

Internetgebruik door jongeren

Ouderbegeleiding door gezinscoaches van
10 voor Toekomst bij het internetgebruik
van jongeren

Marjan Plate-van Holland
Janet Wijnhoud-Groeneveld

begeleiders
Marije van der Have
Mirjam Mohammed-Stam

Opleiding MWD - Mei 2011

Colofon

Opdrachtgever:	Stichting Leger des Heils
Onderzoek:	Marjan Plate-van Holland en Janet Wijnhoud-Groeneveld
Tekst:	Marjan Plate-van Holland en Janet Wijnhoud-Groeneveld
Opleiding:	CHE, MWD, Klas M4T
Datum uitgave:	Mei 2011
Bezoekadres:	Stichting Leger des Heils Utrechtseweg 47 6811 LT Arnhem Tel: 026-3537777 www.10voort toekomst.nl

Copyright © 2011 Christelijke Hogeschool Ede

Uit deze uitgave mag niets worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm, retrieval systemen of op welke andere wijze dan ook zonder toestemming van de CHE.

Toets alles, en behoud het goede

1 Thessalonicenzen 5: 21

Dit is een tekst uit de Bijbel, die op alle tijden en ontwikkelingen in de geschiedenis van toepassing is.

Ook internet is hier een voorbeeld van.

Internetgebruik kan voordelen hebben, maar ook risico's met zich meebrengen.

Dit is voor ons de aanleiding geweest om onderzoek te doen op het gebied van internetgebruik door jongeren.

Internet kan een positieve bijdrage leveren aan de ontwikkeling van jongeren.

Wij hopen met dit onderzoek een bescheiden bijdrage te leveren in het verantwoord gebruik maken van internet door jongeren die opgroeien in gezinnen die extra kwetsbaar zijn.

Inhoudsopgave

Colofon.....	2
Samenvatting	8
Voorwoord.....	9
Inleiding.....	10
1. 10 voor Toekomst.....	11
1.1 Het ontstaan van 10 voor Toekomst.....	11
1.2 De visie van 10 voor Toekomst.....	11
1.3 De functie van een gezinscoach	12
1.4 Competenties van een gezinscoach.....	13
2. Gezinnen waarin 10 voor Toekomst werkzaam is	14
2.1 Gezinnen waarin gezinscoaches van 10 voor Toekomst werken	14
2.2 Taken van een gezin	14
2.3 Aard van de problematiek bij multiprobleemgezinnen.....	15
2.4 leefgebieden waar 10 voor Toekomst ondersteuning biedt.....	15
3. Internetgebruik onder jongeren	17
3.1 De geschiedenis van het internet	17
3.2 Profielsites	17
3.3 Surfen op internet	18
3.4 Chatprogramma's	18
3.5 E-mailen.....	18
3.6 Downloaden/Uploaden	18
3.7 Online games	19
3.8 Onderzoek naar internetgebruik door jongeren	19
4. Voordelen van internetgebruik	22
4.1 Hoe gebruiken jongeren het internet.....	22
4.2 Welke voordelen zijn er verbonden aan internetgebruik.....	23
5. Risico's van internetgebruik.....	25
5.1 Onderverdeling risico's	25
5.3 Onderzoek naar risico's.....	25
5.4 Rangorde van risico's.....	26
5.5 Risico's: wie en waar	26
6. Welke invloed heeft sturing van ouders op internetgebruik van jongeren	29
6.1 Het belang van sturing van ouders op internetgebruik van jongeren.....	29
6.2 Hoe begeleid je jongeren bij internetgebruik	30

6.3 Wat moeten jongeren weten over internetgebruik.....	30
7. Uitkomsten onderzoek.....	32
7.1 Inleiding.....	32
7.2 Krijgen gezinscoaches vragen over internetgebruik	33
7.3 Welke vragen stellen ouders.....	33
7.4 Voelen gezinscoaches zich in staat ouders te begeleiden bij gestelde vragen	34
7.5 Signaleren gezinscoaches hulpvragen bij het internetgebruik van jongeren.....	34
7.6 Aan welke richtlijnen vanuit de organisatie hebben gezinscoaches behoefte.....	36
7.7 Wat zijn de verwachtingen van gezinscoaches vanuit de organisatie om optimale begeleiding te kunnen bieden	37
7.8 Aanvullende informatie vanuit interviews onder gezinscoaches.....	37
7.9 Aanvullende informatie vanuit interviews met medewerkers van andere organisaties ...	38
7.10 Hoe zouden respondenten de begeleiding van ouders op dit gebied binnen hun organisatie willen zien.....	39
7.11 Welke ondersteuning krijgen gezinscoaches in andere organisaties om adequaat hulp te kunnen verlenen in gezinnen bij internetgebruik van jongeren.....	39
7.12 Hoe beoordelen respondenten de aanwezige kennis over dit onderwerp bij zichzelf en collega's.....	40
7.13. Welke begeleiding verwachten respondenten vanuit de organisatie	40
8. Conclusies en aanbevelingen.....	41
8.1 Conclusies	41
8.2 Overzicht conclusies.....	43
8.3 Aanbevelingen.....	44
8.4 Overzicht aanbevelingen	45
Bijlage A. Literatuurlijst.....	46
Bijlage B. Lege formulieren enquête en interviews	47
Enquête gezinscoaches over internet gebruik van jongeren	47
Interview gezinscoaches werkzaam bij 10 voor toekomst n.a.v. de enquête.	49
Interview voor organisaties die ambulante gezinsbegeleiding bieden.	51
Bijlage C. Uitslag enquête gezinscoaches	53
Bijlage D. Vier interviews met gezinscoaches van 10 voor Toekomst.....	59
(T. Edens, persoonlijke communicatie, 22 maart 2011).....	59
(H. Heijink, persoonlijke communicatie, 30 maart 2011).....	61
(D. Boers, persoonlijke communicatie, 29 maart 2011).....	64
(D. Duitman, persoonlijke communicatie, 30 maart 2011)	66
Bijlage E. Vijf interviews met andere organisaties die ambulante begeleiding bieden	69

Stichting Gereformeerde Jeugdzorg	69
Icare	70
Eleos.....	72
Bureau Jeugdzorg.....	72
Lindhout.....	74

Samenvatting

Met dit onderzoeksproduct wordt in kaart gebracht wat gezinscoaches, werkzaam bij afdeling 10 voor Toekomst van Stichting Leger des Heils, nodig hebben om begeleiding te geven aan ouders van jongeren bij internetgebruik. Dit is onderzocht door middel van het houden van een veldonderzoek onder gezinscoaches en andere organisaties die ambulante begeleiding bieden. Het doel is om jongeren die opgroeien in multiprobleemgezinnen, en daardoor vaak extra kwetsbaar zijn, beter te kunnen begeleiden.

In het eerste hoofdstuk staat het ontstaan en de visie van 10 voor Toekomst beschreven. In het volgende hoofdstuk staat beschreven in welke gezinnen gezinscoaches van 10 voor Toekomst werkzaam zijn. Vanaf hoofdstuk drie wordt het internetgebruik door jongeren beschreven en de voordelen en risico's die eraan verbonden zijn. In hoofdstuk zes wordt een beschrijving gegeven over de invloed van sturing door ouders op het internetgebruik van jongeren. Hoofdstuk zeven vermeldt de uitkomsten van de onderzoeken en in hoofdstuk acht worden de conclusies getrokken en aanbevelingen gedaan.

Als we kijken naar de bijdrage van ons onderzoek aan de beroepsontwikkeling zien we dat door dit onderwerp te onderzoeken en de gezinscoaches daarin te betrekken, meer bewustwording onder gezinscoaches tot stand is gekomen. Uit onderzoek is komen vast te staan dat jongeren uit gezinnen met een sociaaleconomisch lage status, meer risico lopen op het ontwikkelen van compulsief internetgedrag. Men is zich hiervan binnen hulpverleningsorganisaties nog niet altijd bewust. We hopen dat dit onderzoek maakt dat het internetgebruik van jongeren meer onder de aandacht zal komen.

We verwachten daarnaast dat ons onderzoek zal bijdragen tot beleidsontwikkeling op het gebied van internetgebruik. Beleidsontwikkeling kan plaatsvinden als er een dialoog is tussen management en frontwerkers. Door de mening van gezinscoaches te onderzoeken en te verwoorden naar het management hopen wij een bijdrage te leveren aan het ontwikkelen van beleid over dit onderwerp.

De belangrijkste conclusies zijn dat bij de meerderheid van de gezinscoaches het onderwerp internetgebruik niet vanaf de intake onder de aandacht is, terwijl vrijwel alle gezinscoaches vragen krijgen over dit onderwerp of zelf problemen signaleren. De meeste vragen en problemen liggen op het gebied van begrenzen en veiligheid.

De belangrijkste aanbevelingen zijn: Opname van het onderwerp in het intake-/startformulier en deskundigheidsbevordering voor gezinscoaches.

Voorwoord

Wij zijn twee studenten van de CHE die voor ons afstudeerproject onderzoek hebben verricht in opdracht van Stichting Leger des Heils. We zijn bezig geweest met het in kaart brengen van de behoeften van gezinscoaches werkzaam bij 10 voor Toekomst om begeleiding te geven aan ouders van jongeren tot 18 jaar bij internetgebruik. Binnen Stichting Leger des Heils werd geconstateerd dat gezinscoaches steeds vaker geconfronteerd worden met vragen van ouders over dit onderwerp. Wij vonden het van belang om dit signaal op te pakken en er mee aan de slag te gaan. Wij zijn hier van januari tot mei 2011 mee bezig geweest. We kijken terug op een intensieve, leerzame periode waarin de samenwerking zeer goed verliep.

We hebben het onderzoek gedaan voor gezinscoaches van 10 voor Toekomst Arnhem, Apeldoorn en Winterswijk. In dit afstudeerproject hebben we in de eerste 6 hoofdstukken beschreven wat het ontstaan en de visie van 10 voor Toekomst is, wat de functie en de competenties van de gezinscoaches zijn, in welke gezinnen ze werkzaam zijn en de manier van werken. Daarnaast beschreven we de geschiedenis, de mogelijkheden, de voordelen en risico's van internet, het belang van sturing van ouders bij dit onderwerp en wat jongeren hierover moeten weten. Hoofdstuk 7 beschrijft de uitkomsten van de gehouden enquête en interviews. In hoofdstuk 8 worden de conclusies en de aanbevelingen gedaan.

We willen onze afstudeerbegeleidsters bedanken voor de goede raad en tips die ze ons gaven om door te kunnen. We willen de collega's van 10 voor Toekomst bedanken voor de tijd die ze hebben vrijgemaakt om een enquête in te vullen en zich door ons te laten interviewen zodat wij waardevolle data kregen voor ons onderzoek. Ook de collega's van andere organisaties willen wij bedanken voor de informatie die ze ons hebben gegeven.

Verder willen wij in het bijzonder onze partners en kinderen bedanken voor hun steun en geduld en het controleren van de tekst. In het bijzonder willen we Sharon en Eva bedanken die met veel enthousiasme de voorkant en de tabellen hebben ontworpen.

Het hele project is door deze samenwerking geworden tot wat het nu is. Bedankt allemaal!

We zijn trots op het eindresultaat!

Marjan Plate-van Holland en Janet Wijnhoud- Groeneveld
Mei 2011

Inleiding

Binnen de Stichting Leger des Heils is geconstateerd dat gezinscoaches steeds vaker geconfronteerd worden met vragen van ouders over internetgebruik van hun kind. Om op een professionele manier interventies te plegen, is er kennis nodig over dit onderwerp. Buiten het feit dat ouders vragen hebben over het internetgebruik van hun kind, komt het voor dat gezinscoaches problemen signaleren op dit gebied. Deze gesignaleerde problemen worden niet altijd door ouders herkend en zijn daardoor moeilijk bespreekbaar.

Daarnaast willen we onderzoeken of de gezinscoach oog heeft voor deze problematiek. Vaak is er door de gezinscoach weinig zicht op het internetgebruik van de jongeren, omdat dit zich vaak buiten het gezichtsveld van de gezinscoach afspeelt. Op het moment dat de gezinscoach in het gezin aanwezig is, bevinden de jongeren zich voor het merendeel op school. Aangezien 10 voor Toekomst binnen een specifieke doelgroep werkzaam is (multiprobleemgezinnen) lijkt het ons belangrijk te onderzoeken of een gezinscoach over de juiste kennis en adviezen beschikt om dit deel van de opvoeding te begeleiden en eventuele problemen te signaleren. Binnen de instelling zijn geen richtlijnen, preventie- of behandelmethoden voorhanden waar je als gezinscoach op terug kunt vallen als je met deze problematiek wordt geconfronteerd. We hebben besloten om geen onderzoek te verrichten in de gezinnen zelf, aangezien de gezinnen al overbelast zijn en de gezinscoaches zodanig inzicht hebben in de gezinssituatie dat zij in staat zijn om antwoord te geven op de vragen die wij hebben.

Wij willen ons onderzoek richten op dat wat gezinscoaches, werkzaam bij 10 voor Toekomst, nodig hebben om begeleiding te geven aan ouders van jongeren tot 18 jaar bij het internetgebruik.

Dit hebben wij gedaan door gebruik te maken van bestaande gegevens d.m.v. literatuurstudie en ervaringen van mensen die betrokken zijn bij deze materie. Wij hebben veldonderzoek verricht d.m.v. het afnemen van interviews en het houden van een enquête onder:

- Gezinscoaches van 10 voor Toekomst, werkzaam bij het Leger des Heils
- Instanties die ambulante gezinsbegeleiding bieden.

De resultaten van dit onderzoek hebben wij verwerkt in een onderzoeksverslag. Hiermee willen we de organisatie handvatten bieden om gezinscoaches, werkzaam bij 10 voor Toekomst, in de gelegenheid te stellen op een professionele manier begeleiding te bieden aan ouders van jongeren bij internetgebruik.

1. 10 voor Toekomst

In dit eerste hoofdstuk wordt het ontstaan en de visie van 10 voor Toekomst beschreven. Verder zal worden ingegaan op de functie van gezinscoach en de competenties die men moet bezitten om hulp te verlenen in multiprobleemgezinnen.

1.1 Het ontstaan van 10 voor Toekomst

10 voor Toekomst is een onderdeel van Stichting Leger des Heils. Stichting Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg (hierna te noemen W&G) is een professionele, flexibele en praktisch ingestelde organisatie die zonder onderscheid des persoon, materiële en immateriële hulp verleent aan medemensen in de Nederlandse samenleving. Mensen die om uiteenlopende redenen een direct of indirect beroep doen op W&G. Deze hulp wordt verleend vanuit een christelijke motivatie, waarin rechtvaardigheid, gerechtigheid en solidariteit, centrale waarden zijn. W&G doet een beroep op de verantwoordelijkheid van de samenleving om dit daadwerkelijk te realiseren. De organisatie ontleent haar kracht aan de inzet van medewerkers en vrijwilligers die zich gedreven, energiek en vasthoudend inzetten voor hun medemens, de facilitaire middelen van W&G, alsmede aan de samenwerkingsverbanden met andere organisaties.

In de tweede helft van de jaren negentig van de vorige eeuw constateerde de directie van W&G dat ondanks het ruime aanbod van hulpverlening en verzorging in ons land, er toch veel mensen tussen wal en schip dreigden te raken. Enerzijds als gevolg van de regelgeving die groepen mensen systematisch van dat ruime aanbod uitsloot. Anderzijds omdat bepaalde groepen mensen niet voldoende bereikt konden worden omdat zij zelf niet aangaven hulp nodig te hebben.

W&G stelde zich in 1997 ten doel een meer integraal aanbod van hulp en zorg tot stand te brengen, gericht op systematisch uitgesloten groepen. Uitgangspunt was dat er binnen de Stichting veel mogelijkheden waren en dat het er op aan kwam deze ten volle te benutten. Zeker waar sprake was van extra complicaties, zoals thuisloosheid of justitieel-/politiecontact, veroorzaakt door onmaatschappelijk gedrag of als gevolg van zorgmijdend gedrag. Hierdoor bleken de bestaande voorzieningen en regelingen onvoldoende te zijn. Ook werd duidelijk dat er een aantal gezinnen buiten de boot viel door de complexiteit aan problemen. De zogenaamde multiprobleemgezinnen. Eén van de gebieden waarop W&G zich verder wilde ontwikkelen was het verlenen van zorg aan deze gezinnen. Op dat moment kwam 10 voor Toekomst in beeld.

1.2 De visie van 10 voor Toekomst

10 voor Toekomst is een hulpverleningsvorm die zich richt op de integrale hulpverlening aan multiprobleemgezinnen. Op alle leefgebieden van een gezin kan intensieve en langdurige hulp worden geboden.

Een opvallend kenmerk van de multiprobleemgezinnen waarmee de medewerkers van 10 voor Toekomst worden geconfronteerd is, dat deze gezinnen “altijd” buiten de boot vallen omdat zij aan geen enkel afgebakend criterium voldoen. De hulpverlening van 10 voor Toekomst richt zich expliciet op deze mensen. W&G biedt hulp aan mensen zonder helper. Om dit mogelijk te maken

is de hulp laagdrempelig, zijn er weinig of geen contra-indicaties en sluiten de gezinscoaches aan bij het (cognitief en veranderings-) niveau van de gezinnen. 10 voor Toekomst hanteert het W&G-brede uitgangspunt dat de vraag van de cliënt centraal staat: de hulpverlener start met dat wat de cliënt als meest noodzakelijk ervaart. Het doel van de hulpverlening is om mensen zonder helper steun en uitzicht te bieden in een periode van het leven dat ze het zelf niet kunnen. Samen met de cliënt op zoek gaan naar zijn eigen kracht door met geduld en bewogenheid de mogelijkheden aan te boren die in ieder mens aanwezig zijn.

1.3 De functie van een gezinscoach

De benaming “gezinscoach” wordt zowel door de politiek als in de hulpverlening aan verschillende soorten ondersteuning toegekend. In deze paragraaf staat beschreven welke inhoud de functie gezinscoach in het kader van 10 voor Toekomst heeft.

In principe heeft een gezin een vaste begeleider (de gezinscoach). De hulpverlening vindt over het algemeen thuis plaats. De gezinscoach biedt begeleiding op 10 leefgebieden (nader beschreven in hoofdstuk 3). Daarnaast heeft ze een coördinerende functie: de regierol tussen verschillende instanties die bij de hulpverlening zijn betrokken. W&G onderscheidt in de functie van gezinscoach verschillende rollen.

- praktisch meehelpend

De gezinscoach heeft een proactieve rol in de begeleiding van het gezin. Hij inventariseert samen met de gezinsleden knelpunten op verschillende leefgebieden en maakt een plan van aanpak met het gezin. De gezinscoach pakt zelf zaken op en begint met de zaken die de hoogste prioriteit hebben voor het gezin. Hij zorgt dat de benodigde middelen en mensen worden ingezet op het juiste moment. Om deze rol goed te kunnen vervullen moet hij het vertrouwen hebben van het gezin en aansluiten bij hun belevingswereld. Hij verleent praktische materiële hulp als er een crisis is, en kan omgaan met weerstanden.

- overstijgend coördinerend

De gezinscoach formuleert in samenwerking met het gezin de doelen en de strategie en is verantwoordelijk voor de cyclische en methodische uitwerking hiervan. Het gezin blijft de eindverantwoordelijkheid houden voor het realiseren van de doelen. De gezinscoach kan verschillende methodes inzetten die leiden naar het doel. De gebruikte theorieën zijn o.a.: de leertheorie, systeemtheorie, contextuele benadering, directieve benadering en oplossingsgericht werken. Hij heeft contact met (in)formele netwerken en benut en versterkt de mogelijkheden van het gezin. Hij onderhoudt contacten met de diverse betrokken instellingen en hulpverleners.

- versterkend, activerend

De gezinscoach staat naast het gezin, hij kan relativeren en tevreden zijn met kleine stapjes. De coach legt zijn eigen normen en waarden niet op, maar toont interesse in de belevingswereld, leefstijl en normen en waarden van het gezin, waarbij de norm van veiligheid voor het kind prevaleert. De coach neemt zo weinig mogelijk over maar stimuleert en activeert het gezin om zelf oplossingen te bedenken en op te pakken (empowerment).

1.4 Competenties van een gezinscoach

De competenties die een gezinscoach moet bezitten zijn:

- Het kunnen opbouwen van een vertrouwensband en deze onderhouden.
- Gezinsleden activeren en versterken.
- Praktische hulp bieden.
- Adequaat inspringen op crisissituaties.
- Netwerken opbouwen en coördineren.

Omdat het gaat om gezinnen die in het verleden negatieve ervaringen hebben opgedaan met hulpverleners en hulpverlenende instanties is het van groot belang dat de gezinscoach dicht bij ouders en overige gezinsleden staat. In deze nabijheid probeert de gezinscoach de leden te laten ervaren dat het om hen en hun doelen gaat. Op deze wijze probeert hij het beschadigde vertrouwen te herwinnen. In deze nabijheid streeft de coach ernaar om voldoende afstand te houden, waardoor hij vasthoudend kan zijn als er grenzen (dreigen te) worden overschreden. De functie van gezinscoach vertoont kenmerken van andere ambulante hulpverleners maar het takenpakket is breder. Hij is van alle markten thuis en een spil in het netwerk rondom het gezin. Het werk van de gezinscoach is complex en divers en het vereist verantwoordelijkheid en zelfstandigheid, omdat hij te maken heeft met complexe vraagstukken. Hij moet goed om kunnen gaan met het spanningsveld van afstand en nabijheid om niet meegezogen te worden in de complexe problemen van een gezin en een “frisse blik” kunnen houden.
(Stichting Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg, maart 2006)

2. Gezinnen waarin 10 voor Toekomst werkzaam is

In dit hoofdstuk wordt een globale beschrijving gegeven van de gezinnen waarin 10 voor Toekomst werkzaam is en de aard van de problematiek die in deze gezinnen speelt. Verder wordt beschreven welke taken een gezin moet beheersen om een gezond leefklimaat te creëren in de leefgebieden waarbij 10 voor Toekomst ondersteuning kan bieden.

2.1 Gezinnen waarin gezinscoaches van 10 voor Toekomst werken

10 voor Toekomst richt zich op gezinnen met kinderen in de leeftijd tot en met 18 jaar, waarbij sprake is van meervoudige en complexe problematiek. De zogenaamde multiprobleemgezinnen. In deze gezinnen is vaak sprake van chronisch geldgebrek zonder dat er uitzicht bestaat op verbetering van de financiële situatie. De omvang van de schulden is vaak zodanig dat aflossing op eigen kracht niet mogelijk is. Doordat deze gezinnen hun financiële verplichtingen niet na kunnen komen, kampen ze met dreigend verlies van zelfstandigheid. Ook hebben deze gezinnen vaak problemen op sociaal gebied. Het gedrag van leden van het gezin in huis en in de buurt geeft reden tot onenigheid. De ervaren overlast door burens kan tot gevolg hebben dat deze gezinnen wordt aangezegd niet langer welkom te zijn in de buurt. Dit kan leiden tot sociale uitsluiting.

Daarnaast is in veel gevallen sprake van het kwijtraken van zelfstandigheid door de dreiging om het ouderlijk gezag over de kinderen kwijt te raken. Verwaarlozing ten gevolge van een gebrek aan opvoedingsvaardigheden, is een reële grond voor het verlies van zelfstandig ouderschap. Ook spijbelgedrag en schooluitval, gecombineerd met het onvermogen om structuur aan te brengen in het leven van het gezin, kan leiden tot gerechtelijk ingrijpen en het onder toezicht stellen van kinderen. De tekorten in vaardigheden zijn ook vaak zichtbaar in de wijze waarop het huishouden wordt gevoerd. Er wordt weinig waarde gehecht aan het bereiden en gezamenlijk eten van een gezonde maaltijd en er wordt niet gestuurd op de het naar bed gaan van de kinderen. Uit het bovenstaande kan de conclusie worden getrokken dat er gebrek is aan Reinheid, Rust en Regelmaat en aan goed gedoseerde Lucht, Licht en Liefde.

Bijkomende complicerende factoren in de gezinnen zijn: zwakbegaafdheid van één of beide ouders, psychische/psychiatrische problematiek en/of verslaving.

(Stichting Leger des Heils Welzijns-en Gezondheidszorg, maart 2006)

2.2 Taken van een gezin

Ieder gezin wordt op gezette tijden met problemen geconfronteerd, waarbij het moeite kost een oplossing te vinden. Daardoor is het gezin niet per definitie een probleemgezin. In de meeste gezinnen leidt het hebben van problemen ertoe dat er een beroep wordt gedaan op het aanpassingsvermogen van het gezin. Er moeten dan bijvoorbeeld nieuwe taken worden aangeleerd of een bepaalde taak moet worden verlicht. Bijvoorbeeld door financiële hulp of aanschaf van hulpmiddelen.

In 1988 stelt (Baartman H., Vol.4,nr 6) vast dat gezinnen vijf gezinstaken moeten beheersen om tot een gezond leefklimaat te komen. Deze gezinstaken zien er als volgt uit:

- Het voeren van een huishouding (zaken als verzorging, hygiëne, leefritme, financiën, huisraad).
- Het opvoeden van de kinderen.
- Het bevorderen van het individueel welzijn van de gezinsleden afzonderlijk.
- Het vormgeven van een partnerrelatie.
- Het verwerven en handhaven van een maatschappelijke positie (de kwaliteit en de kwantiteit van formele en informele contacten buiten het gezin).

Multiprobleemgezinnen hebben moeite bij de uitvoering van meerdere van deze gezinstaken. Dit komt voort uit onkunde of onmacht. Problemen die hieruit voortkomen hebben de neiging elkaar te versterken waardoor een gezin in een onhoudbare situatie terecht kan komen en niet op eigen kracht verder kan. Om een keer te brengen in hun situatie hebben ze hulp van derden nodig.

2.3 Aard van de problematiek bij multiprobleemgezinnen

Naast de inhoudelijke beschrijving van de taken van een gezin en de problemen die op deze gebieden kunnen ontstaan, is de problematiek bij multiprobleemgezinnen te omschrijven naar zijn aard. (Baartman H., Vol.4,nr 6) Baartman omschrijft de aard van de problematiek bij multiprobleemgezinnen als volgt:

De problemen zijn:

- veelvuldig;
- complex en onderling verweven;
- langdurig (chronisch);
- transgenerationeel;
- weerbarstig voor hulp van buiten.

2.4 leefgebieden waar 10 voor Toekomst ondersteuning biedt

In de gezinnen waar gezinscoaches van 10 voor Toekomst werkzaam zijn, kan hulp worden geboden op de volgende 10 leefgebieden:

1. Huisvesting
2. Woonvaardigheden
3. Lichamelijke gesteldheid
4. Psychische gesteldheid
5. Verslaving
6. Sociale vaardigheden
7. Relatie met Justitie
8. Financiën
9. Dagbesteding
10. Zingeving

Gezinscoaches van 10 voor Toekomst komen te werken in gezinnen waar sprake is van complexe problematiek. Er zijn in de gezinnen waar de gezinscoaches werkzaam zijn, op 4 of meer leefgebieden problemen ontstaan voordat 10 voor Toekomst in beeld komt.
(Stichting Leger des Heils Welzijns-en Gezondheidszorg, maart 2006)

3. Internetgebruik onder jongeren

In dit hoofdstuk wordt de geschiedenis van het internet beschreven en een korte beschrijving gegeven van de meest gebruikte toepassingen door jongeren. Daarnaast is er door middel van een tabel weergegeven hoe het internetgebruik van jongeren zich heeft ontwikkeld en welke trends er zijn op dit gebied.

3.1 De geschiedenis van het internet

In de Dikke Van Dale is het begrip internetten omschreven als het gebruik maken van een wereldwijd computernetwerk dat het mogelijk maakt informatie te verspreiden of te zoeken en te e-mailen. Sinds de komst van internet in de jaren '80 van de vorige eeuw, leek het er een tijd op dat het tijdperk van individualisme zijn intree had gedaan. Mensen zaten veelal alleen achter het scherm van hun computer. Voor de oudere generatie is dit een omslag geweest die veel impact heeft gehad in het dagelijkse leven. Deze generatie is opgegroeid in een tijdperk zonder computer en ze hebben aan de wieg gestaan van de komst hiervan. Door de ontwikkeling van internet is er enorm veel veranderd in het dagelijkse leven. De computer heeft zijn intrede gedaan op alle vlakken van het maatschappelijk leven. Voor jongeren van de huidige generatie is dit een heel ander verhaal. Van jongs af aan groeien zij op met het feit dat het de gewoonste zaak van de wereld is dat er een computer in huis staat. Het leren gebruiken van internet wordt ze met de paplepel ingegoten. Het hoort bij het leven zoals leren lezen en schrijven.

De oudere generatie ziet over het algemeen de meeste nadelen van het internetgebruik. Een abonnement afsluiten kan vaak niet meer via de telefoon, maar gebeurt tegenwoordig via de computer. Ouderen die geen internet hebben moeten veel moeite doen om telefonisch contact te leggen met een bedrijf. Dit is maar één voorbeeld wat duidelijk maakt, hoe afhankelijk wij zijn geworden van de computer, maar er zijn vele voorbeelden. Jongeren die een computer bezitten kunnen zich vaak niet voorstellen welke problemen dit oplevert voor de oudere generatie. Volgens "de Haan & van 't Hof, 2006" is er een duidelijke scheidslijn tussen generaties. Personen geboren na 1980 zijn opgegroeid in het digitale tijdperk. Deze personen worden beschouwd als leden van de digitale generatie. Internet is in 2011 een onderdeel geworden van ons dagelijks leven. Vrijwel iedereen, jong en oud, heeft te maken met internet voor werk, studie en vrije tijd. Internet biedt zeer veel mogelijkheden. Om een goed beeld te kunnen krijgen waar jongeren zich op internet zoal mee bezig houden heeft dit onderzoek zich gericht op de verschillende toepassingen van internet. Hierna volgt een korte beschrijving van de meest gebruikte toepassingen van internet door jongeren.

3.2 Profielsites

Profielsites of social networksites (facebook, Hyves, Myspace) zijn populair onder jongeren. Op deze sites kan men allerlei persoonlijke informatie en ervaringen kwijt, zodat deze gedeeld kunnen worden met vrienden, familie en kennissen. Ook kunnen er korte berichten gestuurd worden naar contacten en kan men bijvoorbeeld foto's en video's delen. Op deze manier creëren ze online een sociaal netwerk waar informatie uitgewisseld word.

3.3 Surfen op internet

Onder surfen op internet verstaat men het bekijken van verschillende pagina's op het World Wide Web via een browser. Een web browser is een programma dat in staat is webpagina's op te halen en weer te geven. Men surft/navigeert van website naar website.

Door het met de muis aanklikken van hyperlinks (verwijzingen) in een webpagina, kan men op een andere webpagina komen.

3.4 Chatprogramma's

Voor kinderen en jongeren is chatten één van de populairste communicatievormen en internetactiviteiten. Chatten is een mogelijkheid om via internet direct met andere internetgebruikers te communiceren. Chatprogramma's waar veel gebruik van wordt gemaakt zijn o.a. msn, skype en twitter.

Als we chatten vertalen naar het Nederlands krijgen we zoiets als kletsen. Bij chatten wordt tekst meestal per zin heen en weer gestuurd. Er zijn ook websites, zoals online dating services of virtuele vriendennetwerken, die de mogelijkheid bieden om elkaar te ontmoeten in een chatroom/box. Er zijn open en gesloten chatboxen. Open chatboxen vind je op een website, gesloten chatboxen moet je downloaden. Een open chatbox is toegankelijk voor iedereen. Hiervoor moet je jezelf aanmelden met een "nickname". Je weet niet wie je zult ontmoeten en je weet niet of de persoon, degene is wie hij beweert te zijn. Sommige open chatrooms worden "bewaakt" door een moderator. Deze volgt de gesprekken en kan beslissen om bepaalde boodschappen niet te laten verschijnen (bv. vanwege obscene taalgebruik); in de meeste chatrooms is geen moderator aanwezig. Chatten via Windows Live Messenger (voorheen MSN Messenger) en Yahoo Messenger verschilt van chatten in een open chatbox doordat je toestemming moet krijgen om met een bepaalde persoon te mogen chatten. Je geeft zelf toestemming aan iemand om met jou te chatten. Die toelatingsvoorwaarde maakt chatten via MSN minder riskant dan via open chatboxen.

3.5 E-mailen

E-mail of elektronische post, maakt het mogelijk om elektronische berichtjes te sturen naar iedereen die over een digitale postbus beschikt. Het adres van een dergelijke postbus bestaat uit een naam, gevolgd door een '@'-teken en de naam van de internetaanbieder van de geadresseerde.

Voor email zijn standaarden bepaald, waardoor het er in de meeste email programma's hetzelfde uitziet. Een email kan naast afzender, geadresseerde(n), onderwerp en bericht ook nog extra informatie bevatten. Je kunt bijvoorbeeld meegeven of een bericht belangrijk is of dat je graag een ontvangstbevestiging wilt ontvangen. Ook kun je bestanden bijvoegen.

3.6 Downloaden/Uploaden.

Onder downloaden verstaat men het binnenhalen van een bestand van een website naar je eigen computer. Dat bestand kan een computerprogramma, tekst, plaatje, video of geluid zijn. Het binnengehaalde bestand kan zonder Internetverbinding rustig bekeken worden. Het bestand wordt opgeslagen op de harde schijf van je computer.

Het plaatsen van informatie op het internet wordt uploaden genoemd.

3.7 Online games

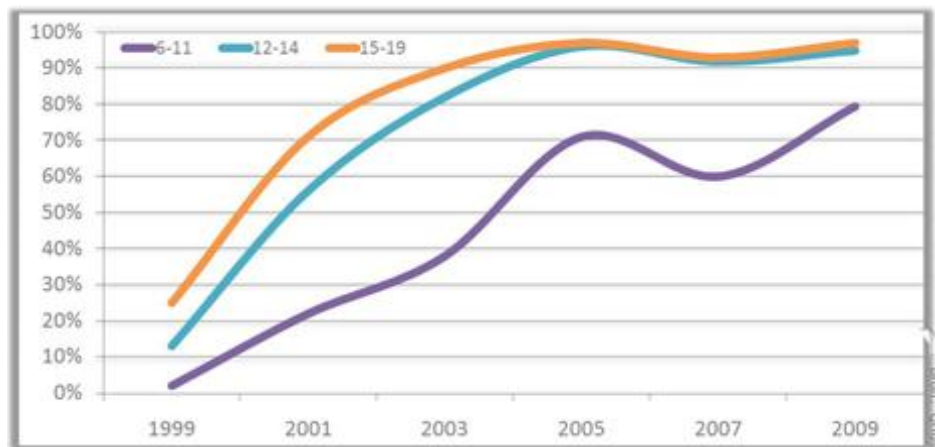
Games die via internet gespeeld worden, worden online games genoemd. Men kan verschillende speltypen onderscheiden (Lemmens, 2007)

- Casual games. Dit zijn games die niet met of tegen anderen gespeeld worden. Het woord casual wordt gebruikt om aan te geven dat deze games snel, makkelijk en door iedereen gespeeld kunnen worden. Het zijn eenvoudige spellen die voor de speler meestal ontspannend zijn zoals Patience, Hartenjagen, Scrabble en Boekworm. Casual games kenmerken zich vooral door hun eenvoudige structuur en enorme diversiteit.
- Massively Multiplayer Online Games. De bekendste groep van online-spellen zijn de massively multiplayer online games (MMOG), zoals *World of Warcraft*. MMOG zijn spellen waarbij de speler, met grote aantallen andere spelers online speelt. De meest voorkomende vorm van MMOG's is een Massively Multiplayer Online Role Playing Game (MMORPG) hierbij gaan spelers er alleen, in groepen (parties) of met hele clans op uit om monsters te doden en daardoor te "levelen" (levels omhoog gaan, en daardoor sterker worden).
- Scooters (schiet spellen) zijn tegenwoordig erg populair, en dan vooral de first-person shooters. Nadat in de singleplayer is geoefend met alle wapens biedt het de computerspelers, door de kunstmatige intelligentie die de menselijke nog niet benadert, vaak geen uitdaging meer en het is in hedendaagse shooters dan ook standaard om een multiplayer mode mee te leveren. In de multiplayer mode wordt een naam opgegeven, waarna de speler een lijst met servers ophaalt (van een speciaal daarvoor bedoelde server, vaak de masterserver genoemd). Nadat er daarvan een uitgekozen is, kan het spelen beginnen. Veel FPS's slaan hun instellingen op in configuratiebestanden (configs). Die bestanden kunnen met een simpele tekstverwerker geopend worden, en daarna eventueel aangepast.
- Strategiespellen. Naast shooters en MMORPG's zijn ook strategiespellen online te spelen. In tegenstelling tot shooters is het bij strategiespellen meestal niet mogelijk om zomaar een server binnen te komen. Dit kan vaak alleen voordat het spel begonnen is, omdat de binnenkomende speler (afhankelijk van de server en het spel) mogelijk bevoor- of benadeeld zou worden. Voor strategiespellen volstaat het meestal ook niet om simpelweg een naam te kiezen: er moet een account met gebruikersnaam en wachtwoord worden aangemaakt.
- Bordspellen. Klassieke bordspellen zijn ook online te spelen. Er bestaat een grote verscheidenheid aan websites en servers voor spellen zoals schaken, dammen, Othello en go.
- Sportspellen zoals FIFA en NBA kunnen eveneens online gespeeld worden.

3.8 Onderzoek naar internetgebruik door jongeren

Aan de hand van het tweejaarlijkse onderzoek onder jongeren door Qrius, is het mogelijk om een indruk te geven hoe het internetgebruik van jongeren zich in Nederland heeft ontwikkeld. Het

onderstaand schema laat zien, hoe het wekelijks gebruik van jongeren is toegenomen in de loop der jaren.



15 jaar geleden had de helft van de jongeren nog nooit van internet gehoord. Slechts 10% zag toen het nut van een aansluiting in. Twee jaar later spraken de onderzoekers de verwachting uit dat internet op korte termijn geen massamedium zou worden. De bekendheid was nog laag, de distributie lastig en jongeren snaptten niet precies wat ze er mee konden. Ongeveer de helft van de tieners dacht internet in de toekomst niet te gaan gebruiken. In 1999 bleek het aantal jongeren dat over een pc beschikt, sterk gestegen te zijn. Ze gebruikten 'hun' computer bijna dagelijks. Over internet waren ze nog steeds niet erg enthousiast. Wel kwamen ze tot de ontdekking dat het handig is voor school en om muziek te downloaden. In 2001 is het gebruik van internet enorm toegenomen dankzij de scholen. Werkstukken mochten vaak niet meer met de hand geschreven worden. Verrassend genoeg bleek het aantal huishoudens met internet in 2003 gedaald te zijn. Dit kwam doordat providers waren gestopt met gratis internet aanbieden en er speelden veel technische problemen. De onderzoekers verwachtten dat de volgende jaren 25 tot 30% van de jeugd thuis niet over een internetaansluiting zou beschikken. Die voorspelling kwam niet uit. In 2005 hadden nagenoeg alle kinderen en jongeren (97%) thuis internet. In de meeste gevallen zelfs met een snelle verbinding. Providers verbeterden hun aanbod en vooral MSN gaf internet een sociaal gezicht. In 2007 was internet voor tieners uitgegroeid tot het favoriete medium. Toch maakten kinderen en jongeren er minder intensief gebruik van. Ouders gingen meer reguleren en de euforie over het chatten was weggeëbd. Gezien de huidige populariteit van de sociale netwerken is het aardig om te constateren dat drie jaar geleden 44% van de 15-19-jarigen (en 22% van de 12-14-jarigen) een persoonlijke profielpagina had. De meest recente editie van het jongerenonderzoek, uit 2009, laat zien dat internet niet voor alle kinderen/jongeren het ultieme medium is en dat ze vaak maar een klein deel van de mogelijkheden gebruiken. Vrijwel alle jongeren gaan minimaal 1x per week online (Qrius, 2009 en eerdere jaargangen).

Ook onderzoek verricht door IVO, een wetenschappelijk bureau voor onderzoek, expertise en advies op het gebied van leefwijzen, verslaving en daaraan gerelateerde maatschappelijke ontwikkelingen, laat zien dat het internetgebruik onder Nederlandse jongeren stijgt. Tussen 2006 en 2009 blijkt het gemiddelde gebruik met 2 uur gestegen, naar gemiddeld 15 uur per week. Jongens lijken iets meer te internetten dan meisjes en jongeren uit een hogere klas

internetten vaak iets meer dan jongeren uit een lagere klas. Dit onderzoek toont een opvallend verschil in het opleidingsniveau: jongeren op het VMBO besteden gemiddeld bijna acht uur per week meer aan internetten, dan jongeren op het HAVO/VWO. Dit verschil zou te maken kunnen hebben met omgevings-factoren zoals een lagere sociaal economische status van het gezin, waardoor er bijvoorbeeld minder ruimte is voor andere duurdere activiteiten. Het verschil neemt overigens tussen 2006 en 2009 alleen maar toe. Gezien deze groei is het belangrijk om te weten wat jongeren zoal doen op internet en wat hierbij de risico's en gevolgen zijn.

Uit deze onderzoeken blijkt dat internet heel snel heel groot is geworden. Het is een bijna ongrijpbaar medium en nog volop in ontwikkeling. Jongeren blijken op dit moment vooral gebruik te maken van de al bekende toepassingen van internet. De 100 minuten die jongeren dagelijks online zijn, besteden ze voornamelijk aan e-mailen((94%), communiceren(91%), informatie zoeken(90%), filmpjes kijken(89%) en surfen(88%). (van Rooij, 2009)

4. Voordelen van internetgebruik

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe jongeren gebruik maken van internet. Er wordt een overzicht gegeven, welke voordelen en risico's er voor jongeren aan het gebruik van internet verbonden zijn. Hierna wordt verder ingegaan op de voordelen.

4.1 Hoe gebruiken jongeren het internet

Kinderen hebben meer tijd dan volwassenen om lekker te experimenteren op het internet. Waar kun je allemaal komen? Wat valt er te beleven? Hoe werkt dat precies? Hun jonge geest is van nature ingesteld op ontdekken, leren en proberen. Ze hebben het geduld, de tijd en de behoefte om te spelen. Het is dan ook niet vreemd dat kinderen al gauw een voorsprong hebben op hun ouders. Maar het betekent ook dat ze van alles en nog wat kunnen tegenkomen. Ze zullen te maken krijgen met zowel de voor als nadelen van internet. Bij het analyseren van beschikbaar onderzoek bleek dat er een onderscheid gemaakt wordt tussen voordelen en risico's van internetgebruik. Een exacte definitie van wat een voordeel is en wat een risico is, lijkt moeilijk te geven. Zelfs een afbakening van voordelen en risico's is lastig, aangezien kinderen en ouders/volwassenen online activiteiten soms verschillend classificeren. Zo zien tieners pornografische beelden mogelijk als een voordeel, terwijl ouders deze kennismaking van hun kinderen eerder als een risico zullen bestempelen. Illegaal downloaden van muziek en film is een kans voor jongeren en voor de muziek- en filmindustrie een risico. Verder geven volwassenen soms verschillende interpretaties aan hetzelfde materiaal, waarbij er systematisch verschillen tussen culturen bestaan. Niet ieder risico hoeft vermeden te worden en het is voor het bevorderen van de online weerbaarheid van kinderen zelfs goed dat ze die risico's ervaren en ermee leren om te gaan. Ondanks deze onduidelijkheid over wat kansen en risico's zijn, is er toch in brede kring overeenstemming over de verdeling zoals weergegeven in onderstaande tabel (NL Kids Online, 2010)

Online voordelen	Online risico's
• toegang tot wereldwijde informatie • hulpbron voor onderwijs • sociale netwerken voor oude/nieuwe vrienden, betrokkenheid bij gemeenschappen • vermaak, games en fun • maatschappelijke of politieke participatie • expressie van identiteit • technologische expertise en geletterdheid • carrièreperspectief en werkgelegenheid • persoonlijk/gezondheid/ seksueel advies • interesse groepen en forums voor fans • gedeelde ervaringen met anderen op afgelegen locaties	• contacten met pedofielen en vreemden • extreem of seksueel geweld • racistisch materiaal • advertenties en commerciële verleiding • bevooroordeelde en onjuiste informatie (advies, gezondheid) • uitbating van persoonlijke informatie • cyberpesten, stalking, intimidatie • gokken, financiële zwendel • zelfbeschadiging (zelfmoord, anorexia, enzovoort) • misbruik van privacy • illegale activiteiten (hacken)

4.2 Welke voordelen zijn er verbonden aan internetgebruik

Na jaren van individualistisch computergebruik, zien we nu dat de jongere generatie die opgroeit met internet, nieuwe mogelijkheden aanboort om contact te leggen met elkaar. Ze bouwen een heel sociaal netwerk om zich heen d.m.v. internet. Vriendschappen worden onderhouden, relaties worden aangegaan en er ontstaan partnerrelaties door contactlegging via de sites. Als eerste voordeel noemen we daarom

- Internet om te communiceren

Kinderen vinden het fijn om via internet rechtstreeks in contact te zijn met anderen.

Met vriendjes en vriendinnetjes, maar ook met onbekende leeftijdgenoten.

Dat heeft iets heel spannends: het is een vorm van communicatie die nog minder blootgeeft dan communiceren per telefoon. Je 'praat' met elkaar maar je hoort en ziet elkaar niet.

Je kunt dus ook spelen met de onzichtbare delen van jezelf. Je kunt doen alsof je een ander bent, alsof je een andere leeftijd hebt, of een andere sekse. Je kunt jezelf een andere naam geven, en zelfs een ander uiterlijk. Uit onderzoek blijkt dat pubers vooral chatten om met hun eigen vrienden verder te kletsen na een schooldag. Soms tot 's avonds laat, dat wel.

Een andere manier waarop Internet kinderen bij elkaar brengt, is te zien aan hun spelgedrag met games. Lang niet altijd doen ze die spellen helemaal in hun eentje. Er zijn dan twee mogelijkheden: ze zitten samen achter één toetsenbord een computerspelletje te spelen, of ze spelen samen op afstand, via internet.

- Internet als informatiebron

Daarnaast zorgt internet ervoor dat jongeren gemakkelijk toegang hebben tot veel informatie.

Het web is één grote encyclopedie waar alle mogelijke informatie gevonden kan worden. Oudere kinderen zullen internet gebruiken voor school en als persoonlijke informatiebron. Via het internet kunnen ze veel gemakkelijker dan vroeger zelfstandig informatie zoeken over onderwerpen waar ze wat over willen weten en waar ze niet of nauwelijks over durven te praten. Het gaat daarbij onder andere om onderwerpen als: echtscheiding, pesten, verliefdheid, tongzoenen, ruzie (met ouders of vrienden), seks, drugs, anticonceptie, geslachtsziekten en depressie. Dit voordeel van het Internet wordt de laatste tijd steeds duidelijker en er verschijnen steeds meer websites waar kinderen en jongeren betrouwbare informatie kunnen krijgen die speciaal op hen gericht is.

- Internet voor fun.

Jongeren maken ook gewoon voor de fun gebruik van internet. Het blijkt te gaan om een combinatie van plezier, spanning, zelf-expressie en communicatie.

Het internet is bij uitstek geschikt om mensen met gedeelde interesses bij elkaar te brengen. Of het nu gaat om een bepaalde sport of een verzameling Dinky Toys: je kunt altijd wel een kringetje (webring) vinden van mensen die zich hiermee bezighouden. Je aansluiten is simpel, handig, gratis en leuk. Kortom: kinderen gebruiken internet om te spelen, liefst met andere kinderen en voor de lol.

- Expressie van identiteit

Voor onzekere jongeren, die worstelen met hun zelfbeeld, kan het heel spannend zijn om te experimenteren met zichzelf. Een verlegen meisje kan zich bijvoorbeeld presenteren als een stoere meid. En als je onder de puisten zit of veel te dik bent, ziet niemand dat, waardoor je ineens meer durft. Niemand hoort je overslaande stem en je hoeft niet naar de kapper voor

een andere *look*.

Sommigen durven door dit spel meer zichzelf te zijn, terwijl anderen juist in de huid van iemand anders kruipen. (de-voordelen-internet, n.d.)

5. Risico's van internetgebruik

Na de beschrijving van de belangrijkste voordelen van internetgebruik, zullen in dit hoofdstuk de risico's die internetgebruik met zich mee kan brengen, aan de orde komen.

5.1 Onderverdeling risico's

Risico's kunnen onderverdeeld worden in de hieronder beschreven groepen:

- Sociaal-emotionele risico's

Onder sociaal-emotionele risico's verstaan we verslaving, vereenzaming, of verstrikt raken in het spel met de eigen identiteit. Maar ook: seksuele intimidatie, hate mail (online pesten) of van je stuk raken door grove taal in een chatroom.

- Veiligheidsrisico's

De veiligheid kan op verschillende fronten in het geding zijn bijvoorbeeld:

- techniek (beschadiging van de PC door virussen etc.);
- privacy (het verstrekken van persoonlijke informatie aan derden);
- persoonlijke veiligheid (het ontmoeten van een online kennis of 'vriend' uit de virtuele wereld in de fysieke wereld).

- Juridische risico's

Ook op internet gelden wetten en regels. In principe zijn dit dezelfde wetten en regels die ook in het gewone leven gelden.

- Betrouwbaarheidsrisico's

De betrouwbaarheid van informatie op internet is soms lastig te achterhalen. Het is een vrij medium (sommigen zeggen: een anarchistisch medium) waarop iedereen kan en mag publiceren. Er is geen redactie die de informatie selecteert, beoordeelt en filtert. Het gevolg hiervan is dat veel informatie niet klopt of onvolledig is. (risico-internet-overzicht, n.d.)

5.3 Onderzoek naar risico's

Er is veel onderzoek gedaan naar de risico's van internetgebruik. Voor dit onderzoek maken we gebruik van het onderzoek NL Kids Online van het Sociaal en Cultureel Planbureau(SCP) geschreven door Jos de Haan. Het onderzoek maakt deel uit van het EU project Kids Online, dat er op is gericht om al het onderzoek naar ervaringen van kinderen en jongeren tot en met 18 jaar met internet en online technologieën in Europa, samen te brengen en te vergelijken.

Belangrijke conclusies volgens dit rapport wat betreft risico's zijn dat het meest voorkomende risico het verstrekken van persoonlijke informatie is. Gevolgd door confrontatie met pornografisch materiaal, zien van gewelddadige of haatdragende beelden, cyberpesten en het ontmoeten van een online "kennis of vriend"(zie 5.4).

Daarnaast blijkt er verschil merkbaar tussen jongens en meisjes. Jongens komen vaker in aanraking met gewelddadig of pornografisch content en geven eerder persoonlijke informatie aan anderen dan meisjes. Meisjes praten online vaker met vreemden en krijgen vaker te maken

met ongewenste seksuele opmerkingen. Aan meisjes wordt volgens het onderzoek ook vaker persoonlijke informatie gevraagd.

Ouders blijken het meest bezorgd over meisjes en jongere kinderen als het gaat om risico's, hoewel tieners en jongens online met net zoveel of meer risico's te maken krijgen. Volgens dit rapport schiet ouderlijke begeleiding vaak te kort, door gebrek aan bewustzijn of vaardigheden om internetgebruik van hun kinderen te sturen.

Om online kansen van kinderen te vergroten en de risico's te beperken is intensief beleid nodig, waarin ook aandacht is voor: het vergroten van o.a. mediawijsheid, de rol van docenten, advisering aan ouders en bewustmaking van internetrisico's

Risico is volgens dit rapport niet hetzelfde als schade. Een deel van het riskante online gedrag leidt wel tot negatieve consequenties. In meerdere landen rapporteert 15%-20% van de online tieners een zekere mate van angst of ongemakkelijk gevoel of zelfs bedreiging. Dit wijst er mogelijk op dat deze groep daadwerkelijk schade ondervindt van hun riskante online activiteiten. (NL Kids Online, 2010)

5.4 Rangorde van risico's

Volgens het onderzoek NL Kids online is er een rangorde aan te brengen van de verschillende risico's die internetgebruik met zich meebrengen.

Het verstrekken van persoonlijke informatie is het meest voorkomende risico. Ongeveer de helft van tieners die online zijn doet dit. Confrontatie met pornografisch materiaal is hierna het meest voorkomende risico. Ongeveer vier op de tien tieners in Europa hebben hiermee te maken. (Niet uitgesloten is dat tieners het zelf eerder als een kans zien dan als een risico). Inschatting van de mogelijk schadelijke gevolgen kan tussen ouders en kinderen ook sterk uiteenlopen. Het derde meest voorkomende risico betreft het zien van gewelddadige of haatdragende beelden, ervaren door ongeveer een derde van de tieners. Op de vierde plaats staat het cyberpesten waarmee één op de vijf of zes tieners te maken krijgt. Gemiddeld over Europese landen geldt dat aantal ook voor het risico om ongevraagd seksueel getinte opmerkingen te ontvangen. Ten slotte is het ontmoeten van een online kennis of 'vriend' uit de virtuele wereld in de fysieke wereld een risico. Uiteraard zal niet iedere ontmoeting een gevaar in zich dragen, maar de kans op ongewenste ervaringen is zeker niet uitgesloten.

(NL Kids Online, 2010)

5.5 Risico's: wie en waar

De inschatting van ouders is dat kinderen thuis vaker te maken krijgen met de internetrisico's dan op school. Hoewel ouders thuis niet altijd weten wat hun kind online doet, is het aannemelijk dat zij nog minder zicht hebben op de online activiteiten van hun kind op school. Aangezien kinderen thuis langer online zijn en hierbij ook vaak toezicht ontbreekt, is het aannemelijk dat de kans op risico's thuis toch het grootste is. In 2008 had 65% van de 6-17-jarige internetgebruikers in Europa toegang vanuit huis, 57% op school en 25% bij vrienden. Bibliotheken en andere publieke voorzieningen bieden toegang aan 8% van deze leeftijdsgroep en internetcafés aan 3%. Ook deze plaatsen kunnen als riskante locaties aangemerkt worden. In Nederland hadden vrijwel alle kinderen (98%) toegang vanuit huis, meestal (70%) op de familiecomputer, maar 44% met een eigen computer, en eveneens in mindere mate op school (70%) (NL Kids Online, 2010)

Volgens onderzoek zou in de meeste landen het internetgebruik van kinderen en de kans op risico's samen hangen met de sociaaleconomische status van hun ouders. Hoewel hogere statusgroepen vaker toegang hebben tot internet en kinderen uit deze milieus ook vaker internet gebruiken, staan kinderen uit lagere statusgroepen door hun online gewoonten relatief vaker bloot aan online risico's. (NL Kids Online, 2010)

Uit hetzelfde onderzoek komt er verschil in risico's tussen jongens en meisjes naar voren. Jongens zouden over het algemeen vaker in aanraking met gewelddadig en pornografisch materiaal komen. Jongens ontmoeten vaker iemand offline die ze online hebben leren kennen en zij blijken eerder persoonlijke informatie aan anderen te geven dan meisjes.

Meisjes komen minder vaak in contact met gewelddadig en pornografisch materiaal, maar zijn er wel vaker van overtuurd. Online praten ze vaker met vreemden, krijgen vaker ongewenste seksuele opmerkingen en worden vaker om persoonlijke informatie gevraagd, hoewel ze die dan meestal niet verstrekken. Jongens en meisjes worden in gelijke mate getroffen door online intimidatie en cyberpesten. Het is waarschijnlijk dat de verschillen tussen jongens en meisjes het gevolg zijn van de keuze die zij maken op basis van voorkeuren voor online activiteiten. Het blijkt dat vooral oudere tieners het meest te maken hebben met de online risico's. Zij zijn waarschijnlijk ook het best in staat om met deze risico's om te gaan. Er is echter nog weinig over bekend hoe jonge kinderen met risico's omgaan. (NL Kids Online, 2010)

Jongeren blijken ook het grootste risico te lopen om verslaafd te raken aan games. Zij zijn niet alleen de grootste gebruikers, ook de beschikbaarheid van computers en de beschikbare hoeveelheid vrije tijd vergroot de mogelijkheid om een verslaving te ontwikkelen. Jongeren hebben nog niet zoals volwassenen geleerd waar de grenzen van toelaatbaar gedrag liggen. Het gebrek aan zelfdiscipline is voor sommigen aanleiding om het gamegebruik te maximaliseren als ze niet in toom worden gehouden. Voor sommige jongeren wordt het spelen van games een schuilplaats voor de leegte en frustraties van de werkelijkheid. Zonder ouderlijke begeleiding en gezonde alternatieven kunnen zij vervallen tot compulsief gamegedrag met negatieve gevolgen voor hun schoolprestaties of sociale ontwikkeling. Als hun problematische gedrag niet op tijd herkend wordt, zal dit op latere leeftijd wellicht ernstige gevolgen kunnen hebben door de geringe tijd die ze kunnen besteden aan belangrijkere zaken. (Lemmens, 2007)

Het ziet er naar uit dat niet alle jongeren die gebruik maken van internet evenveel risico lopen. Er is vermoedelijk een groep kwetsbare jongeren die meer aandacht nodig heeft dan anderen. Hierbij kan onderscheid gemaakt worden tussen situatie- en kind kenmerken. Kinderen met de volgende kenmerken zouden kwetsbaarder zijn.

Situatie -kenmerken

- Als het kind niet weet wie er aan de andere kant van de lijn zit.
- Als er een aanzienlijk leeftijdsverschil is tussen de twee partijen.
- Als ze seksuele handelingen verrichten voor de webcam.

Kind - kenmerken

- Als het kind jonger is dan 15 jaar.
- Als er geen positieve vaderfiguur aanwezig is, waardoor een puber mogelijk vatbaarder is voor positieve aandacht van anderen (vleierij).

- Als een kind eerder heeft meegemaakt dat anderen zijn of haar integriteit geschonden hebben (mishandeling, seksueel misbruik, etc.) waardoor het kind zelf geen of bijna geen grenzen heeft ontwikkeld.
- Als een kind veel stress ervaart in het leven (problemen thuis, op school, etc.). Hierdoor kan de neiging ontstaan dat het kind zich gaat verschuilen achter iets wat het zelf via internet kan creëren.
- Als een kind in het gewone leven moeite heeft met sociale contacten, kan het online contact een noodzakelijke substituut-wereld worden in plaats van een handige aanvulling om te experimenteren met vaardigheden en gevoelens.

Bovenstaande risicofactoren zijn aannemelijk, maar nog onvoldoende getoetst. Er is meer onderzoek nodig om hier met zekerheid iets over te kunnen zeggen.

(Pardoen & Pijpers, 2005)

6. Welke invloed heeft sturing van ouders op internetgebruik van jongeren

In dit hoofdstuk wordt beschreven wat het belang van sturing van ouders is bij het internetgebruik van jongeren. Aan de hand van onderzoeken wordt dit verantwoord. Verder wordt er advies gegeven in het begeleiden van jongeren en wat ze moeten weten over internetgebruik.

6.1 Het belang van sturing van ouders op internetgebruik van jongeren

Regina van den Eijden is onderzoeker aan de Universiteit van Utrecht. Ze ging tijdens het seminar “Internet & Opvoeding”, gehouden op 24 november 2009, in op de relaties tussen compulsief internetgebruik van jongeren, opvoeding en de kwaliteit van de ouder-kindrelatie. Volgens haar onderzoek zijn er duidelijk aanwijzingen dat kwalitatief goede gesprekken over internetgebruik het ontstaan van compulsief internetgebruik bij jongeren kan helpen voorkómen (beschermende factor) en dat strenge regels over de duur en frequentie van internetgebruik compulsief internetgebruik bij jongeren kan bevorderen (risicofactor?). Zij kwam met de volgende adviezen voor ouders:

- Probeer kwalitatief goede gesprekken over internetgebruik met het kind te voeren (Niet overdrijven in de frequentie van deze gesprekken en op natuurlijke momenten).
 - Probeer om een kwalitatief goede relatie met het kind op te bouwen.
 - Wees niet te streng t.a.v. de tijd die jongeren op internet door mogen brengen.
 - Reageer op excessief internetgebruik (duidelijk aangeven waarom te veel niet goed is).
 - Maak eventueel over de inhoud van het internetgebruik duidelijke afspraken.
- (Seminar - Internet & Opvoeding)

Jongeren betreden op een bepaald moment van hun leven een nieuwe wereld waarin er veel op ze afkomt. Dit is niet alleen het geval in het echte leven, maar ook in de digitale wereld. Het is daarom belangrijk om als volwassene belangstelling te hebben voor zaken waar jongeren mee bezig zijn. Dit geldt ook voor het gebruik van internet. Internet biedt jongeren een nieuwe digitale wereld waar ze hun weg moeten vinden. De moeilijkheid bij sturing in deze wereld is dat er momenteel een grote groep ouders is die zelf niet zijn opgegroeid in het digitale tijdperk. Begeleiden wordt dan moeilijk en het ligt voor de hand dat er meer verboden dan begeleid wordt. Sommige ouders proberen uit angst alles wat hun kind op internet doet te volgen. Dit doen ze d.m.v. het opslaan van de MSN-gesprekken en het nakijken van de internethistorie. Hier moet men voorzichtig mee om gaan. Als jongeren dit merken kan de vertrouwensband geschaad worden en is het mogelijk dat jongeren stiekem ergens anders gaan MSN-en. Jongeren zijn vaak beter thuis in de digitale omgeving en weten al snel hoe ze deze historie en MSN gesprekken kunnen wissen. Deze methode van controleren lijkt zinloos voor kinderen die een beetje met computers kunnen omgaan.

De in dit hoofdstuk genoemde onderzoeken tonen aan dat goede begeleiding van ouders positief van invloed is op het internetgedrag van jongeren. Voor ouders lijkt hier een belangrijke taak te liggen. Ouders die hun kinderen op eigen houtje de digitale wereld insturen, moeten weten dat

jongeren zich daar af en toe zeer eenzaam kunnen voelen, vooral als er nare dingen gebeuren. De geschiedenis leert dat jongeren nieuwe technologieën eerder omarmen dan ouderen en dat ouderen die nieuwe dingen snel beangstigend vinden. Dat zij zich zorgen maken, is heel begrijpelijk. Wat je als ouder niet moet doen, is schrikken van opgewonden berichtgeving in de media en je angst laten aanpraten. Bange ouders hebben namelijk aantoonbaar meer moeite om hun opvoedkundige taken goed uit te voeren, dan ouders die het hoofd koel houden. Natuurlijk gebeuren er ongelukken in de digitale wereld en inderdaad neemt hun aantal toe vanwege de snelle groei van de digitale bevolking. Tieners maken alles mee wat volwassenen ook meemaakten toen zij tiener waren. Binnen iedere jongerencultuur ontstaan nieuwe normen en waarden. Ondanks dat sommige ouders minder kennis hebben van internet dan hun kinderen, blijft het commentaar van de volwassene heel belangrijk. De mate waarin kinderen gehoor vinden bij hun ouders voor hun verhalen en belevenissen, lijkt bepalend voor hun gedrag. Hoe meer ouders met hen praten en van hen weten, hoe minder online seksueel gedrag pubers laten zien. Verder toont onderzoek aan dat:

- tieners met betrokken ouders zich minder risicovol gedragen op internet.
 - tieners van ouders die hun kinderen controleren, zich juist niet veiliger gedragen op internet.
 - kinderen met betrokken ouders weerbaarder zijn op internet.
- (Pardoen & Pijpers, 2005)

6.2 Hoe begeleid je jongeren bij internetgebruik

Het is heel belangrijk dat je als volwassene blijft praten, praten en nog eens praten!

Uit bovengenoemd onderzoek blijkt, dat het stellen van regels ten aanzien van de inhoud van internetgebruik van het kind (welke sites men bezoekt, met wie men contact heeft via internet etc.) en reageren bij excessief gebruik (bijvoorbeeld er iets van zeggen als het kind in het weekend de hele dag zou internetten) de kans op het ontstaan van compulsief internetgebruik bij jongeren, kunnen helpen voorkomen. Echter, vooral het hebben van kwalitatief goede gesprekken over internetgebruik van het kind is van belang. Tieners die zich op hun gemak voelen, zich begrepen en serieus genomen voelen, hebben een kleinere kans om een patroon van compulsief internetgebruik te ontwikkelen. Opmerkelijk is dat er geen enkel effect is gevonden van frequentie van communicatie. Het gaat er dus niet om hoe vaak een ouder met zijn kind over het internetgebruik praat, maar dat er op een constructieve en ondersteunende manier over gesproken wordt. Ook is het opmerkelijk dat regels over frequentie en duur van internetgebruik van het kind geen beschermend effect blijken te hebben (de Haan & van 't Hof, 2006)

6.3 Wat moeten jongeren weten over internetgebruik

Het is van belang dat ouders de jongeren leren wat belangrijk is bij het gebruik van internet. Hierbij kunnen we op de volgende punten letten:

- Hoe ze kunnen reageren op negatieve uitlatingen van anderen, bijvoorbeeld pesten en dreigementen.
- Dat ze nooit persoonlijke gegevens geven via MSN of andere communicatieprogramma's.
- Dat ze niet op mooie beloftes ingaan en niet afspreken met iemand die ze niet kennen.

- Dat ze beter een “nickname” kunnen gebruiken in plaats van hun eigen naam.
- Hoe ze ongewenste personen kunnen blokkeren en te allen tijde hun wachtwoord geheim moeten houden.

Om toegang te krijgen tot een website of een internetservice, moet je soms een formulier invullen met persoonlijke gegevens. Leer kinderen dat het enige gegeven om toegang te krijgen tot een website of een internetservice, het e-mail adres is. Daar wordt meestal het wachtwoord naartoe gestuurd. Gebruik daar bij voorkeur een gratis adres voor (bijvoorbeeld van Hotmail), zodat je na ontvangst van het wachtwoord het adres weer gemakkelijk kunt opheffen. Je blijft dan gevrijwaard van de reclame die naar het opgegeven e-mail adres gezonden wordt.

- Pas op voor dialers! Sites die geld vragen voor het bezoeken van hun pagina's, innen dat geld vaak via een zogenaamde 'dialer'. Dat is een programma dat de verbinding met de provider verbreekt, en vervolgens zelf opbelt naar de provider van de betaalsite.
 - Internet regelmatig samen met je kinderen. Zo kun je zelf leren en ontstaat er een gezamenlijke basis voor kennisuitwisseling.
 - Maak duidelijke afspraken over internetgebruik en tijdsduur.
 - Zet de computer in het zicht.
 - Blijf altijd geïnteresseerd in internetgedrag van de kinderen en zorg dat ze weten dat ze altijd bij je terecht kunnen.
- (Lansdown, 2007)

7. Uitkomsten onderzoek

In dit hoofdstuk zijn de uitkomsten beschreven van de gehouden enquêtes onder 32 gezinscoaches, de interviews van 4 gezinscoaches en de 5 interviews gehouden bij andere organisaties.

7.1 Inleiding

Het belangrijkste onderdeel van dit onderzoeksproject is de behoeftepeiling onder gezinscoaches. De informatie die voortkomt uit deze peiling vormt de basis voor de uiteindelijke conclusies en aanbevelingen. Het onderzoek naar de wensen en behoeften van gezinscoaches is daarom zo zorgvuldig mogelijk weergegeven. In dit hoofdstuk zal een beschrijving worden gegeven hoe dit onderzoek is opgezet en welke acties zijn ondernomen, evenals de belangrijkste uitkomsten van dit onderzoek.

Om een beeld te krijgen hoe gezinscoaches de begeleiding vanuit de organisatie ervaren en welke verwachtingen zij hebben, heeft er veldonderzoek plaatsgevonden. Door middel van kwantitatief onderzoek (enquête) onder 32 gezinscoaches werkzaam bij drie verschillende afdelingen van 10 voor Toekomst, te weten, Arnhem, Apeldoorn en Winterswijk is er geïnterviewd welke begeleiding er al geboden wordt, hoe dit ervaren wordt en wat de verwachtingen zijn van de gezinscoaches bij de begeleiding van de gezinnen op internetgebied vanuit de organisatie. Van de 32 verzonden enquêtes zijn 21 reacties terug ontvangen. De enquêtevragen en de reacties van de respondenten die verwerkt zijn in een statistiek vindt u in bijlage C.

Daarnaast heeft er kwalitatief onderzoek plaats gevonden (interviews) onder vier van de geënquêteerden. Deze personen zijn geselecteerd op het aantal keren dat ze hadden aangegeven met deze problematiek in aanraking te komen. Verder is er gekeken naar leeftijd, geslacht en standplaats om een zo breed mogelijk beeld te krijgen. In deze interviews is dieper op een aantal vragen ingegaan. De interviewvragen en de verwerking van deze interviews zijn terug te vinden in bijlage D.

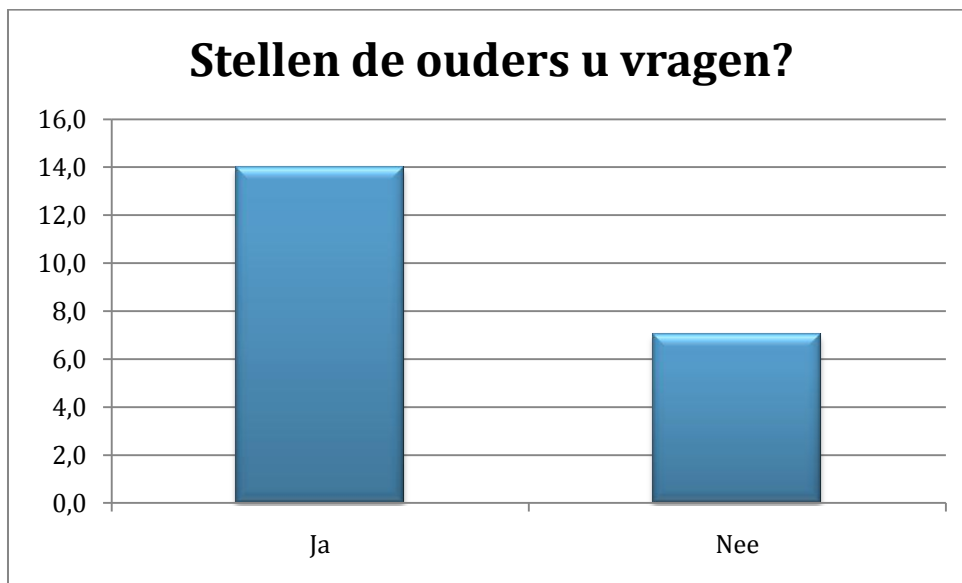
Om inzicht te krijgen hoe andere organisaties omgaan met dit onderwerp is er kwalitatief onderzoek (interviews) geweest bij organisaties die ook ambulante hulpverlening aanbieden. Hiervoor zijn de volgende organisaties benaderd; Bureau Jeugdzorg Gelderland (BJZ), Lindenhout, Icare, Eleos en Stichting Gereformeerde Jeugdzorg (SGJ). Binnen deze organisaties is gezocht naar medewerkers die inzicht hebben in hoe de organisatie begeleiding biedt aan ouders met betrekking tot internetgebruik. De interviewvragen en de uitwerking van de gehouden interviews zijn te vinden in bijlage E.

Aan de hand van de gegevens uit verschillende onderzoeken zullen in het volgende hoofdstuk conclusies worden getrokken en daar waar mogelijk aanbevelingen worden gedaan.

7.2 Krijgen gezinscoaches vragen over internetgebruik

Men kan zich afvragen waarom voor het beantwoorden van deze vraag de keuze is gemaakt gezinscoaches te benaderen en niet de ouders zelf. Dit is een terechte vraag omdat in principe ouders zelf het best kunnen verwoorden welke vragen zij hebben over dit onderwerp. Na overleg met een aantal gezinscoaches is echter besloten alleen de gezinscoaches te ondervragen. De gezinscoaches die geraadpleegd zijn geven aan dat de gezinnen waarin zij werkzaam zijn meestal zwaar belast zijn. Daarnaast geven zij te kennen, dat zij door de hoeveelheid tijd die zij in een gezin doorbrengen, denken een goed beeld te kunnen geven van de vragen die leven bij ouders. Uiteindelijk is besloten de ouders niet extra te belasten met enquêtes en interviews omdat gezinscoaches voldoende in staat lijken de hulpvragen van ouders naar voren te brengen. Daarnaast is de onderzoeksvraag erop gericht of gezinscoaches voldoende ondersteuning krijgen in de aansturing van omgang met internetgebruik. Uitgaande van deze vraag is het relevanter om gezinscoaches te benaderen dan ouders.

Veertien respondenten geven aan wel eens te maken te hebben met vragen over internetgebruik. Als reden waarom respondenten niet te maken krijgen met vragen, geeft men aan de afwezigheid van een computer in het gezin of nog relatief jonge kinderen. De uitkomst van de enquête is dat de meerderheid van de gezinscoaches (66,6%) te maken krijgt met vragen over internetgebruik door jongeren.



7.3 Welke vragen stellen ouders

De enquête laat zien dat de hulpvragen die gesteld worden verschillend van aard zijn. De gestelde vragen kunnen onderverdeeld worden in:

- Vragen over begrenzing van internet, wat is nog “normaal” (12 x).
- Vragen over hoe men kinderen in de gaten kan houden bij internetgebruik (6 x).
- Vragen over beveiligen van internet, veiligheidssoftware en kinderbrowsers (3 x).
- Vragen over werking van internet, ouders die zelf niet weten hoe internet werkt (2 x).
- Vragen over mogelijkheden om een computer aan te schaffen (1 x).

Uit het onderzoek komt naar voren dat de vragen die ouders stellen erg uiteen lopen. De meest gestelde vragen liggen op het gebied van het begrenzen van internetgebruik (12 x) gevolgd door vragen over hoe zij de kinderen in de gaten kunnen houden als zij op internet bezig zijn (6 x).

7.4 Voelen gezinscoaches zich in staat ouders te begeleiden bij gestelde vragen

De meerderheid (80,9%) geeft aan zich deskundig genoeg te voelen om de vragen die ouders stellen te kunnen beantwoorden. Deze deskundigheid zeggen zij vooral verkregen te hebben door eigen ervaring en opleiding. Verschillende gezinscoaches geven aan zelf internet te raadplegen om de gestelde vragen te kunnen beantwoorden. Daarnaast vraagt men advies van collega's of eigen tienerkinderen/partner. Vier gezinscoaches geven aan zich niet deskundig genoeg te voelen om de vragen van ouders te beantwoorden. Zij geven aan hierbij hulp nodig te hebben of verwijzen naar derden. Drie gezinscoaches hebben deze vraag niet beantwoord.

Op basis van de antwoorden zou men er van uit mogen gaan dat de meeste gezinscoaches in staat zijn om vragen die gesteld worden door ouders te beantwoorden. Helaas moeten we concluderen dat de vragen uit de enquête niet uitgebreid genoeg zijn geweest om de kwaliteit van de deskundigheid te meten. De meeste gezinscoaches geven aan hun kennis uit eigen ervaring te hebben verkregen of door collega's, eigen kinderen of partner te raadplegen. In de interviews is dieper op deze vraag ingegaan. Op de vraag wat men onder kennis verstaat, kwam geen eenduidig antwoord naar voren, waaruit zou kunnen worden opgemaakt dat men dit vooral vanuit eigen referentiekaders invult. Aangezien er van personen in deze functie een zekere mate van deskundigheid verwacht wordt, bestaat de mogelijkheid dat er sociaal gewenste antwoorden zijn gegeven. Mogelijk heeft het feit dat de enquêtes niet anoniem waren ook invloed gehad op het invullen van deze vraag.

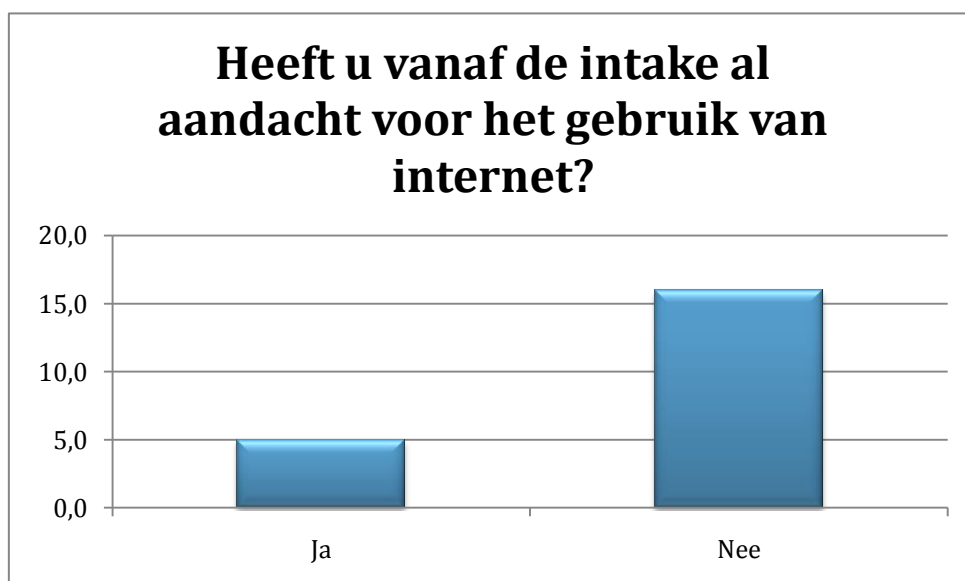
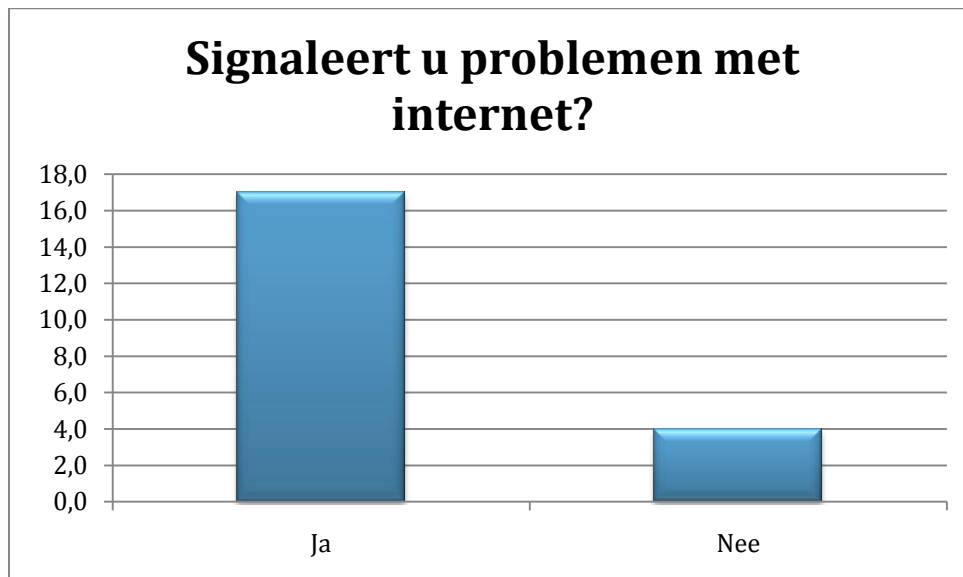


7.5 Signaleren gezinscoaches hulpvragen bij het internetgebruik van jongeren

De meerderheid (76,1%) van de gezinscoaches geeft aan dat het gebruik van internet door jongeren niet vanaf de intake onder hun aandacht is. Desondanks geeft 80,9% van de respondenten aan zelf wel eens hulpvragen te signaleren bij het internetgebruik door jongeren. Uit het onderzoek komt verder naar voren dat andere zaken binnen het gezin meer aandacht vragen /krijgen van de gezinscoaches. We kunnen ons afvragen of het onderwerp hiermee de aandacht krijgt die volgens het onderzoek van NL Online nodig is om internetrisico's die

jongeren lopen terug te brengen. Volgens dit onderzoek ligt er bij onderwijzers en welzijnswerkers een taak om kwetsbare jongeren te identificeren. Het niet signaleren verklaart men met de volgende redenen. Vijf gezinscoaches geven aan dat andere zaken meer aandacht vragen. Vier gezinscoaches geven aan dat ouders geen problemen ervaren met het internetgebruik. Drie gezinscoaches geven aan geen zicht te hebben op het internetgebruik van jongeren omdat zij de gezinnen meestal bezoeken op tijden dat jongeren niet aanwezig zijn. Drie gezinscoaches geven aan geen problemen te signaleren omdat er geen internet aanwezig is of de kinderen nog erg jong zijn. Daarnaast geven twee gezinscoaches aan dat het onderwerp tot nu toe helemaal niet onder hun aandacht was.

De uitkomsten maken duidelijk dat hoewel het onderwerp nog niet vanaf de intake onder de aandacht van iedere gezinscoach is, de meerderheid van de gezinscoaches wel hulpvragen signaleren op dit gebied. Het hoge percentage vragen evenals de door gezinscoaches zelf gesignaleerde problemen geven aan dat problematiek rond internetgebruik aanwezig is, in de gezinnen die 10 voor Toekomst begeleiding biedt. De indruk bestaat dat niet alle hulpvragen opgepakt worden, omdat andere zaken meer aandacht vragen of gezinscoaches het niet tot hun taak rekenen hier iets mee te doen.



De zeventien coaches die aangeven zelf hulpvragen te signaleren, geven aan dat dit verschillende hulpvragen zijn. Acht maal is aangegeven hulpvragen te signaleren over het veelvuldig gebruik van internet door jongeren. Ze geven aan te merken dat jongeren andere zaken laten liggen door overmatig computergebruik. Daarnaast zouden persoonlijke sociale contacten verminderen of zelfs verdwijnen door overmatig internetgebruik. Tevens geven zij aan dat het dag- en nachtritme van jongeren soms verstoord raakt, waardoor problemen op school ontstaan. Vier maal valt het woord verslaving in de gegeven antwoorden. Wij gebruiken voor ons onderzoek de term compulsief internetgedrag omdat de American Psychiatric Association (APA) net als bij gokken nog niet wil spreken van een verslaving. Recent onderzoek van Tony van Rooij laat echter zien dat op dit moment 12.000 Nederlandse jongeren voldoen aan de zes criteria die de DSM-IV –TR (APA,1994) gebruikt voor fysieke verslavingen. (12.000 Online gameverslaafde tieners). Zes keer zijn er hulpvragen op het gebied van veiligheid gesignaleerd. Men spreekt over niet leeftijdpassende spelletjes/sites en onveilige contacten leggen met andere personen. Onveilige contacten variëren van ruzie via MSN tot contacten met loverboys. Deze contacten zouden niet altijd door ouders erkend/herkend worden. Soms zouden ouders hier zelfs een voorbeeld in zijn. Daarnaast is er zorg om onderschatting van gevaren door ouders (2x) of juist de controledwang van sommige ouders (1x) en geplaatste bestellingen (1x).

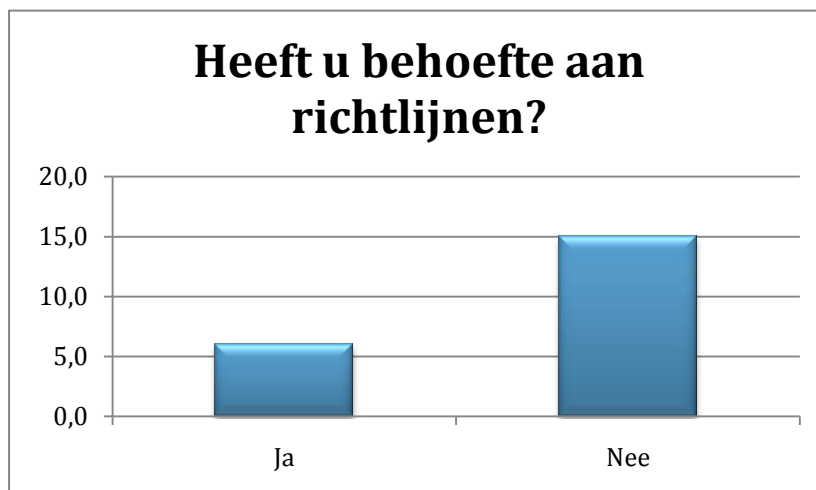
De meest gesignaleerde problemen door de gezinscoaches zelf, lijken zich voor te doen op het gebied van begrenzing van tijdsduur en veiligheid.

7.6 Aan welke richtlijnen vanuit de organisatie hebben gezinscoaches behoefte

De enquête bevatte twee vragen die specifiek ingingen op de verwachtingen die gezinscoaches hebben, op het gebied van begeleiding van het internetgebruik van jongeren vanuit de organisatie.

Op de vraag aan welke richtlijnen er vanuit de organisatie behoefte is, geven dertien respondenten aan geen behoefte aan richtlijnen te hebben. Negen gezinscoaches geven echter aan vanuit de organisatie antwoorden te verwachten op de volgende vragen:

- Hoeveel tijd achter de computer is normaal voor jongeren(3x).
- Hoe kan de veiligheid het beste in de gaten gehouden worden.(3x).
- Hoe als hulpverlener om te gaan met internet in contacten met jongeren(1x).
- Wat zijn de gevolgen van teveel internetten (1x)
- Meer informatie over het onderwerp(1x).



7.7 Wat zijn de verwachtingen van gezinscoaches vanuit de organisatie om optimale begeleiding te kunnen bieden

De vraag wat verwacht je van de organisatie om optimale begeleiding te kunnen bieden, is door acht gezinscoaches niet ingevuld. Dit kan betekenen ze geen behoefte hebben aan richtlijnen vanuit de organisatie maar het kan ook zijn dat men nog geen duidelijk beeld heeft wat de organisatie voor hen kan betekenen op dit gebied. Meerdere malen werd namelijk een “?” ingevuld. Samen met de vier personen die wel een reden hebben aangeven waarom zij niets verwachten, komen we op twaalf personen die geen verwachtingen hebben ten aanzien van de organisatie.

De resterende gezinscoaches geven aan de volgende verwachtingen te hebben:

- goede voorlichting vanuit de organisatie (2x);
- aanwezigheid van deskundige (orthopedagoog) voor overleg (2x);
- vraagbaak (2x);
- duidelijke richtlijnen (1x);
- protocol in kwaliteitshandboek (1x);
- scholing op dit gebied (1x).

We zouden hieruit kunnen opmaken dat er bij een kleine meerderheid geen verwachtingen zijn of niet duidelijk is wat men kan verwachten van de organisatie. Degene die wel verwachtingen hebben geven aan gebaat te zijn bij duidelijke richtlijnen en een deskundige achtervang, waar men met eventuele vragen terecht kan.



7.8 Aanvullende informatie vanuit interviews onder gezinscoaches

De volgende informatie is verkregen door de afgenomen interviews met vier gezinscoaches. Eén persoon heeft de vragen door tijdgebrek maar gedeeltelijk kunnen beantwoorden.

Op de vraag of richtlijnen het onderwerp meer onder de aandacht zouden brengen en gemakkelijker bespreekbaar zouden maken, kwamen de onderstaande reacties.

Er werd aangegeven mogelijk alerter te zijn als er richtlijnen zouden zijn op dit gebied. Een ander geeft aan dat het helpend is geweest voor het team dat het onderwerp een keer is besproken.

Opvallend is dat de persoon die aangeeft richtlijnen te willen over welke tijd voor welke leeftijd gangbaar is, in de enquête aangegeven heeft geen behoefte te hebben aan richtlijnen.

Op de vraag of bewustwording van internetrisico's en advisering aan ouders onderdeel is van de taak van gezinscoaches, werd verschillend geantwoord. Twee van de respondenten zijn van mening dat dit inderdaad een taak is van de gezinscoaches. Eén persoon ziet dit niet als taak. Zijn visie is dat men binnen 10 voor Toekomst klantgericht werkt en zal men dus alleen in moeten gaan op vragen en wensen van ouders.

Op de vraag of de organisatie dit onderwerp moet meenemen in het beleid, geven twee personen aan dit inderdaad belangrijk te vinden. De persoon die aangeeft het niet nodig te vinden dat het mee wordt genomen in het beleid, geeft aan dat er al aandacht is voor dit onderwerp in de klantindicator. Het onderwerp zou daardoor al onder de aandacht van de gezinscoaches zijn gebracht. Opvallend is dat dit de enige persoon is tijdens ons onderzoek, die aangeeft dat er al aandacht is voor het onderwerp. De andere respondenten geven aan dat dit onderwerp mogelijk kan worden meegenomen in het werkplan van 2011. Een ander voorstel is het onderwerp met enige regelmaat terug te laten komen op teamvergaderingen en daar te bespreken of er nog nieuwe ontwikkelingen zijn op dit gebied.

Op de vraag vanaf welk moment de organisatie dit onderwerp het beste onder de aandacht kan brengen bij de gezinscoaches, worden er verschillende antwoorden gegeven. Eén respondent vindt dat er direct vanaf het begin bij de startgesprekken aandacht voor dit onderwerp moet zijn. Verder vindt deze respondent de individuele cliëntbespreking een mooi moment om hier aandacht aan te besteden. Respondent twee is van mening dat de organisatie niet bij voorbaat al aandacht hoeft te besteden aan dit onderwerp, omdat andere onderwerpen voorrang hebben. Respondent drie geeft het moment wanneer het probleem zich voordoet, als beste tijdstip aan. Daarnaast geeft deze persoon aan dat preventief voorlichting/advies gegeven kan worden aan ouders, bijvoorbeeld bij de aanschaf van een computer.

Dat de kans op risico's samen hangt met de sociaal economische status van ouders herkennen drie van de vier respondenten. Volgens hen tonen ouders vaak zelf geen goed voorbeeldgedrag en wordt de computer gezien als een goedkoop alternatief voor vrijetijdsbesteding en het onderhouden van sociale contacten. Men onderschrijft hiermee dat kinderen uit lager sociaal economische milieus meer risico lopen.

7.9 Aanvullende informatie vanuit interviews met medewerkers van andere organisaties

De antwoorden uit de interviews laten zien dat bij alle benaderde instellingen het internetgebruik van jongeren wel eens ter sprake komt tijdens de hulpverlening die geboden wordt. Vrijwel alle respondenten geven aan zelf wel eens problemen op dit gebied gesignaleerd te hebben en geprobeerd te hebben dit bespreekbaar te maken. Bij alle organisaties wordt ingegaan op de hulpvraag die de gezinnen zelf hebben. Worden er vragen op internetgebied gesteld, dan nemen de ambulante hulpverleners dit zelf op. Bij maar één instelling (SGJ) blijkt er beleid te zijn rondom dit onderwerp. Binnen deze organisatie worden er trainingen gegeven over computer en mediagebruik en is het startgesprek-format aangepast. Hierin zijn vragen opgenomen over computer en mediagebruik. De ondervraagde organisaties blijken geen

voorlichting aan ouders en jongeren te geven over dit onderwerp. Dit lijkt te worden overgelaten aan scholen en de overheid. Vrijwel alle respondenten geven aan te merken dat internet een steeds grotere plek gaat innemen in onze maatschappij.

7.10 Hoe zouden respondenten de begeleiding van ouders op dit gebied binnen hun organisatie willen zien

De medewerkers van de benaderde organisaties geven unaniem aan dat zij van mening zijn dat er meer aandacht mag zijn voor dit onderwerp binnen hun organisatie. Omdat internetgebruik een standaard onderdeel is geworden van het gezinsleven, geven zij aan dat het goed zou zijn als dit onderwerp vanaf de start van de hulpverlening meegenomen wordt. Wat hen betreft zouden organisaties er in hun beleid rekening mee moeten houden dat begeleiding bij internetgebruik anno 2011, behoort tot de opvoedkundige taken van ouders. Men geeft aan de indruk te hebben dat op dit moment nog niet altijd de ernst wordt ingezien van het niet bieden van begeleiding bij internetgebruik van jongeren. Meer aandacht voor het onderwerp is daarom volgens de respondenten gewenst.

Van de vier respondenten geven er drie aan het begeleiden van ouders bij dit onderwerp als taak te zien van de organisatie waar zij werkzaam zijn. De medewerker van BJZ geeft als enige aan dat de taak van BJZ meer signalerend is en dat gesignaleerde problemen op dit gebied doorgespeeld worden naar andere hulpverlening, die ingezet wordt binnen het gezin. Deze medewerker geeft wel aan dat het goed zou zijn als er binnen BJZ aandacht zou zijn voor dit onderwerp, omdat het iets zegt over de thuissituatie en veiligheid.

7.11 Welke ondersteuning krijgen gezinscoaches in andere organisaties om adequaat hulp te kunnen verlenen in gezinnen bij internetgebruik van jongeren

Enkele hulpverleners geven aan een beroep te kunnen doen op gedragswetenschappers binnen de organisatie als zij vragen hebben over internetgebruik. Helaas blijken binnen niet alle organisaties gedragswetenschappers aanwezig te zijn. Medewerkers geven aan dan overleg te hebben met teamleider en/of collega's. Indien men er dan nog niet uitkomt, wordt er buiten de organisatie gezocht naar professionals die geraadpleegd kunnen worden.

Slecht één organisatie (SGJ) biedt de werknemers zelf scholing aan op dit gebied. Zij doen dit in de vorm van een themamiddag. Verder houden zij hun werknemers via een nieuwsbrief op de hoogte over boeken of artikelen die verschijnen over dit onderwerp. Daarnaast nemen werknemers deel aan symposia waarna de opgedane kennis intern wordt doorgegeven. Bij de andere organisaties vindt scholing buiten de organisatie plaats en kunnen werknemers deel nemen aan trainingen die hun interesse hebben. Hier hangt het dus vooral van de hulpverlener zelf af of het onderwerp zijn/haar interesse heeft. We stellen vast dat er slechts bij één van de benaderde organisaties sprake is van interne scholing voor alle werknemers op dit gebied. Bij andere organisaties vindt scholing buiten de organisatie plaats en alleen als het onderwerp onder de aandacht is van de hulpverlener. Verder geven de respondenten aan overleg te kunnen plegen met collega's, teamleider of gedragsdeskundigen.

7.12 Hoe beoordelen respondenten de aanwezige kennis over dit onderwerp bij zichzelf en collega's

Er komt naar voren dat de respondent van SGJ van mening is dat zij en haar collega's over voldoende kennis beschikken wat betreft dit onderwerp. Mogelijk hangt dit samen met het al aanwezige scholingsaanbod binnen deze organisatie. De andere respondenten geven aan dat dit onderwerp nog niet echt aandacht heeft binnen hun organisatie en dat hun indruk is, dat kennis over dit onderwerp, verbeterd kan worden. Dat er niet veel kennis aanwezig is over dit onderwerp, hoeft volgens hen echter geen probleem te zijn. Er mag verwacht worden dat hulpverleners over voldoende kennis beschikken om met deze problematiek om te gaan. De meeste hulpverleners hebben al ervaring hoe zij ouders bewust kunnen maken dat iets bij de opvoeding hoort. Deze kennis kunnen ze ook bij internetgebruik toepassen. Daarnaast bestaat de mogelijkheid om deskundigen buiten de organisatie te raadplegen. De uitkomst is dat hulpverleners weten om te gaan met de hulpvragen die er zijn op dit gebied, maar dat meer kennis over dit onderwerp mogelijk helpend kan zijn.

Op de vraag of er verschil merkbaar is in het oppakken van dit onderwerp tussen hulpverleners van 40+ en de jongere generatie komt het volgende beeld naar voren. De respondenten stellen geen duidelijk verschil in kennis vast tussen de verschillende leeftijdsgroepen. Als er al verschil merkbaar is, lijkt dit meer samen te hangen met persoonlijke voorkeur. Wel geeft men aan te merken dat de verschillende leeftijdsgroepen vanuit verschillende referentiekaders werken. Jongeren lijken een voorsprong te hebben om ontwikkelingen op internetgebied sneller op te pakken. Hoewel dit ook te maken kan hebben met persoonlijke interesse. Er komt net als in de enquête geen duidelijk merkbaar verschil naar voren in benadering van dit onderwerp door de verschillende leeftijdscategorieën.

7.13. Welke begeleiding verwachten respondenten vanuit de organisatie

De medewerker van SGJ geeft aan genoeg te hebben aan de begeleiding of scholing die er nu al vanuit de organisatie geboden wordt. De andere respondenten geven aan dat er nu binnen hun organisaties geen duidelijk beleid is over dit onderwerp. Zij geven aan duidelijke handvatten over dit onderwerp te missen. Eén van de ondervraagden geeft zelfs aan dat dit mogelijk een reden kan zijn waarom het onderwerp door hulpverleners genegeerd wordt. Om als hulpverlener kennis op ouders over te kunnen brengen, is het belangrijk om te weten wat jongeren op internet doen en wat goede manieren zijn om jongeren te begrenzen, als het internetgebruik uit de hand loopt.

Op de vraag hoe deze begeleiding/scholing vorm zou moeten krijgen, antwoordt men dat men geen uitgebreide scholing verwacht. Men denkt zelf aan bewustwording en bespreken van het onderwerp binnen de organisatie. Het onderwerp bespreken binnen het team zou al duidelijkheid kunnen geven wat men als normaal ervaart op dit gebied. Daarnaast geven zij aan dat het goed zou zijn als aanwezige kennis gedeeld zou worden met andere werknemers binnen de organisatie. Mogelijk zou het onderwerp tijdens een vakscholing aan bod kunnen komen. Tevens pleit men voor een goede sociale kaart binnen de organisatie, die duidelijk moet maken waar men met eventuele vragen terecht kan.

8. Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk zullen de uiteindelijke conclusies en aanbevelingen worden besproken. De onderstaande conclusies zijn getrokken naar aanleiding van deelvragen die in de voorgaande hoofdstukken beschreven zijn. Deze hoofdstukken vormen de bouwstenen voor de beantwoording van de onderzoeksvraag. Aan de hand van de getrokken conclusies worden er aanbevelingen gedaan. Deze aanbevelingen kunnen de hulpverlening op het gebied van internetgebruik binnen de Stichting Leger des Heils, verder professionaliseren.

8.1 Conclusies

De onderstaande conclusies worden getrokken naar aanleiding van de verkregen informatie uit de enquête onder 32 gezinscoaches, vier interviews onder gezinscoaches en vier interviews afgenomen bij medewerkers van andere organisaties die ambulante hulpverlening bieden.

Het onderzoek laat zien dat internetgebruik door jongeren bij 24% van de gezinscoaches vanaf de intake onder de aandacht is. We concluderen daarmee dat bij de meerderheid van de gezinscoaches internetgebruik niet onder de aandacht is vanaf de intake. Er is te zien dat 95% van de gezinscoaches in aanraking komen met jongeren die internet gebruiken en de daarbij behorende problematiek.

Van de ondervraagde gezinscoaches geeft 67% aan vragen van ouders te krijgen over dit onderwerp. De meest gestelde vragen liggen op het gebied van het begrenzen van internetgebruik (12 x) gevolgd door vragen over veilig internetgebruik (6x). Deze gegevens maken duidelijk dat ouders ondersteuning zoeken bij gezinscoaches door het stellen van vragen.

Een ruime meerderheid van de gezinscoaches (81%) geeft aan dat ze zelf problemen signaleren bij het internetgebruik van jongeren. Van de veertien personen die problemen signaleren geven er acht aan dat dit gaat over veelvuldig internetgebruik door jongeren. Zes keer zijn er problemen op het gebied van veiligheid gesignaleerd. Deze problemen liggen op hetzelfde gebied als waarover ouders vragen stellen, namelijk over begrenzing en veiligheid.

Indien er geen problemen gesignaleerd worden, verklaard men dit op de volgende manieren. Vijf keer wordt aangegeven dat andere zaken meer aandacht vragen. Vier keer gaf men aan dat ouders geen problemen ervaren met internetgebruik. Drie keer gaf men aan onvoldoende zicht te hebben op het internetgebruik van jongeren. Drie keer kon er niet gesignaleerd worden omdat er geen internet aanwezig is of omdat het jonge kinderen betreft. Er werd tweemaal aangegeven dat het onderwerp tot nu toe helemaal geen aandacht vroeg.

Er is geen eenduidige reden aan te geven wanneer en waarom er niet gesignaleerd wordt.

De meerderheid (81%) geeft aan zich deskundig genoeg te voelen om de vragen die ouders stellen, te kunnen beantwoorden. Vier gezinscoaches geven aan zich niet deskundig genoeg te voelen. Drie gezinscoaches hebben deze vraag niet beantwoord. Wat er onder kennis verstaan wordt, lijkt men gezien de verkregen antwoorden in de interviews vanuit eigen referentiekaders in te vullen. We kunnen vaststellen dat de vraag uit de enquête over deskundigheid niet dekkend is geweest om de kwaliteit van de deskundigheid te meten. Daarom kan er geen uitspraak gedaan worden over de deskundigheid die onder gezinscoaches aanwezig is.

Op de vraag hoe men de kennis heeft verkregen, geven 16 personen aan vooral uit eigen ervaring hulp te verlenen. Om de vragen van ouders te kunnen beantwoorden raadpleegt men

internet, collega's of gezinsleden. Vijf personen geven aan wel eens doorverwezen te hebben naar andere instanties, indien zij zelf niet de hulp konden bieden die nodig was. Men heeft doorverwezen naar Stichting de Hoop, de gezinsvoogd, de school of ouders advies gegeven zelf informatie te zoeken op websites. De antwoorden laten zien dat de meeste gezinscoaches zelf op zoek gaan naar antwoorden. De informatiebronnen die zij raadplegen zijn zeer divers. Er is een klein gedeelte dat doorverwijst en degene die doorverwijzen doen dit naar verschillende instanties.

Alle ondervraagden geven aan dat de organisatie geen richtlijnen biedt in de begeleiding aan ouders met betrekking tot internetgebruik.

Een meerderheid van de gezinscoaches (71%) geeft aan geen behoefte te hebben aan richtlijnen vanuit de organisatie. De overgebleven negen gezinscoaches geven aan richtlijnen vanuit de organisatie te verwachten op het gebied van begrenzing (3x), regels voor veilig gebruik (3x), risico-inventarisatie van werkers die contact hebben met jongeren via sociaal netwerk (1x), informatie over gevolgen van teveel internetten (1x) en algemene richtlijnen (1x).

De vraag welke verwachting men heeft vanuit de organisatie, hebben acht personen om onbekende reden overgeslagen. Vijf personen hebben aangegeven niets te verwachten. De negen overgebleven personen geven de volgende verwachtingen aan; goede voorlichting vanuit de organisatie (2x), aanwezigheid van deskundige/orthopedagoog (2x), vraagbaak (2x), duidelijke richtlijnen (1x), protocol in kwaliteitshandboek (1x), scholing op dit gebied (1x).

Acht personen komen met suggesties waarmee de begeleiding van ouders volgens hen verbeterd zou kunnen worden. Vier personen willen het onderwerp bespreekbaar maken. Twee personen stellen meer voorlichting voor. Eén persoon geeft aan dat de signalering, de verwijsopties en de samenwerking beter zouden kunnen. Eén persoon komt met het advies dit onderwerp standaard bespreekbaar te maken bij één van de 10 klantindicatoren, bijvoorbeeld bij verslaving.

Uit de persoonlijke gegevens komt naar voren dat alle gezinscoaches zelf actief zijn op internet. Er is geen verschil vast te stellen in gebruik qua leeftijd of geslacht. Alle leeftijden maken evenredig gebruik van profielsites. Gemiddeld maakt men 1.2 uur per dag gebruik van internet. De verwachting was dat er mogelijk verschil waarneembaar zou zijn in internetgebruik tussen jongere en oudere collega's. Dit blijkt niet zo te zijn. De voordelen van internetgebruik zijn volgens gezinscoaches dat er veel informatie van internet te halen is en dat er op een gemakkelijke manier gecommuniceerd kan worden. Risico's van internetgebruik noemt men: privacygevoelig, verslavinggevoelig en het kost ongemerkt veel tijd.

Opmerkelijk is, dat tijdens het interview slechts één persoon heeft aangegeven dat internetgebruik inmiddels bij de klantindicator verslaving in Clever is opgenomen. Dit is nagetrokken en blijkt inderdaad zo te zijn. Opvallend is dat er eerst sprake moet zijn van verslaving voordat men bij dit onderdeel terecht komt. Het lijkt van belang dat er eerder in het proces aandacht is voor dit onderwerp, zodat er preventief gewerkt kan worden. In het intakeformulier staat niets vermeld over internetgebruik. Het verbaast ons dat van de ondervraagden slechts één persoon op de hoogte is van opname van internetgebruik in de klantindicator verslaving.

Literatuuronderzoek (NL Kids Online, 2010) laat zien dat ouderlijke begeleiding vaak te kort schiet bij het bewustzijn of de vaardigheden om internetgebruik van hun kinderen te sturen. Daarnaast blijkt uit onderzoek (Pardoen & Pijpers, 2005) dat tieners met betrokken ouders zich

minder risicovol gedragen op internet. Tieners van ouders die hun kinderen controleren gedragen zich minder veilig op internet en kinderen met betrokken ouders blijken weerbaarder te zijn op internet. De sturing van de volwassenen blijft dus heel belangrijk, ondanks dat zij soms weinig weten van internet.

Hetzelfde literatuuronderzoek (NL Kids Online, 2010) laat zien dat de kans op risico's bij jongeren samenhangt met de sociaaleconomisch lage status van hun ouders. Kinderen uit deze gezinnen staan door hun online gewoonten relatief vaker bloot aan online risico's.

In ons onderzoekproject stellen we vast dat gezinscoaches van 10 voor Toekomst vooral werkzaam zijn in gezinnen met een sociaaleconomisch lage status. Hiermee komen we tot de conclusie dat kinderen in de gezinnen die gezinscoaches begeleiden een verhoogd risico lopen bij internetgebruik.

8.2 Overzicht conclusies

- *Bij de meerderheid van de gezinscoaches is internetgebruik niet onder de aandacht vanaf de intake.*
- *Vrijwel alle gezinscoaches krijgen te maken met jongeren die gebruik maken van internet en de daarbij behorende problematiek.*
- *Ouders zoeken ondersteuning bij gezinscoaches door het stellen van vragen. De meest gestelde vragen liggen op het gebied van begrenzen en veiligheid.*
- *Een ruime meerderheid van de gezinscoaches signaleert zelf hulpvragen op dit gebied. Er is geconstateerd dat de gesignaleerde hulpvragen op dezelfde gebieden liggen als de vragen die ouders stellen, namelijk begrenzen en veiligheid.*
- *Er is geen eenduidige reden aan te geven voor het niet signaleren.*
- *Er is vastgesteld dat de vraag uit de enquête over deskundigheid niet dekkend genoeg is geweest om de kwaliteit van de deskundigheid te meten. Daarom kan er geen uitspraak worden gedaan over de deskundigheid die onder gezinscoaches aanwezig is.*
- *De meeste gezinscoaches gaan zelf op zoek naar antwoorden. De informatiebronnen die zij raadplegen zijn zeer divers. Daarnaast verwijst een klein gedeelte door. Ze doen dit naar verschillende instanties.*
- *Gezinscoaches kunnen geen gebruik maken van richtlijnen vanuit de organisatie met betrekking tot internetgebruik.*
- *De meerderheid van de gezinscoaches heeft geen behoefte aan richtlijnen op dit gebied. Er leven onder gezinscoaches wel vragen op internetgebied die zij vanuit de organisatie beantwoord zouden willen zien.*
- *Negen ondervraagden geven duidelijke verwachtingen aan richting organisatie. Een minderheid (5) geeft aan geen verwachtingen te hebben. Een relatief hoog aantal (8) heeft de vraag overgeslagen om onbekende reden.*
- *Acht gezinscoaches zien mogelijkheden om de begeleiding aan ouders te verbeteren en geven deze mogelijkheden aan.*
- *Gezinscoaches zijn allemaal actief op internet en er is geen verschil in gebruik vast te stellen tussen de verschillende leeftijdscategorieën. Alle gezinscoaches zijn zich bewust van de voordelen en risico's van internetgebruik.*
- *Het onderwerp internetgebruik is met het opnemen in de klantindicator verslaving al onder de aandacht van de organisatie. Dit is op de werkvloer niet bekend.*

- *Goede sturing door ouders vermindert de kans op risico's die jongeren lopen bij internetgebruik.*
- *Kinderen in gezinnen die 10 voor Toekomst begeleidt, lopen vanwege hun sociaaleconomisch lage status, een verhoogd risico bij internetgebruik.*

8.3 Aanbevelingen

Naar aanleiding van bovenstaande gegevens kunnen wij constateren dat de behoeften en hulpvragen van de gezinscoaches op het gebied van het begeleiden van ouders bij het internetgebruik van jongeren, zeer divers zijn. We hebben deze behoeften en hulpvragen in kaart gebracht en komen aan de hand van bovenstaande conclusies met de volgende aanbevelingen.

- *Opname van het onderwerp in het intakeformulier/startgesprek.*
- *Gezinscoaches attent maken op de opname van het onderwerp in de klantindicatoren.*

Op deze wijze zal het onderwerp structureel besproken worden door alle gezinscoaches in de startgesprekken. Door het onderwerp op te nemen, zal worden voorkomen dat het afhangt van de persoonlijke interesse van een gezinscoach of er aandacht besteedt wordt aan het onderwerp. Zo zal er aan iedere cliënt op dezelfde manier hulp aangeboden worden. Het onderwerp blijkt al opgenomen in de klantindicatoren, maar dit is nog niet bekend bij de gezinscoaches. Ons advies is om hier tijdens een teamoverleg aandacht aan te besteden. Uit onderzoek is gebleken dat jongeren in gezinnen die door 10 voor Toekomst begeleid worden, een verhoogd risico lopen. Dit vanwege hun sociaaleconomisch lage status. Wij adviseren de organisatie de taak van vroege signalering en het bewust maken van ouders op zich te nemen, zodat deze jongeren in de toekomst minder risico zullen lopen.

- *Deskundigheidsbevordering van gezinscoaches.*

De deskundigheid kan op meerdere manieren worden bevorderd. Bijvoorbeeld door op regelmatige tijden aandacht aan het onderwerp te besteden, een workshop over dit onderwerp te volgen of deel te nemen aan symposia die ingaan op dit onderwerp. Coaches geven aan zich zelf deskundig te voelen. Toch denken wij gezien de zeer snelle ontwikkelingen op internetgebied, dat deskundigheidsbevordering op zijn plaats is. Uit het interview met de medewerker van de SGJ, waar al meer aandacht is voor internetgebruik, kwam naar voren dat zij hier veel kennis door kreeg.

- *Leg alle belangrijke en relevante informatie over dit onderwerp vast en maak dit binnen de organisatie bekend.*

Zowel ouders als gezinscoaches geven aan behoefte te hebben aan regels bij begrenzen en veiligheid van internetgebruik. We zien dat gezinscoaches zelf op zoek gaan naar antwoorden op vragen die aan hen gesteld worden. Onduidelijk is of de opgezochte informatie professioneel is te noemen. Ons voorstel is om een handleiding voor veilig internetgebruik te (laten) ontwikkelen, waar gezinnen en coaches op terug kunnen vallen. Daarnaast kan er een adressenlijst worden opgesteld voor fondsen en vergoedingen van gemeentes. Eenzelfde lijst kan er komen van organisaties waarnaar men kan doorverwijzen. Een goede sociale kaart heeft

zijn nut al in veel organisaties bewezen. Het is belangrijk om alle medewerkers, dus ook nieuwe werknemers, op de hoogte te brengen van het bestaan van dit soort naslagwerken.

- *Laat één persoon uit een team zich verdiepen in het onderwerp internetgebruik door jongeren.*

Er blijken regelmatig vragen te zijn over internetgebruik. Ons advies is dat één persoon per team zich verdiept in dit onderwerp. De expertise die deze persoon opbouwt kan ingezet worden in het belang van het hele team. Zo zou deze persoon de werking en installatie van een tijd klok, kinderbrowsers, internetfilters etc. kunnen bestuderen. Hij kan advies geven aan cliënten en gezinscoaches die daar behoefte aan hebben, zodat niet iedereen zich opnieuw in dit onderwerp hoeft te verdiepen.

- *Breng als organisatie een folder met informatie over dit onderwerp uit.*

Uit de enquête is naar voren gekomen dat er onder de ouders diverse vragen leven met betrekking tot het onderwerp internetgebruik. Een folder met richtlijnen voor ouders kan in een behoefte voorzien. Deze folder kan door gezinscoaches verstrekt worden in de gezinnen die daar behoefte aan hebben. Een folder biedt de gezinscoach tevens de mogelijkheid om het probleem bespreekbaar te maken.

8.4 Overzicht aanbevelingen

- *Opname van het onderwerp in het intakeformulier/startgesprek en gezinscoaches attent maken op de opname van het onderwerp in de klantindicatoren.*
- *Deskundigheidsbevordering van gezinscoaches.*
- *Leg alle belangrijke en relevante informatie over dit onderwerp vast in het kwaliteitshandboek en maak dit binnen de organisatie bekend.*
- *Laat één persoon uit een team zich verdiepen in het onderwerp internetgebruik door jongeren.*
- *Breng als organisatie een folder met informatie over dit onderwerp.*

Bijlage A. Literatuurlijst

12.000 Online gameverslaafde tieners. (sd). Opgeroepen op mei 13, 2011, van [www.ivo.nl](http://www.ivo.nl/?id=785):
<http://www.ivo.nl/?id=785>

Baartman, H. (Vol.4,nr 6). Intensieve thuishulp voor multi-problem gezinnen. *Tijdschrift voor opvoeding vorming en onderwijs*.

Baartman, H. (1991). *Pratisch-pedagogische thuishulp in bewerkelijke gezinnen*.
Houten/Amsterdam: Bohn Stafleu Van Loghum.

de Haan, J., & van 't Hof, C. (2006). *Jaarboek ICT en samenleving*. Boom Uitgeverij.

de-voordelen-internet. (n.d.). Opgeroepen op maart 3, 2011, van www.mijnkindonline.nl.

Lansdown, M. (2007, April 23). *Het begeleiden van tieners*. Opgeroepen op februari 3, 2011, van HBO kennisnet.

Lemmens, J. (2007). *Gameverslaving*. Amsterdam: Uitgeverij SWP.

Monitor Internet en Jongeren. (sd). Opgeroepen op april 21, 2011, van [www.ivo.nl](http://www.ivo.nl/?id=463):
<http://www.ivo.nl/?id=463>

NL Kids Online. (2010, maart 05). Opgeroepen op februari 24, 2011, van <http://www.scp.nl/>.

Pardoen, J., & Pijpers, R. (2005). *Mijn Kind Online. Hoe begeleid je je kind op internet?* Amsterdam: B.V. Uitgeverij SWP.

Qrius. (2009 en eerdere jaargangen). *Jongeren 2009*.

risico-internet-overzicht. (n.d.). Opgeroepen op februari 23, 2011, van www.mijnkindonline.nl:
<http://www.mijnkindonline.nl/140/risico-internet-overzicht.htm>

Seminar - Internet & Opvoeding. (sd). Opgeroepen op maart 24, 2011, van [www.ivo.nl](http://www.ivo.nl/?id=686):
<http://www.ivo.nl/?id=686>

Stichting Leger des Heils Welzijns-en Gezondheidszorg. (maart 2006).
Methodiekbeschrijving "10" voor Toekomst. Stichting Leger des Heils Welzijns-en
gezondheidszorg.

Van Rooij, A. J. (2009). *Wat doen jongeren op internet en hoe verslavend is dit? (Factsheet)*.
Opgeroepen op februari 11, 2011, van www.ivo.nl: <http://www.ivo.nl/?id=695>

Bijlage B. Lege formulieren enquête en interviews

Enquête gezinscoaches over internet gebruik van jongeren

Wij willen jullie medewerking vragen voor ons afstudeerproject:

“Ouderbegeleiding door gezinscoaches van 10 voor Toekomst bij het internetgebruik van jongeren”

Met ons onderzoek willen wij in beeld brengen hoe de ouderbegeleiding door gezinscoaches van 10 voor Toekomst bij het internetgebruik van jongeren plaatsvindt. We willen helder krijgen of er vragen of problemen leven op dit gebied. Met de uitkomsten van dit onderzoek willen we de begeleiding aan de gezinnen professionaliseren. Jullie kunnen ons daarbij helpen door de onderstaande enquête in te vullen.

Internetgebruik in de te begeleiden gezinnen

1. Heeft vanaf de intake de begeleiding bij het internetgebruik van jongeren je aandacht?
Ja/Nee
2. Kom je in de gezinnen die je begeleidt in aanraking met jongeren die gebruik maken van internet? Ja/Nee
3. Stellen ouders hierover wel eens vragen? Ja/Nee
In hoeveel gezinnen worden vragen gesteld? (.....aantal) Welke vragen worden er gesteld?
.....
.....
4. Signaleer je zelf problemen met internetgebruik door jongeren in de door jouw begeleide gezinnen? Zo ja, welke problemen
.....
.....
5. Zo nee, wat is hier volgens jou de reden van? Meerdere antwoorden zijn mogelijk
 - ☐ In mijn gezinnen spelen dit soort problemen niet, omdat.....
 - ☐ Ik zie de jongeren te weinig om dit te kunnen signaleren.
 - ☐ Internetgebruik heeft niet mijn aandacht
 - ☐ Er is te weinig tijd om hierop in te gaan
 - ☐ Andere zaken vragen meer aandacht binnen het gezin
 - ☐ Ouders ervaren geen problemen bij internetgebruik
 - ☐ Ouders bespreken dit soort zaken met anderen
namelijk.....
 - ☐ Anders namelijk.....
6. Als ouders vragen hebben op dit gebied, voel je je dan deskundig genoeg om hen te begeleiden op dit gebied? Ja/nee
Zo ja, waar komt jouw deskundigheid vandaan? (Meerdere antwoorden zijn mogelijk)

- ☐ Opleiding
 - ☐ Eigen ervaring
 - ☐ Begeleiding vanuit de organisatie
 - ☐ Anders
- namelijk.....

Zo nee, wat doe je dan? (Meerdere antwoorden zijn mogelijk)

- ☐ Je geeft aan niet de nodige kennis te hebben om ouders hierbij te begeleiden
 - ☐ Je verwijst ouders door met hun vragen
 - ☐ Anders namelijk
-
-

7. Indien je doorverwijst naar wie doe je dit?

.....

.....

Begeleiding vanuit de organisatie

8. Biedt de organisatie jou als gezinscoach richtlijnen in de begeleiding aan ouders met betrekking tot internetgebruik van jongeren? Ja/nee

Zo ja, welke richtlijnen zijn dit en voldoen deze voor jou als gezinscoach?

.....

.....

Zo nee, aan welke richtlijnen heb je behoefte?

.....

.....

9. Wat verwacht je van de organisatie om als gezinscoach optimale begeleiding op dit vlak te kunnen bieden?

.....

.....

10. Heb je zelf suggesties hoe de begeleiding aan ouders op dit gebied verbeterd kan worden? Ja/Nee

Zo ja, dit kan door

.....

.....

Persoonlijke gegevens

11. In welk rayon ben je werkzaam? ☐ Apeldoorn ☐ Arnhem ☐ Winterswijk

12. Hoelang ben je werkzaam als gezinscoach?jaar

13. In welke leeftijdscategorie val je?

- ☐ Tussen de 20 en 30 jaar
- ☐ Tussen de 40 en 50 jaar

- ☐ Tussen de 30 en 40 jaar ☐ 50 jaar of ouder

14. Geslacht: man/vrouw

15. Welke vormen van internet gebruik je zelf? (Meerdere antwoorden zijn mogelijk)

- ☐ Profielensites (hyves, facebook, etc.) ☐ Bankieren
- ☐ Email ☐ Zoekmachines (google)
- ☐ Chatprogramma's (msn, skype, twitter,etc.) ☐ Games.
- ☐ Anders namelijk.....

16. Hoeveel tijd per dag besteed je zelf gemiddeld aan internetgebruik?..... uur

17. Welke voordelen ervaar je aan internetgebruik?

.....

.....

18. Welke risico's ervaar je aan internetgebruik?

.....

.....

19. Zouden wij je naar aanleiding van deze enquête mogen benaderen voor een toelichting?

Zo ja, graag de volgende gegevens invullen:

Naam:.....

Telefoon:.....

Email:.....

Werkzaam op de volgende dagen:.....

Ontbrekende informatie die van nut kan zijn voor ons onderzoek verzoeken wij je hieronder te vermelden.....

.....

.....

Bedankt voor je medewerking aan deze enquête.

Janet Wijnhoud en Marjan Plate

Interview gezinscoaches werkzaam bij 10 voor toekomst n.a.v. de enquête.

Aandacht voor het onderwerp

1. Wanneer en op welke manier geef je aandacht aan het onderwerp internetgebruik van jongeren binnen de gezinnen die je begeleid?
2. Vind je het van belang om aandacht aan dit onderwerp te besteden?
3. Vanaf welk moment zou de organisatie het onderwerp internetgebruik van jongeren het beste onder de aandacht kunnen brengen bij de gezinscoaches?
4. Volgens onderzoek hangt de kans op risico's samen met de sociaal economische status van ouders. Kinderen uit lagere statusgroepen zouden door hun online gewoonten relatief vaak bloot staan aan online risico's. Is dit voor jou herkenbaar?

Begeleiding door en van ouders

5. Heb je er zicht op in hoeverre ouders sturing geven aan het internetgebruik en op welke wijze ze dit doen?
6. In hoeverre lijken de ouders in de door jouw begeleide gezinnen in staat om hun jongeren te begeleiden en te begrenzen bij het internetgebruik?
7. Als ouders zelf hun kinderen kunnen begeleiden bij dit onderwerp waar halen zij hun kennis hierover vandaan?
8. Gaan ouders zelf met hun kinderen in gesprek over dit onderwerp?
9. Weet je of ouders de vaardigheid bezitten om met hun kinderen in gesprek te gaan?
10. Als ouders jou om hulp vragen over dit onderwerp op welke manier bied je dan ondersteuning?
11. Als jezelf problemen constateert maak je dit dan bespreekbaar?

Voordelen en risico's van internetgebruik

12. Kun je aangeven wat er in de gezinnen als voordelen en risico's met betrekking tot internetgebruik wordt gezien?
13. Kun je aangeven hoe je zelf dit medium ziet en wat de meest gesignaleerde voordelen en/of risico's zijn in de gezinnen die je begeleidt?
14. Hoe vaak heb je binnen je gezinnen te maken met vragen over internetgebruik?
15. Merk je veranderingen ten opzichte van enkele jaren geleden b.v. meer/minder vragen andere problemen/vragen? Uitvragen!!
16. Hoe stel je vast wanneer internet gebruik een probleem wordt?

Deskundigheid

17. In de eerder gehouden enquête vroegen we naar je deskundigheid. Kun je omschrijven wat jezelf onder deskundig verstaat? En waar heb je jouw deskundigheid opgedaan?
18. Uit de enquête kwam naar voren dat er binnen de organisatie geen richtlijnen zijn op dit gebied. Zouden richtlijnen het voor jou gemakkelijker maken om dit onderwerp onder de aandacht te hebben/ brengen en bespreekbaar te maken?
19. In hoeverre ben je bekend met regelingen over computer aanschaf voor gezinnen met een laag inkomen?
20. Ben je op de hoogte van het bestaan van kinderbrowsers, hoe zij werken en welke er zijn?
21. Als je een hulpvraag hebt die je niet zelf kunt beantwoorden kun je dan binnen de organisatie geholpen worden of moet je dan buiten de organisatie hulp inroepen?

Organisatie

22. Onderzoeken pleiten voor meer bewustwording van internetrisico's en advisering aan ouders. Zie je dit als een onderdeel van je taak als gezinscoach?

23. Wat zijn je verwachtingen over dit onderwerp van de organisatie? Moeten zij dit onderwerp meenemen in het beleid?
24. Op welke wijze zou deze structureel vorm kunnen krijgen binnen 10 voor Toekomst?
25. Zou enige vorm van aandacht voor dit onderwerp b.v. richtlijnen, voorlichting, training je professionaliteit kunnen vergroten? Waarbij ligt dan je voorkeur?

Wil je nog iets toevoegen aan dit interview?

Interview voor organisaties die ambulante gezinsbegeleiding bieden.

Op welke manier biedt deze organisatie begeleiding aan ouders met betrekking tot het internetgebruik van jongeren?

1. Krijgen ambulante hulpverleners binnen jullie organisatie te maken met vragen van ouders over internetgebruik van jongeren? Zo ja, welke?
2. Signaleren ambulante hulpverleners zelf problemen in de gezinnen op het gebied van internetgebruik van jongeren? Zo ja, Welke problemen zijn dit?
3. Zijn de vragen over deze problematiek de afgelopen jaren toegenomen of veranderd?
4. Indien er een hulpvraag op dit gebied gesteld of gesignaleerd wordt door wie wordt dit opgepakt? ambulante hulpverleners/andere personen namelijk.....
5. Doen ambulante hulpverleners wel eens een beroep op deskundigen om vragen van ouders te kunnen beantwoorden?
Zo ja, Op welke deskundige?
6. Biedt de organisatie voorlichting aan ouders/jongeren over dit onderwerp? Op welke wijze doen zij dit? (cursus, folders, gespreksavonden, training of i.d.)
7. Wordt er binnen het beleid aandacht besteed aan het internetgebruik onder jongeren?
8. Hoe zou je de begeleiding van ouders op dit gebied binnen je organisatie willen zien?
9. Vind je begeleiding van ouders op dit gebied een taak van jouw organisatie? waarom wel/niet

Welke ondersteuning krijgen ambulante hulpverleners in jullie organisatie op dit gebied

1. Is er in de intake aandacht voor de problematiek rond het internetgebruik?
Zo ja, op welke wijze?
2. Zijn er richtlijnen voor de ambulante hulpverleners over deze problematiek?
Zo ja, welke?
3. Zijn er binnen de organisatie deskundigen waar ambulante hulpverleners met vragen terecht kunnen?
Zo ja, welke

4. Vind je dat de ambulante hulpverleners over voldoende kennis beschikken om met deze problematiek om te gaan?
Zo ja, waar hebben ze deze kennis opgedaan?
5. Is er verschil in kennis merkbaar tussen hulpverleners van 40+ en de jongere generatie?
6. Welke scholing krijgen ambulante hulpverleners binnen de organisatie over internetgebruik door jongeren?
7. Vind je het belangrijk dat er op dit gebied (meer) scholing/begeleiding komt voor ambulante hulpverleners?
Zo ja, op welke wijze moet dit worden aangeboden?

Wil je op de hoogte gebracht worden van de uitkomsten van dit onderzoek?

emailadres:.....

Bedankt voor je medewerking!

Bijlage C. Uitslag enquête gezinscoaches

De enquête is verwerkt op 2 verschillende manieren. De gesloten vragen zijn verwerkt in een excelbestand zodat er een tabel van gemaakt kan worden. De open vragen zijn verwerkt in een statistiek.

Tabel resultaten kwantitatieve vragen 1 t/m 8

Vraag 1: Aandacht voor internetgebruik	Totaal aantallen	Percentages
Ja	5	23,81%
Nee	16	76,19%
Eindtotaal	21	100%
Vraag 2: Komt in aanraking met internetgebruik		
Ja	20	95,24%
Nee	1	4,76%
Eindtotaal	21	100%
Vraag 3: Krijgen vragen van ouders		
Ja	14	66,67%
Nee	7	33,33%
Eindtotaal	21	100%
Vraag 4A: Signaleren van problemen		
Ja	17	80,95%
Nee	4	19,05%
Eindtotaal	21	100%
Vraag 4B: Reden niet signaleren problemen		

Ja	9	42,86%
Nee/ n.v.t.	12	57,14%
Eindtotaal	21	100%
Vraag 5: Voldoende deskundigheid voor begeleiding	Totaal aantallen	Percentages
Ja	17	80,95%
Nee	4	19,05%
Eindtotaal	21	100%
Vraag 6A: Zijn er richtlijnen		
Ja	-	
Nee	21	100%
Eindtotaal	21	100%
Vraag 6B: Behoefte aan richtlijnen		
Ja	6	28,57%
Nee	15	71,43%
Eindtotaal	21	100%
Vraag 7: Verwachtingen begeleiding vanuit organisatie		
Ja	9	42,86%
Nee	12	57,14%
Eindtotaal	21	100%
Vraag 8: Heeft u suggesties		
Ja	9	42,86%
Nee	12	57,14%
Eindtotaal	21	100%

Statistiek met open vragen

gezinscoach Werkzaam	1 ♂ 2,5 jaar te Winterswijk	2 (stagiaire)♀ 0,5 jaar te Apeldoorn	3 ♀ 3,5 jaar te Apeldoorn	4 ♂ 3 jaar te Apeldoorn	5 ♀ 5 jaar te Apeldoorn	6 ♀ 3,5 jaar te Apeldoorn	7 ♂ 2,5 jaar te Apeldoorn
Leeftijd tussen:	30 en 40 jaar	20 en 30 jaar	20 en 30 jaar	30 en 40 jaar	20 en 30 jaar	40 en 50 jaar	40 en 50 jaar
Vraag 3: Waarover stellen ouders vragen?	veilig gebruik	Hoeveel tijd op pc?	Hoe omgaan met social netwerk	Hoeveel tijd op pc? Hoe beperk je dit?	omgaan met het gebruik van de computer	Veiligheid, Hoe veel tijd op pc, hoe beperk je dit, s 'nachts achter de pc.	-
Vraag 4: Welke problemen signaleer je als gezinscoach	Veilig gebruik	Veelvuldig internetgebruik	Veelvuldig internetgebruik Bestellingen plaatsen	Veelvuldig internetgebruik verslaving	MSN, facebook, contact met anderen die niet opbouwend zijn voor jongeren	Jongeren die dag/nachtritme verleggen Op school in de problemen komen	-
Vraag 4B: Reden van niet signaleren	-	Ik zie jongeren te weinig internet gebruik heeft geen aandacht	-	-	Andere zaken vragen meer aandacht binnen het gezin	-	Andere zaken vragen meer aandacht . Ouders ervaren geen problemen bij internetgebruik
Vraag 5: Waar komt jouw deskundigheid vandaan?	Eigen ervaring	Workshop van De Hoop	Opleiding, eigen ervaring	Opleiding, eigen ervaring	Eigen ervaring	Opleiding Eigen ervaring	Eigen ervaring Eigen pubers
Vraag 5A: Wat doe je als je vragen van ouders niet kunt beantwoorden?	-	Doorverwijzen	Zoeken naar antwoorden	-	-	-	-
Vraag 6: naar wie verwijs je door?	-	De Hoop	Websites	-	-	verslavingszorg Is per gemeente verschillend	-
7a: Aan welke richtlijnen vanuit de organisatie heb je behoefte?	-	Hoeveel tijd op pc? Veilig gebruik	-	Niet	Misschien info van de gevolgen van internet	-	Niet
Vraag 8: Wat verwacht je van de organisatie om optimale begeleiding te kunnen bieden?	-	voorlichting	-	Geen	Niet, andere problematiek heeft voorrang	Heb zelf genoeg kennis in huis, geen behoefte aan extra richtlijnen	-
Vraag 9: suggesties hoe de begeleiding van ouders verbeterd kan worden?	Workshop veilig gebruik internet	Voorlichting Meer bewust maken	Signalering, verwijsopties, samenwerking	Nee	Sowieso bespreekbaar maken wat de invloed is van internet op jongeren	-	-
Vraag 14: Welke vormen van internet gebruik je zelf?	email bankieren zoekmachine profielsites	email bankieren zoekmachine profielsites	email bankieren zoekmachines profielsites chat programma's	email bankieren zoekmachines profielsites	email bankieren zoekmachines profielensites	email bankieren zoekmachines profielensites	email bankieren zoekmachines
Vraag 15: Hoeveel tijd besteed je zelf gemiddeld aan internetgebruik	1 uur	4 uur	2 uur	1 uur	2 uur	1 uur	0,5 uur
Vraag 16: Welke voordelen ervaar je aan internetgebruik?	Snel veel informatie Ontspanning Gemak	Snel veel informatie	-	Zoekmachines Forum info Sociale contacten	Veel info Gratis TV	Snel veel info opzoeken Snel communiceren	Snel,compact, duidelijk

Vraag 17: Welke risico's ervaar je aan internetgebruik?	Privacygevoelig onveilig	Kost teveel tijd Niet objectief	-	Verslaving	Kost teveel tijd	Verslaving	Teveel informatie Gevaar is om te blijven surfen
---	--------------------------	---------------------------------	---	------------	------------------	------------	--

gezinscoach Werkzaam	8 ♀ 3 jaar te Apeldoorn	9 ♀ 1 jaar te Winterswijk	10 ♀ 3 jaar te Winterswijk	11 ♀ 1 jaar te Arnhem	12 ♀ 4 jaar te Winterswijk	13 ♀ 3 jaar te Winterswijk	14 ♀ 4,5 jaar te Winterswijk
Leeftijd tussen:	20 en 30 jaar	40 en 50 jaar	40 en 50 jaar	40 en 50 jaar	40 en 50 jaar	20 en 30 jaar	20 en 30 jaar
Vraag 3: Waarover stellen ouders vragen?	-	Verslaving Hoeveel tijd op pc?	Hoeveel tijd op pc? Veiligheid Hyves/facebook	Geen	Geen pc, onkundigheid ouders. Veiligheid MSN-facebook etc. Hoeveel tijd op pc.	Beveiligen internet(geweld /porno) Hoeveel tijd op pc.	veiligheid
Vraag 4: Welke problemen signaleer je als gezinscoach	Niet leeftijdsspassend e spelletjes/sites Veel gebruik van internet,veel uren op een dag	Weinig contact met de jongeren. Internetgebruik heeft mijn aandacht niet.	Spanning tussen wat een puber wil en de controledwang van ouders op wat er allemaal voor contacten zijn	Mijn cliënten hebben geen pc/laptop;kinderen zijn nog vrij jong	Te veel tijd achter pc Andere zaken blijven liggen Ruzie via MSN met vrienden	Geen pc. Misbruik verslaving	Niet, ouders ervaren geen problemen. Andere zaken vragen meer aandacht.
Vraag 5: Waar komt jouw deskundigheid vandaan?	-	-	-	-	Eigen ervaring Overleg met collega's Info eigen kids	Eigen ervaring kan redelijk wat advies geven maar weet niet alles over beveiliging	Eigen ervaring
Vraag 5A: Wat doe je als je vragen van ouders niet kunt beantwoorden?	-	Verwijs door Door tijdgebrek wordt dit probleem naar de achtergrond geplaatst	Overleg met voogd erbij	Bij collega's te rade gaan	-	Zoek samen op internet	Geef aan niet de nodige kennis te hebben Doorverwijzen
Vraag 6: Indien je doorverwijst naar wie doe je dit?	Niet aan de orde geweest	School	Voogd (in dit gezin)	-	-	Internet Bij verslaving maakt vaak deel uit van grotere problematiek dus informeer betrokken hulpverlener	Ik kijk of ouders in eigen sociale kring iemand kennen of via school e.d. Anders zoek ik zelf een deskundig iemand
7a: Aan welke richtlijnen vanuit de organisatie heb je behoefte?	Overleg met orthopedagoog	Wanneer zit een kind teveel achter internet	Veiligheid van de contacten via internet Hoe zijn afspraken te maken tussen ouders en kinderen	-	-	Aandachtspunt en Wat is normaal etc.	Op dit moment geen dat kan ik pas in schatten als ik er mee te maken krijg en zelf geen antwoorden weet
Vraag 8: Wat verwacht je van de organisatie om optimale begeleiding te kunnen bieden?	Beschikbaarheid orthopedagoog, is reeds aanwezig	Richtlijnen op dit gebied	-	In het kwaliteitshandboek een protocol	-	-	Dat ik met vragen ergens terecht kan,ook als er misschien geen antwoorden zijn. Dit is bij ons al wel het geval
Vraag 9: suggesties hoe de begeleiding van ouders verbeterd kan worden?	-	-	Nog niet	Heb hier(nog) geen ervaring mee en dus ook niet echt over nagedacht	Ik denk dat per gezin de vragen op internetgebied verschillen Dan info ergens vandaan halen	-	-

Vraag 14: Welke vormen van internet gebruik je zelf?	email bankieren zoekmachines	email zoekmachines	email bankieren zoekmachines	email bankieren zoekmachines	email bankieren zoekmachines	Profielensites email bankieren zoekmachines marktplaats etc.	Profielensites email bankieren zoekmachines
Vraag 15: Hoeveel tijd besteed je zelf gemiddeld aan internetgebruik	1 uur	1 uur	1,5 uur	0,1 uur	0,5 uur	45 minuten	1 uur
Vraag 16: Welke voordelen ervaar je aan internetgebruik?	Toegang informatie Snel met elkaar communiceren	Makkelijk voor contacten+ info aan o.a.familieleden Zoekmachine	Zoeken via google	Snelle toegang tot diverse informatie	Zoekmachines	Kan goed contact houden met buitenlandse vrienden	Makkelijk, alles is op te zoeken
Vraag 17: Welke risico's ervaar je aan internetgebruik?	Privacygevoeligheid	-	Nog niet	Fraude met betalingen	Persoonlijk niet (Kids zijn volwassen)	Verleidende verkoop Zit er makkelijk langer achter dan ik zou willen	Eigen gegevens kunnen erg blootgesteld worden maar dit kun je zelf voorkomen maar dan moet je wel weten hoe dat moet

gezinscoach Werkzaam	15 ♀ 2,5 jaar te Arnhem	16 ♀ 4 jaar te Arnhem	17 ♀ 10 jaar te Arnhem	18 ♂ 8 jaar te Arnhem	19 ♀ 3,5 jaar te Arnhem	20 ♂ 1 jaar te Arnhem	21 ♀ 3jaar te Arnhem
Leeftijd tussen:	30 en 40 jaar	20 en 30 jaar	40 en 50 jaar	50 jaar en ouder	20 en 30 jaar	20 en 30 jaar	40 en 50 jaar
Vraag 3: Waarover stellen ouders vragen?	begrenzen	Hoe kan ik in de gaten houden wat mijn zoon/dochter doet op internet?	-	Snap jij hoe het werkt? begrenzen	Alleen dat ouders vertellen dat kind met vader (ex-partner) mailt/msnt en in de gaten wil houden wat daarin wordt gezegd (3x meegemaakt)	-	-
Vraag 4: Welke problemen signaleer je als gezinscoach	Te laat naar bed spijbelen Geen persoonlijke soc.contacten alleen nog via Hyves, MSN, gamen enz.	Wel eens gehad toen een meisje in contact was met loverboys	Loverboys	Onderschatting van de risico's Voor meisjes in het loverboy circuit, jongens porno Privacy Gameverslaving	Alleen wat ik zie internetgebruik in contacten met vader Ook onbegrensd gedrag	Eigenlijk niet	onveilig gebruik Dit wordt niet altijd (h)erkend door ouders of ouders zijn hierin een voorbeeld
Vraag 4B: Reden van niet signaleren	-	-	-	-	Andere zaken vragen meer aandacht Ouders ervaren geen probleem	Andere zaken vragen meer aandacht geen internet in gezinnen	Ik zie de jongeren te weinig om te kunnen signaleren
Vraag 5: Waar komt jouw deskundigheid vandaan?	Opleiding Eigen ervaring Internet	Eigen ervaring door media	Eigen ervaring	Eigen ervaring	Eigen ervaring	Opleiding, eigen ervaring	Eigen ervaring Gewoon gezond verstand
Vraag 5A: Wat doe je als je vragen van ouders niet kunt beantwoorden?	-	-	Doorverwijzen	-	Doorverwijzen mijn man vragen hoe internet te beperken	-	
Vraag 6: naar wie verwijst je door?	Heb nog niet doorverwezen	-	Collega instelling Zoek uit waar ze de info kunnen krijgen	-	Geen idee zou ik voor zoeken op internet☺	-	-

7a: Aan welke richtlijnen vanuit de organisatie heb je behoefte?	Niet nodig vind via internet voldoende info	Kan mij niet een voorstelling maken van richtlijnen vanuit de organisatie en voel ook niet zozeer een behoefte	n.v.t.	Risico-inventarisatie voor de jongelui en eigen privacy voor de werker Wel of niet twitteren,hyves en met jongeren	niet	richtlijnen zijn nodig Elke situatie verschilt en het belangrijkste is om de dialoog aan te gaan en elke situatie afzonderlijk te beoordelen	Ik kan geen behoefte ontdekken; het lukt voldoende in mijn beleving
Vraag 8: Wat verwacht je van de organisatie om optimale begeleiding te kunnen bieden?	Niets helaas of handvatten	Bij problemen de mogelijkheid dit te bespreken met de gedrags deskundige	-	Bij de tijd zijn Infoverstreking aan de werker	Meedenken	Niets specifiek rondom dit thema	Niets
Vraag 9: suggesties hoe de begeleiding van ouders verbeterd kan worden?	Stappenplan maken Wanneer is het problematisch? Wat dan te doen?	een team bijeenkomst organiseren als dit voldoende leeft bij cliënten	-	Standaard bespreekbaar maken bij één van de klant indicatoren	Wijzen op risico's	-	Workshop veilig gebruik internet
Vraag 14: Welke vormen van internet gebruik je zelf?	Profielensites email bankieren zoekmachines Scouting Nederland site	Profielensites email bankieren zoekmachines	Profielensites email bankieren, zoekmachines, games word	Profielensites email, chatprogramma 's, bankieren, zoekmachines, games synchronisatie agenda's	Profielensites email bankieren zoekmachines	Profielensites email, chatprogramma 's, bankieren, zoekmachines, games	Email Zoekmachine
Vraag 15: Hoeveel tijd besteed je zelf gemiddeld aan internetgebruik	0,5 uur	-	1 uur	1,5 uur	1,5 uur	2 uur	1 uur
Vraag 16: Welke voordelen ervaar je aan internetgebruik?	Snel zaken opzoeken	-	Informatie vinden Snelle communicatie	Informatie elke Bijbel vertelling ook vertaling bijv.Nederlands /Albanees contact met buitenland	Snel informatie Makkelijk informatie delen met anderen Netwerken	informatie en communicatie	Efficiënt communiceren Veel informatie
Vraag 17: Welke risico's ervaar je aan internetgebruik?	Verslaving aan gamen en chatten bij jongeren	-	weinig t.a.v. mijn kinderen controleer ik veel wat ze doen.	Privacy Hackers	Verslaving Internet pesten Zoveel mogelijk vrienden op hyves	Alles is op internet te vinden zowel positieve als negatieve dingen	Virussen en "privé" op het web

Bijlage D. Vier interviews met gezinscoaches van 10 voor Toekomst

(T. Edens, persoonlijke communicatie, 22 maart 2011)

Aandacht voor het onderwerp

1. *Wanneer en op welke manier geef je aandacht aan het onderwerp internetgebruik van jongeren binnen de gezinnen die je begeleidt?*

Op het moment dat ik hoor en zie dat kinderen veel achter de computer zitten en ik geluiden hoor waarvan ik denk dat het niet normaal is. *Wat is voor jou dan normaal?* Voor mij is het normaal dat er met een kind een vaste tijd en tijdstip wordt afgesproken wat in een gezin past. Hierbij moet je rekening houden waarom het kind de computer gebruikt. Is een kind met zijn huiswerk bezig of speelt het uren achter elkaar call of duty.

Het valt mij op dat meisjes heel veel ruzie maken via msn. Het kan voorkomen dat ouders te streng zijn voor een kind en gelijk in een uiterste vervallen door het computergebruik helemaal af te schaffen. In dit geval ga ik alleen een gesprek aan met het kind.

2. *Vind je het van belang om aandacht aan dit onderwerp te besteden?*

Ja, dat vind ik heel erg belangrijk omdat er allerlei rotzooi via de computer naar binnen komt. Sociale (face to face) contacten worden minder. Kinderen "hangen" op internet. Internetgebruik moet een aanvulling zijn op het face to face contact en niet andersom.

3. *Vanaf welk moment zou de organisatie dit onderwerp het beste onder de aandacht kunnen brengen bij de gezinscoaches?*

Gelijk vanaf het begin bij de startgesprekken. Verder vind ik de individuele cliëntbespreking een mooi moment om hier aandacht aan te besteden.

4. *Volgens onderzoek hangt de kans op risico's samen met de sociaal economische status van ouders. Kinderen uit lagere statusgroepen zouden door hun online gewoonten relatief vaak bloot staan aan online risico's. Is dit voor jou herkenbaar?*

Dit herken ik niet. Als ik kijk naar de gezinnen waar ik werk en mijn kennissenkring is er geen verschil. Ik merk dat vooral meisjes in beide gezinnen omzeilen om naar hun ouders te gaan als ze belaagd worden via de computer, om represailles van de ouders te voorkomen. *Op welke manier worden ze belaagd?* Een meisje werd uitgenodigd om kleding uit te doen en seksuele handelingen te doen voor de webcam. Een ander meisje werd beledigd en uitgescholden.

Begeleiding door en van ouders

5. *Heb je er zicht op in hoeverre ouders sturing geven aan internetgebruik en op welke wijze ze dit doen?*

Ik merk dat ik een beperkt zicht heb op het computergebruik van oudere kinderen en op de begeleiding van de ouders. Dit speelt zich vaak in de avonduren af. Ik vraag ouders uit hoe ze begeleiding geven aan hun tieners. Het valt mij op dat ouders zich vaak niet bewust zijn van de effecten die het computergebruik heeft. De ouders zitten zelf vaak ook veel achter de computer.

6. *In hoeverre lijken de ouders in de jouw begeleide gezinnen in staat om hun jongeren te begeleiden en te begrenzen bij internetgebruik?*

Niet, ze hebben zelf veel afleiding aan de computer en bouwen zo contacten op. Ouders daten zelf via internet. Ik heb in de loop der jaren ong. 13 gezinnen begeleid, waarvan er in 1 gezin paal en perk werd gesteld aan computergebruik.

7. *Als ouders zelf hun kinderen kunnen begeleiden bij dit onderwerp waar halen zij hun kennis hierover vandaan?*

Mijn ervaring is dat het gezin waar in begeleiding gaf een gezin was waar beide ouders een goede opleiding hadden genoten. Het betrof een ontwikkelde vader en moeder. Ik was hier voor andere problematiek (mishandeling van kind) beide ouders hadden een goede baan.

8. *Gaan ouders zelf met hun kinderen in gesprek over dit onderwerp?*
Mijn ervaring is dat 1 ouder van de 15 gezinnen in gesprek wil gaan na een gesprek met mij. De vader kreeg inzicht. Verder doet geen enkele ouder dit.
9. *Weet je of ouders de vaardigheid bezitten om met hun kinderen in gesprek te gaan?*
Enkele ouders zijn in staat het gesprek met hun kind aan te gaan. Ik vind het de taak van een gezinscoach om hiermee aan het werk te gaan en om dat de ouders te leren. Communicatie is een heel belangrijk onderdeel bij de opvoeding.
10. *Als ouders jou om hulp vragen over dit onderwerp op welke manier biedt je dan ondersteuning?*
Er zijn verschillende mogelijkheden. Ik maak samen met ouders en kinderen een complimentendoos. Dit is een schoendoos die je samen versiert. Hierin mogen briefjes met complimenten. Later laat ik de kinderen die voorlezen.
Ik leer ze om aan tafel te eten zodat de kinderen kunnen vertellen hoe de dag is geweest.
11. *Als jezelf problemen constateert maak je dit dan bespreekbaar?*
Ja, dat doe ik. *Hoe doe je dat?* Door het gesprek aan te gaan over het onderwerp.

Voordelen en risico's van internetgebruik

12. *Kun je aangeven wat er in de gezinnen als voordelen en risico's wordt gezien?*
Ouders zien de volgende voordelen: als hun kinderen goed met de pc over weg kunnen komen verder in de maatschappij, het is en goedkope oppas en kinderen beleven er plezier aan.
De risico's heb ik hierboven al benoemd.
13. *Kun je aangeven hoe je zelf dit medium ziet en wat de meest gesignaleerde voordelen en/of risico's zijn in de gezinnen die je begeleid?*
Voordelen vind ik: vraagbaak om mijn kennis vergroten, voor mailverkeer, internetbankieren. Verder maak ik weinig gebruik van dit medium.
De risico's zijn hetzelfde als hierboven genoemd.
14. *Hoe vaak heb je binnen je gezinnen te maken met vragen over internetgebruik?*
Niet. Het komt haast nooit vanuit de kant van de ouders. (toch, 1x belastingaangifte werd ik gevraagd om te helpen met het invullen van een belastingformulier). En een keer of iemand gebruik mocht maken van mijn laptop omdat ze er zelf niet een bezat.
15. *Merk je veranderingen ten opzichte van enkele jaren geleden b.v. meer/minder vragen andere problemen/vragen?*
De spelletjes zijn veranderd ten opzichte van 10 jaar geleden. Er komt meer geweld, grof geschut en occulte zaken in voor.
16. *Hoe stel je vast wanneer internetgebruik een probleem wordt?*
Ik probeer mijn boerenverstand te gebruiken. Het wordt volgens mij een probleem als iemand te lang achter internet zit. Hierdoor te laat naar bed gaat, huishoudelijke taken verwaarloost en andere dingen blijven liggen om tot je doel te komen, dan wordt het een probleem.

Deskundigheid

17. *In de eerder gehouden enquête vroegen we naar je deskundigheid. Kun je omschrijven wat jezelf onder deskundig verstaat?*
Iemand die van haver tot gort met de computer overweg kan en precies weet wat je er mee kan. *Ik bedoel niet wat men weet van de hard en software, maar het begeleiden in deskundigheid.* Je bent deskundig als je weet wat er op een dag moet gebeuren voor school, voor huishoudelijke taken, sport, buiten spelen met vriendjes en vriendinnen (face to face contact). Dit kun je inzichtelijk maken d.m.v. een cirkel in kleuren pc gebruik contact met familie. Inzichtelijk maken /wat wenselijk is.
18. *Uit de enquête kwam naar voren dat er binnen de organisatie geen richtlijnen zijn op dit gebied. Zouden richtlijnen het voor jou gemakkelijker maken om dit onderwerp onder de aandacht te brengen en bespreekbaar te maken?*

Ja, ik zou graag richtlijnen hebben over welke tijd voor welke leeftijd gangbaar is om achter de computer te zitten. Dit om het gebruik van de computer beter te begeleiden. Ik heb te maken met kinderen van 4 tot 16 jaar.

19. *In hoeverre ben je bekend met regelingen over computeraanschaf voor gezinnen met een laag inkomen?*
Ik weet dat er bij de sociale dienst de mogelijkheid bestaat een PC aan te vragen voor max. 750 euro. Hier kun je ook een abonnement voor 20 euro per maand aanvragen. Verder weet ik dat ik gebruik kan maken van het aanschrijven van een fonds.
20. *Ben je op de hoogte van het bestaan van kinderbrowser, hoe zij werken en welke er zijn?*
Nee. *Weet je wel wat het is?* Nee, dat weet ik ook niet. Na uitleg weet ik wat er bedoeld wordt en ben ik op de hoogte van het bestaan, alleen het woord zegt mij niets.
21. *Als je een hulpvraag hebt die je niet zelf kunt beantwoorden kun je dan binnen de organisatie geholpen worden of moet je dan buiten de organisatie hulp inroepen?*
Er is altijd wel een collega die ik kan raadplegen of iemand uit mijn gezin.

Organisatie

22. *Onderzoeken pleiten voor meer bewustwording van internetrisico's en advisering aan ouders. Zie je dit als een onderdeel van je taak als gezinscoach?*
Ja, dit zie ik inderdaad als een taak voor de gezinscoaches.
23. *Wat zijn je verwachtingen over dit onderwerp van de organisatie? Moeten zij dit onderwerp meenemen in het beleid?*
Ja, dit onderwerp moet worden meegenomen in het beleid. Het hoeft niet groots maar een aantal basisvaardigheden die kunnen helpen. Je zou kunnen beginnen met een workshop over dit onderwerp.
24. *Op welke wijze zou dit structureel vorm kunnen krijgen binnen 10 voor Toekomst?*
Door het onderwerp 1x in de zoveel tijd terug laten komen op een teamvergadering en te bespreken of er nog nieuwe ontwikkelingen zijn op dit gebied.
25. *Zou enige vorm van aandacht voor dit onderwerp b.v. richtlijnen, voorlichting, training je professionaliteit kunnen vergroten? Waarbij ligt dan je voorkeur?*
Zie antwoord op de vorige 2 vragen.

(H. Heijink, persoonlijke communicatie, 30 maart 2011)

Aandacht voor het onderwerp

1. *Wanneer en op welke manier geef je aandacht aan het onderwerp internetgebruik van jongeren binnen de gezinnen die je begeleidt?*
Dat is afhankelijk van de leeftijd. Ik breng het niet standaard ter sprake. Ik sluit aan op de situatie. In een gezin met pubers ligt dat anders. Daar begin ik er standaard over.
2. *Vind je het van belang om aandacht aan dit onderwerp te besteden?*
Ja, als er oudere kinderen in een gezin wonen is dit voor mij een standaard onderwerp van gesprek.
3. *Vanaf welk moment zou de organisatie het onderwerp internetgebruik van jongeren het beste onder de aandacht kunnen brengen bij de gezinscoaches?*
Ik vind dat de gezinscoach zich bewust moet zijn van de mogelijkheden en de risico's van internetgebruik. Alles is opvraagbaar en toegankelijk voor jongeren.
4. *Volgens onderzoek hangt de kans op risico's samen met de sociaal economische status van ouders. Kinderen uit lagere statusgroepen zouden door hun online gewoonten relatief vaak bloot staan aan online risico's. Is dit voor jou herkenbaar?*

Ja, mijn ervaring is dat er een verschil in risico's is. *Waardoor komt dat?* Ouders uit een lagere status letten minder op de risico's die er aan internetgebruik verbonden zijn. Dit heeft volgens mij te maken met het ontwikkelingsniveau.

Begeleiding door en van ouders

5. *Heb je er zicht op in hoeverre ouders sturing geven aan het internetgebruik en op welke wijze ze dit doen?*

Ik maak het onderwerp bespreekbaar. Ouders zijn vaak vrij naïef. De nieuwere generatie ouders weet het vaak beter te begeleiden. Maar zij hebben veelal nog jonge kinderen.

6. *In hoeverre lijken de ouders in de door jouw begeleide gezinnen in staat om hun jongeren te begeleiden en te begrenzen bij het internetgebruik?*

Dit heeft volgens mij te maken met eigen ontwikkeling en leeftijd van de ouders. Het is ook van belang uit welk milieu gezinnen afkomstig zijn. Ik werk in een Refo gezin. Deze ouders zijn wel begeleidbaar, maar hebben zelf totaal geen kennis van internet, omdat ze heel lang geen tv en computer in huis hebben gehaald. Sommige ouders weten er juist weer veel vanaf en kunnen mij als gezinscoach nog weer dingen leren. Zij weten dan ook alles af van beveiliging etc.

7. *Als ouders zelf hun kinderen kunnen begeleiden bij dit onderwerp waar halen zij hun kennis hierover vandaan?*

Ik heb hier weinig mee te maken.

8. *Gaan ouders zelf met hun kinderen in gesprek over dit onderwerp?*

Dat is per gezin verschillend. Ligt aan het ontwikkelingsniveau van de ouders en de betrokkenheid en kennis.

9. *Weet je of ouders de vaardigheid bezitten om met hun kinderen in gesprek te gaan?*

Zie vraag 8.

10. *Als ouders jou om hulp vragen over dit onderwerp op welke manier bied je dan ondersteuning?*

Ik ga met de ouders in gesprek en ga uit van eigen kennis. We proberen dan samen de risico's die er aan bijvoorbeeld hyves, facebook maar ook het meedoen aan spelletjes waarbij je je tel.nr. moet invullen etc. Ook de onbeperkte mogelijkheden komen natuurlijk aan bod.

11. *Als jezelf problemen constateert maak je dit dan bespreekbaar?*

Absoluut. Ik denk dat het onze taak is om problemen bespreekbaar te maken en niet uit de weg te gaan.

Voordelen en risico's van internetgebruik

12. *Kun je aangeven wat er in de gezinnen als voordelen en risico's met betrekking tot internetgebruik wordt gezien?*

Ik werk in gezinnen met verschillende achtergronden. In sommige gezinnen zien ze het als duivels en zondig, terwijl ze in andere gezinnen er totaal geen kwaad in zien en het als een middel gebruiken om contacten te onderhouden. Ik heb een buitenlands gezin die het als een soort goedkope oppas ziet en de kinderen veel achter de computer laat en totaal geen risico's zien.

13. *Kun je aangeven hoe je zelf dit medium ziet en wat de meest gesignaleerde voordelen en/of risico's zijn in de gezinnen die je begeleidt?*

Ik vind het laagdrempelig. Het is een mooie manier om contact te onderhouden met jongeren via hyves, enz. Er is wel een risico aan verbonden voor de werker die privacy niet kan waarborgen en daardoor werk en privé moeilijk kan scheiden.

14. *Hoe vaak heb je binnen je gezinnen te maken met vragen over internetgebruik?*

Niet zo vaak, gezinnen zijn en vaak niet mee bezig.

15. *Merk je veranderingen ten opzichte van enkele jaren geleden b.v. meer/minder vragen andere problemen/vragen?*

Ik merk dat ik er zelf anders mee omga. Eerder zat ik vaak in de avonduren nog met jongeren te hyven op een werkhypesadres. Nu doe ik dat niet meer. Ik volg nog wel regelmatig hoe jongeren op internet actief zijn. Maar nu houd ik privé en werk beter gescheiden.

16. *Hoe stel je vast wanneer internetgebruik een probleem wordt?*

Het vaststellen van een probleem heeft met mijn eigen referentiekader te maken. Ik heb hier geen richtlijnen voor. Hierover zouden we nog meer geïnformeerd kunnen worden. Het is vaak al de vraag of ouders zicht hebben op de hoeveelheid tijd die hun kinderen achter de pc zitten en wat ze dan doen.

Deskundigheid

17. *In de eerder gehouden enquête vroegen we naar je deskundigheid. Kun je omschrijven wat jezelf onder deskundig verstaat? En waar heb je jouw deskundigheid opgedaan?*

Ik twitter, heb hyves en facebook. Een workshop tijdens de landelijke 10 voor Toekomstdag, Risico's internetgedrag, in Belmonte die heel goed en leerzaam was.

18. *Uit de enquête kwam naar voren dat er binnen de organisatie geen richtlijnen zijn op dit gebied. Zouden richtlijnen het voor jou gemakkelijker maken om dit onderwerp onder de aandacht te hebben/ brengen en bespreekbaar te maken?*

Ja, er is ooit 1x over gesproken en dat is heel helpend geweest voor het team. Je brengt het onderwerp dan onder de aandacht. Ik zou zelf wel een workshop willen organiseren.

19. *In hoeverre ben je bekend met regelingen over computer aanschaf voor gezinnen met een laag inkomen?*

Ik weet dat het per gemeente verschillend is. Ik laat ouders zelf informeren bij de sociale dienst wat de mogelijkheden zijn. Als dat niet lukt, doen we het samen. Of ik probeer iemand uit het netwerk te activeren: bv In een gezin is vluchtelingen hulp betrokken. Daar regelt die man het met alle plezier..

20. *Ben je op de hoogte van het bestaan van kinder browsers, hoe zij werken en welke er zijn?*

Nee, dat ben ik niet. Ik doe daar niets mee.

21. *Als je een hulpvraag hebt die je niet zelf kunt beantwoorden kun je dan binnen de organisatie geholpen worden of moet je dan buiten de organisatie hulp inroepen?*

Ik weet dat er expertise genoeg is over dit onderwerp binnen het Leger des Heils. Je moet alleen de weg weten. Ik heb zelf een workshop gehad van een man die binnen het Leger des Heils werkzaam is. Hier heb ik heel veel van geleerd.

Organisatie

22. *Onderzoeken pleiten voor meer bewustwording van internetrisico's en advisering aan ouders zie je dit als een onderdeel van je taak als gezinscoach?*

Nee, ik zie dat niet als een taak van de gezinscoach. Gezinscoaches werken klantgericht en gaan dus in op de wensen en vragen van de ouders. Ik ben wel van mening dat gezinscoaches een signaleringsfunctie hebben om het onderwerp bespreekbaar te maken

23. *Wat zijn je verwachtingen over dit onderwerp van de organisatie? Moeten zij dit onderwerp meenemen in het beleid?*

Ja, dat vind ik wel. Eer wordt een werkplan opgesteld voor 2010. Internetgebruik zou hier een onderdeel van kunnen zijn.

24. *Op welke wijze zou dit structureel vorm kunnen krijgen binnen 10 voor Toekomst?*

Via het werkplan.

25. *Zou enige vorm van aandacht voor dit onderwerp b.v. richtlijnen, voorlichting, training je professionaliteit kunnen vergroten? Waarbij ligt dan je voorkeur?*

Ja, dat zou zeker kunnen. Mijn voorkeur ligt bij een training.

(D. Boers, persoonlijke communicatie, 29 maart 2011)

Aandacht voor het onderwerp

1. *Wanneer en op welke manier geef je aandacht aan het onderwerp internetgebruik van jongeren binnen de gezinnen die je begeleidt?*
Eigenlijk pas op het moment dat problemen op dit gebied zich voordoen. Vooraf ben ik hier niet echt mee bezig. Als ik opmerk dat kinderen veel tijd achter de computer doorbrengen en andere zaken verwaarlozen probeer ik wel ouders of jongeren zelf uit te vragen bij opmerkingen die zij plaatsen. Dit doe ik meestal op een verkennende manier. Indien ouders zelf met vragen over dit onderwerp komen besteed ik er tijd aan. *Is het onderwerp altijd onder je aandacht geweest?* Ik ben scherper geworden nadat ik binnen één van mijn gezinnen te maken heb gehad met een jongere die compulsief internetgedrag vertoonde.
2. *Vind je het van belang om aandacht aan dit onderwerp te besteden?*
Ik vind dat indien problemen zich voordoen dit zeker bespreekbaar gemaakt dient te worden. Ik zou het echter niet willen vooraf willen problematiseren. Zodra zich daadwerkelijk problemen voor doen is voor mijn gevoel het beste moment om hier op in te spelen.
3. *Vanaf welk moment zou de organisatie dit onderwerp het beste onder de aandacht kunnen brengen bij de gezinscoaches*
Ik vind niet dat de organisatie bij voorbaat al aandacht hoeft te besteden aan dit onderwerp andere onderwerpen hebben wat mij betreft voorrang. Binnen het team kan ik altijd met mijn vragen terecht. Mogelijk zou het wel een idee zijn om één van de werknemers deel te laten nemen aan b.v. een workshop/training over dit onderwerp. Deze persoon zou deze kennis weer kunnen delen met de andere gezinscoaches.
4. *Volgens onderzoek hangt de kans op risico's samen met de sociaal economische status van ouders. Kinderen uit lagere statusgroepen zouden door hun online gewoonten relatief vaak bloot staan aan online risico's. Is dit voor jou herkenbaar?*
Ja, ik herken ik dit wel. Als ik kijk naar de gezinnen waar ik werk zie ik dat er vaak geen geld is voor sportclubs e.d. waar jongeren aan kunnen deelnemen. De computer is een goedkoop alternatief voor vrijetijdsbesteding en men kan via de computer gemakkelijk sociale contacten onderhouden. Vooral in de winter zie ik dat jongeren meer achter de computer plaatsnemen met alle risico's die daar bijhoren.

Begeleiding door en van ouders

5. *Heb je er zicht op in hoeverre ouders sturing geven aan internetgebruik en op welke wijze ze dit doen?*
Ik merk dat ouders dit wel proberen maar of het daadwerkelijk ook gebeurt? Wat ik zie is dat sommige totaal geen sturing geven en andere weer doorschieten naar extremen. Bijvoorbeeld het kind helemaal verbieden nog gebruik te maken van internet. Een tussenweg lijkt voor veel ouders moeilijk.
6. *In hoeverre lijken de ouders in de jouw begeleide gezinnen in staat om hun jongeren te begeleiden en te begrenzen bij internetgebruik?*
Ik zie dat de meeste ouders daar moeilijk toe in staat zijn. Ze geven soms wel aan dat het beter zou zijn om het computergebruik te minderen. Helaas pakt men daarna niet door. Ik krijg nogal eens te horen "ach, hij heeft al zo weinig".
7. *Als ouders zelf hun kinderen kunnen begeleiden bij dit onderwerp waar halen zij hun kennis hierover vandaan?*
Het klinkt misschien raar maar volgens mij heeft het vaak te maken met de sociale klasse waarin het gezin zich bevindt. Ouders die hoger op de ladder staan wat betreft sociale klasse lijken meer kennis te bezitten om hun kinderen hierin te begeleiden. Wij zijn als gezinscoaches vooral werkzaam in gezinnen met een lagere sociaaleconomische status (LSES)
8. *Gaan ouders zelf met hun kinderen in gesprek over dit onderwerp?*
Mijn indruk is dat het merendeel van de ouders wel in gesprek gaan met hun kinderen over dit onderwerp.

9. *Weet je of ouders de vaardigheid bezitten om met hun kinderen in gesprek te gaan?*
Wat ik zie is dat dit heel erg verschilt per ouder. Sommige ouders zijn in staat het gesprek met hun kind aan te gaan en kunnen duidelijk kaders aanbieden, andere zijn daar helaas niet toe in staat.
10. *Als ouders jou om hulp vragen over dit onderwerp op welke manier biedt je dan ondersteuning?*
Dit ligt aan met welke vraag ouders komen. Wat ik meestal doe is vooral samen met ouders kijken hoe om te gaan met het probleem en mogelijk adviezen geven hoe ze dit zelf het beste op kunnen pakken. Sommige ouders zouden graag willen dat ik het probleem oppak en een oplossing regel. Dit doe ik bewust niet, ouders moeten zodra ik niet meer in beeld ben ook in staat zijn dit soort problemen om te gaan
11. *Als jezelf problemen constateert maak je dit dan bespreekbaar?*
Ja, dat doe ik. Ik maak problemen bespreekbaar. *Hoe doe je dat?* Door het gesprek aan te gaan over wat ik heb opgemerkt. *Staan ouders hier dan wel voor open?* Ja, eigenlijk altijd.

Voordelen en risico's van internetgebruik

12. *Kun je aangeven wat er in de gezinnen als voordelen en risico's wordt gezien?*
Gezinnen zien het als een voordeel dat communiceren via de computer goedkoper is dan bellen. Daarnaast is het een gemakkelijk medium om je sociale contacten te onderhouden. Ook zien veel gezinnen het als een gemakkelijke en goedkope vorm van vrijetijdsbesteding. "Als je je verveeld heb je toch altijd wat te doen"
Daarnaast heb je de pc nodig voor school. Wat ik zie is dat ouders zich eigenlijk niet echt bewust lijken van de mogelijke risico's
13. *Kun je aangeven hoe je zelf dit medium ziet en wat de meest gesignaleerde voordelen en/of risico's zijn in de gezinnen die je begeleidt?*
Ik zie ook het voordeel van op een gemakkelijke wijze sociale contacten kunnen onderhouden. Daarnaast kan tegenwoordig veel alleen nog maar via internet. Het aanvragen van uitkeringen is hier in Arnhem bijvoorbeeld alleen nog maar via internet te regelen. Ik ben dan ook blij als er internet aanwezig is in een gezin. Als nadeel zie ik vooral het sociaal isolement waarin men terecht kan komen. Wat ik ook zie is dat onderlinge relaties binnen het gezin onder druk kunnen komen te staan. Ouders die hun kinderen niet duidelijk begrenzen waardoor er constant ruzie is over het computergebruik.
14. *Hoe vaak heb je binnen je gezinnen te maken met vragen over internetgebruik?*
Ik begeleid nu 6 gezinnen en binnen 1 gezin is internetgebruik aan de orde geweest. In het verleden heb ik hier ook wel eens mee te maken gehad. Ik denk dat ik zo ongeveer per 10 gezinnen er 2 keer mee te maken krijg.
15. *Merk je veranderingen ten opzichte van enkele jaren geleden b.v. meer/minder vragen andere problemen/vragen?*
Ik kan hier weinig over zeggen omdat ik nog maar 2,5 jaar werkzaam ben als gezinscoach. Jammer we zijn eigenlijk wel benieuwd of er inderdaad veranderingen zijn met b.v. 5 tot 10 jaar geleden. Er is hier wel een collega die hier mogelijk meer over kan vertellen. Collega Erik-Jan, 7 jaar werkzaam, kan mij vertellen dat de vragen inderdaad veranderd zijn. Vroeger kreeg ik vooral vragen over welke website bezocht konden worden terwijl nu de vragen meer gaan over de contacten die kinderen via internet hebben. De afgelopen jaren zijn profielensites zoals hyves en facebook enorm gegroeid.
16. *Hoe stel je vast wanneer internetgebruik een probleem wordt?*
De grens voor mij is als ouders zelf aangeven dat zij problemen ervaren met het internetgebruik van hun kinderen. Daarnaast maak ik het zelf bespreekbaar als ik zie dat belangrijke zaken onder het internetgebruik gaan lijden. Bijvoorbeeld het verwaarlozen van huiswerk waardoor problemen ontstaan op school en het wegvallen van normale sociale contacten.

Deskundigheid

17. *In de eerder gehouden enquête vroegen we naar je deskundigheid. Kun je omschrijven wat jezelf onder deskundig verstaat? En waar heb je jouw deskundigheid opgedaan?*

Ik gebruik vooral mijn logisch verstand en ervaring. Ik kan altijd overleggen met collega's of met mijn vragen terecht bij onze orthopedagoog of unit manager. Dit geeft dat ik mij prima in staat voel om problemen op dit gebied zelf aan te gaan. Daarnaast is vrijwel alles op internet op te zoeken.

18. *Uit de enquête kwam naar voren dat er binnen de organisatie geen richtlijnen zijn op dit gebied. Zouden richtlijnen het voor jou gemakkelijker maken om dit onderwerp onder de aandacht te hebben/ brengen en bespreekbaar te maken?*

Je blijft mogelijk wel alerter als er bepaalde richtlijnen zouden zijn op dit gebied. Ik geloof zelfs dat er al wel wat beschreven is in de klantindicatoren waarmee we werken. Na het opgezocht te hebben blijkt internetgebruik en bellen al opgenomen onder de klantindicator verslaving. 1 keer per half jaar vult men deze klantindicator in en stelt men doelen op die een half jaar later geëvalueerd worden.

19. *In hoeverre ben je bekend met regelingen over computer aanschaf voor gezinnen met een laag inkomen?*

Ik weet dat er veel mogelijkheden zijn om een computer of geld voor een computer voor gezinnen te regelen. Zo is er in Arnhem, Stichting Leergeld waar men kan aankloppen. Je kunt ook een beroep doen op bijzondere bijstand of fondsen zoals het nationaal fonds kinderpulp. Mijn ervaring is dat er altijd wel een mogelijkheid is om wat te regelen.

20. *Ben je op de hoogte van het bestaan van kinderbrowsers, hoe zij werken en welke er zijn?*

Ik weet dat ze er zijn maar hoe ze werken en welke er zijn is mij niet bekend. Dit zie ik niet als een probleem omdat dit allemaal op internet te vinden zal zijn.

21. *Als je een hulpvraag hebt die je niet zelf kunt beantwoorden kun je dan binnen de organisatie geholpen worden of moet je dan buiten de organisatie hulp inroepen?*

Ik kan eigenlijk altijd binnen mijn organisatie terecht met mijn vragen en heb nog nooit hulp buiten de organisatie hoeven inroepen.

Organisatie

22. *Onderzoeken pleiten voor meer bewustwording van internetrisico's en advisering aan ouders, zie je dit als onderdeel van je taak als gezinscoach?*

Ja, ik zie dit wel als een taak voor gezinscoaches alleen ben ik tegen problematiseren.

23. *Wat zijn je verwachtingen over dit onderwerp van de organisatie? Moeten zij dit onderwerp meenemen in het beleid?*

Ik verwacht van de organisatie eigenlijk niets, vind het niet echt een onderwerp dat de organisatie hoeft op te pakken.

24. *Op welke wijze zou dit structureel vorm kunnen krijgen binnen 10 voor Toekomst?*

In de klantindicator is dit onderwerp beschreven en daardoor al onder de aandacht van gezinscoaches als het goed is.

25. *Zou enige vorm van aandacht voor dit onderwerp b.v. richtlijnen, voorlichting, training je professionaliteit kunnen vergroten? Waarbij ligt dan je voorkeur?*

Ja, ik denk van wel. Ik zou het gemakkelijk vinden om gebruik te maken een risico inventarisatielijst. Dit zou mij helpen signalen van problemen mogelijk eerder te herkennen. Volgens mij zijn dit soort lijsten al wel op internet te vinden. Mogelijk dat de organisatie deze lijsten onder gezinscoaches bekend kan maken of ergens plaatsen waar alle gezinscoaches dit gemakkelijk kunnen opzoeken.

(D. Duitman, persoonlijke communicatie, 30 maart 2011)

Aandacht voor het onderwerp

1. *Wanneer en op welke manier geef je aandacht aan het onderwerp internetgebruik van jongeren binnen de gezinnen die je begeleidt?*

Vooral als ouders zelf dit onderwerp ter sprake brengen of met vragen komen. Wat ik ook wel doe is het onderwerp ter sprake brengen als een jongere bijvoorbeeld een computer op zijn/haar kamer

krijgt. Ik bespreek dan met de ouders of zij denken dat hun kind dit aan kan en hoe men denkt het internetgebruik in de gaten te houden.

2. *Vind je het van belang om aandacht aan dit onderwerp te besteden?*
Ja, ik zie soms jongeren die zodanig in internetgebruik opgaan dat hun ontwikkeling bedreigd wordt. Vooral bij jongeren die meer naar binnen gericht zijn ben ik extra alert
3. *Vanaf welk moment zou de organisatie dit onderwerp het beste onder de aandacht kunnen brengen bij de gezinscoaches*
Ik denk vooral wanneer het probleem zich voordoet. Je zou ook preventief voorlichting/advies kunnen geven aan ouders b.v. bij de aanschaf van een computer
4. *Volgens onderzoek hangt de kans op risico's samen met de sociaal economische status van ouders. Kinderen uit lagere statusgroepen zouden door hun online gewoonten relatief vaak bloot staan aan online risico's. Is dit voor jou herkenbaar?*
In mijn ogen hangt dit vooral samen als ouders niet werken en zelf de hele dag achter de computer doorbrengen. Uit verveling maakt men veel gebruik van internet. Soms is het voor deze ouders ook gemakkelijker om via de computer te communiceren.

Begeleiding door en van ouders

5. *Heb je er zicht op in hoeverre ouders sturing geven aan internetgebruik en op welke wijze ze dit doen?*
Ik zie ouders die inderdaad sturing geven, zij beperken het gebruik en plaatsen filters. Sommige verbieden hun kinderen gebruik te maken van hyves/facebook. Daarnaast zijn er echter ook ouders die nergens naar kijken en waar kinderen vrij spel hebben. Nu kinderen vaak internet op mobieltjes hebben is het voor ouders moeilijker geworden controle te houden.
6. *In hoeverre lijken de ouders in de jouw begeleide gezinnen in staat om hun jongeren te begeleiden en te begrenzen bij internetgebruik?*
De gezinnen waar wij komen vinden begrenzen in alle mogelijke thema's vaak moeilijk. Het is een centraal thema wat steeds terug komt. Je ziet daarom dan ook dat men hun kinderen bij internetgebruik moeilijk kunnen begeleiden /begrenzen.
7. *Als ouders zelf hun kinderen kunnen begeleiden bij dit onderwerp waar halen zij hun kennis hierover vandaan?*
Volgens mij heeft dit vooral te maken met hoeveel inzicht ouders hebben. Zijn er opvoedingsvaardigheden aanwezig dan pikken ouders informatie eerder op is mijn ervaring. Omdat ouders al veel andere problemen aan hun hoofd hebben staan ze soms niet eens stil bij wat hun kind nodig heeft.
8. *Gaan ouders zelf met hun kinderen in gesprek over dit onderwerp?*
Ook dit hangt weer samen met de opvoedvaardigheden die ouders bezitten. De meeste ouders zullen dit wel doen denk ik. Hebben jongeren op jonge leeftijd geen grenzen gekregen dan zal het moeilijk zijn om in de pubertijd grenzen aan te geven.
9. *Weet je of ouders de vaardigheid bezitten om met hun kinderen in gesprek te gaan?*
De meeste ouders die wij begeleiden kunnen zelf geen structuur in hun eigen leven aan brengen. Wat ik zie is dat ze deze vaardigheid missen, ze zijn zelf vaak onbegrensd.
10. *Als ouders jou om hulp vragen over dit onderwerp op welke manier biedt je dan ondersteuning?*
Ik ga samen met ouders kijken, wat heeft een kind nodig. Zet ze ook wel zelf aan het werk bijvoorbeeld laat ze zelf informatie opzoeken of met andere ouders praten. Ouders moeten zelf gemotiveerd raken en zelf naar oplossingen zoeken.
11. *Als jezelf problemen constateert maak je dit dan bespreekbaar?*
Ja, dat doe ik. *Hoe doe je dat?* Vaak bespreek ik dit in combinatie met andere zaken zoals eetgedrag, huiswerk maken, bedtijd etc.

Voordelen en risico's van internetgebruik

12. *Kun je aangeven wat er in de gezinnen als voordelen en risico's wordt gezien?*

Ik denk dat veel gezinnen vooral het gemakkelijk met anderen communiceren als een voordeel zien. Daarnaast wordt er veel gebruik gemaakt van marktplaats en internetbankieren. Verder het mailcontact met allerlei instanties en het contact met anderen is via internet goedkoper dan bellen. Veel gezinnen zien geen risico's vooraf. Risico's overkomen hen en als deze hen overkomen, legt men vaak de schuld bij de ander.

13. Kun je aangeven hoe je zelf dit medium ziet en wat de meest gesignaleerde voordelen en/of risico's zijn in de gezinnen die je begeleidt?

Ik kijk positief naar internetgebruik, je kunt snel bij veel informatie daarnaast maak ik veel gebruik van email. Wat ik als voordeel voor de gezinnen zie is dat gezinnen door internet meer zicht krijgen wat er in de wereld gebeurt. Een nadeel is dat aankopen via internet snel geregeld is, men leest vaak niet de kleine lettertjes en zit dan aan aankopen vast.

14. Hoe vaak heb je binnen je gezinnen te maken met vragen over internetgebruik?

Ik begeleid nu 4 gezinnen en krijg gemiddeld 2x per maand wel te maken met internetgebruik. Soms is dit het regelen van een computer maar ook vragen over hoe kinderen te begrenzen. *Als je terugkijkt over de jaren dat je werkzaam bent in hoeveel gezinnen kreeg je te maken met vragen over internetgebruik?* Ik denk ongeveer in 6 op de 10 gezinnen dat ik hier wel mee te maken heb gehad.

15. Merk je veranderingen ten opzichte van enkele jaren geleden b.v. meer/minder vragen andere problemen/vragen?

Wat ik zie is dat men eigenlijk niet meer zonder internet kan. Jongeren hebben het nodig voor school en ook allerlei instanties regelen alles via internet b.v. De Stadsbank. Door de huidige maatschappij is men haast gedwongen om internet te gebruiken.

Helaas heeft de geïnterviewde gezinscoach door tijdgebrek geen antwoord kunnen geven op al de door ons opgestelde vragen. Verschillende pogingen om de antwoorden alsnog te krijgen zijn niet gelukt. Door tijdsdruk van onze zijde willen we volstaan met de tot nu toe ontvangen antwoorden.

Bijlage E. Vijf interviews met andere organisaties die ambulante begeleiding bieden

Stichting Gereformeerde Jeugdzorg

De SGJ is een landelijk werkende instelling voor christelijke jeugdzorg. De SGJ kan en wil op deskundige wijze en door een resultaatgerichte manier van werken, bijdragen aan het jeugd welzijn binnen haar doelgroep. Cliënten van de SGJ zijn afkomstig uit verschillende christelijke kerken. Cliënten vragen naar hulpverlening van de SGJ, omdat ze het belangrijk vinden dat de hulpverleningsinstelling uitgaat van normen en waarden die de Bijbel aanreikt. En dat de hulpverleners in hun eigen leven ook vanuit diezelfde normen en waarden leven.

(A. van Houwelingen, persoonlijke communicatie, 23 maart 2011)

Op welke manier biedt deze organisatie begeleiding aan ouders met betrekking tot het internetgebruik van jongeren?

1. *Krijgen ambulante hulpverleners binnen jullie organisatie te maken met vragen van ouders over internetgebruik van jongeren? Zo ja, welke?*
Ja, o.a. over het installeren van filters, hoeveel tijd mogen kinderen achter de computer, waar moet de computer staan enz.
2. *Signaleren ambulante hulpverleners zelf problemen in de gezinnen op het gebied van internetgebruik van jongeren? Zo ja, Welke problemen zijn dit?*
Ouders weten vaak niet wat kinderen zien, kinderen kijken seksfilmpjes, kinderen die te lang of s' nachts op internet zitten.
3. *Zijn de vragen over deze problematiek de afgelopen jaren toegenomen of veranderd?*
Ik werk nog maar 2,5 jaar bij SGJ. Ik heb geen vergelijkingsmateriaal. Privé zie ik dat het is toegenomen. Internet neemt een steeds grotere plek in. Er moet steeds meer geregeld worden via internet. Nu checkt de gemiddelde Nederlander iedere dag zijn mail. Dat was 5 jaar geleden niet het geval. Ik zie ook dat de kinderen minder vrienden mee naar huis nemen. Ze hebben steeds vaker contact via de computer.
4. *Indien er een hulpvraag op dit gebied gesteld of gesignaleerd wordt door wie wordt dit opgepakt?*
Door de ambulante hulpverlener. Met hulpvragen kunnen we terecht bij de teamleider en er wordt overleg gepleegd in vergaderingen. Als we er dan niet uit zijn, wordt er een professional geraadpleegd.
5. *Doen ambulante hulpverleners wel eens een beroep op deskundigen om vragen van ouders te kunnen beantwoorden?*
Zie vraag 4.
6. *Biedt de organisatie voorlichting aan ouders/jongeren over dit onderwerp? Op welke wijze doen zij dit?*
Via de ambulante begeleider wordt er voorlichting gegeven en er wordt via scholen advies/begeleiding gevraagd
7. *Wordt er binnen het beleid aandacht besteed aan het internetgebruik onder jongeren?*
Ja, er worden trainingen gegeven over computer en mediagebruik aan de hulpverleners. Het startgesprek -format is aangepast. Er worden daarin vragen gesteld over computer en mediagebruik.
8. *Hoe zou je de begeleiding van ouders op dit gebied binnen je organisatie willen zien?*

Ik denk dat het meer aandacht mag krijgen. In opvoedcursussen wordt al wel aandacht besteedt aan internetgebruik.

9. *Vind je begeleiding van ouders op dit gebied een taak van jouw organisatie? waarom wel/niet*
Ik vind het een taak van de organisatie om de ernst ervan in te zien. Ouders en kinderen horen en balans brengen in de opvoeding hier hoort ook de opvoeding op gebied van mediagebruik bij.

Welke ondersteuning krijgen ambulante hulpverleners in jullie organisatie op dit gebied?

10. *Is er in de intake aandacht voor de problematiek rond het internetgebruik?*
Zo ja, op welke wijze?
Ja, in het startformulier is er aandacht voor computer en mediagebruik.
11. *Zijn er richtlijnen voor de ambulante hulpverleners over deze problematiek?*
Zo ja, welke?
Er zijn geen richtlijnen opgesteld.
12. *Zijn er binnen de organisatie deskundigen waar ambulante hulpverleners met vragen terecht kunnen?*
Ja, een gedragswetenschapper die voorlichting geeft en indien nodig wordt er een professional van buitenaf ingevlogen.
13. *Vind je dat de ambulante hulpverleners over voldoende kennis beschikken om met deze problematiek om te gaan. Zo ja, waar hebben ze deze kennis opgedaan?*
Ja, ik vind dat er voldoende kennis aanwezig is. Er is een nieuwsbrief met nieuwtjes over boeken en artikelen die er te lezen zijn over dit onderwerp. SGJ stuurt hulpverleners op symposium om ze bij te spijkeren. Deze hulpverleners praten de rest bij. Bijscholing bij stichting Chris. Ik ben er tevreden over.
14. *Is er verschil in kennis merkbaar tussen hulpverleners van 40+ en de jongere generatie?*
Ja, collega's van boven de 40 zijn hier meer behouden in als jongere collega's. Die hebben vaak zelf een Iphone en tillen er minder zwaar aan. Ik moet jongere collega's vragen om hyves te controleren. Jongere collega's hebben een totaal ander referentiekader. Zij vinden het veel minder een probleem als er tot 3 uur 's nachts gecomputerd wordt.
15. *Welke scholing krijgen ambulante hulpverleners binnen de organisatie over internetgebruik door jongeren?*
Themamiddag over internetgebruik. Zie vraag 4.
16. *Vind je het belangrijk dat er op dit gebied (meer) scholing/begeleiding komt voor ambulante hulpverleners?*
Ik vind dat er voldoende hulp geboden wordt.

Icare

Bij Icare bieden thuisbegeleiders, niveau 5 hulp in gezinnen met psychosociale problemen, zoals depressie, verslaving of opvoedingsproblemen.

(M. Tollenaar, persoonlijke communicatie, 26 maart 2011)

Op welke manier biedt deze organisatie begeleiding aan ouders met betrekking tot het internetgebruik van jongeren?

1. *Krijgen ambulante hulpverleners binnen jullie organisatie te maken met vragen van ouders over internetgebruik van jongeren? Zo ja, welke?*

Ik heb zelf in de afgelopen 3 jaar 2 a 3 maal vragen hierover gekregen in gezinnen waar ik als thuisbegeleider ben geweest. Als thuisbegeleider begeleid ik personen die een indicatie hebben voor individuele begeleiding, de hulpverlening richt zich vooral op deze persoon. Ik krijg daarnaast ook te maken met het systeem rondom deze cliënt. De volgende vragen werden toen gesteld; Hoe kan ik mijn kind in de gaten houden bij computergebruik en hoe kunnen we de hoeveelheid tijd beperken dat kinderen achter de pc zitten.

2. *Signaleren ambulante hulpverleners zelf problemen in de gezinnen op het gebied van internetgebruik van jongeren? Zo ja, Welke problemen zijn dit?*
Ik denk niet dat we echt signaleren meestal gaan we in op de hulpvraag die een cliënt zelf heeft.
3. *Zijn de vragen over deze problematiek de afgelopen jaren toegenomen of veranderd?*
Ik vind het moeilijk om hier een antwoord op geven. Ik ben pas 3 jaar werkzaam als thuisbegeleider en dat is te kort om een goede vergelijking te kunnen maken.
4. *Indien er een hulpvraag op dit gebied gesteld of gesignaleerd wordt door wie wordt dit opgepakt? ambulante hulpverleners/andere personen namelijk*
In eerste instantie zullen wij dit als thuisbegeleiders oppakken. *Hoe zou je dit doen?* Ik zou het probleem bespreekbaar maken en samen op zoek gaan naar antwoorden. Mogelijk zou ik samen met ouders een schema kunnen opstellen.
5. *Doen ambulante hulpverleners wel eens een beroep op deskundigen om vragen van ouders te kunnen beantwoorden? Zo ja, Op welke deskundige?*
Ik zou indien ik er zelf niet uitkom met collega's overleggen verder zijn er binnen de organisatie zover ik weet geen deskundigen aanwezig op dit gebied. Daarnaast zou ik andere organisatie die ook bij de hulpverlening betrokken zijn raadplegen zoals Jeugdzorg/Leo Kannerhuis mogelijk dat daar meer expertise in huis is op dit gebied.
6. *Biedt de organisatie voorlichting aan ouders/jongeren over dit onderwerp? Op welke wijze doen zij dit? (cursus, folders, gespreksavonden, training of id.)*
Nee, vanuit de organisatie wordt dit niet geboden.
7. *Wordt er binnen het beleid aandacht besteed aan het internetgebruik onder jongeren?*
Zover ik weet nog niet.
8. *Hoe zou je de begeleiding van ouders op dit gebied binnen je organisatie willen zien?*
Het is voor de organisatie waarschijnlijk moeilijk te organiseren omdat wij ons niet speciaal richten op gezinnen. Mogelijk kan de begeleiding wel verbeteren door de aanwezigheid van een goede sociale kaart zodat wij als thuisbegeleiders weten waar we kunnen aankloppen voor advies als we te maken krijgen met deze specifieke problematiek.
9. *Vind je begeleiding van ouders op dit gebied een taak van jouw organisatie? waarom wel/niet*
Eigenlijk ben ik van mening dat ik als ambulant thuisbegeleider wel wat zou moeten kunnen bieden. Daarnaast is het natuurlijk zo dat het een erg specifiek onderwerp is waar nog niet veel vraag naar is binnen onze organisatie. Daardoor is het voor onze organisatie waarschijnlijk moeilijk om op in te spelen.

Welke ondersteuning krijgen ambulante hulpverleners in jullie organisatie op dit gebied?

10. *Is er in de intake aandacht voor de problematiek rond het internetgebruik? Zo ja, op welke wijze?*
Nee, er is geen aandacht voor alleen als de cliënt dit zelf als hulpvraag aangeeft.
11. *Zijn er richtlijnen voor de ambulante hulpverleners over deze problematiek? Zo ja, welke?*
Nee, er zijn geen richtlijnen.
12. *Zijn er binnen de organisatie deskundigen waar ambulante hulpverleners met vragen terecht kunnen? Zo ja, welke?*
Nee, die zijn binnen onze organisatie niet aanwezig.

13. *Vind je dat de ambulante hulpverleners over voldoende kennis beschikken om met deze problematiek om te gaan? Zo ja, waar hebben ze deze kennis opgedaan?*

Ik denk dat over het algemeen niet echt kennis aanwezig is of begeleiders moeten zelf al ervaring opgedaan hebben met dit onderwerp of er zelf geïnteresseerd in zijn. Mijn indruk is dat nog lang niet iedereen thuis is in internetgebruik.

14. *Is er verschil in kennis merkbaar tussen hulpverleners van 40+ en de jongere generatie?*

Ik denk dat het meer te maken heeft met persoonlijke voorkeur dan met leeftijd. Ik kan niet zeggen dat bij de ene leeftijdsgroep meer kennis aanwezig is dan bij de andere groep. Ouderen zijn mogelijk iets minder positief t.a.v. internet gebruik.

15. *Welke scholing krijgen ambulante hulpverleners binnen de organisatie over internetgebruik door jongeren?*

Wij krijgen geen scholing op dit gebied.

16. *Vind je het belangrijk dat er op dit gebied (meer) scholing/begeleiding komt voor ambulante hulpverleners. Zo ja, op welke wijze moet dit worden aangeboden?*

Eigenlijk wel, het onderwerp gaat steeds meer spelen denk ik en we zullen als hulpverlener alert moeten zijn op de risico's die er zijn aan internetgebruik. Ik zou vanuit de organisatie graag handvatten krijgen hoe met deze problematiek om te gaan. Daarnaast zou de aanwezigheid van een goede sociale kaart veel zoek werk besparen. Al aanwezige kennis zou vastgelegd kunnen worden zodat andere werknemers hier gebruik van kunnen maken. Mogelijk zou het onderwerp in een vakscholing aan bod kunnen komen. Wat mij betreft hoeft dit niet uitvoering ik denk dan aan een halve mogelijk hele dag waarin we handvatten aangereikt krijgen.

Eleos

Stichting Eleos is een landelijk werkende instelling voor gereformeerde geestelijke gezondheidszorg. Zij biedt behandeling en begeleiding aan mensen met psychiatrische of ernstig psychosociale problemen.

(M. Baan, persoonlijke communicatie, 27 maart 2011)

Bij het starten van de vragen voor het interview gaf Marjan aan dat dit onderwerp onderbelicht is bij de organisatie waar ze werkt. Deze organisatie biedt sinds een half jaar ambulante hulp aan gezinnen. Hierdoor kan zij niet of nauwelijks antwoord geven op de vragen. Ze geeft wel aan dat zij het een onderwerp vindt wat aandacht verdient. Na dit gesprek heb ik besloten een andere organisatie te benaderen.

Bureau Jeugdzorg

Bureau jeugdzorg biedt zorg voor jeugdigen die op vrijwillige basis hulp nodig hebben en voor jeugdigen die beschermd moeten worden om op een veilige manier op te kunnen groeien. Vrijwillige jeugdhulpverlening en spoedeisende zorg, jeugdbescherming, jeugdreclassering en het AMK, en de kindertelefoon maken deel uit van Bureau Jeugdzorg Gelderland.

(M. Klein Haneveld, persoonlijke communicatie, 13 april 2011)

Op welke manier biedt deze organisatie begeleiding aan ouders met betrekking tot het Internetgebruik van jongeren?

1. *Krijgen ambulante hulpverleners binnen jullie organisatie te maken met vragen van ouders over internetgebruik van jongeren?*
Niet specifiek. Het onderwerp komt ter sprake in de contacten met ouders en bij het observeren en analyseren. Het is voor mij geen vastonderwerp. Bij de jeugdhulpverlening (vrijwillig kader) van BJZ kan het zijn dat ouders zelf met een dergelijke hulpvraag komen hierover.
2. *Signaleren ambulante hulpverleners zelf problemen in de gezinnen op het gebied van internetgebruik van jongeren? Zo ja, Welke problemen zijn dit?*
Ja, soms wel. Als onderwerp wordt het niet standaard besproken. Ik heb er zelf wel problemen in gesignaleerd en het bespreekbaar gemaakt. Het betreft 2 jonge meisjes van ong. 10 jaar die via internet en op school gepest worden. De kinderen in de gezinnen waar ik werkte waren zelf het slachtoffer.
3. *Zijn de vragen over deze problematiek de afgelopen jaren toegenomen of veranderd?*
Ik werk nog maar een jaar bij BJZ. Als ik mijn vorige functie erbij betrek zie ik dat het is toegenomen. Kinderen gebruiken steeds jonger msn en hyves. Hierbij lopen ze extra gevaar dat ze risicovolle contacten opdoen.
4. *Indien er een hulpvraag op dit gebied gesteld of gesignaleerd wordt door wie wordt dit opgepakt?*
Mensen met een specifieke vraag in de vrijwillige hulpverlening worden op gepakt door jeugdhulpverlening. Liggen er al contacten binnen het gezin met een gezinsvoogd, dan pakt deze dit op.
5. *Doen ambulante hulpverleners wel eens een beroep op deskundigen om vragen van ouders te kunnen beantwoorden?*
Als we advies willen bij twijfels over veiligheid, kunnen we de gedragsdeskundige raadplegen. Dit geldt voor de jeugdhulpverlening en de voogdij. Als er een organisatie in het gezin is die intensieve begeleiding biedt, wordt met deze organisatie overleg gepleegd over dit onderwerp.
6. *Biedt de organisatie voorlichting aan ouders/jongeren over dit onderwerp?*
Nee.
7. *Wordt er binnen het beleid aandacht besteed aan het internetgebruik onder jongeren?*
Nee. Alleen als er een hulpvraag komt. Het is geen standaardonderwerp in intake.
8. *Hoe zou je de begeleiding van ouders op dit gebied binnen je organisatie willen zien?*
Ik denk dat het goed zou zijn als de Jeugdhulpverlening om dit als intakepunt mee zou nemen. Het zegt iets over een thuissituatie en de veiligheid. Ik denk dat dit onderwerp meer aandacht mag krijgen. Ook de jeugdbescherming zal in lopende contacten meer navraag kunnen doen binnen gezinnen over internetgebruik.
9. *Vind je begeleiding van ouders op dit gebied een taak van jouw organisatie? waarom wel/niet*
Nee, BJZ is geen hulpverleningsinstantie, maar heeft een signaleringsfunctie. Als er problemen zijn geven wij dit door aan andere instanties. Ik vind het meer een taak voor de hulpverlening die ingezet wordt over het gezin.

Welke ondersteuning krijgen ambulante hulpverleners in jullie organisatie op dit gebied?

10. *Is er in de intake aandacht voor de problematiek rond het internetgebruik?*
Nee
11. *Zijn er richtlijnen voor de ambulante hulpverleners over deze problematiek?*
Nee
12. *Zijn er binnen de organisatie deskundigen waar ambulante hulpverleners met vragen terecht kunnen?*
Ja, de gedragswetenschapper en de teamleider.
13. *Vind je dat de ambulante hulpverleners over voldoende kennis beschikken om met deze problematiek om te gaan?*

Ik denk het niet, er wordt weinig tot geen aandacht aan besteedt

14. Is er verschil in kennis merkbaar tussen hulpverleners van 40+ en de jongere generatie?

Als ik er zo naar kijk zie ik al verschil in het eigen gebruik tussen collega's. De jongere generatie legt sneller een link. Dit is geen onwil, maar ze zijn er niet mee opgegroeid.

15. Welke scholing krijgen ambulante hulpverleners binnen de organisatie over internetgebruik door jongeren?

Geen

16. Vind je het belangrijk dat er op dit gebied (meer) scholing/begeleiding komt voor ambulante hulpverleners?

Zo ja, op welke wijze moet dit worden aangeboden?

Ja, ik vind het belangrijk dat hier meer aandacht voor komt. Ik zou willen weten hoe ik het kan signaleren en wat de gevolgen van internetgebruik zijn. De scholing zou kunnen plaatsvinden in een teamaangelegenheid.

Lindhout

Lindhout biedt verschillende vormen van hulpverlening: Ambulante gezinsbegeleiding (AG) aan gezinnen met kinderen en of jongeren tussen 0 en 18 jaar. AG richt zich speciaal op het vergroten van kennis en vaardigheden van de ouders, die zij nodig hebben bij de opvoeding. Ook biedt Lindhout Intensieve Orthopedagogische Gezinsbegeleiding (IOG) aan gezinnen met kinderen en/of jongeren tussen 0 en 18 jaar, wanneer er sprake is van meervoudige of complexe (gezins)problematiek. Laagfrequente Orthopedagogische Gezinsbegeleiding, (LOG) een lichte vorm van gezinsbegeleiding die vaak volgt op een periode waarin een gezin stevige hulp heeft gehad.

(C. van Soest, persoonlijke communicatie, 7 april 2011)

Op welke manier biedt Lindhout begeleiding aan ouders met betrekking tot het internetgebruik van jongeren?

1. Krijgen ambulante hulpverleners binnen jullie organisatie te maken met vragen van ouders over internetgebruik van jongeren? Zo ja, welke?

Ja, ik krijg hier regelmatig mee te maken. Zeker omdat ik de groep 12+ begeleidt waar deze problematiek steeds vaker lijkt voor te komen

Ik krijg in de gezinnen die ik begeleid vrijwel geen directe vragen over dit onderwerp. Wel komt het onderwerp regelmatig ter sprake. Men wil dan weten wat normaal is qua tijdsduur of hoe men kan controleren wat kinderen uitvoeren op internet. Daarnaast wil men soms weten hoever je als ouders je kind mag controleren bij het internetgebruik.

2. Signaleren ambulante hulpverleners zelf problemen in de gezinnen op het gebied van internetgebruik van jongeren? Zo ja, Welke problemen zijn dit?

Dit is moeilijk omdat we moeten afgaan op de informatie die gezinnen zelf geven. Wat ik wel steeds meer zie is dat jongeren een eigen laptop op hun kamer hebben of internet op hun mobiel waardoor het voor ouders steeds moeilijker wordt om hun kinderen in de gaten te houden.

3. Zijn de vragen over deze problematiek de afgelopen jaren toegenomen of veranderd?

Ik merk dat de laatste jaren de communicatie via internet toeneemt. Daarnaast zijn jongeren op een steeds jongere leeftijd actief op internet. Veel 12 jarigen bezitten al smart phones waarmee ze op internet actief kunnen zijn.

4. Indien er een hulpvraag op dit gebied gesteld of gesignaleerd wordt door wie wordt dit opgepakt? ambulante hulpverleners/andere personen namelijk

Dit doen wij als ambulante hulpverleners zelf. Het wordt gewoon meegenomen in de hulpverlening.

5. *Doen ambulante hulpverleners wel eens een beroep op deskundigen om vragen van ouders te kunnen beantwoorden? Zo ja, Op welke deskundige?*
Ik heb dit eigenlijk nog nooit gedaan. Mogelijk zou ik mensen van ICT om hulp kunnen vragen bij vragen van technische aard.
6. *Biedt de organisatie voorlichting aan ouders/jongeren over dit onderwerp? Op welke wijze doen zij dit? (cursus, folders, gespreksavonden, training of id.)*
Nee, de organisatie biedt niets op dit gebied.
7. *Wordt er binnen het beleid aandacht besteed aan het internetgebruik onder jongeren?*
Niet dat ik weet. Wel probeert de organisatie zelf actiever te zijn op internet. Bijvoorbeeld een website om meer ouders te bereiken.
8. *Hoe zou je de begeleiding van ouders op dit gebied binnen je organisatie willen zien?*
Omdat het eigenlijk een standaard onderdeel is in het gezinsleven zou het geïntegreerd moeten worden in ons module aanbod. Er zou aandacht moeten zijn of ouders voldoende vaardigheden bezitten om hun kinderen op dit gedeelte te begeleiden.
9. *Vind je begeleiding van ouders op dit gebied een taak van jouw organisatie? waarom wel/niet*
Ja, ik denk dat dit een taak is voor ambulante hulpverleners. Het valt eigenlijk onder begeleiding van opvoedkundige taken.

Welke ondersteuning krijgen ambulante hulpverleners in jullie organisatie op dit gebied?

10. *Is er in de intake aandacht voor de problematiek rond het internetgebruik? Zo ja, op welke wijze*
Nee, niet standaard. We zijn vooral gericht op de hulpvraag. Soms komen we via die hulpvraag wel bij dit specifieke onderwerp.
11. *Zijn er richtlijnen voor de ambulante hulpverleners over deze problematiek? Zo ja, welke?*
Nee, er zijn geen richtlijnen. Het lijkt mij ook erg moeilijk om duidelijke richtlijnen op te stellen. Ieder gezin /jongere zal zijn eigen aanpak nodig hebben.
12. *Zijn er binnen de organisatie deskundigen waar ambulante hulpverleners met vragen terecht kunnen? Zo ja, welke?*
Er is binnen onze organisatie wel een orthopedagoog aanwezig maar ik heb hier eigenlijk nooit overleg mee gehad over dit onderwerp.
13. *Vind je dat de ambulante hulpverleners over voldoende kennis beschikken om met deze problematiek om te gaan? Zo ja, waar hebben ze deze kennis opgedaan?*
Ik denk dat de meeste over voldoende kennis beschikken om met deze problematiek om te gaan. Eigenlijk is internet niet een nieuw fenomeen maar een aanvulling op de al bestaande communicatie middelen. De meeste hulpverleners hebben al ervaring hoe zij ouders bewust kunnen maken dat iets bij de opvoeding hoort. Die kennis kunnen ze ook bij internetgebruik toepassen.
14. *Is er verschil in kennis merkbaar tussen hulpverleners van 40+ en de jongere generatie?*
Ik denk niet dat er veel verschil is. Dit hangt meer van persoonlijke interesse af. Ik zie ouderen die ook interactief zijn. Je hoeft echter niet zelf alles toe te passen om op de hoogte te blijven. Het op de hoogte blijven vind ik wel erg belangrijk. Een hulpverlener die niet op de hoogte is wat pingen of twitteren is loopt eigenlijk al achter de feiten aan.
15. *Welke scholing krijgen ambulante hulpverleners binnen de organisatie over internetgebruik door jongeren?*
Wij krijgen vanuit de organisatie geen scholing op dit gebied. Wel kunnen we ons inschrijven voor trainingen en cursussen die door andere organisaties gegeven worden. Zo ben ik zelf naar een bijeenkomst van Iriszorg geweest over dit onderwerp waardoor mijn deskundigheid op dit gebied is toegenomen.
16. *Vind je het belangrijk dat er op dit gebied (meer) scholing/begeleiding komt voor ambulante hulpverleners. Zo ja, op welke wijze moet dit worden aangeboden?*

Ja, ik denk dat het onderwerp nog te vaak wordt genegeerd omdat hulpverleners zelf niet goed weten hoe zij hier mee moeten omgaan. Het is belangrijk dat we als hulpverleners onze kennis kunnen overbrengen op ouders en hen leren hoe ze hier inhoudelijk mee om kunnen gaan. Daarom zou het goed zijn als hulpverleners weten wat jongeren op internet doen en wat goede manieren zijn om jongeren te begrenzen als het internetgebruik uit de hand loopt. Het zou al goed zijn om met elkaar in gesprek te gaan wat nu eigenlijk normaal is. Ik denk dat meer bewustwording onder hulpverleners zou kunnen zorgen dat er meer aandacht voor dit onderwerp zal zijn.