**Social mediawijs in de jeugdzorg?**

Een onderzoek naar de invloed van social media in de residentiële jeugdzorg

Marthe Schipper en Cindy Zwiep

OC Trompendaal, Leger des Heils Noord-Holland

**Auteurs:**  Marthe Schipper

Cindy Zwiep

**Begeleider:** Karlan van Ieperen

**Opdrachtgever:** OC Trompendaal, Per Direct en Samen Sterk Hilversum, Leger des Heils Noord-Holland

**Datum:** Juni 2014

**Betreft:** Afstudeeronderzoek Christelijke Hogeschool Ede

Afstudeerrichting Sociaal Pedagogische Hulpverlening

Minor Jeugd en Gezin / Pedagogiek

**Copyright Christelijke Hogeschool Ede ©**

*Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar*

*gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, microfilm of op*

*welke wijze dan ook zonder voorafgaande toestemming van de auteurs*



# Inhoudsopgave

[Samenvatting 6](#_Toc390768000)

[Voorwoord 7](#_Toc390768001)

[Hoofdstuk 1: Begripsbepaling 8](#_Toc390768002)

[Hoofdstuk 2: Contextbeschrijving 9](#_Toc390768003)

[2.1 De organisatie 9](#_Toc390768004)

[2.2 De instelling 10](#_Toc390768005)

[2.3 Achtergrond 11](#_Toc390768006)

[Hoofdstuk 3: Inleiding van het onderzoek 12](#_Toc390768007)

[3.1 Onderwerp 12](#_Toc390768008)

[3.2 Probleemstelling en afbakening 13](#_Toc390768009)

[3.2.1 Probleemstelling en vraagstelling 13](#_Toc390768010)

[3.2.2 Afbakening en verwachting onderzoek 14](#_Toc390768011)

[3.3 Relevantie 15](#_Toc390768012)

[3.4 Doelstelling 16](#_Toc390768013)

[Hoofdstuk 4: Methode van onderzoek 17](#_Toc390768014)

[4.1 Methode 17](#_Toc390768015)

[4.2 Literatuurstudie 17](#_Toc390768016)

[4.3 Interviews 17](#_Toc390768017)

[4.3.1 Verantwoording interviews 18](#_Toc390768018)

[4.3.2 Verwerking interviews 19](#_Toc390768019)

[4.4 Procedure 20](#_Toc390768020)

[4.4.1 Voorbereiding onderzoek 20](#_Toc390768021)

[4.4.2 Dataverzameling 20](#_Toc390768022)

[4.4.3 Dataverwerking en analyse 21](#_Toc390768023)

[4.4.4 Afronding onderzoek 22](#_Toc390768024)

[Hoofdstuk 5: Wat is het beeld van social media van de hulpverleners van OC Trompendaal? 23](#_Toc390768025)

[Inleiding 23](#_Toc390768026)

[5.1 Social media 23](#_Toc390768027)

[5.2 Beeld hulpverleners van social media 24](#_Toc390768028)

[5.3 Samenvatting en conclusie 26](#_Toc390768029)

[Hoofdstuk 6: In hoeverre ervaren de hulpverleners van de residentiële groepen van OC Trompendaal handelingsverlegenheid in het werken met cliënten die gebruikmaken van social media? 27](#_Toc390768030)

[Inleiding 27](#_Toc390768031)

[6.1 Mediaopvoeding 27](#_Toc390768032)

[6.2 Schets van huidige begeleiding 28](#_Toc390768033)

[6.2.1 De Topaas 28](#_Toc390768034)

[6.2.2 De Amber 29](#_Toc390768035)

[6.2.3 De Onyx 29](#_Toc390768036)

[6.2.4 Deelconclusie 30](#_Toc390768037)

[6.3 Knelpunten in deze begeleiding 30](#_Toc390768038)

[6.4 Samenvatting en conclusie 32](#_Toc390768039)

[Hoofdstuk 7: Op welke wijze speelt de problematiek van de cliënten van OC Trompendaal een rol in hun gedrag op social media? 33](#_Toc390768040)

[Inleiding 33](#_Toc390768041)

[7.1 Problematieken in relatie tot social media 33](#_Toc390768042)

[7.2 Ervaringen hulpverleners 34](#_Toc390768043)

[7.2.1 Cliënten kunnen moeilijk contact leggen 34](#_Toc390768044)

[7.2.2 Cliënten zijn beïnvloedbaar 35](#_Toc390768045)

[7.2.3 Cliënten zijn kwetsbaar 35](#_Toc390768046)

[7.3 Ervaringen van cliënten 36](#_Toc390768047)

[7.3 Samenvatting en conclusie 37](#_Toc390768048)

[Hoofdstuk 8: Welke methodes en interventies zijn er binnen de hulpverlening om cliënten te begeleiden met social media om te kunnen gaan? 38](#_Toc390768049)

[Inleiding 38](#_Toc390768050)

[8.1 Methodes en interventies binnen onderwijs en thuissituatie 38](#_Toc390768051)

[8.2 Methodes en interventies binnen de hulpverlening 39](#_Toc390768052)

[8.2.1 Beschikbaarheid 39](#_Toc390768053)

[8.2.2 Mediaopvoeding in de hulpverleningspraktijk 39](#_Toc390768054)

[8.3 Methodes en interventies binnen OC Trompendaal 41](#_Toc390768055)

[8.4 Samenvatting en conclusie 41](#_Toc390768056)

[Hoofdstuk 9: Wat past binnen OC Trompendaal om de hulpverleners een handvat te bieden hun cliënten te begeleiden met social media? 42](#_Toc390768057)

[Inleiding 42](#_Toc390768058)

[9.1 Hulpverleners aan het woord 42](#_Toc390768059)

[9.1.1 Waar hebben hulpverleners behoefte aan? 42](#_Toc390768060)

[9.1.2 In welke vorm? 43](#_Toc390768061)

[9.1.3 Wie zijn hierbij betrokken? 44](#_Toc390768062)

[9.2 Samenvatting en conclusie 45](#_Toc390768063)

[Hoofdstuk 10: Conclusies 46](#_Toc390768064)

[10.1 Conclusies deelvragen 46](#_Toc390768065)

[10.2 Beantwoording hoofdvraag 47](#_Toc390768066)

[Hoofdstuk 11: Aanbevelingen 48](#_Toc390768067)

[11.1 Vervolgonderzoek 48](#_Toc390768068)

[11.2 Beleid organisatie 48](#_Toc390768069)

[11.3 Hulpverleners OC Trompendaal 49](#_Toc390768070)

[11.4 Systeem van de cliënt 49](#_Toc390768071)

[Hoofdstuk 12: De producten 51](#_Toc390768072)

[12.1 Verantwoording product instelling 51](#_Toc390768073)

[12.2 Verantwoording product groepen 51](#_Toc390768074)

[Hoofdstuk 13: Discussie 53](#_Toc390768075)

[13.1 Evaluatie van het onderzoek 53](#_Toc390768076)

[13.2 Beperkingen van het onderzoek 53](#_Toc390768077)

[Literatuurlijst 55](#_Toc390768078)

[Hoofdstuk 14: Bijlagen 58](#_Toc390768079)

[Bijlage A - Interviewvragenlijsten 58](#_Toc390768080)

[Bijlage B - Kernlabelschema’s 61](#_Toc390768081)

[Bijlage C - Gespreksverslagen interviews extern deskundigen 64](#_Toc390768082)

[Bijlage D - Overzicht social mediagebruik cliënten OC Trompendaal 69](#_Toc390768083)

# Samenvatting

Social media: een veelheid aan mogelijkheden op je smartphone, computer of tablet om contact te maken met je vrienden en te laten zien wie jij bent. De cliënten van Orthopedagogisch Centrum Trompendaal te Hilversum zijn net zoals andere jongeren bezig met deze media. Dit onderzoek gaat in op het beeld dat de hulpverleners van OC Trompendaal van social media hebben. In het werken op de residentiële groepen is het gebruik van applicaties als Facebook en WhatsApp door de cliënten soms erg storend en lastig voor de hulpverleners. De hulpverleners zijn van mening dat ze geen grip kunnen hebben op het social mediagebruik. Daarnaast vinden ze het lastig om de cliënten te leren op een goede manier met deze media om te laten gaan. Hierin speelt het aspect mee in hoeverre je de privacy van de cliënten moet respecteren of ze juist moet controleren. In het onderzoek wordt belicht op welke wijze de problematiek van de cliënten van invloed kan zijn op hun gedrag op social media. De hulpverleners hebben het idee dat deze jongeren meer kwetsbaar zijn en meer moeten worden beschermd dan jongeren in een normale thuissituatie. De cliënten daarentegen geven aan dat ze weten wat voor risico’s er zijn op social media en dat ze ook weten hoe ze in bepaalde situaties moeten reageren. De uiteindelijke vraag is wat de hulpverleners nodig hebben om de cliënten te begeleiden in hun social mediagebruik. Hierover zijn de meningen in de drie ondervraagde teams verdeeld. De hulpverleners zijn het er wel over eens dat er meer kennis en handvaten over social media moeten zijn binnen de instelling. Ze hopen vanuit de instelling op een duidelijke visie over social media in de vorm van een protocol. Over de vorm waarop deze informatie moet worden overgebracht op de hulpverleners noemen ze verschillende opties. Namelijk in de vorm van een training of handleiding. Een team noemt heel concreet dat een werkmap erg fijn zou zijn. Het uiteindelijke product dat is gemaakt voor OC Trompendaal is ten eerste voor de instelling zelf de aanbeveling een social mediaprotocol te maken. Er is een opzet gemaakt voor dit protocol waarop de kwaliteitsmanagers van OC Trompendaal het kunnen aanvullen. Ten tweede is er voor de drie residentiële groepen een informatiemap over social media gemaakt die door het team zelf moet worden bijgehouden. Andere aanbevelingen zijn dat er in het werkveld meer onderzoek gedaan moet worden naar het gebruik van social media in de residentiële jeugdzorg. Vanuit die kennis is het belangrijk om methodes en interventies te ontwikkelen om als hulpverleners meer grip te krijgen op social mediagebruik. Vanuit de interviews met de hulpverleners van OC Trompendaal kwam daarnaast naar voren dat de ondertoezichtstelling weinig effect heeft als de cliënten wel via Facebook en WhatsApp contact kunnen hebben met ouders en/of familie. Het advies is daarom om het onderwerp social media in de begeleiding en afstemming met ouders, Bureau Jeugdzorg en de residentiële instelling meer mee te nemen. Ten slotte hopen we dat er door dit onderzoek een positiever beeld is ontstaan onder de hulpverleners van OC Trompendaal over social media.

# Voorwoord

Voor u ligt het onderzoeksverslag ‘Social mediawijs in de jeugdzorg?’ dat is geschreven in het kader van afstuderen voor de studie Sociaal Pedagogische Hulpverlening aan de Christelijke Hogeschool Ede. Dit onderzoek is gedaan in opdracht van Orthopedagogisch Centrum Trompendaal (OC Trompendaal), Leger des Heils - regio Noord-Holland, te Hilversum. Het onderzoek heeft betrekking op de residentiële groepen van deze instelling genaamd Per Direct en Samen Sterk Hilversum.

We willen graag alle instellingen en personen die betrokken zijn bij ons onderzoek bedanken. Allereerst OC Trompendaal voor het mogelijk maken van het onderzoek. Hulpverleners van de residentiële groepen van OC Trompendaal en de extern deskundigen die hebben geholpen een complete visie te krijgen over het social mediagebruik in de residentiële jeugdzorg. Ten slotte willen wij onze afstudeerbegeleider Karlan van Ieperen bedanken voor de procesbewaking en beoordeling vanuit de Christelijke Hogeschool Ede.

Dit onderzoek is geschreven voor hulpverleners die werken in de residentiële jeugdzorg, met cliënten tussen de 10 en 16 jaar. Specifiek is dit onderzoek geschreven voor hulpverleners van OC Trompendaal.

De invloed van social media is zichtbaar binnen de Jeugdzorg. Cliënten komen door middel van social media in contact met leeftijdsgenoten, vrienden en familie. Bij aanvang van het onderzoek lijken hulpverleners van OC Trompendaal niet goed te weten hoe zij cliënten kunnen begeleiden in hun social mediagebruik. Hieruit volgt de onderzoeksvraag van dit verslag, namelijk: wat hebben de hulpverleners van de residentiële groepen van Orthopedagogisch Centrum Trompendaal (OC Trompendaal) nodig om de cliënten te kunnen begeleiden met social media? Het beeld dat de hulpverleners van OC Trompendaal hebben van social media is beschreven in hoofdstuk 5 na een analyse van de afgenomen interviews. Hoofdstuk 6 beschrijft de begeleiding die op het gebied van social media aan cliënten is gegeven. Hierin worden ook de knelpunten van deze begeleiding beschreven. In hoofdstuk 7 wordt aangegeven hoe het gedrag van de cliënten op social media er uit ziet. Hoofdstuk 8 schetst een beeld van het onderzoek naar de methodes en/of interventies die er op dit gebied beschikbaar zijn voor hulpverleners die werken in een residentiële setting. In hoofdstuk 9 wordt aangegeven wat de hulpverleners nodig hebben om de cliënten goed te kunnen begeleiden op het gebied van social media. Uiteindelijk wordt vanuit deze hoofdstukken een conclusie getrokken en aanbevelingen gegeven aan de opdrachtgever. Voor verdere indeling van de hoofdstukken verwijzen wij u naar de inhoudsopgave.

De auteurs van dit onderzoeksverslag wensen u plezier toe met lezen.

Marthe Schipper en Cindy Zwiep Ede, juni 2014

# Hoofdstuk 1: Begripsbepaling

Voordat er wordt ingegaan op de afbakening van het onderzoek, worden in dit hoofdstuk de definiëring van de belangrijkste en meest voorkomende begrippen weergegeven.

**Social media:** met social media worden de internettoepassingen aangeduid waarmee het mogelijk is om informatie met elkaar te delen op een gebruiksvriendelijke wijze. Social media is een breed begrip; er zijn veel internettoepassingen. YouTube, Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram en meer. Social media worden vaak gebruikt op een smartphone. WhatsApp en Telegram horen ook bij social media. Mailen en sms’en zijn ook vormen van communicatie via een telefoon of computer, maar vallen niet onder social media.

**Hulpverleners:** met hulpverleners worden de pedagogisch medewerkers bedoelt die werkzaam zijn op de residentiële groepen van OC Trompendaal. De hulpverleners zijn gediplomeerd om te werken op de groepen van de jeugdzorginstelling. Als er wordt gesproken van hulpverleners van een andere instelling, dan zal de naam van die jeugdzorginstelling achter ‘hulpverleners’ staan.

**Cliënten:** als er cliënten worden genoemd in het onderzoek dan worden daar de kinderen of jongeren binnen de hulpverlening bedoeld. De cliënten krijgen hulp of behandeling door de hulpverlener(s) van een instelling. Vanwege het feit dat dit onderzoek gericht is op kinderen tussen de 10 en 16 jaar, vallen volwassenen niet onder het begrip cliënten.

**Residentiële groepen:** dit zijn groepen binnen de hulpverlening waar cliënten 24/7 verblijven en begeleiding en/of behandeling krijgen. De cliënten verblijven op de groep en hun dagelijks leven speelt, naast school en weekendregeling, op de groep af.

**Handelingsverlegenheid:** in het onderzoek wordt gevraagd in hoeverre hulpverleners handelingsverlegenheid ervaren wat betreft het bieden van begeleiding aan cliënten en hun social mediagebruik. Movisie omschrijft handelingsverlegenheid als volgt: “Het houdt in dat een professional niet handelt, twijfelt om te handelen of niet weet hoe te handelen ondanks dat de situatie er wel om vraagt” (Movisie, 2012).

# Hoofdstuk 2: Contextbeschrijving

## 2.1 De organisatie

OC Trompendaal is onderdeel van Leger des Heils Noord-Holland waarvan het hoofdkantoor is gevestigd in Haarlem. Het Leger des Heils is een christelijke organisatie met christelijke hulpverleners. De mensen die werken bij het Leger des Heils moeten een verklaring ondertekenen waarin ze aangeven achter de christelijke identiteit te staan. De meeste cliënten zijn echter niet gelovig. De mensen die werken bij het Leger des Heils willen vooral voor hun geloof uitkomen door het werk dat ze doen voor medemensen. Ze hebben niet als doel te evangeliseren. Toch speelt het geloof een grote rol in de keuzes en handelingswijzen van de hulpverleners. Op de website van het Leger des Heils wordt helder omschreven waar het Leger voor staat:

Hulpverlenen en mensen vertellen van Gods liefde. Dat is het doel van het Leger des Heils. We laten ons inspireren door de Bijbel, in het bijzonder door de woorden en daden van Jezus Christus. Hij is ons voorbeeld. Iedereen heeft recht op een eerlijke kans. Het Leger des Heils wil mensen die kans geven. Daarom komen we op voor mensen die geen helper hebben. Als je onze hulp nodig hebt, zijn wij er voor je. Wie je ook bent (legerdesheils.nl, z.d.).

De Stichting Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg waar OC Trompendaal onder valt is onderdeel van het Leger des Heils in Nederland. Leger des Heils Noord-Holland biedt hulp aan volwassenen, kinderen en gezinnen. De zorg voor jeugdigen wordt ‘Jongleren’ genoemd en heeft de volgende hulpvormen:

* Vast en Verder: voor jongeren tussen de 16 en 25 jaar. 24-uurs opvang in Alkmaar, Den Helder en Hoofddorp. Voor jongeren met psychiatrische problematiek, die in aanraking zijn geweest met justitie of gedetineerd zijn geweest en die problemen hebben met het vinden van een plek om het leven weer op te kunnen bouwen;
* Pleegzorg te Hilversum;
* Jongeren Ontmoetingspunt (JOP) te Haarlem;
* Samen Sterk (gezinshuis) te Hilversum;
* Jongleren dagbehandeling: dit zijn in totaal drie medisch kleuterdagverblijven (MKD) waar jonge kinderen heen gaan in plaats van school voor observatie en behandeling. Gevestigd in Huizen en Hilversum;
* Jongleren Boddaert te Huizen: naschoolse dagbehandeling voor kinderen tussen de 6 en 12 jaar;
* Per Direct Hilversum: crisisgroep voor 24-uurs opvang voor kinderen tussen de 2 en 12 jaar;
* Per Direct: projectgezinnen voor opvang van kinderen tussen de 0 en 10 jaar;
* Samen Sterk Hilversum: 24-uurs behandeling voor kinderen met ernstige opvoedingsproblemen (cwzwnoordholland.legerdesheils.nl, z.d.).

## 2.2 De instelling

De groepen waar dit onderzoek is gedaan, zijn de crisisgroep De Onyx, de behandelgroep De Amber en de langverblijfgroep De Topaas. Deze groepen worden met de namen ‘Samen Sterk Hilversum’ (De Amber en De Topaas) en ‘Per Direct Hilversum’ (De Onyx) aangeduid. Kinderen kunnen op een residentiële groep van OC Trompendaal terecht komen vanaf 6 jaar. De meeste kinderen hebben een ondertoezichtstelling die is uitgesproken door de kinderrechter en wordt bewaakt door een hulpverlener van Bureau Jeugdzorg. Kinderen kunnen echter ook op vrijwillige basis worden geplaatst op een residentiële groep. De kinderen die wonen op OC Trompendaal hebben vaak last van hechtingsproblemen. Ook komen de stoornissen ADHD en autisme voor onder de cliënten.

Cliënten van de groepen van OC Trompendaal zitten vaak op speciaal basisonderwijs vanwege hun achtergrond en/of problematiek. Wanneer ze naar de middelbare school gaan, is extra begeleiding vaak nog gewenst. Naast problematiek in gedrag van de cliënt, zijn er vaak problemen en complexe situaties in het systeem van de cliënt.

Het hulpverleningstraject wordt vooral door de pedagogisch medewerkers in de gaten gehouden. Daarnaast kunnen zij een beroep doen op de orthopedagoog van de instelling of hun werkbegeleider voor meer praktische zaken. De hulpverleners proberen een zo goed mogelijke samenwerking te behouden met de ouders en/of verzorgers van de kinderen. Ook al hebben sommige ouders niet meer de voogdij over hun kinderen, toch laten de hulpverleners wel hun mening meespelen in de opvoeding van de kinderen.

Bij OC Trompendaal is sprake van een lijn-stafstructuur. De lijnfunctionarissen (leidinggevenden) zorgen voor het aansturen van de organisatie en de staffunctionarissen (specialisten) hebben een adviserende taak (Schermer, 1996).

De focus bij de crisisgroep ligt op het bieden van een zo veilig en gestructureerd mogelijke thuisbasis voor de kinderen. Op de behandelgroep worden de kinderen specifiek behandeld voor hun problematiek. Bij deze twee groepen is het doel dat de kinderen weer thuis of binnen het eigen netwerk gaan wonen. Als dit geen optie is, wordt er gezocht naar een gezinshuis of pleeggezin. De kinderen op de langverblijfgroep hebben geen zicht meer op thuisplaatsing of een plaatsing in een pleeggezin. Door hun complexe problematiek is het voor hen beter om op een groep te blijven wonen (cwzwnoordholland.legerdesheils.nl, z.d.).

De methodiek die wordt gebruikt op OC Trompendaal is die van de basiscommunicatie. Deze handelingswijze komt voort uit de Basic Trustmethode van Polderman (1998). De opvoeder geeft aan het kind te zien zoals het is, zodat het kind uiteindelijk diep van binnen het gevoel krijgt dat het geaccepteerd wordt, dat het er mag zijn. Deze methode richt zich op kinderen van 0 t/m 18 jaar met gedrags- en/of emotionele problemen. Vaak is hierbij sprake van problemen in de hechting, of anders gezegd een tekort aan basisvertrouwen. Het hoofddoel van de Basic Trustmethode is afname van de ervaren problemen. Belangrijke onderdelen in de Basic Trustmethode zijn psycho-educatie, vaak door middel van Video Home Training (NJI, z.d.).

## 2.3 Achtergrond

De achtergrond waarin het onderzoek plaats vindt is onder andere de omgeving van de instelling, namelijk Het Gooi. OC Trompendaal is gevestigd in een luxe villawijk in Hilversum met een bosrijke omgeving. De cliënten die wonen op de residentiële groepen komen over het algemeen niet uit deze regio. Met de komende transitie van de jeugdzorg is het wel de bedoeling dat de kinderen op de groepen vooral uit de omgeving van Hilversum komen.

Een organisatie (sociaal systeem) heeft een wisselwerking met zijn omgeving. Het systeem houdt zichzelf in stand door die wisselwerking (Schermer, 1996). Het Leger des Heils is een organisatie die graag in het midden van de samenleving wil staan. Men wil weten wat er gebeurt en waar nog hulp nodig is. OC Trompendaal werkt ook zo. Met de komende bezuinigingen is het noodzakelijk om te weten wat er speelt in de gemeente. Zo kan men er op inspelen en is het voor een gemeente aantrekkelijker om daar geld in te steken. De output van de organisatie is groot, volgens de systeemleer (Schermer, 1996). Ze willen wat betekenen voor de regio en spelen in op de problemen die er zijn.

OC Trompendaal is de laatste tijd continu bezig met het beantwoorden van de feedback vanuit de gemeenten en de samenleving. Ze willen daarmee verder, zodat ze als organisatie kunnen groeien. Ze zetten zichzelf op de kaart en zijn bezuinigingen vanuit de gemeente voor, door zelf al op zaken te bezuinigen. Ook worden de werknemers verantwoordelijk gemaakt voor het ontdekken van de nieuwe manier van werken in jeugdzorg.

# Hoofdstuk 3: Inleiding van het onderzoek

## 3.1 Onderwerp

Social media is een actueel onderwerp in onze samenleving. Het zijn handige communicatiemiddelen die tegelijkertijd veel risico's met zich meebrengen. De invloed van social media is ook zichtbaar binnen de residentiële jeugdzorg. Hulpverleners van de groepen van OC Trompendaal hebben dagelijks te maken met social media. De cliënten op de groep zijn lid van bijvoorbeeld Facebook en Twitter. Contact met leeftijdsgenoten en familie is zo makkelijk en snel.

Hulpverleners van OC Trompendaal hebben met elkaar en met de cliënten afspraken en regels opgesteld. De hulpverleners blijven het social mediagebruik van de cliënten echter een lastig onderwerp vinden. De hulpverleners weten niet goed hoe zij kunnen omgaan met het groeiende gebruik en de cliënten een passende begeleiding kunnen bieden. De hulpverleners zouden graag een handvat willen om de begeleiding aan de cliënten beter vorm te geven. Hulpverleners willen voorkomen dat cliënten risicovol gedrag vertonen op social media.

Er zijn protocollen en handleidingen beschikbaar om het gebruik van social media op een positieve manier te stimuleren. Deze protocollen zijn geschreven voor het onderwijs of door de politie (kennisnet.nl). Er lijkt weinig bekend te zijn rondom het bieden van begeleiding aan cliënten en hun social mediagebruik in de residentiële jeugdzorg. Dit beaamt mediacoach Kelly de Vries: “De mediawijsheid binnen de jeugdzorg staat echt nog in de kinderschoenen” (persoonlijke mededeling, april 2014). Bij de meeste protocollen komt het er uiteindelijk op neer dat er een goede balans moet zijn tussen controle en het gesprek aangaan met de cliënt. Sandra Vervoort van Spirit, die verderop in dit document aan het woord komt, zegt hierover:

Ik zie social media als een verlengde van onderwerpen als drugs, seksualiteit en alcohol. Social media is lastig. Bij veel onderwerpen lopen wij voor op de jongeren, maar bij dit onderwerp niet en ik kan mij voorstellen dat professionals en groepswerkers hier tegenaan lopen (SP1).

Websites als Mediawijzer.net, Mijn Kind Online en Kennisnet.nl houden zich bezig met het onderwerp social media en geven advies aan ouders, leerkrachten of hulpverleners. Daarnaast zijn bekende professionals Dr. Justine Pardoen, Prof. Dr. Peter Nikken en Drs. Remco Pijpers bezig met de ontwikkelingen omtrent social media.

## 3.2 Probleemstelling en afbakening

### 3.2.1 Probleemstelling en vraagstelling

De probleemstelling van dit onderzoek is als volgt: hulpverleners van de residentiële groepen van Orthopedagogisch Centrum Trompendaal, Leger des Heils Noord-Holland, weten niet hoe zij cliënten kunnen begeleiden met social media om te kunnen gaan.

De hoofdvraag van dit onderzoek is: *Wat hebben de hulpverleners van de residentiële groepen van Orthopedagogisch Centrum Trompendaal (OC Trompendaal) nodig om de cliënten te kunnen begeleiden met social media?*

De vraagstelling van het onderzoek is opgedeeld in vijf deelvragen. Hieronder wordt per deelvraag besproken wat we beantwoorden, hoe en waarom.

1. *Wat is het beeld van social media van de hulpverleners van OC Trompendaal?*

Er wordt kort stil gestaan bij het onderwerp social media en de risico’s en kansen hiervan. Er wordt gekeken naar de beeldvorming van de hulpverleners van OC Trompendaal over social media. Wat vinden de hulpverleners van OC Trompendaal van deze media? Vanuit de analyse van de interviews wordt verder ingegaan op de kansen en risico’s die de hulpverleners hebben genoemd. Hieruit wordt een conclusie getrokken over de beleving van de hulpverleners betreft social media. Om te onderzoeken wat de hulpverleners van OC Trompendaal nodig hebben, is het van belang om hun beeld duidelijk te krijgen. Dit beeld is helder te maken met behulp van de afgenomen interviews met de hulpverleners. In paragraaf 4.3 is beschreven hoe deze interviews zijn afgenomen.

1. *In hoeverre ervaren de hulpverleners van de residentiële groepen van OC Trompendaal handelingsverlegenheid in het werken met cliënten die gebruikmaken van social media?*

Er wordt stil gestaan bij de mediaopvoeding van kinderen in Nederland. Daarna wordt er beschreven hoe hulpverleners van OC Trompendaal hun cliënten begeleiden in social media. Ervaren de hulpverleners het gebruik van social media bij cliënten als een probleem? Handelen de hulpverleners niet, twijfelen ze of weten ze niet hoe te handelen, ondanks dat de situatie er wel om vraagt? Hulpverleners zijn geïnterviewd om een beeld te krijgen van de geboden begeleiding van social media. Is het beeld van de hulpverleners over social media terug te zien in de actuele begeleiding? Deze deelvraag is vooral te beantwoorden door het houden van interviews met de hulpverleners van de residentiële groepen van OC Trompendaal.

1. *Op welke wijze speelt de problematiek van de cliënten van OC Trompendaal een rol in hun gedrag op social media?*

Veel cliënten die verblijven op OC Trompendaal hebben te maken met hechtingsproblematiek. Daarnaast hebben sommige cliënten de diagnose ADHD. De problemen of stoornissen van de cliënten hebben invloed op het gedrag van de cliënten. Er is literatuuronderzoek gedaan naar het gebruik van social media door jongeren met gedragsproblemen of door cliënten binnen de residentiële jeugdzorg. Daarnaast zijn de interviews met hulpverleners, cliënten van OC Trompendaal en extern deskundigen geraadpleegd voor het beantwoorden van deze vraag. Om hulpverleners een handvat te kunnen bieden, is het noodzakelijk om zicht te krijgen op het gedrag van de cliënten in hun social mediagebruik. Er wordt gekeken naar wat de hulpverleners van de cliënten ervaren in hun social mediagebruik en naar de manier waarop de cliënten hun gedrag op social media omschrijven.

1. *Welke methodes en interventies zijn er binnen de hulpverlening om cliënten te begeleiden met social media?*

Om hulpverleners van OC Trompendaal een handvat te kunnen bieden, is het van belang om te onderzoeken welke methodes en interventies er al beschikbaar zijn om cliënten te kunnen begeleiden in hun social mediagebruik. Methoden en interventies die al bekend zijn in de hulpverlening op dit gebied worden onderzocht door het Nederlands JeugdInstituut (NJI). Er is contact opgenomen met een contactpersoon van het NJI om te onderzoeken wat voor methoden er voor deze doelgroep al zijn ontwikkeld. Naast het NJI zijn vakliteratuur en artikelen gebruikt. Er is ook contact gezocht met andere hulpverleners en deskundigen met behulp van Twitter. De gevonden literatuur, de reacties van de hulpverleners en de uitkomsten van de afgenomen interviews zullen een conclusie vormen voor deze deelvraag. In de laatste deelvraag zal dit vertaald worden naar de behoeften van OC Trompendaal.

1. *Wat past binnen OC Trompendaal om de hulpverleners een handvat te bieden hun cliënten te begeleiden met social media?*

Hierbij worden de verzamelde informatie bekeken en onderzocht wat de hulpverleners van OC Trompendaal precies nodig hebben om de cliënten op de groepen met het gebruik van social media beter te begeleiden. Dit is gedaan in continu overleg met de opdrachtgever. Allereerst komen de hulpverleners aan het woord over wat zij denken nodig te hebben en in welke vorm dit kan. Vervolgens wordt hier naar gekeken vanuit de inzichten die zijn verkregen in dit onderzoek wat er precies kan worden vormgegeven op OC Trompendaal.

### 3.2.2 Afbakening en verwachting onderzoek

Bij het zoeken naar informatie en methodes is de leeftijd van 10 tot 16 jaar de richtlijn geweest. Door de beschikbare informatie over social media is het niet meer nodig om een beschrijvend onderzoek uit te voeren naar de betekenis van social media in onze samenleving en de verschillende toepassingen die er zijn.

Kinderen die opgroeien in een reguliere thuissituatie vallen niet in het kader van dit onderzoek. Dit onderzoek is niet gericht op het inzetten van social media door bedrijven. Wellicht zijn de aanbevelingen uit ons onderzoek na aanpassing bruikbaar voor opvoedingssituatie in gezinnen of kunnen ze de basis vormen voor verder onderzoek.

De verwachting is dat er een onderzoeksverslag uitkomt dat bruikbaar is voor hulpverleners van OC Trompendaal. Een onderzoeksverslag waarin literatuur en praktijkvoorbeelden bij elkaar komen en conclusies worden gevormd. In het onderzoeksverslag zullen de aanbevelingen gericht zijn op de hulpverleners van OC Trompendaal en zal er een advies staan voor extern deskundigen. Er zal rekening mee gehouden worden dat een hulpverlener over het algemeen te weinig tijd heeft om al te omvangrijke verslagen te lezen. Het doel is dat het uiteindelijke product een concreet handvat biedt voor de begeleiding van hulpverleners aan cliënten en hun social mediagebruik. De verwachting is dat dit handvat in de vorm van een werkmap, factsheet of beschreven methodiek zal zijn.

## 3.3 Relevantie

Gerichte aandacht voor social media in de residentiële jeugdzorg is er nauwelijks. Er is weinig informatie te vinden over het bieden van begeleiding door hulpverleners aan cliënten en hun social mediagebruik op de groep. Dat terwijl de ontwikkeling van social media in een razend tempo groeit en de risico’s steeds meer zichtbaar worden. De cliënten die verblijven op OC Trompendaal staan veelal onder toezicht, maar kunnen continue contact hebben met hun ouders door middel van WhatsApp en/of Facebook. De hulpverleners lopen achter deze ontwikkeling aan, terwijl de cliënten het medium steeds meer gebruiken.

Er blijkt veel vraag te zijn naar een onderzoek van social media. Toen we op Twitter een tweet over ons onderzoek plaatsten, leverde dat meer dan 20 reacties en 50 nieuwe volgers op. Verschillende professionals hebben via Twitter contact gezocht en dit heeft ons verbaasd. In contact met extern deskundigen en op netwerkbijeenkomsten is er vaak vernomen dat professionals geïnteresseerd zijn in het uiteindelijke onderzoeksverslag.

Dit onderzoek betreft een afstudeeronderzoek op hbo-niveau vanwege het feit dat er wordt gekeken naar het handelen van hulpverleners en naar de vraag in hoeverre dit handelen te legitimeren is. Tijdens het proces is er vaak ervaren hoe complex de rol van social media in de residentiële jeugdzorg is. Wil de begeleiding van de hulpverleners goed resultaat hebben dan moeten daarbij ook ouders, Bureau Jeugdzorg en de gehele instelling betrokken worden.

Er wordt door de auteurs kritisch gekeken naar de geboden begeleiding om zo een professionele methodiek neer te kunnen zetten. Vanuit de analyse van de interviews en de wetenschappelijke verankering in het literatuuronderzoek hopen wij met dit onderzoek goede aanbevelingen te geven aan de hulpverleners van OC Trompendaal. In het proces wordt van ons als beginnende professionals verwacht dat we initiatief tonen wanneer er begeleiding nodig is, dat we het doel van ons onderzoek in de gaten houden en dat we een gedegen onderzoek kunnen neerzetten.

## 3.4 Doelstelling

Dit onderzoek is gedaan om hulpverleners van OC Trompendaal inzicht te geven in het gebruik van social media. Dit onderzoek biedt duidelijkheid en een handvat voor de hulpverleners van OC Trompendaal om cliënten tussen de 10 en 16 jaar te begeleiden in hun gebruik van social media.

# Hoofdstuk 4: Methode van onderzoek

## 4.1 Methode

Voor dit onderzoek is gekozen voor een explorerend onderzoek. Kijkend naar de verschillende kwalitatieve onderzoeksmethoden valt dit onderzoek onder een beschrijvend kwalitatief praktijkonderzoek. Er worden vanuit het gezichtspunt van de betrokkenen gevoelens, belevingen en ervaringen in kaart gebracht (Baarda, 2013). Hierbij is het belangrijk om de betrokkenen uitgebreide interviews af te nemen. Er is gekozen voor interviews met daarbij literatuurstudie om op die manier de literatuur te koppelen aan de praktijk en andersom. Uiteindelijk is de meeste informatie verzameld vanuit de interviews.

## 4.2 Literatuurstudie

Voor de literatuurstudie is gezocht naar informatie in vakbladen, kranten, kennisbanken, boeken en op internet. Hierbij is de probleemstelling en hoofdvraag continu als leidraad genomen, zodat er niet te breed informatie werd verzameld. Bij bronnen als internetsites en boeken is er gezocht naar zo recent mogelijke bronnen, zodat er met het onderzoek wordt ingespeeld op de ontwikkelingen van nu. Met het bekijken van de auteur en de herkomst van een artikel is de betrouwbaarheid van bronnen zo goed mogelijk gewaarborgd. De bron moet namelijk een professionele of wetenschappelijke grondslag hebben. Uitzonderingen hierbij zijn praktijkvoorbeelden zoals casussen.

Zoektermen die zijn gebruikt bij het zoeken op internet zijn ‘social media jeugdzorg’, ‘hechtingsproblematiek social media’, ‘social media jongeren’ enzovoorts. Het was hierbij lastig om waardevolle informatie te vinden. De oorzaak hiervan ligt in de hoeveelheid informatie die beschikbaar is op internet over social media. Tegelijkertijd is de informatie over social mediagebruik in de jeugdzorg schaars. Vakbladen die zijn gebruikt zijn de Sozio-SPH en de PiP (Pedagogiek in Praktijk). In de PiP hebben deskundigen als Martine Delfos en Justine Pardoen veel geschreven over mediaopvoeding.

Door het deelnemen aan netwerken als Twitter, LinkedIn en het bezoeken van symposia is er contact gelegd met een aantal hulpverleners die ook informatie konden verschaffen over dit onderwerp.

## 4.3 Interviews

Er zijn 15 hulpverleners en een stagiaire van de drie residentiële groepen van OC Trompendaal geïnterviewd. De hulpverleners wilden graag dat de interviews tijdens werktijd werden afgenomen. De interviews van De Onyx en De Topaas konden worden afgenomen tijdens en na de teamvergadering van deze groepen. De Amber had liever dat er individuele afspraken werden gemaakt voor het afnemen van de interviews. Hierbij is rekening gehouden met de context waarin het interview werd afgenomen: er moest vermeden worden dat de hulpverlener door de drukte op de groep wordt afgeleid of minder tijd heeft voor het interview. Doordat er met de meerderheid van de hulpverleners is gesproken, is er een helder beeld ontstaan van hun werk OC Trompendaal.

Daarnaast zijn er 11 cliënten in de leeftijd van 10 tot en met 16 jaar geïnterviewd. Dit is gedaan op een woensdagmiddag, omdat dan de meeste kinderen aanwezig zijn. De cliëntinterviews zijn van belang voor het onderzoek om te weten te komen hoe de kinderen de begeleiding van de hulpverleners ervaren. Daarnaast kunnen zij meer vertellen over het social mediagebruik op de groep. Bij deze interviews is ook rekening gehouden met de context. Eventuele stoornissen of gedrag specifieke kenmerken kunnen een rol spelen in het beantwoorden van de vragen door de cliënt.

Er zijn ten slotte drie andere residentiële jeugdzorginstellingen betrokken bij dit onderzoek. Dit om het beeld van social media van de hulpverleners van OC Trompendaal te vergelijken met de mening van hulpverleners van andere instellingen. Sandra Vervoort van Spirit, Afke Alferink van Youké, locatie Kinabu en Abdellah Salama van Zandbergen zijn hiervoor geïnterviewd. Hiervoor zijn individuele afspraken gemaakt op de locatie van de desbetreffende instelling. De gegevens van de interviews met de extern deskundigen zijn verwerkt door middel van gespreksverslagen. Deze gespreksverslagen zijn de te vinden in bijlage C.

### 4.3.1 Verantwoording interviews

In totaal zijn er 30 interviews (cliënten, hulpverleners en extern deskundigen) afgenomen. Deze hoeveelheid is aangehouden, omdat daardoor een zo duidelijk mogelijk beeld gegeven kan worden van het social mediagebruik op OC Trompendaal. Allereerst is er een brief aan alle medewerkers gestuurd om kenbaar te maken wie de onderzoekers zijn, wat er wordt onderzocht en hoe de interviews worden afgenomen. Na contact met de verschillende groepen en in overleg met onze begeleider zijn er uiteindelijk 16 van de in totaal 19 hulpverleners geïnterviewd. Dit zijn vijf hulpverleners van behandelgroep De Amber, vijf hulpverleners van crisisgroep De Onyx en vijf hulpverleners en een stagiaire van langverblijfgroep De Topaas.

Daarnaast zijn er 11 cliënten in de leeftijd van 10 tot en met 16 jaar geïnterviewd. Momenteel verblijven er 26 cliënten op OC Trompendaal in de leeftijd van 6 tot 16. Cliëntinterviews zijn belangrijk om zicht te krijgen op concrete praktijkvoorbeelden op de groep. Door de onderzoekers is er rekening mee gehouden dat cliënten sociaal wenselijke antwoorden kunnen geven op de vragen van het interview – iets wat zoals bekend veel voorkomt bij deze doelgroep. De interviewers hebben zo veel mogelijk doorgevraagd en om details gevraagd om te proberen dit te omzeilen en een compleet beeld te krijgen.

Voordat het interview begon, hebben de interviewers zich voorgesteld en benoemd hoe het interview er zal uitzien. Er is toestemming gevraagd om het interview op te nemen en een kans aangeboden anoniem te blijven (de naam van de hulpverlener is dan ook niet te horen op het audiofragment). Cliënten zijn wegens privacy altijd anoniem.

Tijdens het literatuuronderzoek zijn er concrete vragen voor de interviews geformuleerd om resultaten uit het praktijkonderzoek te krijgen. Ook vragen over de visie en het beeld van de hulpverlener over social media en de geboden begeleiding binnen OC Trompendaal zijn belangrijke resultaten vanuit het praktijkonderzoek. De vragen van de interviews bij cliënten zijn gevormd na enkele interviews met de hulpverleners en tijdens het literatuuronderzoek. Extern deskundigen zijn geïnterviewd voor de kennis en informatie over het bieden van begeleiding op gebied van social media binnen andere instellingen.

In bijlage A zijn de vragenlijsten van de interviews te vinden voor de hulpverleners, extern deskundigen en cliënten. Tijdens het interview zijn de vragen van de vragenlijst de richtlijn geweest.

Aangezien gekozen is voor een semigestructureerd interview, zijn er ook andere vragen gesteld die niet geformuleerd zijn op de vragenlijsten. Er is gekozen voor een semigestructureerd interview. Naast de vaste vragen en onderwerpen, was het belangrijk om de diepte in te gaan. Daarom zijn er vragen gesteld van verduidelijking of verheldering op de gegeven antwoorden. De vragen liggen van te voren vast, maar er is in de loop van het interview ruimte om vragen toe te voegen en door te vragen. Bij de interviews is het van belang dat er wordt gevraagd naar wat we weten en verder willen weten. We wilden een aantal vaste vragen stellen aan de hulpverleners om zo duidelijke verschillen en overeenkomsten te kunnen zien tussen de interviews. Bij een open interview zou dit moeilijker zijn geweest.

### 4.3.2 Verwerking interviews

De interviews zijn allemaal opgenomen met een voice recorder en vervolgens letterlijk uitgetypt. Na het uittypen van de interviews is belangrijke informatie vanuit de informatie gefragmenteerd. Aan de hand van deze fragmenten zijn kernlabels en sublabels gedefinieerd. Voor de beschrijving van de labels, verwijzen wij naar bijlage B. Door de interviews te labelen is een completer beeld ontstaan van social media in de praktijk.

Na de interviews te hebben gefragmenteerd en gelabeld en de literatuur te hebben onderverdeeld per deelvraag, was het aan ons om overeenkomsten en verschillen te onderzoeken (Baarda, 2009). Het is belangrijk om de validiteit en betrouwbaarheid in de gaten te houden van de interviews en gebruikte bronnen.

De fasen van de data-analyse zijn gevolgd, om zo op een gestructureerde wijze onderzoek te kunnen doen. De eerste fase is de exploratiefase, de brede verkenning van het onderzoek. Na de verkenning is er een reflectiefase, waarin kritisch is gekeken naar de gevonden resultaten. Daarna volgt de specificatiefase, waarin verschillende onderdelen van het verslag vergeleken, verbanden gelegd en overeenkomsten en verschillen beschreven worden. De laatste fase is de reductiefase, waarin wordt toegewerkt naar het doel van het onderzoek. Er wordt antwoord gegeven op de hoofdvraag, op de onderzoeksvragen en er wordt een conclusie getrokken (Baarda, 2013).

In dit proces is aan verschillende partijen om reflectie en feedback gevraagd, zodat er kritisch gekeken werd naar het verloop van het onderzoek en de leesbaarheid van het verslag.

## 4.4 Procedure

Op de volgende pagina’s wordt beschreven hoe dit onderzoek is aangepakt. De actiepunten worden in chronologische volgorde vermeld.

### 4.4.1 Voorbereiding onderzoek

* Kennismakingsgesprek met betrokken partijen vanuit de instelling en Christelijke Hogeschool Ede, nader tot elkaar komen, doelstelling en tekenen van contract;
* Schrijven van een plan van aanpak voor het onderzoek met daarin: aanleiding, probleemstelling, vraagstelling, doelstelling, onderzoeksmethoden, verantwoording werkwijze, achtergrond, afbakening, planning en individueel leerplan;
* Feedback verwerken van plan van aanpak en inleveren ter beoordeling;
* Literatuurstudie in boeken, vakbladen en op internet. Zoeken naar informatie over social media en het gebruik daarvan in de residentiële jeugdzorg;
* Contact leggen met professionals met kennis van social media;
* Plan van aanpak definitief afronden;
* Afspraken maken ten behoeve van de samenwerking aan het onderzoek;
* Contact leggen met de instelling van opdrachtgever, voorbereiden op interviews;
* Overleg met opdrachtgever over het afnemen van interviews en start maken onderzoek.

### 4.4.2 Dataverzameling

* Brief sturen, voor aanvang van de interviews, naar de hulpverleners van OC Trompendaal. In de brief stellen de onderzoekers zich voor, benoemen waarover en waarom ze graag interviews willen doen en met hoeveel personen;
* De interviews afnemen volgens de vragenlijsten (zie bijlage A);
* De interviews van maximaal 30 minuten en opnemen door middel van audioapparatuur;
* De interviews afnemen in een tijdsbestek van anderhalve maand;
* 16 hulpverleners (waarvan 1 stagiaire), 11 cliënten en 3 extern deskundigen interviewen;
* Zoeken naar extern deskundigen, binnen de regio van de opdrachtgever (Noord-Holland), die meer over het onderwerp social media kunnen zeggen;
* Contact leggen met extern deskundigen door middel van mailcontact en/of telefonisch contact;
* Bij aanvang van het afnemen van de interviews, een start maken met literatuuronderzoek;
* Aan de hand van de onderzoeksvraag, deelvragen en probleemstelling relevante literatuur zoeken.

### 4.4.3 Dataverwerking en analyse

* De gevonden relevante literatuur opslaan in een gezamenlijke database;
* De onderzoekers typen de interviews letterlijk uit. Namen van cliënten worden geanonimiseerd;
* Interviews met extern deskundigen beluisteren en hiervan gespreksverslagen maken;
* Onderzoekers bespreken welke resultaten zij willen zien in het uiteindelijke onderzoek;
* Begin met opzet/schrijven deelvragen 1, 2, 3 en 4;
* Irrelevante informatie uit de uitgetypte interviews schrappen;
* De relevante fragmenten van de interviews in een tabel plaatsen met een fragmentnummer;
* Onderzoekers kijken deze tabellen goed na van elkaar;
* Onderzoekers bespreken welke fragmenten, labels vaak terugkomen en definiëren de kernlabels;
* De gefragmenteerde interviews labelen en in een tabel bijhouden hoeveel, welke kern- en sublabel voorkomt;
* Kernlabels verder definiëren in overleg met onderzoekers en opdrachtgever en aan de hand van de deelvragen onderverdelen;
* Zoeken naar verbanden, overeenkomsten en verschillen; beschrijven in deelvragen 1 en 2;
* Een analyse beschrijven, in samenhang met de gevonden en beschreven literatuur;
* Deelvraag 1 na laten kijken door begeleider;
* Deelvraag 1 herschrijven, beeld van hulpverleners schetsen over social media;
* Deelvraag 2 beschrijven door de resultaten van de afgenomen interviews, feedback krijgen en verwerken;
* Deelvraag 3 formulering aanpassen en schrijven;
* Deelvraag 4 beschrijven met behulp van literatuurstudie en -onderzoek. Feedback geven en verwerken;
* Deelvraag 5 beschrijven met behulp van literatuurstudie en -onderzoek en uitkomsten van het praktijkonderzoek. Feedback geven en verwerken;
* Feedback: onderzoekers kijken voortdurend elkaars stukken na en hebben overleg over de schrijfstijl.

### 4.4.4 Afronding onderzoek

* Alle beschreven deelvragen bij elkaar zetten in een document;
* Samenhang onderzoeken tussen de verzamelde data en een goede lijn beschrijven in de hoofdstukken;
* Conclusies van de deelvragen schrijven;
* Feedback geven over de conclusies en deze verwerken;
* Overleg met afstudeerbegeleider over het uiteindelijke product voor de instelling;
* Aanbevelingen voor scriptie schrijven en specifiek maken voor OC Trompendaal;
* Feedback geven over de aanbevelingen en deze verwerken;
* Product, de informatiemap, maken met behulp van vernieuwde literatuurstudie en het gebruik van al verzamelde data;
* Na feedback informatiemap afronden;
* Discussie van het onderzoek schrijven in overleg met elkaar;
* Documenten definitief maken;
* Documenten opsturen naar afstudeerbegeleider instelling;
* Feedback verwerken afstudeerbegeleider instelling;
* Spelling nakijken, lay-out bewerken en bijlagen toevoegen;
* Alle data van interviews verzamelen en op CD-rom zetten;
* Eindproducten maken;
* Conceptversie opsturen naar afstudeerbegeleider CHE en instelling;
* Feedback verwerken en definitieve versie afronden en inleveren bij de beoordelaar.

# Hoofdstuk 5: Wat is het beeld van social media van de hulpverleners van OC Trompendaal?

## Inleiding

In dit hoofdstuk geven wij antwoord op deelvraag 1. We doen dat door achtereenvolgens de volgende onderwerpen te bespreken. Er is gekeken naar de beeldvorming van de hulpverleners over social media. Wat vinden de hulpverleners van OC Trompendaal van deze media? Het beeld van de hulpverleners kan gevormd worden door het werk dat ze doen en/of hun eigen gebruik van social media.

Vanuit de analyse van de interviews wordt ingegaan op de kansen en risico’s die de hulpverleners hebben genoemd. Hieruit wordt een conclusie getrokken over de beleving van de hulpverleners betreft social media.

## 5.1 Social media

In de afgelopen jaren is de rol van internet steeds groter geworden in onze maatschappij. In de vorige eeuw werd het vooral nog gebruikt voor het raadplegen van informatie. Nu is het een medium voor interactie geworden (Van den Bighelaar & Akkermans, 2013). Dat social media een grote rol spelen in onze samenleving weten ook de hulpverleners van de drie residentiële groepen van OC Trompendaal. Een hulpverlener van De Topaas: “Mijn algemene beeld van social media is dat het heel leuk is of kan zijn en dat het niet meer weg te denken is” (TO5, 1.1). En een hulpverlener van De Onyx: “… dat het vooral bij tieners en pubers steeds belangrijker gaat worden en dat het gewoon echt (…) een contactmiddel met vrienden en omgeving van kinderen is op dit moment” (ON1, 1.1).

Vrijwel alle jongeren vinden het belangrijk om door social media op de hoogte te blijven van de activiteiten van anderen. Dit wordt ook benoemd door de hulpverleners van OC Trompendaal: “Misschien is het wel makkelijker om op die manier vrienden te maken. Of dat je weer oude bekenden tegen komt en daar dan weer contact mee kan opnemen” (ON4, 2.3).

Jongeren lijken veel kennis te hebben over internet en social media. De jongeren van nu zijn meer digitaal vaardig dan vroeger. Dat jongeren wel begeleiding nodig hebben bij het gebruik van social media beaamt mediahoogleraar Peter Nikken:

Kinderen zijn wat de techniek betreft misschien sneller, ze proberen meer dingen uit en zijn minder bang om fouten te maken. Echter als het aankomt op bijvoorbeeld het kunnen overzien van de gevolgen van hun mediagedrag, hebben ouders meer kennis en overzicht (2013).

Social media hebben naast de kansen ook risico’s, zoals cyberpesten, verslavingen, in contact met vreemden (grooming) en als gevolg kan het gezondheidsproblemen opleveren. In de volgende paragraaf benoemen de hulpverleners van OC Trompendaal de risico’s van social media en beschrijven hun beeld van social media.

## 5.2 Beeld hulpverleners van social media

Vanuit de interviews met de hulpverleners is het volgende beeld van social media te schetsen. Voor de analyse met de kern- en sublabels wordt verwezen naar bijlage B: ‘Kernlabelschema’s’.

1. Waar hulpverleners tegen aanlopen, is dat er **geen zicht** is op het gebruik van social media door de cliënten. Een hulpverlener van De Topaas illustreert: “… wel ongrijpbaar vind ik het soms. Je kan het gewoon niet allemaal volgen. Je kan er niet continu bij zitten” (TO3, 1.1). Wat er precies speelt op social media onder de cliënten weten de hulpverleners niet. Ze willen hier aan de ene kant controle over hebben, maar lopen dan tegen het aspect van de privacy van de cliënt aan. “Je mist eigenlijk de controle die je eigenlijk wilt hebben, maar het is altijd de vraag of dat haalbaar is” (TO2, 11.1) en “ (…) een stukje privé van het kind (…) waar ligt de grens?” (AM3, 3.2).
2. Daarnaast wordt er genoemd dat de media vooral **risicovol** zijn. Dit heeft te maken met het vorige punt. De hulpverleners vinden social media een risico voor deze doelgroep. De cliënten op de residentiële groepen worden door de hulpverleners als *kwetsbaar* en *naïef* omschreven. Doordat ze in het echte leven de interactie met anderen al moeilijk vinden, wordt er gedacht dat dit op social media ook zo zal zijn. Zo zegt een hulpverlener van De Amber: “Het is voor deze kinderen moeilijk genoeg om gewoon face-to-face goed te doen, laat staan via de social media” (AM4, 3.1). Er zijn drie risico’s van social media te noemen die voor deze doelgroep als verhoogd risico worden gezien door de hulpverleners: cyberpesten, grooming en verslaving. Hieronder worden deze risico’s nader toegelicht:
   1. De cliënten worden door de hulpverleners als sociaal onhandig gezien, omdat ze vooral op social media kunnen zeggen wat ze denken. “(…) dat ze dan iets posten in hun boosheid, dan reageren ze veel te impulsief” (TO5, 5.4). Dit werkt *cyberpesten* in de hand. Door het internet en de social media zijn er meerdere mogelijkheden bijgekomen om te pesten. Anonieme dreigtweets, vervelende appjes sturen, haatpagina’s maken of online treiteren (Pardoen, 2013). Een hulpverlener geeft weer: “(…) dat er een meisje was die aangaf dat ze in een groepsgesprek zat met twee anderen en dat er nare dingen over haar werden gezegd over de WhatsApp” (TO6, 6.2). En een ander voorbeeld: “(...), maar ook pesten onderling of mensen uitdagen via de telefoon (…) ontstaat er onduidelijkheid, irritaties en ruzies” (TO5, 5.3).
   2. De cliënten worden een prooi voor kwaadwillenden genoemd. “(…) een man die 400 dames uit de kleren kreeg voor de webcam (…) dan denk ik van ‘ja dan zijn zij de eerste’” (TO2, 9.2). Het fenomeen *grooming* wordt door de hulpverleners daarbij genoemd. Grooming staat voor het uitlokken van seksueel getinte gesprekken en/of handelingen van kinderen/tieners via internet. Tieners tussen de 11 en 15 jaar lopen het meest risico om in contact te komen met onbekenden met verkeerde bedoelingen (Pardoen, 2008). Een voorbeeld van een groepsleider: “Dit meisje had echt contacten met mannen waar ze eigenlijk geen contact mee zou moeten hebben” (ON3, 9.3).
   3. Ten slotte vinden de hulpverleners van OC Trompendaal social media een bron van *verslaving* en onrust. De hulpverleners merken al wat social media bij henzelf voor effecten kunnen hebben en vermoeden dat de cliënten daar nog veel vatbaarder voor zijn: “(…), want ik merk ook sinds ik dat telefoontje heb, dan hoor ik pieppiep als er wat binnenkomt en het houdt je toch bezig. Het maakt je onrustig” (ON5, 2.3) en “(…) mensen contacten je continu om de meest onzinnige informatie waardoor je onrust krijgt” (TO2, 1.2).

Het beloningscentrum is bij pubers nog gevoeliger en zij kunnen zich minder beheersen dan volwassenen. Kinderen gaan uit zichzelf hun mediagebruik niet beperken, als daar geen reden tot is. Het gevoel van verbondenheid is verslavend (Pardoen, 2013). Een hulpverlener beaamt dit: “(…) voor de kinderen is dat heel lastig, die krijgen constant appjes. Dat is natuurlijk heel lastig om je daarvoor af te sluiten, totdat iemand anders voor jou bepaalt dat je er even niet op mag” (TO4, 4.5).

1. Social media worden **onpersoonlijk** genoemd. “Dat het allemaal anoniemer en oppervlakkiger is voor mijn gevoel” (ON1, 2.3). Hierin komt ook de kwetsbaarheid van de doelgroep naar voren. De cliënten zijn naïef en denken echt dat degene achter de chatgesprekken echt zegt dat hij/zij zegt dat hij/zij is. “Omdat we best wel vaak kinderen hebben die toch wel extra kwetsbaar zijn; extra gevoelig zijn ook voor mensen die complimenten geven” (TO5, 6.1).
2. Social media worden **storend** genoemd voor de sfeer op de groep. De hoeveelheid van het social mediagebruik speelt hierin mee. Op De Topaas zitten sommige cliënten continu op hun mobiel. “Onderling ook hebben ze allemaal whatsappcontact” (TO2, 4.2) en “De sfeer van zo’n groep ook kan worden gezet via social media en dat je dat dus echt niet weet wat er eigenlijk speelt” (TO2, 10.1).
3. Ten slotte komt er op de vraag wat het beeld is van social media veel naar voren dat door social media **ouders meer invloed** hebben op de kinderen en op de groep. Ouders hebben contact met hun eigen kinderen, maar ook met andere kinderen van de groep. Hier wordt in hoofdstuk 6 verder op in gegaan.

Een enkele hulpverlener is minder negatief en benoemt het contact met anderen via social media als een kans. Hulpverlener van De Onyx: “We hebben ook jongeren die contacten onderhouden heel lastig vinden; van hoe ga je met iemand om. En dan is dit wel een veilige manier” (ON3, 3.2). Een hulpverlener benoemt de positieve kansen die social media bieden door de bereikbaarheid, de snelheid en de geringe kosten: “(…) de bereikbaarheid dus en dat het gratis is (…) het is toch super snel eigenlijk” (TO2, 2.3).

## 5.3 Samenvatting en conclusie

Uit de analyse van de interview is gebleken dat hulpverleners van OC Trompendaal opvallend vaak de risico’s benoemen. De risico’s komen sterk naar voren en de kansen van social media lijken voor de hulpverleners moeilijker te bedenken. Social media is volgens de hulpverleners onpersoonlijk, storend, onrustig en ongrijpbaar. Vragend naar de kansen van social media tijdens de interviews lijken de groepsleiders meer moeite te hebben om een antwoord te geven: “Euhm.. nou dat vind ik lastig”. En: “… de leuke dingen heb je er natuurlijk (…) de leuke berichtjes, maar in dit werk zie ik het meer als negatief en zie het niet zozeer als positief”.

# Hoofdstuk 6: In hoeverre ervaren de hulpverleners van de residentiële groepen van OC Trompendaal handelingsverlegenheid in het werken met cliënten die gebruikmaken van social media?

## Inleiding

Er wordt gebruik gemaakt van social media op de groepen van OC Trompendaal. Cliënten hebben een account op Twitter, Facebook en gebruiken Snapchat of WhatsApp. Cliënten gebruiken deze social media door middel van een smartphone, tablet of computer. Ervaren de hulpverleners het gebruik van social media bij cliënten als een probleem? Cliënten zijn geïnterviewd om zicht te krijgen op het gebruik. Hulpverleners zijn geïnterviewd om een beeld te krijgen van de geboden begeleiding van social media. In hoofdstuk 5 kwam naar voren dat de hulpverleners vooral de risico's zien van social media. In dit hoofdstuk wordt gekeken of dit ook in de begeleiding is terug te zien.

## 6.1 Mediaopvoeding

Om een goed beeld te kunnen schetsen van de begeleiding op OC Trompendaal betreft social media, wordt er eerst gekeken naar mediaopvoeding. De manier van handelen van de hulpverleners komt ergens vandaan. Het kan zijn dat in de opleiding of in de eigen thuissituatie op een bepaalde manier wordt omgegaan met social media. Dit kan zijn weerslag hebben op de manier waarop een hulpverlener er op zijn/haar werk mee omgaat.

Mediaopvoeding vormt een deel van de dagelijkse opvoeding van kinderen door opvoeders. Het omvat alle bewuste en onbewuste handelingen waarmee ze ervoor zorgen dat hun kinderen uiteindelijk zo goed mogelijk:

* media zelfstandig kunnen gebruiken en daarbij hun tijdsbesteding in de gaten kunnen houden;
* de informatie die ze in de media tegenkomen kunnen begrijpen en daarbij er een waardeoordeel aan kunnen geven. Dat ze weten hoe de media invloed kunnen uitoefenen (NJI, z.d.).

Er kunnen drie vormen van begeleiding onderscheiden worden:

* *Restrictieve begeleiding* houdt het reguleren van wat kinderen met de media doen in. Hier vallen regels onder als het verbod op bepaalde programma’s of sites en de tijd die kinderen per dag mogen besteden aan social media;
* *Actieve begeleiding* betreft het uitwisselen van meningen, commentaar en informatie bij wat kinderen in de media tegenkomen. Deze begeleiding wordt ook wel evaluatief of informatief genoemd;
* *Gezamenlijke mediabeleving* is het bewust samen kijken, gamen of surfen, waarbij ouders en kinderen samen genieten of meeleven. Het gaat hierbij vooral om de uitwisseling van emoties tijdens het gezamenlijke mediagebruik (Nikken e.a., z.d.).

Zowel in Nederland als in het buitenland zijn diverse studies uitgevoerd naar mediaopvoeding door ouders. Die studies duiden er op dat mediaopvoeding zinvol is om kinderen bewust en veilig met de media te laten omgaan. Maar tegelijk kunnen we toch nog niet met zekerheid zeggen, welke vorm van mediaopvoeding bij welke kinderen het meest effectief is (Nikken, 2012)

De verschillende vormen van mediaopvoeding houden het handhaven van strikte regels in en het in de gaten houden van de kinderen, maar ook het geven van uitleg aan de kinderen en het samen media gebruiken. In dit hoofdstuk is het van belang om te kijken naar wat voor vorm van mediaopvoeding de hulpverleners toepassen op de groep.

## 6.2 Schets van huidige begeleiding

Op het terrein van OC Trompendaal zijn drie residentiële groepen gevestigd, waar de leeftijd van cliënten varieert van 6 tot 18 jaar. Vragend naar de geboden begeleiding, is duidelijk geworden dat hulpverleners rekening houden met de leeftijdsverschillen. Hulpverleners zien het niet zitten om cliënten van zes jaar uitleg te geven over social media. De begeleiding die hulpverleners bieden op het gebied van social media lijkt vooral gericht op de oudere cliënten vanaf 10 jaar. Het volgende citaat illustreert deze keuze: “…een kind van 10 vinden we te jong om daar allemaal aan blootgesteld te worden en we moeten ergens een grens trekken. Dus daarom is de middelbare school gewoon wel zo duidelijk, voor de kinderen ook” (AM1, 7.1).

### 6.2.1 De Topaas

Op de groep De Topaas verblijven oudere cliënten die gebruik maken van verschillende social media. De drie cliënten die geïnterviewd zijn van De Topaas, van de acht cliënten die wonen op de groep, gebruiken allemaal WhatsApp, Facebook en overige nieuwe social media-applicaties op hun smartphone of tablet. Voor een duidelijke grafiek van deze cijfers wordt verwezen naar bijlage D.

Op De Topaas zijn er regels afgesproken wat betreft het gebruik van social media. Een hulpverlener benoemt: “De ouderen vanaf 16 jaar hebben we voor ingesteld dat ze hun telefoon altijd bij zich mogen hebben en daar controleren we ook niet echt op” (TO2, 6.1). Bij de jongere cliënten op de groep lijkt controle meer aanwezig: “Het is wel de bedoeling dat we van alle kinderen de wachtwoorden hebben” (TO5, 7.2). Er wordt verder toegelicht hoe de controle van social media eruit ziet op de groep: “Eens in de zoveel tijd laten ze [de cliënten] ons [de hulpverleners] de whatsappgeschiedenis zien. De een die staat zijn telefoon wel gewoon af en de andere niet” (TO6, 6.1). De sfeer op de groep heeft invloed op de regels van social mediagebruik door cliënten: “Als het heel negatief is, worden de telefoons ingenomen” (TO4, 5.1).

Een groot deel van de begeleiding omvat dus het stellen van regels en het in de gaten houden van de cliënten. Het gesprek aangaan met de cliënten neemt echter ook een plek in op de groep. Zo benoemt een hulpverlener van De Topaas:

Je probeert natuurlijk wel aan te leren van ‘joh weet wie je vrienden zijn en waarom zou je met iemand vrienden worden die je niet kent’ (…) ook uit te leggen wat een bepaalde post kan doen of als iets neerzet hoe dat over kan komen (TO5, 7.4).

### 6.2.2 De Amber

Op de groep De Amber gebruiken niet alle cliënten vanaf 10 jaar social media. Twee van de vijf geïnterviewde cliënten hebben geen enkel social media-account. Onder de cliënten die wel gebruik maken van social media op De Amber zijn Facebook en Twitter het populairst.

Op De Amber mogen cliënten vanaf een bepaalde leeftijd op Facebook, zo vertelt een hulpverlener: “Er zijn regels; de kinderen vanaf de middelbare school die mogen op Facebook, jongere kinderen onder begeleiding” (AM2, 9.1). Dezelfde hulpverlener benoemt dat er ook gekeken wordt naar de gezinsomstandigheden van de cliënt, wat betreft de keuze van Facebook: “Sommige doen we het echt bewust niet, omdat het hele complexe gezinsomstandigheden zijn” (AM2, 9.3).

Op De Amber proberen hulpverleners ook het gesprek aan te gaan over social media: “Dat is vaak naar aanleiding van een incident waar we achter gekomen zijn, dus dan gooien we gewoon het gesprek erover open” (AM3, 5.1). Een collega benoemt: “We proberen daar kinderen natuurlijk heel open over te vertellen, ook wat de gevaren zijn (…) dus daar hebben we heel veel gesprekjes over” (AM5, 7.2).

### 6.2.3 De Onyx

Op de groep De Onyx verblijven cliënten tussen de 6 en 12 jaar. De cliënten vanaf 10 jaar maken vooral gebruik van Facebook. De uitkomsten van de afgenomen interviews met de cliënten van de Onyx laten zien dat de zogenoemde overige social media (Snapchat, Instagram) veel gebruikt worden op de groep. In bijlage D is een overzicht te vinden van het social mediagebruik door cliënten.

Op De Onyx zijn er ook regels en afspraken over het gebruik van social media door cliënten. Een hulpverlener van De Onyx: “ (…) de meeste kinderen die mogen op de computer op internet en op social media als de mentor in de buurt is (…)” (ON1, 6.2). De hulpverleners van De Onyx kijken mee met de kinderen als zij op internet gaan. Het gesprek aangaan met de cliënten is ook daar een onderdeel van de begeleiding:

Ja, officieel is het zo dat de leiding meekijkt als je op die sites gaat (…) en er zijn ook wel gesprekjes over van ‘joh als er nou iemand tegen je begint te praten die je niet kent, dan kan het iemand zijn die niet de beste bedoelingen heeft’ (ON2, 7.1).

De hulpverleners van De Onyx erkennen dat regels, afspraken en controle nodig zijn voor de cliënten op de groep. “We houden dat echt goed in de gaten, want je merkt wel zodra je er niet bij bent ze toch de neiging hebben om op sites te gaan die wij liever niet hebben” (ON5, 5.2). De telefoons, die cliënten hebben op De Onyx, liggen in het kantoor. Een hulpverlener zegt: “Je telefoon ligt in kantoor en als je dan iets op je telefoon wilt doen dan moet je hem komen vragen in kantoor. Dan lopen we regelmatig langs en soms zitten we er echt naast” (ON3, 7.1).

### 6.2.4 Deelconclusie

Wat er uit de huidige begeleiding kan worden geconcludeerd is dat de handelingswijze van de hulpverleners overeenkomt met wat wordt verstaan onder mediaopvoeding. Het stellen van regels door bijvoorbeeld de tijd op social media te begrenzen en het controleren van de jongeren door onder andere mee te kijken, zijn adviezen die ook aan ouders worden gegeven en waar de hulpverleners zich aan houden, zoals beschreven is in 6.1.

## 6.3 Knelpunten in deze begeleiding

De hulpverleners van OC Trompendaal lijken de gestelde regels en afspraken op de groep over social media toe te passen. Bij doorvragen blijken er knelpunten in de huidig geboden begeleiding te zijn.

1. Het gebruik van social media door de cliënten is **moeilijk te controleren**. Toch willen de hulpverleners wel graag de controle houden. Een hulpverlener van De Topaas benoemt: “Je mist eigenlijk de controle die je wilt hebben, maar het is altijd de vraag of dat haalbaar is, want je moet ze er eigenlijk mee om leren gaan” (TO2, 11.1).
   1. Het belang van het controleren wordt door de hulpverleners van De Topaas als volgt beschreven. Cliënten gebruiken social media in *conflictsituaties*: ”Als je een conflict hebt met een kind dan zitten ze al te appen, nou dan weet je die appt moeder of die appt diegene op de bank” (TO4 4.2). Als hulpverlener kan je je hierdoor in je handelen beperkt voelen: “Bijvoorbeeld wat een kl\*tegroep (…) dan noemen ze gewoon je naam (…) Je hebt niet meer de privacy (…) voor je het weet moet je dan verhalen weer open aan moeder gaan uitleggen wat er gebeurd is” (TO2, 4.4 en 4.5).
   2. Veel cliënten gaan in het *weekend naar* (een van hun) *ouders* of verzorgers: “En dat is ook wel het lastige omdat [cliënten] ook ieder weekend naar huis gaan, dus je hebt daar gewoon minder controle eigenlijk over” (ON4, 4.2). Haar collega beaamt dit: ”En thuis gebeurt er ook veel. Als ze bij hun ouders zijn, die controleren dat ook niet (…) ” (ON2, 7.2).
2. Hulpverleners weten niet goed **hoe** ze de cliënten kunnen **begeleiden** in hun social mediagebruik. “Maar een manier vinden om kinderen te leren verantwoord er mee om te gaan, dat vind ik nog lastig” (ON2, 7.4). “Terwijl je ook weer niet wilt beperken, eigenlijk wil je ze leren er gezond mee om te gaan” (TO4, 5.3). Een collega erkent dat de hulpverleners van OC Trompendaal wel iets moeten met het onderwerp social media op de groepen: “Terwijl ik dan denk van dit is gewoon hoe het is nu in Nederland en dit is de situatie, dus we kunnen ze nu maar beter weerbaar maken en gaan leren. Het eigenlijk meer als een opvoedtaak gaan zien” (ON3, 2.2).
3. Door de **invloed van ouders** is het begeleiden van de cliënten op social media moeilijk.
   1. Ouders kunnen door middel van Facebook en WhatsApp *meer contact* hebben met hun eigen kinderen. Dit gebeurt terwijl deze kinderen een ondertoezichtstelling hebben. Een hulpverlener van De Amber: “Als ze ondertussen wel kunnen WhatsAppen en Facebooken met hun ouders, dan schiet je je doel een beetje voorbij” (AM1, 2.2). Door dit contact kan de behandeling van de cliënt stagneren volgens een hulpverlener:

Ja, ik denk dat de behandeling soms stagneert met sommige kinderen, omdat social media er is (…) als ik sommige gesprekken lees, zie je wat ouders schrijven: ‘volgende week komen we je ophalen’ en ‘het is fout dat je hier zit’ (AM2, 8.1 en 8.2).

Hulpverleners van OC Trompendaal vroegen zich tijdens de interviews af of bij een ondertoezichtstelling (OTS) van Bureau Jeugdzorg het social mediagebruik van de cliënt meegenomen moet worden in de afstemming:

Waarin we voorheen een cultuur hadden op afspraak, dus bellen van ouders op basis van afspraak een keer in de week waar ik bij wijze van naast zit (…) zoveel controle had je er op (…) maar de dingen waar ze het echt over willen hebben gaat natuurlijk buiten ons zicht om (AM5, 4.5).

* 1. De *ouders* van de cliënten zijn zelf ook *actief op social media*. “Wat soms ook wel eens lastig is dat ouders van andere kinderen zijn dan [facebook]vrienden met kinderen van de groep. Dat willen we eigenlijk ook niet, maar dat gebeurt wel eens” (AM1, 8.2). Ouders kunnen dus reageren op andere cliënten van de groepen van OC Trompendaal, waardoor er een complexe situatie kan ontstaan.

1. Hulpverleners benoemen dat de **werkdruk** ook een rol speelt in het kunnen bieden van begeleiding aan cliënt op gebied van social media. Een hulpverlener van De Amber benoemt: “Opbouwen en begeleiden, maar daar hebben we ook weer niet zo veel tijd voor (…)”(AM2, 11.2). Daarnaast geeft een collega van De Amber weer: “Je neemt gewoon niet de tijd om bij een kind te gaan zitten en mee te kijken (…)”(AM4, 9.6).
2. Ten slotte benoemen meerdere hulpverleners dat ze **kennis** missen op het gebied van social media en dat dit een knelpunt in de begeleiding is. “Dus ze zijn er heel slim mee met hoe ze het doen. Vaak handiger dan wij met z’n allen zijn” (ON3, 7.5). Als er aan een hulpverlener van De Onyx gevraagd wordt wat er belemmerend is in de begeleiding van social media dan benoemt zij: “Ik denk vooral het stukje kennis wat je ermee kan, ja” (ON1, 5.1).

Een opvallend punt om te noemen is dat de hulpverleners van De Onyx en De Amber benoemen minder last te hebben van het vele gebruik van WhatsApp in bijvoorbeeld conflicten. Het smartphonegebruik op de groepen De Onyx en De Amber is ook een stuk minder. De meeste cliënten op De Onyx en De Amber hebben namelijk nog niet de leeftijd om een smartphone te mogen gebruiken.

Bovenstaande knelpunten zijn gevormd naar aanleiding van de antwoorden van de hulpverleners. Zoals al in het vorige hoofdstuk naar voren kwam zijn de hulpverleners van OC Trompendaal van mening dat social media hun cliënten kansen kunnen bieden, maar in de beschreven aanpak van social media op de groep wordt toch vooral op de risico's gelet. Een hulpverlener van De Amber haar visie op de begeleiding:

We zeggen ‘nee we moeten niet verbieden en niet strenge regels, maar we moeten ze ermee leren omgaan’. Maar ja heel eerlijk gezegd in de praktijk hebben we dus en geen strenge regels en we leren ze er ook niet heel erg mee omgaan (AM4, 7.2).

## 6.4 Samenvatting en conclusie

De huidige begeleiding van de hulpverleners op OC Trompendaal lijkt goed aan te sluiten bij de huidige inzichten over mediaopvoeding. Namelijk dat het goed is om regels te stellen en te controleren, maar ook om het gesprek met de jongere aan te gaan. Tegelijkertijd ervaren de hulpverleners onzekerheid: ze zoeken naar een balans tussen controle houden en het respecteren van de privacy van de cliënten. Een hulpverlener verwoordt dat zoeken als volgt: “Van waar ligt die lijn in hoeverre respecteer je de privacy, maar hoe kan ik er wel een klein beetje grip op houden dat het niet allemaal over mijn hoofd heen gaat”. Er worden specifieke problemen ervaren voortkomend uit social media die eigen zijn aan de intramurale setting waarbij de hulpverleners niet weten hoe te handelen. Namelijk de invloed van ouders, het ongrijpbare en het controleren van social mediagebruik. Er zijn regels afgesproken; hulpverleners zeggen dat ze die regels en afspraken inzetten bij de begeleiding van cliënten. Het afsluitende citaat van paragraaf 6.4 toont echter aan dat het nog steeds zoeken is om een passende vorm van begeleiding te vinden.

# Hoofdstuk 7: Op welke wijze speelt de problematiek van de cliënten van OC Trompendaal een rol in hun gedrag op social media?

## Inleiding

Veel cliënten die verblijven op OC Trompendaal hebben te maken met hechtingsproblematiek. Daarnaast hebben sommige cliënten de diagnose ADHD. Voor een verdere beschrijving van de doelgroep verwijzen wij naar paragraaf 2.2. De problemen of stoornissen van de cliënten hebben invloed op het gedrag van de cliënten. De vraag die hierop volgt is; op welke wijze speelt deze problematiek een rol in het gedrag van de cliënten op social media? Er is weinig informatie te vinden over het gebruik van social media door jongeren met gedragsproblemen of door cliënten binnen de residentiële jeugdzorg. We hebben in paragraaf 7.1 echter wel wat kennis weergegeven waarmee de kant van de hulpverleners, cliënten van OC Trompendaal en extern deskundigen wordt vergeleken.

## 7.1 Problematieken in relatie tot social media

Veel cliënten die wonen op OC Trompendaal hebben last van hechtingsproblemen. Doordat deze kinderen vaak zijn verhuisd en de relatie met hun ouders over het algemeen slecht of er soms zelfs niet is, hebben ze geen basisvertrouwen in de mensen om hen heen. Een belangrijke risicofactor voor het ontstaan van hechtingsproblemen is mishandeling of verwaarlozing van het kind door de ouders (Baer & Daly Martinez, 2006; Cyr, Euser, Bakermans-Kranenburg & Van IJzendoorn, 2010). Door mishandeling of verwaarlozing wordt het vertrouwen van het kind in de opvoeders geschaad. Dit staat ook relaties met anderen in de weg. Kinderen hebben een stabiele en voorspelbare relatie met hun opvoeders nodig om zich te kunnen ontwikkelen.

Specifieke informatie over kinderen met hechtingsproblemen en social media is weinig beschikbaar. Wat wel uit onderzoek is gebleken, is dat kinderen extra risico lopen om beïnvloed te worden door media als zij minder goed contact hebben met hun ouders. Vanwege het feit dat kinderen dan minder begeleid worden door hun ouders en zelfstandig keuzes moeten maken bij het gebruiken van de media (Notten en Kraaykamp, 2009). Bij de cliënten van OC Trompendaal is dit inderdaad het geval. In het geraadpleegde dossier van het NJI (z.d.) worden daarnaast de gevolgen van een onveilige gehechtsrelatie genoemd. Er bestaat een verband tussen de kwaliteit van de gehechtheidsrelatie op jonge leeftijd en de manier waarop het kind later omgaat met leeftijdgenoten en in staat is hechte vriendschappen op te bouwen. Dit blijkt uit een review van Schneider, Atkinson en Tardif (2001). Het aangaan van relaties gaat ook vaak via social media, wat cliënten dus kwetsbaarder maakt wanneer ze actief zijn op een social mediaplatform. Wat ten slotte belangrijk is om te noemen, is dat kinderen met hechtingsproblemen gevoelig zijn voor complimenten. Ze willen gehoord en geliefd worden, omdat ze dit in hun leven nog niet vaak hebben gehoord (Kohnstamm, 2009).

Sommige cliënten van OC Trompendaal gediagnosticeerd met ADHD. Aandacht houden en concentratie is lastig voor mensen met ADHD. Daarnaast is de zelfregulatie minder goed ontwikkeld, dit heeft ook te maken met de impulsiviteit (Rigter en Van Hintum, 2013). Kinderen met ADHD zijn doorgaans meer verslavingsgevoelig, omdat ze hun eigen gedrag minder goed kunnen reguleren. Het geven van regels en grenzen is dus belangrijk, ook als het gaat om mediagebruik (Pardoen en Nikken, 2013).

Voor jongeren met een autisme spectrumstoornis is het communiceren via het internet makkelijker dan live contact. Het contact via social media bevat geen non-verbale en/of verbale signalen en geeft minder prikkels af. Er is namelijk geen ruis van non-verbaal gedrag van de ander. Zogenaamde emoticons kunnen eventuele dubbelzinnigheden of ondertonen helpen te verduidelijken. Echter kunnen ze ook juist leiden tot extra verwarring, bijvoorbeeld als de letterlijke boodschap in tegenspraak lijkt met de verbeelde emotie (Kisjes en Mijland, 2011).

De kansen van social media zijn voor kinderen met een beperking als hechtingsproblematiek niet anders dan voor andere kinderen. Het stimuleren van de ontwikkeling van deze kinderen vraagt echter wel meer investering. Deze kinderen kunnen ook informatie tot zich nemen, contact met anderen onderhouden en zichzelf vermaken. Als ze maar de juiste ondersteuning krijgen. Tegelijk zijn kinderen met deze problematiek extra kwetsbaar, waardoor de risico’s van mediagebruik groter kunnen zijn. Door hun beperkte cognitieve ontwikkeling hebben kinderen meer moeite om uit zichzelf gevaar af te kunnen wenden of om voor zichzelf grenzen en regels te stellen. Ouders en mede-opvoeders hebben dan de taak hun mediaopvoeding meer intensief en aangepast toe te passen (NJI, z.d.). Hulpverlener Afke Alferink van Youké sluit hierbij aan:

Het blijft lastig dat de jongeren de regels niet op zichzelf kunnen toepassen. Eigenlijk is dat hetzelfde met al hun problemen. Ze weten bijvoorbeeld prima hoe ze boos moeten worden en hoe ze moeten reageren, maar het echt doen is punt twee (TR1).

## 7.2 Ervaringen hulpverleners

Hulpverleners van OC Trompendaal zien voor deze doelgroep extra risico’s in het gebruik van social media, wat al is gebleken uit hoofdstuk 5. Hulpverleners benoemen in de interviews voorbeelden en ervaringen van het social mediagebruik door cliënten. De problematiek lijkt een rol te spelen in hun gedrag op social media.

### 7.2.1 Cliënten kunnen moeilijk contact leggen

Het contact aangaan met andere mensen is lastig voor de cliënten. Een hulpverlener van De Topaas benoemt: “Het zijn vaak kinderen met een hechtingsstoornis, dus ze snappen ook weer niet via social media met wie je wel en niet contact hebt. In het normale leven is het al lastig, laat staan op social media” (TO2, 7.1). Cliënten met hechtingsproblematiek vinden het moeilijk om contacten aan te gaan en te onderhouden (zie paragraaf 7.1). Een hulpverlener van De Topaas beaamt dit: “Dat ze best kwetsbaar kunnen zijn en niet altijd overal een goede keuze in kunnen maken (…) als een vreemde hun benadert ze dan heel moeilijk kunnen vinden om daar afstand van te nemen” (TO1, 2.3).

### 7.2.2 Cliënten zijn beïnvloedbaar

In het contact met andere gebruikers op social media zijn de cliënten ook beïnvloedbaar. Een hulpverlener geeft een voorbeeld: “Contacten met mensen die ze niet kennen, berichtjes sturen van ‘doe eens even dit’ of ‘kun je niet eens een foto maken van je hele lichaam’ (…)” (TO5, 5.3). De cliënten hebben een ‘alarmbelletje’ nodig om contacten aan te gaan via social media:

Niet dat ze een alarmbelletje hebben van ‘he dit klopt niet helemaal’, als iemand wat aardigs zegt dan denken ze van ‘oh wat aardig’. Weet je dan is het alarmbelletje er niet. Ik denk dus dat het wel een extra risico vormt ja (TO2, 9.3).

De vraag is of de beïnvloeding een verband heeft met de problematiek van de cliënten of hoort bij algemeen ‘pubergedrag’. Een hulpverlener van De Amber gaat hier verder op in: “Ik denk dat pubers nogal beïnvloedbaar zijn hoe dan ook. Het probleem bij deze kinderen is dat (…) de problemen allemaal net een tikkeltje zwaarder zijn” (AM5, 12.1).

Dat de cliënten van OC Trompendaal te maken hebben met beïnvloeding via social media wordt zichtbaar uit de volgende citaat: “We hebben dat ook gehad met een meisje. Die gewoon via facebookberichten echt seksueel werd beïnvloed, heel ver ging dat ook. En uiteindelijk ook met aangifte bezig geweest” (ON1, 2.5).

Zoals in paragraaf 7.1 is beschreven lopen kinderen die weinig contact hebben met hun ouders meer risico beïnvloed te worden via social media dan kinderen in een gewone thuissituatie. Het is bekend dat cliënten van OC Trompendaal weinig tot moeilijk contact hebben met hun ouders. Een hulpverlener van De Onyx beaamt de invloed van de thuissituatie: “Ik denk dat als je een heel stabiel thuis hebt dat je dan wel meer weet van ‘dat is eigenlijk niet helemaal normaal’” (ON4, 5.2). Echter vereHet is Het

blijven de cliënten binnen OC Trompendaal bij pedagogisch medewerkers en niet bij hun ouders. Dat is een verschil volgens Afke Alferink van Youké: “Het is voor ouders makkelijker om een open sfeer te creëren en te controleren dan op een groep. Op de groep heb je er minder tijd voor” (TR1).

### 7.2.3 Cliënten zijn kwetsbaar

Veel hulpverleners benoemen dat de cliënten van OC Trompendaal kwetsbaar zijn. Daarnaast noemen de hulpverleners ook woorden als gevoelig, sociaal onhandig en naïef. Cliënten van OC Trompendaal lijken erg gevoelig te zijn voor complimenten, zoals is beschreven in 7.1. Een hulpverlener van De Topaas schetst het volgende beeld: “Wel denk ik, omdat we best wel vaak kinderen hebben die toch wel extra kwetsbaar zijn, extra gevoelig zijn ook voor mensen die complimenten geven en heel sociaal wenselijk zijn” (TO5, 6.1). Ook een hulpverlener van De Onyx geeft een voorbeeld van de kwetsbare kant van de cliënten: “Dus voor de kwetsbare groep waar wij mee werken. Ze zijn gewoon wel kwetsbaar voor mensen die andere bedoelingen hebben en zich anders voordoen op het net dan dat ze zijn” (ON3, 2.5).

## 7.3 Ervaringen van cliënten

In hoeverre speelt de problematiek van cliënten van OC Trompendaal een rol in hun gedrag op social media? Cliënten geven voorbeelden van het gebruik hiervan. Een kanttekening hierbij is de mogelijkheid van sociaal wenselijke antwoorden van de cliënten tijdens het interview. Er is gevraagd aan de cliënten wat zij leuk en minder leuk aan social media vinden.

Wat cliënten leuk vinden aan social media blijkt uit citaten als deze:

* “Je kan bij goede vrienden kijken wat ze aan het doen zijn. Je kan met ze praten” (CL1, 9.1);
* “Je ziet bijvoorbeeld hoe het met je familieleden gaat (CL2, 5.1);
* “Ik sta zelf op YouTube (…) Ik heb een eigen filmpje ik heb een filmpje van mij samen met Justin Bieber” (CL7, 6.2).

Het contact maken lijkt voor cliënten de belangrijkste reden te zijn om social media te gebruiken. Wat cliënten minder leuk vinden aan social media blijkt uit citaten als deze:

* “Dat er best wel vieze mensen zijn, ja. Vieze mannen vooral die kinderen proberen uit te lokken” (CL2, 6.1);
* “Ja, ik ben een keertje gehackt. Dan gingen ze er kanker op doen, mijn hele account zwart maken” (CL3, 10.2);
* “Bijvoorbeeld gaan ze allemaal seksuele dingen vragen (…) Ik wil met je naar bed en dat soort shit (…) Ja heb ik wel eens meegemaakt, maar ook aan andere kinderen” (CL5, 10.1 en 11.1).

Cliënten hebben benoemd wat zij hebben meegemaakt en hoe ze daarop reageren op social media. Er is doorgevraagd aan de cliënten hoe ze reageren op die vervelende situaties op bijvoorbeeld Facebook, Twitter of WhatsApp. De cliënten kunnen als volgt reageren op een vervelende situatie:

* “En gewoon geen onbekende mensen toevoegen” (CL1, 11.1);
* “ … maar toen was het helemaal uit de hand gelopen, want toen gingen ze helemaal schelden (…) ik vrienden erbij halen, zij vrienden erbij halen. En toen was er een heel groot conflict” (CL3, 17.1);
* “Ik stuur gewoon hou je harsens” (CL5, 12.1);
* “Dan negeer ik het gewoon (…) [dan ga ik] naar de groepsleiders” (CL10, 8.1).

Cliënten hebben verschillende reacties en voorbeelden gegeven. Ze lijken goed op de hoogte te zijn van de gevaren en risico’s van social media. In theorie lijken de cliënten te weten hoe zij om kunnen gaan met de gevaren en risico’s van social media. Sandra Vervoort zegt over deze kennis het volgende: “Als je je veel op social media bevindt, zegt het nog niet dat je veel kennis hebt” (SP1).

De cliënten van OC Trompendaal willen de indruk wekken dat ze goed weten om te gaan met de risico's van social media, maar uit de interviews met de hulpverleners komt een ander beeld naar voren. Een hulpverlener van De Topaas geeft als voorbeeld: “Laatst hadden we een meisje die had contact met een jongen via WhatsApp en die had echt een naaktfoto van zichzelf gestuurd” (TO3, 1.2). Daarnaast geeft een hulpverlener van De Onyx ook een voorbeeld van gebeurtenissen op social media: “Dit meisje had echt contacten met mannen waar ze eigenlijk geen contact mee zou moeten hebben” (ON3, 9.3). Ten slotte benoemt nog een hulpverlener van De Onyx hoe cliënten kunnen reageren op social media: “Die weet er niet zo heel goed mee om te gaan. Dat is er zo’n eentje die overal fel op reageert en altijd ruzie over maakt” (ON2, 6.2).

## 7.3 Samenvatting en conclusie

Hulpverleners benoemen dat de problematiek van cliënten een rol speelt in hun gedrag op social media. De cliënten van OC Trompendaal vinden het moeilijk om contacten aan te gaan en te onderhouden op social media. Cliënten zijn meer gevoelig voor beïnvloeding van bekende en onbekende mensen via social media. Ten slotte benoemen hulpverleners dat de cliënten extra kwetsbaar zijn door hun problematiek. Cliënten gebruiken social media om contact te zoeken en te onderhouden met familie en vrienden. Cliënten lijken zelf de risico’s van social media te kunnen omschrijven. Vooral onbekende mensen die contact zoeken met de cliënten, vinden cliënten eng en vervelend. Cliënten lijken in theorie goed te weten hoe ze kunnen reageren op situaties op social media. Tegelijkertijd laten de praktijkvoorbeelden van de hulpverleners een ander beeld zien.

# Hoofdstuk 8: Welke methodes en interventies zijn er binnen de hulpverlening om cliënten te begeleiden met social media om te kunnen gaan?

## Inleiding

Om hulpverleners van OC Trompendaal een handvat te kunnen bieden, is het van belang om te onderzoeken welke methodes en interventies er al beschikbaar zijn om cliënten te begeleiden met hun social mediagebruik. In dit hoofdstuk wordt hiernaar gekeken. Er is echter weinig te vinden over social mediagebruik in de residentiële jeugdzorg. Daarom is er advies gevraagd aan Peter Nikken, contactpersoon en een van de auteurs van het dossier ‘Mediaopvoeding’ van het NJI. Daarnaast is er ook contact gezocht met andere hulpverleners en deskundigen door middel van een oproep op Twitter. Meerdere hulpverleners hebben hierop gereageerd. De gevonden literatuur, de reacties van de hulpverleners en de uitkomsten van de afgenomen interviews worden in dit hoofdstuk beschreven. In hoofdstuk 9 zal dit vertaald worden naar de behoeften van OC Trompendaal.

## 8.1 Methodes en interventies binnen onderwijs en thuissituatie

Voor ouders en scholen is er veel informatie gevonden betreft mediaopvoeding. Websites als mijnkindonline.nl en socialmediawijs.nl geven aan ouders advies hoe er in het gezin met social media om kan worden gegaan. Op de websites zijn tips te vinden voor jongeren en voor ouders hoe de begeleiding in social media een plek kan krijgen in het gezin (mijnkindonline.nl). Naast het raadplegen van internet kunnen ouders/opvoeders diverse boeken over mediaopvoeding raadplegen, zoals het boek ‘Focus!’ geschreven door Justine Pardoen.

Zoals in hoofdstuk 6 al is beschreven zijn er verschillende manieren van mediaopvoeding. Het dossier over mediaopvoeding van het NJI geeft veel informatie die leraren, ouders en hulpverleners kunnen raadplegen. Nikken (z.d.) geeft weer dat mediaopvoeding thuis waarschijnlijk belangrijker is dan media-educatie op school:

Als ouders van jongs af aan hun kinderen bijvoorbeeld selectief leren kijken naar bepaalde tv-programma’s, en een gerichte interesse van ouders voor wat hun kinderen op internet doen, kan het er toe bijdragen dat kinderen meer positieve invloeden van de media ondervinden (Nikken e.a., z.d.).

De website socialmediawijs.nl benoemt: “In de mediaopvoeding is het belangrijk dat ouders enerzijds grenzen stellen en anderzijds praten met hun kinderen over wat ze online meemaken”. Op websites socialmediawijs.nl en Mediawijzer.net, zijn verschillende protocollen van social media te vinden voor scholen.

## 8.2 Methodes en interventies binnen de hulpverlening

### 8.2.1 Beschikbaarheid

Tijdens de literatuurstudie is er weinig informatie gevonden over bruikbare methodes of interventies van social media gericht op het bieden van begeleiding aan cliënten binnen de residentiële jeugdzorg. In een artikel wordt dit door Martine Delfos beaamt: “Het onderzoek loopt schrikbarend achter de feiten aan, omdat internet al zover doorgedrongen is, dat het niet meer doenlijk is om te onderzoeken wat het effect is en hoe opvoeding vorm gegeven zou moeten worden” (Delfos, 2013). Ook Kelly de Vries, trainer social media aan jeugdzorgprofessionals bevestigt: “Mediawijsheid in de jeugdzorg staat echt nog in de kinderschoenen” (april, 2014).

### 8.2.2 Mediaopvoeding in de hulpverleningspraktijk

Verschillende hulpverleners zien mediaopvoeding als een extra opvoedtaak. Bijvoorbeeld een hulpverlener van de Onyx: “Terwijl ik dan denk van dit is gewoon hoe het is nu in Nederland en dit is de situatie, dus we kunnen ze nu maar beter weerbaar gaan maken en gaan leren. Het eigenlijk als opvoedtaak gaan zien” (ON3, 2.2). Martine Delfos ziet mediaopvoeding meer als opvoeding die een andere kern krijgt:

Het doel moet niet zozeer zijn om kinderen te leren omgaan met het virtuele milieu. Ze weten al heel veel. Het aanbieden op zich is al genoeg voor hen. Ze kunnen ouders en leerkrachten vaak veel leren. Het begeleiden zou dus een andere kern moeten krijgen, namelijk kinderen helpen bewust te worden van hun ervaringen in het virtuele milieu (Delfos, 2013).

Voor hulpverleners binnen de jeugdzorg zijn er diverse algemene hulpmiddelen beschikbaar om meer kennis te krijgen over mediaopvoeding en social media. Bijvoorbeeld het ‘Competentiemodel Mediawijsheid’ van Mediawijzer dat een goed overzicht geeft wat er allemaal onder mediawijsheid valt (mediawijzer.net). Daarnaast zijn er diverse onderzoeken om als hulpverlener te raadplegen zoals het onderzoek van de politie over social media en schoolveiligheid (Borgdorf e.a., 2013). Of het onlangs gepubliceerde onderzoek van Justine Pardoen en Remco Pijpers over jongeren en privacy, waarin handreikingen voor de hulpverlening te vinden zijn (kennisnet.nl). Tips om het gesprek aan te gaan met cliënten over social media, zijn te vinden op mijnkindonline.nl. Deze tips zijn weliswaar meer gericht op een normale gezinssituatie, maar kunnen na enige toevoeging of aanpassing ook toepasbaar op een residentiële groep zijn.

De handreiking van Sonja Heijkamp over mediawijsheid integreren in zorgplannen roept op tot actie: “Hulpverleners moeten zich bewust gaan worden van hun bijdrage aan de mediaopvoeding van hun cliënten”. In het verslag wordt beschreven hoe een team na het volgen van een training kan reageren:

De eerste weken “zingen” de geleerde termen rond op de afdeling (…) en dan komt er die fase waarin de training wegzakt, de oude patronen de kop weer op steken, de tools achter in de kast zijn beland en de afspraken niet meer zo stevig staan als dat het toen leek (Heijkamp, 2013).

Heijkamp is er van overtuigd dat de opgedane kennis duurzaam kan zijn door het vast te leggen in de werkdocumenten, handleidingen en zorgplannen. Een persoonlijke toelichting van Heijkamp: “In basis komt alles neer op dat de wijsheid bij de hulpverleners zelf zit. Zij kennen de doelgroep het beste (april, 2014)”.

Aangezien er onder andere geen methodes en/of interventies zijn gevonden gericht op het social mediagebruik binnen de residentiële jeugdzorg, zijn er extern deskundigen geïnterviewd.

Sandra Vervoort is geïnterviewd, zij werkt bij Spirit, jeugd- en opvoedhulp en is als mediacoach veel bezig met het belang van mediaopvoeding. Sandra begrijpt dat hulpverleners social media lastig vinden: “Bij veel onderwerpen lopen wij, als hulpverleners, voor op de jongeren, maar bij dit onderwerp niet en ik kan mij voorstellen dat professionals en groepswerkers hier tegenaan lopen” (SP1). Je kan volgens Sandra echter niet om het verschijnsel social media heen, ook niet op de groep: “Mensen willen social media verbieden en beheersen, maar je ontkomt er niet meer aan (…) De volwassenen zijn juist het externe geweten voor de jongeren op de groep en hebben de levenservaringen, dat helpt meer dan verbieden” (SP1).

Afke Alferink, werkzaam bij Youké, locatie Kinabu, vertelt in haar interview dat ze social media niet als een probleem ziet. Over de begeleiding legt ze uit: “Eigenlijk weten de cliënten de regels precies te vertellen. Alleen soms is de slag maken naar zichzelf nogal lastig, maar het gesprek daarover dat gaat wel prima” (TR1). De groepsgesprekken vinden vaak plaats aan tafel tijdens het eten. Onderwerpen die worden besproken zijn nieuwsfeiten over social media zoals Project-X. Wanneer er nare gebeurtenissen voorkomen op de groep betreft social media als ruzies of het verspreiden van naaktfoto’s, zegt ze het volgende: “Ja precies hetzelfde, het gesprek aangaan. Proberen aan te leren hoe internet werkt en dat. Er zitten ook niet echt straffen op of consequenties. Nee ze moeten toch echt gaan begrijpen hoe je er mee om moet gaan” (TR1).

Abdellah Salama van Zandbergen beschrijft hoe er in deze organisatie om wordt gegaan met social media op de groep. “We moeten ze bewust maken van de risico’s”. In gesprek gaan met de kinderen is een mogelijkheid om kinderen hierop voor te bereiden. “Niet in gesprek gaan als het probleem er al is, want dan ben je al te laat”(ZA1). Op de groep maken ze gebruik van een groepsgesprek, waar alle jongeren aan deel moeten nemen, om aan hun gedrag te werken. Drie keer per week vindt zo’n groepsgesprek plaats. “Dit wordt gedaan om een veilige cultuur te creëren hier op de groep (…) jongeren zijn er heel open in en vertellen veel tijdens het gesprek, de groepsleiders geven aan dat de jongeren zelf mogen bepalen hoever ze mogen gaan” (ZA1). In deze groepsgesprekken wordt ook over social media gesproken. Abdellah wil jongeren vertrouwen geven door niet te controleren op het gebied van social media: “Ik weet dat er sommige dingen gebeuren, maar ik vind het fijner om daarover in gesprek te gaan” (ZA1).

Om hulpverleners verder te helpen, hebben Sanne van der Hagen (Noxqs) en Sonja Heijkamp (deTweetFabriek) een handreiking met concrete tips geschreven. In deze handreiking staat geschreven hoe je een gesprek met jongeren aan kan gaan. Een voorbeeld is onwetend en nieuwsgierig opstellen, zodat de jongeren de veiligheid ervaren om te vertellen wat hem/haar bezig houdt. Ook Sandra Vervoort benoemt deze houding om het gesprek aan te gaan: “een nieuwsgierige en onwetende houding is een begin als professional” (SP1).

## 8.3 Methodes en interventies binnen OC Trompendaal

In de interviews is gevraagd naar de beschikbaarheid van naslagwerk binnen Trompendaal betreft social media. Bij de laatst afgenomen interview op De Amber noemde een hulpverlener een protocol dat onlangs was opgesteld. Het protocol ten behoeve van de doelgroep pubers is opgesteld door een kwaliteitsmanager en orthopedagoog van OC Trompendaal en omvat enkele afspraken over het gebruik van telefoon en computer wanneer een kind op een van de groepen van OC Trompendaal komt te wonen.

## 8.4 Samenvatting en conclusie

Er is veel informatie te vinden op het internet en in boeken over mediaopvoeding en mediaeducatie thuis en op school. Echter zijn de interventies en/of methodes specifiek gericht op de residentiële jeugdzorg schaars. Binnen OC Trompendaal is er een korte lijst van afspraken beschikbaar voor de hulpverleners werkend op de residentiële groepen. Het contact met extern deskundigen en de interviews met de extern deskundigen laten zien dat de cliënten begeleiding nodig hebben en de hulpverleners degenen zijn die dit moeten en kunnen vormgeven. Dit betekent dat er binnen OC Trompendaal actie ondernomen moet worden om deze begeleiding zo goed mogelijk vorm te geven. Wat past binnen OC Trompendaal om de hulpverleners een handvat te bieden hun cliënten te begeleiden om verantwoord met social media om te laten gaan?

# Hoofdstuk 9: Wat past binnen OC Trompendaal om de hulpverleners een handvat te bieden hun cliënten te begeleiden met social media?

## Inleiding

Hulpverleners lopen tegen het social mediagebruik door cliënten aan, zoals is beschreven in hoofdstuk 6. In hoofdstuk 7 is besproken op welke wijze de problematiek van de cliënten een rol speelt in hun gedrag op social media. De hulpverleners vragen zich af hoe ze dit gedrag het beste kunnen sturen, zodat er het liefst geen risicovolle situaties ontstaan. De laatste vraag die is gesteld in dit onderzoek is de manier waarop de hulpverleners geholpen willen worden in het begeleiden van de cliënten in hun social mediagebruik. Allereerst komen de hulpverleners aan het woord over wat zij denken nodig te hebben en in welke vorm dit kan. Ze beschrijven hierbij ook welke betrokkenen in de begeleiding aanwezig zijn. Vervolgens wordt hiernaar gekeken vanuit de inzichten die zijn verkregen in dit onderzoek wat er precies kan worden vormgegeven op OC Trompendaal.

## 9.1 Hulpverleners aan het woord

### 9.1.1 Waar hebben hulpverleners behoefte aan?

In de interviews kwamen de volgende twee behoeften van hulpverleners naar voren:

1. Behoefte aan meer **kennis** over het onderwerp. “En je moet zelf alles willen volgen, zodat je bij blijft (…) alle werknemers dusdanige kennis (…) dan moeten ze weten wat er speelt en weten hoe iets werkt” (AM2, 14.4). “Ik zal het wel prettig vinden in die zin hoe meer kennis je hebt (…) wat kan ik wel doen en zien welke mogelijkheden er zijn” (TO5, 8.1). Al geven hulpverleners ook wel toe dat de meeste van hun collega’s wel basiskennis hebben over het onderwerp: “De meeste hebben wel gewoon de basiskennis. Eigenlijk iedereen wel, nou ja misschien niet iedereen, maar de meeste” (AM1, 6.2). Wat er dan onder die basiskennis valt, verschilt per persoon hoe dit omschreven wordt. Daarin willen de hulpverleners graag ook meer duidelijkheid in scheppen. Wat moet men precies weten om aansluiting te vinden bij de doelgroep en hen goed te kunnen begeleiden?
2. Behoefte aan **duidelijke afspraken** en **handvatten** over het beleid omtrent het social mediagebruik. “…maar ook de handvatten van hoe ga je dat gesprek aan, waar kun je op letten. Wel vaak ook de praktijkervaring, de tips en trucs” (TO5, 8.2). Hierin zit ook de vraag naar tips om het gesprek met een cliënt aan te gaan over hun social mediagebruik. “Nou, ik denk dat het heel goed is om dat stukje van gesprekjes erover van; ‘wat doe je ermee, wat zet je er op, wie heb je als vriend, wie is dit?’” (ON1, 7.1).

Sowieso duidelijke afspraken lijkt me fijn. Dat je die kan hebben, maar ook hoe pak je dingen aan zoals bijvoorbeeld als je merkt dat een meisje op een wat verkeerde manier contact heeft met een jongen via internet. Hoe je daarop reageert (TO3, 6.3).

De hulpverleners van OC Trompendaal willen iets concreets, onderbouwd en gelegitimeerd, zodat ze hun werkwijze kunnen verantwoorden. “… we zouden daar wel behoefte aan hebben inderdaad gewoon dat er iets concreets ligt” (TO3, 6.2).

### 9.1.2 In welke vorm?

Hulpverleners geven aan dat zij geholpen zouden zijn door:

1. Een **training of cursus**: Over de kennisvergroting, die nodig lijkt te zijn onder hulpverleners, wordt er genoemd dat deze kennis vergaart kan worden door middel van een training of handleiding. “En dan zou ik hem het liefst nog wel in een de vorm van een training” (TO3, 6.4). Hierin komt ook gelijk het laatst genoemde punt terug van 9.1.1, namelijk dat deze informatie concreet moet zijn. “Een stukje informatieve training zou ik best wel goed vinden, daarnaast wel een handleiding en papierwerk op de groep. Dat je wel naslagwerk hebt en dat iedereen het wel hoort” (ON1, 9.1).

Over de vorm van deze training zijn de meningen verdeeld. De een vindt dat dit per groep moet worden vorm gegeven, vanwege de verschillende leeftijden en een ander zou graag een lijn willen trekken. “Ik denk niet dat je dat met alle groepen moet doen, omdat wij de pubers hebben en zij hebben wat minder pubers. Ik denk dat je het gewoon per groep moet doen en dat we dan wel moeten kijken naar hoe willen we het” (TO4, 7.1) en “Dat het dus ondersteunt moet worden met even iets van een training (…) dat hoeft niet heel groots te zijn” (ON1, 9.2).

1. Een duidelijke **handleiding**: De genoemde handleiding moet helder, compact en praktisch zijn. “Ik zou sowieso ook wel iets op papier dan willen, want het is wel heel fijn als er wisseling is met collega’s met dingen dat iedereen dat erbij kan pakken” (ON4, 9.1) en “Ik zou het wel prettig vinden. Een handleiding erover van stap voor stap (…) het handen en voeten geven” (ON5, 11.1).
2. **Handvatten** om de begeleiding vorm te geven: Wat de hulpverleners daarnaast nodig hebben, zijn handvatten om de begeleiding vorm te geven. Daarbij lijkt het sommige hulpverleners goed om naar andere instellingen te kijken: “Ik denk niet dat je het zelf moet gaan willen verzinnen, maar dat je moet kijken naar van ‘joh hoe pakken anderen dat aan en werkt dat wel?’” (TO4, 7.2). Zoals in hoofdstuk 6 is aangegeven, zijn de hulpverleners nog erg zoekende in de aanpak van de cliënten. In de beantwoording op de vraag van dit hoofdstuk komt deze beleving terug. Enkele voorbeelden: “Ja, weet je, ik denk niet dat je toch weer regels moet doen, anders komt je weer tegen dat meetbare aspect aan” (TO2, 14.1) en “Ik denk ook dat ik het heel fijn zou vinden om het op een goede manier uit te leggen aan de kinderen. En dan denk ik dat ik het heel fijn zou vinden om handvatten aangereikt te krijgen” (ON5, 11.2).

Ten slotte wordt door de hulpverleners genoemd dat deze handvatten nog praktischer zouden moeten worden vormgegeven. Bijvoorbeeld in een map die ze kunnen doorwerken met de cliënten. “… een soort protocol en een soort van programmatje voorlichting clubje die we met de kinderen kunnen doen om ze wegwijs te maken” (AM3, 7.1)

En misschien meer op de groep, dat je met de kinderen een map kunt doorwerken? (…) net zoals seksuele voorlichting (…) Niet als een kind 10 jaar wordt dat je er dan mee start, maar dat het daarvoor vaker ter sprake komt (AM2, 13.3 en 13.5).

Ik zou sowieso heel goed vinden dat je gewoon een werkmap hebt om met kinderen een aantal dingen aan bod te laten komen (…) en dan denk ik ook met name de gevaren benoemen waar ze op kunnen letten. Dat wel de kennis voor de kinderen er is (AM5, 10.1 en 10.2).

Opvallend is dat dit laatste aspect alleen in de interviews met hulpverleners van De Amber terug is gekomen. Dit zou kunnen komen doordat de hulpverleners gewend zijn meer te werken met diverse methodieken en mappen, vanwege het feit dat De Amber een behandelgroep is.

### 9.1.3 Wie zijn hierbij betrokken?

Ten eerste zijn de hulpverleners van de residentiële groepen van OC Trompendaal de mensen die de methodiek en afspraken moeten gaan uitdragen. Zij zijn degene die hierop als eerste kunnen worden aangesproken.

Wat de hulpverleners zelf noemen is dat het systeem van de cliënt, in dit geval de ouders, betrokken moeten worden in de begeleiding. De hulpverleners hebben behoefte aan samenwerking en afstemming met de ouders: “Eigenlijk komt het er op neer dat je ook het systeem er in mee pakt (…) dat je ouders ook erin betrekt (…) die zeggen dan heel erg onhandige dingen waardoor het kind dus slecht in hun vel zit en (…) die beschermen het kind niet zeg maar” (TO2, 11.2).

Daarnaast heeft de instelling ook een rol in het toepassen van een nieuwe aanpak van social media. “Ik denk sowieso dat de organisatie zelf een heel duidelijk beleid moet gaan hebben” (ON3, 11.1) en “Ja, dat volgens mij zouden daar wel een soort, een lijn in moeten trekken. En ook dat we dus duidelijk zijn naar kinderen” (AM4, 9.4).

## 9.2 Samenvatting en conclusie

Vanuit de interviews kan het volgende resultaat worden weergegeven. De hulpverleners zouden graag meer kennis en handvatten willen hebben over social media en de begeleiding van de cliënten daarin. Dit zouden ze in de vorm van een training, handleiding of methodiek willen ontvangen. Hoe het precies moet worden vormgegeven, zijn de meningen over verdeeld. Daarnaast is er ook een verschil te zien tussen De Amber en de andere twee groepen over hoe concreet en praktisch deze handvatten moeten zijn.

Waar dit onderzoek over gaat, wat al is afgebakend in het inleidende gedeelte, is de mening en beleving van de hulpverleners over social media. Met dit onderzoek worden de hulpverleners hopelijk geholpen in de verdere verdieping van de begeleiding van de cliënten. Wat er aan de hulpverleners geboden kan worden, is een informatieve training en daar bijbehorend naslagwerk. Het is aan de hulpverleners en OC Trompendaal om de begeleiding van social media verder op te pakken en tips toe te passen in de praktijk. Op dit punt wordt verder doorgegaan in hoofdstuk 10.

# Hoofdstuk 10: Conclusies

Vanuit de beantwoorde deelvragen kunnen we de volgende conclusies trekken, waarmee we uiteindelijk de hoofdvraag kunnen beantwoorden.

## 10.1 Conclusies deelvragen

De hulpverleners van OC Trompendaal benoemen opvallend vaak de risico’s van social media. De kansen van social media lijken voor de hulpverleners moeilijker te bedenken. Social media is onpersoonlijk, storend, onrustig en ongrijpbaar. Het is begrijpelijk dat de hulpverleners de risico’s van social media meer benoemen en zien dan de kansen. In het dagelijks werk zien hulpverleners welke invloed social media op cliënten heeft. Kinderen hebben begeleiding van ouders/verzorgers nodig, omdat ze minder de gevolgen van hun mediagedrag kunnen overzien (Nikken, 2013). Die begeleiding moeten de hulpverleners van OC Trompendaal bieden aan hun cliënten.

De hulpverleners van OC Trompendaal zijn echter zoekende naar een passende begeleiding voor social mediagebruik bij cliënten. De hulpverleners lijken te zoeken naar een balans, maar weten hier nog geen houding aan te geven. Een balans tussen het respecteren van de privacy van de cliënten en het hebben van controle op het gebruik van social media door de cliënten. De normen en waarden van de hulpverleners verschillen en komen ook op bepaalde punten overeen. Er zijn regels afgesproken waarover de hulpverleners zeggen dat ze deze inzetten bij de begeleiding van cliënten. Praktijkvoorbeelden schetsen een beeld dat het voor de hulpverleners nog niet helder is hoe ze cliënten kunnen begeleiden met hun social mediagebruik. Verschillende aspecten worden hierin meegenomen: de invloed die ouders kunnen hebben op het gebruik van social media en het ongrijpbare aspect van social media. Hulpverleners van OC Trompendaal zouden graag een handvat willen hebben om de cliënten beter te kunnen begeleiden op social media.

In dit handvat moet ook rekening gehouden worden met de problematiek van de cliënten. De hulpverleners benoemen dat de problematiek van de cliënten een rol speelt in hun gedrag op social media. De cliënten vinden het moeilijk om contacten aan te gaan en te onderhouden op social media. Ze zijn meer gevoelig voor beïnvloeding van bekende en onbekende mensen via social media. De hulpverleners benoemen dat cliënten extra kwetsbaar door hun problematiek. Cliënten gebruiken social media om contact te zoeken en te onderhouden met familie en vrienden. Hieronder valt ook het contact met ouders waar hulpverleners in eerste instantie liever begeleiding bij willen bieden. Cliënten lijken in theorie goed te weten hoe ze kunnen reageren op situaties op social media. Ze kunnen goed uitleggen wat kan en mag en wat niet op social media. Daarentegen laten de praktijkvoorbeelden van de hulpverleners een ander beeld zien, namelijk dat sommige cliënten wel degelijk risicovol gedrag laten zien op social media.

Er is veel informatie te vinden op het internet en in boeken over mediaopvoeding. De interventies en/of methodes specifiek gericht op de residentiële jeugdzorg zijn echter schaars. Binnen OC Trompendaal is er een korte lijst van afspraken beschikbaar voor de hulpverleners die werken op de residentiële groepen. Interviews met extern deskundigen laten zien dat de cliënten begeleiding nodig hebben. De hulpverleners zijn degenen die dit moeten en kunnen vormgeven. Dit betekent dat er binnen OC Trompendaal actie ondernomen moet worden om deze begeleiding zo goed mogelijk vorm te geven.

De hulpverleners zouden graag meer kennis en handvatten willen hebben over social media en de begeleiding van de cliënten daarin. Dit zouden ze in de vorm van een training, handleiding of methodiek willen ontvangen. Hoe het precies moet worden vormgegeven, zijn de meningen over verdeeld. Daarnaast is er ook een verschil te zien tussen De Amber en de andere twee groepen over hoe concreet en praktisch deze handvatten moeten zijn.

## 10.2 Beantwoording hoofdvraag

Wat hebben de hulpverleners van de residentiële groepen van Orthopedagogisch Centrum Trompendaal (OC Trompendaal) nodig om de cliënten te kunnen begeleiden met social media?

Hulpverleners van OC Trompendaal geven aan een handvat te willen om cliënten te kunnen begeleiden in het gebruik van social media. Social media is ongrijpbaar en hulpverleners van OC Trompendaal benoemen knelpunten in de tegenwoordig geboden begeleiding. Er zijn weinig methodes of interventies beschikbaar gericht op het bieden van begeleiding in social mediagebruik door cliënten in de residentiële jeugdzorg. Er is veel informatie te vinden over mediaopvoeding, echter is een reguliere thuissituatie niet hetzelfde als verblijven op een behandelgroep in de residentiële jeugdzorg. Er moet rekening gehouden worden met de problematiek van de cliënten in hun social mediagebruik. Dit aspect is niet meegenomen bij de ontwikkelde methodes en interventies voor social media. Daarom is een nieuw ontwikkeld product, voortkomend uit dit onderzoek, noodzakelijk om de hulpverleners van OC Trompendaal verder te kunnen helpen.

De resultaten van het onderzoek *‘Social mediawijs in de jeugdzorg?’* kunnen wellicht gebruikt worden bij een nieuw opzet van vervolgonderzoek naar social mediagebruik in de residentiële jeugdzorg of welke invloed social mediagebruik heeft op cliënten binnen de hulpverlening. Het is belangrijk om na te gaan welke resultaten specifiek gelden voor de doelgroep van dit onderzoek en welke resultaten in algemene zin meegenomen kunnen worden. Daarnaast kunnen de resultaten van dit onderzoek wellicht gebruikt worden als een opzet voor het maken van een nieuwe methode of interventie voor het bieden van begeleiding aan cliënten en hun social mediagebruik. Ten slotte kunnen de resultaten van dit onderzoek geraadpleegd worden om een factsheet, informatiemap of training te ontwikkelen voor social mediagebruik door cliënten en de begeleiding van hulpverleners hierin.

# Hoofdstuk 11: Aanbevelingen

Vanuit de uitkomsten van dit onderzoek willen wij de volgende aanbevelingen geven aan residentiële jeugdzorginstellingen, OC Trompendaal en de hulpverleners van OC Trompendaal.

## 11.1 Vervolgonderzoek

De eerste aanbeveling is het *meer onderzoek doen* naar het gebruik van social media in de residentiële jeugdzorg. Tijdens het literatuuronderzoek is gebleken dat hier nog weinig informatie over is. Er zijn geen onderzoeken beschikbaar gericht op cliënten in de residentiële jeugdzorg. De jeugdzorg heeft een achterstand in de ontwikkeling van social media en moet deze achterstand snel inhalen. Social media blijft bestaan en blijft een grote plek innemen in het leven van jongeren. De jeugdzorg erkent dit nog onvoldoende. Juist de kwetsbare kinderen in de jeugdzorg moeten worden beschermd in hun social mediagebruik. Om de hulpverleners hierin goed te kunnen opleiden moet er meer onderzoek worden gedaan naar het effect van social media op kinderen met hechtingsproblematiek en/of gedragsstoornissen verblijvend in de residentiële jeugdzorg.

Doordat er weinig onderzoek wordt gedaan naar social media, worden er methodes en interventies over dit onderwerp in de residentiële jeugdzorg gemist. Er is weinig beschikbaar en bruikbaar voor hulpverleners in deze sector. Tijdens het literatuuronderzoek zijn er weinig methodes of interventies gevonden die specifiek inzetbaar zijn voor hulpverleners in de residentiële jeugdzorg. We adviseren het werkveld vanuit de opgedane kennis uit onderzoeken *methodes en interventies te ontwikkelen* voor hulpverleners in de residentiële jeugdzorg. Zo kunnen hulpverleners hun cliënten beter begeleiden in hun gebruik van social media.

## 11.2 Beleid organisatie

In het bijzonder een aanbeveling voor Bureau Jeugdzorg Nederland om bij de zogenaamde *ondertoezichtstelling* ook het *onderwerp social media* mee te nemen in het gesprek. Dit heeft betrekking op het gebruik van social media door de cliënt zelf, maar ook door zijn/haar ouders. Vanuit de interviews met de hulpverleners van OC Trompendaal kwam naar voren dat deze maatregel weinig effect heeft als de cliënten wel via Facebook en WhatsApp contact kunnen hebben met ouders en/of familie. Een hulpverlener zei hier zelfs over dat de behandeling van cliënten kan stagneren door het contact met hun ouders wat veel via social media gebeurt. Het onderwerp social media moet in de begeleiding en afstemming met ouders, Bureau Jeugdzorg en de residentiële instelling meer worden meegenomen. Er moeten duidelijke afspraken worden gemaakt, zodat de cliënt ook echt beschermd wordt op een residentiële groep en niet wordt geconfronteerd met berichten van ouders.

Deze duidelijke afspraken en het hanteren van een lijn moeten worden vastgelegd in een *social mediabeleid* binnen OC Trompendaal. We adviseren de directie, kwaliteitsmanagers en behandelcoördinatoren om het onderwerp social mediagebruik door cliënten mee te nemen in het beleid van de instelling. Hierin moet een visie over het gebruik van social media op de groepen duidelijk worden weergegeven. In de interviews gaven de hulpverleners van de groepen aan een duidelijke lijn te willen hebben vanuit de instelling. Het beleid moet naast een visie op social media ook duidelijke afspraken bevatten over het gebruik van social media door hulpverleners. OC Trompendaal kan samenwerken of in gesprek gaan met andere organisaties die al wel een social mediabeleid hebben. Een voorbeeld van een afspraak kan zijn dat hulpverleners geen contact hebben met cliënten via social media. In het beleid moet ook worden meegenomen wat OC Trompendaal verwacht van de ouders van de cliënten. Dat deze bijvoorbeeld geen vrienden op Facebook worden met andere cliënten. Zo moet worden voorkomen dat er een complex social medianetwerk ontstaat en hulpverleners minder grip hebben op het contact. Daarnaast moet zo voorkomen worden dat op social media een beeld over OC Trompendaal en de hulpverlening ontstaat. Echter staat voorop dat de kinderen en hulpverleners beter beschermd worden. Deze aanbeveling is ook bruikbaar voor andere residentiële jeugdzorginstellingen naast OC Trompendaal.

## 11.3 Hulpverleners OC Trompendaal

Daarnaast adviseren wij de *hulpverleners* van OC Trompendaal om *meer actief aan de slag te gaan met social media.* Bij sommige hulpverleners ligt de focus meer op de kennis over social media, bij anderen meer op de toepassing ervan op de groep. Voor de teams van de residentiële groepen is het noodzakelijk om vanuit het social mediabeleid van de instelling, duidelijke afspraken met elkaar te maken over het gebruik van social media op de groep door cliënten. Hulpverleners moeten meer weten wat er speelt onder cliënten. Welke applicaties worden nu veel gebruikt en hoe werken deze? Met wie hebben de cliënten contact? Hulpverleners moeten zichzelf en elkaar scherp en up to date houden over dit onderwerp, zodat ze beter kunnen anticiperen op gebeurtenissen op de groep. Een mooi streven is ‘voorkomen is beter dan genezen’. Het tijdig in gesprek gaan met de cliënten en duidelijke afspraken maken, kunnen helpen bij het bieden van begeleiding aan de cliënten. Het product wat ontwikkelt is vanuit dit onderzoek, kan gebruikt worden als hulpmiddel. Het is aan de hulpverleners, in samenwerking met de instelling, om verder te ontwikkelen in de begeleiding aan cliënten en hun social mediagebruik.

We hopen, en bevelen aan, dat de hulpverleners door het meer bezig zijn met social media *een positiever beeld van social media* ontwikkelen. Zo kunnen ze beter aansluiten bij de cliënt en zijn social mediagebruik. Als de hulpverleners de kansen van social media zien, is het ook makkelijker deze media in te zetten op de groep. Social media kan veel kansen bieden voor cliënten.

## 11.4 Systeem van de cliënt

Cliënten van OC Trompendaal hebben een weekendregeling in samenwerking met een gezinsvoogd van Bureau Jeugdzorg. Tijdens deze weekenden thuis kunnen er veel situaties of conflicten ontstaan via social media. Cliënten sturen (negatieve) berichten naar andere cliënten op de groep of ouders sturen berichten naar cliënten. Een aanbeveling is om door middel van bijvoorbeeld een gezinsbegeleider het onderwerp social mediagebruik van de cliënt mee te nemen in de begeleiding.

Daarnaast, met zicht op de ontwikkelingen en veranderingen van de jeugdzorg in Nederland, kan door *ambulante hulpverlening* begeleiding geboden worden op het social mediagebruik van de cliënt. Hierdoor kan het gezin een positief mediagebruik ontwikkelen en de risico’s kunnen voorkomen worden door de begeleiding van een ambulante hulpverlener of gezinsbegeleider. Deze aanbeveling kan ook meegenomen worden nadat een cliënt weer thuis kan wonen na een crisisplaatsing bij OC Trompendaal.

# Hoofdstuk 12: De producten

## 12.1 Verantwoording product instelling

Voor OC Trompendaal zijn er aanbevelingen geschreven die als basis kunnen dienen voor een social mediaprotocol voor de gehele instelling. Hulpverleners van OC Trompendaal benoemde dat de instelling ook actie moet ondernemen in het werken met social media. Er moet volgens de hulpverleners een duidelijke lijn worden gesteld in het beleid over social media. Ook wij als onderzoekers zijn tot deze conclusie gekomen. Wanneer alleen de hulpverleners bezig gaan met social media zijn er bepaalde dingen die nog niet verandert kunnen worden. Een voorbeeld hiervan is het centraal stellen van het onderwerp social media in afstemmingsgesprekken met Bureau Jeugdzorg, ouders/verzorgers, cliënten en OC Trompendaal.

De keuze om deze aanbevelingen als apart product te overhandigen, is gemaakt vanwege de urgentie van dit onderwerp. Er wordt in dit onderzoek al gesteld dat de jeugdzorg achter loopt in het omgaan met social media in de dagelijkse hulpverleningspraktijk. Met het maken van een apart product van de aanbevelingen willen we aan de instelling laten zien dat er actie ondernomen moet worden. De hulpverleners van OC Trompendaal krijgen deze overhandiging ook te zien. De aanbevelingen voor OC Trompendaal zijn uitgebreid beschreven en op verschillende vlakken toegelicht, zodat duidelijk wordt dat social media in veel aspecten van de gegeven hulpverlening terug komt.

## 12.2 Verantwoording product groepen

Voor de drie residentiële groepen zijn er drie identieke informatiemappen gemaakt over social media met het idee dat ieder team deze map bijhoudt door informatie toe te voegen. Zoals in hoofdstuk 9 is beschreven, hebben de hulpverleners behoefte aan meer kennis en handvatten over social media.

Deze kennis en handvatten zijn zo specifiek mogelijk weergegeven in deze mappen. Allereerst hebben we ervoor gekozen om de meest populaire social media-applicaties op een rij te zetten en er uitleg over te geven. Deze keuze hebben we gemaakt, omdat er vanuit de analyse van de interviews naar voren kwam dat er onder de hulpverleners onvoldoende kennis is over applicaties. Sommigen kennen bijvoorbeeld Snapchat niet, wat toch een applicatie is die veel wordt gebruikt door cliënten. In de beschrijving van een applicatie lichten we ook toe hoe het is geregeld met de privacy van de gebruiker, zodat de hulpverleners de cliënten kunnen informeren over de privacy instellingen. Met de uitleg van de applicaties willen we de hulpverleners basiskennis verschaffen, zodat de kennis meer bij de hulpverleners zit. Zo kan het gesprek over social media soepeler verlopen.

Om het gesprek met de cliënten aan te gaan, hebben we in de map ook enkele gespreksvragen opgenomen om de hulpverleners op ideeën te brengen social media bespreekbaar te maken. Dit zijn de gevraagde handvatten voor de hulpverleners. We hebben hier niet veel ruimte voor ingenomen, omdat we het ervanuit gaan dat de hulpverleners kennis hebben om een gesprek met cliënten aan te gaan. De gerichte vragen over social media zijn om het gesprek over social media te laten gaan en tips om openheid tijdens het gesprek te bewaken. We hopen met onze presentatie en de informatiemap het onderwerp social media positiever en luchtiger te maken voor de hulpverleners. We hebben namelijk tijdens het onderzoek gemerkt dat er over het algemeen negatief wordt gezien door hulpverleners naar social media (zie paragraaf 11.4).

Ten slotte zijn er interessante artikelen opgenomen in de informatiemap als verdieping op de gegeven informatie en het onderzoek. Een artikel gaat bijvoorbeeld over het opsporen van kwetsende tweets op Twitter. Dit artikel hebben we toegevoegd, omdat dit onderwerp speelt op een van de groepen. Het is bij deze verdieping de bedoeling dat een iemand van het team dit gaat aanvullen. Naast de verdieping hebben we in het begin van de map een factsheet toegevoegd voor de hulpverlener die niet veel tijd heeft om zich te verdiepen in de map, maar wel meer informatie wil.

De opbouw van de map is gemaakt naar aanleiding van de uitkomsten van het onderzoek. Wat in hoofdstuk 9 is beschreven hebben we zoveel mogelijk uitgewerkt in de informatiemap. Het idee van de map laten aanvullen door de teams komt voort uit de aanbeveling om de hulpverleners bezig te laten blijven met social media. Uiteindelijk hopen we dat de map een positieve invloed heeft op de groep en de kracht van social media meer duidelijk wordt.

# Hoofdstuk 13: Discussie

In de discussie wordt in het licht van onze doelstelling en vraagstelling de resultaten nogmaals bekeken. We willen het onderzoek kort evalueren (13.1) en vervolgens de beperkingen van het onderzoek bespreken (13.2).

## 13.1 Evaluatie van het onderzoek

We kunnen aan het eind van het onderzoek concluderen dat onze probleemstelling: *Hulpverleners van de residentiële groepen van Orthopedagogisch Centrum Trompendaal weten niet hoe zij cliënten kunnen begeleiden met social media om te kunnen gaan*, waar is. Door te praten met de hulpverleners realiseerden we ons dat social media op een residentiële jeugdzorginstelling erg lastig kan zijn. Social media spelen op zoveel aspecten in de behandeling van de cliënten mee. Er zijn veel mensen bij betrokken wat duidelijke afspraken maken moeilijk maakt. De complexiteit van het onderwerp werd ons al vrij snel duidelijk. Het was daarom goed dat we ons onderzoek duidelijk hebben afgebakend.

We kwamen tijdens het onderzoek erachter dat de hulpverleners van OC Trompendaal niet de enige hulpverleners zijn die zoekende zijn op het gebied van social media. In de jeugdzorg zijn er meer hulpvragen van hulpverleners als deze. Door het contact met andere instellingen en hulpverleners werd steeds meer duidelijk hoe actueel dit thema is. Het is van belang dat er vervolgonderzoek gedaan wordt naar social mediagebruik in de residentiële jeugdzorg.

## 13.2 Beperkingen van het onderzoek

Na dit onderzoek te hebben gedaan, zijn er een aantal punten die we in de toekomst anders zouden doen. We zien deze punten daarnaast als persoonlijke leerpunten voor het doen van kwalitatief onderzoek.

1. In de vraagstelling en probleemstelling in het plan van aanpak zijn vaak de woorden ‘verantwoord’ of ‘verantwoordelijk’ gebruikt. Tijdens het schrijven van onze scriptie liepen we tegen de betekenis van deze woorden aan. Wat is eigenlijk verantwoord gebruik van social media? Wat is de definitie van verantwoord en wie bepaalt dat? Op deze vragen kon moeilijk antwoord worden gegeven. Het woord verantwoord definiëren is al een onderzoek op zichzelf. Daarom is de vraagstelling aangepast door het woord verantwoord weg te laten;
2. De vraagstelling van deelvraag 1 en 3 zijn in het proces vaak aangepast, omdat er maar geen duidelijk beeld van het hoofdstuk naar voren kwam. Na overleg onder elkaar en met de begeleiders is uiteindelijk de gebruikte vraagstelling geformuleerd. Deze zijn meer concreet en duidelijk gemaakt, zodat er beter antwoord kon worden gegeven op de hoofdvraag;
3. Gedurende ons onderzoek kwamen we erachter dat er onder de hulpverleners vooral negatief wordt gekeken naar social media. Hierbij willen we de kanttekening maken dat ons beeld van social media positief is, wat wellicht een vooroordeel van ons kan zijn over het gebruik van social media door de cliënten. Het kan zijn dat ons beeld van social media te veel naar voren komt in het onderzoek. Door veel hulpverleners te interviewen en objectief te schrijven, hebben wij geprobeerd onze eigen ideeën en eventuele vooroordelen achterwege te laten;
4. We hadden in het plan van aanpak bedacht om veel informatie te halen uit het doen van literatuuronderzoek. Echter was er maar beperkte informatie beschikbaar over social media in de residentiële jeugdzorg. Uiteindelijk zijn de deelvragen grotendeels met praktijkvoorbeelden en analyse van de interviews beantwoord;
5. De praktijkvoorbeelden vanuit de cliëntinterviews geven wellicht een vals beeld door hun problematiek. De cliënten hebben over het algemeen sociaal wenselijke antwoorden gegeven. We hadden misschien uitgebreidere interviews kunnen houden met de cliënten voor een completer beeld van het gebruik van social media op de groepen. Bij aanvang van het onderzoek wilden we gebruik maken van enquêtes onder de cliënten. Dit werd echter afgeraden door een onderzoek docent. Wellicht had een anonieme enquête onder de cliënten meer eerlijke antwoorden gegeven;
6. Voor een nog completer beeld hadden we wellicht de ouders van de cliënten kunnen interviewen. Hieruit kon dan een beter en completer advies gegeven worden aan de instelling, wat betreft de weekendregelingen van de cliënten. Echter zou dit meer tijd en inspanning kosten, vanwege reistijd en ondertoezichtstelling van Bureau Jeugdzorg;
7. Daarnaast hebben we geen contact opgenomen met een behandelcoördinator of locatiemanager van OC Trompendaal. We weten weinig over hun standpunten betreft social media. Zijn zij bereid tijd te investeren in de aanbevelingen volgend uit het onderzoek? Is er geld beschikbaar vanuit de instelling om iets te organiseren voor hulpverleners? Via onze begeleider hebben we wel gehoord over de verwachtingen van de instelling. Echter zouden we graag meer contact hebben gehad met de orthopedagoog van de residentiële groepen voor een betere aansluiting op hulpvraag van de hulpverleners;
8. Ten slotte hebben we niet alle hulpverleners van OC Trompendaal kunnen interviewen. Wellicht hadden de overige hulpverleners ook nog interessante aanvullingen kunnen geven.

# Literatuurlijst

* Baarda, D.B. (2009). *Basisboek kwalitatief onderzoek* (2e druk). Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers
* Baarda, D.B. (2013). *Basisboek kwalitatief onderzoek* (3e druk). Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers
* Baer, J.C. en Daly Martinez, C. (2006). Child maltreatment and insecure attachment: a meta-analysis. *Journal of Reproductive and Infant Psychology*, nummer 24, p.87-197.
* Bartelink, C. e.a. (z.d.). *Dossier ‘Hechting en hechtingsproblemen’* van het NJI. Geraadpleegd op 16-06-2014, via

<http://www.nji.nl/Hechting-en-hechtingsproblemen>

* Bongers, K. e.a. (2012). *Aanpak loverboyproblematiek.* Handreiking van Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid te Utrecht. Geraadpleegd op 23-04-2014, via

<http://www.mediawijzer.net/wp-content/uploads/social-media-richtlijnen-algemeen.pdf>

* Borgdorff, A. e.a.(2013). *Pingen, whappen, tweeten, taggen en liken. Sociale media en schoolveiligheid.* Gedownload op 11-2-2014, via

<http://www.kennisnet.nl/fileadmin/contentelementen/kennisnet/sociale_media/13_05_13_Sociale_Media_en_Schoolveiligheid.pdf>

* Cyr, C., Euser, E.M., Bakermans-Kranenburg, M.J. en Van IJzendoorn, M.H. (2010). Attachment security and disorganization in maltreating and high-risk families: A series of meta-analyses. *Development and Psychopathology*, nummer 22, p.87-108.
* Delfos, M. (oktober 2013). Opvoeders gezocht voor de virtuele wereld. *Pedagogiek in Praktijk*, 18 (75), p. 36-39.
* deTweetFabriek (2013). *Media verrijken het leven van jouw cliënt.* Geraadpleegd op 22-04-2014, via

<https://www.mediawijzer.net/media-verrijken-leven-client/>

* Heijkamp, S. (2013). *Mediawijsheid integreren in zorgplannen. Handreiking voor begeleiders in de VG-sector.* Geraadpleegd op 23-04-2014, via

<http://www.mediawijzer.net/wp-content/uploads/artikel-mediawijsheid-integreren-in-zorgplannen.pdf>

* Heijkamp, S. & Van der Hagen, S. (z.d.). *10 tips voor praten over internet.* Geraadpleegd op 01-05-2014, via

<http://www.mediawijzer.net/wp-content/uploads/praten-over-internet.pdf>

* Kennisnet (2014). *April: themamaand Privacy en internet.* Geraadpleegd op 23-04-2014, via

<http://www.kennisnet.nl/themas/privacy-en-internet/>

* Kisjes, H. & Mijland, E. (2011). *Gamen en autisme*. Middelbeers: Uitgeverij InnoDoks.
* Konhstamm, R. (2009). *Kleine ontwikkelingspsychologie I* (zesde druk). Houten: Bohn Stafleu van Loghum
* Leger des Heils (z.d.). *Wie we zijn*. Geraadpleegd op 13-05-2014, via

<http://www.legerdesheils.nl/over-ons>

* Leger des Heils Noord-Holland (z.d.). *Jongleren*. Geraadpleegd op 13-05-2014, via

<http://cwzwnoordholland.legerdesheils.nl/vast-en-verder>

* Mediawijzer.net (z.d.). *Compententiemodel Mediawijsheid.* Geraadpleegd op 23-04-2014, via

<http://www.mediawijzer.net/wp-content/uploads/competentiemodel.pdf>

* Mijn Kind Online (z.d.). *Afspraken over Facebook.* Geraadpleegd op 06-02-2014, via

<http://mijnkindonline.nl/advies/afspraken-maken-over-facebook>

* Movisie (2013). *Handelingsverlegenheid*. Geraadpleegd op 16-06-2014, via

<http://www.movisie.nl/begrippenlijst/handelingsverlegenheid>

* Nederlands Jeugdinstituut (z.d.). *Basic Trustmethode*. Geraadpleegd op 16-05-2014, via

<http://www.nji.nl/Hechting-en-hechtingsproblemen-Praktijk-Erkende-interventies-Beschrijving-interventie?itemnr=122530>

* Nikken, P. e.a. (z.d.). *Dossier ‘Mediaopvoeding’* van het NJI. Geraadpleegd op 22 april 2014, via

<http://nji.nl/nl/Mediaopvoeding-(werkversie>)

* Nikken, P. e.a. (2013). 5 mythes over kinderen en media. *Wijs, digitaal opvoeden*, eenmalig magazine gepubliceerd door Vodafone, p.5. Gedownload op 11-02-2014, via

<http://mijnkindonline.nl/sites/default/files/uploads/VODAFONE_WIJS_PAGEFLIP_COR.pdf>

* Nikken, P. (2014). *Deltaplan mediaopvoeding.* Geraadpleegd op 08-05-2014, via

<http://nji.nl/nl/Mediaopvoeding-Praktijk/Deltaplan-mediaopvoeding>

* Nikken, P. en Pardoen, J. (2013). *Mediaopvoeding voor kinderen in de basisschoolleeftijd (6-12 jaar)*. Van het Nederlands Centrum Jeugdgezondheid. Gedownload op 16-06-2014, via

<http://assets.ncj.nl/docs/a5vierklapper_mediaopvoeding_6_12ncj_online.pdf>

* Notten, N. en G. Kraaykamp. (2009). 'Parents and the media: A study of social differentiation in parental media socialization', in: 'PoeticsNotten, N. en G. Kraaykamp. in: 'Poetics (via NJI). Geraadpleegd op 11-02-2014, via

<http://ics.uda.ub.rug.nl/FILES/root/Articles/2009/NottenN-Parents/2009-NottenN-Parents.pdf>

* Ouders Online. Geraadpleegd op 08-05-2014, via

<http://www.ouders.nl>

* Pardoen, J. (juni 2008). Generatie M. Cyberlokkers. *Pedagogiek in Praktijk*, 14 (43), p.31.
* Pardoen, J. (april 2013). Jonge tieners zijn sociale-mediajunkies. *Pedagogiek in Praktijk*, 19 (72), p. 35.
* Pardoen, J. (oktober 2013). Digitaal pesten. *Pedagogiek in Praktijk*, 18 (75), p. 17.
* Pardoen, J. (2013). *Focus! Over sociale media als de grote afleider*. Amsterdam: Uitgeverij SWP
* Redactie Kennisnet (2012). Protocollen sociale media. Geraadpleegd op 16-11-2013, via

<http://www.kennisnet.nl/themas/sociale-media/vraag-en-antwoord/protocol-sociale-media/>

* Rigter, J. en Van Hintum, M. (2013). [*Ontwikkelingspsychopathologie*](javascript:LinkToWord('ontwikkelingspsychopathologie','Index2'))[*bij*](javascript:LinkToWord('bij','Index2'))[*kinderen*](javascript:LinkToWord('kinderen','Index2'))[*en*](javascript:LinkToWord('en','Index2'))[*jeugdigen*](javascript:LinkToWord('jeugdigen','Index2')). Bussum: Coutinho
* Schermer, K. (1996). De organisatie als hulpmiddel. Praktijk en theorie voor hulpverleners (2e druk). Houten: Bohn Stafleu Van Loghum
* Schneider, B.H., Atkinson, L. en Tardif, C. (2001). Child-parent attachment and children’s peer relations: A Quantitative review. *Developmental Psychology*, nummer 37, p.86-100.
* Social Media Wijs. Geraadpleegd op 04-02-2014, via

<http://socialmediawijs.nl>

* Social Media Wijs. *Positief Social Media Protocol.* Geraadpleegd op 06-05-2014, via

<http://socialmediawijs.nl/over-social-media-wijs/positieve-prikkels/positief-social-media-protocol/>

* Van den Bighelaar, S. en Akkermans, M. (oktober 2013). *Gebruik en gebruikers van social media. Bevolkingstrends 2013.* Verkregen op 11-02-2014, via

<http://www.cbs.nl/NR/rdonlyres/06A12225-495E-4620-80F6-F2A53E819957/0/20131001b15art.pdf>

* Van Dijk, R. (2014). *Sophie Hilbrand en Arie Boomsma zeggen dag tegen (cyber)pesten.* Geraadpleegd op 22-04-2014, via

<http://pers.kro.nl/programmas/kro/sophie_hilbrand_en_arie_boomsma_zeggen_dag_tegen_cyberpesten>

# Hoofdstuk 14: Bijlagen

## Bijlage A - Interviewvragenlijsten

**Interviewvragen hulpverleners OC Trompendaal**

*Vooraf*

Goedemiddag, ten eerste willen we u hartelijk bedanken voor de tijd die u vrij willen maken om ons te helpen met het onderzoek. Wij zijn vierdejaars SPH-studenten van de CHE in Ede. We willen graag van u als hulpverlener meer weten over de invloed die social media heeft in het werken met jongeren in de leeftijd van 10 tot 16 jaar. Voor ons onderzoek is het helpend als u uw visie daarop duidelijk weergeeft. Als u onze vragen niet snapt, vraagt u dan gerust om verduidelijking. We willen voor het interview ongeveer een half uur uittrekken. Heeft u er bezwaar tegen dat we het interview opnemen? En wilt u anoniem dit interview afleggen? Wanneer u zich verspreekt met bijvoorbeeld namen over cliënten, zullen wij dit in het document anonimiseren.

*Persoonsgegevens*

We willen het volgende weten van de geïnterviewde:

* Naam
* Leeftijd
* Of de geïnterviewde kinderen heeft.
* Werkervaring en studie; hoelang heeft deze persoon waar gewerkt.
* De motivatie en visie voor het werken met deze doelgroep; Waarom heeft u voor deze doelgroep gekozen?

*Vragen*

1. Wat is uw beeld van social media in het algemeen?
2. Welke kansen en risico’s zijn er volgens u van social media?
3. Hoe ziet u uw eigen social media gebruik er uit?
4. Hoe zal u het gebruik van social media bij uw collega’s omschrijven?
5. Welke factoren beïnvloeden de omgang in sociale media bij jongeren in Nederland?
6. Hoe wordt er gebruik gemaakt van social media op de groep?
7. Wat vindt u ervan dat de cliënten op de groep social media gebruiken?
8. Heeft u voorbeelden/ervaringen van cliëntsituaties waarin social media een rol speelt?
9. Hoe begeleidt u de cliënten op de groep om op een verantwoorde wijze met social media om te gaan?
10. Welke methodes en interventies zijn er beschikbaar binnen de instelling omtrent social media gebruik onder cliënten?
11. Hoe kan je cliënten op de groep begeleiden bij social media?
12. Wat past binnen OC Trompendaal om de hulpverleners een handvat te bieden hun cliënten te begeleiden om op een verantwoorde wijze met sociale media om te laten gaan?
13. In hoeverre heeft u kennis, training of scholing nodig om cliënten te kunnen begeleiden bij de omgang van social media?

**Interviewvragen extern deskundigen**

*Vooraf*

Goedemiddag, ten eerste willen we u hartelijk bedanken voor de tijd die u vrij willen maken om ons te helpen met het onderzoek. Wij zijn vierdejaars SPH-studenten van de CHE in Ede. We willen graag van u als hulpverlener meer weten over de invloed die social media heeft in het werken met jongeren in de leeftijd van 10 tot 16 jaar. Voor ons onderzoek is het helpend als u uw visie daarop duidelijk weergeeft. Als u onze vragen niet snapt, vraagt u dan gerust om verduidelijking. We willen voor het interview ongeveer een half uur uittrekken. Heeft u er bezwaar tegen dat we het interview opnemen? En wilt u anoniem dit interview afgeven of vindt u het niet erg dat uw naam wordt genoemd?

*Persoonsgegevens*

We willen het volgende weten van de geïnterviewde:

* Naam
* Leeftijd
* Of de geïnterviewde kinderen heeft.
* Werkervaring en studie; hoelang heeft deze persoon waar gewerkt.
* De motivatie en visie voor het werken met deze doelgroep; Waarom heeft u voor deze doelgroep gekozen?

*Vragen*

1. Wat is uw beeld van social media in het algemeen?
2. Welke kansen en risico’s zijn er volgens u van social media?
3. Hoe ziet u uw eigen social media gebruik er uit?
4. Welke invloed heeft social media op jongeren?
5. Welke factoren beïnvloeden de omgang in sociale media bij kinderen tussen de 10 en 16 jaar?
6. Hoe wordt er gebruik gemaakt van social media op de groep?
7. Wat vindt u ervan dat de cliënten op de groep social media gebruiken?
8. Hoe begeleidt u de cliënten op de groep, om op een verantwoorde wijze met social media om te gaan?
9. Welke methodes en interventies zijn er beschikbaar binnen de instelling omtrent social media gebruik onder cliënten?
10. Hoe kan je cliënten op de groep begeleiden bij social media?
11. In hoeverre heeft u kennis, training of scholing nodig om cliënten te kunnen begeleiden bij de omgang van social media?
12. In hoeverre heeft de instelling behoefte aan duidelijkheid, kennis, een handleiding of protocol omtrent het gebruik van social media bij cliënten op de groep?

**Interviewvragen cliënten OC Trompendaal**

*Vooraf*

Hee, bedankt dat je ons wil helpen met ons onderzoek! Wij doen de studie SPH in Ede. Wij willen graag van jou weten wat je aan social media doet. Als je onze vragen niet snapt, zeg dat dan. We zullen ongeveer een kwartier vragen stellen. Als je niet meer wil, mag je stop zeggen en dan zullen we stoppen. Ook als je het niet over iets wil hebben. Zullen we beginnen?

*Persoonsgegevens*

We willen het volgende weten van de geïnterviewde:

* Hoe oud ben je?
* Hoelang verblijf je al op deze groep?
* Wat zijn je hobby’s?

*Vragen*

1. Heb je een eigen smartphone, tablet of laptop?
2. *Als wij social media zeggen, waar denk je dan aan? (hierna definitie uitleg)*
3. Ken je de social media Facebook/Twitter/Instagram?
4. Heb je zelf een account of profiel op een van deze of andere sites?
5. Wat vind je leuk aan bijvoorbeeld Facebook?
6. Wat vind je minder leuk aan bijvoorbeeld Facebook?
7. Welke leuke ervaringen heb je van social media?
8. Welke minder leuke ervaringen heb je zelf of weet je van anderen van social media?
9. Zijn er regels op de groep over social media?
10. Snappen de hulpverleners social media?
11. Hoeveel tijd besteed je aan social media?
12. Ben je in de weekenden op de groep?
13. Als jij een App mocht bedenken, wat voor app zal je dan ontwikkelen?

De interviewvragen voor de cliënten zullen aangepast worden tijdens het interview, wanneer blijkt dat de vraagstelling niet aansluit of te moeilijk is voor de cliënt. Er kunnen concrete voorbeelden voorkomen in het interview.

## Bijlage B - Kernlabelschema’s

**Hulpverleners**

Het labelen is gedaan op de volgende manier met de volgende kernlabels:

* SM: verwijst naar het algemene **beeld van social media** die de hulpverleners van Trompendaal hebben (deelvraag 1). Dit kan
  + een positief beeld, een kans (+SM);
  + een negatief beeld, een risico (-SM);
  + of een neutraal beeld van social media zijn (SM).
* G: verwijst naar het gebruik van social media op de groep.
* E: verwijst naar de **ervaring** en kennis van social media die de hulpverleners van OC Trompendaal hebben.
* B: verwijst naar de **begeleiding** die er nu op de residentiële groepen geboden wordt (deelvraag 2).
* H: verwijst naar eventuele **handelingsverlegenheid** die de hulpverleners van OC Trompendaal kunnen ervaren. Waar de hulpverleners op dit gebied tegenaan lopen (deelvraag 2).
* P: verwijst naar de invloed van de **problematiek** van de jongeren die verblijven op de residentiële groepen van OC Trompendaal op hun gedrag op social media (deelvraag 3).
* M: verwijst naar **methodes** of interventies die beschikbaar zijn voor de hulpverleners van OC Trompendaal (deelvraag 4). Deze methodes kunnen
  + wel (+M);
  + of niet beschikbaar zijn (-M).
* N: verwijst naar wat de hulpverleners van OC Trompendaal **nodig** hebben om hun werk beter te kunnen doen (deelvraag 5).

Hieronder willen we weergeven hoe vaak de sublabels zijn genoemd.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kernlabels** | **Sublabels** | **Code** | **Aantal** |
| Beeld van social media | Ongrijpbaar | -SM | 9 |
|  | Bekend | -SM | 1 |
|  | Lastig | -SM | 3 |
|  | Communicatie | SM | 6 |
|  | Contact | +SM | 22 |
|  | Contact | -SM | 4 |
|  | Leuk | +SM | 5 |
|  | Gratis | +SM | 2 |
|  | Onpersoonlijk | -SM | 11 |
|  | Grooming | -SM | 10 |
|  | Geen kansen | -SM | 10 |
|  | Onrust | -SM | 13 |
| Social media gebruik | Hoeveelheid | G | 12 |
|  | Facebook | G | 9 |
|  | WhatsApp | G | 3 |
|  | Smartphone | G | 6 |
|  | Voorbeeld | G | 39 |
|  | Invloed ouders | G | 21 |
| Ervaring | Facebook | E | 16 |
|  | Privacy | E | 15 |
|  | WhatsApp | E | 13 |
|  | Gebruik | E | 14 |
|  | Algemeen | E | 15 |
|  | Instagram | E | 2 |
|  | Twitter | E | 4 |
| Begeleiding | Gesprek | B | 34 |
|  | Controle | B | 72 |
|  | Vertrouwen | B | 3 |
|  | Regels | B | 35 |
|  | Ouders | B | 4 |
|  | Soepel | B | 11 |
| Handelingsverlegenheid | Geen zicht | H | 38 |
|  | Zoekend | H | 47 |
|  | Onwetendheid | H | 27 |
|  | Werkdruk | H | 6 |
| Problematiek | Kwetsbaar | P | 30 |
|  | Sociaal onhandig | P | 11 |
|  | Pesten | P | 3 |
|  | Naïef | P | 13 |
|  | Zelfdiscipline | P | 2 |
|  | Leerbaar | P | 5 |
| Methodes | Trompendaal | -M | 12 |
|  | Trompendaal | +M | 8 |
|  | Trompendaal | M | 1 |
|  | Visie LDH | +M | 6 |
| Nodig hebben | Naslagwerk | N | 10 |
|  | Afspraken | N | 25 |
|  | Aanpak | N | 12 |
|  | Aansluiting | N | 4 |
|  | Training | N | 10 |

**Cliënten**

Het labelen is gedaan op de volgende manier met de kernlabels:

* G: verwijst naar het **gebruik** van social media door cliënten.
* SM: verwijst naar het beeld van **social media** hierin kunnen ze (deelvraag 1);
  + negatief (-SM);
  + een positief beeld of ervaring hebben (+SM);
  + of een neutraal beeld van social media zijn (SM).
* E: verwijst naar de **ervaring** en kennis die hulpverleners hebben of niet.
* B: verwijst naar de **begeleiding** op de groep betreft social media (deelvraag 2).
* T: verwijst naar de situatie **thuis** wanneer de cliënten op social media mogen.

Hieronder willen we weergeven hoe vaak de sublabels zijn genoemd.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kernlabels** | **Sublabels** | **Code** | **Aantal** |
| Gebruik van social media | Facebook | G | 22 |
|  | WhatsApp | G | 8 |
|  | Twitter | G | 11 |
|  | Youtube | G | 6 |
|  | Overig (Instagram, Ask, Snapchat) | G | 9 |
|  | Smartphone | G | 11 |
|  | Tablet | G | 9 |
|  | Laptop | G | 9 |
|  | WIFI | G | 6 |
|  | Spelletjes | G | 4 |
|  | Computer | G | 6 |
| Beeld social media | Social media | SM | 5 |
|  | Contact | +SM | 12 |
|  | Op de hoogte blijven | +SM | 2 |
|  | Gemakkelijk | +SM | 1 |
|  | Risico | -SM | 8 |
|  | Grooming | -SM | 5 |
|  | Conflict | -SM | 13 |
|  | Saai | -SM | 2 |
| Ervaring cliënten | Groepsleiders | +E | 10 |
|  | Groepsleiders | -E | 9 |
|  | Groepsleiders | E | 1 |
|  | Privacy | E | 2 |
|  | Geschiedenis verwijderen | E | 1 |
| Begeleiding | Hulp vragen | B | 3 |
|  | Regels | B | 12 |
|  | Controle | B | 17 |
|  | Gesprek | B | 2 |
| Thuissituatie | Weekenden thuis | T | 6 |
|  | Weekenden groep | T | 4 |
|  | Social media gebruik | T | 5 |
|  | Controle | T | 4 |

## Bijlage C - Gespreksverslagen interviews extern deskundigen

**SP1 20-03-2014**

**Interview Sandra Vervoort - Spirit**

Sandra Vervoort is 43 jaar en werkt nu viereneenhalf jaar bij Spirit Jeugd en Opvoedhulp. De jaren hiervoor Sandra als jeugdzorgwerker in de jeugdzorg gewerkt. Tijdens haar werk op de groep heeft Sandra de opkomst van MSN meegemaakt. Sandra benoemt dat er twee kanten van social media zijn: ‘Iets waar je mee om moet leren gaan en wat ontzettend tijdrovend kan zijn’. Daarnaast is Sandra van mening dat social media heel veel mogelijkheden bied, vooral als professional. Je moet de juiste mensen volgen voor je eigen netwerk. Social media is een media die verrijkend is door contacten leggen en snel informatie weten voordat andere dat weten. De andere kant van social media beschrijft Sandra door het onhandige gebruik van social media door bepaalde mensen. ‘Andere mensen lopen weer juist voorop in het gebruik van social media, vooral jongeren’. Sandra ziet social media als een verlengd onderwerpen zoals drugs, seksualiteit en alcohol. Social media is lastig: ‘bij veel onderwerpen lopen wij voor op de jongeren, maar bij dit onderwerp niet en ik kan mij voorstellen dat professionals en groepswerkers hier tegenaan lopen’. Sandra heeft een beeld hoe volwassenen en professionals met social media om willen gaan: ‘mensen willen social media verbieden en beheersen, maar je ontkomt er niet meer aan’. Doordat er vervelende dingen op social media kunnen gebeuren, is Sandra overtuigd dat je het hierover met jongeren moet hebben en dat je het niet kan verbieden. ‘Je komt er niet met controle, dat is niet de weg. Een nieuwsgierige en onwetende houding is een begin als professional’, aldus Sandra. De kennis bij 30-plussers wat betreft social media is minimaal: ‘zij zijn niet opgegroeid met Facebook op de middelbare school’. Veel mensen gaan er vanuit dat jongeren heel mediawijs zijn. Maar, zoals Sandra benoemd: ‘als je veel op social media bevindt, zegt het nog niet dat je veel kennis hebt. De volwassenen zijn juist de extern geweten voor de jongeren op de groep en hebben de levenservaringen, dat helpt meer dan verbieden’. Sandra is verrast dat professionals benoemen onwetend te zijn: ‘Het lijkt dat we ineens bewust worden dat we onwetend zijn. Terwijl jongeren ook op de straat hangen en wij er ook niet vanaf weten. We zijn altijd onwetend over een heel groot deel van het leven van de jongeren.

Kinderen doen eenmaal dingen buiten ons gezichtsveld en wij als volwassenen kunnen goede vragen bieden om ze te begeleiden’. Sandra organiseert als social media trainer van Spirit ongeveer een keer in het kwartaal een social media café. Het is heel divers hoeveel mensen hierop afkomen. Het social media café is voor professionals om in gesprek te gaan over social media. Over het algemeen komen er meer mensen als in de actualiteit een nieuwsbericht is geweest over social media. Dan leeft social media even meer onder de mensen en komen ze naar het social media café. ‘Mensen lopen ergens tegenaan en dan willen ze wat. Dan willen ze hulp, begeleiding of training’. Cliënten op de groep hebben soms contact met ouders/familieleden waarover hulpverleners niet positief zijn over dat contact. Door social media kan dit moeilijk gecontroleerd worden. Sandra benoemt tijdens het social media café dat social media net iets is als onderwerpen als drugs, seksualiteit en alcohol. Bij sommige professionals valt het kwartje en begrijpen ze dat controleren van social media geen begeleiden is. Sandra benoemt dat de kennis over het algemeen bij de jongeren zit en daar kan je slim gebruik van maken: ‘vraag wat er gebeurt en hoe je ermee om moet gaan. Wat doe je, hoe gebruik je het, waar heb je last van, hoe zal je willen dat het gebruikt wordt’? Sandra benoemt dat zij ook niet hét antwoord heeft op de manier van begeleiden van social media op de groepen, ‘het begin is bewustwording van social media en er zelf een beetje verstand van hebben’. Kinderen moeten weerbaar gemaakt worden om met social media om te kunnen gaan, is Sandra van mening. In de jeugdzorg is het minimaal wat betreft de ontwikkelingen van social media. ‘Sommige hulpverleners hebben een apart account aangemaakt voor facebook om contact met cliënten te kunnen houden. Het is leuk om contact te houden, maar er moet een grens zijn tussen cliënten en hulpverleners’. Er wordt wel aandacht besteedt in organisaties hoe hulpverleners zich moeten gedragen op social media. ‘Toch kan je veel onder de gedragscode plaatsen, wat betreft social media voor de hulpverleners. Mijn advies is: gebruik je gezonde verstand’, aldus Sandra Vervoort werkzaam bij Spirit Jeugd en Opvoedhulp te Amsterdam.

**TR1 28-03-2014**

**Interview Afke Alferink – pedagogisch medewerker – residentiële groep Movobi – Youké (Kinabu)**

Afke Alferink is 29 jaar en werkt al bijna 6 jaar op Kinabu. Ze heeft de studie CMV gedaan. Haar motivatie om met deze doelgroep te werken is om deze kinderen die een onveilige thuissituatie hebben gehad een beetje die veiligheid te bieden die zelf wel altijd thuis heeft gehad. Ze hoopt voor de kinderen dat ze door haar begeleiding aan zichzelf kunnen werken en een betere toekomst kunnen opbouwen. Ze vindt het leuk om de pubers te begeleiden in het volwassen worden en hun visie vorm te geven. Afke heeft zelf een smartphone waarmee ze gebruik maakt van WhatsApp en Facebook.

“Alles kan tegenwoordig via social media”.

Afke benoemt de kansen van social media: “Voor deze kinderen is dat ze heel mooi meer contact kunnen hebben met hun ouders en vrienden buiten de instelling. Ze kunnen nu ook live contact hebben via de webcam. Ze kunnen even kort een berichtje sturen, zonder dat het meteen een gedwongen conversatie is”. En de risico’s: “Het gevaar is dat ze contact hebben met verkeerde mensen zoals ze dat zeggen, maar ook zelf verkeerd contact zoeken. Dus als ze ruzie hebben dat ze dan via openbaar internet gaan uitspreken. Dan wordt het veel groter dan dat het is”. Ze benoemt daarnaast dat meiden erg kwetsbaar kunnen zijn op social media door bijvoorbeeld het sturen van naaktfoto’s. Ook al hebben ze voorlichting gehad. Volgens Afke, als puntje bij paaltje komt, blijft het voor de jongeren interessant om te doen. “Dat is dan het nare, dat het er wel voor altijd op blijft staan”. Op de vraag of het gedrag van de jongeren op de groep verschilt met jongeren die thuis wonen, noemt ze dat het voor ouders makkelijker is om een open sfeer te creëren en te controleren dan op de groep. Op de groep heb je er minder tijd voor. Kinabu houdt de regels van de social media platforms aan en daarnaast een groepsaccount op Facebook. Het verschilt per kind hoe lang ze op hun smartphone mogen. Iedereen moet het apparaat wel voor bedtijd inleveren. Ze ondertekenen hiervoor een contract met de regels. Af en toe kijkt de groepsleiding mee wat er allemaal op de smartphone van een kind staat. Wanneer men achter dingen komt, wordt het niet gelijk verboden, maar gaan ze het gesprek met de jongere aan. Er is WiFi op de groep. Hiermee zijn ze ook nog zoekende of dit nog gereguleerd moet worden.

De mentor geeft voorlichting aan zijn mentorkind over hoe je om moet gaan met elkaar op social media. Er zijn ook wel eens groepsgesprekken betreft dit onderwerp. Bijvoorbeeld dingen uit het nieuws als Project-X. Op de vraag hoe kinderen hierop reageren zegt Afke: “Eigenlijk weten ze de regels precies te vertellen, alleen soms is de slag maken naar zichzelf nogal lastig. Maar het gesprek daarover dat gaat wel prima”. Er is binnen Youké geen handleiding beschikbaar. Afke vindt het ook voldoende om het er met het team over te hebben. Het is wat haar betreft niet haalbaar om instelling breed hetzelfde beleid te hebben vanwege de verschillende leeftijden. Hierbij noemt ze ook dat sommige kinderen individuele afspraken kunnen maken met ouders die afwijken van de groepsafspraken. Op de vraag of Afke social media als een probleem ziet zegt ze gelijk nee. Ook de vraag of ze vrienden zou worden met jongeren op Facebook ontkent ze met ‘absoluut niet’. Ze vindt het niet professioneel wanneer hulpverleners dit wel doen. “Ik ben een hulpverlener, ik ben geen kennis of vriend of familie. Ik ben hulpverlener en daar zit gewoon een scheidslijn vind ik”.

We vragen toelichting over de problematiek die een rol speelt bij de jongeren in hun social media gebruik. Afke benoemt dat deze jongeren geen veilige basis hebben en geen besef hebben van wat goed en wat fout is. Het is voor hen via internet nog moeilijker in te schatten wat de beste manier is om met iemand om te gaan.

“Het is geen taboe, het is open. De computer staat in de kamer en je ziet wat er gebeurt. Er wordt veel over gesproken, waardoor het een onderwerp op zich is”.

“Het blijft lastig dat de jongeren de regels niet op zichzelf kunnen toepassen. Eigenlijk is dat hetzelfde met al hun problemen. Ze weten bijvoorbeeld prima hoe ze boos moeten worden en hoe ze moeten reageren, maar het echt doen is punt twee”. Op de stelling dat social media een onderwerp is waar de kinderen meer verstand van hebben reageert ze het volgende: “Nou ja verstand? Dat denk ik niet. Ik denk niet dat de kinderen de valkuilen ook echt begrijpen”. Afke denkt dat haar collega’s net zo goed op de hoogte zijn van social media, misschien nog wel beter. Als ze een app niet kent die op de telefoon van een kind staat, vraagt ze er gewoon naar en toont interesse. “Dan leggen ze aan mij het uit, ook prima”. Wanneer er nare gebeurtenissen voorkomen over social media als ruzies of het verspreiden van naaktfoto’s zegt ze over haar reactie het volgende: “Ja precies hetzelfde, het gesprek aangaan. Proberen aan te leren hoe internet werkt en dat. Er zitten ook niet echt straffen op of consequenties. Nee ze moeten toch echt gaan begrijpen hoe je er mee om moet gaan”. Kom je er niet met straffen vroegen wij. “Nee, je kan wel verbieden van je mag bijvoorbeeld een week niet op internet, maar ja wat dan? Leren ze dan om er wel goed mee om te gaan? Nee, ze moeten juist leren hoe wel met social media om te gaan”. We vertellen over de onrust die hulpverleners van Trompendaal ervaren. Afke: “Ja het brengt wel onrust met zich mee, maar het is net iets als seksualiteit. Het is niet iets wat je kan gaan verbieden. Het hoort erbij (..) Het is niet altijd heel fijn en het brengt ook vaak onrust mee. Iets kleins wordt dan heel groot, omdat er dan iets op Facebook gezet wordt wat iedereen leest. Maar ja het hoort erbij”. De sfeer wordt erdoor bepaalt zegt Trompendaal. Afke vindt dat overdreven.

We vroegen om haar advies aan Trompendaal als laatste vraag: “Ik denk dat je het meer moet open gooien. Ik vond dat wel een goede vergelijking van die Sandra Vervoort. Weet je het is gewoon iets wat bij de ontwikkeling hoort. Het is waar de kinderen mee leren om moeten gaan. Daar kan je dan wel heel krampachtig over zijn, maar je kan er ook gewoon het gesprek over aangaan. Ga er leuke dingen mee doen, dat ze juist ontdekken wat het allemaal kan en niet kan, wat gevaarlijk is en waarom. Laat ze het maar ervaren en heb het er met de kinderen over. Ze kunnen prima het gesprek aan gaan. Het hoort er ook gewoon bij (..) Verbieden kan je proberen, maar het kan gewoon niet (..) Stel regels met de kinderen op; hoe wil jij dat er met internet wordt omgegaan? Maak samen met de groep, ga aan tafel zitten en maak een lijst met z’n allen. Die kinderen kunnen prima bedenken dat ze niet willen dat andere kinderen hen uitschelden (..) Maak iets positiefs van social media, maak er een project van waarbij ze juist internet nodig hebben om iets samen te maken of zo. Je kan het ook omdraaien.”

**ZA 1 10-04-2013**

**Interview Abdellah Salama – Zandbergen –behandelgroep (pubers)**

Abdellah Salama is 35 jaar oud, heeft een kind van bijna drie jaar, van anderhalf en de derde is op komst. Hij werkt sinds juli 2013 bij Zandbergen (Youké). Hiervoor heeft Abdellah acht jaar bij een uitzendbureau gewerkt. Hierin heeft hij veel begeleiding gegeven aan mensen met lichamelijke beperking, vooral de verzorging en dag programmering. Door het uitzendbureau heeft Abdellah bij veel verschillende doelgroepen gewerkt. Hij heeft de studie SPH gedaan, maar niet afgerond. Vanuit Youké volgt hij nu een EVC traject, wat betekend dat hij een ervaringscertificaat kan halen en als Hbo’er aan het werk kan. Abdellah wil jongeren helpen omdat hij gezien heeft dat er veel problemen kunnen zijn bij jongeren. Hij erkent dat het niet altijd lukt om jongeren te helpen, maar hij doet zijn best. Abdellah gebruikt zelf weinig social media, alleen WhatsApp. Social media roept bij hem eigenlijk een negatief beeld op: “foto’s ongevraagd op internet zetten, pesten op social media en dreigementen”, zijn voorbeelden die bij Abdellah naar boven komen. Het heeft ook veel positieve dingen, zoals oude schoolgenoten weer tegenkomen en cliënten helpen te herinneren aan bepaalde afspraken. Echter moeten groepsleiders de jongeren voorbereiden op de risico’s. “We moeten ze bewust maken van de risico’s”. In gesprek gaan met de kinderen is een mogelijkheid om kinderen hierop voor te bereiden. “Niet in gesprek gaan als het probleem er al is, want dan ben je al te laat”. Op het werk met de jongeren ziet Abdellah vooral risico’s van social media. Alle jongeren op de groep hebben een telefoon en veel ook Facebook. “Als we niet weten waar een jongere is, dan kan een andere jongere van de groep diegene bereiken via WhatsApp of Twitter bijvoorbeeld, dat is wel makkelijk”. Er zijn bepaalde regels voor het gebruik van mobiele telefoons, “we willen ook stimuleren dat jongeren vooral met elkaar in gesprek gaan”, aldus Abdellah. Abdellah benoemd het zorgelijk te vinden dat je elkaar kwijt raakt, “iedereen is wel met zijn social media bezig als je om je heen kijkt”. Groepsleiders controleren de gesprekken van de jongeren niet, ze gaan erover in gesprek. Op de groep maken ze gebruik van een groepsgesprek wat alle jongeren hebben, om aan hun gedrag te werken. Dit groepsdynamisch proces wordt via een methodiek gevoerd (drie keer per week), “dit wordt gedaan om een veilige cultuur te creëren hier op de groep”. Voorbeelden zijn SOVA trainingen, onderwerpen bespreken en rollenspellen. “Jongeren zijn er heel open in en vertellen veel tijdens het gesprek, de groepsleiders geven aan dat de jongeren zelf mogen bepalen hoever ze mogen gaan”. In deze gesprekken wordt ook social media besproken. Abdellah wil jongeren vertrouwen geven door niet te controleren op het gebied van social media: “ik weet dat er sommige dingen gebeuren, maar ik vind het fijner om daarover in gesprek te gaan”. “Als we dat gaan controleren dan sluiten we al een deur”, benoemd Abdellah. Abdellah herkent dat jongeren door social media meer in contact kunnen komen met hun ouders, ondanks een eventuele OTS. “We zien daar geen problemen in, we proberen dat wel goed te sturen”. Abdellah herkent niet dat de jongeren beïnvloed worden door ouders bij de behandeling van jongeren. Abdellah benoemd dat het niet toegestaan is om telefonisch contact te hebben tussen groepsleiders en cliënten.

## Bijlage D - Overzicht social mediagebruik cliënten OC Trompendaal