

**Programma van eisen voor een mediawijsheidstraining voor
mensen met een licht verstandelijke en visuele beperking**

Vanuit het perspectief van de begeleiders



Afstudeeronderzoek Toegepaste Psychologie
Özgün Deniz Mutlu | 2019

Afstudeeronderzoek

Programma van eisen voor een mediawijsheidtraining voor mensen met een licht verstandelijke en
visuele beperking
vanuit het perspectief van de begeleiders



Auteur:

Özgün Deniz Mutlu (409023)
409023@student.saxion.nl
Deventer, 14 oktober 2019

Opdrachtgevers:

Koninklijke Visio: K. Topper – van der Horst
Saxion – Lectoraat Brain & Technology

Opleidingsgegevens:

Saxion Hogeschool Deventer
Academie Mens & Arbeid
Toegepaste Psychologie

Afstudeerbegeleiders:

1^{ste} begeleider: J. W. de Graaf
2^{de} begeleider: A. Winkler

Voorwoord

Voor u ligt mijn afstudeeronderzoek ter afronding van mijn vierjarige studie Toegepaste Psychologie aan de Hogeschool Saxion te Deventer. De afgelopen vier jaar heb ik tijdens mijn studie veel kennis en vaardigheden opgedaan. Het was voor mij erg interessant om deze kennis en vaardigheden vervolgens in de praktijk toe te passen tijdens mijn stage. Vanuit de opleiding werden diverse afstudeeropdrachten aangeboden waarbij ik gereageerd heb op een vacature van Koninklijke Visio. Visio is een expertisecentrum voor mensen die slechtziend of blind zijn. Visio biedt informatie en advies, maar ook verschillende vormen van wonen. Visio wilde graag een programma van eisen laten ontwikkelen voor een mediawijsheidtraining bedoeld voor cliënten van Visio die een licht verstandelijke en visuele beperking hebben. De reden waarom mijn voorkeur uitging naar dit onderwerp is omdat ik zelf een hoornvliesafwijking heb waardoor mijn zicht en dagelijks functioneren zonder hulpmiddelen erg beperkt is. Hierdoor hebben vraagstukken op het gebied van visuele beperkingen mijn speciale interesse. Het leek mij een leerzame ervaring om met mijn afstudeeronderzoek (indirect) een steentje bij te dragen aan het leven van mensen met een visuele beperking. De gehele studie, inclusief mijn afstudeeronderzoek, heeft bijgedragen aan mijn zelfontplooiing en zelfontwikkeling. Hierdoor sta ik sterker in mijn schoenen en weet ik wat ik wil en kan. Het afstuderen was niet mogelijk geweest zonder hulp en steun van diverse mensen die mij in deze periode hebben bijgestaan. Ik wil graag Karin Topper-van der Horst van Visio bedanken voor de totstandkoming van dit onderzoek. Tevens wil ik Mijke Hartendrop van Hogeschool Saxion bedanken voor haar advies en feedback. Haar hulp heeft mij goed geholpen bij het schrijven van mijn scriptie. Daarnaast wil ik Jan Willem de Graaf en Anne Winkler bedanken voor hun feedback. Tot slot wil ik mijn vrienden, ouders en zus bedanken voor hun geduld en motiverende gesprekken gedurende de afgelopen periode.

Özgün Deniz Mutlu

Oktober 2019

Samenvatting

Visio is een expertisecentrum voor mensen die slechtziend of blind zijn. Visio biedt informatie en advies, maar ook verschillende vormen van wonen voor mensen met een visuele of meervoudige beperking. Onder meervoudige beperking wordt in dit kader verstaan mensen die naast een visuele beperking ook een lichamelijke of verstandelijke beperking hebben. Het doel van dit onderzoek was het opstellen van een programma van eisen voor een mediawijsheidtraining voor cliënten van Visio die een licht verstandelijke en visuele beperking hebben. De training moet er voor zorgen dat deze cliënten de kennis en de vaardigheden hebben om veilig gebruik te maken van sociale media. De vraag die in dit onderzoek centraal stond luidt: *Waarom moet een mediawijsheidtraining voor cliënten met een licht verstandelijke en visuele beperking voldoen volgens begeleiders van Visio?*

Om de onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden is middels semigestructureerde interviews met 12 begeleiders van Visio onderzocht aan welke eisen volgens hen een mediawijsheidtraining moet voldoen. De interviews zijn afgenomen op verschillende locaties van Wonen & Dagbesteding van Visio.

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat de begeleiders vinden dat de training aandacht moet besteden aan de voordelen en de risico's van sociale media waarbij ook aan bod moet komen hoe cliënten met behulp van hulpmiddelen en speciale instellingen gemakkelijk gebruik kunnen maken van sociale media. Over hoe de training het beste gegeven kan worden (klassikaal, online of blended learning) verschillen de meningen. Bij het ontwikkelen van de training dient in ieder geval rekening gehouden te worden met het niveau, het cognitief functioneren, de sociaal-emotionele ontwikkeling, de beperkingen en eventuele stoornissen van de cliënten. Begeleiders stellen het op prijs als ze op de hoogte gehouden worden van de voortgang van de cliënten. Om cliënten te motiveren tot deelname aan de training zouden het beste hun persoonlijke begeleiders betrokken kunnen worden. Ook is aan te raden om cliënten hun eigen toestel te laten gebruiken tijdens de training en om aan het eind een certificaat van deelname uit te reiken. Ten slotte is het belangrijk om tijdens de training te zorgen voor een positief en stimulerend leerklimaat zodat cliënten worden gemotiveerd om dingen uit te proberen.

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1: Inleiding	1
1.1 Aanleiding.....	1
1.2 Onderzoeksvraag	3
1.3 Doelstelling	3
Hoofdstuk 2: Theoretisch kader	5
2.1 Het programma van eisen	5
2.2 Belanghebbenden	7
2.3 Licht verstandelijke beperking en visuele beperking	8
2.4 Mediawijsheidstraining voor mensen met een licht verstandelijke en visuele beperking.....	11
2.4.1 Mediawijsheid	11
2.4.2 Mediawijsheidstraining	11
2.5 Het conceptueel model	13
Hoofdstuk 3: Methodologie	15
3.1 Onderzoeksmethode.....	15
3.2 Onderzoeksgroep	16
3.3 Onderzoeksinstrument.....	16
3.4 Procedure	17
3.5 Analyses	17
Hoofdstuk 4: Onderzoeksresultaten	18
4.1 Uitvoering en respons	18
4.2 Resultaten interviews	19
4.3 Resultaten deelvraag 1: Functionele eisen	21
4.4 Resultaten deelvraag 2: Data-eisen.....	22
4.3 Resultaten deelvraag 3: Toegankelijkheidseisen	23
4.4 Resultaten deelvraag 4: Persuasieve eisen	24
Hoofdstuk 5: Conclusie, discussie en aanbevelingen	26
5.1 Conclusies deelvragen.....	26
Deelvraag 1	26
Deelvraag 2	26
Deelvraag 3	27
Deelvraag 4	27
5.2 Conclusie hoofdvraag	28
5.3 Discussie.....	28
5.3 Aanbevelingen	29
Literatuurlijst	32
Bijlage 1 Interviewschema.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Bijlage 2 Toestemmingsformulier	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Bijlage 3 Ingevulde toestemmingsformulieren	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Bijlage 4 Transcripties.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Bijlage 5 Stellingen	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Bijlage 6 Eigenwerkverklaring.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

Hoofdstuk 1: Inleiding

In dit hoofdstuk wordt allereerst de aanleiding van het onderzoek (de vraag van de opdrachtgever) beschreven. Daarbij wordt ook duidelijk gemaakt wat de relevantie van het onderzoek is. Hierna komen de onderzoeksvraag en de deelvragen aan bod die centraal staan in het onderzoek. Tot slot wordt de doelstelling van het onderzoek beschreven.

1.1 Aanleiding

Visio is een expertisecentrum voor mensen die slechtziend of blind zijn. Visio biedt informatie en advies, maar ook verschillende vormen van wonen voor mensen met een visuele of meervoudige beperking. Onder meervoudige beperking wordt in dit kader verstaan mensen die naast een visuele beperking ook een lichamelijke of verstandelijke beperking hebben. De missie van Visio is het ondersteunen van mensen met een visuele beperking bij het leven van een zo zelfstandig mogelijk bestaan, samen met de mensen om hen heen (Visio, z.d.).

In dit onderzoek gaat het om het gebruik van sociale media door cliënten van Visio die een licht verstandelijke en visuele beperking hebben. Onder sociale media worden websites of apps verstaan waarmee iedereen informatie (tekst, video's, plaatjes) kan plaatsen en delen met anderen. Op sociale media wordt continu online content geplaatst, aangepast en gedeeld door de gebruikers (Kaplan & Haenlein, 2010). Het gebruik van sociale media in Nederland is in zijn algemeenheid de afgelopen jaren gestegen en eigenlijk niet meer weg te denken uit het dagelijks leven. In 2019 maakte 87,6% van de Nederlanders ouder dan 12 jaar (bijna) elke dag gebruik van internet waarbij het sociale media gebruik onder Nederlanders ouder dan 12 jaar gestegen is van 61,5% in 2012 naar 87,4% in 2019 (CBS, 2019). Sociale media worden niet alleen gebruikt als vrijetijdsbesteding, maar worden ook zakelijk ingezet. Ook de overheid gebruikt sociale media om de communicatie en interactie met de burgers te verbeteren (Effing, Huibers, De Krosse & Brandenburg, 2012).

In Nederland was het dagelijks gebruik in aantallen van de verschillende vormen van sociale media in 2019 als volgt: Whatsapp (9,1 miljoen), Facebook (6,8 miljoen), Instagram (2,7 miljoen), Youtube (2,4 miljoen), Snapchat (1,3 miljoen), Twitter (908.000), Pinterest (734.000), LinkedIn (61.000), Tumblr (115.000), Wechat (91.000) en Foursquare (77.000) (Newcom Research & Consultancy, 2019).

Sociale media spelen in het leven van veel mensen een grote rol, omdat we zonder sociale media veel minder (gemakkelijk) toegang zouden hebben tot informatie. Door het vaak intensieve gebruik

van sociale media zien we beelden en horen en lezen we (bijna) elke dag berichten over de samenleving. Daarnaast kunnen door sociale media gemakkelijker sociale contacten worden opgebouwd en onderhouden (Walrave & Van Ouytsel, 2014). Uit onderzoek (Vergeer & Nikken, 2015) blijkt dat ook kinderen met een licht verstandelijke beperking door het gebruik van sociale media makkelijker sociale contacten leggen. Daarnaast kunnen sociale media bij kinderen met een licht verstandelijke beperking bijdragen aan een vergroting van het zelfvertrouwen en een groter gevoel van eigenwaarde (Dekelver, 2015).

Begeleiders van Visio merken dat hun cliënten steeds meer gebruik maken van sociale media, al zijn er geen concrete cijfers bekend. Tegenwoordig kunnen mensen met een visuele beperking dankzij het feit dat diverse apparaten een VoiceOver functie hebben, makkelijker gebruik maken van sociale media (Celusnak, 2016). VoiceOver is een schermlezer waarmee gebruikers apparaten (bijvoorbeeld een smartphone, tablet of pc) kunnen bedienen met gesproken commando's en waarmee het mogelijk is om alles uit te laten spreken wat er op het scherm staat. Deze functie is ontwikkeld voor gebruikers die blind zijn, of een slecht zicht hebben. Naast de VoiceOver functionaliteit zijn er ook andere hulpmiddelen die er voor zorgen dat mensen met een visuele beperking sociale media beter kunnen gebruiken. Zo bieden veel apparaten de mogelijkheid tot (in)zoomen (vergroten) en kunnen kleuren op een beeldscherm worden aangepast zodat de kleuren beter onderscheiden kunnen worden.

Uit het onderzoek van Dimmendaal (2018) blijkt dat er regelmatig problemen ontstaan wanneer de cliënten van Visio gebruik maken van sociale media. Dit kunnen problemen zijn zoals pesten via WhatsApp, het uitkleden voor een webcam, het openbaar delen van privégegevens of het thuis uitnodigen van onbekenden die (alleen) online zijn ontmoet. Het is duidelijk dat niet elke client van Visio voldoende kennis en vaardigheden heeft om veilig gebruik te maken van sociale media.

In het door Kok (2017) uitgevoerde onderzoek kwam naar voren dat zowel begeleiders als cliënten van Visio behoefte hebben aan een mediawijsheidstraining. De begeleiders blijken het moeilijk te vinden om de cliënten te ondersteunen in hun mediagebruik. Bestaande mediawijsheidtrainingen zijn voornamelijk gericht op kinderen en jongeren en niet specifiek ontwikkeld voor cliënten met een visuele en licht verstandelijke beperking. Om de mediawijsheid van deze cliënten van Visio te bevorderen dient een aparte mediawijsheidstraining ontworpen te worden die afgestemd is op en toegankelijk is voor deze doelgroep. Om een goede training te kunnen ontwikkelen is input van de

begeleiders van Visio essentieel. Zij kennen immers hun cliënten en weten welke problemen deze cliënten ervaren bij het gebruik van sociale media. Het is daarom belangrijk om te weten wat de mening van de begeleiders is over de te ontwikkelen training. Ten tijde van de uitvoering van dit onderzoek wordt door een andere student (Verine Letitre) een onderzoek uitgevoerd met de focus op de wensen en behoeften van de cliënten van Visio. De resultaten van beide onderzoeken zullen gebruikt worden voor het ontwerpvoorstel van een mediawijsheidstraining.

1.2 Onderzoeksvraag

De onderzoeksvraag die in deze scriptie centraal staat luidt:

‘Waaraan moet een mediawijsheidstraining voor cliënten met een licht verstandelijke en visuele beperking voldoen volgens begeleiders van Visio?’

Om de onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden zijn de volgende vier deelvragen opgesteld:

1. Aan welke functionele eisen dient de mediawijsheidstraining te voldoen?
2. Welke data-eisen dienen gesteld te worden aan de mediawijsheidstraining?
3. Aan welke toegankelijkheidseisen dient de mediawijsheidstraining te voldoen?
4. Welke persuasieve eisen dienen gesteld te worden aan de mediawijsheidstraining?

De eerste vraag richt zich op de functionele eisen, waarbij onderwerpen zoals doelen, resultaatverwachtingen en werkwijzen (b.v. blended learning) aan bod komen. Bij de tweede deelvraag gaat het om de data-eisen, waarbij onderwerpen zoals het delen van gegevens en veiligheids- en privacyeisen aan bod komen. Gezien de beperkingen van de cliënten van Visio wordt er bij de derde deelvraag gekeken naar eisen die o.a. betrekking hebben op waarneembaarheid en begrijpelijkheid. Tot slot komen de persuasieve eisen aan bod waarbij bekeken wordt hoe potentiële gebruikers van de mediawijsheidstraining overtuigd kunnen worden om aan de training deel te nemen. Hierbij wordt ingegaan op thema's zoals geloofwaardigheid, motivatie en sociale steun.

1.3 Doelstelling

Visio wil een mediawijsheidstraining ontwikkelen om cliënten met een licht verstandelijke en visuele beperking op een veilige manier gebruik te laten maken van sociale media en wil daarbij ook de deskundigheid omtrent mediawijsheid van de begeleiders vergroten. Het doel van dit onderzoek is om inzicht te krijgen in de eisen waar een dergelijke training aan zou moeten voldoen, bekeken vanuit het perspectief van begeleiders van Visio die werkzaam zijn bij Wonen & Dagbesteding. In dit onderzoek wordt onderzocht aan welke eisen de mediawijsheidstraining moet voldoen, waarbij

zowel gekeken wordt naar de inhoud als de manier waarop een dergelijke training aangeboden zou moeten worden. Op basis van de uitkomsten van dit onderzoek worden aanbevelingen gegeven voor de ontwikkeling van een mediawijsheidtraining voor cliënten van Visio die een licht verstandelijke en visuele beperking hebben.

Hoofdstuk 2: Theoretisch kader

Dit hoofdstuk bevat het theoretisch kader van het onderzoek. In dit hoofdstuk worden relevante begrippen nader toegelicht en wordt het conceptueel model van het onderzoek weergegeven.

2.1 Het programma van eisen

Een programma van eisen is een document dat vaak gebruikt wordt in het ontwerpproces van een product of dienst. In een programma van eisen wordt beschreven wat de wensen en eisen, oftewel de requirements, zijn ten aanzien van het te ontwerpen product of dienst (Eekels, Roozenburg en Nijhuis, 1989). Er zijn verschillende definities in omloop van de term requirement. De letterlijke betekenis van de term requirement is a) behoefte of b) eis (De Swart, 2017). Sommerville en Sawyer (1997) geven aan dat requirements specificaties zijn van datgene wat geïmplementeerd moet worden. Het zijn beschrijvingen van hoe een product, dienst of systeem zich zou moeten gedragen, het zijn systeemeigenschappen of kenmerken. Wiegers (2006) geeft aan dat requirements beschrijven wat verkregen kan worden wanneer een project is afgerond. Volgens De Swart (2017) wordt in de literatuur het meest gerefereerd aan de definitie van IEEE (1990). De definitie van IEEE (1990) luidt als volgt:

"Een requirement is:

- Een conditie of vermogen dat nodig is voor een gebruiker om een probleem op te lossen of om een doel te behalen.
- Een conditie of vermogen dat een systeem of systeemonderdeel moet bereiken of bezitten om te voldoen aan een afspraak, standaard, specificatie of een ander formeel document.
- Een gedocumenteerde representatie van een conditie of vermogen zoals in de eerste twee vermeldingen."

Alexander en Stevens (2002) benoemen een aantal redenen waarom requirements gebruikt worden bij het ontwerp van een product of dienst, te weten:

- Door requirements te benoemen kunnen belanghebbenden aangeven wat zij wensen. Ze zijn bedoeld om duidelijk te maken wat belanghebbenden willen en verwachten.
- Requirements kunnen gebruikt worden om in een vroeg stadium duidelijkheid en overeenstemming te bereiken tussen een opdrachtgever en opdrachtnemer.
- Requirements kunnen verschillende perspectieven in kaart brengen. Ontwikkelaars kunnen een ander perspectief hebben dan de gebruikers, omdat ontwikkelaars requirements vanuit een implementatie oogpunt bekijken. De gebruikers zijn degene die in de praktijk een probleem ervaren dat opgelost moet worden.

- Duidelijk opgestelde requirements kunnen de voortgang van een project meten en mogelijke probleemgebieden identificeren en vastleggen.
- Aan de hand van requirements kan, nadat een product of dienst is ontworpen, gecontroleerd worden of het product of de dienst doet wat het zou moeten doen.

Requirements blijken zowel in de industriële als in de maatschappelijke sector de sleutel te zijn tot het succes van een project. Zonder goede requirements kunnen projecten mislukken of vertragen, kunnen budgetoverschrijdingen plaatsvinden of worden producten of diensten ontworpen die uiteindelijk niet worden gebruikt (Alexander & Stevens, 2002). Arendsen en Cannegieter (2012) benadrukken dat slechte requirements voor (hoge) herstelkosten en uitloop van projecten kunnen leiden. Alexander en Stevens (2002) hebben onderzocht wat de belangrijkste oorzaken van mislukte softwareprojecten zijn, zie Tabel 1. Zoals uit de tabel valt af te lezen hebben veel van deze oorzaken betrekking op de requirements: ze waren onvolledig, ze waren onrealistisch, ze veranderden of de gebruikers waren niet betrokken bij het project en/of het opstellen van de requirements.

Tabel 1

Oorzaken van mislukte softwareprojecten

<i>Oorzaken</i>	<i>Percentage</i>
Onvolledige requirements	13,1%
Gebruikers niet bij betrokken	12,4%
Onvoldoende middelen/planning	10,6%
Onrealistische verwachtingen	9,9%
Gebrek aan managementondersteuning	9,3%
Veranderende requirements	8,7%
Slechte planning	8,1%
Niet meer nodig	7,4%

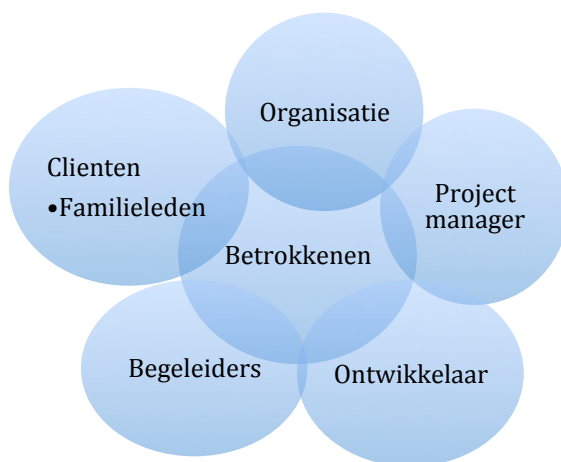
Noot. Herdrukt van “*Writing Better Requirements*”, door Alexander, I., & Stevens, R., 2002, p. 2, Groot-Brittannië: Pearson Education.

Met behulp van goed opgestelde requirements kunnen projectmanagers ook op een efficiënte wijze taken verdelen onder projectleden. Daarnaast kunnen requirements helpen om goed in te schatten welke inspanningen en middelen er nodig zijn om een project uit te voeren (Wiegers, 2006).

Requirements kunnen worden onderverdeeld in functionele en niet-functionele requirements. Functionele requirements zijn eisen die gesteld worden aan het gedrag van het product of de dienst. Ze beschrijven hoe het product of de dienst zou moeten werken en wat het zou moeten kunnen. Niet-functionele requirements zijn (aanvullende) kwaliteitseisen die gesteld worden aan een product of dienst. Ze beschrijven bijvoorbeeld hoe goed, hoe betrouwbaar of hoe snel een product of dienst moet zijn (De Swart, 2017).

2.2 Belanghebbenden

Bij het ontwerpen van een product of dienst is het van belang om rekening te houden met de belanghebbenden. De Swart (2017) definieert het begrip belanghebbende als volgt: “Een belanghebbende is een persoon of organisatie(onderdeel) die beïnvloed wordt door of zelf invloed kan uitoefenen op de uiteindelijke werking van het product of de dienst”. De begrippen requirements en belanghebbenden zijn niet los van elkaar te zien, omdat requirements doorgaans de wensen en behoeften van de belanghebbenden betreffen. Voor het opstellen van requirements is de input van belanghebbenden van essentieel belang. Zonder deze input kan geen product of dienst ontwikkeld worden dat aan de wensen en behoeften van de belanghebbenden voldoet (De Swart, 2017). In Figuur 1. zijn de mogelijke belanghebbenden van de te ontwikkelen mediawijsheidtraining aangegeven.



Figuur 1: Belanghebbenden mediawijsheidtraining

Het kan voorkomen dat belanghebbenden tegenstrijdige wensen en eisen hebben, waarvoor een compromis gezocht moet worden. Een programma van eisen kan hierbij dienen als communicatiemiddel en bijdragen aan het vinden van een oplossing.

2.3 Licht verstandelijke beperking en visuele beperking

De te ontwikkelen mediawijsheidstraining is bedoeld voor cliënten van Visio die een licht verstandelijke en visuele beperking hebben. Mensen met een licht verstandelijke beperking hebben een IQ tussen de 50 en 70 (Hoogers, 2012) en hebben beperkingen op sociaal, cognitief en emotioneel vlak (Zoon, 2012). Volgens de DSM-5 (APA, 2014) heeft iemand een licht verstandelijke beperking wanneer er sprake is van aanzienlijke beperkingen op de volgende twee gebieden:

1. cognitieve ontwikkeling: wat zich uit in een IQ-score tussen de 50 en 70;
2. adaptieve vaardigheden, ook wel (sociaal) aanpassingsvermogen genoemd. Hieronder vallen:
 - conceptuele vaardigheden, zoals kunnen lezen, schrijven en rekenen en begrip van tijd.
 - sociale vaardigheden, zoals communicatieve vaardigheden en het oplossen van sociale problemen.
 - praktische vaardigheden, zoals persoonlijke verzorging, eten en drinken, vaardigheden om te kunnen werken, omgaan met geld en de pc en gebruik maken van openbaar vervoer.

Iemand heeft aanzienlijke beperkingen als hij niet voldoet aan wat gezien zijn leeftijd en zijn cultuur verwacht wordt (Douma, Hoekman & Merkus, 2017). In Nederland hebben ongeveer 74.000 mensen een licht verstandelijke beperking (Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland, z.d.)

Zwakbegaafdheid wordt officieel niet gezien als een verstandelijke beperking, maar in Nederland kunnen mensen met een IQ-score tussen de 70 en 85 (deze IQ-grenzen gelden voor zwakbegaafdheid) wel gebruik maken van de zorg voor mensen met een licht verstandelijke beperking indien er ook (ernstige) bijkomende psychosociale problemen zijn (Douma, Hoekman & Merkus, 2017). Er zijn ongeveer 2,2 miljoen Nederlanders met een zwakbegaafdheid, waarvan 1,4 miljoen een ondersteuningsvraag hebben (Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland, z.d.)

Mensen met een licht verstandelijke beperking kunnen minder goed plannen, redeneren, abstract denken, verbanden leggen en instructies begrijpen waardoor ze moeilijker grip op de wereld krijgen. Hun informatieverwerking is beperkter (De Beer, 2011). Hierdoor gaan betekenissen en bedoelingen van wat gaande is vaak langs hen heen. Vanwege hun beperkingen kunnen zij de neiging hebben om zich vooral te focussen op de letterlijke en negatieve informatie, waardoor een situatie als vijandig beleefd kan worden of er met frustratie gereageerd kan worden. Ondanks dat de woordenschat redelijk kan zijn worden situaties of bedoelingen niet altijd goed begrepen. Ze worden daarbij soms overschat door hun omgeving. Als de omgeving hoge verwachtingen heeft kan dit leiden tot teleurstellingen met als gevolg een negatief of niet realistisch zelfbeeld en faalervaringen (Zigler, 1999). Verder krijgen zij vaker te maken met sociale afwijzing dan mensen

met meer intellectuele vermogens. Gevoelens van minderwaardigheid kunnen ook sneller ontstaan, doordat zij zichzelf vergelijken met anderen en geconfronteerd worden met situaties of opdrachten die hun capaciteit te boven gaan (Bennett-Gates & Kreitler, 1999).

Bij mensen met een licht verstandelijke beperking is vaak sprake van primaire reacties (eerst doen, dan denken) en een verminderde impulscontrole (Hermsen, Keukens & Van der Meer, 2016). In combinatie met het feit dat het voor hen vaak lastiger is om contact te leggen met anderen, ze vaak een verminderd zelfbeeld hebben en moeilijker informatie kunnen verwerken, zorgt dit ervoor dat zij makkelijker beïnvloedbaar zijn, ook via sociale media. Mensen met een licht verstandelijke beperking kunnen vaak slecht overzien wat de negatieve gevolgen van onveilig gebruik van sociale media zijn. Jongeren met een licht verstandelijke beperking komen regelmatig in de problemen. Ongeveer 80% van deze problemen blijkt verband te hebben met het gebruik van sociale media (Stichting Kennisnet, 2014). Dit betreffen problemen zoals cyberpesten en grooming (een vorm van online kinderlokken).

In dit onderzoek gaat het om cliënten van Visio die naast een licht verstandelijke beperking ook een visuele beperking hebben. In Nederland zijn ongeveer 350.000 mensen blind of slechtziend. Een visuele beperking hoeft niet altijd aangeboren te zijn, deze kan op latere leeftijd ontstaan. In Nederland maken oogartsen doorgaans de volgende indeling (Oogfonds, 2017):

- Slechtziend: Mensen die minder zien dan 30 procent of waarvan het gezichtsveld kleiner is dan 30 graden. (Een normaal gezichtsveld is 140 graden.) De visuele beperking kan niet worden gecorrigeerd door het dragen van een bril of contactlenzen.
- Maatschappelijk blind: Mensen die minder zien dan 5 procent of waarvan het gezichtsveld kleiner is dan 10 graden. Deze mensen kunnen nog wel licht en donker onderscheiden en de omtrek van mensen en objecten zien.
- Blind: Mensen die helemaal niets zien, ook geen licht.

Van Splunder, Stilma, Bernsen & Evenhuis (2006) hebben onderzoek gedaan naar de mate waarin mensen in Nederland die een lichte of ernstige verstandelijke beperking hebben ook een visuele beperking hebben. Uit hun onderzoek kan worden afgeleid welk percentage mensen die een lichte verstandelijke beperking hebben ook een visuele beperking hebben. Deze prevalentiepercentages zijn weergegeven zijn in Tabel 2.

Tabel 2

Prevalentie (%) van visuele beperking bij mensen met een licht verstandelijke beperking (n = 255)

Groep	Percentage visuele beperking
Leeftijd < 50 jaar, licht verstandelijke beperking zonder Down syndroom	2,9%
Leeftijd < 50 jaar, licht verstandelijke beperking met Down syndroom	4,8%
Leeftijd ≥ 50 jaar, licht verstandelijke beperking zonder Down syndroom	11,1%
Leeftijd ≥ 50 jaar, licht verstandelijke beperking met Down syndroom	20.0%

Noot. Aangepast van "Prevalence of visual impairment in adults with intellectual disabilities in the Netherlands: cross-sectional study" door Van Splunder, J., Stiljma, J.S., Bernsen, R.M.D., & Evenhuis, H.F.B., 2006, *Eye*, 20(9), p. 1007.

Kijkend naar de totale groep van mensen met een lichte of ernstige verstandelijke beperking die Van Splunder et al. (2006) hebben onderzocht dan blijkt dat jonge mensen met een lichte verstandelijke beperking zonder Down syndroom relatief het minst last van een visuele beperking hebben (2,9%). Het risico op een visuele beperking van deze groep is desondanks hoger dan het risico op een visuele beperking bij de algemene Nederlandse bevolking ouder dan 55 jaar, aangezien het prevalentiecijfer van deze groep 1,4% bedraagt (Van Splunder et al., 2006)

Voor mensen met een visuele beperking zijn diverse hulpmiddelen beschikbaar. Denk aan braille, vergrotingen, audiodescriptie, toestellen met spraakinvoer en spraakuitvoer (VoiceOver). Daarnaast bestaat er ook een brailleleesregel, dit is een dynamische leesregel die vaak onder het toetsenbord van een computer wordt geplaatst en waaruit pennetjes omhoog komen in het braillepatroon. Hiermee kan informatie van een beeldscherm in braille gelezen worden. Ondanks alle hulpmiddelen en technologieën is het voor mensen met een visuele beperking toch vaak lastig om volledig deel te nemen aan de maatschappij (Oogfonds, 2017).

2.4 Mediawijsheidtraining voor mensen met een licht verstandelijke en visuele beperking

2.4.1 Mediawijsheid

In dit onderzoek wordt onder mediawijsheid verstaan: "*de verzameling competenties die nodig is om actief en bewust deel te kunnen nemen aan de mediasamenleving*" (Mediawijzer.net, 2012). Een aantal experts heeft op basis van inzichten en ervaringen in de mediawijsheidpraktijk het mediawijsheid competentiemodel ontwikkeld. Dit model kan als handvat gebruikt worden bij de ontwikkeling van mediawijsheidproducten en –diensten, bij het inzichtelijk maken van het aanbod ervan en bij de vormgeving van meetinstrumenten (Mediawijzer.net, 2012). Het model staat vermeld in Tabel 3.

Tabel 3

Mediawijsheid competentiemodel

Hoofdgroepen	Competenties
Begrip (passief)	Inzicht hebben in de werking van media 1. Inzicht hebben in de medialisering van de samenleving 2. Begrijpen hoe media gemaakt worden 3. Zien hoe media de werkelijkheid kleuren
Gebruik (Actief)	Zelf gebruiken van media 4. Apparaten, software en toepassingen gebruiken 5. Oriënteren binnen mediaomgevingen
Communicatie (Interactief)	Uitwisselen met anderen via media 6. Informatie vinden en verwerken 7. Content creëren 8. Participeren in sociale netwerken
Strategie (Effectief)	Omgaan met media 9. Reflecteren op eigen mediagebruik 10. Doelen realiseren met media

Noot. Aangepast van "Competentiemodel" door Mediawijzer.net (2012).

2.4.2 Mediawijsheidtraining

Bestaande mediawijsheidtrainingen zijn voornamelijk gericht op kinderen en jongeren en niet specifiek ontwikkeld voor cliënten met een licht verstandelijke en visuele beperking. Nikken (2013) geeft twee manieren aan om kinderen mediawijzer op te voeden. Ten eerste kunnen er beperkingen

opgelegd worden, zodat kinderen niet in aanraking kunnen komen met ongeschikte inhoud. Ten tweede raadt hij aan om kinderen bewuster te maken over de risico's van mediagebruik, zodat zij betere beslissingen kunnen nemen.

Vanwege de cognitieve ontwikkelingsleeftijd en een verminderd sociaal aanpassingsvermogen kan het gebruik van sociale media door mensen met een licht verstandelijke beperking lastig zijn. Bij het ontwikkelen van een mediawijsheidstraining voor deze doelgroep dient rekening gehouden te worden met de type en de ernst van de beperkingen (Nikken, Berns & Van Beekhoven, 2018). Het is aan te raden om informatie in verschillende vormen aan te bieden en daarbij ook gebruik te maken van auditieve mogelijkheden. Daarnaast kan door de inzet van een computer het leerproces ondersteund worden. Een begeleider kan niet altijd alles bijhouden wat een cliënt doet. Een computer kan wel constante begeleiding bieden en inspelen op bepaalde activiteiten die uitgevoerd worden. Verder is het van belang dat de training zekerheid en structuur biedt en dat er ondubbelzinnige, duidelijke feedback gegeven worden. Dit is iets waar mensen met een licht verstandelijke beperking behoefte aan hebben om zich goed te kunnen voelen. Het aanleren van vaardigheden aan mensen met een licht verstandelijke beperking kan het beste gefaseerd gebeuren aan de hand van verschillende kleine stapjes. Dekelver (2015) geeft aan dat bij kinderen en jongeren met een verstandelijke beperking sprake is van een beperkt concentratievermogen en zwakke aandachtsspanne. Door licht- en geluidprikkel (van een computer) te gebruiken kan de aandacht significant verhoogd worden.

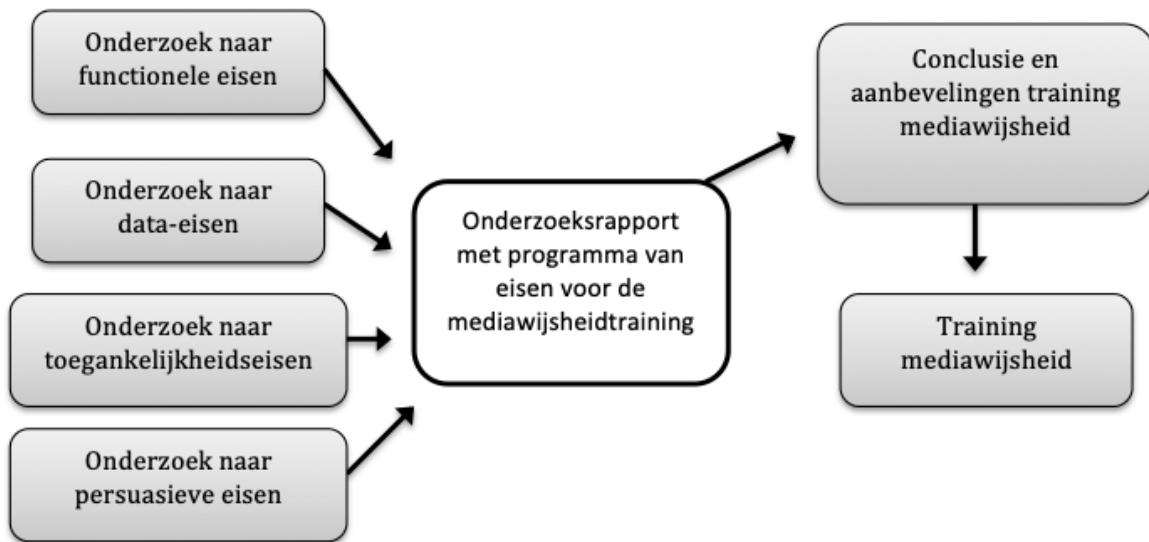
De cliënten van Visio met een visuele beperking zetten verschillende hulpmiddelen in om gebruik te kunnen maken van sociale media. Cliënten hebben hierbij hun eigen voorkeuren en behoeften. Het software programma Windows (het besturingssysteem waarop de meeste computers of laptops werken) voorziet in verschillende opties voor mensen met een visuele beperking. Daarnaast zijn er ook specifieke softwareprogramma's beschikbaar voor mensen met visuele beperking zoals Supernova, Zoomtext, Jaws en Fusion. Deze programma's brengen wel extra (licentie)kosten met zich mee en deze kosten kunnen oplopen tot € 2000 per licentie. Wanneer gekeken wordt naar de mogelijkheden van ondersteunende technieken kan er onderscheid gemaakt worden tussen auditieve en visuele technieken. Bij auditieve technieken wordt voornamelijk gebruik gemaakt van stembieding en stembesturing. Met behulp van stembieding worden de activiteiten van de gebruiker op een apparaat opgelezen. Door middel van stembesturing kan de gebruiker met zijn eigen stem het apparaat besturen en aangeven welke activiteiten uitgevoerd moeten worden. Wat

betreft de visuele technieken wordt onderscheid gemaakt tussen kleur-, zoom- en contrasttechnieken. Door middel van zoomtechnieken kunnen afbeeldingen en teksten op een scherm groter gemaakt worden. Om er voor te zorgen dat een gebruiker bepaalde dingen beter kan zien kunnen de kleuren of het contrast van het scherm aangepast worden. Visio biedt verder aan haar cliënten de mogelijkheid om gebruik te maken van een kennisportaal, waar informatie opgezocht kan worden over het gebruik van hulptechnologieën voor mensen met een visuele beperking (M. Stovers, persoonlijke communicatie, 27 maart 2019).

Visio zou in de mediawijsheidstraining graag blended learning als methode in willen zetten (K. Topper – van der Horst, persoonlijke communicatie, 30 januari 2019). Blended learning is een leer methode waarbij verschillende leervormen worden gebruikt en waarbij klassikale (les)activiteiten gecombineerd worden met online trainingsmethodes. Vergeer en Nikken (2015) raden ook een interactieve vorm van blended learning aan voor mensen met een licht verstandelijke beperking.

2.5 Het conceptueel model

In Figuur 2 is het conceptueel model van het onderzoek weergegeven. Op basis van een onderzoek naar waar de mediawijsheidstraining voor mensen met een licht verstandelijke en visuele beperking volgens de begeleiders van Visio aan zou moeten voldoen wordt een programma van eisen opgesteld. Er worden conclusies getrokken en aanbevelingen gegeven voor de ontwikkeling van een dergelijke mediawijsheidstraining. Op basis hiervan kan een mediawijsheidstraining ontworpen worden die cliënten van Visio kan ondersteunen in het veiliger en verantwoorder gebruik van sociale media.



Figuur 2: Conceptueel model

Hoofdstuk 3: Methodologie

In dit hoofdstuk staat de opzet en uitvoering van het onderzoek centraal. Er wordt een beschrijving gegeven van de onderzoeksmethode, de onderzoeksgroep, het onderzoeksinstrument, de procedure en de data analyse.

3.1 Onderzoeksmethode

Dit onderzoek betreft een kwalitatief, praktijkgericht onderzoek. Een kwalitatief onderzoek is beschrijvend van aard en richt zich op interpretaties en ervaringen die in woorden worden weergegeven (Swaen, 2013). Het onderzoek is praktijkgericht omdat het onderzoek is uitgevoerd om vragen vanuit de professionele praktijk te beantwoorden (Verhoeven, 2014). Om de wensen en behoeften van de begeleiders van Visio in kaart te brengen is gebruik gemaakt van semi-gestructureerde interviews. Deze interviews zijn afgenomen op verschillende locaties van Visio van Wonen & Dagbesteding.

Alexander en Stevens (2002) geven aan dat face-to-face gesprekken (interviews) met belanghebbenden een goede manier is om requirements te achterhalen. In het onderzoek is gekozen voor semigestructureerde interviews. Bij een semigestructureerd interview zijn van te voren de onderwerpen en bepaalde (algemenere geformuleerde) vragen vastgesteld, maar kan hiervan tot op zekere hoogte afgeweken worden. Dit zorgt voor ruimte om eventueel door te vragen op bepaalde antwoorden, waardoor meer gedetailleerde informatie verkregen kan worden (Baarda et al., 2013).

De interviewvragen waren gebaseerd op het eerder beschreven theoretisch kader en het mediawijsheid competentiemodel (Mediawijzer.net, 2013). De interviewvragen waren onderverdeeld in de volgende categorieën: algemene vragen, vragen over functionele eisen, vragen over data-eisen, vragen over toegankelijkheidseisen en vragen over persuasieve eisen. Het interview bestond voornamelijk uit open vragen. Door open vragen krijgen de geïnterviewden de ruimte om veel informatie te geven en ook om uit te wijden over een bepaald onderwerp. Daarbij is het belangrijk om tijdens een interview door te vragen, bijvoorbeeld naar achterliggende redenen. Door het stellen van de juiste (open) vragen en door ook goed door te vragen kunnen ook onbewuste requirements achterhaald worden (De Swart, 2017). Elk interview is afgesloten met de volgende slotvraag: "Heeft u nog vragen of toevoegingen die van belang kunnen zijn voor dit interview?". Een slotvraag biedt de geïnterviewde de gelegenheid om nog onbesproken onderwerpen bespreekbaar te maken (De Swart, 2017). In bijlage 1 is het interviewschema opgenomen.

3.2 Onderzoeksgroep

Dit onderzoek richt zich op de vraag waar een mediawijsheidstraining voor cliënten met een licht verstandelijke en visuele beperking aan moet voldoen volgens begeleiders van Visio. De onderzoeksgroep betrof de begeleiders van Visio binnen Wonen & Dagbesteding. Binnen Wonen & Dagbesteding zijn bij Visio de volgende begeleiders werkzaam; clientbegeleiders niveau 3, clientbegeleiders niveau 4 en coördinerende begeleiders. Cliëntbegeleiders geven uitvoering aan de dagelijkse zorg/begeleiding van cliënten conform het ondersteuningsplan. Hierbij kan het gaan om ondersteuning op het gebied van aankleden, schoonmaken, vrijetijdsbesteding of mobiliteit. Coördinerende begeleiders stellen samen met de client een clientplan op, coördineren de uitvoering van het cliëntplan en stemmen met de clientbegeleiders hun bijdrage daarin af (Visio, z.d.). Binnen Visio zijn 69 coördinerende begeleiders en 1011 cliëntbegeleiders werkzaam (Kok, 2017). Dit onderzoek richtte zich op de cliëntbegeleiders van Visio, omdat zij meer contact hebben met de cliënten.

3.3 Onderzoeksinstrument

Het interview start met een aantal algemene vragen. Er wordt gevraagd naar de ervaring van de begeleiders met het mediagebruik van de cliënten, hoe zij hiermee om gaan, welke rol een begeleider in het mediagebruik kan hebben en welke hulp zij bieden. Na de algemene vragen komen de onderwerpen aan bod die centraal staan in de deelvragen. De eerste deelvraag betreft de functionele eisen. Het gaat hierbij om de onderwerpen en leerdoelen die aan bod zouden moeten komen in de mediawijsheidstraining en welke resultaten er verwacht worden van de training. Vervolgens worden er enkele vragen gesteld over blended learning als leermethode. De tweede deelvraag betreft de dataeisen. Hierbij gaat het om de vraag welke gegevens van een cliënt de begeleiders relevant vinden in het kader van een mediawijsheidstraining, welke informatie volgens hen gedeeld mag worden met medegebruikers, begeleiders en/of familieleden en welke veiligheidsmaatregelen genomen zouden moeten worden. Daarnaast wordt gepeild of de begeleiders het relevant vinden om op de hoogte gesteld te worden van de voortgang die een cliënt maakt tijdens het volgen van een mediawijsheidstraining. De derde deelvraag betreft de toegankelijkheidseisen. Hoe kan de mediawijsheidstraining toegankelijk en begrijpelijk gemaakt worden voor mensen met een licht verstandelijke en visuele beperking, zowel qua inhoud als wijze van aanbieden. Als laatste wordt ingegaan op de persuasieve eisen. Hoe kunnen cliënten het beste overtuigd worden om deel te nemen aan de mediawijsheidstraining en hoe kan samenwerking met andere cliënten bevorderd worden? Ten slotte wordt aan de geïnterviewde de gelegenheid geboden om vragen te stellen of eventueel aanvullingen te geven die van belang zijn voor het interview.

3.4 Procedure

Het onderzoek is uitgevoerd in samenwerking met een projectgroep van Visio. Als eerste is onderzocht op welke locaties cliënten aanwezig zijn die een visuele en licht verstandelijke beperking hebben. Vervolgens is door de projectgroep een lijst verstrekt met contactgegevens van de begeleiders van deze cliënten. De begeleiders zijn middels een mail geïnformeerd en gevraagd voor medewerking aan het onderzoek. Afspraken zijn per mail of telefonisch gemaakt. De interviews hebben plaatsgevonden op de verschillende Wonen & Dagbesteding locaties van Visio. Voorafgaand aan het interview is nog een keer kort informatie gegeven over het onderzoek, waarbij ook het doel en de relevantie van het onderzoek nog een keer duidelijk is gemaakt. Voorafgaand aan elk interview is toestemming gevraagd voor het maken van een audio opname van het interview. Hierbij is gebruik gemaakt van toestemmingsformulieren. Deze zijn te vinden in bijlage 2 en 3. Voor het maken van de audio opnames zijn tegelijkertijd twee apparaten gebruikt namelijk een iPhone en een iPod, waarbij het ene apparaat als back-up kon dienen in het geval van uitval van het andere apparaat. Er is benadrukt dat de audiogegevens anoniem verwerkt zouden worden, dat deze alleen voor dit onderzoek gebruikt zouden worden en dat buiten de projectleden niemand anders toegang zou hebben tot de opnames.

3.5 Analyses

De audio-opnames zijn allereerst digitaal overgezet naar een computer. Vervolgens zijn de audio-opnames eerst woordelijk getranscribeerd in een Word bestand. De transcripties zijn te vinden in bijlage 4. Voor de codering is vervolgens gebruik gemaakt van het softwareprogramma ATLAS.ti versie 8. In de eerste fase is open gecodeerd, hierbij zijn bepaalde (thema)codes gekoppeld aan tekstfragmenten. Deze codes geven aan wat het hoofdthema is per fragment. De tweede fase betrof het axiaal coderen. Hierbij zijn themacodes met elkaar vergeleken, geordend en samengevoegd. In de laatste fase, selectief coderen, zijn relaties en verbindingen gelegd. Hierdoor kon de verworven data omgezet worden naar resultaten waar uitspraken over gedaan konden worden.

Hoofdstuk 4: Onderzoeksresultaten

In dit hoofdstuk staan de onderzoeksresultaten centraal. Allereerst wordt een beschrijving gegeven van de uitvoering van het onderzoek en de respons. Vervolgens worden de resultaten van het onderzoek per deelvraag weergegeven.

4.1 Uitvoering en respons

In mei 2019 zijn de begeleiders via e-mail benaderd met de vraag of ze deel wilden nemen aan het onderzoek. Op deze e-mail kwamen helaas weinig reacties. De reacties waren voornamelijk afkomstig van begeleiders die al eerder geïnformeerd waren en voor deelname gevraagd waren door collega's uit de projectgroep. Dit waren begeleiders van de locatie Vries Wonen & Dagbesteding. Om meer begeleiders te betrekken bij het onderzoek is telefonisch contact opgenomen met Rotterdam, Huizen en Hoogeveen Wonen & Dagbesteding locaties van Visio. Uiteindelijk zijn twaalf respondenten geïnterviewd in een periode van drie weken in juni 2019. De geïnterviewden bestonden uit 10 vrouwelijke en twee mannelijke begeleiders. De begeleiders zijn werkzaam op de Visio locaties in Vries, Hoogeveen, Echten, Huizen en Rotterdam, zie voor een verdeling van het aantal begeleiders per locatie Tabel 4.

Tabel 4

Aantal geïnterviewde begeleiders per locatie

Locatie	Aantal begeleiders
Vries	5
Echten	1
Hoogeveen	1
Huizen	2
Rotterdam	3

Wegens privacy redenen kan er geen verdere informatie over bijvoorbeeld de leeftijden van de begeleiders gegeven worden.

De eerste drie interviews verliepen niet volgens planning. De eerste interviewronde zou afgenomen worden op locatie Vries. De eerste geïnterviewde vond het lastig om de vragen goed te beantwoorden en vroeg of de geluidsopname gestopt kon worden. Ze wilde de vragen vooraf aan de geluidsopname even doorlezen. Om de geïnterviewde op haar gemak te stellen ging de onderzoeker

hiermee akkoord. Door de onderzoeker werd benadrukt dat de geluidsopnames anoniem verwerkt zouden worden en alleen gebruikt zouden worden voor het onderzoek. Tevens werd de relevantie van de medewerking nog eens benadrukt. Vervolgens kwamen de andere twee begeleiders binnenlopen die ook geïnterviewd zouden worden. Tussen de begeleiders ontstond onderling een gesprek over de vragen. De eerste geïnterviewde, waarvan het interview werd afgebroken, stelde voor om de vragen schriftelijk te beantwoorden zodat zij er rustig over na kon denken. De andere twee begeleiders waren het hiermee eens, zij wilden de vragen ook liever schriftelijk beantwoorden. Op dat moment wist de onderzoeker niet zo goed wat ze moest doen en ging ze hiermee akkoord. Achteraf gezien was dit niet de juiste beslissing geweest, want in de onderzoeksopzet was bewust gekozen voor face-to-face interviews, omdat er dan sprake is van interactie met degene die geïnterviewd wordt en er doorgevraagd kan worden op zaken. Van deze interactie is geen sprake indien de vragen schriftelijk worden beantwoord.

Na overleg met de opdrachtgever is een nieuwe afspraak gemaakt met de drie begeleiders op locatie Vries om toch de interviews af te nemen. Op locatie Echten heeft ook een interview plaatsgevonden. Ook hier vond de begeleidster het lastig om de vragen te beantwoorden. Dit had volgens haar te maken met haar eigen onwetendheid wat betreft sociale media. Vervolgens is weer overleg geweest met de opdrachtgever. Volgens de opdrachtgever zouden de problemen tijdens het interview ook te maken kunnen hebben met het opleidingsniveau van de begeleiders want voor haar waren de interviewvragen duidelijk. De opdrachtgever gaf het advies om het op locatie Huizen nog een keer te proberen met de huidige interviewvragen. Wanneer dit ook niet soepel zou verlopen zouden er aanpassingen gedaan kunnen worden aan de interviewvragen. De interviews op locatie Huizen verliepen beter, maar ook hier bleken sommige vragen voor de begeleiders niet helemaal duidelijk te zijn. Het doorzetten van het onderzoek met die vragen set zou leiden tot een matig onderzoek. Om deze reden zijn de interviewvragen aangepast en is een aantal vragen weggelaten. Achteraf gezien bleken deze niet relevant te zijn voor het beantwoorden van de deelvragen. De weggelaten vragen zijn wel gesteld aan de eerste drie geïnterviewden, maar zijn niet opgenomen in de transcripties. De overige interviews op de locaties Vries en de interviews op de locaties Hoogeveen en Rotterdam verliepen volgens verwachting.

4.2 Resultaten interviews

Als eerste zijn een aantal algemene vragen gesteld om meer inzicht te verkrijgen in het mediagebruik van de cliënten. De begeleiders geven aan dat de cliënten voornamelijk gebruik maken van Apple producten zoals een iPad en iPhone. Dit kan te maken hebben met de opties die

deze apparaten bieden voor mensen met een visuele beperking. Daarnaast wordt door een aantal cliënten ook gebruik gemaakt van een computer. De sociale media die door de cliënten gebruikt worden zijn YouTube, Facebook, Instagram en WhatsApp. Al hebben de begeleiders niet altijd zicht op wat de cliënten doen op sociale media, het gebruik van sociale media verloopt niet altijd probleemloos, zo geven de begeleiders aan. Het kan voorkomen dat een cliënt met een licht verstandelijke beperking bepaalde dingen zoals e-mails en emotie iconen verkeerd interpreteert of niet beseft dat een bericht spam is. Het opzoeken van betrouwbare informatie en het onderscheiden van nep van echt nieuws blijkt ook moeilijk te zijn voor sommige cliënten. Verder werd aangegeven dat cliënten wel eens vriendschapsverzoeken sturen naar onbekende mensen of dat zij zelf een vriendschapsverzoek accepteren van een onbekende. Volgens de begeleiders zijn veel cliënten zich niet bewust van de gevaren die hieraan verbonden zijn. Ook worden soms online spelletjes opgezocht en gespeeld die eigenlijk boven het cognitieve of emotionele vermogen van de cliënt liggen. Dit kunnen ook spellen zijn die cadeau gegeven worden door familieleden. Wanneer dit gebeurt is het lastig voor de begeleiding om aan te geven dat een spel niet gepast is voor de cliënt.

"Als ze op kinder peuter niveau functioneren maar wel zoeken naar een spelletje wat voor 12 jaar en ouder is. Dan begrijpen ze het spel niet en worden daardoor boos omdat ze dan niet verder kunnen met het spel" (Begeleider, juni 2019).

"Want als jouw zus of jouw familielid vindt dat jij dat spel kan spelen en die jou dat spel op je verjaardag geeft bewijzen van. Wie ben ik dan om te zeggen ja maar je zus heeft ongelijk". (Begeleider, juni 2019).

Daarentegen benoemde een begeleider ook een positieve kant van sociale media. Ze gaf aan dat een van haar cliënten met behulp van sociale media diverse contacten heeft opgedaan buiten Visio. De cliënte is door het tijdschrift Libelle benaderd voor het schrijven van een artikel. Momenteel is de cliënte zelfs bezig met het schrijven van haar tweede boek.

Tijdens het interview is gevraagd welke rol een begeleider kan hebben in het mediagebruik van een cliënt. De meeste begeleiders zijn van mening dat dit een begeleidende, ondersteunende of voorlichting gevende rol kan zijn.

"Waarschuwing en voorlichting geven wat kan. Op gevaren wijzen" (Begeleider, juni 2019).

"Maar ook wel met name bij de cliënten die toch wel een verstandelijke beperking hebben. Dat we gewoon met hen ook sociale media helemaal na lopen. Wat heb je er nou opgezet, met wie heb je

contact, met wie ben je vrienden, ken je diegene ook. Om ze op die manier bewust te maken van waar ben jij eigenlijk mee bezig" (Begeleider, juni 2019).

4.3 Resultaten deelvraag 1: Functionele eisen

Volgens de begeleiders dient de mediawijsheidtraining inhoudelijk op de volgende onderwerpen in te gaan: gevaren inzien, leren omgaan met verschillende sociale media kanalen, hoe werken bepaalde instellingen, wat kun je wel en niet delen en wat kun je doen als er iets mis gaat. Daarnaast werd aangegeven dat ook de positieve kanten van sociale media benadrukt moeten worden zodat de cliënten niet afgeschrokken worden en er misschien geen gebruik (meer) van maken. De begeleiders zelf zouden graag in de training meer te weten willen komen over: signaleren van problemen, hoe kun je de problemen bespreekbaar maken met de cliënt en welke mogelijkheden zijn er (bijvoorbeeld op een iPhone of iPad) om sociale media toegankelijker en veiliger te maken voor de cliënten.

"Ook wel voor sommige collega's die er zelf niet zoveel gebruik van maken. Hoe werkt het nou. Want je kan niet een cliënt helpen met privacy instellingen bijvoorbeeld als je dat zelf niet weet. De meeste die zijn er wel redelijk handig mee maar ik heb ook wel een aantal collega's die daarin wat minder handig zijn of wat minder zelf gebruik van maken. En dan moet dat natuurlijk eerst"
(Begeleider, juni 2019).

"Kijk als het echt om een visuele beperking gaat er zijn vast wel heel veel tools om sociale media te kunnen gebruiken maar die zou ik ook wel willen leren dan om het de cliënt te kunnen leren"
(Begeleider, juni 2019).

Samengevat verwachten de begeleiders van de training dat zowel de begeleiders als de cliënten hierdoor bewuster worden van zowel de voordelen van sociale media als de risico's ervan. Daarbij zouden zowel de begeleiders als cliënten kunnen profiteren van meer informatie over de mogelijkheden om sociale media (technisch) toegankelijker en veiliger te maken

Voor wat betreft de methode van lesgeven, gaven de begeleiders aan dat voor cliënten die naast een licht verstandelijke en visuele beperking ook autisme hebben een klassikale les lastig zou kunnen zijn. Individuele les, fysiek of online, zou bij deze mensen beter werken. Daarnaast gaven de begeleiders aan dat kleine groepen vaak beter werken dan grote groepen, o.a. omdat cliënten in kleinere groepjes beter direct kunnen uitproberen wat ze hebben geleerd. Verder werd benoemd dat de concentratie van de cliënten kan verminderen wanneer er gewerkt wordt in groepsverband,

als gevolg van de drukte die in een groep kan ontstaan. Indien (deels) gekozen wordt voor een klassikale aanpak zou rekening gehouden moeten worden met verschillen in niveau en leeftijd. Volgens de begeleiders is afwisseling qua werkvormen prettig voor de cliënten.

"Het is hier wel zo dat niveau verschillen best wel groot kunnen zijn per groep. Ook de leeftijd, bij sommigen zit er wel tien jaar tussen waardoor je niet heel veel klassikaal kan doen. Eerder in tweetallen en individueel" (Begeleider, juni 2019).

"Dat individuele is hiervoor dan wel belangrijk. Sommige dingen is ook wel goed om in een groepje te doen als die afwisseling erin zit is het wel fijn. Sowieso is het wel belangrijk dat er verschillende leerstijlen worden aangegeven" (Begeleider, juni 2019).

Wat betreft het gebruik van online trainingsmethodes verschillen de begeleiders van mening. Sommigen denken dat een online methode goed kan werken in combinatie met een klassikale aanpak. Wanneer eerst in groepsverband aandacht aan de diverse onderwerpen besteed, kunnen de cliënten de gelegenheid krijgen om eerst (rustig) na te denken. Vervolgens kunnen ze dan individueel online gaan oefenen. Maar er zijn ook begeleiders die denken dat online trainingsmethodes lastig kunnen zijn voor deze doelgroep.

"Ik denk deels wel, deels niet. Ik denk als je het gewoon een soort van klassikaal gaat doen of echt face to face dat ze daar makkelijker in te trainen zijn dan dat ze daadwerkelijk online moeten gaan. Lastige is natuurlijk een visuele beperking dus dan moet je dat ook extra uit gaan leggen. Als je dan zelf hun gang laat gaan negen van de tien keer snappen ze het ook niet" (Begeleider, juni 2019).

4.4 Resultaten deelvraag 2: Data-eisen

Uit de interviews is naar voren gekomen dat tijdens het aanbieden van een mediawijsheidstraining rekening gehouden moet worden met het niveau oftewel ontwikkelingsleeftijd, de stoornis, de beperkingen en de sociaal-emotionele ontwikkeling van de cliënten. Verder werd door een begeleider benoemd dat ook rekening gehouden moet worden in hoeverre cliënten al gebruik (kunnen) maken van sociale media. Tijdens de interviews is verder gevraagd in hoeverre bepaalde informatie of activiteiten van de cliënten die deelnemen aan een mediawijsheidstraining gedeeld zouden mogen worden met anderen, zoals begeleiders, familieleden of andere deelnemers. Alle begeleiders zijn van mening dat de cliënten die wilsbekwaam zijn dit zelf mogen beslissen. Wanneer een client niet wilsbekwaam is dient er toestemming gevraagd te worden aan de ouders of

wettelijke vertegenwoordigers. De meeste begeleiders vinden het relevant om op de hoogte gehouden te worden van de voortgang van hun cliënten en ze denken dat het ook goed is als ze op dit gebied samenwerken met de trainers. Als de begeleiders op de hoogte worden gehouden over de onderwerpen die besproken zijn en weten wat er geleerd is, kunnen ze in de praktijk ook toetsen of de cliënten alles begrepen hebben of dat ze misschien nog ergens hulp bij nodig hebben. Ook kunnen ze cliënten stimuleren om bepaalde dingen die besproken zijn tijdens de training toe te passen in de praktijk.

"Ze willen zo normaal mogelijk zijn en toegeven dat iets niet lukt of je ergens hulp bij nodig hebt is dan voor sommigen best lastig. Want daarmee erken je eigenlijk ook je beperkingen. Er zullen een aantal zijn die niet zo snel zullen toegeven dat iets niet lukt dan is het ook fijn om ook van iemand die de training geeft te horen hier zijn er meer en dat lukte of lukte niet"
(Begeleider, juni 2019).

Eén begeleider vond het niet van belang om op de hoogte gehouden te worden van de voortgang van cliënten en zag liever het eindresultaat. Op de vraag met welke veiligheidsmaatregelen rekening gehouden zou moeten worden werd door de meeste begeleiders veiligheid op het internet benoemd. Hierbij kan gedacht worden aan het bezoeken van veilige sites of het delen van privé gegevens..

4.3 Resultaten deelvraag 3: Toegankelijkheidseisen

De meeste begeleiders gaven aan dat een mediawijsheidstraining het beste auditief toegankelijk gemaakt kan worden voor de cliënten. Daarbij dient ook rekening gehouden te worden met taal. Het is van belang dat er geen moeilijke woorden of lange zinnen gebruikt worden.

"Ik denk sowieso veel met geluid. Veel met audio bronnen want door iets te laten zien ga je hier niet heel ver komen maar door iets te laat horen kom je wel verder denk ik" (Begeleider, juni 2019).

Voor cliënten met een visuele beperking zou het gebruik van een groot bord of het vergroten van bepaalde zaken op een scherm goed kunnen werken. Eén begeleider gaf aan dat indien er gebruik gemaakt wordt van een scherm het aan te raden is om te werken met duidelijke kleur contrasten.

"Sprak is heel belangrijk voor ze en dat het ook overzichtelijk is, want ze kunnen ook niet zo goed zien. Als het een druk scherm is met allerlei knoppen, daar kunnen ze ook niks mee. Wat op het scherm staat moet kort en duidelijk zijn met contrasten qua kleur" (Begeleider, juni 2019).

Daarnaast kan tijdens de training ook gebruikt worden gemaakt van braille. Om de inhoud begrijpelijk over te brengen werd het belang benoemd van structuur, herhaling en direct oefenen. Herhaling is met name van belang voor cliënten met een vertraagde informatieverwerking.

"Voor een aantal kan het gauw te snel gaan. Je moet dan in heel rust rustig tempo uitleggen en proberen. En waarschijnlijk moet je het dan vijf keer proberen dat het dan een beetje erin zit" (Begeleider, juni 2019).

Voor cliënten met een licht verstandelijke beperking kan volgens verschillende begeleiders de informatie het beste stapsgewijs in een interactieve vorm oftewel speelse manier worden aangeboden. Eén begeleider gaf aan dat het waarschijnlijk goed zou zijn als cliënten tijdens de training gebruik konden maken van hun eigen apparaten. Daarnaast gaf één begeleider aan dat ook de trainingsruimte zelf geschikt zou moeten zijn voor mensen visuele beperking.

4.4 Resultaten deelvraag 4: Persuasieve eisen

Volgens verschillende begeleiders is het aan te raden om de persoonlijke begeleiders van de cliënten te betrekken bij de mediawijsheidstraining omdat de training door de cliënten dan eerder als nuttig zal worden ervaren.

"Dat zijn vaak toch wel degenen waar ze dingen van aannemen want die hebben al een band met ze opgebouwd en die kennen ze al. Als die zeggen dat is echt hartstikke leuk om dat te doen, daar kan je nog iets van leren, dan is dat toch een stuk makkelijker" (Begeleider, juni 2019).

Er werden door de begeleiders diverse manieren genoemd om de cliënten te motiveren. De meeste cliënten zijn al in het bezit van een smartphone en zijn al bekend met sociale media en het gebruik ervan. Het kan stimulerend zijn als de cliënten hun eigen toestel kunnen gebruiken tijdens de training. Voor de cliënten die er nog niet bekend mee waren of er weinig interesse in hadden, kan het uitreiken van een certificaat van deelname na afloop van training het vertrouwen in hun eigen kunnen vergroten. Indien de opdrachten in de training aansluiten op de interesses van de cliënten

kan dit de betrokkenheid tijdens de training vergroten. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan een hobby of favoriete dier van een cliënt. Verder kan het geven van complimenten en een positieve benadering in geval van fouten stimulerend werken. Volgens één begeleider is het van belang dat bij de cliënten wordt benadrukt dat fouten maken niet erg is. Op deze manier worden zij niet afgeschrikt en worden zij aangemoedigd om bepaalde dingen uit te proberen. Verder werd aangegeven dat het belangrijk is om cliënten het gevoel te geven dat ze erbij horen zodat ze zich sociaal gesteund voelen. Over de vraag of sociale vergelijking een rol zou spelen tijdens de training verschilden de meningen. Een paar begeleiders gaven aan dat dit niet of minder van toepassing is bij cliënten met een licht verstandelijke beperking.

"Over het algemeen degenen die een verstandelijke beperkingen hebben zeg maar, die kunnen zich minder makkelijk inleven in de rol of iets dan iemand zonder beperking" (Begeleider, juni 2019).

"Ik denk dat het ook nadelig kan zijn omdat ze hier natuurlijk allemaal andere beperkingen hebben dat ze denken van ik kan dat niet want ik ben helemaal blind. Het kan soms heftig zijn om te zien dat een ander iets wel kan wat jij niet kan" (Begeleider, juni 2019).

Sommige begeleiders waren van mening dat cliënten wel gemotiveerd zouden kunnen raken wanneer zij zouden merken dat zij niet de enige zijn die op bepaalde vlakken problemen ervaren. Verder waren de meningen over het nut van samenwerken en samen leren ook verdeeld. Sommige begeleiders gaven aan dat samenwerken demotiverend kan werken voor een cliënt.

"Als hij beter zou zijn is dat motiverend. Als die slechter zou zijn denk ik niet dat het motiverend is en harder voor gaan werken werkt niet" (Begeleider, juni 2019).

"Ik vind het niet altijd motiverend werken. Die ene die wordt dan een beetje ondergesneeuwd" (Begeleider, juni 2019).

Andere begeleiders waren van mening dat samenwerken juist motiverend kan werken omdat cliënten op deze manier kunnen inzien dat ze niet de enige zijn die ergens tegen aan lopen of ergens moeite mee hebben. Ook zouden ze elkaar bij problemen kunnen helpen.

"Maar we hebben ook cliënten die willen dat graag maar die vinden dat lastig. Als je ze erbij betrekt en je doet het samen dan komen ze wel weer een heel eind. Dan stimuleer je ze ook voor de volgende keer" (Begeleider, juni 2019).

Hoofdstuk 5: Conclusie, discussie en aanbevelingen

In dit hoofdstuk wordt duidelijk welke conclusies er getrokken kunnen worden op basis van de resultaten van het onderzoek. Daarbij wordt de hoofdvraag aan de hand van de deelvragen beantwoord. Vervolgens wordt in de discussie teruggeblikt op het onderzoek en ten slotte worden enkele aanbevelingen gegeven.

5.1 Conclusies deelvragen

In dit onderzoek stond de volgende vraag centraal: *Waaraan moet een mediawijsheidstraining voor cliënten met een licht verstandelijke en visuele beperking voldoen volgens begeleiders van Visio*. Om deze vraag te beantwoorden zijn vier deelvragen opgesteld. Deze deelvragen worden in de komende paragrafen beantwoord.

Deelvraag 1

De eerste deelvraag luidde: *Aan welke functionele eisen dient de mediawijsheidstraining te voldoen?* Uit de interviews met de begeleiders blijkt dat zij vinden dat de volgende onderwerpen aan bod moeten komen tijdens de training: gevaren inzien, leren omgaan met verschillende sociale media kanalen, hoe werken bepaalde instellingen, wat kun je wel en niet delen en wat kun je doen als er iets mis gaat. Daarbij moet ook aandacht besteed worden aan de positieve kanten van sociale media zodat cliënten niet afgeschrikt worden. De begeleiders zijn niet eenduidig over blended learning als methode waarbij klassikaal lesgeven gecombineerd wordt met online training. Sommigen denken dat klassikaal lesgeven in een groep tot problemen zou kunnen leiden, onder andere omdat cliënten erg kunnen verschillen qua niveau en leeftijd en er eerder afleiding zou plaatsvinden wanneer in groepsverband getraind wordt. Deze problemen kunnen wellicht (deels) opgelost worden wanneer gekozen wordt voor kleine groepen en waar bij de samenstelling ervan rekening gehouden wordt met het niveau en leeftijd van de cliënten. Sommige begeleiders denken dat online trainingsmethodes lastig zijn voor mensen met een visuele beperking. Over het algemeen zijn de begeleiders het over eens dat informatie het beste kan worden aangeboden aan de hand van duidelijke voorbeelden en oefeningen waarbij ze het zelf moeten toepassen.

Deelvraag 2

De tweede deelvraag luidde: *Welke data-eisen dienen gesteld te worden aan de mediawijsheidstraining?* Uit de interviews is gebleken dat begeleiders vinden dat bij het ontwikkelen van de mediawijsheidstraining rekening gehouden moet worden met het niveau, het cognitief functioneren, de sociaal-emotionele ontwikkeling, de beperkingen en eventuele stoornissen van de cliënten. Voor het delen van informatie over bijvoorbeeld de activiteiten van cliënten tijdens de

training, zou toestemming gevraagd moeten worden aan de client zelf (indien deze wilsbekwaam is) of aan de ouders of wettelijke vertegenwoordiger(s). Begeleiders vinden het prettig om op de hoogte gehouden te worden van de voortgang van hun cliënten, zodat ze in de praktijk kunnen toetsen of de cliënten alles begrepen hebben of dat ze misschien nog ergens hulp bij nodig hebben. Ook kunnen ze cliënten stimuleren om bepaalde dingen die besproken zijn tijdens de training toe te passen in de praktijk.

Deelvraag 3

De derde deelvraag luidde: *Aan welke toegankelijkheidseisen dient de mediawijsheidstraining te voldoen?* De begeleiders geven aan dat een mediawijsheidstraining het meest toegankelijk is voor de cliënten als deze (in hoge mate) auditief wordt aangeboden. Hierbij dienen moeilijke woorden en lange zinnen vermeden te worden. Daarbij kan gebruik gemaakt worden van een groot bord of scherm, waarbij bepaalde zaken uitvergroot kunnen worden en er gezorgd kan worden voor goede kleurcontrasten. Ook zou gebruik gemaakt kunnen worden van braille. Verder zijn structuur, herhaling en de mogelijkheid om direct te oefenen van belang. Informatie kan het beste stapsgewijs en interactief worden aangeboden en het is aan te raden dat de cliënten tijdens de training gebruik kunnen maken van hun eigen apparaten. Ten slotte dient de locatie waar een mediawijsheidstraining plaatsvindt aangepast te zijn op de beperkingen van de cliënten.

Deelvraag 4

De laatste deelvraag luidde: *Welke persuasieve eisen dienen gesteld te worden aan de mediawijsheidstraining?* Uit het onderzoek blijkt dat de begeleiders aangeven dat de cliënten het beste door hun persoonlijke begeleiders overtuigd kunnen worden om deel te nemen aan een mediawijsheidstraining. Verder kan het gebruik van hun eigen toestel tijdens de training stimulerend zijn, omdat zij hier al bekend mee zijn. Het uitreiken van een certificaat van deelname kan volgens de begeleiders het zelfvertrouwen vergroten. Daarnaast is het aan te bevelen om de opdrachten in de training af te stemmen op de interesses van de cliënten. Ook kan het geven van complimenten en een positieve benadering in het geval van fouten stimulerend werken. Cliënten moeten niet afgeschrikt worden en aangemoedigd worden om dingen uit te proberen. Om ervoor te zorgen dat de cliënten zich sociaal gesteund voelen is het aan te raden dat de begeleiders interesse tonen. Over het effect van sociale vergelijking en samenwerking verschillen de begeleiders van mening, volgens sommigen werkt dit demotiverend en volgens anderen juist motiverend.

5.2 Conclusie hoofdvraag

Op basis van het onderzoek kan de volgende conclusie getrokken worden over de hoofdvraag. De te ontwerpen mediawijsheidstraining voor cliënten van Visio met een licht verstandelijke en visuele beperking dient volgens de begeleiders van Visio aan een aantal eisen te doen. Deze eisen hebben betrekking op de functionaliteit, de data, de toegankelijkheid en de wijze waarop cliënten overtuigd kunnen worden van de training (persuasieve eisen). De mediawijsheidstraining zou inhoudelijk gezien aandacht moeten besteden aan de voordelen en de risico's van sociale media waarbij ook aan bod zou moeten komen hoe cliënten (al dan niet met behulp van hulpmiddelen en speciale instellingen) gemakkelijk gebruik kunnen maken van de verschillende sociale media kanalen. Over hoe de training het beste gegeven kan (klassikaal, online of blended learning) verschillen de meningen van de begeleiders, waardoor over dit onderwerp geen eenduidig antwoord gegeven kan worden. Bij het ontwikkelen van de training dient in ieder geval rekening gehouden te worden met het niveau, het cognitief functioneren, de sociaal-emotionele ontwikkeling, de beperkingen en eventuele stoornissen van de cliënten. Begeleiders stellen het op prijs als ze op de hoogte gehouden worden van de voortgang van de cliënten. Voor het delen van deze informatie zou van te voren toestemming gevraagd moeten worden aan de client zelf (indien deze wilsbekwaam is) of aan de ouders of wettelijke vertegenwoordiger(s). Om cliënten te motiveren tot deelname aan de training zouden het beste hun persoonlijke begeleiders betrokken kunnen worden. Ook is aan te raden om cliënten hun eigen toestel te laten gebruiken tijdens de training en om aan het eind een certificaat van deelname uit te reiken. Over het effect van sociale vergelijking en samenwerking tijdens de training verschillen de begeleiders van mening, volgens sommigen werkt dit demotiverend en volgens anderen juist motiverend. In ieder geval is het aan te raden om tijdens de training te zorgen voor een positief en stimulerend leerklimaat zodat cliënten worden gemotiveerd om dingen uit te proberen.

5.3 Discussie

De informatie die uit de interviews met de begeleiders van Visio naar voren kwam, ligt in lijn met wat eerder gevonden was in de literatuur. Zo gaven de begeleiders onder andere aan dat tijdens de training ook zeker aandacht besteed moet worden aan de voordelen van sociale media en dat de cliënten tijdens de training niet afgeschrikt moeten worden. Dit komt overeen met het feit dat uit eerder onderzoek is gebleken dat mensen met een licht verstandelijke beperking de neiging kunnen hebben om vooral te focussen op negatieve informatie en dat ze de neiging hebben om zaken erg letterlijk te nemen, waardoor een situatie al snel als bedreigend ervaren kan worden of tot frustratie kan leiden (Hermsen et al., 2016). Verder gaven de begeleiders aan dat bij het ontwerp van de

training rekening gehouden moet worden met het niveau, het cognitief functioneren, de sociaal-emotionele ontwikkeling en de beperkingen van de cliënten. Het is bekend dat mensen met een licht verstandelijke beperking problemen ervaren op sociaal, cognitief en emotioneel vlak en dat zij daardoor meer moeite kunnen hebben met plannen, redeneren, abstract denken, verbanden leggen en instructies begrijpen (Zoon, 2012). Verder gaven de begeleiders aan dat structuur, herhaling en de mogelijkheid om direct te oefenen van belang zijn en dat informatie het beste stapsgewijs en interactief kan worden aangeboden. Dit sluit aan op het feit dat eerder uit onderzoek naar voren is gekomen dat de informatieverwerking van mensen met een licht verstandelijke beperking beperkt is (Hermesen et al., 2016). In een ander onderzoek werd daarom ook aangegeven dat het aanleren van vaardigheden het beste kan gebeuren middels verschillende kleine stapjes (Dekelver, 2015). Ten slotte benadrukte de begeleiders het belang van een positief, stimulerend leerklimaat, waar cliënten zich vrij voelen om fouten te maken. Uit eerder onderzoek is gebleken dat als de omgeving van mensen met een licht verstandelijke beperking te hoge verwachtingen heeft dit kan leiden tot faalervaringen en een negatief zelfbeeld (Zigler, 1999).

In dit onderzoek is alleen gekeken naar de eisen waar de mediawijsheidstraining volgens de begeleiders van Visio aan zou moeten voldoen. De mening van de cliënten zelf is buiten beschouwing gelaten. Ten tijde van de uitvoering van dit onderzoek heeft een andere student (Letitre) een onderzoek uitgevoerd waarbij de cliënten zijn geïnterviewd. Het is uiteraard aan te bevelen om de resultaten van beide onderzoeken te combineren en op basis hiervan de uiteindelijke mediawijsheidstraining te ontwikkelen.

Terugkijkend naar het onderzoek was het beter geweest als voorafgaand aan de afname van de daadwerkelijke interviews er één of twee proefinterviews waren gehouden. Op die manier hadden de interviewvragen getest kunnen worden en was de kans kleiner dat tijdens de echte interviews door de geïnterviewden vraagtekens werden gezet bij bepaalde vragen of dat er onduidelijkheden optraden. Ook had achteraf gezien nog wat kritischer naar de relevantie van elke interviewvraag gekeken mogen worden omdat tijdens het proces bleek dat sommige vragen niet echt noodzakelijk waren.

5.3 Aanbevelingen

Aanbevolen wordt dat Visio een mediawijsheidstraining laat ontwikkelen die gebaseerd is op de resultaten van dit onderzoek. In Tabel 5. is visueel het programma van eisen weergegeven dat voortvloeit uit dit onderzoek. Bij het ontwerp van de training is zoals eerder aangegeven aan te raden om ook de resultaten van het onderzoek dat Letitre heeft uitgevoerd onder cliënten van Visio

mee te nemen. Het is daarnaast nuttig om vervolgonderzoek te doen naar de twee onderwerpen waar de begeleiders in dit onderzoek van mening verschilden. Ten eerste betreft dit de wijze waarop de training het beste kan worden aangeboden, namelijk klassikaal of online of via blended learning (een mix van lesvormen). Ten tweede zou nader onderzoek gedaan kunnen worden naar de vraag of samenwerken tijdens de training nu motiverend of demotiverend werkt bij cliënten met een licht verstandelijke en visuele beperking.

Tijdens het onderzoek werd door sommige begeleiders aangegeven dat ze zelf niet zo bekend zijn met de verschillende sociale media kanalen en dat ze niet zo goed weten welke hulpmiddelen of instellingen er mogelijk zijn om sociale media toegankelijk te maken voor cliënten met een visuele beperking. Hierdoor is het voor hen ook lastig om cliënten die er wel gebruik van maken te ondersteunen. Eerder is door Leussink (2018) in het kader van haar onderzoek bij Visio een mediawijsheidstraining voor begeleiders ontwikkeld. In deze training wordt het gebruik van verschillende sociale media kanalen en de verschillende hulpmiddelen/instellingen uitgelegd. In de praktijk blijkt dat diverse begeleiders van Visio niet op de hoogte zijn dat deze training bestaat. Het wordt daarom aanbevolen dat er binnen Visio meer aandacht gegeven wordt aan deze training. Verder heeft Dimmendaal (2018) in een eerder onderzoek een stappenplan geschreven voor de privacy instellingen van Facebook. Dit stappenplan zou gebruikt kunnen worden bij de ontwikkeling van de mediawijsheidstraining voor cliënten.

In deze context zou een toegepaste psycholoog zijn opgedane kennis en ervaring kunnen inzetten om de begeleiders te ondersteunen bij het begeleiden van die cliënten. Naast dat er een mediawijsheidstraining ontwikkelt wordt voor de cliënten kan er ook een mediawijsheidstraining ingezet worden voor de begeleiders. Een toegepaste psycholoog zou beide vormen van een mediawijsheidstraining kunnen ontwikkelen en geven voor zowel de cliënten als de begeleiders. Verder zou een toegepaste psycholoog de begeleiders kunnen coachen bij hulpvragen uit de praktijk waar de begeleiders tegen aan lopen. Op deze manier kan de kwaliteit van de begeleiding verbeterd worden. Tevens kan dit zorgen voor meer cliënttevredenheid.

Tabel 5

Programma van eisen voor een mediawijsheidtraining voor cliënten van Visio die een licht verstandelijke en visuele beperking hebben

Eisen	Toelichting
Functionele eisen:	• Omgang met verschillende sociale media kanalen bevorderen • Inzicht geven in voordelen en risico's • Informatie geven over algemene instellingen • Informatie geven over toegankelijkheidsinstellingen voor beperkingen • Bewust maken welke zaken wel of niet veilig gedeeld kunnen worden • Informatie voornamelijk in een interactieve en praktische vorm aanbieden met voorbeelden, uitgebreide theoretische uitleg vermijden
Data-eisen:	• Er dient rekening gehouden te worden met het niveau, het cognitief functioneren, de sociaal-emotionele ontwikkeling en de beperkingen van de cliënten • Zorg voor een samenwerking tussen trainers en begeleiders waarbij begeleiders op de hoogte gehouden worden van de aangeboden stof en voortgang van de cliënten (mits vooraf toestemming is verkregen voor het delen van deze informatie).
Toegankelijkheid:	• Informatie zoveel mogelijk auditief aanbieden • Houd rekening met taalgebruik, geen moeilijke woorden en lange zinnen • Maak gebruik van visuele technieken zoals het instellen/aanpassen van kleurcontracten en zoommogelijkheden en zet braille in • Laten cliënten dingen ervaren aan de hand van praktische opdrachten
Persuasief :	• Maak gebruik van de persoonlijke begeleiders om de cliënten enthousiast te maken voor de mediawijsheidtraining • Laat cliënten tijdens de training hun eigen apparaten gebruiken • Baseer de opdrachten op de interesses van de cliënten om de betrokkenheid te vergroten • Reik een certificaat van deelname uit • Zorg voor een positief leerklimaat waarin cliënten fouten durven te maken

Literatuurlijst

- Alexander, I., & Stevens, R. (2002). *Writing Better Requirements*. Groot-Brittannië: Pearson Education.
- American Psychiatric Association (2014). *Handboek voor de classificatie van psychische stoornissen (DSM-5). Nederlandse vertaling van Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders 5th Edition*. Arlington: American Psychiatric Association.
- Arendsen, M., & Cannegieter, J.,J. (2012). *Succes met requirements!* Amsterdam, Nederland: Boom uitgevers.
- Baarda, B., Bakker, B., Fischer, T., Julsing, M., Peters, V., Velden, T. van der & Goede, M. de. (2013). *Basisboek Kwalitatief onderzoek: Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek (derde druk)*. Groningen/Houten, Nederland: Noordhoff Uitgevers.
- Bennett-Gates, D., & Kreidler, S. (1999). Expectancy of success in individuals with mental retardation. In E. Zigler & D. Bennett-Gates (Red.), *Personality development in individuals with mental retardation* (pp. 130-144). Cambridge: Cambridge University Press.
- CBS (2019, 3 oktober). *Internet; toegang, gebruik en faciliteiten*, [Dataset]. Geraadpleegd op 6 oktober 2019 van <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83429NED/table?dl=91F4>
- Celuszak, B. M. (2016). Teaching the iPhone with VoiceOver Accessibility to People with Visual Impairments. *Journal of Visual Impairment & Blindness* , 110(5), 369–372.
- De Beer, Y. (2011). *De Kleine Gids Mensen met een licht verstandelijke beperking 2011*. Alphen aan de Rijn: Kluwer.
- Dekelver, J. (2015). *ICT voor leerlingen met een verstandelijke beperking*. Geraadpleegd van https://www.k-point.be/uploads/2/3/9/2/23924438/ict-en_verstandelijke_beperking_dekelver.pdf
- De Swart, N. (2017). *Handboek Requirements. Leidraad voor analisten in agile, traditionele en hybride omgevingen*. Delft, Nederland: Eburon Business.
- Dimmendaal, J. (2018). *Online media ervaringen van cliënten Koninklijke Visio* (thesis). Deventer: Saxion.
- Douma, J., Hoekman, J. & Merkus, E. (2017). *Handreiking (vroeg)signalering van een licht verstandelijke beperking (LVB) en zwakbegaafdheid*. Utrecht: Landelijk Kenniscentrum LVB.
- Eekels, J., Roozenburg, N., & Nijhuis, W. (1989). *Ontwerpmethodologie*. Delft, Nederland: Technische Universiteit Delft.
- Effing, R., Huibers, T., De Krosse, L., & Brandenburg, S. (2012). *Sociale media en politiek: de waarheid achterhaald*. Universiteit Twente.

- Hermesen, P., Keukens, R., & Van der Meer, J. (2016). *Mensen met een verstandelijke beperking*. Deventer, Nederland: Van Tricht uitgeverij.
- Hoogers, R. (2012, februari 10). *IQ: Betekenis IQ-score*. Geraadpleegd van: <http://wetenschap.infonu.nl/onderzoek/92471-iq-betekenis-iq-score.html>
- IEEE (1990). *IEEE standard glossary of software engineering terminology*. Geraadpleegd van <http://ieeexplore.ieee.org/xpl/mostRecentIssue.jsp?punumber=2238>
- Kaplan, A.M., & Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media, *Business Horizons*, 53(1), 59-68.
- Kok, J. R. (2017). *Mediawijsheid binnen de gehandicaptenzorg* (thesis). Deventer: Saxion.
- Leussink, M. (2018). *Mediawijsheid binnen Koninklijke Visio. Een rapport over het ontwikkelen van een online mediawijsheid training voor de cliëntbegeleiders bij Koninklijke Visio* (thesis). Deventer: Saxion
- Mediawijzer.net (2012). *Mediawijsheid: definitie in 10 competenties*. Geraadpleegd van https://www.mediawijzer.net/wp-content/uploads/sites/6/2013/05/startdocument-meten_van_mediawijsheid.pdf
- Mediawijzer.net. (2012). *Competentiemodel*. Geraadpleegd van <https://www.mediawijzer.net/van-mediawijzer-net/competentiemodel/>
- Newcom Research & Consultancy (2019). *Nationale Sociale media Onderzoek 2019*. Geraadpleegd van https://www.newcom.nl/downloads/Newcom_Nationaal_Social-Media_Onderzoek_2019.pdf
- Nikken, P. (2013). *Media-risico's voor kinderen: een verkenning*. Geraadpleegd van <https://www.nji.nl/nl/Download-NJi/Publicatie-NJi/Media-risicos-voor-kinderen.pdf>
- Nikken, P., Berns, J., & Van Beekhoven, E. (2018). *Mediawijsheid bij kinderen met een lvb: Een verkenning naar ervaringen in de praktijk*. Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut.
- Oogfonds (2017). *Visuele beperking*. Geraadpleegd van <https://oogfonds.nl/visuele-beperking/>
- Sommerville, I., & Sawyer, P. (1997). *Requirements Engineering: A Good Practice Guide*. Chichester, Verenigd Koninkrijk: John Wiley & Sons.
- Stichting Kennisnet (2014). *LVB-jeugd en Sociale media: Rapport over jongeren met een licht verstandelijke beperking (LVB) en de risico's van sociale media*. Geraadpleegd van https://www.kennisnet.nl/fileadmin/kennisnet/publicatie/LVB-jeugd_en_sociale_media.pdf

- Swaen, B. (2013). *Wat is kwalitatief en kwantitatief onderzoek?* Geraadpleegd van <https://www.scribbr.nl/onderzoeksmethoden/kwalitatief-vs-kwantitatief-onderzoek/>
- Van Splunder, J., Stiljma, J.S., Bernsen, R.M.D., & Evenhuis, H.F.B. (2006). Prevalence of Visual Impairment in Adults with Intellectual Disabilities in the Netherlands: Cross-Sectional Study. *Eye*, 20(9), 1004–1110.
- Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (z.d). *Feiten en cijfers in de gehandicaptenzorg*. Geraadpleegd van <https://www.vgn.nl/feiten-en-cijfers-de-gehandicaptenzorg>.
- Vergeer, M., & Nikken, P. (2015). *Media en kinderen met een LV*. Geraadpleegd van: <https://www.nji.nl/nl/Download-NJi/Publicatie-NJi/Brochure-Media-en-kinderen-met-een-LVB.pdf>
- Verhoeven, N. (2014). *Wat is onderzoek?: Praktijkboek methoden en technieken voor het hoger onderwijs*. (derde druk). Den Haag, Nederland: Boom Lemma
- Visio. (z.d.). *Missie*. Geraadpleegd van <https://www.visio.org/nl-nl/home/over-visio/missie>
- Visio. (z.d.). *Over Visio*. Geraadpleegd van <https://www.visio.org/nl-nl/home/over-visio>
- Walrave, M., & Van Ouytsel, J. (2014). *Mediawijs online: jongeren en sociale media*. Tielt, België: Lannoo Campus.
- Wieggers, K.E. (2006). *More about software requirements: thorny issues and practical advice*. Redmond, Washington: Microsoft Press.
- Zigler, E. (1999). The retarded person as a whole person. In E. Zigler & D. Bennett-Gates (Red.), *Personality development in individuals with mental retardation*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Zoon, M. (2012, januari). *Kenmerken en oorzaken van een licht verstandelijke beperking*. Geraadpleegd van [www.nji.nl: http://www.nji.nl/nl/LVB_Kenmerken_en_oorzaken.pdf](http://www.nji.nl/nl/LVB_Kenmerken_en_oorzaken.pdf)