

WORLD, WIDE, WAT?!

Onderzoek naar de omgang van licht tot matig verstandelijk beperkten met sociale media op internet en hun behoefte aan begeleiding in het gebruik van sociale media op internet.



Inleveragesie Bachelorproef

8 mei 2012

Nicole van Vliet

09052453

Haagse Hogeschool

Academie Sociale professies

Sociaal Pedagogische Hulpverlening

Jaar 4 dual

Opdrachtgever, Helene Dronkert

Docentbegeleider, Bas de Jong

Docentbeoordelaar, Yvonne Stumpf

INHOUD

Samenvatting	3
Inleiding	4
1 Probleem analyse	5 - 8
1.1 aanleiding van het probleem	5
1.2 Wat is het probleem en van wie is het probleem	5 - 7
1.3 Waarom is het een probleem	7 - 8
1.4 Samenvatting	8
2 Onderzoek	9 -11
2.1 Soort onderzoek	9
2.2 Doel onderzoek	9 -10
2.3 Hoofdvraag	10
2.4 Deelvragen	10-11
2.5 Samenvatting	11
3 Theoretisch kader achtergrond informatie	12-16
3.1 De geschiedenis van verstandelijk beperkten	12-14
3.1.1 <i>Definitie licht tot matig verstandelijk beperkten</i>	13
3.1.2 <i>Verstandelijk beperkten in het heden</i>	13
3.1.3 <i>Wetten</i>	14
3.2 Sociale media	14-16
3.2.1 <i>Twitter</i>	15
3.2.2 <i>Hyves</i>	15
3.2.3 <i>Facebook</i>	15
3.2.4 <i>MSN-Messenger</i>	15
3.2.5 <i>E-mail</i>	15
3.2.6 <i>Skype</i>	15-16
3.2.7 <i>LinkedIn</i>	16
3.3 Samenvatting	16
4 Theoretisch kader literatuur deelvragen	17-24
4.1 Deelvraag 1	17-21
4.1.1 <i>Begeleiden van licht tot matig verstandelijk beperkten</i>	17-18
4.1.2 <i>Competenties</i>	18-19
4.1.3 <i>Begeleiden van verstandelijk beperkten bij het gebruik van sociale media op internet</i>	19-20
4.1.4 <i>Nieuwe ontwikkelingen omtrent de begeleiding van verstandelijk beperkten op het gebied van sociale media</i>	20
4.1.5 <i>Gemiva-SVG Groep en zorg 2.0</i>	20-21
4.2 Samenvatting deelvraag 1	21
4.3 Deelvraag 2	21-24
4.3.1 <i>Voordelen gebruik van sociale media op internet door licht tot matig verstandelijk beperkten</i>	21-22
4.3.2 <i>Competenties</i>	22
4.3.3 <i>Nadelen en risico's gebruik van sociale media door licht tot matig verstandelijk beperkten</i>	22-23
4.3.4 <i>Risico's verhelpen in het gebruik van sociale media door licht tot matig verstandelijk beperkten</i>	23-24
Samenvatting deelvraag 2	24

5	Methode en operationalisatie	25-29
5.1	Beschrijving van methode	25
5.2	Opbouw en structuur interview	25-26
5.2.1	<i>Begeleidend personeel</i>	25-26
5.2.2	<i>Licht tot matig verstandelijk beperkte cliënten</i>	26
5.3	Operationalisatie van interviewvragen	26-29
5.3.1	<i>Begeleidend personeel</i>	26-28
5.3.2	<i>Licht tot matig verstandelijk beperkte cliënten</i>	28-29
5.4	Samenvatting	29
6	Analyse interviewgegevens	30-43
6.1	Analyse begeleidend personeel Activiteitencentrum De Schakel	30-36
6.1.1	<i>Algemene kennis van sociale media</i>	30-31
6.1.2	<i>Redenen, voordelen van gebruik sociale media</i>	31
6.1.3	<i>Risico's bij het gebruik van sociale media</i>	32-33
6.1.4	<i>Privacy bij het gebruik van sociale media</i>	34
6.1.5	<i>Regels bij het gebruik van sociale media</i>	34-35
6.1.6	<i>Aanvullende informatie</i>	35
6.2	Samenvatting deelvraag 3	36
6.3	Analyse licht tot matig verstandelijk beperkte cliënten van Activiteitencentrum De Schakel	37-43
6.3.1	<i>Algemene kennis van sociale media</i>	37-38
6.3.2	<i>Redenen, voordelen van gebruik sociale media</i>	38
6.3.3	<i>Risico's bij het gebruik van sociale media</i>	38-40
6.3.4	<i>Begeleiding bij het gebruik van sociale media</i>	40-41
6.3.5	<i>Aanvullende informatie</i>	41
6.3.6	<i>Observaties nabootsing situaties</i>	41-42
6.4	Samenvatting deelvraag 4	42-43
7	Betrouwbaarheid en Validiteit	44-46
7.1	Betrouwbaarheid	44-45
7.2	Validiteit	45-46
7.2.1	<i>Internet validiteit</i>	45
7.2.2	<i>Externe validiteit</i>	45-46
7.3	Samenvatting	46
8	Conclusie	47-49
8.1	Bevindingen	47-48
8.2	Antwoord op de hoofdvraag	48-49
8.3	Doel van het onderzoek	49
8.4	Samenvatting	49
9	Discussie en aanbevelingen	50-53
9.1	Vervolgonderzoek	50
9.2	Beleid omgang sociale media	50-51
9.3	Cursussen en materialen sociale media	51-52
9.4	Account sociale media	52
9.5	Samenvatting	52-53
	Literatuur	54-56

SAMENVATTING

In dit verslag staat het kwantitatieve onderzoek beschreven wat uitgevoerd is op Activiteitencentrum De Schakel. De hoofdvraag is als volgt geformuleerd: *“Op welke wijze kan het begeleidend personeel van Activiteitencentrum De Schakel, cliënten met een licht tot matige verstandelijke beperking ondersteunen bij het gebruik van sociale media op internet.”* Het doel van het onderzoek zijn de risico's, problemen en behoeften in kaart brengen en op basis van deze genoemde onderwerpen aanbevelingen formuleren ten behoeve van Activiteitencentrum De Schakel.

Aanleiding van het onderzoek is de toenemende toegankelijkheid en het gebruik van sociale media op internet door licht tot matig verstandelijk beperkten. Sociale media heeft voordelen voor deze doelgroep, maar er zijn ook risico's en nadelen. Voorbeelden hiervan zijn pesten, misbruik en onwaarheden verspreiden. Op Activiteitencentrum De Schakel maken ook een aantal cliënten gebruik van sociale media. Op welke wijze licht tot matig verstandelijk beperkten omgaan met sociale media en de risico's en op welke wijze het begeleidende personeel mogelijke problemen en risico's voorkomen, signaleren en verhelpen is tot voor het onderzoek onbekend.

Allereerst is er een literatuuronderzoek om de eerste twee deelvragen te beantwoorden. Dit zijn de deelvragen: *“Welke informatie staat er beschreven in de bestaande literatuur en onderzoeken over het begeleiden van licht tot matig verstandelijk beperkten bij het gebruik van sociale media?”* en *“Welke informatie staat er beschreven in de bestaande literatuur en onderzoeken over het gebruik van sociale media door licht tot matig verstandelijk beperkten?”*

Als volgt zijn de volgende twee deelvragen onderzocht doormiddel van interviews en nabootsing van situaties. Dit zijn de deelvragen: *“Welke ervaringen heeft het begeleidend personeel van Activiteitencentrum De Schakel in het gebruik van sociale media door licht tot matig verstandelijk beperkten?”* en *“Welke ervaringen hebben de licht tot matig verstandelijk beperkte cliënten van Activiteitencentrum De Schakel in het gebruik van sociale media?”*

De belangrijkste bevindingen zijn dat een aantal cliënten meer kennis en vaardigheden beschikken van sociale media dan de begeleiders, maar andere cliënten ook niet. Dit moet niet als gevolg hebben dat begeleiders het sociale media gebruik voor cliënten verbieden en regels gaan stellen of juist geen ondersteuning meer bieden bij het gebruik van sociale media. De meeste cliënten ontvangen geen begeleiding tijdens het gebruik van sociale media en zeggen hier ook geen behoefte aan te hebben. Wanneer zij vragen hebben vragen zij dit aan de begeleiding.

Uit de antwoorden van de cliënten op de interviews bleek dat zij de volgende ervaringen hebben: cliënten zijn gepest, zijn gevraagd naar persoonlijke gegevens en hebben dit ook gegeven, zijn seksuele vragen aan gesteld, hebben contact gehad met onbekenden en met mensen die zich anders voordeden dan dat zij in werkelijkheid waren. Uit de observaties is gebleken dat de cliënten hun account niet hebben afgeschermd voor onbekenden, er niet op de juiste manier wordt uitgelogd, een cliënt contact heeft met onbekenden en een cliënt zijn wachtwoord geeft aan iedereen die diegene kent. Om deze situaties te voorkomen moeten de begeleiders in gesprek gaan met de cliënt over het gebruik van sociale media en de risico's ervan. Het is verstandig dat begeleiders af en toe meekijken met de cliënt wanneer hij/zij gebruik maakt van sociale media. Daarnaast moeten begeleiders ook inzien welke voordelen en mogelijkheden sociale media kan bieden aan licht tot matig verstandelijk beperkte cliënten. Begeleiders van Activiteitencentrum De Schakel vinden dat het begeleiden van cliënten bij het gebruik van sociale media onder de verantwoordelijkheid van ouders of woonbegeleiders valt.

De aanbevelingen betreffen een vervolgonderzoek, cursussen, materialen, beleid en visie sociale media, begeleiders en instellingsaccount op sociale media.

INLEIDING

Dit onderzoek is een onderdeel van de Bachelorproef aan de opleiding Sociaal Pedagogische Hulpverlening Duaal. De opdracht voor het onderzoek is gegeven door het locatiehoofd van Activiteitencentrum De Schakel, onderdeel van Gemiva-SVG Groep. Activiteitencentrum De Schakel voorziet cliënten met een licht tot matige verstandelijke beperking van dagbesteding met een arbeidsmatig tintje. Het activiteitencentrum bestaat uit vijf groepen die hun eigen producten produceren. Er is een tuingroep. Deze groep onderhoudt de tuinen bij klanten en teelt bloemen, fruit en groenten. Er is een keramiegroep. Deze groep maakt o.a. keramische schalen, borden, waxinelichtjes en theepotten. Er is een papiergroep. Deze groep maakt allerlei soorten slingers, wenskaarten, beloningskaarten en aftelkaarten. Er is een administratiegroep. Deze groep voert kopieeropdrachten en dossiervernietiging uit, maakt kleurblokken, kladblokken, memoblokken en boekenleggers. Als laatste is er een kantinegroep. Deze groep verzorgt de koffie-, thee- en lunchpauze. Daarnaast verkopen zij in de zomer ijs op het terras bij het activiteitencentrum.

De cliënten die werkzaam zijn op Activiteitencentrum De Schakel kunnen gebruik maken van internet tijdens pauze momenten. Cliënten hebben onderling contact met elkaar via sociale media. Tijdens deze bezigheden ontstaan er af en toe ruzies of andere problemen via sociale media. Vanuit Activiteitencentrum De Schakel is er opdracht gegeven om dit onderwerp te onderzoeken.

Het onderzoek is uitgewerkt in dit onderzoeksverslag. Het onderzoeksverslag is opgebouwd uit negen hoofdstukken. Ieder hoofdstuk begint met een korte inleiding en eindigt met een samenvatting. In het eerste hoofdstuk wordt de probleemanalyse weergegeven. Hierin wordt beschreven wat het probleem is en de actualiteit van het probleem bij cliënten, begeleiders, het Activiteitencentrum De Schakel en bij de organisatie Gemiva-SVG Groep. Het tweede hoofdstuk bestaat uit een beschrijving van het onderzoek. Hier wordt uitleg gegeven over het soort onderzoek, het doel, de hoofdvraag en deelvragen. De twee hoofdstukken die volgen, hoofdstuk drie en vier, geven een beschrijving van de bestaande literatuur die van toepassing is op het onderzoeksonderwerp. Het derde hoofdstuk beschrijft de achtergrond informatie en het vierde hoofdstuk gaat in op de eerste twee deelvragen. Daarna volgt het vijfde hoofdstuk. Dit hoofdstuk geeft uitleg over de methode en operationalisatie die gehanteerd wordt tijdens het onderzoek om de laatste twee deelvragen te onderzoeken en te beantwoorden. Het zesde hoofdstuk is de analyse van de interview gegevens. Hierin worden de gegevens die verworven zijn in de interviews verwerkt onder thema's. Het hoofdstuk wat volgt, hoofdstuk zeven, beschrijft op welke wijze er is gewerkt aan de betrouwbaarheid en validiteit. Hoofdstuk acht is de conclusie. In dit hoofdstuk wordt er antwoord gegeven op de hoofdvraag. Het laatste hoofdstuk, hoofdstuk negen, beschrijft aanbevelingen voor het begeleidend personeel van Activiteitencentrum De Schakel en de organisatie Gemiva-SVG Groep.

Bij het maken van het verslag is literatuur geraadpleegd. Deze literatuur wordt gerefereerd in het onderzoeksverslag volgens American Psychological Association (APA). Bij een aantal documenten en teksten die verkregen zijn via internet is geen jaartal vermeld. Dit wordt in de literatuurlijst en referenties aangegeven met no date, in het verslag terug te vinden als (n.d.) (Ackermann, Osseweijer, Schmidt en van der Molen, 2008). De literatuurlijst bevindt zich na hoofdstuk negen.

Naast het bestaande onderzoeksverslag zijn er documenten, interviewvoorbereidingen en interviewverslagen die niet tot hun recht komen in het verslag, maar wel aanvullende informatie bieden. Deze teksten zijn samengebundeld in de bijlagen. Deze bundel met bijlagen is als reader meegeleverd bij het onderzoeksverslag.

1. PROBLEEM ANALYSE

In dit hoofdstuk wordt toegelicht wat de aanleiding is tot het onderzoek aan de hand van een probleem analyse. Hierin wordt beschreven hoe het probleem is ontstaan, wat het probleem is en van wie het probleem is. Er zal aandacht worden besteed aan waar het probleem zich voordoet en waarom het probleem eigenlijk een probleem is (Verhoeven, 2010). Kortom wat is nu de kern van het probleem waar dit onderzoek op gebaseerd is (Van Keken, 2006).

1.1 Aanleiding van het probleem

De aanleiding tot de opdracht van de instelling is eigenlijk ontstaan toen er een relatie tussen twee cliënten eindigde. Eén van deze cliënten kon niet accepteren dat de relatie over was en vertelde dit tegen de ander. De andere cliënt reageerde hierop met mailtjes die hem valse hoop gaven omdat ze hem niet wilde kwetsen. Dit deed zij door te schrijven dat het misschien nog goed kon komen. In diezelfde mail benoemde zij ook dat er andere potentiële vriendjes aanwezig waren op Activiteitencentrum De Schakel. Dit mailtje heeft indruk gemaakt bij de andere cliënt, hij wist zich geen houding te geven op het werk tegenover haar. Hij was boos en tegelijkertijd heel onzeker over wat anderen van hem dachten. Hij heeft zijn woede in een mail gezet en naar de andere cliënt gestuurd. Het e-mail contact heeft zich voltrokken zonder dat de begeleiding hiervan wist. Na een week kwamen de e-mails aan het licht bij de begeleiding van de woning en zijn de e-mails doorgestuurd naar begeleiding van Activiteitencentrum De Schakel. Hoe dit is ontdekt is onbekend op Activiteitencentrum De Schakel. De begeleiding van de desbetreffende groepen schrokken van de mails die verstuurd waren, maar kon nu wel ingrijpen in de situatie tussen de twee cliënten en de ruzie mondeling bespreken. Door dit voorval is de begeleiding zich bewust geworden hoe ruzie kan ontstaan tussen twee cliënten en dit niet bekend was bij de begeleiding doordat het contact tussen de twee cliënten via e-mails verliep. Het roept bij de begeleiding en het locatiehoofd vragen op over de sociale media, de mogelijkheden van sociale media en de problemen die de sociale media kan geven, zoals de ruzie in het voorbeeld hierboven geschetst. Zijn cliënten zich wel bewust van de effecten van sociale media. Maar ook waar de grenzen liggen tussen werk en privé in het gebruik van sociale media.

De sociale media worden steeds populairder en toegankelijker. Zo ook voor de cliënten van Activiteitencentrum De Schakel. Een aantal (10 tot 12 cliënten) van deze cliënten is actief op sites zoals Hyves, Facebook en MSN en kunnen informatie uitwisselen via e-mails. Bij het gebruik van sociale media kunnen problemen ontstaan. Voorbeelden zijn pesten via internet, anderen bedreigen en onwaarheden verspreiden (Goberecht, 2008. SCP, 2011).

1.2 Wat is het probleem en van wie is het probleem

Het gebruik van sociale media kan aanleiding zijn voor gevaren voor kinderen, jongeren zonder een verstandelijke beperking. Zij zijn een kwetsbare groep doordat zij zich niet altijd bewust zijn van de mogelijke gevaren. Deze mogelijke gevaren zijn moeilijk aan te pakken omdat de sociale media en het internet zich zo snel ontwikkelen. Daarbij komt dat ouders, leerkrachten en begeleiders minder vaardig zijn op het internet dan kinderen en jongeren.

Hiermee komt het volgende probleem wat van toepassing is op Activiteitencentrum De Schakel. Veel begeleiders, met name de wat oudere begeleiders, zijn niet vaardig in het gebruik van internet en de sociale media. Zo meldt Walrave, Lenaerts & Moor (2008) dat de leeftijdsgroep

van 13 tot 34 jaar het meeste gebruik maakt van internet. Dit is terug te zien onder de begeleiders op Activiteitencentrum De Schakel. De begeleiders onder de 40-45 kan het internetgebruik en de sociale media goed bijhouden. De begeleiders tussen de 45 en de 55 hebben hier meer moeite mee. Zij maken zelf weinig tot geen gebruik van sociale media op internet. Dit maakt het wel lastig wanneer een cliënt actief is op sociale media. De groep oudere begeleiders weten minder goed hoe de sociale media in elkaar steekt en kan de cliënt daardoor minder goed begeleiden bij het gebruik van sociale media.

Een groot aantal begeleiders vindt het lastig om cliënten op het gebied sociale media te ondersteunen. In hoeverre kunnen zij meekijken met de cliënt en mogelijke problemen voorkomen zonder de cliënt zijn mogelijkheden en privacy in de weg te staan. Een begeleider moet de cliënt keuzes bieden, de cliënt laten ontdekken en ervaren en de cliënt stimuleren om deel te nemen aan de samenleving. Dit staat beschreven in de zorgvisie van Gemiva-SVG Groep. (Gemiva-SVG, 2007). Het is lastig om hier een tussenweg in te vinden voor de begeleiding, want hoe weet je nu of de cliënt “veilig” gebruik maakt van internet, zonder altijd mee te kijken met de cliënt. Daarnaast zijn er ook begeleiders die de mogelijkheden van het internet en de sociale media niet kennen. Veelal (niet altijd) zijn dit de begeleiders tussen de 35 en 55, die niet zijn opgegroeid met internet en de sociale media (SCP, 2009). Begeleiders van Gemiva-SVG Groep zijn ook niet geschoold in het gebruik van sociale media. Onder deze groep vallen ook het begeleidende personeel van Activiteitencentrum De Schakel.

Mogelijke vragen die hierbij horen zijn:

- Op welke wijze kan en mag achterhaalt worden met wie een cliënt contact heeft?
- Op welke wijze kan en mag achterhaalt worden of een cliënt niet gepest wordt via de sociale media?
- Op welke wijze kan en mag er op een verantwoorde manier meegekeken bij het gebruik van sociale media door cliënten?
- Hoe kan en mag de cliënt begeleidt worden bij het gebruik van de sociale media om mogelijke problemen te voorkomen?

Maar ook:

- Mag er ingegaan worden op de uitnodiging om vrienden te zijn van een cliënt?
- Op welke manier kan het privé leven beschermd worden op sociale media?

De licht tot matig verstandelijk beperkte cliënten van Gemiva-SVG Groep die regelmatig sociale media sites bezoeken kunnen problemen ondervinden, doordat zij zich niet bewust zijn van de gevaren waarmee zij in contact kunnen komen. Met gevaren wordt bedoelt het uitwisselen van privacy gegevens van de cliënt of van bekenden van de cliënt, in contact komen met mensen die hen beledigen, pesten en bedreigen (SCP, 2011), of zelfs (seksueel) misbruik van hen willen maken zoals loverboy's (Politie Rotterdam-Rijnmond, 2009). Hier vallen ook een aantal licht tot matig verstandelijk beperkte cliënten van Activiteitencentrum De Schakel onder, die regelmatig gebruik maken van sociale media sites op internet. Dit betreft 10 tot 12 cliënten, van de totaal 60 die werkzaam zijn binnen Activiteitencentrum De Schakel.

Mogelijke vragen die hierbij horen zijn:

- Wat zijn de gevaren van internet en op welke manier kunnen deze gevaren herkend worden?
- Op welke wijze kan er veilig gebruik gemaakt worden van sociale media?
- Welke informatie kan verteld worden in de sociale media en welke informatie moet geheim blijven?
- Krijgen zij passende ondersteuning in het gebruik van sociale media door de begeleiding?

Doordat de twee bovenstaande groepen binnen Gemiva-SVG Groep vallen, is het probleem ook indirect van Gemiva-SVG Groep. Zij moeten zorgen dat de begeleiding geschoold is om de cliënten op alle gebieden goed te begeleiden en kunnen aansluiten op de behoeften van de cliënt.

Zoals in de vorige alinea is beschreven, zijn er binnen Gemiva-SVG Groep nog geen scholing mogelijkheden voor begeleiding op het gebied van internetgebruik en sociale media. Wel is er in november 2011 een studiedag voor de cliënten georganiseerd waar onderwerpen uit de sociale media worden behandeld. Gemiva-SVG Groep is zich bewust van de opkomst van de sociale media en het gebruik hiervan door cliënten met een licht tot matige verstandelijke beperking.

1.3 Waarom is het een probleem

Het is te horen op het nieuws en te lezen in de kranten: de problemen van de sociale media. Veel kinderen en jongeren maken gebruik van internet op de computer of op de telefoon. Voor ouders/opvoeders is dit lastig te controleren. Uit onderzoek van het Sociaal Cultureel Planbureau (SCP, 2011) wordt 4% van de jongeren tussen de 9 en 16 jaar gepest via internet. Dit kan beginnen met schelden, maar kan zelfs tot (doods)bedreigingen gaan. Ook kan internet gemakkelijk fabels de wereld in helpen. Doordat meningen als feiten neer gezet worden. Hier kunnen veel misverstanden mee ontstaan (NOS 1, 2010). Ook worden via internet sites waarop je kunt chatten, zoals Hyves, MSN en chatboxen seksueel getinte berichten gestuurd. 7% Van de kinderen/jongeren op internet vertonen seksueel risico gedrag. Dit risico gedrag houdt in: Praten over seks met vreemden, adressen uitwisselen, naaktfoto's versturen en cyberseks (Baumgartner, Valkenburg & Peter, 2011). Bij cyberseks wordt iemand verleid om zich uit te kleden voor de webcam en gevraagd lichamelijke handelingen uit te voeren met zichzelf. Meestal maakt de ander hier beelden van. Deze beelden worden meteen weer gebruikt als chantage middel om aangifte te voorkomen. (Baumgartner et al., 2011).

Loverboys veroveren tegenwoordig meisjes via internet. (Loverboys zijn jongens/mannen die meisjes verleiden en ze vervolgens in de prostitutie te laten werken). Zij kunnen na het contact leggen met een meisje, deze uitbuiten, mishandelen, verkrachten en bedreigen (Politie Rotterdam-Rijnmond, 2009).

Mijn kind online (n.d.) en Sociaal Cultureel Planbureau (SCP, 2007) beschrijven ook nog andere gevaren van internet, zoals het geven van privégegevens over zichzelf en anderen via internet of het voordoen als een ander persoon. Bijvoorbeeld een pedofiel die zich uitgeeft als een 16 jarig meisje en een afspraak maakt met een ander meisje in het park.

Hieronder wordt een schema weergegeven met de verschillende communicatievormen van het kind (content, contact en conduct) en de risico's van internet en sociale media.

	Commercie	Agressie	Seks	Waarden
Kind als ontvanger (content)	Reclame, Spam.	Gewelddadige beelden/hatelijke informatie.	Pornografische beelden	Racistische informatie/ onjuiste informatie of advies
Kind als participant (contact)	Tracking/oogsten persoonlijke informatie.	Cyberpesten/ Intimidatie/ stalking	Vreemden ontmoeten	Zelfbeschadiging/ onwelkome overredingskracht
Acties van het kind (conduct)	Gokken/hacken/ Illegaal downloaden.	Anderen pesten/ intimideren	Uploaden van pornografisch materiaal	Advies geven over bijv. zelfmoord of pro-annorexia

(Bron: Hasebrink et al., 2009)

De voorbeelden die hier bovengenoemd zijn voortgekomen uit onderzoek naar kinderen en het gebruik van sociale media. De reden hiervoor is dat er nog weinig onderzoek te vinden is over het gebruik van licht tot matig verstandelijk beperkten en de omgang met sociale media. Een aantal maanden geleden is er wel een onderzoek afgerond naar mediawijsheid bij licht verstandelijk beperkten. Hieruit bleek dat zij op de hoogte zijn van de gevaren die in de bovenstaande alinea's wordt beschreven, maar deze niet altijd herkennen in de praktijk (Projectgroep Meten van Mediawijsheid, 2011). Dit maakt hen een kwetsbare groep.

Het onderwerp sociale media in de verstandelijk beperkten zorg is wel actueel. Dit blijkt uit artikelen van vakbladen zoals de Klik en Markant (Markant, 2011 & Klik, 2012). Hierin staan verschillende artikelen en er worden internetcursussen vermeld in de agenda. Ook op de sociale media site LinkedIn worden er veel discussies gevoerd en vragen gesteld over verstandelijk beperkten en de omgang met sociale media onder het onderwerp: VG 2.0 Social Media en Zorg 2.0 voor mensen met een verstandelijke beperking (LinkedIn, 2012). De jongere cliënten zijn actief op sociale media. Deze groep zal steeds groter en vaardiger worden in het gebruik van sociale media naar mate de jaren toe nemen. De hulpverlening moet daarom voorbereid en ingespeeld zijn op de mogelijke problemen die naast de voordelen voor licht tot matig verstandelijk beperkte een rol kunnen spelen.

1.4 Samenvatting

Het gebruik van sociale media op internet kan veel gevaren met zich mee brengen voor kinderen en jongeren, maar ook voor licht tot matig verstandelijk beperkten. Mogelijke gevaren zijn onder anderen: meningen als feiten weergeven, cyberpesten, cyberseks, vrijgeven van privégegevens, bedreigingen en loverboys die meisjes ronselen via sociale media. Sociale media op internet en het gebruik hiervan door verstandelijk beperkten is een actueel onderwerp. Vaktijdschriften snijden dit onderwerp regelmatig aan en het is ook het onderwerp van vele discussies en vragen op LinkedIn. Het gebruik van sociale media onder licht tot matig verstandelijk beperkten zal de komende jaren toenemen. Dit neemt problemen met zich mee, zoals die hierboven genoemd zijn. Dit is niet alleen het probleem van de licht verstandelijk beperkte, maar ook van het begeleidend personeel binnen Activiteitencentrum De Schakel en Gemiva-SVG Groep, waar dit onderzoek uitgevoerd zal worden.

2. ONDERZOEK

In dit hoofdstuk zal het onderzoek nader toegelicht worden. Er wordt beschreven wat er onderzocht gaat worden en wat voor soort onderzoek zal worden uitgevoerd. Het doel, hoofdvraag en deelvragen van het onderzoek zullen beschreven worden en worden toegelicht.

2.1 Soort onderzoek

Het onderzoek is een kwalitatief onderzoek. Boeije (2008) definieert kwalitatief onderzoek als “onderzoek wat zich richt op onderwerpen die te maken hebben met de wijze waarop mensen betekenis geven aan hun sociale omgeving en hoe ze zich op basis daarvan gedragen. Er worden onderzoeksmethoden gebruikt die het mogelijk maken om het onderwerp vanuit het perspectief van de onderzochte mensen te leren kennen met het doel om het te beschrijven en waar mogelijk te verklaren.”

In het onderzoek wordt er onderzocht hoe licht tot matig verstandelijk beperkten omgaan met sociale media op internet en hoe zij hierin ondersteund worden door de begeleiders. Het onderzoek gaat over gedragingen in een sociale omgeving. Om het doel te bereiken, dus perspectief van de onderzocht mensen te leren kennen en te verklaren wordt er in het onderzoek gericht gekeken naar de ervaringen van licht tot matig verstandelijk beperkten en de begeleiding omtrent sociale media. De beleving wordt van deze twee groepen wordt onderzocht, met de onderzoeker als instrument. Het onderzoek vindt plaats in een alledaagse locatie namelijk: Activiteitencentrum De Schakel waar licht verstandelijk beperkten en begeleiding (van Activiteitencentrum De Schakel) elkaar ontmoeten en met elkaar te maken hebben. Om deze redenen is het onderzoek een kwalitatief onderzoek.

De onderzoekstypen die worden gebruikt in het onderzoek en voortvloeien uit kwalitatief onderzoek zijn interview (in combinatie met observatie om betrouwbaarheid te vergroten) literatuur onderzoek (Verhoeven, 2010). Het onderzoekstype interview zal worden toegelicht in het hoofdstuk over Methode en Operationalisatie. Het literatuuronderzoek zal worden toegelicht in het hoofdstuk over het Theoretisch kader.

2.2 Doel onderzoek

Het doel van het onderzoek is inzicht te verwerven in het gebruik van sociale media door licht tot matig verstandelijk beperkten cliënten van Activiteitencentrum De Schakel en hoe zij hierin worden ondersteund door het begeleidend personeel van Activiteitencentrum De Schakel. Ook voordelen, nadelen en verwachtingen in het gebruik van sociale media van cliënten en begeleidend personeel worden onderzocht.

Er zijn risico's aanwezig in het gebruik van sociale media op internet. Momenteel zijn er bij het gebruik van sociale media door licht tot matig verstandelijk beperkten op Activiteitencentrum De Schakel, zo ver er bekend is, nog geen onveilige situaties ontstaan. Dit wil de begeleiding en het locatiehoofd van Activiteitencentrum De Schakel zo houden, maar dan moet er wel actie ondernomen worden. De sociale media ontwikkelt zich snel. Bijvoorbeeld internet op de mobiele telefoon, overal toegang tot internet met WIFI (draadloos internet). Internet is voor iedereen toegankelijk, zo zitten kinderen al op steeds jongere leeftijd op internet. (Mijn kind online, n.d.)

Door middel van het onderzoek worden vragen, risico's, problemen en behoeften in kaart gebracht. Aan de hand van deze (mogelijke) uitkomsten zullen er aanbevelingen worden op het gebied waar de begeleiding en of de cliënten van Activiteitencentrum De Schakel behoefte aan hebben in de omgang met sociale media. Hieronder staan een aantal mogelijke aanbevelingen beschreven:

- Een computercursus voor cliënten met een licht tot matige verstandelijke beperking. Op deze wijze leren de cliënten met een licht tot matige beperking vaardigheden die zij nodig hebben om op een veilige manier gebruik te maken van de sociale media.
- Een protocol voor de begeleiding van licht tot matig verstandelijk beperkten bij het gebruik van sociale media.
Een protocol geeft de begeleiding handvaten en richtlijnen hoe zij een cliënt met een licht tot matige verstandelijke beperking kunnen ondersteunen en begeleiden in het veilig gebruik van sociale media.
- Een workshop voor begeleiders van licht tot matig verstandelijk beperkten over de omgang van sociale media.
Op deze wijze leren begeleiders van licht tot matig verstandelijk beperkten de werkwijze van sociale media, de mogelijkheden en beperkingen van sociale media, de gevaren van sociale media en op welke wijze deze gevaren voorkomen kunnen worden.

Daarnaast wordt er gestreefd om de aanbevelingen aan te sluiten bij de visie van Gemiva-SVG Groep, die er voor pleit zo veel mogelijk aan te sluiten op de behoefte van de cliënt:

- Dat de cliënt erbij hoort in de samenleving waarin sociale media een steeds grotere rol gaat spelen.
- Dat de cliënt kansen krijgt om ervaringen op te doen en zich te ontwikkelen, ook op het gebied van sociale media.
- Dat de cliënt ondersteund wordt bij het onderhouden van relaties met vrienden, familie, kennissen. Sociale media kan hier een hulpmiddel zijn.

(Gemiva-SVG Groep, 2007).

Door de groei in sociale media en de toegankelijkheid hiervan, ook voor cliënten met een licht tot matige beperking denk ik dat er meerdere locaties binnen Gemiva-SVG Groep problemen en gevaren kennen en herkennen in het gebruik van sociale media door licht tot matig verstandelijk beperkten. Ook binnen andere instellingen en organisaties waar licht tot matig verstandelijk beperkte mensen wonen, werken en dagbesteding krijgen. Doordat het gebruik van sociale media relatief nieuw is zijn er binnen de Gemiva-SVG Groep nog geen protocollen of handleidingen over beschikbaar. Hierdoor denk ik dat mijn onderzoek en de uitkomsten hiervan voor meerdere instellingen binnen Gemiva-SVG Groep bruikbaar zal zijn en een bijdrage kan leveren aan de kwaliteit van begeleiding. Dit geldt ook voor andere organisaties en instellingen waar er problemen of onwetendheid omtrent het gebruik van sociale media sites spelen bij begeleiding en/of cliënten met een licht tot matig verstandelijke beperking.

2.3 Hoofdvraag

Op welke wijze kan het begeleidend personeel van Activiteitscentrum De Schakel, cliënten met een licht tot matige verstandelijke beperking ondersteunen bij het gebruik van sociale media op internet.

2.4 Deelvragen

1. Welke informatie staat er beschreven in de bestaande literatuur en onderzoeken over het begeleiden van licht tot matig verstandelijk beperkten bij het gebruik van sociale media?
2. Welke informatie staat er beschreven in de bestaande literatuur en onderzoeken over het gebruik van sociale media door licht tot matig verstandelijk beperkten?

3. Welke ervaringen heeft het begeleidend personeel van Activiteitencentrum De Schakel in het gebruik van sociale media door licht tot matig verstandelijk beperkten?
4. Welke ervaringen hebben de licht tot matig verstandelijk beperkte cliënten van Activiteitencentrum De Schakel in het gebruik van sociale media?

In de onderzoeksopzet zijn nog vijfde en zesde doel beschreven. Dit zijn de doelen:

5. Welke richtlijnen staan er in het beleid van Gemiva-SVG Groep over het gebruik van sociale media door licht tot matig verstandelijk beperkte cliënten?
6. Welke richtlijnen staan er in het beleid van Gemiva-SVG Groep over de begeleiding van licht tot matig verstandelijk beperkte cliënten bij het gebruik van sociale media?

Het antwoord op deze twee deelvragen was minimaal en beleidstukken zijn ook een vorm van literatuur. Om deze reden zijn deze twee deelvragen verwerkt in de eerste en de tweede deelvraag en zijn de doelen vijf en zes verwijderd in het onderzoek. Doordat de antwoorden van de twee verwijderde deelvragen wel zijn verworven en zijn beschreven onder andere deelvragen heeft deze wijziging geen gevolgen gehad voor het verdere onderzoek.

2.5 Samenvatting

Het onderzoek is een kwalitatief onderzoek. Het zal zich richten op de gedragingen van licht tot matig verstandelijk beperkte cliënten en begeleidend personeel van Activiteitencentrum De Schakel. Er wordt onderzocht op welke wijze licht tot matig verstandelijk beperkte cliënten gebruik maken van sociale media en hoe zij hierin worden ondersteund door de begeleiding. De hoofdvraag van het onderzoek luidt: "Op welke wijze kan het begeleidend personeel van Activiteitencentrum De Schakel, cliënten met een licht tot matige verstandelijke beperking ondersteunen bij het gebruik van sociale media." Deze hoofdvraag is opgedeeld in 4 deelvragen. Tijdens het onderzoek zal er een antwoord gegeven worden op deze vragen met als uiteindelijk doel om vragen, risico's, problemen en behoeften in kaart brengen van en aanbevelingen te ontwikkelen die aansluiten bij de behoeften van de cliënten en de begeleiding van Activiteitencentrum De Schakel in het gebruik van sociale media op internet.

3. THEORETISCH KADER ACHTERGROND INFORMATIE

In dit hoofdstuk wordt informatie beschreven over de geschiedenis van de verstandelijk beperkten, hoe de zorg van verstandelijk beperkte nu wordt gerealiseerd en welke wetten hierbij horen. Daarnaast wordt er ook een beschrijving geven wat sociale media op internet zijn en welke websites vallen hieronder. Dit hoofdstuk maakt net als het volgende hoofdstuk deel uit van het literatuur onderzoek. In dit hoofdstuk is er voornamelijk grijze literatuur en secundaire literatuur gebruikt. Dit is al bestaande literatuur over het onderwerp. Een aantal is actueel en geeft nieuwe inzichten. Dit is de secundaire literatuur. Deze literatuur is gezocht in boeken die net zijn uit gegeven en actuele onderzoeken die zijn gevonden op internet (Verhoeven, 2010). Een aantal stukken gebruikte literatuur is al wat ouder en in niet gangbare collecties opgenomen. Deze literatuur wordt grijze literatuur genoemd. Grijze literatuur is gezocht in boeken uit bibliotheken en literatuur documentatie op internet (Verhoeven, 2010).

3.1 De geschiedenis van verstandelijk beperkten

Voor 1850 werden verstandelijk beperkten met een lichte beperking thuis gehouden en deden zoveel mogelijk mee aan het dagelijkse leven. Wanneer er sprake was van een ernstige(re) verstandelijke beperking werd de persoon opgesloten, thuis in een kamertje of werd de persoon opgenomen in een dolhuis. Deze dolhuizen ontstonden rond het jaar 1500. Een dolhuis had als doel om de persoon met de verstandelijke beperking zelf en de samenleving te beschermen, al leek het verblijf in een dolhuis veel op een gevangenis. .

Tussen 1700 en 1850 kwam er meer aandacht voor verstandelijk beperkten en werd er onderzoek over hen gedaan. Hieruit kwam het denkbeeld voort dat verstandelijk beperkten zo waren door een verkeerde opvoeding en dat iemand met een verstandelijke beperking te genezen was. Vanuit dit denkbeeld werden er instituten en scholen opgericht voor verstandelijk beperkten. Al snel bleek in de praktijk dat een verstandelijk beperkte niet te genezen was. Als gevolg hiervan werd er niets meer ondernomen met de verstandelijk beperkten en werden inrichtingen “bewaarplaatsen”.

Na 1850 kwamen er nieuwe ontwikkelingen voor verstandelijk beperkten. Er werd een internaat opgericht voor verstandelijk beperkten opgericht en rond 1900 kwamen er een aantal specifieke instellingen voor verstandelijk beperkten. Echter werd er nog weinig onderscheid gemaakt tussen verstandelijk beperkten en psychiatrische patiënten en werden verstandelijk beperkten opgenomen in psychiatrische instellingen.

Tussen 1940 en 1945 werden de eerste ontwikkelingen in de verstandelijk beperkten zorg zichtbaar. Er werd gehandeld vanuit het medische model. Door dit model werd een verstandelijk beperkte gezien als patiënt en kreeg hierdoor zorg, goede voeding, en medicatie. De instellingen waar verstandelijk beperkten in die tijd verbleven zijn te vergelijken met ziekenhuizen.

In de jaren 60 ontstond het ontwikkelingsmodel. Hierdoor werden verstandelijk beperkten niet langer gezien als patiënten, maar werd er meer gekeken naar de mogelijkheden van de verstandelijk beperkte.

In de jaren 80 ontstond het relatie model. Dit model ging er vanuit dat verstandelijk beperkten behoefte hebben om in aanraking te komen met mensen en voorzieningen uit de samenleving. Door dit denkbeeld komen er steeds meer mogelijkheden voor verstandelijk beperkten om buiten instellingsterreinen te wonen. Verstandelijk beperkten gaan kleinschaliger wonen in een woonwijk. Licht verstandelijk beperkten krijgen kansen om op zichzelf te gaan wonen met begeleiding op afstand (te Riet, Zwart, Brettschneider, Dito & de Groot, 1998)

3.1.1 DEFINITIE LICHT TOT MATIG VERSTANDELIJK BEPERKT.

De formele definitie wordt beschreven in het DSM-IV (Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders). Aan de hand van het DSM-IV worden diagnoses gesteld. Volgens de DSM-IV is er sprake van een licht verstandelijke beperking als er aan de volgende criteria wordt voldaan: “Verstandelijk duidelijk onder het gemiddelde functioneren: een IQ van ongeveer 70 of lager bij een individueel toegepaste IQ test. Gelijktijdig aanwezige tekorten in op beperkingen van het huidige aanpassingsgedrag op tenminste twee van de volgende terreinen: communicatie, zelfverzorging, zelfstandig kunnen wonen, sociale en relationele vaardigheden, gebruikmaken van gemeenschapsvoorzieningen, zelfstandig beslissingen nemen, functionele intellectuele vaardigheden, werk, ontspanning, gezondheid en veiligheid. Begin voor het achttiende jaar.” (de Beer, 2011. Niemeijer en Gastkemper (red.), 2009).

Een licht verstandelijke beperking of licht verstandelijk gehandicapt wordt veelal afgekort door LVB of LVG. Voor een licht verstandelijke beperking wordt een IQ van 50-55 tot ongeveer 70 gehanteerd. Iemand met een matige verstandelijke beperking heeft een IQ van 35-40 tot 50-55. IQ staat voor Intelligentiequotiënt. (Niemeijer en Gastkemper (red.), 2009). Intelligentie staat niet alleen voor het vermogen om te leren, maar ook het vermogen om abstract te denken, het aanpassingsvermogen en het vermogen tot redeneren. Het IQ is samengesteld uit twee onderdelen:

- Het verbale IQ, taalvaardigheden.
- Het performale IQ, ruimtelijk inzicht.

Het IQ cijfer is een score van de gemeten intelligentie. Mensen met een licht verstandelijke beperking bereiken een mentale ontwikkelingsleeftijd tussen de 6 en 11 jaar. (de Beer, 2011) Mensen met een matig verstandelijke beperking bereiken een mentale ontwikkelingsleeftijd tussen de 5,5 en 8 jaar (te Riet et al., 1998). Mensen met licht tot matige verstandelijke beperking kunnen zich als volwassene redelijk redden in de maatschappij. Zij beschikken over vaardigheden zoals lezen, schrijven, met geld omgaan en voor zichzelf zorgen. Soms kunnen zij dit allemaal zelfstandig, maar de meeste personen met een licht verstandelijke beperking hebben hierbij ondersteuning nodig. (Kenniskring, 2009 & te Riet et al., 1998)

3.1.2 VERSTANDELIJK BEPERKTEN IN HET HEDEN

De verstandelijk beperkten zorg is tegenwoordig gericht op het individu en integratie in de samenleving. Dit kan terug gevonden worden in het kleinschalig wonen in de wijk en het cliëntgericht werken. Er wordt tegenwoordig gewerkt met zorgplannen waarin er voornamelijk gekeken wordt naar de mogelijkheden van de cliënt. In het zorgplan worden doelen gesteld die nagestreefd worden. Er wordt planmatig en doelgericht gewerkt aan de behoefte van de cliënt (Minderaa, 1997).

Er zijn steeds meer voorzieningen die gericht zijn op verstandelijk beperkten. Er is passend onderwijs voor verstandelijk beperkten, zoals school voor moeilijk lerende kinderen (MLK), school voor zeer moeilijk lerende kinderen (ZMLK) en buitengewoon basisonderwijs (BuBaO). Daarnaast wordt er ook steeds meer naar gestreefd dat (licht) verstandelijk beperkten integreren in het reguliere onderwijs. Dit wordt gerealiseerd in het project weer samen naar school (WSNS) (Zijdeveld, 1997).

Om al deze nieuwe ontwikkelingen mogelijk te maken heeft de regering wetten en rechten opgesteld voor verstandelijk beperkten, om hen te beschermen, hen tegemoet te komen in kosten en voorzieningen.

3.1.3 WETTEN

Wet sociale werkvoorziening (Wsw): mensen met een beperking hebben recht op werk en/of dagbesteding.

Wet Bijzondere Opname in Psychiatrische Ziekenhuizen (wet BOPZ): deze wet beschermt de rechten van mensen met een beperking bij gedwongen opnamen. Deze wet is niet specifiek gericht op verstandelijk beperkten. Binnenkort zal de wet BOPZ vervangen worden voor de wet zorg en dwang. Deze wet is wel specifiek gericht op de rechten van verstandelijk beperkten.

Wet tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten (Wtcg): Mensen met een beperking kunnen door deze wet vergoeding aanvragen waardoor zij extra zorg kunnen inkopen, bijvoorbeeld om deel te nemen aan regulier onderwijs door het krijgen van een Persoonsgebonden Budget.

Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo): Deze wet vergoed extra hulpmiddelen die iemand met een beperking nodig heeft, bijvoorbeeld een rolator.

Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ): Deze wet vergoed de verzorging van mensen met een beperking.

Momenteel is er een nieuw wetvoorstel binnen de kamer namelijk de Wet cliënten rechten (Wcr). (Rijksoverheid, n.d)

3.2 Sociale Media

Sociale Media is een verzamelnaam voor alle internettoepassingen waarmee het mogelijk is geworden om informatieve met elkaar te delen op een zeer gebruiksvriendelijke, belevingsvolle wijze. Het gaat om tekst (nieuws, artikelen), Geluid (podcast, muziek) en beeld (fotografie en video) dat wordt gedeeld via sociale media websites. Sociale media of sociale netwerksites worden ook wel afgekort tot SNS. Dit zijn websites die de bezoeker plaatsen in een sociale omgeving waarin hij of zij zich thuis voelt. Bekende voorbeelden zijn: Facebook, Youtube, Twitter, Hyves, MSN-messenger. De bezoeker is de bepalende factor bij sociale media die invloed uit kan oefenen op de inhoud van de website of feitelijk zelf voor de inhoud zorgt. Het woord Sociale in sociale media geeft al aan dat er sprake is van een sociale gebeurtenis. Groepen mensen komen elkaar op de site tegen. Ze praten met elkaar, wisselen boodschappen uit, geven hun mening en communiceren over ver uiteenlopende onderwerpen en gebeurtenissen. Vaak zijn ze op zoek naar overeenkomsten en dat wat hen bindt, bijvoorbeeld: dezelfde levensovertuiging, dezelfde hobby's, dezelfde belangstelling voor muziek en cultuur. Het vertrouwen in leeftijdsgenoten wordt steeds groter zodat we meer waarde gaan hechten aan de mening van ons netwerk dan aan die van organisaties of merken. Mensen zijn op zoek naar vrienden/leeftijdsgenoten. We wisselen informatie uit. Is er eenmaal een redelijke populatie mensen bereikt, dan zullen er steeds meer mensen op de website afkomen. Ook zij willen graag weten wat er te doen is. Volgens Maslow hebben mensen 5 sociale basis behoeften. Sociale media bieden de mensen de mogelijkheid eenvoudig in te spelen op behoeften zoals sociaal gedrag, erkenning en zelfontplooiing (Lovelock, Wirtz & Verhagen, 2011). Volgens de behoefte trap van Maslow moet iemand voordat deze behoefte gewerkt kan worden eerdere behoeften zoals fysieke behoeften of physiological needs zoals eten, drinken, slaap en onderdak en de behoefte aan veiligheid of safety zoals, stabiliteit en vrijheid vervuld hebben. Hierna kan er pas aan de behoefte aan genegenheid en sociale contacten of Belongingness and love werken. Sociale media is een middel waarmee deze behoefte aan sociale contacten vervuld kan worden (Zastrow & Kirst-Ashman, 2009).

3.2.1 TWITTER

Twitter is een sociale media site waarmee korte berichten worden naar iedereen die het wil lezen. Zo'n bericht wordt een tweet genoemd en bestaat uit maximaal 140 tekens (McFedries, 2010). Via twitter kan iemand anderen volgen of gevolgd worden door anderen. Dit volgen houdt in dat de volger de berichten, die de gevolgde stuurt, ontvangt en op die manier kunt volgen. Om iemand te kunnen volgen of gevolgd kunnen worden moet iemand beschikken over een twitteraccount (Hulsebosch & Wagenaar, 2010).

3.2.2 HYVES

Hyves is een van de grootste sociale media websites van Nederland. Op deze website kunnen mensen hun eigen profiel maken waarin gegevens over de eigen persoon staan. Daarnaast kan er via deze site relaties worden gelegd met andere personen door elkaar in de contactenlijst op te nemen. Deze contacten worden "vrienden" genoemd. Dit maakt het ook mogelijk om elkaars profiel te bekijken. Er kunnen berichtjes bij "vrienden" geplaatst worden. Dit worden krabbelen genoemd. Ook kan er op deze site een blog (dagboek wat iedereen kan lezen) bijgehouden worden, foto's en filmpjes worden geplaatst. Deze kunnen bekeken worden door iedereen voor wie het profiel zichtbaar is (Duimel, 2010).

3.2.3 FACEBOOK

Facebook lijkt in veel opzichten op Hyves. Op deze sociale media site kan iemand een eigen profiel maken, foto's, films en muziek plaatsen, een blog bijhouden, berichten versturen en dit alles delen met vrienden. Contacten kunnen net als bij Hyves uitgenodigd worden om vrienden te worden. Via Facebook kan er op een eenvoudige wijze gereageerd worden op vrienden. Op Facebook kan er bepaald worden door de gebruiker welke informatie anderen wel mogen zien en welke informatie niet. Deze sociale media site had in 2010 al meer dan 500 miljoen gebruikers over de hele wereld. Facebook wordt steeds populairder in Nederland (Huijskens, 2010).

3.2.4 MSN-MESSENGER

MSN staat voor Microsoft Network. Met MSN-Messenger kan de gebruiker online wereldwijd chatten via tekstberichten. Ook audio, video en mobiele berichten kunnen verstuurd worden. Wanneer de gebruiker is aangemeld en online is op de sociale netwerk site MSN kan hij direct berichten versturen en ontvangen van iemand die in de contactenlijst staat van de gebruiker en die op hetzelfde moment ook aangemeld en online is om MSN. De gebruiker bepaalt zelf wie hij accepteert in zijn contactenlijst. Hierdoor wordt MSN als een veilige manier van chatten gezien (Wijngaards, Fransen & Swager, 2006).

3.2.5 E-MAIL

E-mail is een brief of een bericht dat verstuurd wordt via internet naar de gewenste persoon. De ontvanger, de gewenste persoon waar de e-mail naar toe gestuurd wordt, moet wel beschikken over een e-mail adres. Dit is het persoonlijke adres van de ontvanger waar de e-mail naar toe gestuurd kan worden. In een e-mail kan ook een bijlage meegestuurd worden. Een bijlage bevat informatie in de vorm van tekst, beelden, audio en video die bestemd is voor de ontvanger. Het gebruik van e-mail is populair, omdat het sneller is dan een brief via de post opsturen. E-mail wordt voor zowel privé als zakelijk gebruikt (van Assem, 2008).

3.2.6 SKYPE

Skype is een gratis sociale media site waarmee gebeld kan worden via internet. Dit kan met diegene die zich ook hebben aangemeld bij Skype en staan in de contactenlijst. In de

contactenlijst kan gezien worden of iemand online is. Wanneer iemand online is kan diegene gebeld worden. Naast bellen kunnen de bellers elkaar ook zien via de webcam. Ook kunnen er smsjes of korte berichtjes gestuurd worden via Skype (digiwegwijs, 2011).

3.2.7 LINKEDIN

LinkedIn is een sociale media die zich richt op professionals. Naast het contact leggen en onderhouden met collega's en bekenden is LinkedIn bedoelt om vakmensen met elkaar in contact te brengen. Er kunnen interne connecties opgedaan worden of nieuwe banen gevonden worden via LinkedIn. Ook kan er vragen gesteld worden aan deskundigen die advies geven over een bepaald onderwerp of beroep (LinkedIn, 2012).

Op welke wijze er gebruik wordt gemaakt van deze sociale media sites door licht tot matig verstandelijk beperkte is niet beschreven in de literatuur. Hier zal meer inzicht in gegeven worden in het hoofdstuk (6) waar de gehouden interviews worden geanalyseerd.

3.3 Samenvatting

Licht tot matig verstandelijk beperkten hebben in de loop der jaren grote ontwikkelingen doorgemaakt en verschillende benamingen gehad. Voorheen werden ze weggestopt, gepest en mishandeld. Tegenwoordig moeten licht tot matig verstandelijk beperkten erbij in de samenleving en moeten hierin integreren. Dit houdt in wonen in woonwijken, deelnemen aan werk of dagbesteding en hebben recht op een baan of uitkering. Er word een beroep gedaan op hun zelfredzaamheid en het maken van eigen keuzes. Net als de licht tot matig verstandelijk beperkte niet meer is weg te denken uit de samenleving, geldt dit ook voor internet en de mogelijkheden die internet biedt. Zoals sociale media. Het contact leggen met anderen door berichten, foto's en filmpjes te delen, spelletjes te spelen en met elkaar te kletsen (chatten). Op welke wijze licht tot matig verstandelijk beperkten en sociale media op internet met elkaar te maken hebben en wat de ontwikkelingen hierin zijn, is te lezen in het volgende literatuur hoofdstuk.

4. THEORETISCH KADER LITERATUUR DEELVRAGEN

In dit literatuur hoofdstuk staat informatie beschreven over al bestaande literatuur uit onderzoeken, boeken, vaktijdschriften en documentatie van internet over begeleiding en licht tot matig verstandelijk beperkten in de omgang met sociale media sites. De gevonden literatuur is grotendeels gericht op verstandelijk beperkten, maar er is ook literatuur beschreven over kinderen en jongeren. Deze literatuur is ook relevant voor het onderzoek doordat de ontwikkelingsleeftijd van licht tot matig verstandelijk beperkten (5-12 jaar) (te Riet et al., 1998) overeenkomt met de leeftijd van kinderen en jongeren. Dit maakt dat de bronnen over jongeren en kinderen bruikbaar zijn in mijn onderzoek naar het gebruik van sociale media door licht tot matig verstandelijke beperkten. De overeenkomst in ontwikkelingsleeftijd komt tot uiting bij verschillende behoeften, bijvoorbeeld over de behoeften om erbij te horen, behoefte aan zelfwaardering en zelfvertrouwen en exploratiedrang (Kohnstamm, 2002).

In dit literatuur hoofdstuk wordt er antwoord geven op de volgende twee deelvragen:

- ☞ *Welke informatie staat er beschreven in de bestaande literatuur en onderzoeken over het begeleiden van licht tot matig verstandelijk beperkten bij het gebruik van sociale media?*
- ☞ *Welke informatie staat er beschreven in de bestaande literatuur en onderzoeken over het gebruik van sociale media door licht tot matig verstandelijk beperkten?*

4.1 Deelvraag 1

Welke informatie staat er beschreven in de bestaande literatuur en onderzoeken over het begeleiden van licht tot matig verstandelijk beperkten bij het gebruik van sociale media?

4.1.1 BEGELEIDEN VAN LICHT TOT MATIG VERSTANDELIJK BEPERKTEN.

Bij het begeleiden van licht tot matig verstandelijk beperkten is communicatie belangrijk. Veelgebruikte zinnen over communicatie zijn: er kan niet, niet gecommuniceerd worden en al het gedrag is communicatie. Communicatie is gericht op het krijgen van erkenning (de Beer, 2011). De mens heeft behoefte om erbij te horen en begrepen te worden. Maslow heeft deze behoefte beschreven in een behoefte hiërarchie. Wanneer de fysiologische behoeften en de behoefte aan veiligheid zijn voldaan, speelt liefde, affectie, behoefte aan sociaal contacten een grote rol. Communicatie speelt hierbij een belangrijke rol (Schoupe, 2009. Zastrow & Kirst-Ashman, 2009).

Communicatie lijkt eenvoudig maar dit kan nog al wat problemen opleveren doordat licht tot matig beperkte mensen vaak behoren tot een cultuur waarin een zwak sociaaleconomische positie, armoede en verschillende problematiek zoals verwaarlozing, verslavingsproblematiek en psychische problematiek aan de orde zijn. Het is belangrijk dat de begeleiding van licht tot matig verstandelijk beperkten niet hun communicatie richten op dit sociale aspect. In de communicatie is het belangrijk dat mensen zich mogen laten zien zoals ze dat zelf willen. Presentatie is de grondhouding van succesvolle communicatie. Presentatie is de basis voor een goede communicatie, dit betekent dat de communicatie bestaat uit oprechte betrokkenheid, interesse in de ander en aandacht hebben voor de ander (de Beer, 2011). Het sociaal beleid van 1. Gemiva-SVG Groep (n.d.) sluit hierbij aan en schrijft hierover: "De basisnorm voor onderlinge bejegening en communicatie is: behandel de ander - je cliënt of diens vertegenwoordiger, je collega, je leidinggevende - zoals je zelf behandeld zou willen worden: met respect voor zijn of haar persoon, gedachtewereld, lichamelijke en psychische integriteit. Daarbij hoort dat je elkaars 'eigenaardigheden' - de verschillen tussen mensen - accepteert."

Bij communicatie is taal een belangrijk begrip. Het taalbegrip van licht tot matig verstandelijk beperkten is beperkt. Het taalgebruik van licht tot matig verstandelijk beperkten doet vaak vermoeden dat ze veel begrijpen, maar dit is meestal niet het geval. Er bestaat vaak een groot verschil tussen het niveau van taalgebruik en het niveau van taalbegrip. Wanneer een licht tot matig verstandelijk beperkte een kleine woordenschat heeft om zich mee uit te drukken, maar de taal van een ander wel goed begrijpt. Het is belangrijk om met beide mogelijkheden rekening te houden als begeleider. Door het gebruik van korte zinnen, eenvoudige woorden en herhalen kan een begeleider er voor zorgen dat iemand met een licht tot matige verstandelijke beperking beter en eenvoudiger kan begrijpen wat er verteld wordt. De verbale communicatie kan ondersteund worden met visuele middelen, zoals pictogrammen, foto's, plaatjes of tekeningen (de Beer, 2011).

Er zijn verschillende methoden die ingezet worden in de communicatie met licht tot matig verstandelijk beperkten. Motiverende gespreksvoering is zo'n communicatie methode wat goed aansluit bij de behoefte van licht tot matig verstandelijk beperkten. Bij motiverende gespreksvoering worden de licht tot matig verstandelijk beperkten gemotiveerd zelf aan de slag te gaan met hun probleem, bijvoorbeeld problemen met het gebruik van internet. Het doel van motiverende gespreksvoering dat de persoon met het probleem, in dit geval de licht tot matig verstandelijk beperkte die onveilig gebruik maakt van internet, het probleem erkent en het probleem wil aanpakken. De licht tot matig verstandelijk beperkte benoemt hierbij zelf de redenen om te veranderen en niet de begeleiding (de Beer, 2011. Miller & Rollnick, 2010).

Adviezen voor succesvol communiceren met licht tot matig verstandelijk beperkten:

- "Maak korte zinnen.
- Formuleer zinnen compleet.
- Gebruik simpele, maar geen kinderachtige, taal.
- Geef weinig keuzes.
- Herhaal.
- Bouw stiltes in voor verwerking.
- Controleer of de boodschap begrepen wordt.
- Pas het tempo aan.
- Bespreek niet meerdere onderwerpen tegelijk.
- Toon geduld.
- Wees consequent en betrouwbaar in gedrag.
- Ondersteun en bied hulp.
- Wees betrokken maar ga niet mee in grillig gedrag.
- Veroordeel niet, maar toon begrip.
- Neem de mening van de licht tot matig verstandelijk beperkte serieus.
- Wees betrouwbaar in afspraken en uitspraken.
- Ondersteun bij moeilijke situaties en leg zaken uit.
- Verdeel ingewikkelde activiteiten in stapjes.
- Ondersteun opdrachten met materiaal als geheugen steuntje.

Het belangrijkste in communicatie is het tonen van oprechte betrokkenheid, interesse in de licht verstandelijk beperkte en aandacht voor de licht verstandelijk beperkte" (de Beer, 2011).

4.1.2 COMPETENTIES

Goede communicatie eigenschappen is een van de competenties die een begeleider van verstandelijk beperkten moeten beschikken in het uitoefenen van hun beroep. Competenties is het geheel aan kennis, inzicht, vaardigheden, attitudes en persoonlijke eigenschappen. Het Nederlands instituut voor zorg en welzijn (NIZW) heeft deze competenties vastgelegd. Naast communicatie en contact zijn er nog 7 andere competenties die een begeleider van verstandelijk beperkten moet beschikken:

- “Vraaggericht werken, vragen verhelderen en aansluiten bij de behoefte van de verstandelijk beperkten.
- Gestructureerd, methodisch en kostenbewust werken.
- Omgaan met grenzen.
- Ondersteunen van de verstandelijk beperkten.
- Ontwikkelingsgericht begeleiden.
- Regie en coördinatie.
- Werken als professional in een professionele setting.” (Arensbergen & Liefhebber, 2005).

4.1.3 BEGELEIDEN VAN VERSTANDELIJK BEPERKTEN BIJ HET GEBRUIK VAN SOCIALE MEDIA OP INTERNET

Begeleiders gaan er vaak vanuit dat zij het beter weten dan hun licht tot matig verstandelijk beperkte cliënten. Zeker wanneer het gaat over het gebruik van sociale media op internet. Uit de praktijk blijkt steeds vaker, betreft internet, dat de licht tot matig verstandelijk beperkte hun begeleiders kennis bij brengen. Hierdoor worden begeleiders onzeker en gaan zij het gebruik van internet voor de licht tot matig verstandelijk beperkten verbieden. Dit is geen goede ontwikkeling, aangezien iedereen het recht heeft om internet te gebruiken. Het heeft ook geen zin om internet gebruik te verbieden. Internet heeft zoveel mogelijkheden en is op zoveel plaatsen beschikbaar dat een begeleider het gebruik van internet door licht tot matig verstandelijk beperkten niet kan beheersen. Volgens de Koning (2011) kan een begeleider beter investeren in vertrouwen en deskundigheid van het gebruik van internet en het gebruik van internet door licht tot matig verstandelijk beperkten.

Een andere mogelijkheid hoe begeleiders reageren wanneer de licht tot matig verstandelijk beperkte cliënt beter met het gebruik van internet kan omgaan dan de begeleider, is dat de begeleider zijn handen er vanaf trekt en denkt: Ik heb er geen verstand van, dus ik bemoei me er niet mee. Ook dit is niet de bedoeling, het is juist belangrijk dat begeleiding weet wat de licht tot matig verstandelijk beperkten doen op internet en dat zij licht tot matig verstandelijk beperkten ondersteunen in het gebruik van internet en sociale media sites. Bijvoorbeeld hoe zij om moeten gaan met wachtwoorden, wat zij wel en niet op facebook kunnen zetten en weten welke sites zij bezoeken (Koning, 2011).

Ouders ervaren regelmatig problemen in het gebruik van sociale media door hun kinderen. Om deze problemen in de hand te houden en te voorkomen stellen zij regels. Volgens onderzoekster Danah Boyd (2007) is het beter om over het gebruik van internet en sociale media te praten dan regels te stellen. Door over het gebruik van internet en sociale media gaan de kinderen zelf nadenken en gaan zij vragen stellen hoe sociale media werk en zij er mee kunnen doen.

Bij de competenties voor begeleiders wordt ook de competentie omgaan met grenzen genoemd. (zie paragraaf competenties). Door sociale media kunnen grenzen tussen begeleiders en cliënten, werk en privé vervagen. Begeleiding wordt uitgenodigd door een licht tot matig verstandelijk beperkte cliënt. Hoe moet de begeleiding dan handelen? Hierover is nog weinig bekend in de literatuur over de begeleiding van licht tot matig verstandelijk beperkten. Er is meer literatuur over hoe leerkrachten en ouders omgaan met het vervagen van grenzen en andere vragen die spelen rond sociale media. Zo worden leerkrachten ook vaak uitgenodigd door kinderen uit hun klas om “vrienden” met hen te worden. De ene leerkracht vindt dit leuk en ziet het communiceren via sociale media met leerlingen als verbetering van het contact met de leerlingen, bepaalde onderwerpen kunnen makkelijker besproken worden. De andere leerkracht is er juist op tegen omdat niet alleen leerlingen “vrienden” willen zijn, maar ook hun ouders die willen weten hoe het op school met hun kind gaat. Een oplossing is om een account aan te maken vanuit je werk als leerkracht. Hierdoor kunnen leerkrachten toch blijven in het contact met hun leerlingen en tegelijkertijd hun privé leven beschermen. Dit kan een begeleider van licht tot

matig verstandelijk beperkte ook toepassen om in contact te blijven met de cliënt en zijn privé leven voor zichzelf houden (Duimel, 2010). NoXqs Zorginnovatie (2011) geeft een overzicht van een aantal gratis te verkrijgen documenten en readers gericht op begeleiders van mensen met een verstandelijke beperking in de omgang met sociale media en veilig internet.. Voorbeelden hiervan zijn: Reader MSN en Hyves voor begeleiders van jongeren met een verstandelijke beperking, brochure “fout vriendje” om loverboys (op internet) bespreekbaar te maken, veilig Facebook voor iedereen, de applicatie “love is not abuse” om cyberpesten te ervaren. Daarnaast geven zij handvatten hoe er een visie ontwikkelt kan worden bij het gebruik van sociale media door verstandelijk beperkten en de ethische vragen die hierbij horen (hoofdstuk 1, probleemanalyse) te kunnen behandelen/bespreken.

4.1.4 NIEUWE ONTWIKKELINGEN OMTRENT DE BEGELEIDING VAN VERSTANDELIJK BEPERKTEN OP HET GEBIED VAN SOCIALE MEDIA.

In de paragraaf over competenties staan de huidige competenties beschreven. VGN werkt momenteel aan een herziening van de competentieprofiel voor begeleiders. In dit profiel zal er een competentie toegevoegd worden over de omgang met technologie (de Koning, 2011). De reden dat er een extra competentie wordt toegevoegd komt doordat verstandelijk beperkten steeds meer gebruik maken van internet en de sociale media.

Naast de bestaande competenties voor begeleiders in de gehandicaptenzorg is het goed dat er gewerkt wordt aan een nieuwe competentie waarin beschreven wordt wat begeleiders moeten weten over internet en sociale media om licht tot matig verstandelijk beperkten in het gebruik hiervan te kunnen ondersteunen en begeleiden. Dit is nodig omdat in de zorg nieuwe technologie wordt ontwikkeld waarin patiënten en cliënten, dus ook licht tot matig verstandelijk beperkten, meer worden betrokken bij hun eigen behandeling om de zorg effectiever te maken. Dit wordt ook wel zorg 2.0 genoemd (de Koning, 2011 & van Engelen, 2010). Er is ook een specifiekere naam namelijk gehandicaptenzorg 2.0. Dit verwijst naar de ontwikkeling van internet tot een interactief medium. Dit houdt in dat gebruikers zowel informatie kunnen aanbieden als informatie kunnen opzoeken. Er worden nieuwe technologieën ontwikkeld om cliënten meer te betrekken bij hun eigen behandeling en de zorg voor de cliënt efficiënter te maken. Bij deze groep cliënten behoren ook licht tot matig verstandelijk beperkten. Onder de gehandicapten zorg 2.0 behoren e-inclusie, interactie en zorg op afstand (VGN, 2011).

e-inclusie: Is de mate waarin de zorginstelling internet en sociale media toegankelijk maakt voor cliënten met als doel de sociale contacten en de zelfredzaamheid van de cliënten te vergroten.

Interactie: Is de toegang die de zorginstelling verstrekt aan de cliënten en medewerkers. Bijvoorbeeld dat cliënten hun eigen zorgplan kunnen bekijken. Medewerkers die kunnen communiceren met elkaar via sociale media.

Zorg op afstand: is wanneer de instelling vanaf een afstand cliënten kan ondersteunen door het gebruik van digitale techniek (VGN, 2011).

4.1.5 GEMIVA-SVG GROEP EN GEHANDICAPTENZORG 2.0

Markant heeft geïnventariseerd welke instellingen hun cliënten betrekken bij de zorginstelling of organisatie door het gebruik van internet. Kortom welke instellingen voldoen aan gehandicaptenzorg 2.0. Hier heeft het vakblad een top 25 van gemaakt. Gemiva-SVG Groep staat niet in deze top 25 (de Koning, 2011). De internetsite van Gemiva-SVG Groep wordt ondersteund door foto's en pictogrammen en heeft een gedeelte wat zich richt op de cliënten en vertegenwoordigers. De informatie die hier vermeld staat is formeel geschreven en wordt niet ondersteund door geluid of gesproken uitleg.

Wel is er voor de medewerkers sinds november 2011 een sociaal media programma: Yammer. Dit is een sociale media wat lijkt op Twitter, maar dan is het netwerk gesloten. Dit houdt in , in dit

geval, dat het alleen beschikbaar is voor de medewerkers van Gemiva-SVG Groep die een e-mailadres hebben. Deze medewerkers kunnen hier informatie, kennis, vragen en ideeën aan elkaar voorleggen (2. Gemiva-SVG Groep, 2011). Gemiva-SVG Groep wil jongeren werven door vacatures te plaatsen op sociale media sites. Hiervoor kunnen medewerkers van Gemiva-SVG Groep die dit willen vacatures bij hun account plaatsen (3. Gemiva-SVG Groep, 2011). Er is een beleid en gedragscode geschreven voor het gebruik van e-mail en internetgebruik door medewerkers onder werktijd (4. Gemiva-SVG Groep, 2011). Er is een beschrijving gegeven hoe medewerkers om moeten gaan met sociale media en uitlatingen over Gemiva-SVG Groep (5. Gemiva-SVG Groep, 2012). Hiervoor zijn richtlijnen opgesteld hoe te reageren op sociale media over uitingen over Gemiva-SVG Groep. Er is geen protocol, richtlijn of gedragscode op het gebied van het begeleiden van cliënten met een licht tot matig verstandelijke beperking bij het gebruik van sociale media op internet. Gemiva-SVG Groep geeft op intranet aan actiever te moeten en willen zijn op het gebied van sociale media. Het komende jaar gaan zij hieraan werken. Zij hebben een panel geraadpleegd en geïnformeerd naar de ervaringen en nieuwe ideeën (6. Gemiva-SVG Groep, 2012).

4.2 Samenvatting deelvraag 1

Om cliënten met een licht tot matig verstandelijke beperking te ondersteunen bij het gebruik van sociale media zal de begeleiding eerst moeten beschikken over de algemene begeleidingsvaardigheden en competenties. Begeleiders zijn in de ondersteuning in het gebruik van sociale media op internet door cliënten met een licht tot matige beperking nog niet vaardig. De cliënt is vaardiger in het gebruik van sociale media, dit zorgt voor angst bij de begeleider. Met als gevolg dat de cliënt niet meer ondersteund wordt in het gebruik van sociale media of het gebruik van sociale media juist ontzegd wordt. Gelukkig wordt er gewerkt aan verbeteringen in de begeleiding van sociale media. Zo wordt er een nieuwe competentie ontwikkeld waarbij de begeleider vaardig moet zijn in het gebruik van nieuwe technologieën. Veel instellingen werken aan Gehandicaptenzorg 2.0 waarbij er gestreefd wordt naar inclusie, interactie en zorg op afstand. Gemiva-SVG Groep heeft een beleid/gedragscode voor het gebruik van e-mail en internet gebruik onder werktijd. Verder is er geen beleid, gedragscode of richtlijn voor het ondersteunen van cliënten bij het gebruik van sociale media op internet. Wel geven zij aan om actiever te moeten en willen zijn op het gebied sociale media.

4.3 Deelvraag 2

Welke informatie staat er beschreven in de bestaande literatuur en onderzoeken over het gebruik van sociale media door licht tot matig verstandelijk beperkten?

4.3.1 VOORDELEN GEBRUIK VAN SOCIALE MEDIA OP INTERNET DOOR LICHT TOT MATIG VERSTANDELIJK BEPERKTEN.

Media spelen een belangrijke rol in het leven van mensen met een verstandelijke beperking. Dit is voornamelijk positief. Verstandelijk beperkten kunnen hierdoor eenvoudiger sociale contacten maken en onderhouden. Internet zorgt dan hun zelfredzaamheid wordt vergroot, maar ook voor vermaak en vrijetijdsbesteding. Verstandelijk beperkten hebben het recht om gebruik te maken van internet. Dit moet te realiseren zijn door de juiste ondersteuning van begeleiding en aangepaste software, bijvoorbeeld een filter. Wat wel belangrijk is bij het gebruik van internet, is dat het wel een meerwaarde is voor de verstandelijk beperkte. De meerwaarde die het gebruik van internet kan opleveren zijn mogelijk:

- “Het versterken van de autonomie
- Doen wat anderen ook doen.

- Stimuleren van de zelfwaardering
- Uitbreiden en onderhouden van sociaal netwerk.
- Toegang tot informatie.
- Vrijtijdsbesteding." (Blik op Media, 2010).

In het onderzoek Meten van Mediawijsheid is onderzocht of sociale media sites zelfstandig te bereiken zijn door licht verstandelijk beperkten en welke sociale media sites favoriet zijn bij licht verstandelijk beperkten. Doormiddel van interviews is gebleken dat Hyves, Facebook en MSN de meest gebruikte sociale media sites zijn van licht verstandelijk beperkten, zij kunnen op verschillende wijzen, bijvoorbeeld zoeken via Google, op de startpagina's van deze sites komen. De sites zijn vindbaar voor licht tot matig verstandelijk beperkten (Projectgroep Meten van Mediawijsheid, 2011).

4.3.2 COMPETENTIES

Er zijn verschillende soorten functies die de sociale media kan vervullen. Dit zijn: nieuws, opinie, vermaak, kunst, specifieke informatie, commercie, interactie, administratie en publieke elektronische dienstverlening. Licht tot matig verstandelijk beperkten maken voornamelijk gebruik van sociale media op internet voor het vervullen van de functies vermaak en interactie. Om gebruik te maken van sociale media, moet iemand over een aantal competenties beschikken. Het onderzoek "Meten van Mediawijsheid" (2011) heeft deze competenties specifiek beschreven. Zij noemen 4 groepen competenties, namelijk:

- Gebruik
 - Media apparatuur kunnen bedienen
 - Kunnen oriënteren binnen media apparaten, zoals computers.
 - Risico's kunnen beperken bij het gebruik van media apparaten.
- Communicatie
 - De eigen media inhoud op een specifieke doelgroep kunnen afstemmen.
 - De vormgeving van de eigen media inhoud op de boodschap kunnen afstem
 - Op een sociale manier kunnen communiceren via media.
 - Risico's kunnen beperken bij communicatie via media.
- Strategie
 - Het eigen media menu kennen.
 - Media effectief toepassen.

4.3.3 NADELEN EN RISICO'S GEBRUIK VAN SOCIALE MEDIA OP INTERNET DOOR LICHT TOT MATIG VERSTANDELIJK BEPERKTEN.

Udes (2010) beschrijft dat licht verstandelijk beperkten door hun beperkte sociale vaardigheden meer veiligheidsrisico's lopen bij de sociale communicatie via internet. "Ze zijn hierin kwetsbaar omdat:

- Internet vol vertrouwen en naïviteit toetreden.
- Vaker in aanraking komen met zaken die ze niet kunnen beheersen en opgedrongen krijgen.
- Emotioneel minder stabiel zijn.
- Sneller geloven wat ze niet.
- Gemakkelijk te beïnvloeden zijn door anderen."

Voor mensen met een licht verstandelijke beperking is het door de beperkte inschattingmogelijkheden van sociale situaties extra lastig om gebruik te maken van sociale communicatie via sociale media via internet, omdat hier de sociale aanwijzingen die bij directe contacten aanwezig zijn helemaal ontbreken.

Er zijn een aantal risico's die het gebruik van sociale media op internet met zich mee brengen.

Grooming via internet is een risico. Grooming is het seksueel verleiden via internet. Een kind/cyberlokker doet zich voor als leeftijdsgenoot en legt contact met zijn slachtoffer. Het begint als een "vriendschap", maar naar verloop van tijd zal de cyberlokker het slachtoffer aanzetten tot seksuele handelingen voor de webcam of tijdens een afspraak seks met hem te hebben (1. Mijn kind online, 2010).

Het achterhalen van andermans wachtwoord wordt scammen genoemd. Door scammen kun je op andermans account komen en misbruik van maken. Er worden dan berichten vanuit de gescamde account gestuurd met bedreigingen en roddels (2. Mijn kind online, 2007).

Het vrijgeven van privacy gegevens is gevaarlijk. Door het geven van persoonlijke gegevens zoals, wachtwoorden, adressen, telefoonnummers, pincodes, maar ook foto's en filmpjes.

Anderen kunnen misbruik maken van deze gegevens. Dit wordt identiteitsdiefstal genoemd (3. Mijn kind online, 2007).

Via sociale media kan er ook gepest, gescholden, bedreigd, gediscrimineerd en geïntimideerd worden. Dit wordt cyberpesten genoemd. Dit kan leiden tot sociaal-emotionele problemen bij het slachtoffer (4. Mijn kind online, 2007).

Er is in 2011 een onderzoek afgerond genaamd "Metten van Mediawijsheid". Mediawijsheid omvat het geheel van kennis, vaardigheden en mentaliteit waarmee burgers zich bewust, kritisch en actief kunnen bewegen in een complexe, veranderlijke en fundamenteel gemedialiseerde wereld (Projectgroep Metten van Mediawijsheid, 2011). Mediawijsheid is relevant voor alle burgers, ongeacht welk opleidingsniveau zij beschikken, dus ook licht tot matig verstandelijk beperkten. Om gebruik te maken van de media moeten burgers bewust zijn van het effect van de gebruikte media heeft op henzelf en op anderen.

Sanne van der Hagen heeft in het onderzoek naar mediawijsheid een pilot uitgevoerd over mediawijsheid bij licht verstandelijk beperkten. Zij heeft aandacht besteed in het onderzoek de veiligheidsrisico's bij sociale communicatie via internet. Licht verstandelijk beperkten zijn over het algemeen op de hoogte van de veiligheidsrisico's. Wanneer er doorgevraagd wordt over deze risico's en hoe zij hier mee omgaan blijkt dat er in de praktijk niet bij deze risico's wordt nagedacht. Zo worden persoonsgegevens vrijgegeven. Licht tot matig verstandelijk beperkten weten dat je niet met onbekenden moet communiceren via sociale media, maar de vraag hoe zij een onbekende kunnen herkennen blijft onbeantwoord. De licht verstandelijk beperkten in het onderzoek wisten dat je elkaar met respect moet behandelen, maar wanneer zij worden uitgescholden via sociale media, scholden zij terug. De licht verstandelijk beperkten maakten gebruik van internet wanneer zij bij hun ouders thuis waren en op de leefgroep. Over het internet (en sociale media) gebruik binnen een activiteitscentrum wordt geen informatie genoemd (Projectgroep Metten van Mediawijsheid, 2011).

Ook iemand met een verstandelijke beperking moet deze competenties beschikken. Voor het onderzoek "Metten van Mediawijsheid" heeft Sanne van der Hagen het gebruik van media onderzocht bij licht verstandelijk beperkten aan de hand van de hierboven beschreven competenties (projectgroep Metten van Mediawijsheid, 2011).

4.3.4 RISICO'S VERHELPEN IN HET GEBRUIK VAN SOCIALE MEDIA DOOR LICHT TOT MATIG VERSTANDELIJK BEPERKTEN.

Het is niet vanzelfsprekend om deel te nemen aan de digitale samenleving wanneer je verstandelijk beperkt bent, al is het uitgangspunt om er als verstandelijk beperkte te participeren in de samenleving. Er wordt gestreefd naar inclusie. Dit houdt in dat een burger optimaal kan participeren in de samenleving. E-inclusie is een afgeleide hiervan. Dit houdt in dat een burger optimaal kan participeren in de digitale samenleving. Wanneer een verstandelijk beperkte (of andere burger) niet kan participeren in de digitale samenleving wordt er gesproken van een digitale kloof. Deze kloof wordt veroorzaakt doordat mensen met een verstandelijke beperking problemen ondervinden in de toegankelijkheid van de digitale samenleving. Deze

problemen zijn eigenlijk goed te verhelpen of te voorkomen door middel van speciaal hiervoor ontwikkelde aanpassingen en materialen, zoals eenvoudig toegankelijke software. Alleen is er bij veel instellingen geen geld om deze aanpassingen en materialen aan te schaffen (Blik op Media, 2010). Wai-Not schrijft over digitale zorg op maat, zodat iedereen kan participeren in de digitale samenleving. Wai-Not is een organisatie die werkt aan aanpassingen en materialen zodat internet voor iedereen toegankelijk kan worden. Dit doen zij met de instelling dat iemand met een verstandelijke beperking kan meedoen aan de samenleving, al is dit nu alleen mogelijk wanneer iemand over genoeg geld, vaardigheden en kennis beschikt (Wai-Not, 2005). Naast duur en onbetaalbaar materiaal komt er meer aanbod in gratis materiaal over verstandelijk beperkten en de omgang met sociale media. Een voorbeeld hiervan is een informatie boekje over MSN en Hyves voor jongeren met een licht verstandelijke beperking. (NoXqs Zorginnovatie, 2011)

Gemiva-SVG Groep heeft nog geen beleid, gedragscode of richtlijn voor het gebruik van sociale media door cliënten met een licht tot matige verstandelijke beperking.

4.4 Samenvatting deelvraag 2

Het gebruik van sociale media op internet kan veel voordelen opleveren voor licht tot matig beperkte cliënten. Zo kan het sociale netwerk, de autonomie en de zelfwaardering van de licht tot matig verstandelijk beperkte toenemen. Om gebruik te maken van de sociale media heeft de licht tot verstandelijk beperkte competenties nodig om internet te kunnen bedienen, te communiceren via sociale media en de media effectief kunnen toepassen.

Helaas kan het gebruik van sociale media ook risico's met zich meenemen voor licht tot matig verstandelijk beperkten. Wanneer de licht tot matig verstandelijk beperkte op de hoogte is van de risico's wil niet uitsluiten dat hij deze risico's in de praktijk kan herkennen. Bijvoorbeeld het vrijgeven van persoonlijke informatie, praten en afspreken met onbekenden en schelden via sociale media op internet. Deze risico's kunnen eenvoudig verholpen worden door aanpassingen of materialen. Dit kan er voor zorgen dat iedereen kan participeren in de digitale samenleving. Deze aanpassingen en materialen kosten geld. Geld wat er in tijden van bezuinigingen niet is.

5. METHODE EN OPERATIONALISATIE

In dit hoofdstuk wordt een verantwoording gegeven voor de keuze van de onderzoeksmethode interview en de thema's die hierbij onderzocht worden.

5.1 Beschrijving van de Methode

Een interview is een gesprek waarin de interviewer vragen stelt aan een ander. In het onderzoek is dit altijd een gesprek tussen twee personen. Er zullen twee verschillende interviews worden afgenomen, gericht op twee groepen respondenten. De respondenten zijn de personen die deelnemen aan het interview (Verhoeven, 2010). Een interview zal zich richten op het begeleidende personeel van Activiteitencentrum De Schakel. Het andere interview zal zich richten op de licht tot matig verstandelijk beperkten cliënten van Activiteitencentrum De Schakel. Doormiddel van interviewen wordt er informatie verkregen over het gebruik van sociale media op internet door begeleidend personeel van Activiteitencentrum De Schakel en de licht tot matig verstandelijk beperkten cliënten van Activiteitencentrum De Schakel. Deze interviews worden afgenomen in een tweegesprek, een interview met één persoon tegelijkertijd. Deze interviews worden opgenomen, zodat de antwoorden van de respondenten woord voor woord terug geluisterd kunnen worden (Boeije, 2005).

De interviews die worden uitgevoerd zijn half gestructureerde interviews. Aan de hand van een vragenlijst zullen er vragen aan bod komen die beantwoord moeten worden. Daarnaast is er ruimte om dieper in te gaan op de antwoorden van de respondent en is er ruimte voor de respondent om informatie te geven (Verhoeven, 2010).

Er is voor de onderzoeksmethode interviewen gekozen omdat er door in gesprek te gaan met beide groepen respondenten er van de eerste hand informatie en ervaringen verkregen worden. Dit is van belang, omdat de deelvragen gericht zijn op de ervaringen. Wie kan er beter vertellen over de ervaringen van licht tot matig verstandelijk beperkte cliënten en het begeleidende personeel van Activiteitencentrum De Schakel zelf.

Daarnaast is de populatie (het domein waar in het onderzoek uitspraken over worden gedaan, Verhoeven, 2010) niet heel groot en is er weinig literatuur bekend over het onderzoeksonderwerp: licht tot matig verstandelijk beperkten en hun begeleiding en omgang met sociale media. Middels interviewen hoop ik in gesprek te gaan met de licht tot matig verstandelijk beperkte cliënten en op deze wijze een beeld te krijgen van hun vaardigheden en ervaringen met sociale media. Dit maakt de onderzoeksmethode geschikt voor het onderzoek.

5.2 Opbouw en structuur van het interview

5.2.1 BEGELEIDEND PERSONEEL

Het interview bestaat uit een introductie. Hierin wordt toelichten wie de interviewer is, wat het doel is van het interview/gesprek, hoe lang het gesprek gaat duren (ongeveer 45 min), hoe het gesprek zal gaan verlopen, het belang van de informatie, wat er gaat gebeuren met de informatie en de waardering voor deelname aan het gesprek. Na de introductie wordt er gewerkt naar de kern van het interview. Hierin komen de onderzoeksvragen en onderwerpen aan bod. Tegen het einde van het gesprek worden de belangrijkste punten uit het gesprek samengevat en krijgt de respondent de kans om deze samenvatting eventueel aan te vullen. Er zullen een aantal controle

vragen verwerkt zijn om de antwoorden te controleren op waarheid. Dit zal de betrouwbaarheid van het onderzoek vergroten.

5.2.2 LICHT TOT MATIG VERSTANDELIJK BEPERKTE CLIËNTEN

De opbouw en structuur van de interviews voor licht tot matig verstandelijk beperkte cliënten verloopt hetzelfde, maar zal eenvoudiger verwoord worden. Hierdoor wordt er rekening gehouden met het verstandelijke niveau van de licht tot matig verstandelijk beperkte cliënten. Ook zal de tijd voor het beantwoorden van de vragen korter zijn (30 min.) rekening houdend met de kortere concentratietijd die hoort bij de licht tot matige verstandelijke beperking van de cliënt (de Beer, 2011). Daarnaast wordt er nog een extra maatregel toegepast om de betrouwbaarheid van de antwoorden te vergroten. Om antwoorden te controleren op betrouwbaarheid en waarheid krijgen de licht tot matig verstandelijke beperkte cliënten die zijn geïnterviewd ook een aantal opdrachten/simulaties die zij mogen uitvoeren op de sociale media sites waarvan zij veelal gebruik van maken. Bijvoorbeeld dat zij laten zien hoe zij inloggen, of zij weten hoe ze iemand kunnen blokkeren. Deze observaties worden vergeleken met de gegeven antwoorden in het interview.

5.3 Operationalisatie van interviewvragen

5.3.1 BEGELEIDEND PERSONEEL

De vragen zijn gerelateerd aan een aantal onderwerpen/thema's die relevant zijn voor het onderzoek. Dit zijn de onderstaande thema's (codering) die betrekking hebben op de eigen ervaringen van het begeleidend personeel van Activiteitencentrum De Schakel (Verhoeven, 2010).

1. Algemene kennis van sociale media.

Wat weet het begeleidende personeel van sociale media en van welke sites maken zij gebruik?

Vragen: 1-6, 8, 10

Methode: Open en gesloten vragen.

Hypothese: Er wordt verwacht dat het begeleidend personeel weet wat sociale media is en waarvoor het is bedoelt, maar weten niet van welke sites de licht tot matig verstandelijk beperkte cliënten gebruik maken (de Koning, 2011).

2. Redenen/voordelen van gebruik sociale media.

Waarom wordt er gebruik gemaakt van sociale media door het begeleidend personeel en welke voordelen zien zij voor het gebruik van sociale media door licht tot matig verstandelijk beperkten.

Vragen: 7, 12 en 13 (bij ja reactie op vraag 12)

Methode: Open en gesloten vragen.

Hypothese: Er wordt verwacht dat het begeleidend personeel maakt gebruik van sociale media voor sociale contacten. Deze hypothese is gebaseerd op de ervaringen van de onderzoeker.

3. Risico's bij het gebruik van sociale media.

Is het begeleidend personeel op de hoogte van de veiligheidsrisico's, wat zijn de ervaringen met veiligheidsrisico's en herkennen zij veiligheidsrisico's bij het gebruik van sociale media door licht tot matig verstandelijk beperkte cliënten.

Vragen: 9, 11, 13 (bij nee reactie op vraag 12), 14, 16, 19, 20.

Methode: Open en gesloten vragen.

Hypothese: Het begeleidend personeel is op de hoogte van de veiligheidsrisico's, maar heeft geen ervaring met veiligheidsrisico's bij eigen gebruik of gebruik door licht tot matig verstandelijk beperkte cliënten (Projectgroep Meten van Mediawijsheid, 2011).

4. Privacy bij het gebruik van sociale media.

Hoe gaat het begeleidend personeel om met de privacy omtrent het gebruik van sociale media door de cliënt.

Vragen: 15, 17, 18.

Methode: Open en gesloten vragen.

Hypothese: Er wordt verwacht dat het begeleidend personeel geen contact wil met de licht tot matig verstandelijk beperkten cliënten via sociale media. Zij zullen er ook alert op zijn dat cliënten geen persoonlijke informatie verstrekken via sociale media. Deze hypothese is gebaseerd op de ervaringen van de onderzoeker.

5. Regels bij het gebruik van sociale media.

Wat vindt het begeleidend personeel van regels op het gebied van sociale media en welke regels zijn er of zouden er moeten komen volgens hen.

Vragen: 21-23

Methode: Open en gesloten vragen.

Hypothese: Er wordt verwacht dat het begeleidend personeel geen regels kent op het gebied van sociale media maar hier wel behoefte aan heeft (6. Gemiva-SVG Groep, 2012)

6. Aanvullende informatie respondent.

Ruimte voor het begeleidend personeel om eigen informatie te geven (aan het onderwerp gerelateerd).

Vragen: -

Methode: Doorvragen, ruimte geven voor eigen inbreng het begeleidende personeelslid.

Hypothese: Er wordt geen extra informatie van de respondent verwacht.

De interview vragen zijn beschikbaar in de bijlage.

5.3.2 LICHT TOT MATIG VERSTANDELIJK BEPERKTE CLIËNTEN.

De vragen zijn gerelateerd aan een aantal thema's (codering) die relevant zijn voor het onderzoek. Dit zijn de onderstaande thema's die betrekking hebben op de eigen ervaringen van de licht tot matig verstandelijk beperkte cliënten (Verhoeven, 2010)

1. Algemene kennis van sociale media.

Wat weten cliënten met een licht tot matig verstandelijke beperking van sociale media en van welke sites maken zij gebruik?

Vragen: 1-7, 14, 17

Methode: Open en gesloten vragen, nabootsing van situatie.

Hypothese: De verwachting is dat cliënten met een licht verstandelijke beperking een aantal sociale media site(s) kennen en hiervan ook weten op welke wijze zij het moeten gebruiken (Projectgroep Meten van Mediawijheid, 2011).

2. Redenen/voordelen van gebruik sociale media.

Waarom wordt er gebruik gemaakt van de sociale media, wat levert het de licht tot matig verstandelijk beperkte cliënt op?

Vragen: 8,9,11-13,15,16,21

Methode: Open en gesloten vragen.

Hypothese: Verwacht wordt dat sociale media gebruikt wordt door licht tot matig verstandelijk beperkten, omdat het eenvoudig en leuk in gebruik is en omdat iedereen er gebruik van maakt (de Koning, 2011)

3. Risico's bij het gebruik van sociale media.

Zijn cliënten met een licht tot matig verstandelijke beperking op de hoogte van de veiligheidsrisico's, wat zijn de ervaringen met veiligheidsrisico's en herkennen zij veiligheidsrisico's bij het gebruik van sociale media, hoe gaan zij om met privacy.

Onderdelen: regels, privacy, ervaringen en herkennen

Vragen: 10,18,19,24,26,28-35, 39-41.

Methode: Open en gesloten vragen, nabootsing van situatie.

Hypothese: Verwacht wordt dat cliënten met een licht tot matige beperking op de hoogte zijn van de risico's van het gebruik van sociale media, maar in de praktijk deze risico's niet herkennen (Projectgroep Meten van Mediawijsheid, 2011)

4. Begeleiding bij het gebruik van sociale media.

Hoe ervaren licht tot matig verstandelijk beperkte cliënten de begeleiding bij het gebruik van sociale media, wat zijn de wensen in de begeleiding bij het gebruik van sociale media.

Vragen: 20, 22, 23, 25, 27, 42-46

Methode: Open en gesloten vragen.

Hypothese: Verwacht wordt dat cliënten met een licht tot matige verstandelijke beperking geen behoefte heeft aan begeleiding bij het gebruik van sociale media sites (de Koning, 2011).

5. Aanvullende informatie respondent.

Ruimte voor de licht tot matig verstandelijk beperkte cliënt om eigen informatie te geven (aan het onderwerp gerelateerd).

Vragen: -

Methode: Doorvragen, ruimte geven voor eigen inbreng van de licht tot matig verstandelijk beperkte cliënt.

Hypothese: Er wordt geen extra informatie van de respondent verwacht.

De interviewvragen zijn beschikbaar in de bijlage.

5.4 Samenvatting

De methoden interviewen, zo blijkt uit dit hoofdstuk, is bruikbaar bij het achterhalen van de ervaringen van het begeleidend personeel en bij de licht tot matig verstandelijk beperkten. Wie kan er nu beter over de ervaringen van de cliënten en de begeleiding vertellen als de cliënten en de begeleiding zelf. Om de juiste onderwerpen ter sprake te brengen is er een gestructureerde vragenlijst gemaakt. Daarnaast is er ruimte voor de interviewer om door te vragen en voor de respondent om informatie aan te vullen die gerelateerd is aan het onderwerp sociale media op internet.

6. ANALYSE INTERVIEWGEGEVENS

In dit hoofdstuk wordt een analyse gegeven van de gegevens die verkregen zijn uit de antwoorden van de interviews. Een analyse is een uiteenraffing van gegevens over een bepaald onderwerp. De onderzoeksgegevens verkregen uit het interview worden beschreven, samengevat en met elkaar in verband gebracht. De gegevens die hieronder zijn geanalyseerd zijn afkomstig van de interviewantwoorden van het begeleidend personeel van Activiteitencentrum De Schakel. Hiervoor zijn vier persoonlijk begeleiders geïnterviewd met leeftijden variërend van 26 tot 54 jaar. Deze worden in de analyse respondenten 1, 2, 3, en 4 genoemd (Boeijen, 2008). Deze analyse zal antwoord geven op de deelvraag: “Welke ervaringen heeft het begeleidend personeel van Activiteitencentrum De Schakel in het gebruik van sociale media door licht tot matig verstandelijk beperkten?”

In dit hoofdstuk worden ook een analyse gegeven van de interviewantwoorden van de licht tot matig verstandelijk beperkte cliënten van Activiteitencentrum De Schakel. De cliënten die zijn geïnterviewd hebben de leeftijden tussen de 27 en 46 jaar. De geïnterviewde cliënten bestaan uit 2 mannelijke cliënten en 3 vrouwelijke cliënten. Één van de vrouwelijke cliënten is afkomstig van een ander Activiteitencentrum, werkcentrum De Boslaan, maar heeft voorheen gewerkt op Activiteitencentrum De Schakel. De cliënten van Activiteitencentrum De Schakel worden in de analyse cliënt 1, 2, 3 en 4 genoemd. De cliënt afkomstig van Werkcentrum De Boslaan wordt in de analyse cliënt 5 genoemd. Deze analyse zal antwoord geven op de deelvraag: “Welke ervaringen hebben de licht tot matig verstandelijk beperkte cliënten van Activiteitencentrum De Schakel in het gebruik van sociale media?”

6.1 Analyse begeleidend personeel Activiteitencentrum De Schakel

6.1.1 ALGEMENE KENNIS VAN SOCIALE MEDIA (VRAAG 1-6, 8, 10)

De begeleiders die zijn geïnterviewd hebben allen de functie Persoonlijk Begeleider (Ofwel PB'er). Zij hebben de leeftijden 26, 39, 52 en 54 jaar. Ze werken allen op verschillende groepen binnen Activiteitencentrum De Schakel, namelijk de kantine-, papier-, administratie- en keramiegroep.

Bij de vraag wat de respondenten weten van sociale media worden voornamelijk namen van sociale media sites genoemd. De genoemde sites zijn: Twitter, Hyves, Facebook, email, MSN. Hyves en Facebook worden bij alle respondenten genoemd, Twitter en email worden beide door twee respondenten genoemd. MSN wordt door één respondent genoemd. Een Respondent geeft een beschrijving van sociale media, dit is de volgende beschrijving: “Een aantal informatie bronnen waar je via internet je kan, aan deelnemen.” Internet wordt ook als sociaal media genoemd door een respondent.

Alle respondenten maken gebruik van email, zowel voor werk als privé. Drie van de respondenten maken gebruik van Facebook. Twee respondenten maken gebruik van Hyves. Één respondent maakt gebruik van Twitter. Een respondent geeft “tijdverslindend” als reden waarom zij geen Hyves of Facebook heeft.

De ervaringen van de respondenten lopen uit een. De een verbaast zich over wat mensen allemaal op hun sites zetten. Zij zelf is niet heel druk actief, ze leest wel veel op de sociale media sites wat andere schrijven en feliciteert anderen via deze sites. Een andere respondent benoemt dat zij niet met internet is opgegroeid en huiverig is dat mensen niet te veel van haar kunnen lezen. Zij schrijft daarom alleen bijzondere gebeurtenissen op Facebook en maakt reclame voor

keramiek exposities. Het gebruik van internet en Facebook vindt zij iets wat je jezelf toebedeelt, daar hoef je niet aan mee te doen. Al vindt zij het gebruik van internet en sociale media een noodzakelijk kwaad. Telefoneren vindt zij nog steeds fijner dan e-mailen, omdat ze bij telefoneren de intonatie en het snellere contact en het sneller komen tot een oplossing mist. Wel is zij van mening dat bij het gebruik van e-mail meer voorwerk gedaan kan worden, waardoor sneller tot een afspraak gekomen kan worden. Ook krijgt de ander de gelegenheid om na te denken. Een andere respondent verkiest e-mailen boven telefoneren. Zij mist de intonatie niet, maar noemt wel dat je dingen verschillend kan lezen. E-mailen noemt zij “minder storend”, “overzichtelijker” en “vrijblijvender”.

De laatste respondent omschrijft haar ervaringen als volgt: “Ik begon op Hyves en toen heb ik iedereen die me heeft uitgenodigd geaccepteerd weet je wel. En op een gegeven moment ging ik Facebook doen en toen dacht ik ja dat ga ik niet meer doen, want ze kunnen wel alles van je zien. En alles van je lezen en ik dacht nee. Facebook is gewoon voor mensen waar ik wat mee heb. En verder geen kennis van mij moeder en zo.”

Alle respondenten weten dat er cliënten met een licht tot matige beperking van Activiteitencentrum De Schakel actief zijn op sociale media. Zij noemen ook namen van wie zij weten en vermoeden wie er gebruik maken van sociale media. Hoe zij gebruik maken van deze sites is niet bekend bij de respondenten. Een respondent zegt hierover: “Dan kan je zien dat het eigenlijk niet veel gespreksstof oplevert.” De sociale media waarvan gebruikt wordt gemaakt door de cliënten van Activiteitencentrum De Schakel, volgens de respondenten zijn: E-mailen, MSN, Hyves en Facebook. Daarnaast worden ook internet en Google onder sociale media geplaatst door een respondent.

6.1.2 REDENEN, VOORDELEN VAN GEBRUIK SOCIALE MEDIA. (7, 12, 13)

De reden die de respondenten noemen voor het gebruik van sociale media lopen uiteen.

Respondent 1 verteld dat het is begonnen toen zij langdurig ziek was, zij kon toen via MSN contact houden zonder dat zij de deur uit hoefde. Later werd zij voor Hyves uitgenodigd. Door haar nieuwe telefoon is zij gebruik gaan maken van Facebook en Twitter. Daarnaast geeft zij als reden voor gebruik: “Gewoon, omdat het leuk is.” Ze noemt zichzelf niet actief op sociale media, maar leest wel alles en krijgt naast berichten van bekenden ook berichten van bekende Nederlanders (BN’ers).

Respondent 2 noemt als reden o.a. noodzakelijk kwaad. Daarnaast geeft zij als redenen om reclame te maken en om foto’s uit te wisselen met familie. Respondent 3 noemt het bekijken van foto’s, om te zien waar mensen mee bezig zijn als reden om gebruik te maken van sociale media. De voordelen van het gebruiken van e-mail vind zij de vrijblijvendheid en het niet storen van anderen. Je kunt informatie snel weer opzoeken en terug lezen.

Respondent 4 maakt gebruik van sociale media uit nieuwsgierigheid naar anderen. Hyves gebruikt zij om dingen, zoals foto’s te delen. Facebook gebruikt zij om dingen, waar zij trots op is te laten zien.

Respondenten 1, 2 en 3 zien voordelen in het gebruik van sociale media door licht tot matig verstandelijk beperkten. Deze respondenten hebben noemen als voordeel de laagdrempeligheid om contact met elkaar te hebben en nieuwe contacten op te doen. “Het zou hun contacten kring ten goede kunnen komen.” Aldus respondent 2. Zeker wanneer cliënten niet zelfstandig van A naar B kunnen. Respondent 3 voegt hier nog aan toe “Het idee hebben dat je er toe doet.” Respondent 1 noemt het verwerven van computervaardigheden door het gebruik van sociale media een voordeel.

Respondent 4 ziet niet veel voordelen in het gebruik van sociale media door licht tot matig verstandelijk beperkten en zegt hierover: “Als ze contact met elkaar willen hebben dan kan dat ook op een andere manier.” Als alternatieven noemt zij met elkaar bellen of afspreken.

Alle respondenten zien risico's in het gebruik van sociale media op internet.

Respondent 1 noemt als risico dat anderen kunnen weten waar je bent. Dit kan inbraak als gevolg hebben. Ook moet je uitkijken wat je op je site zet, want het kan bij een sollicitatiegesprek tegen je gebruikt worden. Respondent 4 sluit hierop aan. Zij noemt als risico dat informatie bij mensen terecht kan komen bij wie je dat liever niet wilt. Hier kan volgens haar misbruik van gemaakt worden. Als voorbeelden noemt zij: Foto's van elkaar van de site halen, rare praatjes en pesten. Zij ziet dit niet als risico's voor zichzelf maar voor jonge kinderen of cliënten. Respondent 1 geeft nog een risico, namelijk mensen die hun levensverhaal op sociale media zetten en er in "real life" niets over zeggen. Het is dan lastig om hierover te beginnen. Respondent 2 erkent dat er risico's zijn, maar vertelt daar achteraan: "Daar ben je altijd zelf bij." Zij noemt als risico's de toegankelijkheid van internet. Je kunt eenvoudig op sites komen waar je niet wilt komen, bijvoorbeeld op pornosites, reclamesites of sites waar je kunt shoppen, . Je kunt hierdoor verkeerde dingen gaan kopen of verkeerde mensen ontmoeten. Daarnaast realiseert zij zich hoe vaak ze gebruik maakt van sociale media wanneer het niet aanwezig is. Internet beschrijft zij als een vluchtige informatie bron, waar de verdieping vaak uitblijft. Respondent 3 noemt als risico dat veel informatie of foto's snel zichtbaar worden gemaakt. Bijvoorbeeld op datingsites. Hier mag van haar wel wat meer moeite voor gedaan worden, zoals toestemming vragen aan diegene. Daarnaast heeft zij risico's gelezen in de krant, zoals loverboys of webcams. Chantage met de foto's die daarmee gemaakt zijn die mensen kunnen blijven achtervolgen wanneer deze foto's of filmpjes op Youtube worden gezet.

Alle respondenten zien nadelen in het gebruik van sociale media door licht tot matig verstandelijk beperkte cliënten.

Respondent 1 denkt dat licht tot matig verstandelijk beperkten een kwetsbare groep is in het gebruik van sociale media. Zij kunnen dan benaderd worden door de verkeerde types en er kan dan misbruik van de persoon worden gemaakt. Respondent 1 zegt hierover: "Niet alleen seksueel misbruik maar natuurlijk ook iets willen verkopen aan je." Je kunt het gebruik van sociale media door cliënten vergelijken met kinderen volgens haar. Bijvoorbeeld een wedstrijd om zoveel mogelijk vrienden te verzamelen.

Respondent 2 heeft haar vraagtekens of het gebruik van sociale media door cliënten wel altijd verantwoord is. Ze kunnen porno of shoppingsites tegenkomen net als zichzelf, alleen ligt het verschil volgens haar dat zij verantwoordelijk is voor haar eigen handelen. Ze vraagt zich af in hoeverre begeleiding of ouders een vangnet voor hen kunnen en mogen zijn. Zij voegt hier aan toe: "Tegenwoordig met de smartphones of wat ook, met de computers, wie kijkt er mee?"

Daarnaast vindt Respondent 2 een nadeel dat er door jongeren, en ook door cliënten van Activiteitencentrum De Schakel praten over wat ze gezien hebben op internet, alsof ze er zelf zijn geweest. Al zegt ze hiervoor dat het misschien ook haar generatie is.

Respondent 3 noemt als risico dat je eenvoudig dingen kunt kopen en in termijn kan afbetalen. Ze sluit af met het de mening dat een mens niet alleen kan leven op digitale contacten. Lijfelijke contacten gaan boven digitale contacten.

Respondent 4 maakt net als respondent 1 de vergelijking met licht tot matig verstandelijk beperkte cliënten en (jonge) kinderen. Zij noemt als nadeel misbruik ik de vorm van foto's van elkaars sites afhalen, rare praatjes en pesten. Ook zij noemt de cliënten een kwetsbare groep, wanneer iemand hen aanspreekt vinden zij dit al snel leuk. Ze zegt hierover het volgende: "Ik denk dat het wel dat niet beseft wordt, niet kunnen overzien hoe groot de sociale media is. Wat er dan mee gebeurt en wat het inhoud." Ze kunnen de gevolgen van dingen die cliënten plaatsen op sociale media niet kunnen inschatten, zoals wij dat wel kunnen.

Op de vraag of cliënten met een licht tot matige verstandelijk beperking bekwaam zijn om gebruik te maken van sociale media hebben de respondenten 2, 3 en 4 antwoord op gegeven. Respondent 2 vraagt zich af wie bepaald hoe een cliënt dat wel of niet kan. Zij heeft het

standpunt dat alle cliënten gebruik kunnen maken van sociale media, maar het daarbij verschillend is in hoeverre de cliënt toestemming geeft om dat gebruik te begeleiden. Dit moet per individu afspraken over worden gemaakt. Er kan sprake zijn dat het een cliënt verboden word om gebruik te maken van sociale media door geloofsovertuiging, wanneer sociale media te veel prikkels geeft of wanneer een cliënt de fout in gaat. Er moet een gegronde reden voor zijn en met veel partijen bedenken hoe dit aangepakt moet worden.

Respondent 3 vindt het handig dat een cliënt over een aantal vaardigheden beschikt, zoals lezen, wanneer een cliënt gebruik maakt van sociale media.

Respondent 4 benoemt net als respondent 2 dat er per cliënt gekeken moet worden of deze wel bekwaam is in het gebruik van sociale media. Ook vind zij net als respondent 3 dat de cliënt over een aantal vaardigheden moet beschikken. Zij noemt lezen, typen en computervaardigheden. Kan een cliënt bijvoorbeeld inloggen. Respondent 4 is van mening dat het gebruik van sociale media wordt gestimuleerd door iemand anders dan de cliënt. Wel vind zij dat cliënten gebruik kunnen maken van sociale media wanneer zij hierin begeleid worden.

Bij respondent 1 is dit onderwerp niet ter sprake gekomen. Reden hiervoor is vermeld in het hoofdstuk betrouwbaarheid en validiteit.

Hieronder zullen de antwoorden beschreven staan die de respondenten hebben gegeven na aanleiding van het inleven in een situatie. Er word gevraagd of zij dit hebben meegemaakt en hoe zij hebben gehandeld of hoe zij zouden handelen in deze situatie.

Antwoorden op de inbreng van de situatie: Wat als een cliënt vertelt dat hij wordt gepest via sociale media. De respondenten, 1, 2 en 4 geven aan deze situatie nooit te hebben meegemaakt. Respondent 3 heeft wel deze situatie meegemaakt. Hierin werd een cliënt lastig gevallen, “gestalkt” door een andere cliënt van dezelfde groep. Het contact was heel gemeen. De respondent had niet verwacht dat een cliënt van de groep hiertoe in staat was. Ze heeft contact opgenomen met de desbetreffende woning en de cliënt aangesproken.

Respondent 1 heeft ook een soortgelijke situatie te hebben meegemaakt. Ze heeft gesignaleerd dat een cliënt “rare types” had op Hyves en dat een cliënt alleen maar meisjes uitnodigde op zijn Hyves terwijl hij niet kan lezen. Ze heeft beide thuissituaties hierover ingelicht. Een woning is hierdoor meer controle op uit gaan oefenen.

Respondenten 1 en 4 zullen zelf geen actie ondernemen om het probleem op te lossen. Zij vinden dit niet horen dagbesteding of vakgebied. Wel zullen zij contact op nemen met de thuissituatie, ouders of de woning. Respondent 1 zegt over de melding aan de thuissituatie: “Dan zijn zij verantwoordelijk dat zij actie ondernemen moet worden.”

Het antwoord van respondent 3 komt overeen met 1 en 4. Ook zij licht de thuissituatie in. Daarnaast zou zij samen met haar naaste collega overleggen en uitzoeken wie (er pest?). Daarnaast vertelt ze de cliënt dat het goed is dat diegene het heeft verteld en dat ze na het overleg met thuis en haar naaste collega bij de cliënt terug komt.

Antwoorden op de inbreng van de situatie: Wat als een cliënt geen gevaren ziet in het gebruik van sociale media en bij voorbeeld persoonlijke gegevens of wachtwoorden vrijgeeft.

Geen van de respondenten hebben deze situatie meegemaakt.

Alle respondenten spreken de cliënt op het gevaar aan een geven uitleg. Respondenten 1 en 4 zijn beiden van mening dat dit niet binnen het takenpakket van dagbesteding past.

Respondent 4 geeft als toevoeging: “als hij het daarna weer zou doen dan laat ik het zo. Dan is het zijn keus geweest.”

Respondent 3 geeft de cliënt een sanctie wanneer diegene nog eens gegeven vrijgeeft. Een sanctie die zij noemt is het tijdelijk stoppen en onder begeleiding het gebruik van sociale media weer opbouwen.

Respondenten 1, 2, en 4 nemen contact op met de thuissituatie van de betreffende cliënt en leggen daar de situatie voor.

6.1.4 PRIVACY BIJ HET GEBRUIK VAN SOCIALE MEDIA (15, 17, 18)

Geen van de respondenten heeft contact of contact gehad met licht tot matig verstandelijk beperkte cliënten. Alle respondenten weten wel collega's uit het verleden of het heden die wel contact hebben/ hebben gehad met cliënten. Respondenten 2 en 3 zien dit als keuze van de persoon zelf.

De respondenten 1, 2 en 4, die beschikken over Hyves/Facebook, zijn alleen een keer uitgenodigd om vrienden te worden door een cliënt. Allen hebben deze uitnodiging geweigerd. Respondent 1 Vertelt dat er binnen De Schakel het beleid heerst: We zijn leiding en geen vrienden van cliënten. Dit zijn geen geschreven regels.

Respondent 2 geeft als reden haar "professionele ik" en vindt het te dichtbij. In eerste instantie zegt zij dat zij zich niet zal verantwoorden bij de cliënt. Later in het gesprek zegt zij: "Dan zou ik zeggen van dat is mijn keuze om dat niet te doen. Want ik werk bij Gemiva en jij woont bij Gemiva."

Respondent 4 geeft de reden privé en werk gescheiden houden.

Deze 3 respondenten geven hun werk of privé email adres niet aan cliënten. Zij geven hiervoor allen dezelfde reden, namelijk wanneer de cliënt wat wil vragen kan dat onder werktijd.

Respondent 3 zou het leuk vinden om contact te hebben met cliënten, als zij Hyves of Facebook had gehad. Het lijkt haar leuk om achter interesses van bepaalde cliënten te komen. Zij is van mening dat dit de band met de cliënt op de werkvloer ten goede komt. Ook vraagt ze zich af waarom niet? We leven in een vrij land. Cliënten van een woning gaan ook weleens met de begeleiding mee naar huis. Daar tegenover staan ook een aantal redenen die haar zouden tegenhouden contact te hebben met cliënten via sociale media. Ze vertelt: "Ik heb daar op zich niets op tegen, maar het zou me tegenhouden vanwege het team. Want ik weet dat het team daar niet achter staat, zou ik het denk ik niet doen. Ik wil dan toch wel ja een beetje hetzelfde handelen als mijn collega." Ze wil dezelfde regels als het team uitdragen en dit vormt volgens haar ook duidelijkheid voor de cliënt. Daarnaast noemt zij nog meer redenen om geen contact te hebben met cliënten via sociale media. Als je een cliënt toelaat, moet je de andere cliënt ook toelaten. De relatie begeleider en cliënt moet hetzelfde blijven, dat moet privé niet anders worden. Ook als cliënten door vrienden te worden met respondent 3 zicht kunnen krijgen op het profiel van andere collega zou zij de cliënt weigeren als vriend op sociale media. Wanneer dit niet het geval is zal zij de cliënt accepteren als vriend op sociale media.

Respondent 3 zegt in eerste instantie niet haar werk of privé mail te geven aan een cliënt.

Wanneer het om luchtige dingen gaat, zal zij haar privé mail geven aan een cliënt.

6.1.5 REGELS BIJ HET GEBRUIK VAN SOCIALE MEDIA (21-23)

Alle respondenten denken dat er geen regels, gedragscodes of protocollen zijn binnen Gemiva-SVG Groep, maar ze zijn allen niet zeker van hun antwoord.

Respondent 1 vindt dat regels handig zullen zijn en dat er met de tijd meegegaan moet worden. Zij vindt het belangrijk dat mensen een lijn trekken in het gebruik van sociale media door deze kwetsbare groep. Zelf zou zij op zoek gaan naar een protocol wanneer dit nodig is.

Respondent 2 weet niet of regels nuttig zouden zijn. Ze heeft moeite met regels, omdat deze gemaakt worden wanneer er iets fout is gegaan. Iemand mag zijn eigen fouten maken. Ze kan zich wel voorstellen dat een thuissituatie behoefte heeft aan een protocol, "een stukje professie". Al is Respondent 2 van mening dat er al veel te grondslag ligt in de visie. Ze vindt het belangrijk dat er wel een vangnet geboden word en dat er in overleg met de cliënt gezocht kan worden naar juiste manieren van gebruik van sociale media en de begeleiding hierin.

Respondent 3 deelt de mening van respondent 2 en vind dat regels of protocollen niet nodig zijn, maar dat het voor wonen anders ligt. Voor wonen kan het duidelijkheid en helderheid

toevoegen. Zij is van mening dat cliënten elkaar kunnen helpen herinneren of corrigeren, maar als iemand alleen op zijn kamer zit maken regels misschien wel wat uit.

Respondent 4 denkt net als respondent 1 dat regels er moeten zijn. Voor cliënten, maar ook voor personeel. Als reden voor een protocol voor begeleiding in de omgang met sociale media geeft de respondent de ervaring die heeft vanuit haar vorig werk. Er werden cliënten met naam en toename genoemd op Facebook en Hyves van begeleiders. Dit vindt zij niet kunnen omdat het de privé van de cliënt is. Voor cliënten vind zij dit lastiger, omdat je geen dingen kan opleggen. Je moet dit per individu bekijken. Wat er naast goede beveiliging in een protocol weet respondent 4 niet. Al is volgens haar een waterdicht protocol niet mogelijk.

Op de vraag of de respondenten nog wat zouden willen leren of willen weten over sociale media en de begeleiding hierin antwoordde respondent 1 dat het in haar geval, op een activiteitencentrum, niet nodig is. Voor begeleiding op een woning is het wel belangrijk dat zij kennis hebben van wachtwoorden, hoe sociale media werk en de bescherming hierin. De verantwoordelijkheid over cliënten en hun omgang met sociale media ligt volgens respondent 1 bij de woonbegeleiders of bij ouders. Respondent 1 zorgt dat zij zelf goed op de hoogte blijft en neemt zelf maatregelen zodat cliënten haar privé niet zien. Dit moet ieder voor zichzelf doen. Je moet er wel rekening mee houden dat cliënten privé informatie tegen je kunnen gebruiken, zoals condoleances of foto's.

Respondent 2 wil wel ervaringen uitwisselen, bijvoorbeeld op een forum. Daarnaast geeft ze aan behoefte te hebben aan een "stukje grondhouding". Als is dit volgens haar geen noodzakelijk kwaad op Activiteitencentrum De Schakel, omdat er maar een klein aantal cliënten aan deelnemen.

Respondent 3 vertelt dat zo op den duur aan Hyves of Facebook gaat beginnen en zich hier in wil verdiepen.

Respondent 4 wil net als respondent 1 niets leren of weten sociale media en begeleiding hierin. Ook zij vindt dit niet geschikt voor dagbesteding, meer voor thuis. Misschien alleen een adviserende rol voor dagbesteding. Verder zou ik wel willen weten als er regels zijn of komen hoe dat tot stand is gekomen en hoe dat werk.

6.1.6 AANVULLENDE INFORMATIE

Respondent 1 is er achter gekomen dat een cliënt op intranet zat. Deze cliënt mocht van de begeleiding andere locaties bekijken om te kijken naar andere mogelijke werkplekken, terwijl hier geen sprake van was. Het initiatief hiervan kwam bij een begeleider vandaan die ook voor de cliënt had ingelogd op intranet. De respondent heeft contact opgenomen met de woning en gevraagd of dit handig was.

Respondent 2 weet dat een cliënt stiekem sites bezoekt waar hij niet op mag. Ze heeft hier contact over gehad met de woning/thuis en daar afspraken over gemaakt. Wanneer hij dit meerdere keren toch doet mag hij niet meer op internet en er hangt in de computerruimte een lijst met sites waar hij wel op mag. Binnen Activiteitencentrum De Schakel is alle begeleiding hiervan op de hoogte.

Respondent 4 vertelt over een cliënt die allemaal meisjes in zijn contactenlijst had staan en meisjes accepteerde terwijl hij niet kan lezen. Dit kan volgens haar uit de hand lopen en de cliënt moet hier tegen beschermd worden. Wanneer respondent 4 zijn leiding was ze niet aan sociale media begonnen met deze cliënt. Wel wil ze zorgen dat hij goed beschermd is of proberen hem terug te draaien voor zijn eigen veiligheid.

6.2 Samenvatting deelvraag 3

Het begeleidend personeel heeft een verdeelde mening over het gebruik van sociale media door licht tot matig verstandelijk beperkten. Ze hebben verschillende ervaringen hierin. Alle begeleiders weten wat sociale media zijn en ze maken hier allen gebruik van. Drie van de vier begeleiders zien voordelen in het gebruik van sociale media door licht tot matig verstandelijk beperkten. Ze noemen de voordelen: sociale contacten, verwerven van computer vaardigheden en erbij horen. Daarnaast zien zij ook risico's in het gebruik van sociale media, bijvoorbeeld anderen weten waar bent, verkeerde uitspraken doen, verkeerde sites (porno, reclame of shoppingsites), informatie is snel en eenvoudig te verkrijgen, loverboy's en chantage. Als specifieke nadelen voor licht tot matig verstandelijk beperkten noemen zij de kwetsbaarheid van de doelgroep, benadering door onbekende mensen, misbruik (seksueel, verkoop van goederen), realiteitsbegrip (praten of ze iemand in het echt gesproken hebben) en het niet kunnen overzien hoe groot de sociale media zijn en wat de gevolgen van sociale media kunnen zijn. Volgens het begeleidend personeel moet er per individu bekenken worden of deze bekwaam is in het gebruik van sociale media. Een cliënt moet wel over een aantal vaardigheden beschikken, zoals lezen, schrijven en computervaardigheden. Wanneer er op Activiteitencentrum De Schakel iets voorvalt met cliënten en sociale media, bijvoorbeeld cyberpesten en informatie vrijgeven vindt het begeleidend personeel dat de verantwoordelijkheid van het voorval en het voorkomen/verhelpen hiervan bij de begeleiding van wonen of bij ouders ligt. Wel zal het begeleidende personeel van Activiteitencentrum De Schakel de betreffende woning inlichten en de betreffende cliënt uitleg/steun geven. Drie van de vier personeelsleden wil geen contact met licht tot matig verstandelijk beperkte cliënten via sociale media. Zij zijn van mening dat werk en privé gescheiden moet blijven en dat de professionaliteit verloren gaat. Eén begeleider ziet voordelen, zij vindt dat het contact met cliënten via sociale media ten goede komt op de werkvloer doordat je een andere kant van de cliënt leert kennen. Het begeleidend personeel denkt dat er geen regels, richtlijnen of protocollen zijn over het gebruik van sociale media door licht tot matig verstandelijk beperkten of voor henzelf. Het merendeel van de begeleiders vindt dat er regels nodig zijn in het gebruik van sociale media door licht tot matig verstandelijk beperkten en door het begeleidende personeel, maar vindt dit meer van toepassing op woonvoorzieningen. Een begeleider wil weten wat een grondhouding is bij het begeleiden van cliënten op sociale media. De begeleiders hebben ervaring met het pesten via e-mail, het uitnodigen van meisjes door een mannelijke cliënt (die niet kan lezen of schrijven), een cliënt die gebruik maakt van intranet (wat bedoelt is voor personeel), een cliënt die sites opzoekt die hij niet mag bezoeken wegens zijn geloofsovertuiging.

6.3 Analyse licht tot matig verstandelijk beperkte cliënten van Activiteitscentrum De Schakel.

6.3.1 ALGEMENE KENNIS VAN SOCIALE MEDIA (1-7, 14, 17)

Cliënt 1 woont bij zijn ouders. Hij kan hier altijd gebruik maken van internet. Hij beschikt over een eigen computer en laptop. Iedere dag maakt hij gebruik van de computer. Hoe veel uur weet hij niet, volgens eigen zeggen: "Heel Lang."

Cliënt 2 woont op een woonlocatie voor licht verstandelijk beperkten van Gemiva-SVG Groep. Zij beschikt over een eigen computer op haar appartement. Hier mag zij altijd gebruik van maken. Ze maakt ongeveer 2 keer in de week een uurtje gebruik van Facebook. Ze voegt hier aan toe: "Soms vragen ze weleens: als je een ding weg moet doen de televisie of de computer dan zou jij zeker zeggen de televisie. Dan zeg ik ja."

Cliënt 3 woont op een woonlocatie van het ASWZ Zuid West. Dit is een groepswoning waar ze 24 uur per dag begeleiding beiden. Op haar woning gebruikt zij de computer niet, want deze is traag en loop snel vast. Wanneer ze gebruik wil maken van deze computer moet zij eerst toestemming vragen van de begeleiding. Wanneer zij thuis is of bij haar zusje maakt zij gebruik van internet en sociale media. Ook hier moet zij eerst toestemming vragen om gebruik te maken van de computer. Volgens eigen zeggen maakt zij veel gebruik van internet en sociale media. Ze heeft wel een computer op haar kamer gehad, maar heeft er voor gekozen om deze weg te doen, omdat het te veel prikkels veroorzaakte"

Cliënt 4 woont op een woonvoorziening van Gemiva-SVG Groep. Iedere zaterdag kan hij een uur gebruik maken van internet. Soms is er geen internetverbinding op de woning. Thuis maakt hij geen gebruik van sociale media.

Cliënt 5 woont begeleid zelfstandig binnen Gemiva-SVG Groep. De leiding komt in de ochtend en in de avond langs. Zij heeft een eigen computer tot haar beschikking. Ze maakt elke dag gebruik van sociale media. Op werkdagen meestal een uurtje na het werk en soms voordat ze naar haar werk gaat. In het weekend kan zij de hele dag gebruik maken van sociale media. Als ze de hele dag bij haar ouders is maakt zij soms ook gebruik van sociale media.

4 Cliënten maken gebruik van Hyves. Dit zijn de cliënten 1, 3, 4 en 5.

3 Cliënten maken gebruik van Facebook. Dit zijn de cliënten 2, 3 en 5.

3 Cliënten maken gebruik van Youtube. Dit zijn de cliënten 1, 3 en 5.

2 Cliënten maken gebruik van E-mail. Dit zijn de cliënten 2 en 5.

2 Cliënten maken gebruik van MSN. Dit zijn de cliënten 1 en 5. Cliënt 3 heeft hier gebruik van gemaakt, maar is ermee gestopt.

Cliënt 2 is bezig met het verkrijgen van een account op Skype.

Op de vraag wat sociale media is antwoordt Cliënt 1 met het benoemen de sociale media sites Hyves, Facebook, Twitter en Youtube. Met sociale media kun je volgens hem vrienden opzoeken en met hen praten en berichten en foto's naar hen sturen. Daarnaast kun je filmpjes kijken, je eigen site oppimpen en spelletjes spelen. Youtube is favoriet bij cliënt 1. Zelf wil hij niet dat er filmpjes van hem op Youtube komen, dat houdt hij liever voor zichzelf en voor zijn ouders.

Eerder in het gesprek vertelde hij dat hij het juist wel leuk vindt om op Youtube te staan.

Volgens cliënt 2 is sociale media: "Om contact te hebben met mensen en zo." Ze vertelt dat je op sociale media naar foto's van anderen kan kijken, berichtjes kan sturen, spelletjes spelen en muziek kan luisteren. Binnenkort krijgt zij Skype. Hiermee kun je via de webcam de ander zien en mee praten, aldus cliënt 2. Ze vindt alle sociale mediasites die zij heeft even leuk.

Cliënt 3 noemt de volgende sites als antwoord op de vraag wat sociale media zijn, namelijk Hyves, Facebook en MSN. Je kunt hiermee gesprekken voeren, berichten sturen, met elkaar afspreken. Foto's en filmpjes bekijken volgens cliënt 3. Facebook is haar favoriete sociale media site.

Clïënt 4 geeft aan niet te weten wat sociale media zijn. Na uitleg vertelt hij dat je met deze sites kunt praten, muziek luisteren en spelletjes spelen. Hyves is de enige sociale media site waar cliënt 4 gebruik van maakt.

Clïënt 5 noemt de sites Facebook, Twitter, MSN en Hyves. Met deze sites kun je volgens haar “Chatten”, foto’s filmpjes en liedjes van Youtube op je site zetten, spelletjes spelen, contacten onderhouden met vrienden. Ook is er een verjaardagskalender. Facebook is vind zij het leukst omdat je hier een spel kunt spelen waar zij naar eigen zeggen, verslaafd aan is.

6.3.2 REDENEN, VOORDELEN VAN GEBRUIK SOCIALE MEDIA (8, 9, 11-13, 16, 21)

Clïënt 1 geeft aan dat hij gebruik maakt van sociale media omdat hij het leuk vindt om met vrienden te kletsen en filmpjes te kijken op Youtube, of gewoon om een ander te zien via de webcam en mee te praten.

Clïënt 2 noemt als reden de sociale contacten met mensen die je weinig ziet. Zij heeft een zus die woont in Amerika, hier kan zij via sociale media mee praten en foto’s kijken en binnen kort ook zien. Dit is de reden dat zij Skype wil. Ook noemt zij als voordeel dat je anderen snel kan inlichten als er iets gebeurd is. Zij geeft als voorbeeld: “Als er bijvoorbeeld iets in de familie is gebeurd en mijn zus woon in Amerika dat ik dan gelijk het bijvoorbeeld met e-mailen, dat ik dat naar mijn zus kan sturen, zodat die het ook weet.”

Clïënt 3 maakt gebruik van sociale media om te kletsen met familie en vrienden. Ze speelt soms spelletjes om haar hoofd “leeg te maken”. Daarnaast zoekt ze graag de backstreetboy’s of Celine Dion of karaoke op Youtube.

Clïënt 4 maakt gebruik van Hyves om contact te hebben met vrienden uit de regio.

Clïënt 5 maakt gebruik van sociale media, voornamelijk Facebook, om een spelletje te spelen.

De meningen van de cliënten verschillen over wat zij eenvoudig vinden aan sociale media. Clïënt 1 vindt het zoeken van informatie eenvoudig. Clïënt twee vindt het eenvoudig dat je snel bereik hebt. Clïënt 3 vindt het eenvoudig om haar eigen foto’s terug te kijken. Clïënt 4 vindt alles eenvoudig. Clïënt 5 noemt het eenvoudig dat je een berichtje kan sturen en dat de ontvanger die in zijn eigen tijd kan lezen.

6.3.3 RISICO’S BIJ HET GEBRUIK VAN SOCIALE MEDIA (10, 18, 19, 24, 26, 28-35, 39-46)

Op de vraag wat je moet kunnen om gebruik te maken van sociale media antwoord cliënt 1 dat je moet kunnen lezen en moet begrijpen wat er geschreven staat. Clïënt 3 zegt dat je het wachtwoord moet weten (Ze noemt hierna ook direct haar eigen gebruikersnaam en wachtwoord).

Clïënt 4 vertelt je bij het gebruik van sociale media veel moet lezen. Ook moet je goed kunnen onthouden, dit heb je nodig bij het inloggen.

Volgens cliënt 5 moet je lezen om te begrijpen wat er staat geschreven.

Dit onderwerp is bij het interview met cliënt 1 niet aan bod gekomen de reden hiervoor staat beschreven in het hoofdstuk betrouwbaarheid en validiteit.

Clïënt 1, 2 en 4 ondervinden geen moeilijkheden bij het gebruik van sociale media. Clïënt 3 vindt het lastig wanneer mensen te snel praten via de webcam of te snel typen . Wanneer deze situatie zich voordoet vraagt zij aan de betreffende persoon of diegene langzamer of duidelijker wil praten of typen. Clïënt 5 heeft moeite met mensen zie opdringerig zijn. Opdringerige mensen omschrijft zij als volgt: “Mensen die je niet kent, dat ze je blijven uitnodigen. Of dingen blijven vragen of iets. Dat ze toch blijven proberen op aandacht te krijgen.” Wanneer deze situatie zich voordoet, verwijderd of blokkeert zij deze persoon. Zij heeft deze situatie weleens meegemaakt. Ze ontving berichten van een huisgenoot, zoals jij hebt verkering.

Alle cliënten zijn van mening dat er gevaren zijn in het gebruik van sociale media. Cliënt 1 noemt contacten met onbekenden, sites waar je virussen van kan krijgen op de computer en gevaarlijke sites. Gevaarlijke sites omschrijft hij als een site met vieze dingen, zoals naakt foto's.

Cliënt 2 vindt net als cliënt 1 virussen gevaarlijk. Deze virussen kunnen alles op je computer wissen volgens cliënt 2. Ze vertelt dat het gevaarlijk wanneer mensen kunnen meekijken. Er kan misbruik gemaakt van gemaakt worden. Bijvoorbeeld foto's bewerken en doorsturen. Ze heeft weleens op de televisie gehoord dat iemand zich op Skype moest uitkleden. Volgens cliënt 3 zijn er slechte mensen. Cliënt 3 vertelt dat je aan een foto kan zien wanneer iemand slecht is, dan kijkt de persoon op de foto boos. Net als cliënt 2 noemt cliënt 3 als gevaar dat anderen kunnen meekijken. Dat kunnen ze haar foto's zien en haar leeftijd en hoe lang zij is. Cliënt 3 zegt hierover: "Privé is privé." Dit kun je volgens haar voorkomen met een wachtwoord.

Cliënt 4 denkt dat er wel gevaren zijn, maar weet niet welke gevaren.

Cliënt 5 heeft verhalen gehoord over loverboy's. Om dit te voorkomen nodigt zij alleen bekenden uit om vrienden te zijn. Anderen kunnen je ook hacken. Om dit te voorkomen heeft zij een lang wachtwoord en veranderd deze weleens. Hyves geeft aan bij het invullen van een nieuw wachtwoord hoe veilig deze is. Ze vindt het ook niet nodig dat mensen alles op sociale media zetten. Zelf verwijdert ze altijd haar verzonden berichten, zodat andere deze niet kunnen lezen.

Volgens cliënt 1 is het domste wat iemand kan doen onbekenden uitnodigen, omdat nooit weet wat zij van plan zijn. Dan weten ze wie je, waar je woont of je telefoonnummer. De mening van cliënt 5 sluit hierbij aan.

Cliënt 2 vindt het domste om te doen reageren op reclame, omdat de reclame niet echt kan zijn.

Volgens cliënt 3 is het dom om te gaan schelden en treiteren. Dit noemt zij "slechte dingen".

Wanneer dit gebeurt klikt zij deze berichten weg.

Cliënt 4 vindt het dom een telefoonnummer op te schrijven sociale media. Dan kunnen ze in de nacht bellen of smsjes sturen.

Cliënten 3 en 4 zeggen nooit contact te hebben gehad met onbekenden. Cliënt 3 heeft wel bekende Nederlanders als vriend. Bij de nabootsing van situaties heeft ze een persoon in haar contactenlijst staan waarvan ze niet weet of het een kennis of een tante is.

Cliënt 2 is weleens uitgenodigd door een onbekende. Deze uitnodiging heeft zij niet geaccepteerd en verwijderd. Alleen familie, vrienden en mensen die zij vertrouwd mogen vrienden zijn op Facebook. Ze moet hen al eens gezien en gesproken hebben.

Cliënt 1 en 5 hebben weleens onbekenden geaccepteerd, maar daarna verwijderd.

Op de vraag of de cliënten weleens zijn gepest of uitgescholden via sociale media antwoorden de cliënten 1, 2 en 4 met nee.

Cliënt 3 is wel eens gepest door jongen waar zij een relatie mee heeft gehad. De jongen die haar heeft gepest heeft haar ook gevraagd of ze seks wilde en naar naakte mannen wilde kijken. Ze heeft de jongen verwijderd. Een tante van cliënt 3 heeft eens gezegd dat ze haar neefje niet meer mocht zien. In beide gevallen heeft cliënt 3 haar ouders gevraagd wat zij moest doen.

Cliënt 5 vertelt over een jongen waar zij bevriend mee was op MSN: "Hij wilde verkering en dat wilde ik niet. En toen ging die daarop verder, dat hij van alles en nog wat wilde op seksueel gebied en zo." Ze heeft haar moeder ingelicht, deze heeft met de jongen gepraat. Toen hij door bleef gaan heeft cliënt 5 de jongen geblokkeerd.

Aan de cliënten 2 en 4 is nooit gevraagd om persoonlijke gegevens en zullen deze ook niet geven. Cliënt 4 zal wanneer deze situatie zich voordoet de verkeerde gegevens verstrekken. Zijn ouders zijn wel op de hoogte van zijn wachtwoord voor als hij het vergeet. Het wachtwoord van cliënt 2 is alleen bekend bij haar persoonlijk begeleider van de woning.

Cliënt 3 zegt ook geen persoonlijke gegevens vrij te geven aan onbekenden. Wanneer om haar wachtwoord wordt gevraagd, geeft zij haar gebruikers naam en wachtwoord met de reden dat ik haar ken. Alleen bekenden mogen dat weten, ook andere cliënten van Activiteitencentrum De Schakel. Op de opmerking dat er nu gebruik gemaakt kan worden van haar site geeft zij als

antwoord: “Nee want je moet toestemming vragen.” De ouders en het zusje van cliënt 3 zijn op de hoogte van haar wachtwoord.

Aan cliënt 1 is een keer gevraagd naar zijn wachtwoord. Hij heeft geantwoord dat hij het niet weet. Hij heeft de persoon verwijderd. Zijn ouders en computerjuf weten wel zijn wachtwoord. Cliënt 5 heeft een keer haar mobiele telefoonnummer gegeven aan een jongen. Deze heeft haar veel gesmsd en gebeld. Nu wordt ze niet meer gebeld. Ze zegt hierover: “Maar ik heb liever dat ze mijn 06 hebben dan dat ze mijn huis hebben, dat ze voor mijn deur staan en weet ik veel wat.” De zus van cliënt 5 is op de hoogte van haar wachtwoord.

Geen van de geïnterviewde cliënten hebben zich ooit als een ander voorgedaan op sociale media en zijn volgens eigen zeggen zichzelf.

Cliënten 2, 3 en 4 hebben nooit contact gehad met iemand via sociale media die zich anders voordeed dan hij in werkelijkheid was. Cliënt 1 heeft een vriendin op Hyves die zich anders heeft genoemd op Hyves dan haar eigen naam.

Cliënt 5 heeft ooit contact gehad met een jongen die aan dezelfde reis als zij ging deelnemen. Hij deed zich voorkomen als een zelfstandige jongen die weinig beperkingen had. Na een ontmoeting bleek de jongen in een rolstoel te zitten, niet zelfstandig te kunnen eten en moest overal bij geholpen worden.

6.3.4 BEGELEIDING BIJ HET GEBRUIK VAN SOCIALE MEDIA (15, 20, 22, 23, 25, 27, 42-46)

Cliënten 1, 2, 3 en 5 hebben geen regels vastgelegd met hun ouders of begeleiders. Wel noemen zij ongeschreven regels over wat niet mag op sociale media

Cliënt 1 zegt geen regels te hebben voor het gebruik van sociale media op internet. Hij vertelt hier direct achteraan onbekenden moet je niet accepteren. Hij praat over de gevaren met zijn computerjuf en ouders. Cliënt 1 denkt wel dat regels handig zijn. Hij zou deze maken met zijn juf en ouders. Op Activiteitscentrum De Schakel zijn volgen hem geen regels nodig, want hij hier geen gebruik van Hyves en hij weet zelf wat wel en niet kan.

Cliënt 2 zegt over regels: “Ik geloof dat privacy ook wel een belangrijke is.” Je moet er volgens haar niet alles op zetten. Soms praat zij met haar ouders of begeleiders hoe sociale media werkt. Zij heeft geen regels met haar begeleiding over het gebruik van sociale media. Wanneer cliënt 2 gaat internet bankieren vraagt zij de begeleiding om hulp.

Cliënt 3 noemt als regels, niet schelden, niet treiteren, niet roddelen en niet ruzie maken over iemand. Ook moet zij eerst vragen of zij achter internet mag en moet zij roepen wanneer de computer vastloopt. De regels geven haar duidelijk. Wel wil ze graag op papier hebben wat wel en niet mag. Dit wil zij doen met haar moeder of haar zusje. Vroeger sprak ze vaker met haar ouders over sociale media omdat er naar de scheiding van haar ouders gevraagd werd bijvoorbeeld. Nu is ze ouder en wijzer en moet ze een voorbeeld zijn voor haar neefje. Daarnaast heeft ze er niet altijd zin in om over te praten.

De regel die bij cliënt 4 op de woning geldt is: een uur in de week internet. Hij mag niet alle internet sites bezoeken, maar weet niet welke sites dit zijn. Hij mag alleen muziek luisteren met oordopjes. Deze regels vindt hij goed. Met zijn ouders praat hij over sociale media, over wie hij gesproken heeft. Met de begeleiding wil hij dit ook niet.

Cliënt 5 heeft geen regels met de begeleiding. Wel zullen zij ingrijpen wanneer haar werk eronder gaat leiden, bijvoorbeeld als ze te weinig slaap krijgt doordat ze te lang doorgaat met Facebook of andere sociale media. Geen onbekenden accepteren en geen dingen op sociale media zetten die niet normaal zijn.

Alle 5 cliënten maken gebruik van sociale media op internet zonder begeleiding of ondersteuning van begeleiders of ouders. Op de computerles van cliënt 1 na.

Cliënt 1 krijgt iedere dinsdag anderhalf uur les in computeren van zijn computer juf. Zij heeft hem geleerd hoe je om moet gaan met Hyves. De begeleiders van Activiteitscentrum De Schakel zijn volgens cliënt 1 goed op de hoogte van sociale media. Heeft naast zijn computerlessen geen behoefte aan begeleiding.

Cliënt 2 vindt dat zij thuis voldoende wordt geholpen door begeleiding. Als de begeleiding er niet uitkomt wordt er een helpdesk gebeld. De begeleiding heeft cliënt 2 geholpen met de omgang van sociale media en binnenkort ook met Skype. De begeleiding hoeft van haar niets bij te leren.

Volgens cliënt 3 is er één begeleider die veel van sociale media weet. De begeleiding moet er volgens haar zijn voor vragen en regels. Ze wil graag afspraken met de begeleiders van de woning en wil thuis ook internetten.

Cliënt 4 vraagt de begeleiding om hulp wanneer dat nodig is. Zij kunnen hem goed helpen. Wel vindt hij dat de begeleiding moet leren hoe sociale media werkt en wat ze moeten doen als het fout gaat. Cliënt 4 wil op de site van Activiteitencentrum De Schakel een agenda willen met opendagen. Dat lijkt hem handig. Hij gaat er niet naar zoeken.

Cliënt 5 heeft een cursus gehad voor de omgang met Hyves. Alleen wisten de cliënten meer dan de begeleiding die de cursus gaf. Ze vindt dat de begeleiding de regels moet weten. Op haar woning zijn er 1 of 2 begeleiders die weten hoe sociale media werkt. Voor zichzelf vindt ze regels niet nodig, maar ze vindt dat er wel per individu gekeken moet worden of er regels nodig zijn. Cliënt 5 bespreekt met de leiding wanneer zij tegen problemen of vragen aanloopt, maar eerst belt ze haar zus hierover. Het komt voor dat de leiding haar niet kan helpen met vragen over sociale media.

Cliënten 1, 2 en 4 denken dat de begeleiders van Activiteitencentrum De Schakel gebruik maken van sociale media. Cliënt 3 denkt dat 1 begeleidster van de woning gebruik maakt van sociale media en cliënt 5 denkt dat er maar een paar begeleiders van haar woning gebruik maken van sociale media. Alleen cliënt 1 vertelt dat een aantal begeleidsters van Activiteitencentrum De Schakel heeft opgezocht. Geen van de cliënten hebben begeleiders uitgenodigd om vrienden te worden op sociale media. Cliënt 5 heeft wel een oud locatiehoofd die ging reizen als vriend op sociale media.

Cliënt 2, 4 en 5 hebben geen behoefte aan begeleiding als vriend, omdat ze begeleiding al vaak genoeg op het werk zien. Cliënt 1 en 3 lijkt het wel leuk om begeleiding als vriend op sociale media te hebben, maar weten niet of dit mag. Cliënt 1 ziet dan wel het nadeel dat begeleiders dan zijn site kunnen zien.

6.3.5 AANVULLENDE INFORMATIE

Cliënt 1 speelt via Hyves het spel landleven. Hierbij verzorg je dieren en het land en verbouw je groenten. Het spel speel je alleen, maar je kunt wel producten als cadeau aan vrienden geven. Dan ontvang je van hen ook weer producten. Je kunt ook op bezoek gaan bij elkaars spel via Hyves. Volgens cliënt 1 is het spel gratis.

Cliënt 5 speelt een soortgelijk spel op Facebook. Hierbij moet je een dorp/stad bouwen en onderhouden. Door vrienden uitnodigingen te sturen kom je aan grond en bouwstoffen. Ook bij dit spel kun je elkaar bezoeken.

6.2.6 OBSERVATIES NABOOTSIJG SITUATIES

Cliënt 1 komt via Google op de site van Hyves.

Vraagt de interviewer om, om te draaien bij invullen van wachtwoord tijdens het inloggen. Zoekt de interviewer op, op Hyves. Weet niet hoe hij haar naam schrijft. Hier is hulp bij geboden. Gaat weer terug naar eigen profiel pagina. Kan een persoon blokkeren. Eerst op de persoon klikken en dan op blokkeren. Daarna krijgt hij een schermje te zien met verwijderen of annuleren. Cliënt 1 Drukt nu op annuleren (hij wil de persoon niet verwijderen). Cliënt 1 weet niet hoe hij zijn profiel kan afschermen maar zegt dat hij dit wel heeft. Dit heeft zijn juf voor hem gedaan.

Hij laat het spel landleven zien. Het is een gratis spel waarmee je munten kunt verdienen door land en dieren te onderhouden. Er kunnen ook munten gekocht worden. Volgens eigen zeggen

doet C1 dit niet. Ook is er reclame in beeld. Cliënt 1 zegt dat hij het negeert en er niet op klikt, omdat er dan virussen op de computer komen. Cliënt 1 sluit de pagina af door uit te loggen.

Cliënt 2 zoekt de site voor Facebook. Thuis heeft zij deze ingesteld onder favorieten, zo vertelt zij. Door de site in te typen vind zij de site. Ook staat haar gebruikersnaam en wachtwoord al ingesteld op haar eigen computer thuis. Ze wist haar email en wachtwoord wel in te vullen, na een aanwijzing van mij waar ze het moest invullen.

Cliënt 2 wist niet hoe ze iemand moest blokkeren, ze heeft wel laten zien hoe ze iemand die haar uitnodigt met weigeren. Ze weet niet of haar profiel zichtbaar is voor anderen. Ze weet ook niet waar ze het moet vinden. Ze weet wel hoe ze anderen moet opzoeken op Facebook. Ze sluit de site af door op het kruisje, rechts bovenin, te drukken. Ze logt niet uit.

Cliënt 3 zoekt de site door deze in te typen. Wist niet hoe ze Facebook moest schrijven en vroeg om hulp. Eenmaal op de site van Facebook moet Cliënt 3 haar email adres (waarvan zij heeft beweerd er geen te hebben) invullen. Dit weet zij niet, thuis staat hij al ingesteld. Omdat ze niet op de site kan inloggen stel ik voor om naar Hyves te gaan. Na veel proberen en mogelijkheden met invullen en hulp van de interviewer lukt het om in te loggen. De interviewer weet hierdoor letter voor letter haar gebruikersnaam en wachtwoord. Ze maakte hier geen geheim van. Eenmaal op de site begin zij direct met foto's van zichzelf te bekijken en aan de interviewer te laten zien. Ze wist niet hoe ze iemand moest verwijderen op Hyves. Wel kan ze de interviewer vinden op Hyves, na het spellen van haar naam. Tussen haar vrienden stond een naam en een foto. De interviewer vroeg haar wie het was. Ze kon de interviewer niet vertellen wie het was en antwoordde: "Ik weet het niet, of een tante of een kennis."

Cliënt 3 wist niet hoe ze haar profiel onzichtbaar moest maken voor anderen. De site sloot zij af door uit te loggen van Hyves.

Cliënt 4 zoekt Hyves op door www.hyves.nl in te typen. Zo vindt hij de site. Hij vult zijn gebruikers naam in en zijn wachtwoord (wachtwoord heeft 3 tekens). Hij laat de interviewer zien hoe hij blokkeert. Hij klikt op een jongen die hij wil blokkeren en klikt daarna op blokkeren. De persoon is geblokkeerd en verwijderd.

Cliënt 4 Weet niet of zijn profiel zichtbaar is voor iedereen. Hij wil dit wel en vraagt de interviewer om hulp. Zonder aanwijzingen weet hij de privé instellingen niet te vinden. Hij krijgt de opdracht om de interviewer op te zoeken op internet. Hij vult haar naam in. De interviewer moet deze wel voor hem spellen. Na goed kijken vindt hij haar op Hyves. De pagina sluit hij af door uit te loggen bij Hyves.

Wegens het ontbreken van een internetverbinding was het niet mogelijk om op Hyves/Facebook site van Cliënt 5 te bezoeken. De interviewer heeft de situatie nabootsing via vragen gedaan. De gewenste site zoekt. Cliënt 5 op via Google. Ze kan zelfstandig inloggen en weet hoe ze iemand moet blokkeren. Hoe een profiel onzichtbaar gemaakt moet worden weet zij wel bij Hyves. Bij Facebook weet ze dat niet, dat is ze nog aan het uitzoeken. Zij zegt de site te verlaten door uit te loggen

6.4 Samenvatting deelvraag 4

De ervaringen van de licht tot matig verstandelijk beperkte cliënten lopen uiteen. Alle bevraagde cliënten maken gebruik van sociale media. Drie van de cliënten beschikken over een eigen computer. Ze kunnen allen vertellen welke sociale media sites er zijn en wat ze er mee kunnen doen. Ze geven als redenen voor gebruik: leuk, sociale contacten, snelle en vrijblijvende manier van communiceren, hoofd leeg maken en spelletjes spelen. Ze vinden het zoeken van informatie, het snelle bereik, het bekijken van foto's en het sturen van een berichtje zonder de ander te storen eenvoudig aan het gebruik van sociale media. Het merendeel van de cliënten vindt niets moeilijk

aan sociale media. Volgens hen moet een persoon kunnen lezen, schrijven, begrijpen en onthouden. De cliënten zien risico's in het gebruik van sociale media. Voorbeelden van gevaren zijn volgens de hen: contact met onbekenden, virussen, gevaarlijke sites (porno-, reclame- en shoppingsites), misbruik, loverboy's, hackers. Contacten met onbekenden, onbekenden uitnodigen, reageren op reclame, je telefoonnummer opschrijven, schelden en pesten noemen de cliënten dom. Met één van de vijf cliënten zijn afspraken gemaakt over het gebruik van de computer. Regels zijn volgens de cliënten wel nodig, maar moeten met ouders of woonbegeleiders gemaakt worden. Alle cliënten mogen zelfstandig gebruik maken van sociale media. Wanneer ze hulp nodig hebben vragen zij dit aan de begeleiding of aan familie. Begeleiders mogen van twee cliënten wel meer op de hoogte zijn van de werkwijze en mogelijkheden van sociale media.

Drie cliënten geven aan geen contact te willen met begeleiders via sociale media. Twee andere willen dit wel, maar weten niet of dit mag.

De ervaringen van de cliënten in het gebruik van sociale media zijn verschillend. Vier cliënten hebben weleens contact gehad of zijn uitgenodigd door (voor hen) onbekenden. Twee cliënten zijn gepest of uitgescholden via sociale media. Aan drie cliënten zijn wel eens persoonlijke gegevens gevraagd en hebben dit ook gegeven (betreft wachtwoord en telefoon nummer). Eén cliënt heeft contact gehad met iemand die zich anders voordeed dan hij in werkelijkheid was.

Bij de nabootsing van de situaties kwamen de volgende observaties naar voren. In steekwoorden/begrippen: kort wachtwoord, vertellen van wachtwoord en gebruikersnaam, moeite met spellen van woorden/namen, site niet kunnen vinden (thuis staan wachtwoord en gebruikersnaam op de computer ingesteld), niet uitloggen, profiel niet afgeschermd, niet weten hoe een profiel afgeschermd moet worden, weten niet anderen te blokkeren en onbekenden in de vriendenlijst. De cliënten weten hoe ze een uitnodiging moeten weigeren.

7. BETROUWBAARHEID EN VALIDITEIT

Om de kwaliteit van het onderzoek in te kaderen wordt in dit hoofdstuk de betrouwbaarheid en de validiteit beschreven. Bij betrouwbaarheid word er gekeken of er geen toevallige fouten worden of zijn gemaakt. Hoe groter de betrouwbaarheid, hoe groter de herhaalbaarheid van het onderzoek. Bij validiteit, ofwel de geldigheid, word er gekeken of er geen systematische fouten worden of zijn gemaakt. Met andere woorden is validiteit de echtheid of het waarheidsgehalte van het onderzoek. (Verhoeven, 2010).

7.1 Betrouwbaarheid

Voor het interview van de cliënten zijn ouders/verzorgers ingelicht over de bedoelingen van het interview en de nabootsing van situaties. Hierin is gevraagd of zij dit voor hun kind/cliënt geheim wilde houden tot de betreffende cliënt op de hoogte was van de uitnodiging voor het interview. Hiermee is de betrouwbaarheid vergroot, want de cliënten hadden niet veel tijd om zich te kunnen voorbereiden op de vragen. Wel heeft het inlichten van de ouders over het interview bij een cliënt toe geleid dat ouders hebben geadviseerd zijn wachtwoord niet aan de interviewer te laten zien. Dit meldde de cliënt dan ook netjes voor het interview.

In het beantwoorden van de vragen door de respondenten wisten een aantal respondenten geen antwoord te geven op een vraag. Dit kon doordat ze het antwoord niet wisten of zenuwachtig waren voor het interview. De interviews werden gehouden in het gebouw van Activiteitencentrum De Schakel, waar een verbouwing plaatsvindt. Een van de werkzaamheden van de verbouwing is boren, wat veel geluidsoverlast veroorzaakt. De momenten van het geluidsoverlast waren onbekend. Bij drie interviews is voorgekomen dat er geluidsoverlast was en dat er een aantal seconden werd gestoord in het interview. Het was genoodzaakt om te stoppen met praten omdat de bandopname het gesprek dan niet voldoende kon opnemen. Dit heeft als gevolg gehad dat de interviewer en de geïnterviewde geïrriteerd werden door het boren en de interviewer de draad van het interview kwijt was. Hierdoor zijn doorvraag momenten gemist.

Binnen het gebouw van Activiteitencentrum De Schakel waren maar een aantal ruimten geschikt voor het interview. Dit waren voor het begeleidend personeel het Kantoor van het locatiehoofd, de rustruimte voor cliënten en de kleine gespreksruimte. Voor de cliënten was de geschikte ruimte de kleine gespreksruimte, omdat hier ook een computer stond met internetverbinding. Deze computer was nodig voor het nabootsen van situaties. Helaas zijn deze ruimtes niet beschikbaar als het locatiehoofd op haar kantoor is, als er een cliënt behoefte heeft aan rust of wanneer een begeleider aan het werk is in de kleine gespreksruimte. Daarnaast heeft de computer die in de kleine gespreksruimte staat een trage internet verbinding, hierdoor is de kans op het vastlopen van de computer groot. Bij het interviewen van het begeleidend personeel kon er flexibel omgegaan worden met de ruimte. Bij het interviewen van de cliënten was dit niet het geval. Het is dan ook voorgekomen dat het interview plaatsvond in de rustruimte en dat daarna gebruik is gemaakt van de computer in de kleine gespreksruimte voor het nabootsen van de situaties of dat de computer vast liep en er gebruik is gemaakt van de computer op de groep waarbij 14 andere cliënten aanwezig waren. Bij het interview op de Boslaan was er geen computer of code van internet netwerk beschikbaar waarop de nabootsing van situaties uitgevoerd kon worden. De nabootsing van situaties is in dit geval niet uitgevoerd, maar mondeling besproken. Al deze gevallen kunnen vertekening geven in het geven van antwoorden en in de nabootsing van situaties.

Binnen het onderzoek is er sprake van inter-beoordelaarbetrouwbaarheid, doordat de interviews en nabootsing van de situatie door één persoon zijn uitgevoerd en zijn uitgewerkt in

de analyse. Er zit dus geen verschil in de interpretatie, omdat de visie van één persoon is aangehouden.

De betrouwbaarheid van het onderzoek wordt verhoogd door triangulatie. Er worden in het onderzoek meerdere dataverzamelings-methoden gebruikt om de hoofdvraag te beantwoorden (Verhoeven, 2010). Dit zijn de methoden: literatuuronderzoek, interviewen van twee groepen respondenten en observaties van één groep respondenten. De resultaten van deze drie methoden worden met elkaar vergeleken en beschreven in de conclusie.

Er is rekening gehouden met de betrouwbaarheid in het rapportage en de verantwoording. Bij het uitwerken van de interviews is gebruik gemaakt van geluidsopnames, zodat er geen antwoord verloren gaat. Daarnaast is er een logboek bijgehouden door de onderzoeker waarin de vorderingen, leerpunten en wijzigingen staan. Bij herhaling van het onderzoek kunnen hierdoor de gemaakte fouten in dit onderzoek worden vermeden (Verhoeven, 2010).

7.2 Validiteit

7.2.1 INTERNE VALIDITEIT

Het onderzoek is niet vrij van systematische fouten (Verhoeven, 2010). Een aantal vragen waren zo geformuleerd dat zij sociaal gewenste antwoorden uitlokten. Zeker bij verstandelijk beperkten, die aardig gevonden willen worden, kan dit een vertekening geven in de antwoorden en hierdoor de resultaten van het onderzoek beïnvloeden. Zoals de vraag: Heb je weleens contact gehad via sociale media met onbekenden? Het is eenvoudig om nee te antwoorden wanneer gedacht wordt dat de interviewer (tevens begeleider van de cliënten) dat wil horen en ze hoeven geen nadere toelichting te geven. Dit is een vorm van bias, namelijk recall bias. Bias is een factor die de objectieve interpretatie belemmert. Een recall bias is een verstoring van de resultaten doordat de cliënt anders verteld (en/of herinnerd) dan in werkelijkheid is gebeurd (Laurent, 2010). Een deel van deze antwoorden is te controleren aan de hand van de nabootsing van situaties, zodat er alsnog de juiste antwoorden achterhaald worden.

Daarnaast is er ook sprake van selectiebias (Laurent, 2010). De cliënten zijn geselecteerd op het feit dat zij gebruik maken van sociale media en een account op sociale media bezitten. Dit laatste maakt dat er geen uitspraken gedaan mogen worden over alle cliënten die gebruikmaken van dagbesteding op Activiteitencentrum De Schakel, maar alleen over de populatie licht tot matig verstandelijk beperkten die werken binnen Activiteitencentrum De Schakel en gebruik maken van sociale media. De cliënten zijn ook geselecteerd op communicatie vaardigheden, zodat zij wel in staat waren om antwoord kunnen en willen geven op de geformuleerde vragen. Het begeleidend personeel wat is geïnterviewd is geselecteerd op variabele leeftijden en het beschikken of juist niet beschikken van sociale media. De geselecteerde begeleiders zijn allen persoonlijk begeleiders. Er kunnen uitspraken gedaan worden over de ervaringen van het begeleidend personeel, in de functie van persoonlijk begeleider die werkzaam zijn op Activiteitencentrum De Schakel, op het gebied van sociale media op internet.

7.2.2 EXTERNE VALIDITEIT.

Het onderzoek is extern niet valide (Verhoeven, 2010). Doordat de respondenten zijn geselecteerd op hun mogelijkheden, leeftijd, gebruik van sociale media en de populatie respondenten klein is, is het onmogelijk om de resultaten van het onderzoek te kunnen generaliseren naar alle begeleiders van licht tot matig verstandelijk beperkten en licht tot matig verstandelijk beperkte cliënten die gebruik maken van sociale media. De populatie grootte is wel geschikt om uitspraken te doen over de persoonlijk begeleiders die werkzaam zijn op Activiteitencentrum De Schakel en de licht tot matig verstandelijk beperkte cliënten die gebruik

maken van sociale media en die gebruik maken van dagbesteding binnen Activiteitencentrum De Schakel en Werkcentrum De Boslaan.

7.3 Samenvatting

De betrouwbaarheid van het onderzoek is verminderd door geluidsoverlast tijdens de interviews, doordat respondenten niet altijd antwoord wisten op een vraag en het niet altijd beschikbaar hebben van een computer met internet. Hierdoor kunnen er vertekeningen zijn opgetreden in de resultaten. Om verschillen in de uitwerking te voorkomen zijn de interviews afgenomen en uitgewerkt door dezelfde persoon. Ook wordt de betrouwbaarheid vergroot door het logboek wat bijgehouden is en de geluidsopnames die gemaakt zijn van de interviews.

Er zijn een aantal systematische fouten gemaakt die invloed hebben op de validiteit. De respondenten zijn geselecteerd op leeftijd, (evt.) beperking en gebruik van sociale media (selectiebias). Er is daarnaast sprake van recall bias doordat een aantal geformuleerde vragen sociaal gewenste antwoorden uitlokten en hierdoor de waarheid/echtheid van het onderzoek afneemt. Om deze fouten er zo veel mogelijk uit te halen zijn er controle vragen gemaakt en zijn er situaties nagebootst. Op deze wijze wordt de waarheid en validiteit zo goed mogelijk gewaarborgd. Het onderzoek is intern valide, er kunnen uitspraken worden gedaan over het begeleidend personeel en licht tot matig verstandelijk beperkte cliënten van Activiteitencentrum De Schakel. Het onderzoek is niet extern valide omdat de groep respondenten die zijn geïnterviewd te klein is om uitspraken te doen over de gehele populatie.

8. CONCLUSIE

In deze conclusie worden de gevonden en beschreven resultaten van de vier deelvragen met elkaar vergeleken en tegen elkaar afgewogen. Deze onderzoeksresultaten worden verbonden aan de probleemstelling. Dit samen geeft antwoorden op de hoofdvraag: "Op welke wijze kan het begeleidend personeel van Activiteitencentrum De Schakel, cliënten met een licht tot matige verstandelijke beperking ondersteunen bij het gebruik van sociale media op internet." Ook wordt er in dit hoofdstuk aandacht besteed aan het doel van het onderzoek (Verhoeven, 2010).

8.1 Bevindingen

Uit studies en literatuur is gebleken dat sociale media risico's hebben voor de licht tot matig verstandelijk beperkte gebruiker. Bijvoorbeeld het vrijgeven van persoonsgegevens, scamming, cyberpesten, loverboy's, grooming, cyberseks en het contact met onbekenden (Mijn Kind Online, n.d. SCP, 2011. Baumgartner et al., 2011. Politie Rotterdam Rijnmond, 2009). Alle negen respondenten van het onderzoek weten dat er risico's zijn en konden ook voorbeelden geven. Een aantal cliënten hebben ervaring met deze risico's, namelijk contact met onbekenden, seksueel getinte vragen, pesten, vrijgeven van persoonlijke informatie zoals wachtwoorden, adres en telefoonnummer en mensen die zich voordoen als een ander dan zij in werkelijkheid zijn. Uit de observaties van de nabootsing van situaties bleek dat cliënten niet zonder risico's gebruik maken van sociale media. Zo zijn er verschillende risico's geobserveerd. Dit zijn de risico's: account niet afgeschermd voor onbekenden, niet weten hoe je iemand moet blokkeren of verwijderen, contact met onbekenden, onjuist uitloggen en het vrijgeven van wachtwoorden.

Naast risico's zijn er ook voordelen voor de licht tot matig verstandelijk beperkten in het gebruik van sociale media. De genoemde voorbeelden in de literatuur worden ook genoemd door de meerderheid van de respondenten. Dit zijn: versterken van de autonomie, erbij horen, vergroten van zelfwaardering, sociale contacten, toegang tot informatie en het opdoen van computervaardigheden (Blik op Media, 2010).

In de literatuur wordt gesuggereerd dat licht tot matig verstandelijk beperkten meer weten over sociale media en het gebruik hiervan dan het begeleidend personeel (de Koning, 2011. Vink, 2012). Uit antwoorden van de respondenten blijkt dat dit geen feitelijk gegeven is. De ene cliënt heeft meer/ grotere kennis en vaardigheden in het gebruik van sociale media dan het begeleidend personeel, maar de andere cliënt heeft dit juist minder. Ook de hoeveelheid kennis en vaardigheden van het begeleidend personeel verschillen op het gebied van sociale media. De ene maakt gebruik van veel sociale media sites en is hier goed bekend mee en de ander kent sociale media alleen van meekijken. Kortom de mate van bekwaamheid en behoefte aan begeleiding bij het gebruik van sociale media is per individuele cliënt verschillend. Ook de kennis van sociale media is per individuele begeleider verschillend. Opvallend is wel dat de jongere begeleiders (tot 45) actiever zijn op sociale media dan de oudere begeleiders (vanaf 45).

De literatuur beschrijft dat communicatie en praten over sociale media belangrijker zijn dan regels (Boyd, 2007). Begeleiders moeten wel over communicatievaardigheden beschikken om met licht tot matig verstandelijk beperkten te kunnen communiceren. Dit zijn onder andere: spreek met korte en duidelijke zinnen, herhaal, neem de mening van de cliënt serieus, ondersteun met materiaal (picto's, foto's of filmpjes) en ga in gesprek met de cliënt (de Beer, 2011). De respondenten van het interview, zowel cliënten als begeleiding vinden regels op Activiteitencentrum De Schakel niet noodzakelijk. Het begeleidende personeel vindt dit meer voor woningen. Cliënten geven aan geen regels nodig te hebben of regels thuis te willen maken. Veelal zijn er geen regels gemaakt met de cliënten.

Wanneer risico's zich aandienen op Activiteitscentrum De Schakel, verwijst het begeleidende personeel de cliënt door naar zijn of haar woning. Dit wordt gedaan doordat de begeleiding het niet vindt horen bij het takenpakket van het activiteitscentrum. Wel geven een aantal begeleiding voorlichting aan een cliënt wanneer er een risico is gesignaleerd. In de literatuur wordt niets geschreven over waar de verantwoordelijkheid ligt van het begeleidende personeel bij het signaleren van risico's. Wel biedt de literatuur handvatten voor de begeleiders van licht tot matig verstandelijk beperkten bij het gebruik van sociale media op internet. Zo zijn er cursussen voor begeleiders hoe zij cliënten kunnen ondersteunen op sociale media, software, readers en handleidingen over sociale media sites (NoXqs Zorginnovatie, 2011. Markant, 2011. Klik, 2012. Wai-not, 2005). Omdat technologie steeds vaker voorkomt in ze gehandicapten zorg komt er ook een nieuwe competentie voor de begeleiders van verstandelijk beperkten, namelijk omgaan met technologie (de Koning, 2011. VGN, 2011).

Eén begeleider is voorstander van het hebben van contact met cliënten via sociale media (in de privé situatie), deze contacten zouden ten goede kunnen komen in de vertrouwenrelatie met de cliënt. De andere geïnterviewden begeleiders willen dit niet. Zij vinden dat dit ten koste gaat van hun privéleven en professionaliteit. Duimel (2010) geeft hier een oplossing voor, namelijk een begeleideraccount maken waarin het privé leven van de begeleider wordt beschermd en de begeleider op een professionele manier contact kan hebben met de cliënt.

Binnen Gemiva-SVG Groep zijn er geen beleidstukken, richtlijnen of gedragscodes over de omgang van licht tot matig verstandelijk beperkte cliënten met sociale media op internet en de ondersteuning hierin door begeleiding. Wel is er een gedragscode voor medewerkers van Gemiva-SVG Groep over het gebruik van e-mail en internet onder werktijden. Uit onderzoek van Markant is bekend geworden dat Gemiva-SVG Groep niet in de top 25 staat van organisaties die doen aan e-inclusie, interactie en zorg op afstand ofwel zorg via internet (Koning, 2011). Begeleiders geven wel aan dat Gemiva-SVG Groep over beleid, richtlijnen of gedragscodes moet beschikken over het ondersteunen van cliënten in het gebruik van sociale media door begeleiders. Cliënten vinden dat Gemiva-SVG Groep en Activiteitscentrum De Schakel actiever moet zijn op sociale media, door meer foto's te plaatsen, activiteiten te noteren op internet. Ook kwam het idee ter sprake van een "Schakel-Hyves".

8.2 Antwoord op de hoofdvraag

Om een antwoord te geven op de hoofdvraag, zal deze vraag hier nogmaals genoemd worden: "Op welke wijze kan het begeleidend personeel van Activiteitscentrum De Schakel, cliënten met een licht tot matige verstandelijke beperking ondersteunen bij het gebruik van sociale media op internet? "

Uit het onderzoek is gebleken dat begeleiders licht tot matig verstandelijk beperkten kunnen begeleiden bij het gebruik van sociale media doormiddel van praten over sociale media en de risico's hiervan voor de cliënt. Daarnaast is van belang dat zij achtergrond kennis en vaardigheden beschikken in het gebruik van sociale media en moet de begeleiding uitgaan van de voordelen die het voor de cliënt oplevert. Er zijn hulpmiddelen, zoals cursussen, readers en documenten te vinden voor begeleiders en licht tot matig verstandelijk beperkten in de omgang met sociale media (zowel te koop als gratis aangeboden). Vanuit de literatuur wordt dit gebracht als een belang voor alle begeleiders die te maken hebben met licht tot matig verstandelijk beperkten die gebruik maken voor sociale media en dat de vraag naar materialen en kennis door begeleiding over sociale media en de ondersteuning bij het gebruik hiervan door licht tot matig verstandelijk beperkten groot is.

Uit het de antwoorden van de respondenten is gebleken dat de behoefte aan begeleiding/ondersteuning bij de licht tot matig verstandelijk beperkten klein is. Het begeleidende personeel vindt de ondersteuning van cliënten op Activiteitencentrum De Schakel bij het gebruik van sociale media niet horen bij hun taken, dit is de verantwoordelijkheid van de ouders of de begeleiding van de woning. Dit is een opmerkelijke conclusie, omdat de meeste begeleiders wel een “risico” hebben gesignaleerd en hebben gemeld bij de woning. De cliënten vertellen dat zij tijdens het gebruik van sociale media geen ondersteuning ontvangen van ouders of begeleiders en hier ook geen behoefte aan hebben. Wanneer zij vragen hebben vragen zij hulp om van begeleiders. De cliënten gaven in het onderzoek aan ervaringen te hebben met o.a. pesten, contact met onbekenden, vragen naar persoonlijke informatie en deze ook geven, het ontvangen van seksueel getinte vragen en mensen die zich als een ander voordoen dan zij in werkelijkheid zijn. In de observaties tijdens de nabootsing van situaties vielen de volgende risico's op: account niet afgeschermd voor onbekenden, niet weten hoe je iemand moet blokkeren of verwijderen, contact met onbekenden, onjuist uitloggen en het vrijgeven van wachtwoorden. Om deze risico's te voorkomen is het belangrijk dat begeleiders naast het praten over sociale media ook meekijken wanneer licht tot matig verstandelijk beperkte cliënten gebruik maken van sociale media en op deze manier controleren of zij de besproken onderwerpen kunnen toepassen in de praktijk. Voor het meekijken met de cliënt is wel toestemming vereist van de cliënt.

8.3 Doel van het onderzoek

Het doel om vragen, risico's, problemen en behoeften in kaart brengen is behaald. Door de verkregen literatuur en uit de antwoorden van de negen respondenten die hebben meegewerkt aan het onderzoek zijn de vragen, risico's, problemen en behoeften beschreven. Deze onderwerpen zijn te vinden in de voorgaande hoofdstukken. Na aanleiding van het onderzoek en de gemaakte conclusie zullen er in het volgende hoofdstuk aanbevelingen worden gedaan voor Activiteitencentrum De Schakel.

8.4 Samenvatting

In de literatuur staat beschreven dat een licht tot matig verstandelijk beperkte cliënt moet worden ondersteund in het gebruik van sociale media door begeleiding, bijvoorbeeld door communicatie, uitgaan van de voordelen en het hebben van kennis en vaardigheden van sociale media. Hier zijn ook hulpmiddelen en ondersteunend materiaal in beschikbaar.

De cliënten van Activiteitencentrum De Schakel hebben geen behoefte aan begeleiding in het gebruik van sociale media. Ondanks zij wel ervaringen hebben met risico's en er risico's gesignaleerd zijn tijdens de nabootsing van situaties. Het begeleidend personeel voelt zich niet verantwoordelijk voor het gebruik van sociale media door licht tot matig verstandelijk beperkten binnen Activiteitencentrum De Schakel, zij vinden dat de verantwoordelijkheid ligt bij de thuissituatie of op de woning waar de betreffende cliënt woont.

Het doel van het onderzoek is behaald. De vragen, risico's, problemen en behoeften worden beschreven in de voorgaande hoofdstukken. De aanbevelingen voor Activiteitencentrum De Schakel worden gedaan in het volgende hoofdstuk.

9. DISCUSSIE EN AANBEVELINGEN

In dit hoofdstuk worden aanbevelingen gedaan na aanleiding van de resultaten van het onderzoek. Het zijn suggesties waar Activiteitencentrum De Schakel en Gemiva-SVG Groep aan kunnen werken of vervolg onderzoek naar kunnen doen. De aanbevelingen hebben als doel om een verbetering of verandering in te zetten in de toekomst (Boeije, 2008. Verhoeven 2010). Daarnaast zal er ook een discussie in de aanbevelingen verwerkt zijn. De discussie zal in dit hoofdstuk niet gaan over verbeteringen in de onderzoeksmethode. Dit onderdeel is al behandeld in het hoofdstuk Validiteit en betrouwbaarheid. De discussie zal in dit hoofdstuk aanbod komen door het verwerken van de mening van de onderzoeker in het aandragen van suggesties voor een vervolgonderzoek en in de aanbevelingen (Boeije, 2008).

9.1 Vervolgonderzoek

Het onderzoek heeft veel inzichten gekregen in de voordelen, nadelen, risico's, behoeften en ervaringen van licht tot matig verstandelijk beperkten en het begeleidend personeel van Activiteitencentrum De Schakel. Uit deze bevindingen zijn conclusies getrokken. Ook zijn er door het onderzoek nieuwe vragen ontstaan. Voornamelijk door de interviewantwoorden van het begeleidend personeel en de licht tot matig verstandelijk beperkten. Zij gaven onder anderen aan dat problemen en risico's met sociale media in de woonsituatie van de cliënt moeten worden verholpen. Cliënten gaven aan dat er thuis over gesproken wordt en hier ook regels zijn of gemaakt mogen worden. Vragen die na aanleiding van deze bevindingen zijn ontstaan zijn: Hoe worden licht tot matig verstandelijk beperkten begeleidt bij het gebruik van sociale media in de thuissituatie of op wonen? Gaan de woonbegeleiders of ouders in gesprek met de cliënt? Hebben zij genoeg kennis van sociale media en de risico's? Geven zij voldoende voorlichting? Aan wie stelt de cliënt zijn vragen? Is de behoefte aan ondersteuning bij cliënten op wonen/thuis groter dan op een activiteitencentrum?

Een vervolg onderzoek naar het gebruik van sociale media door licht tot matig verstandelijk beperkten in de thuissituatie of op de woning en de ondersteuning die zij hierin ontvangen door ouders, verzorgers of begeleiders, lijkt hier op zijn plaats en wordt om deze reden aanbevolen. Een advies hierbij is om het hoofdstuk validiteit en betrouwbaarheid nogmaals goed door te nemen en zo de kans op toevallige en systematische fouten te verkleinen.

9.2 Beleid omgang sociale media

Uit het onderzoek is gebleken dat Gemiva-SVG Groep nog geen beleid heeft ontwikkeld in het gebruik van sociale media door licht tot matig verstandelijk beperkten en de ondersteuning hiervan door het begeleidende personeel. De respondenten in het onderzoek geven aan dat Gemiva-SVG Groep actiever mag/moet zijn op het gebied van sociale media en in het maken van beleid, protocollen, richtlijnen of gedragscodes. Deze ontwikkeling is noodzakelijk om mogelijke problemen en risico's in de toekomst te voorkomen. Zeker doordat het gebruik van sociale media door licht tot matig verstandelijk beperkten alleen maar zal toenemen door de toegankelijkheid hiervan. Daarnaast zal er ook verwacht worden van het begeleidende personeel dat zij competent zijn in de omgang met technologie en sociale media (VGN, 2011) en het streven naar e-inclusie (de Koning, 2011).

Een aanbeveling aan Gemiva-SVG Groep is om te beginnen met het opstellen van een grondhouding hoe begeleiders cliënten kunnen ondersteunen bij het gebruik van sociale media en hoe zij mogelijke risico's kunnen voorkomen, signaleren en verhelpen. Gemiva-SVG Groep hoeft niet zelf het wiel uit te vinden. Er zijn instellingen die beleid hebben gemaakt op het gebied van sociale media. Neem contact op met deze instellingen en wissel ervaringen uit via LinkedIn

(2012). Een sociale media voor bedrijven en instellingen. Via deze sociale media site kunnen tips, voorbeelden en adviezen gegeven worden.

Ook Activiteitencentrum De Schakel kan een visie ontwikkelen in het gebruik van sociale media door licht tot matig verstandelijk beperkten en de ondersteuning hierin door begeleiders. Maar ook op het gebied van ethiek. Bijvoorbeeld mag ik een cliënt accepteren als vriend op Hyves of Facebook. Om deze onderwerpen bespreekbaar te maken in het team van Activiteitencentrum De Schakel kan er gebruik worden gemaakt van de volgende twee sites:

- <http://www.amerpoort.nl/binaries/content/assets/administration/internet-en-ethiek/themas-voor-het-ontwikkelen-van-visie-op-internet-en-social-media.pdf>
- <http://www.amerpoort.nl/binaries/content/assets/administration/internet-en-ethiek/bijeenkomst-link4all.pdf>

(NoXqs Zorginnovatie, 2011)

Deze sites bieden adviezen om sociale media en ethiek bespreekbaar te maken en bieden thema's aan waaruit een visie kan ontstaan. Deze zijn uitgewerkt in de bijlagen. Het is belangrijk om deze onderwerpen in het team van begeleiders op Activiteitencentrum De Schakel bespreekbaar te maken, zodat het begeleidend personeel van elkaars mening en standpunten op de hoogte is en hier een middenweg in kan zoeken voor de ondersteuning van cliënten in het gebruik van sociale media. Het doel hiervan is dat de teamleden een dezelfde manier van begeleiden hanteren in het gebruik van sociale media door licht tot matig verstandelijk beperkten en hierdoor voor duidelijkheid zorgen bij de cliënt (maar ook bij collega's).

9.3 Cursussen en materialen omgang sociale media

Begeleiders moeten op de hoogte zijn van het sociale media gebruik van de cliënt en de voor- en nadelen hiervan. Daarnaast is het hun taak om de cliënt hierin te begeleiden. Dit is noodzakelijk om cliënten een passende en vraaggerichte ondersteuning te bieden. Een aanbeveling hiervoor is neem de bovenstaande punten serieus en denk het niet allemaal te weten, want dat is onmogelijk.

Zoek informatie op over betreffende onderdelen van sociale media en risico's.

- Er worden studiedagen georganiseerd door Robert Teune (medialogisch.nl) en Janneke Heijstek (mentionem.nl). Hier kunnen begeleiders zich voor aanmelden. De onderwerpen lvg/autisme, seksualiteit en cyberspace worden hier behandeld. Nadeel: de studiedagen zijn niet gratis.
- NoXqs Zorginnovatie heeft een site met gratis voorlichtingsmateriaal voor cliënten en begeleiders over het gebruik van sociale media. Het adres van deze site is: <http://www.noxqs.nl/2011/10/studiedag-veilig-internetten-voor-vg/>
- Er zijn verschillende sites die voorlichting geven over de omgang met sociale media voor begeleiders maar ook voor cliënten. Voorbeelden hiervan zijn:
 - Ookjij.nl
 - Ikkies.nl
 - Steffie.nl
 - Williewebwijs.nl

Deze sites zijn eenvoudig te vinden en bieden naast informatie ook instructiefilmpjes of bieden cursussen aan. Deze sites zijn goed toegankelijk voor licht tot matig verstandelijk beperkten. Door samen deze sites te bezoeken kunnen onderwerpen van sociale media besproken worden.

Naast de sites die hierboven beschreven staan zijn er ook cursussen en software voor cliënten. Dit kan een extra toevoeging geven naast de ondersteuning van de vaste begeleiding.

- ZetNet biedt cursussen aan voor verstandelijk beperkten op het gebied van veilig internet gebruik, deelnemen aan Twitter en andere onderwerpen. Op www.zetnet.nl is meer informatie hierover te vinden.

- Wai-Not (2005) verkoopt software wat gebruik van internet en de computer toegankelijk(er) maakt voor verstandelijk beperkten. Meer informatie is te vinden op www.wai-not.org

De belangrijkste aanbeveling voor begeleiders is: blijf met de cliënt communiceren, ga in gesprek over de risico's, kijk naar de mogelijkheden van de cliënt en de mogelijkheden die sociale media aan de cliënt kunnen bieden. Vertrouw de cliënt en verbied het gebruik van sociale media niet, maar zoek naar oplossingen (zie de lijst met sites hierboven voor informatie).

9.4 account sociale media

De begeleiders geven aan dat zij geen vrienden willen zijn via sociale media met licht tot matig verstandelijk beperkte cliënten van Activiteitencentrum De Schakel. Redenen hiervoor zijn het vervagen van de privé- en de professionaliteit grenzen. Een aanbeveling is het aanmaken van een begeleideraccount op bijvoorbeeld Hyves of Facebook. Op dit account kan de begeleider professioneel blijven en zijn privé leven afschermen, maar toch contact onderhouden met een cliënt. Het is belangrijk dat hier wel over gesproken wordt binnen het team om een visie en gelijke handelswijze vast te stellen in het gebruik van een begeleideraccount. Dit zorgt voor duidelijkheid voor de cliënt maar ook voor de begeleiders. Daarnaast is het belangrijk om grenzen zoals privacy en professionaliteit goed in te kaderen, zodat deze niet overschreden worden door de begeleider en de cliënt (Duimel, 2010). Dit account voor begeleiders kan de vertrouwensband tussen begeleider en cliënt vergroten. Een begeleider heeft via een andere manier, buiten het werk, contact met de cliënt en kan hierdoor achter nieuwe kennis, vaardigheden, interesses van cliënten komen. De begeleider kan/mag zelf bepalen wanneer hij contact heeft met de cliënt.

Een aantal cliënten hebben in het interview aangegeven dat Activiteitencentrum De Schakel actiever mag zijn op intranet en sociale media. Een aanbeveling hierin is het aanmaken van een account op Hyves of Facebook vanuit locatie De Schakel. Hier kunnen cliënten terecht met vragen aan het team of over zaken binnen Activiteitencentrum De Schakel. Er kan een digitale agenda bijgehouden worden met activiteiten die op het activiteitencentrum georganiseerd worden of activiteiten op andere omringende activiteitencentra of woningen. Hier kunnen foto's geplaatst worden van lopende activiteiten (mits cliënten en cliëntenvertegenwoordigers toestemming geven voor het publiceren van foto's) en er kan een blog (internetdagboek) bij worden gehouden door begeleiders, maar ook door cliënten. Ook ouders, verzorgers en woningen kunnen op deze manier meer informatie vinden over activiteiten die zich afspelen op Activiteitencentrum De Schakel. Enig nadeel van een instellingaccount is dat het account moet bijgehouden worden door het begeleidend personeel onder werktijd. Dit is een bijkomende taak waar tijd en energie in gestoken moet worden en een taak wat altijd weer terugkomt. Begeleiders moeten hier wel tijd voor vrij willen en kunnen maken.

9.5 Samenvatting

De bovenstaande aanbevelingen worden geadviseerd aan Activiteitencentrum De Schakel en aan Gemiva-SVG Groep. De aanbevelingen bestaan uit een vervolgonderzoek, beleidsadvies en ontwikkelen van visie en beroepshouding, op het gebied van sociale media en gebruik door licht tot matig verstandelijk beperkten, voor Gemiva-SVG Groep en Activiteitencentrum De Schakel. Er wordt aanbevolen aan begeleiders om informatie en kennis op te doen op verschillende sites en/of cursussen die worden aangeboden op internet. Hier wordt een opsomming van gegeven in de aanbevelingen. Ook zijn er internetsites en cursussen waar een cliënt aan kan deelnemen om meer informatie/vaardigheden te verkrijgen op het gebied van sociale media. Als laatst wordt er het

aanmaken voor een begeleideraccount of instellingaccount aanbevolen. Al de genoemde aanbevelingen zullen naar mening van de onderzoeker een bijdrage leveren aan de kwaliteit van ondersteunen bij het gebruik van sociale media door licht tot matig verstandelijk. Het gebruik van sociale media groeit onder cliënten en wanneer hier niets mee gedaan wordt ook de risico's van sociale media. Om deze risico's te voorkomen, signaleren en te verhelpen moet Gemiva-SVG Groep en Activiteitencentrum De Schakel hier serieuze aandacht aan besteden. Voor begeleiders is van belang dat zij in gesprek blijven met de cliënt over sociale media en de risico's hiervan en geen regels gaan stellen of het gebruik van sociale media verbieden.

LITERATUUR

- Ackermann, M., Osseweijer, E., Schmidt, H. & Molen, H. van der (2007). *Zelf leren schrijven*. Amsterdam, Nederland: Uitgeverij Boom
- Arensbergen, C. van. & Liefhebber, S. (2005). *Landelijk competentieprofiel beroepskrachten primair proces gehandicapten zorg*. In opdracht van: Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn, beroepsontwikkelingen.
- Assen, T. van. (2008). *E-mail bewijzen en bewaren; een onderzoek naar de Nederlandse en Europese wet- en regelgeving op het gebied van het gebruik van e-mail als bewijsmiddel en het bewaren van e-mail*. Nuenen, Nederland: Jakajima.
- Beer, Y. de. (2011). *De Kleine Gids: mensen met een licht verstandelijke beperking 2011*. Deventer, Nederland: Kluwer.
- Blik op Media. (2010). *E-inclusie, meedoen in de digitale samenleving*. Verkregen op 24 februari, 2011, van <http://blikopmedia.nl/e-inclusie-meedoen-in-de-digitale-samenleving/>
- Boeije, H. (2005). *Analyseren in kwalitatief onderzoek*. Den Haag, Nederland: Boom onderwijs.
- Boertjens, k. & Brenninkmeijer, P. (2001). *Internetgids voor ouders en kinderen*. Schoonhoven, Nederland: Academic Service.
- Digiwegwijs. (2011). *Wat is Skype?* Verkregen op 1 mei, 2012, van http://www.digiwegwijs.nl/index.php?view=items&cid=22%3Askype&id=41%3Awat-is-skype&option=com_quickfaq&Itemid=4
- Duimel, M. (2010). Hyves. In J. de Haan & R. Pijpers (red.), *Contact! Kinderen en nieuwe media* (p. 107-121). Houten, Nederland: Bohn Stafleu van Loghum.
- Boyd, D. (2007). *Social Network Sites: Public, Private or What?* Knowledge Tree, 13.
- Engelen, L. van. (2010). *Een heel klein boekje over zorg 2.0*. Delft, Nederland: Uitgeverij Eburon.
- Fisher, T. & Julsing, M. (2008). *Onderzoek doen!* Groningen, Nederland: Noordhoff Uitgeverij B.V.
1. Gemiva-SVG Groep. (n.d.). *Sociaal beleid medewerkers*. Verkregen op 30 december, 2011, van <http://www.gemiva-svg.nl/smartsite.dws?id=41984&ch=INT>
2. Gemiva-SVG Groep. (2011). *Yammer*. Verkregen op 30 december, 2011, van <https://intranet.gemiva-svg.nl/cvnp/aHR0cDovLzE3Mi4xNi4xNy4xMTg/smartsite.dws?id=92&archId=52792>
3. Gemiva-SVG Groep. (2011). *Recruit*. Verkregen op 24 april, 2012, van <https://intranet.gemiva-svg.nl/cvnp/aHR0cDovLzE3Mi4xNi4xNy4xMTg/smartsite.dws?id=51524>
4. Gemiva-SVG Groep. (2011). *Beleid: internet en e-mail*. Verkregen op 24 april, 2012 van <https://intranet.gemiva-svg.nl/cvnp/aHR0cDovLzE3Mi4xNi4xNy4xMTg/smartsite.dws?id=1972>
5. Gemiva-SVG Groep. (2012). *Sociale Media*. Verkregen op 24 april, 2012, van <https://intranet.gemiva-svg.nl/cvnp/aHR0cDovLzE3Mi4xNi4xNy4xMTg/smartsite.dws?id=51297>
6. Gemiva-SVG Groep. (2012). *Panel actief op sociale media*. Verkregen op 24 april, 2012, van <https://intranet.gemiva-svg.nl/cvnp/aHR0cDovLzE3Mi4xNi4xNy4xMTg/smartsite.dws?id=54647&ch=DEF>
- Gijzen, T. (2012) Voorkom de digitale vrije val. *Klik, thema lust en internet*, (4), 10-13.
- Hasebrink, U., Livingstone, S., Haddon, L. & Olafsson, K. (2009). *Comparing children's online opportunities and risks across Europe: Cross-national comparisons for EU Kids Online*. Londen, Engeland: EU Kids Online.
- Huijskens, C. (2010). *Code Sociale Media*. Amsterdam, Nederland: Bertram en de Leeuw.
- Hulsebosch, J. & Wagenaar, S. (2010). *En nu online: sociale media voor professionals, organisaties en facilitatoren*. Houten, Nederland: Bohn Stafleu van Loghum.
- Kennisring. (2009). *Leven met een verstandelijke beperking*. Verkregen op 7 oktober, 2011, van <http://www.kennisring.nl/smartsite.dws?id=39482>
- Kohnstamm, R. (2002). *Ontwikkelingspsychologie, de schoolleeftijd*. Houten, Nederland: Bohn Stafleu van Loghum.

- Koning, J. de. (2011). Luisteren naar elkaar. *Markant: Gehandicaptenzorg 2.0*, 16 (10), 10-12.
- Laurent, M. (2010). *Woordenlijst*. Verkregen op 6 april, 2012 van <http://journalclubnl.wordpress.com/woordenlijst/>
- Levine, J.R., Baroudi, C. & Levinge-Young, M. (2005). *The internet for dummies*. USA, Indiana: Wiley Publishing inc.
- LinkedIn. (2012). *Maak optimaal gebruik van uw professionele netwerk*. Verkregen op 29 april, 2012, van http://nl.linkedin.com/static?key=what_is_linkedin&trk=hb_what
- LinkedIn. (2012). *VG 2.0 Sociale media en Zorg 2.0 voor mensen met een verstandelijke beperking*. Verkregen op 6 april, 2012, van http://www.linkedin.com/groups/VG-20-Social-Media-en-3686278?goback=%2Egna_3686278
- Lovelock, C., Wirtz, J. & Verhagen, W. (2011). *Diensten Marketing*. Benelux: Pearson Education Benelux BV.
- McFedries, P. (2010). *Twitter Tips, Tricks and Tweets*. USA, Indiana: Wiley Publishing inc.
1. Mijn kind online. (2010). *De risico's van internet/Hoe gaat seksuele verleiding via internet in z'n werk?* Verkregen op 20 februari, 2012, van: <http://www.mijnkindonline.nl/1641/hoe-gaat-seksuele-verleiding-via.htm>
 2. Mijn kind online. (2007). *De risico's van internet/Juridisch*. Verkregen op 20 februari, 2012, van <http://www.mijnkindonline.nl/141/juridisch.htm>
 3. Mijn kind online. (2007). *De risico's van internet/veiligheidsrisico's*. Verkregen op 20 februari, 2012, van <http://www.mijnkindonline.nl/143/veiligheid.htm>
 4. Mijn kind online. (2007). *De risico's van internet/Sociaal-emotionele risico's*. Verkregen op 20 februari, 2012, van <http://www.mijnkindonline.nl/142/sociaal-emotioneel.htm>
- Miller, W.R. & Rollnick, S. (2010). *Motiverende gespreksvoering*. Gorinchem, Nederland: Ekklesia.
- Minderaa, R.B.(1997). *Zorg voor mensen met een verstandelijke handicap*. Assen, Nederland: Van Gorcum.
- NoXqs Zorginnovatie. (2011). *Veilig internet voor mensen met een verstandelijke beperking*. Verkregen op 22 maart, 2012 van <http://www.noxqs/2011/10/studiedag-veilig-internetten-voor-vg/>
- Raaf, T. de. (2009). Psychische gezondheid en een verstandelijke beperking. In M.H. Niemeijer & M. Gastkemper (red.), *Ontwikkelingsstoornissen bij kinderen* (p. 129- 142). Assen, Nederland: Van Gorcum.
- Projectgroep Meten van Mediawijsheid. (2011). *Meten van Mediawijsheid*. verkregen op 10 februari, 2012 van: <http://www.mediawijzer.net/professionals/nieuws/resultaten-onderzoek-meten-van-mediawijsheid-beschikbaar.nl>
- Riet, H.M.C. te., Zwart, D.E., Brettschneider, M., Dito, J.C. & Groot, P. de. (1998). *Zorgcategorieën*. Nederland, Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Rijksoverheid. (n.d.) *gehandicapt*. Verkregen op 14 december, 2011, van: <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/gehandicapt>
- Schouppe, H. (2006). *Algemene psychologie: een inleiding in de functieleer*. Assen, Nederland: Van Gorcum.
- Udes, J. (2010). *Haalbaarheidsonderzoek naar de mogelijkheden van E-learning ten behoeve van een veiliger gebruik van sociale netwerksites door licht verstandelijk beperkte kinderen*. Afstudeeropdracht Universiteit Leiden.
- VGN. (2010). *Gehandicaptenzorg. 2.0*. Verkregen op 30 december, 2011, van <http://www.vgn.nl/artikel/10340>
- Verhoeven, N. (2010). *Wat is onderzoek?* Den Haag, Nederland: Boom onderwijs.
- Vink, R. (2012). Porno als informatiebron over seks. *Klik, thema lust en internet*, (4), 15-16.
- Walrave, M., Lenaerts, S. & Moor, S. de. (2008). *Cyberteens @ risk?* Verkregen op 29 oktober, 2011, van http://www.cyberethics.info/cyethics2/UserFiles/TIRO_CyberteensAtRisk_2008_Summary_Nl.pdf
- Wijngaards, G., Franssen, J. & Swager, P. (2006). *Jongeren en hun digitale wereld*. Assen, Nederland: Van Gorcum.

- Zastrow, C. & Kirst-Achman, K.K. (2009). *Understanding Human Behaviour and the Social Environment*. Thomson Brooks/Cole.
- Zijderveld, H.A. (1997). *Transmurale thuiszorg voor verstandelijk gehandicapten*. Assen, Nederland: Van Gorcum.