen is heel belangrijk volgens veel respondenten.

Een aantal respondenten gaf verder aan dat ze via de regisseur doorverwezen werden naar een andere hulpverlener, maar dat dit niet succesvol was omdat deze hulpverlener niks kon regelen.

*“Mijn regisseur verwees me door naar [naam hulpverlener]. Deze hulpverlener wilde me helpen maar dit lukte niet. Ik had mijn regisseur bij het eindgesprek ook gezegd als tip: als jullie jongeren doorverwijzen naar iemand anders om hulp te zoeken moet je wel mensen zoeken die echt willen en kunnen helpen. [naam hulpverlener] had niet veel gedaan, ik moest alles zelf doen terwijl hij mij zou helpen.”*

Volgens een aantal respondenten zou het de rol moeten zijn van de regisseur om het gesprek aan te gaan met de regiepersoon wanneer er geen klik is. Het zou dan wenselijk zijn als er gekeken wordt naar een andere regisseur. Een persoon in de aanpak kaart dit volgens hen niet uit zichzelf aan. Dit durven ze niet aan te geven of ze hebben weinig vertrouwen in de regisseur.

Verder merkte een respondent op dat hij het als onprettig ervaarde dat meerdere overleggen met hem, ook na corona, digitaal plaatsvonden.

*“De grootste tip die ik geef: als ik gesprek met iemand heb, een serieus gesprek en wat voor mij belangrijk is. Dan wil ik dat liever in het echt dan een zoom-meeting. Ik weet dat het moeilijk met corona was. Maar na corona gingen ze ook nog door met zoom-meetings.”*

## Motivatie

Motivatie om mee te werken aan de aanpak en/ of gedragsverandering is een belangrijk element in de meerwaarde van de aanpakken. Alle respondenten gaven aan dat wanneer een persoon niet wil veranderen, men alles kan proberen, maar dat het toch niet werkt.

*Ik merk er nog steeds weinig van. Ik heb wel een regisseur en daar heb ik goed contact mee, maar als ik wil veranderen moet dat uit mezelf komen. Daar maakt die aanpak niet bij uit.*

Respondenten die inmiddels uit de aanpak zijn uitgestroomd, gaven aan dat een positieve gedragsverandering vooral door de persoon zelf kwam. Vaak speelt leeftijd hierbij een rol. Ouder worden en beseffen dat het op de oude weg niet verder door kan gaan.

Om regiepersonen gemotiveerd te krijgen om mee te werken aan de aanpak is soms een lange adem nodig.

*Iedereen kan je open krijgen, maar bij iedereen werkt dat anders. Vaak zeggen ze hij wil niet. Maar geef het een kans. En probeer het week erop weer. En week erop weer, en dan weer. Dan de week erop ga je zien; hey het is gelukt. Ze moeten je kunnen vertrouwen en dat duurt soms even.*

Een aantal respondenten gaf aan al direct vanaf het begin gemotiveerd te zijn. En dat ze merken dat als ze dit lieten zien, ze hier veel voor terug kregen vanuit de aanpak.

*Ik ben echt gemotiveerd en ze kunnen heel veel voor je doen. Als je er voor open staat. Ze willen je echt helpen als je dat wil.*

Respondenten die gedurende de regieperiode gemotiveerder werden, gaven aan dat, naast leeftijd, de band met een regisseur of een andere hulpverlener een grote rol speelde. Ook gaf een aantal respondenten aan in positieve zin beïnvloed te zijn geweest door iemand anders op straat die in een van de aanpakken zat en waarbij iets, zoals een woning, geregeld was of die aanraadde de aanpak een kans te geven.

*Vroeger had ik er echt moeite mee, maar op geef moment word je ouder. Ik ken een jongen waarmee ik jaren had vastgezeten. Hij had een woning gekregen via de Top600. Hij zei je moet niet naar iedereen luisteren. En ja toen gaf ik het een kans.*



Gebeurtenissen gedurende de regieperiode kunnen ook demotiverend werken. Het gaat hierbij om de negatieve effecten van stigmatisering, toezeggingen niet waarmaken, wisseling/ doorloop van regisseurs of andere betrokken hulpverleners. Deze punten zijn eerder uitgebreid aan bod gekomen.

*De wisseling van de regisseurs of andere betrokkenen heeft grote invloed op je motivatie. Je krijgt telkens het gevoel dat je opnieuw moet beginnen. De nieuwe regisseur begint niet waar de ander is gebleven. Het is of niet goed overgedragen of ze willen het op hun eigen manier doen, waardoor het voelt alsof de vooruitgang die je hebt geboekt teniet wordt gedaan. Het zou al helpen als de regisseur samen met degene die in de Top1000 staat en de nieuwe regisseur gaat zitten om kennis te maken en over te dragen.*

*Kreeg wel vaak te horen van mensen die me helpen je zit in de Top400. Dat zeggen ze dan. Je zit in de Top400, Top400, Top400... maar ik weet al dat ik er in zit. Je kan me ook uitleggen hoe ik eruit kom. Is belangrijk voor jongeren dat ze ook weten hoe ze eruit komen zodat ze beter of sneller gemotiveerd zijn om toch die kans te grijpen.*

## Uitstroom

Er komt een wisselend beeld naar voren over de ervaring bij uitstroom. Sommige respondenten gaven aan met gemengde gevoelens uit de aanpak te stromen. Enerzijds waren ze blij: een bevestiging dat ze goed bezig zijn en geen label meer hebben. Anderzijds merkten ze ook dat de voordelen, zoals extra hulp, verdwijnen en vooral bepaalde zaken moeilijker geregeld worden. Deze respondenten gaven ook aan dat ze binnen het reguliere aanbod vallen en zo van begeleider moeten wisselen, of zaken traag gaan.

*Mijn reactie na uitstroom? Angst. Ze [regisseur en interventiepleger] vallen toch weg hé. Je weet gewoon wat wegvalt. Je moet echt gaan bijpoten, en misschien ben je daar nog niet helemaal klaar voor.*

*Ja ga ik je eerlijk zeggen, als je uit de Top600 gaat vervallen je kansen. Tof als je eruit bent, maar de voordelen vallen weg. Als je problemen met geld hebt bijvoorbeeld. Als je Top600 bent dan is er veel sneller contact met schuldhulp, en alles gaat gewoon sneller. Ook als een opleiding mis gaat, dan heb je direct weer WPI om iets te kijken naar iets nieuws. Sommige jongens vragen van 'ey hoe kan jij zo snel dingen geregeld hebben? Hoe kom je zo snel aan dat huis?' Dan zeg ik ja top600 hé. Ik zeg dan ook tegen die jongens geef de Top600 een kans. Laat zien dat je het wil. Het is jouw keuze: of je doet crime of je doet het niet.*

Andere respondenten waren blij dat ze eruit zijn. Deze respondenten ervoeren minder voordelen, of enkel nadelen, van de aanpak dan de personen die de aanpak als positief ervoeren.

## Effect aanpak

Alle respondenten gaven aan dat de gedragsverandering vanuit henzelf kwam. Veelal benoemden ze hierbij dat ze op een leeftijd kwamen waarop ze inzagen dat ze zo niet meer verder wilden, hun ouders niet teleur wilden stellen, vrienden zagen overlijden of merkten dat ze zelf te diep in de criminaliteit zaten: 'het waren geen winkeldiefstallen meer'.

Verder benoemden de meeste van deze respondenten dat ze veel hebben gehad aan de regisseur of een andere betrokken hulpverlener. Ze stonden er niet alleen voor. De regisseur stond 'naast' hen, regelde zaken snel en motiveerde hen.

*Door de aanpak had ik het gevoel dat er iemand voor me was, zeker omdat mijn ouders niet alles wisten. Het gaat om iemand die buiten je eigen netwerk staat die oprecht betrokken is en je motiveert.*

*Ik had veel aan mijn regisseurs. Ze hebben me volwassen gemaakt. Zijn tussen haakjes m'n ouders geweest begrijp je. M'n vader was er niet en m'n moeder is er sowieso niet meer. Door de regisseurs en in de gevangenis heb ik discipline gekregen. Dit deden ze als ze als een koppel kwamen en de ene streng was en de ander lief was voor mij. Ze wisselden dat af.*

De aanpak maakte het verder voor hen mogelijk dat zaken snel geregeld werden en/ of ze ergens extra begeleiding bij kregen. Hierdoor werd rust gecreëerd voor hen. Zij vertelden dat dit vooral op de leefgebieden schulden, inkomen, werk/ dagbesteding en in een aantal gevallen ook voor huisvesting gebeurde.

*Ik zat zwaar in de schulden en ik kreeg alleen maar brieven hier. Ik had net een mooie woning maar ik kreeg alleen maar brieven met hoge bedragen. Elke keer wanneer ik thuis kwam lagen er brieven. Dacht ik tering. Ik ging m/n huis vermijden. Het maakte me para. Ging drinken en jointjes roken. Ik dacht hey shit man, moet ik weer die crime ingaan. De top600 heeft me toen daarbij geholpen bij de schuldenaanpak. Nu betaal ik af en krijg ik geen brieven meer. Nu heb ik me rust en kan ik lekker wonen hier en me focussen op m'n taakstraf.*

Een aantal respondenten die een regisseur vanuit de politie hadden, gaven aan dat dit hun kijk op de politie veranderde.

*Als straatjongen had ik een heel ander beeld van de politie en ik zag de politie eerst een beetje als de vijand. Maar ze waren allemaal tof. Ik merkte dat ze normaal tegen mij deden en ze er waren om me te helpen, dus toen kreeg ik meer vertrouwen. Doordat ze betrokkenheid toonde, mij probeerde te*

*motiveren en ook meer inzicht gaven in waarom ze als politie soms doen wat doen, heb ik meer respect gekregen voor de politie.*

Tot slot was niet iedereen die uitstroomden positief over de aanpak. Deze personen gaven aan dat ze nooit contact hebben gehad met de regisseur, of veel verschillende regisseurs hebben gehad maar waarbij volgens hen nooit iets geregeld werd.

*Er is helemaal niks gedaan vanuit de Top600. 0,0 hebben ze geregeld. Het heeft alleen maar stress veroorzaakt. Vanuit de Top600 gingen ze nooit in gesprek met me. Op geef moment stond ik ook niet meer open om m'n verhaal te vertellen, had toch geen zin meer voor me. Ik moest alles altijd zelf regelen.*

## 4 Succesfactoren en aandachtspunten

In de gesprekken kwamen succesfactoren en aandachtspunten naar voren. Vanuit hun ervaring droegen de respondenten deze thema's aan. Succesfactoren zijn aspecten die de respondenten als positief benoemden en waar volgens hen continue aandacht voor moet blijven. Dit betekent niet dat alle respondenten deze factoren benoemden. Sommige respondenten ervoeren verschillen tussen regisseurs hierin of de mate waarin ze werden toegepast. Andere vonden dat hier nog meer op kan worden ingezet.

Daarnaast kwamen in de gesprekken ook thema's aan bod van punten in de aanpak die voor de respondenten niet zo duidelijk waren, waar ze minder positief over waren of die volgens hen extra aandacht nodig hebben. Deze aandachtspunten vanuit het perspectief van de respondenten hebben we hier weergegeven.

### Succesfactoren

- 🕒 **Motivatie van regiepersonen.** Alle respondenten benoemden dat motivatie om mee te werken aan de aanpak nodig is om verandering te bereiken. Als zij niet mee willen werken, kunnen ook geen stappen worden gezet in positieve zin. Motiveren van regiepersonen verdient daarom veel aandacht. Dit kan door in te zetten op de succesfactoren die hier worden beschreven. Ook gaven de respondenten aan dat aandacht voor motivatie continu nodig is gedurende de hele regieperiode. De motivatie om mee te werken kan namelijk wisselen gedurende de regieperiode.
- 🕒 **De begeleiding of hulp op de leefgebieden.** Alle personen die meewerkten aan de aanpak vonden dat hulp op de leefgebieden bijdroeg aan de motivering om mee te werken aan de aanpak. Zij gaven aan dat het opviel dat als je in de aanpak zit een aantal zaken sneller geregeld wordt.
- 🕒 **Regisseur die naast een persoon staat en 'menselijk' is.** Het overgrote deel van de respondenten ziet de band die zij tijdens de regieperiode opbouwden met de regisseur of een andere betrokken hulpverlener als een duidelijke meerwaarde. Deze respondenten hebben veel gehad aan de regisseur of een andere betrokken hulpverlener. Ze gaven hen het gevoel er niet alleen voor te staan. De regisseurs behandelden hen als "mens". De regisseur stond 'naast' hen, regelde zaken snel, deed een stap extra en motiveerde hen. Hierdoor waren de respondenten zelf ook gemotiveerd om een stap extra te zetten. Verder gaven meerdere respondenten aan dat een menselijke benadering met face-to-face contact het beste aansloot bij hun behoeften.
- 🕒 **Goed eerste contactmoment en actiegerichte houding.** Als het eerste contactmoment niet goed is, krijg je een valse start. Enkele respondenten gaven aan dat direct bij de start een actiegerichte houding van de regisseur werd ervaren. Hierdoor merkten ze direct dat ze iets aan de geboden hulp hadden.
- 🕒 **Regisseur creëert rust en is duidelijk.** Een groot deel van de respondenten gaf aan dat de regisseur rust in hun leven creëerde. Dit kwam doordat er een duidelijk aanspreekpunt voor de betrokken organisaties werd aangewezen en/ of er op de leefgebieden zaken werden geregeld. Dit laatste gold met name voor hulp bij schulden en bij een enkele voor huisvesting. Verder vinden de respondenten het belangrijk dat ze

weten waar ze aan toe zijn. Dat afspraken worden gemaakt en nagekomen en geen verwachtingen worden gewekt die niet kunnen worden waargemaakt.

- ③ **Combinatie zacht en streng.** Voor enkele respondenten werkte de combinatie van een regisseur/ interventiepleger die strenger en consequenter was met een regisseur/ interventiepleger die meer op de relatie zat goed.
- ③ **Warme overdracht bij wisseling van regisseur.** Bij de respondenten is geregeld voorgekomen dat zij een andere regisseur kregen (met name respondenten die al meerdere jaren in een aanpak zitten). Respondenten hechten veel waarde aan een gezamenlijke overdracht of dat de regiepersoon in ieder geval vooraf duidelijk op de hoogte wordt gebracht.
- ③ **Regiepersonen rustig en geleidelijk in het hulpaanbod meenemen.** De tijd om uit te leggen wat de regiepersoon aan het hulpaanbod heeft en daarbij niet direct alle opties op tafel leggen maar geleidelijk aan de regiepersonen ernaar toe geleiden droeg volgens de respondenten bij aan de motivatie om mee te werken.

## Aandachtspunten

- ③ **Aandacht voor de negatieve effecten van stigmatisering.** Respondenten gaven aan het niet fijn te vinden alsmaar te horen dat ze in de Top600 of Top400 zitten of vaak, volgens hen, om die reden onterecht staande gehouden te worden. Dit speelt nog sterker wanneer de respondent het gevoel had de goede kant op te gaan. Stigmatisering werkte volgens de respondenten demotiverend en zorgde voor stress. Volgens respondenten ontstond op straat hierdoor ook het beeld dat de aanpak vooral gericht is op repressie.
- ③ **Directer vrager naar de positieve kanten en talenten van een persoon.** Een aantal respondenten gaven aan dat niet direct gevraagd werd naar waar de respondent goed in is. Dit gebeurde zijdelings wel, bijvoorbeeld via het zoeken naar dagbesteding, maar de respondenten gaven aan dat hier volgens hen directer en structureler naar gevraagd zou moeten worden.
- ③ **Top600-afdeling in JC Zaanstad.** De respondenten die op een Top600-afdeling zitten of ooit zaten, ervoeren vooral nadelen en geen meerwaarde van de Top600-afdeling. Als nadelen benoemden zij: onrustige sfeer en een onveilige omgeving voor kwetsbare jongeren en geen specifiek aanbod/ begeleiding. Niet alle regiepersonen hebben ervaringen met de huidige Top600-afdeling in JC Zaanstad. De ervaringen hebben ook betrekking op een eerdere Top600-afdeling in een andere penitentiaire inrichting<sup>19</sup> en op JC Zaanstad vóór de reorganisatie in 2022.
- ③ **Het grote tekort aan (passende) huisvesting.** Huisvesting is de basis, gaven de respondenten aan. Als deze basis niet op orde is dan is de kans op terugval in de criminaliteit of (verder) afglijden groot. Zij zagen ook dat er een groot tekort aan woningen is, waardoor ook zij werden geraakt. Volgens hen is huisvesting wel de basis om te willen en kunnen veranderen.

---

<sup>19</sup> Voor de opening van JC Zaanstad was de Top600-afdeling in een andere penitentiaire inrichting ondergebracht.

- ③ **Uitstroom uit de aanpak.** Sommige respondenten gaven aan met gemengde gevoelens te zijn uitgestroomd. Enerzijds zagen ze het als een bevestiging dat ze op de goede weg waren, maar anderzijds merken de respondenten, die de aanpak als effectief ervaarden, dat ze in het reguliere aanbod niet goed genoeg en minder snel geholpen werden. Zij kwamen bijvoorbeeld niet meer in aanmerking voor een zorg- of hulpverleningstraject of moesten wisselen van hulpverlener waar een band mee was opgebouwd. Enkele respondenten ervaarden hierdoor stress. Het is goed om als personen uitstromen aandacht te hebben voor de positieve- maar ook negatieve gevoelens bij uitstroom.
- ③ **Belang van ervaringsdeskundige/ positief rolmodel.** Meerdere respondenten gaven aan in positieve zin beïnvloed te zijn geweest door iemand anders op straat die in de Top600 of Top400 zat en waarbij iets, zoals een woning, geregeld was of die aanraade de aanpak een kans te geven. Dit was niet vanuit de aanpak ingezet. Volgens de respondenten kan dit meer benut worden.

## 5 Ervaringen ophalen in de toekomst

In dit hoofdstuk geven we advies over de manier waarop de aanpakken in de toekomst de ervaringen van de regiepersonen op kunnen halen. Voor dit advies maken we gebruik van de bevindingen uit de sessie met de Credible Messengers en de interviews met personen die in één van de aanpakken zitten of zaten.

Bij de Credible Messengers en tijdens de interviews bespraken we verschillende manieren om de ervaringen van de doelgroep op te halen. Hieruit kwam naar voren dat het uitzetten van een online vragenlijst niet aansluit bij de doelgroep. De kans dat zij deze vragenlijst invullen is klein. Dit komt doordat de doelgroep hier geen zin in heeft of het gevoel heeft er niks voor terug te krijgen (in de vorm van een beloning of verbetering van de regieperiode). Een persoonlijk gesprek past beter. Als dit door externe onderzoekers wordt uitgevoerd en de werving voornamelijk via de regisseurs plaatsvindt, dan is het aannemelijk dat vooral de meest gemotiveerde personen worden gesproken. Als de regisseurs zelf de gesprekken voeren dan is het mogelijk dat de personen niet open zijn over eventuele knelpunten die ze ervaren in hun relatie met de regisseurs.

### Advies - structurele monitoring van ervaringen door regisseur of andere hulpverlener

Toch adviseren we dat het beter is om aan te sluiten bij de uitvoeringspraktijk en het ophalen van ervaring structureel onderdeel te laten zijn van de evaluatie van de aanpak. Op die manier kan volgens ons de doelgroep een stem worden gegeven en kunnen de ervaringen van de regiepersonen worden gebruikt om de relatie met de regiepersonen en/of knelpunten in het plan van aanpak aan te passen. We adviseren om de regisseur, of een betrokken hulpverlener, periodiek een evaluatiegesprek (bijvoorbeeld halfjaarlijks aansluitend op een uitvoerdersoverleg) te laten voeren en dit ook vooraf aan de regiepersoon te melden. Op deze manier geef je de regiepersoon bovendien bewust de gelegenheid om diens ervaringen te delen en diens mening te geven. We adviseren dat de regiepersoon de mogelijkheid heeft om dit gesprek eventueel met een andere betrokken hulpverlener te voeren, die dit vervolgens terugkoppelt aan de regisseur. Het is hierbij belangrijk dat de keuze met wie de regiepersoon dit gesprek voert bij de regiepersoon zelf ligt. Als er onvoldoende klik is met de regisseur of het contact niet goed verloopt dan kan dat in theorie eerder gesignaleerd worden en kan daaraan gewerkt worden of (in het meest extreme geval) van regisseur gewisseld worden. Verder kan de input van de regiepersoon worden gebruikt om het plan van aanpak bij te stellen. Als het niet mogelijk is periodiek de ervaringen van een regiepersoon op te halen, bijvoorbeeld omdat de regiepersoon niks te maken wil hebben met de aanpak en het contact met de regisseur of andere hulpverleners weigert, adviseren we de reden voor het niet op kunnen halen van ervaringen op te nemen in het cliëntvolgsysteem.

De bevindingen uit het gesprek registreert de regisseur in het cliëntvolgsysteem VEHAA. Op dit moment is hiervoor een standaard vragenlijst (die bij uitstroom in Top400 verplicht is in te vullen voor regisseurs) waarvan wij adviseren deze bij een aantal vragen aan te passen en beknopter te maken. De antwoorden op deze vragen kunnen zowel gebruikt worden voor de verrijking van de (jaarlijkse) monitor van de aanpak als voor de

evaluatie van de individuele regieperiode. De regisseur heeft dan ook inzicht in eventuele knelpunten die door de regiepersoon worden ervaren en kan daarvoor een oplossing zoeken. Om de monitoring van de aanpak te verrijken, adviseren we om quotes uit de periodieke evaluatiegesprekken anoniem te gebruiken.

We stellen, op basis van onze ervaringen tijdens de gesprekken, voor om in deze vragenlijst in ieder geval de volgende vragen op te nemen:

🕒 Hoe ervaar je het om in de aanpak te zitten? Wat vind je ervan van dat je in de aanpak zit?

🕒 Wat werkt er voor jou? *Specifiek met betrekking tot:*

- [het zoeken naar] een woning;
- dagbesteding/ activiteiten;
- werk;
- financiën/ geldzaken/ hulp bij eventuele schulden;
- school/ opleiding/ stage;
- relatie met regisseur of andere hulpverlener;
- psychologische hulp.

🕒 Wat werkt er niet voor jou? *Specifiek met betrekking tot:*

- [het zoeken naar] een woning;
- dagbesteding/ activiteiten;
- werk;
- financiën/ geldzaken/ hulp bij eventuele schulden;
- school/ opleiding/ stage;
- relatie met regisseur of andere hulpverlener;
- psychologische hulp.

🕒 Wat vind je dat ik goed doe? Wat zou je liever anders willen?

🕒 Hoe zou je motivatie vergroot kunnen worden?

🕒 Bij uitstromers: wat heeft de aanpak voor jou opgeleverd?



# Bijlage 1 Gespreksleidraad

## Ervaring

- ☉ Kun je uitleggen wat de aanpak Top600/ Top400 inhoudt?
- ☉ Hoe merkte je dat je in de aanpak kwam?
- ☉ Hoe reageerde je toen je hoorde dat je in de aanpak kwam?
- ☉ Welke uitleg heb je gekregen over de aanpak en wie heeft je deze uitleg gegeven? Wat vond je daarvan?
- ☉ Hoe ervaar je het nu om in de aanpak te zitten?
- ☉ Wat merk je er nu van?

## Relatie regisseur

- ☉ Wat heeft de regisseur voor jou betekend? Van welke organisatie was deze regisseur?
- ☉ Hoe heb jij de relatie met de regisseur ervaren?
- ☉ Waarover sprak een regisseur met je? Ben je wel eens bij een bespreking geweest met de regisseur en meerdere hulpverleners? Hoe vaak was dat ongeveer?
- ☉ In hoeverre heb je het idee dat gekeken werd waar je goed in bent?
- ☉ Heb je meerdere regisseurs gehad? Indien meerdere: hoe heb je dat ervaren? En was deze wissel voor jou voldoende duidelijk?
- ☉ Bij meerdere regisseurs: wat maakte het dat je met de ene regisseur wel een klik had en met de andere niet?
- ☉ Wat miste je?

## Motivatie

- ☉ Was/ ben je gemotiveerd om mee te werken aan de Top600/Top400 aanpak?
- ☉ Is je motivatie veranderd sinds het begin van de aanpak? Hoe kwam dat?
- ☉ Hoe zou je motivatie tot medewerking vergroot kunnen worden?

## Positieve punten aanpak

- ☉ Wat zijn dingen of mensen uit de aanpak die je hebben geholpen? Ben je geholpen met:
  - [het zoeken naar] Een woning
  - Dagbesteding/ activiteiten
  - Werk
  - Financiën/ geldzaken/ hulp bij eventuele schulden
  - School/ opleiding/ stage

- Relatie met regisseur of andere hulpverlener
- Psychologische hulp

Kan je voorbeelden noemen?

- ☉ Lukte het de regisseur of andere hulpverleners goed om jou hierbij de passende hulp te bieden? Wat ging er goed en wat minder goed?

## Verbeterpunten aanpak

- ☉ Welke dingen of mensen hebben juist niet geholpen?

*Doelvragen op leefgebieden, zie hierboven.*

## Ontbrekende punten

- ☉ Wat ontbreekt er volgens jou in de aanpak?

## Betrokkenheid systeem/ ouders

- ☉ Werden je ouders of broertjes/ zusjes ook betrokken? Hoe ging dat en heeft dat geholpen?
- ☉ Indien ja: wat ging er goed en wat kon er beter?
- ☉ Indien nee: had je hier behoefte aan gehad? Op welke manier hadden ze betrokken moeten worden? Hoe denken jouw ouders hierover?
- ☉ Waren er andere personen die belangrijk voor jou zijn waarvan je graag had gezien dat zij betrokken werden?

## Effect aanpak

- ☉ Wat heeft de aanpak voor je opgeleverd?
- ☉ Wat is er veranderd sinds je in de aanpak zit/zat?
- ☉ Bij uitstroomer: Is het voor jou duidelijk waarom je nu niet meer in de aanpak zit? Wie heeft of hoe is jou verteld dat je niet meer in de aanpak zit?

[eventueel doorvragen wat de aanpak heeft bijgedragen aan uitstroom]

## Plek voor delen ervaringen/ stem

- ☉ Kon jij tijdens de aanpak ergens je mening of ervaring kwijt? Zo ja, waar of bij wie was dat?
- ☉ Had/ heb jij behoefte om ergens je ervaring of mening te delen?  
*Hoe zou je dat het liefst willen? Bijv. gesprek met persoon of via een website of enquête?*
- ☉ Hoe kan de aanpak volgens jou nog beter de meningen en ervaringen ophalen van personen die op de Top600-/Top400-lijst staan?

- ③ Stel je krijgt via een brief of regisseur een vragenlijst via QR-code over wat je van de aanpak vindt: zou je die dan invullen? Wat zou er voor zorgen dat je het invult?
- ③ Stel er is een online plek waar ja kan aangeven wat je van de aanpak vindt, zou je het invullen? En zo ja, hoe moet dit er uit zien?
- ③ Voorleggen 3 vragen online vragenlijst:
  1. Wat gaat er goed?
  2. Wat kan er beter?
  3. Hebben ze je geholpen met.. (de leefgebieden)

### Tips/ adviezen

- ③ Heb je tips voor de aanpak? Andere punten om mee te geven?  
Wat wil je de aanpak verder nog meegeven?

# Bijlage 2 Analyse kader

## Analyse kader ophalen ervaring Top600/ Top400 – V1

Thema	Sub-thema	Vragen
Ervaring	Instroom Verloop regieperiode Uitstroom Relatie regisseur Motivatie	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kun je uitleggen wat de aanpak Top600/ Top400 inhoudt?</li> <li>Hoe merkte je dat je in de aanpak kwam?</li> <li>Hoe reageerde je toen je hoorde dat je in de aanpak kwam?</li> <li>Welke uitleg heb je gekregen over de aanpak en wie heeft je deze uitleg gegeven? Wat vond je daarvan?</li> <li>Hoe ervaar je het nu om in de aanpak te zitten?</li> <li>Wat merk je er nu van?</li> <li>Wat heeft de regisseur voor jou betekend? Van welke organisatie was deze regisseur?</li> <li>Hoe heb jij de relatie met de regisseur ervaren?</li> <li>Waarover sprak een regisseur met je? Ben je weleens bij een bespreking geweest met de regisseur en meerdere hulpverleners? Hoe vaak was dat ongeveer?</li> <li>In hoeverre heb je het idee dat gekeken werd waar je goed in bent?</li> <li>Heb je meerdere regisseurs gehad? Indien meerdere: hoe heb je dat ervaren? En was deze wissel voor jou voldoende duidelijk?</li> <li>Bij meerdere regisseurs: wat maakte het dat je met de ene regisseur wel een klik had en met de andere niet?</li> <li>Wat miste je?</li> <li>Was/ ben je gemotiveerd om mee te werken aan de Top600/Top400 aanpak?</li> <li>Is je motivatie veranderd sinds het begin van de aanpak? Hoe kwam dat?</li> <li>Hoe zou je motivatie tot medewerking vergroot kunnen worden?</li> </ul>
	Betrokkenheid systeem/ ouder	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werden je ouders of broertjes/ zusjes ook betrokken? Hoe ging dat en heeft dat geholpen?</li> <li>Indien ja: wat ging er goed en wat kon er beter?</li> <li>Indien nee: had je hier behoefte aan gehad? Op welke manier hadden ze betrokken moeten worden? Hoe denken jouw ouders hierover?</li> <li>Waren er andere personen die belangrijk voor jou zijn en waarvan je graag had gezien dat zij betrokken werden?</li> </ul>
	Effect aanpak	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wat heeft de aanpak voor je opgeleverd?</li> <li>Wat is er veranderd sinds je in de aanpak zit/zat?</li> <li>Bij uitstromer: Is het voor jou duidelijk waarom je nu niet meer in de aanpak zit? Wie heeft of hoe is jou verteld dat je niet meer in de aanpak zit?</li> <li>[eventueel doorvragen wat de aanpak heeft bijgedragen aan uitstroom]</li> </ul>
Positieve punten aanpak	Leefgebieden Relatie regisseur Relatie andere hulpverlener	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wat zijn dingen of mensen uit de aanpak die je hebben geholpen? Ben je geholpen met: <ul style="list-style-type: none"> <li>[het zoeken naar] een woning;</li> <li>dagbesteding/ activiteiten;</li> <li>werk;</li> <li>financiën/ geldzaken/ hulp bij eventuele schulden;</li> <li>school/ opleiding/ stage;</li> <li>relatie met regisseur of andere hulpverlener;</li> <li>psychologische hulp.</li> </ul> </li> </ul> <p>Kan je voorbeelden noemen?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Lukte het de regisseur of andere hulpverleners goed om jou hierbij de passende hulp te bieden? Wat ging er goed en wat minder goed?</li> </ul>

Verbeterpunten aanpak	Leefgebieden (V) Relatie regisseur (v) Relatie andere hulpverlener (V) Ontbrekende punten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Welke dingen of mensen hebben juist niet geholpen? <i>Doorvragen op leefgebieden, zie hierboven.</i></li> <li>• Wat ontbreekt er volgens jou in de aanpak?</li> </ul>
methode	Vorm benadering	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kon jij tijdens de aanpak ergens je mening of ervaring kwijt? Zo ja, waar of bij wie was dat?</li> <li>• Had/ heb jij behoefte om ergens je ervaring of mening te delen?</li> <li>• <i>Hoe zou je dat het liefst willen? Bijv. gesprek met persoon of via een website of enquête?</i></li> <li>• Hoe kan de aanpak volgens jou nog beter de meningen en ervaringen ophalen van personen die op de Top600-/Top400-lijst staan?</li> <li>• Stel je krijgt via een brief of regisseur een vragenlijst via QR-code over wat je van de aanpak vindt: zou je die dan invullen? Wat zou er voor zorgen dat je het invult?</li> <li>• Stel er is een online plek waar je kan aangeven wat je van de aanpak vindt, zou je het invullen? En zo ja, hoe moet dit er uit zien?</li> </ul> <p>Voorleggen 3 vragen online vragenlijst:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wat gaat er goed?</li> <li>2. Wat kan er beter?</li> <li>3. Hebben ze je geholpen met.. (de leefgebieden)</li> </ol>

# Bijlage 3 Selectiecriteria

## Selectiecriteria

- ③ **Top600 / Top400**
  - 50% Top600 / 50% Top400.
  
- ③ **Wel / niet uitgestroomd**
  - 50% zit nog in de aanpak / 50% is uitgestroomd (uitstroommoment mag niet langer dan 3 maanden na afname gesprek liggen).
  
- ③ **Duur regieperiode**
  - Minimale periode van regie is 6 maanden.
  
- ③ **Regie-organisatie**
  - Per aanpak minimaal 4 verschillende regie-organisaties, waarvan in ieder geval 2 strafrechtelijke partners (politie, OM).
  
- ③ **Leeftijd**
  - Top600: minimaal 25% personen tot 23 jaar, minimaal 50% personen tussen de 23 en 30 jaar en minimaal 25% ouder dan 30 jaar.
  - Top400: minimaal 25% personen tot 18 jaar, minimaal 75% personen boven 18 jaar.

DSP-groep BV  
Van Diemenstraat 410  
1013 CR Amsterdam  
+31 (0)20 625 75 37

dsp@dsp-groep.nl  
KvK 33176766  
www.dsp-groep.nl

DSP-groep is een onafhankelijk bureau voor onderzoek, advies en management, gevestigd aan de IJ-oeveren in Amsterdam. Sinds de oprichting van het bureau in 1984 werken wij veelvuldig in opdracht van de overheid (ministeries, provincies en gemeenten), maar ook voor maatschappelijke organisaties op landelijk, regionaal of lokaal niveau. Het bureau bestaat uit 40 medewerkers en een groot aantal freelancers.

#### **Dienstverlening**

Onze inzet is vooral gericht op het ondersteunen van opdrachtgevers bij het aanpakken van complexe beleidsvraagstukken binnen de samenleving. We richten ons daarbij met name op de sociale, ruimtelijke of bestuurlijke kanten van zo'n vraagstuk. In dit kader kunnen we bijvoorbeeld een onderzoek doen, een registratie- of monitorsysteem ontwikkelen, een advies uitbrengen, een beleidsvisie voorbereiden, een plan toetsen of (tijdelijk) het management van een project of organisatie voeren.

#### **Expertise**

Onze focus richt zich met name op de sociale, ruimtelijke of bestuurlijke kanten van een vraagstuk. Wij hebben o.a. expertise op het gebied van transitie in het sociaal domein, kwetsbare groepen in de samenleving, openbare orde & veiligheid, wonen, jeugd, sport & cultuur.

#### **Meer weten?**

Neem vrijblijvend contact met ons op voor meer informatie of om een afspraak te maken. Bezoek onze website [www.dsp-groep.nl](http://www.dsp-groep.nl) voor onze projecten, publicaties en opdrachtgevers.

