



Whats-upp?!

Een verkennend onderzoek naar de begeleiding bij de sociale media problematiek en het gebruik van sociale media onder licht verstandelijk beperkten tussen de 20 en de 30 jaar in de 24-uurs zorg.



Naam: Dagmar de Reus
Studentnr: 2199755
Klas: 4V02L
Instituut: Fontys Hogeschool Sociale Studies
Datum: 17-06-2016
Begeleiders: Drs. M. Verhagen & P. van Zilfhout
Progress: 56V4L-AFOZ

Colofon

Auteur: Dagmar de Reus
Titel: Whats-upp?!

© 2016, Dagmar de Reus
Uitgegeven in eigen beheer.
Contact: dagmardereus@gmail.com

Het is toegestaan om dit werk te delen, delen van dit werk te kopiëren en te verspreiden mits er gebruik is gemaakt van een goede naamsvermelding.

Samenvatting

De problematiek die in dit onderzoek centraal staat gaat over het gebruik van sociale media onder licht verstandelijk beperkten tussen de 20 en 30 jaar die 24-uurs zorg ontvangen en de geboden begeleiding hierbij. Door de technologische ontwikkelingen en de huidige participatiesamenleving wordt de samenleving steeds complexer. Er is zelfs de laatste jaren sprake van e-inclusie, het horen bij de maatschappij wanneer je gebruik kunt maken van het internet. Mensen met een licht verstandelijke beperking bezitten niet altijd genoeg internetvaardigheden om veilig gebruik te kunnen maken van het internet. Dat maakt dat ze kwetsbaarder zijn voor risico's op online communicatieplatformen. De professionals signaleren dit probleem in de praktijk en proberen de cliënten ondersteuning te bieden die aansluit bij de problematiek. Hier worden echter knelpunten bij ervaren, waardoor probleemsituaties zich keer op keer voordoen. Om dit te voorkomen is het dus van belang om inzicht te krijgen in deze problematiek. Vandaar de vraagstelling:

Welke vaardigheden bezitten 20 tot 30 jarige licht verstandelijk beperkten die 24-uurs zorg ontvangen en hun begeleidende professionals als het gaat over sociale media, wat is hun visie op sociale media en hoe verhoudt dit zich tegenover de geboden ondersteuning?

De resultaten uit dit onderzoek laten zien dat cliënten en professionals allebei niet volledig veilig kunnen communiceren op het internet. De cliënt bezit meer vaardigheden die te maken hebben met de werking van apparatuur en de professional bezit meer communicatieve vaardigheden. De begeleidende professionals en de cliënten zijn het er allebei over eens dat de miscommunicatie het grootste probleem is. Ze hebben echter andere meningen over de overige gevaren die op het internet te vinden zijn. Daarnaast is er ook een groot verschil te zien tussen de geboden ondersteuning en de behoeften van de cliënten. Wat er daarom veranderd moet worden in de zorg, is allereerst de begeleiding. De begeleiding moet zich meer focussen op de behoeften van de cliënt, wanneer dit niet gebeurt praten professionals en cliënten langs elkaar heen. Daarnaast moet er worden gekeken naar wat door het team van professionals wordt beschouwd als risico en wat de cliënt beschouwd als risico. Zo kan er met de cliënt al duidelijke afspraken worden gemaakt over wanneer er actie wordt ondernomen door de professional. Blijf als professional ook alert op veranderde signalen bij de cliënt en houd in het achterhoofd dat dit van doen kan hebben met sociale media. Dit en nog vele andere interessante aanbevelingen, resultaten en conclusies worden weergegeven in dit onderzoek.

Voorwoord

Hier is hij dan, mijn afstudeerscriptie 'Whats-upp?!'. Vier jaar geleden had ik niet gedacht dat deze afstudeerscriptie zo snel een feit zou zijn. Vier jaar geleden begon ik op de Fontys Hogeschool Sociale Studies als een 17-jarig meisje met veel passie voor de gehandicaptenzorg. Vol energie en leergierigheid volgde ik alle vakken die werden aangeboden en als ik de kans kreeg volgde ik hier bovenop ook nog cursussen en extra vakken en was ik te vinden op verschillende congressen met als doel om te netwerken en nieuwe informatie te leren. Dit heeft ervoor gezorgd dat ik nu een stuk wijzer ben geworden. Niet alleen over de gehandicaptenzorg, maar ook over mezelf. Door de vele reflecties heb ik geleerd wie ik ben en wat ik wil uitdragen naar andere mensen. Dit is voor mij heel waardevol en ik ben ook van mening dat mij dit heel erg helpt om een goede en zelfverzekerde zorgprofessional te zijn. Met deze houding kan ik in de toekomst een steentje bijdragen aan de maatschappij. Met deze scriptie heb ik het gevoel dat ik hierin de eerste stap heb gezet. Een half jaar lang heb ik mij bezig gehouden met het gebruik van sociale media onder de licht verstandelijke doelgroep en ben hierin dingen tegengekomen die echt heel snel moeten veranderen. Ik hoop dat ik met dit onderzoek hier het eerste zetje voor geef.

Dagmar de Reus

Inhoudsopgave

Samenvatting.....	3
Voorwoord	4
Inleiding	7
Hoofdstuk 1: Context en probleemschets	9
1.1. Probleemanalyse.....	9
1.1.1. Positie licht verstandelijk beperkten in Nederland.....	9
1.1.2. De complexe maatschappij	10
1.1.3. Het gebruik van sociale media	10
1.1.4. Begeleiding sociale media.....	12
1.1.5. Mediawijsheid in combinatie met een licht verstandelijke beperking	13
1.2. Probleemstelling (+ verificatie)	14
1.3. Onderzoeksdoelstelling	14
1.4. Hoofdvraag en deelvragen	15
1.5. Begripsafbakening	15
Hoofdstuk 2: Theoretisch kader.....	17
2.1. Licht verstandelijke beperking	17
2.2. Gehandicaptenzorg 2.0 & Welzijn Nieuwe Stijl	18
2.3. Online communiceren.....	19
2.3.1. Factoren deelname online communicatie.....	21
2.3.2. Mediawijsheid	23
Hoofdstuk 3: Methodologie	25
3.1. Onderzoekspopulatie en steekproef.....	25
3.1.1. Jongvolwassenen met een licht verstandelijke beperking	26
3.1.2. Begeleidende professionals	27
3.2. Dataverzamelmethode.....	27
3.2.1. Het kwalitatieve interview	28
3.2.2. De participerende observatie.....	28
3.3. Meetinstrument.....	28
3.4. Data-analyse	29
Hoofdstuk 4: Resultaten	31
4.1. Mediawijsheid	31
4.1.1. Bezit en motivatie	31
4.1.2. Gebruik	32
4.1.3. Digitale vaardigheden.....	34
4.2. Kansen en risico's	36
4.3. Begeleiding	37
Hoofdstuk 5: Conclusie en aanbevelingen	39

5.1. Hoofdvraag	41
5.2. Aanbevelingen	42
Hoofdstuk 6: Discussie	44
6.1. Betekenis en bruikbaarheid	44
6.2. Sterkte- zwakteanalyse	44
Literatuurlijst	46
Bijlagen	49

Inleiding

Het hebben van voldoende vaardigheden die ervoor zorgen dat mensen het internet veilig, verantwoord en actief kunnen gebruiken zijn vandaag de dag van essentieel belang om volledig mee te kunnen draaien in de Nederlandse samenleving (Oomes, Bosman & Langerak, 2014). Internet levert namelijk door communicatieplatformen als Whatsapp of Facebook niet alleen een bijdrage aan het sociale leven van een persoon, maar het heeft ook een economische en maatschappelijke invloed (Bijl, Boelhouwer, Pommer & Andriessen, 2015). De informatie die wordt verstrekt via deze mediakanalen kunnen bijvoorbeeld van waarde zijn bij het maken van een keuze in tijden van verkiezingen. Daarnaast worden steeds meer overheidsdiensten gedigitaliseerd, zoals de aangifte van de inkomstenbelasting of de aanvraag voor het ontvangen van bepaalde uitkeringen. Door deze vernieuwingen ontstaat er een nieuwe maatschappij waarin sprake is van zogenoemde e-inclusie (Van Lieshout, 2012). Volgens Van Lieshout (2012) betekent dit dat de plaats van het internet in de samenleving zo invloedrijk is geworden, dat mensen die geen gebruik kunnen maken van het internet om wat voor reden dan ook buiten de maatschappij vallen. Het verschil tussen deze mensen die geen of weinig gebruik maken van het internet en de mensen die dit juist wel doen, wordt een digitale kloof genoemd (Oomes et al., 2014). Oomes et al. (2014) beschrijven in hun rapport over de trends in de samenleving dat de hoogopgeleide mensen met voldoende digitale vaardigheden die alle mogelijkheden van het internet benutten om hun doelen te kunnen bereiken zich bevinden aan de ene kant van deze kloof. De andere kant van deze kloof bestaat volgens hen uit de laagopgeleiden uit de maatschappij die geen weet hebben van deze mogelijkheden en dus hierdoor ook niet hun economische of maatschappelijke positie kunnen versterken.

Onder deze laagopgeleiden bevinden zich ook de mensen met een verstandelijke beperking of zwakbegaafdheid, in dit onderzoek verder genoemd als mensen met een licht verstandelijke beperking. Deze groep omvat mensen met een intelligentie quotiënt tussen de 50 en 85 met aanvullend een problematiek op het gebied van het sociale aanpassingsvermogen (Zoon, 2012). Door deze beperking hebben ze vaak ook problemen op cognitief, emotioneel en sociaal gebied wat maakt dat deze doelgroep daarom kwetsbaarder is als participant van de samenleving, zeker als participant van een samenleving waarin sprake is van e-inclusie (Van der Hagen et al., 2011). Dat mensen met een licht verstandelijke beperking steeds meer hulp nodig hebben bij het leven in deze maatschappij, blijkt ook uit onderzoek van Ras, Verbeek-Oudijk en Eggink (2013). De uitgaven aan de gehandicaptensector blijven de laatste decennia namelijk alleen maar stijgen (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2015) en daarom hebben Ras et al. (2013) onderzoek gedaan naar deze kostengroei. Zij hebben kunnen concluderen dat deze kostengroei mede te maken heeft met de stijgende zorgvraag van mensen met een licht verstandelijke beperking. Gehandicaptenorganisaties geven gehoor aan deze vraag, maar uit de onderzoeken van Meijvogel (2014), Van der Geest, Roctus en Tas (2014), Dekker, Scheepers en Op 't Veld (2012) en de expert-sessie gehouden door Kennisnet (Pijpers et al., 2014), een organisatie die onderwijs en internettechnologie met elkaar samenbrengt, is gebleken dat de begeleidende professionals knelpunten ervaren tijdens de ondersteuning van deze doelgroep. Deze knelpunten worden vooral ervaren wanneer het gaat om situaties waar sociale media bij betrokken is. Dit zijn vooral situaties die nog niet eerder zijn voorgekomen, zoals het hebben van een

cliënt die diep in de schulden zit omdat hij of zij vijf telefoonabonnementen op zijn of haar naam heeft staan zonder het te weten.

Weinig wetenschappelijk onderzoek naar het complexe karakter van de sociale mediaproblematiek bij licht verstandelijk beperkten zorgt ervoor dat begeleidende professionals moeten handelen naar wat zij denken dat goed is. Het is daarom van groot belang dat er onderzoek wordt gedaan naar dit thema, waardoor professionals handvatten aangereikt kunnen krijgen die hen kan helpen bij het aanpakken van probleemsituaties die te maken hebben met sociale media (De Groot, 2014). Bovenstaande is dus daarom ook de aanleiding voor dit onderzoek.

Het doel van dit onderzoek is om meer inzicht te verkrijgen in de sociale mediaproblematiek onder mensen met een licht verstandelijke beperking tussen de 20 en 30 jaar die 24-uurs zorg ontvangen en woonachtig zijn op een woongroep binnen een gehandicaptenzorginstelling in Noord-Brabant. Hierin wordt ook de geboden begeleiding meegenomen, om er op deze manier achter te komen welke begeleiding aansluit bij de behoeften van de cliënten en de behoeften van de begeleidende professionals. De aanbevelingen die in dit onderzoek worden geformuleerd zijn gericht op de begeleidende professionals zodat zij na toepassing van deze aanbevelingen als het goed is minder knelpunten gaan ervaren als het aankomt op het ondersteunen van een cliënt die actief is op sociale media.

Voordat er gekomen kan worden tot deze aanbevelingen, wordt in hoofdstuk 1 eerst de sociale media problematiek weergegeven, met de daarbij horende probleemstelling, doelstelling en vraagstelling. In hoofdstuk 2 komen daarna de kansen en risico's, de voorwaarden voor het online communiceren, mediawijsheid en de begeleiding aan bod, zodat deze literatuur in hoofdstuk 4 kan worden gekoppeld aan de resultaten die zijn voortgekomen uit de interviews met cliënten en hulpverleners. Voordat deze resultaten verwerkt kunnen worden, wordt in hoofdstuk 3 eerst nog omschreven op welke manier ik te werk ga bij het interviewen van de cliënten en hulpverleners. Wanneer dit allemaal beschreven is en de resultaten verwerkt zijn, is er in hoofdstuk 5 de conclusie en aanbevelingen te vinden, die leiden tot een discussie. Deze discussie is te lezen in het laatste hoofdstuk van dit onderzoek, namelijk hoofdstuk 6. Tot slot bevinden zich in dit onderzoeksrapport nog de literatuurlijst en de bijlagen.

Hoofdstuk 1: Context en probleemschets

Uit de praktijk blijkt dat er in de gehandicaptenzorg veel vragen zijn over de begeleiding van licht verstandelijk beperkten en zwakbegaafden die actief gebruik maken van sociale media (Woittiez, Putman, Eggink & Ras, 2014). Het is qua de complexiteit van dit onderwerp en de tijdsspanne van dit onderzoek niet mogelijk om antwoord te geven op al deze vragen en daarom wordt er in de probleemanalyse die hierna als eerste paragraaf volgt, beschreven op welk aspect van de sociale mediaproblematiek precies de focus wordt gelegd. De conclusie die uit deze analyse voortvloeit wordt gepresenteerd in de probleemstelling, waarna er een doelstelling en vraagstelling wordt weergegeven. Een paragraaf met de verduidelijking van belangrijke begrippen uit dit onderzoek sluit dit hoofdstuk af.

1.1. Probleemanalyse

De sociale media problematiek wordt in deze probleemanalyse weergegeven op macroniveau, mesoniveau en microniveau. Op deze manier wordt er een trechter gevormd waarin de focus van het onderzoek naar boven komt. Het macroniveau zoemt in op de prevalentie van licht verstandelijk beperkten binnen onze samenleving, het gebruik van sociale media en de risico's en kansen van sociale media platformen voor deze groep mensen. In de analyse op mesoniveau komt aan bod wat de professionals als knelpunten ervaren bij de begeleiding van deze doelgroep en hoe ondersteuning er eigenlijk uit zou moeten zijn als het wil aansluiten bij de behoeften van de cliënt. Tot slot omschrijft de analyse op microniveau wat mediawijsheid precies is en hoe dit zich verhoudt tot mensen met een licht verstandelijke beperking.

1.1.1. Positie licht verstandelijk beperkten in Nederland

Het Centraal Bureau van de Statistiek (CBS) heeft vanaf 1998 bijgehouden hoeveel geld er wordt uitgegeven aan de zorg binnen de gehandicaptensector. Deze cijfers laten zien dat de uitgaven in 2014 met €6.341 miljoen zijn gestegen ten opzichte van 1998 (CBS, 2015). Volgens onderzoek van Ras et al. (2013) heeft deze stijging niet alleen te maken met het duurder worden van de zorg, maar ook met de stijging van de vraag naar zorg, in het specifiek door mensen met een licht verstandelijke beperking. Uit cijfers die weergegeven zijn in dit onderzoek blijkt namelijk dat de zorg voor deze groep mensen in 2011 met 22% is gestegen ten opzichte van 2007 en een omvang heeft van ongeveer 109.000 mensen. In 2011 woonden er in totaal 16,69 miljoen mensen in Nederland (CBS, 2016), dus dat betekent dat in 2011 minder dan 1% van de bevolking een licht verstandelijke beperking of zwakbegaafdheid had en daarvoor hulp ontving. Er wordt geschat dat de prevalentie van deze groep mensen nog veel hoger ligt dan dit aantal, niet alle licht verstandelijk beperkten of zwakbegaafden zijn namelijk hulpbehoevend (Woittiez et al., 2014).

De oorzaak voor deze stijgende zorgvraag onder mensen met een lichte verstandelijke beperking is aan een aantal factoren toegeschreven. Uit de onderzoeken van Ras et al. (2013) en Woittiez et al. (2014) blijkt dat de steeds complexer wordende maatschappij er hier één van is en deze factor zal dan ook in de volgende paragraaf verder worden toegelicht.

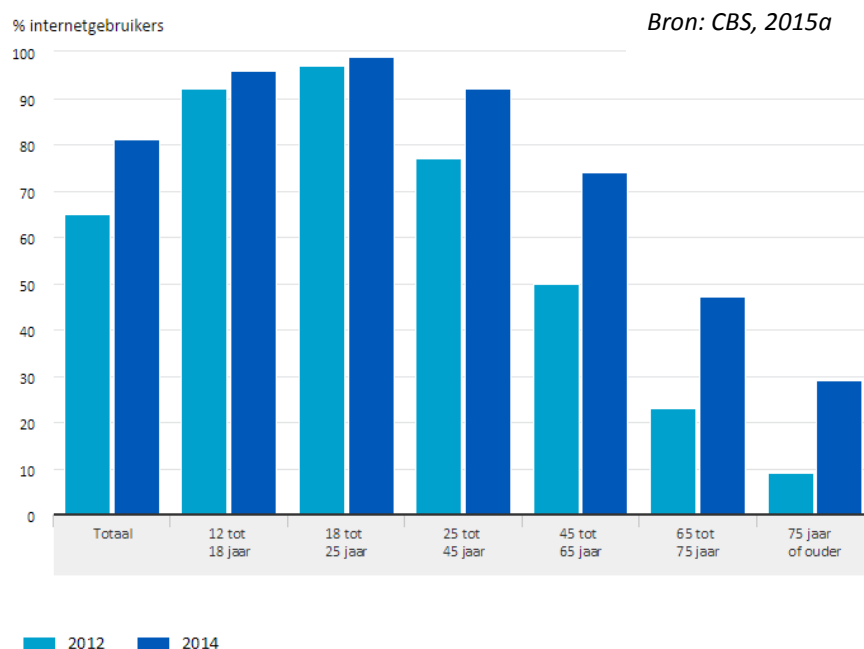
1.1.2. De complexe maatschappij

De huidige maatschappij wordt steeds complexer en daar zijn twee ontwikkelingen verantwoordelijk voor. Zo vindt er ten eerste de laatste jaren een verschuiving plaats van verzorgingsstaat naar participatiesamenleving (Woittiez et al., 2014). Hierdoor wordt er van de burger verwacht dat hij zich niet meer passief opstelt in de samenleving, maar actief gaat meehelpen bij het leveren van zorg aan hulpbehoevenden in de wijk (Vreugdenhil, 2012). Daarnaast wordt er in de participatiesamenleving van de burgers verwacht dat ze zelfredzaam zijn (Pijpers et al., 2014). Dit is een onmogelijke opgave voor veel licht verstandelijk beperkten en zwakbegaafden en dat is onder andere een reden waarom ze steeds vaker een oproep op zorginstellingen doen (Woittiez et al., 2014).

Tegelijkertijd is er ook van alles gaande op het gebied van technologie (Woittiez et al., 2014). Nederland behoort tot de top vijf landen die het snelst ontwikkelen op het gebied van technologie (European Commission, 2015). Eenvoudige banen verdwijnen door de komst van een robot, de keuzemenu's zijn niet weg te slaan van de telefoon en iedereen heeft tegenwoordig een smartphone, laptop of iPad. Ook internet is niet meer weg te denken uit onze samenleving. Uit onderzoek van TNS Opinion & Social in opdracht van de Europese commissie (2013) blijkt dat Nederland samen met Zweden en Denemarken het meest gebruik maken van het internet. Met de komst van het internet is er ook een nieuw communicatieplatform ontstaan, namelijk sociale media. De term sociale media is eigenlijk een overkoepelende term voor alle communicatie die zich bevindt op het internet waarvan de gebruikers de inhoud kunnen bepalen (Van den Bighelaar & Akkermans, 2013). Aangezien dit het onderwerp is waar dit onderzoek zich op focust, wordt hier in de volgende paragraaf meer over toegelicht.

1.1.3. Het gebruik van sociale media

In het Nationale Sociale Media Onderzoek uitgevoerd door Turpijn, Kneefel en Van der Veer (2015) is naar voren gekomen dat het gebruik van sociale media alleen maar toeneemt. Dit is niet alleen een trend die in Nederland te zien is, maar ook in bijvoorbeeld Amerika wordt sociale media steeds populairder (Perrin, 2015). In de tabel hieronder is het gebruik van sociale media in Nederland in relatie gebracht met leeftijdsgroepen:



Uit de tabel is af te lezen dat het merendeel van de Nederlandse bevolking internet gebruikt en dat sociale media in 2012 en 2014 het populairst is onder 18-25 jarigen. Uit onderzoek van Kloosterman en Van Beuningen in opdracht van het CBS (2015) naar de reden van het gebruik van sociale media is naar boven gekomen dat 18-25 jarigen het vooral belangrijk vinden om op sociale media actief te zijn om zo te kunnen zien waar anderen zich mee bezighouden. Ook hebben Kloosterman en Van Beuningen (2015) met hun onderzoek laten zien dat jongeren in de leeftijdscategorieën 12-18 en 18-25 zich vaak goed voelen wanneer ze een positief bericht krijgen op sociale media. Hierbij kun je denken aan een like op Facebook of een retweet op Twitter. De kansen van sociale media en de risico's die zich schuilhouden op verschillende online communicatieplatformen worden in de volgende twee subparagrafen toegelicht.

1.1.3.1. Kansen sociale media

Jongeren en sociale media hebben ongetwijfeld een klik met elkaar (Walrave & Ouytsel, 2014). In het boek 'Mediawijs Online' van Walrave en Ouytsel (2014) wordt omschreven dat dit waarschijnlijk samenhangt met de fase waarin jongeren hun eigen identiteit gaan ontwikkelen. Het internet is een heel groot platform met informatie over alle onderwerpen die spelen in de samenleving, waardoor het eenvoudig is om bijvoorbeeld advies op te zoeken op internet of om interesses te delen met andere leeftijdsgenoten (Hasebrink, Livingstone, Haddon & Ólafsson, 2009). Hierdoor kunnen er nieuwe contacten worden gelegd, wat bijvoorbeeld een meerwaarde kan zijn voor jongeren die een beperking hebben (Nederlands Jeugdinstituut, 2015). Achter een computer (zonder webcam) is een beperking namelijk niet waar te nemen waardoor zij meer zelfvertrouwen kunnen hebben als het gaat om communicatie. Communicatieve vaardigheden worden getraind en internet kan worden ingezet als leermiddel voor deze doelgroep (NJI, 2015).

1.1.3.2. Risico's sociale media

Het veelvuldige gebruik van sociale media heeft ook een schaduwkant. Door het gebruik van deze platformen en de vele mogelijkheden met het internet zijn cybercriminaliteit, hacken en cyberpesten begrippen geworden in onze samenleving (Kloosterman, 2015). Cybercriminaliteit is volgens Van Beusekom en Kers (2012) het begaan van een wettelijk vastgesteld strafbaar feit en/of misdrijf wat via een netwerk op internet plaatsvindt. Daarnaast moet het strafbaar feit en/of misdrijf op voorhand gepland zijn en kan het gericht zijn op de techniek (zoals identiteitsdiefstal en bankfraude) of kan het gericht zijn op mensen (zoals stalking, chantage of afpersing). Hacken is jezelf toegang verlenen tot computers of systemen waarvoor je geen toestemming hebt, om vervolgens schade toe te richten aan een persoon of aan/in het systeem (Van Beusekom & Kers, 2012). Cyberpesten is het herhaaldelijk versturen van berichtjes of foto's of het herhaaldelijk opbellen van een slachtoffer met het doel om psychisch leed aan te brengen (Nederlands Centrum Jeugdgezondheid, z.d.). Uit onderzoek van het CBS (2013) blijkt dat in 2012 9,2% van de jongeren tussen de 15 en 25 jaar het slachtoffer waren van hacking en 8,2% van deze leeftijdsgroep was het slachtoffer van cyberpesten. Dit cyberpesten vindt vooral plaats op Facebook en Twitter (Heinen, 2014), de populairste communicatieplatformen onder jongeren (Turpijn et al., 2015). Ook in andere landen is dit fenomeen te zien, blijkt uit onderzoek van Livingstone, Haddon, Görzig en Ólafsson (2012). De vraag is, hebben mensen met een verstandelijke beperking ook te maken met deze kansen en risico's?

1.1.3.2. Sociale media in relatie tot mensen met een licht verstandelijke beperking

Het internet kan voor mensen met een licht verstandelijke beperking van meerwaarde zijn, omdat het een heel gestructureerd, gecontroleerd en visueel medium is (NJI, 2015). Berichtjes kunnen worden beantwoord wanneer zij ze willen beantwoorden, er kan nagedacht worden over de tekst die ze willen schrijven en ze zijn hetzelfde als ieder ander (NJI, 2015). Echter blijkt dat hier ook grote valkuilen in te zien zijn. Zo is naar voren gekomen uit het onderzoek van Livingstone et al. (2012) en het rapport over de expert-sessie van Kennisnet (Pijpers et al., 2014) dat jongeren met een verstandelijke beperking vaker slachtoffer zijn van cybercriminaliteit, hacking of cyberpesten dan jongeren zonder verstandelijke beperking. Volgens Livingstone et al. (2012) komt dit door het moeilijker kunnen verwerken van de vele informatie die zij op het internet tegenkomen. Mensen met een licht verstandelijke beperking of zwakbegaafdheid hebben namelijk te kampen met een copingstijl die afwijkt van de standaard copingstijl in de samenleving, waardoor zij de boodschap achter informatie moeilijker kunnen ontdekken en alles letterlijk opnemen (Zoon, 2012). In het rapport van Zoon (2012) staat ook beschreven dat mensen met een licht verstandelijke beperking of zwakbegaafdheid zich veel focussen op negatieve informatie en een gebrek hebben aan oplossingsvaardigheden, waardoor zij probleemsituaties passief of juist heel agressief oplossen. Hierdoor zijn mensen met een licht verstandelijke beperking of zwakbegaafdheid niet alleen maar slachtoffer, maar kunnen ze ook dader zijn van cybercriminaliteit, hacking of cyberpesten (Pijpers et al., 2014). Uit de expert-sessie die Kennisnet heeft gehouden (Pijpers et al., 2014) is er naar voren gekomen dat op dit moment wordt geschat dat 80% van de mensen met een licht verstandelijke beperking of zwakbegaafdheid die hulp ontvangen een probleem hebben op het gebied van het gebruik van sociale media. Hoeveel procent van de licht verstandelijk beperkten en zwakbegaafden daadwerkelijk actief zijn op sociale media, is niet bekend. Wanneer er geen actie zal worden ondernomen om deze problematiek aan te pakken, zal dit in de toekomst uitmonden in nog meer en complexere probleemsituaties (Pijpers et al., 2014). Op dit moment wordt er door de begeleidende professionals wel al actie ondernomen om het probleem op te lossen, maar de reden waarom hier nog geen schot in zit wordt in de volgende paragraaf gepresenteerd.

1.1.4. Begeleiding sociale media

Meijvogel (2014), Van der Geest et al., (2014), Dekker et al. (2012) en de expert-sessie van Kennisnet (Pijpers et al., 2014) hebben in hun rapporten laten zien dat professionals die werken met licht verstandelijk beperkten die ondersteuning nodig hebben op het gebied van sociale media, knelpunten ervaren. Volgens de professionals die aan het woord zijn geweest tijdens deze onderzoeken komt dit vooral door het niet hebben van voor hun essentiële informatie over dit onderwerp. Zo weten professionals vaak niet hoe lang en hoe vaak iemand online is, wat de cliënt dan allemaal doet op het internet, wat ze er allemaal vanaf weten, welke signalen te herkennen zijn bij cliënten die nare ervaringen hebben opgedaan op het internet, welke stappen ze moeten volgen wanneer er zich een probleemsituatie voordoet en wat er nou eigenlijk precies kan gebeuren op het internet. Hierdoor handelt de begeleiding nu op initiatieven die niet wetenschappelijk onderbouwt zijn, wat soms kan leiden tot averechts effect (De Groot, 2014). Bovendien wordt er vaak pas aandacht besteedt aan het onderwerp sociale media als er zich al echt problemen voordoen op dit gebied (Meijvogel, 2014). Hoe

eigenlijk de zorg voor deze doelgroep op dit gebied eruit moet zien, staat beschreven in de onderstaande subparagraaf.

1.1.4.1. Gehandicaptenzorg 2.0

In 2010 is er een nieuw kwaliteitskader opgesteld voor de gehandicaptensector waarin wordt beschreven hoe de kwaliteit van zorg voor mensen met een beperking moet worden gewaarborgd (Blom, Driessen, Heijnen-Kaales & Toonen, 2010). Dit kwaliteitskader wordt de gehandicaptenzorg 2.0 genoemd. Centraal in dit kwaliteitskader staan de begrippen 'eigen regie van de cliënt' en 'kwaliteit van bestaan van de cliënt'. Hierbij wordt er van de professional verwacht dat hij of zij een brede kennis heeft en een vraag- en oplossingsgerichte houding aanneemt ten opzichte van de cliënt, waardoor er een open dialoog met de hulpbehoevende gevoerd kan worden. Zo kan de persoon in kwestie zelf in veilige mate grenzen ontdekken en ervaren. Onderzoek van Roeden (2012) naar de werking van deze houding in de praktijk heeft aangetoond dat de behoeften van de cliënten op het gebied van begeleiding, sterk overeenkomen met de visie van de gehandicaptenzorg 2.0.

1.1.5. Mediawijsheid in combinatie met een licht verstandelijke beperking

Door de technologie die steeds verder ontwikkeld en het toenemende internetgebruik, is door de Raad voor Cultuur aan de toenmalige staatssecretaris van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap geadviseerd om de term mediawijsheid in het leven te roepen. De betekenis van mediawijsheid volgens het rapport:

'Mediawijsheid duidt op het geheel van kennis, vaardigheden en mentaliteit waarmee burgers zich bewust, kritisch en actief kunnen bewegen in een complexe, veranderlijke en fundamenteel gemedialiseerde wereld'. (Raad voor cultuur, 2005, p.18)

Dit begrip omvat niet alleen het omgaan met de digitale wereld, maar ook de participatie in de digitale maatschappij (Raad voor Cultuur, 2005). Uit onderzoek van Livingstone et al. (2012) en het rapport van Pijpers et al. (2014) komt naar voren dat personen met een licht verstandelijke beperking hier vaak problemen mee ervaren. Iemand met een licht verstandelijke beperking heeft een intelligentie quotiënt tussen de 50 en 85 in combinatie met een sociale aanpassingsproblematiek. Hierdoor ontstaan er vaak ook beperkingen op sociaal, emotioneel en cognitief vlak (Zoon, 2012). Communicatie en informatieverwerking verlopen daarom vaak moeizaam en mede deze beperkingen zorgen er dus voor dat ze kwetsbaarder zijn in de internetsamenleving.

Samenvattend kan er worden gezegd dat het gebruik van sociale media een groot probleem kan zijn onder licht verstandelijk beperkten aangezien zij kwetsbaarder zijn voor de risico's die te vinden zijn op het internet. De begeleidende professional wil hier graag hulp bij bieden, maar weet niet hoe. In de volgende paragraaf zal een uitgebreidere probleemstelling volgen inclusief een verificatie van het probleem van de praktijk.

1.2. Probleemstelling (+ verificatie)

Door de technologische ontwikkelingen en de huidige participatiesamenleving wordt de samenleving steeds complexer. Mensen met een licht verstandelijke beperking vallen hierdoor vaker buiten de boot en hebben daardoor hulp nodig, waardoor de zorgvraag stijgt. Vooral de zorg op het gebied van sociale media wordt als problematisch ondervonden. Veel mensen met een licht verstandelijke beperking bezitten niet genoeg internetvaardigheden om veilig actief te kunnen zijn op sociale media. Hierdoor lopen ze meer risico om in aanraking te komen met cybercriminaliteit, hacking of cyberpesten als slachtoffer, maar door hun beperking ook als dader. Er wordt van de begeleidende professionals verlangd dat zij ondersteuning kunnen bieden aan cliënten waarbij deze problematiek aan de orde is, maar deze aanpak berust vooralsnog niet op wetenschappelijk onderzoek. Daarnaast geven deze professionals aan dat zij niet beschikken over voor hun essentiële informatie waardoor ze het probleem anders zouden kunnen aanpakken.

Onderzoek naar de sociale media problematiek is van noodzakelijk belang om de problematiek op dit gebied te kunnen reduceren. Niet alleen vanuit onderzoeken, maar ook vanuit de praktijk wordt aangegeven dat de begeleiding niet genoeg handvatten ervaren om hun cliënten te begeleiden wanneer het gaat om een hulpvraag over sociale media. Zo weet men bijvoorbeeld niet hoe te handelen wanneer twee bewoners van een woongroep ruzie hebben met elkaar over het internet of wat ze moeten doen wanneer een cliënt te maken krijgt met een loverboy. De reden die hiervoor wordt genoemd door de begeleidende professionals is dat dit onderwerp pas de laatste jaren in opkomst is, waardoor zij nu nog niet genoeg essentiële kennis paraat hebben om de problematiek aan te pakken. Zij zien steeds meer dat sociale media een centrale rol krijgt in het leven van de cliënt, waardoor je er als hulpverlener steeds vaker mee wordt geconfronteerd en het onderwerp in noodzakelijkheid toeneemt. In de praktijk zijn daarom de professionals het erover eens dat er snel een wetenschappelijk onderbouwd onderzoek moet komen waarin beschreven staat hoe zij ondersteuning kunnen bieden op het gebied van sociale media die aansluit bij de behoeften van de cliënt. Het is echter wel zo dat de problematiek waarschijnlijk altijd zal blijven bestaan, de technologie blijft namelijk verbeteren en vernieuwen. Een oplossing geven voor het probleem kan daarom niet, maar het is wel interessant om te kijken of deze problematiek door middel van bepaalde ondersteuning een stuk kan worden ingedamd.

1.3. Onderzoeksdoelstelling

Aangezien het onderwerp sociale media en mensen met een licht verstandelijke beperking zeer actueel en complex is, is het noodzakelijk om meer te weten te komen over dit onderwerp. Door middel van dit kwalitatieve onderzoek wordt meer inzicht verkregen in de sociale mediaproblematiek onder mensen met een licht verstandelijke beperking tussen de 20 en 30 jaar die 24-uurs zorg ontvangen en die woonachtig zijn op een woongroep binnen een gehandicaptenzorginstelling in Noord-Brabant. Hierin wordt ook de geboden begeleiding meegenomen, om er op deze manier achter te komen welke begeleiding aansluit bij de behoeften van de cliënten en de behoeften van de begeleidende professionals. De aanbevelingen die in dit onderzoek worden geformuleerd zijn gericht op de begeleidende professionals zodat zij na toepassing van deze aanbevelingen minder knelpunten gaan ervaren als het aankomt op het ondersteunen van een cliënt die actief is op sociale media.

1.4. Hoofdvraag en deelvragen

Hoofdvraag:

Welke vaardigheden bezitten 20 tot 30 jarige licht verstandelijk beperkten die 24-uurs zorg ontvangen en hun begeleidende professionals als het gaat over sociale media, wat is hun visie op sociale media en hoe verhoudt dit zich tegenover de geboden ondersteuning?

Deelvragen:

1. Hoe mediawijs zijn mensen met een licht verstandelijke beperking volgens de begeleidende professional en welke verschillen en overeenkomsten zijn te vinden in de werkelijke mediawijsheid tussen mensen met een licht verstandelijke beperking en hun begeleidende professionals?
2. Welke verschillen en overeenkomsten bestaan er in de visie op de risico's van het online communiceren tussen mensen met een licht verstandelijke beperking en hun begeleidende professionals?
3. Welke ondersteuning op het gebied van sociale media wordt geboden door de begeleidende professionals aan de licht verstandelijke beperkten en komt dit overeen met hun behoeften?

1.5. Begripsafbakening

De hierna te noemen begrippen zijn belangrijke begrippen uit de vraagstelling van dit onderzoek die nader beschreven dienen te worden:

Lichte verstandelijke beperking/cliënt

In dit onderzoek omvat deze doelgroep mensen met een IQ tussen de 50 en de 85 met problemen in het sociaal aanpassingsvermogen (Zoon, 2012). Dit betekent dus dat er bij mensen met een licht verstandelijke beperking altijd sprake is van bijkomende problematieken op sociaal, emotioneel en cognitief vlak (Van Nieuwenhuijzen, 2010).

Sociale media

Sociale media omvat alle technologische toepassingen op het internet waarin personen inhoud kunnen maken en delen (Walrave & Van Ouytsel, 2014). Deze verschillende technologische toepassingen worden in dit onderzoek platformen genoemd. Als er in dit onderzoek wordt gesproken over sociale media, wordt hiermee alle verschillende soorten platformen bedoeld waar voldaan is aan de volgende eisen (Walrave & Van Ouytsel, 2014):

- Het hebben van een profielpagina waarop informatie wordt weergegeven over de persoon die de pagina beheert.
- Het hebben van een pagina met connecties met andere mensen. Deze connecties zijn voor anderen zichtbaar.
- Er kan informatie op worden toegevoegd door de gebruiker zelf, die beschikbaar wordt gesteld voor je connecties en waar je op kunt reageren.

Begeleidende professional	Iedere persoon die geen biologische relatie heeft met de cliënt en een opleiding heeft gevolgd op het Mbo, Hbo of de Universiteit tot zorgprofessional in de gehandicaptensector. In dit onderzoek zijn deze opgeleide personen werkzaam op woongroepen waar 24-uurszorg wordt geleverd aan mensen met een licht verstandelijke beperking. Op deze woongroepen zijn zij betrokken bij bepaalde keuzes wat maakt dat zij een verantwoordelijkheid hebben om zorgvuldig en integer te handelen (GMH, 2012).
Ondersteuning/begeleiding	In dit onderzoek betekent begeleiding in het specifiek de hulp die wordt geboden door zorgprofessionals aan mensen met een licht verstandelijke beperking met een hulpvraag omtrent sociale media (gebaseerd op Achterberg & De Hoop, 2014).
Behoeften	In dit onderzoek staan de behoeften in relatie tot de begeleiding bij een hulpvraag omtrent sociale media. De behoeften kunnen hierbij gedefinieerd worden als de wensen (gebaseerd op Migchelbrink, 2009).
Mediawijsheid	De combinatie van vaardigheden die ervoor zorgen dat iemand het internet veilig kan gebruiken, zodat het gebruik ervan een meerwaarde wordt voor deze persoon (Van der Hagen et al., 2011).
Kansen en risico's	Kansen worden gedefinieerd als alle mogelijkheden van het internet die ervoor kunnen zorgen dat het internet voor iemand een meerwaarde is. Een risico kan worden gedefinieerd als een gevaar van het internet dat ervoor kan zorgen dat er bij een persoon (psychische) schade wordt aangericht (gebaseerd op De Haan, 2010)
Online communiceren	In dit onderzoek betekent dit alle uitwisseling van informatie die plaatsvindt op sociale mediaplatformen (gebaseerd op Jacobs, z.j.).

Hoofdstuk 2: Theoretisch kader

Dit theoretisch kader omvat vier belangrijke elementen uit dit onderzoek die vragen om verdere verdieping. Allereerst zal het onderwerp licht verstandelijk beperkt worden gepresenteerd. Dit onderwerp speelt net als online communicatie en begeleiding een grote rol in de vraagstelling van dit onderzoek. Wat de beperking precies inhoudt en hoe de specifieke zorg die zij vragen eruit ziet, wordt bij dit onderwerp verteld. Zo kan deze informatie gebruikt worden bij het beschrijven van de resultaten. Door het presenteren van dit onderwerp in het theoretisch kader, kan er worden gekeken door de begeleidende professionals welke behoeften licht verstandelijk beperkten hebben als het gaat om begeleiding en hoe de professionals hun ondersteuning hierop kunnen aansluiten. Uit de probleemanalyse is namelijk gebleken dat zij tegen problemen aanlopen als het om de ondersteuning gaat en daarom wordt er in dit theoretisch kader ook aandacht besteedt aan de gehandicaptenzorg 2.0 en de Welzijn Nieuwe Stijl waarin wordt beschreven hoe een professional in deze tijd van de samenleving moet handelen om de zorg die ze verlenen te laten aansluiten bij de cliënt binnen de kaders die de Wet maatschappelijke ondersteuning stelt. Op deze manier kan er gekeken worden of de cliënten behoefte hebben aan deze begeleiding als het gaat om sociale media en of de professionals van mening zijn dat zij deze begeleiding ook daadwerkelijk kunnen geven aan hun cliënten.

Als derde wordt in dit theoretisch kader aandacht besteedt aan het thema online communiceren. De kansen en risico's die hierbij komen kijken en de voorwaarden die worden gesteld om digitaal te kunnen communiceren worden weergegeven. Dit wordt schematisch weergegeven, waardoor er een meetinstrument wordt ontwikkeld wat in dit verdere onderzoek gebruikt wordt om resultaten te ordenen. In dit schema komt ook het begrip mediawijsheid naar voren. Globaal geeft dit begrip de vaardigheden en kennis weer die je nodig hebt om veilig deel te nemen aan de online communicatie. Voor dit onderzoek is het eigenlijk alleen noodzakelijk om de kansen van de online communicatie weer te geven, maar om andere theorieën over het gebruik van sociale media te kunnen weergegeven worden deze kansen nog wel meegenomen in dit theoretische kader. Door dus dit onderwerp uit te lichten in dit theoretisch kader, krijgen de begeleidende professionals een idee van wat het communiceren op het internet precies inhoudt. Op deze manier kunnen ze inschatten op welke gebieden hun cliënten moeilijkheden ervaren en wederom proberen hun ondersteuning hierop aan te sluiten.

2.1. Licht verstandelijke beperking

Mensen met een licht verstandelijke beperking ervaren beperking op sociaal, emotioneel en cognitief gebied (Zoon, 2012). Als eerst zullen de beperkingen op sociaal domein worden toegelicht. Sociale contacten zijn voor mensen met een licht verstandelijke beperking vaak al moeilijk in het echt, maar nieuwe contacten onderhouden op sociale media is vaak nog moeilijker (Boot, Borgdorff, Desain, Pardoën & Pijpers, 2010). Ze zijn erg beïnvloedbaar waardoor ze eenvoudig te manipuleren zijn (Zoon, 2012). Daarnaast hebben mensen met een licht verstandelijke beperking een afwijkende informatieverwerking, waardoor zij in bepaalde situaties op een andere manier reageren dan wat in de samenleving wordt beschouwd als normaal (Ponsioen & Pellini, 2010). Informatie die zij ontvangen wordt vaak letterlijk opgenomen, omdat ze moeilijker de boodschap achter de informatie kunnen

ontdekken (Zoon, 2012). Hierdoor zien ze ook vaak niet wat onzin is op het internet en wat niet (Boot et al., 2010). Nog een valkuil op het gebied van communicatie is dat ze vaak niet snappen wat ze lezen, door de vele en ingewikkelde informatie die er op het internet staat (Pijpers et al., 2014). Door deze beperkingen in communicatie is het daarom noodzakelijk om als professional de communicatie af te stemmen op de cliënt en zo nodig visualisaties te gebruiken (Zoon, 2015).

Ten tweede zijn er dan beperkingen op het emotionele domein. Vaak zijn bij mensen met een licht verstandelijke beperking alleen de primaire emoties aanwezig, maar kunnen ze deze vaak niet goed genoeg uitdrukken door het gebrek aan taal (Zoon, 2012). Hierdoor zijn de emoties vaak ook niet goed beheersbaar en worden ze gelijk omgezet in gedrag. Doordat er alleen maar primaire emoties aanwezig zijn, lukt het mensen met een licht verstandelijke beperking niet om zich in te leven in iemand anders en te begrijpen wat hun gedrag betekent voor hun omgeving (Ponsioen & Pellini, 2010). Hierdoor weten ze ook niet goed wat nou acceptabel gedrag is en wat niet acceptabel gedrag is. Dit, de beperkte impulscontrole en het juist heel passief of heel actief reageren op probleemsituaties zorgt ervoor dat ze vaak niet alleen slachtoffer zijn op sociale media, maar ook dader (Pijpers et al., 2014). Bovendien hebben ze vaak een erg laag zelfbeeld, dat wordt versterkt door de constante afwijzingen van de omgeving door het beperkt aanwezig zijn van begrip (Zoon, 2012).

Als laatste zijn dan de beperkingen op het cognitieve domein aan de beurt. De vaardigheden om dingen te organiseren, om zich te focussen op iets of om impulsen onder controle te houden zijn bij een iemand met een licht verstandelijke beperking beperkt of niet aanwezig (Zoon, 2011). Daarbij komt dat ze vaak impulsief handelen en moeilijk verbanden kunnen leggen tussen oorzaak en gevolg. Het hebben van weinig zelfreflectie zorgt er dan voor dat probleemsituaties zich keer op keer kunnen voordoen (Pijpers et al., 2014). Mensen met een verstandelijke beperking leren namelijk door concrete ervaringen. Wanneer een professional dus iets wil bijbrengen aan de cliënt, zal deze gebruik moeten maken van concrete voorbeelden die aansluiten bij de belevingswereld van de cliënt (Zoon, 2015). Een kanttekening hierbij is wel dat de ervaringen moeilijk gegeneraliseerd kunnen worden. Welke houding de begeleidende professionals het beste kunnen aannemen wanneer zij op de werkvloer staan, wordt beschreven in de volgende paragraaf.

2.2. Gehandicaptenzorg 2.0 & Welzijn Nieuwe Stijl

Blom et al. (2013) zijn vanaf 2010 bezig geweest met het opstellen van een nieuw kwaliteitskader voor de gehandicaptenzorg, waarin wordt beschreven hoe de kwaliteit van zorg voor mensen met een beperking moet worden gewaarborgd. In dit kwaliteitskader wordt er gewerkt vanuit het zorg- en ondersteuningsplan van de cliënt. Het kader bestaat uit drie verschillende pijlers, die weergeven hoe de kwaliteit gemeten moet worden op organisatieniveau, op cliëntniveau en tussen de cliënt en hulpverlener onderling. Door deze meting komt er plaats voor verbetering en verantwoording, wat de kwaliteit van zorg ten goede komt (Blom et al., 2013). Wat dit precies betekent voor het handelen van de professionals, staat beschreven in Welzijn Nieuwe Stijl. Welzijn Nieuwe Stijl is een brochure die is uitgebracht in 2010 door het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Welzijn Nieuwe Stijl omvat acht bakens, die weergeven hoe een professional in deze samenleving zou moeten handelen

om binnen de kaders van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning die in 2007 is ingevoerd de beste kwaliteit van zorg te leveren.

De houding van de professional moet voldoen aan de volgende punten (Ministerie van VWS, 2010):

- Teruggehouden houding waarbij de cliënt het werkt doet
- Professional toont altijd interesse voor de cliënt
- Professional laat cliënt zelf op zoek gaan naar oplossingen voor problemen
- Professional heeft uitsluitend steunende rol
- Professional benut kwaliteiten en talenten van de cliënt
- Professional heeft brede kennis
- Professional denkt in mogelijkheden van de cliënt
- Professional houdt de eigen kracht van de cliënt in de gaten
- Professional betreft systeem van de cliënt in werkwijze
- Professional staat naast de cliënt en blijft met de cliënt praten
- Relatie professional en cliënt is gebaseerd op vertrouwen
- Professional neemt eigen regie van cliënt in acht
- Goede samenwerking hulpverleners onderling
- Professional komt afspraken na

2.3. Online communiceren

Digitale communicatie omvat alle communicatie die online plaatsvindt via bijvoorbeeld een laptop, smartphone of tablet (Michels, 2013). Om het analyseren van deze online communicatie eenvoudiger te maken, wordt er zoals in het rapport van De Haan (2010) een onderscheid gemaakt tussen de kansen van online communicatie en de risico's van online communicatie. Hasebrink et al. (2009) onderscheiden in hun rapport over het internetgebruik onder kinderen in Europa hierin drie communicatievormen: de ontvanger, de participant en de actor. De ontvanger ontvangt alleen de informatie van het internet, de participant ontvangt de informatie van het internet, maar doet ook mee met het verzenden van informatie naar sociale contacten en de actor upload zelf content op het internet en ontvangt en verstuurt informatie. Deze drie communicatievormen kunnen plaatsvinden met verschillende doelen. Daarom is er wederom door Hasebrink et al. (2009) een onderscheid gemaakt tussen de verschillende doelen, dit omvatten er vier bij de kansen en vier bij de risico's. Helaas is deze indeling niet helemaal zwart wit te zien. Wat voor de één namelijk een kans is, kan voor de ander een risico zijn (De Haan, 2010). Maar ook de begrippen onderling kunnen voor de ene persoon heftiger zijn als voor de ander. Zo is het ontvangen van reclame voor de één wel een risico, maar ziet de ander dit juist helemaal niet als risico. Op de volgende bladzijde de tabel met de weergave van de kansen.

Figuur 2.1.: De online kansen ingedeeld naar doel en communicatievorm

Doel				
Rol van cliënt	Onderwijs, leren en digitale geletterdheid	Participatie en maatschappelijke betrokkenheid	Creativiteit en zelfexpressie	Identiteit en sociale verbinding
Cliënt als ontvanger (content)	Gebruik van educatieve hulpbronnen	Gebruik van maatschappelijke informatie	Gebruik van bijvoorbeeld cultuurwebsites	Advies (persoonlijk/gezondheid/seksueel enzovoort)
Cliënt als participant (contact)	Contact met anderen over gedeelde interesses	Uitwisseling tussen belangengroepen	Sociale interactie rond creatieve processen	Sociale netwerken, ervaringen delen met anderen
Cliënt als actor (conduct)	Samenwerking projecten bij het leren	Actieve vormen van maatschappelijke betrokkenheid	Eigen producten uploaden	Expressie van identiteit

Hasebrink et al. (2009)

In de bovenstaande tabel staan begrippen die er allemaal op toegespitst zijn om informatie op te zoeken of te creëren en deze voor persoonlijke belangen te gebruiken. Dit kan gaan over interesses, standpunten, afbeeldingen of over persoonlijke ervaringen. In 2014 heeft het CBS in kaart gebracht met welk doel jongvolwassenen tussen de 18-25 jaar in 2013 het meest gebruik maakten van het internet. 90% Van deze doelgroep gebruikte toen het internet om gebruik te maken van de sociale netwerkplatformen. Net iets minder dan 90% gebruikte het internet in die tijd voor het spelen van spelletjes, het bekijken/uploaden van foto's en video's en het afspelen van muziek. Personen tussen de 25 en 40 jaar gaan de laatste paar jaar ook steeds meer gebruik maken van sociale mediaplatformen, maar dit percentage komt nog niet in de buurt van de 18 tot 25 jarigen. In dezelfde gegevens van het CBS is ook naar voren gekomen dat deze jongvolwassen doelgroep het internet ook vaak gebruikt voor het lezen van kranten of het solliciteren of zoeken naar een baan. Volgens Kloosterman en Van Beuningen (2015) doen zij dit om op deze manier te kunnen zien waar anderen zich mee bezighouden. Daarnaast hebben zij in hun onderzoek laten zien dat een positief bericht op communicatieplatformen als Facebook of Twitter een goed gevoel met zich meebrengt en dat meisjes actiever zijn op sociale media dan jongens. Dit komt waarschijnlijk omdat zij positiever zijn over sociale media in het algemeen. Als laatste geven zij weer dat jongvolwassenen dagelijks gebruik maken van sociale mediaplatformen. In de tabel op de volgende bladzijde is weergegeven hoe dit er precies uitziet voor de risico's.

Figuur 2.2.: De online risico's ingedeeld naar doel en communicatievorm

Doel				
Rol van cliënt	Commercie	Agressie	Seks	Waarden
Cliënt als ontvanger (content)	Reclame, spam	Gewelddadige beelden/hatelijke informatie	Pornografische beelden	Racistische informatie, onjuiste info en advies
Cliënt als participant (contact)	Tracking/oogsten persoonlijke info	Cyberpesten, intimidatie, stalking	Vreemden ontmoeten	Zelfbeschadiging, onwelkome overredingskracht
Cliënt als actor (conduct)	Gokken/hacken /illegaal downloaden	Anderen pesten of intimideren	Uploaden van pornografisch materiaal	Advies geven over bijvoorbeeld zelfmoord of pro-anorexia

Hasebrink et al. (2009)

In deze tabel staan begrippen die er allemaal op toegespitst zijn om informatie op te zoeken, te gebruiken of te creëren die als gevaar kan worden gezien. Jongvolwassenen tussen de 18 en 25 jaar die in Nederland wonen, krijgen het meest te maken met hacken of cyberpesten (CBS, 2013). Ook is dit de doelgroep die het meest te maken krijgt met de risico's van online communicatie. Dit komt vooral omdat dit ook de groep is die het meest online is (CBS, 2013). Om online te kunnen communiceren, moet er aan een aantal voorwaarden voldaan zijn. In de volgende paragraaf is te lezen hoe dit in elkaar zit.

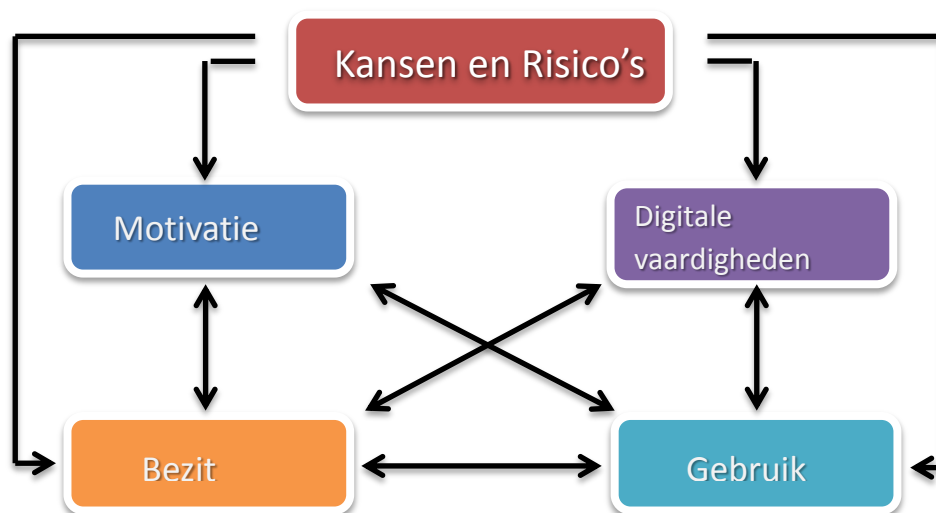
2.3.1. Factoren deelname online communicatie

Welke rol iemand aanneemt en met welk doel iemand deelneemt aan online communicatie, wordt beïnvloed door een viertal condities, opgesteld door De Haan en Huijsmans (2002). In hun verkennende onderzoek naar de online cultuur, hebben zij gesignaleerd dat motivatie, bezit, gebruik en vaardigheden vier factoren zijn die invloed hebben op de deelname aan de e-cultuur en de functie van het internet. Motivatie wordt in het rapport van De Haan (2010) beschreven als de wil om van nieuwe technologie gebruik te maken. Mensen die openstaan voor nieuwe technologie en deze technologie willen gebruiken om hun eigen inclusie te bevorderen hebben een zogenaamde psychische toegankelijkheid. Bijna alle tieners in Nederland bezitten deze psychische toegankelijkheid. Zoals het begrip psychische toegankelijkheid al weergeeft, heeft deze factor te maken met de inclusie in de samenleving. Zoals staat beschreven in het rapport van Sonck en De Haan (2015) heeft sociale media een verbindende functie en zorgt het ervoor dat er een gemeenschapsgevoel ontstaat. Door veel mensen wordt dit gevoel als fijn ervaren en volgens sommige onderzoekers komt dit, omdat dit gevoel de basale behoefte 'need to belong' in de mens bevredigd (Aronson, Wilson & Akert, 2011). Dit is een aangeboren behoefte die in de evolutie belangrijk was om te kunnen overleven. Mensen die namelijk samenwerkten met anderen, waren in alles beter. Aronson et al. (2011) beschrijft ook dat het deel uitmaken van een groep ervoor zorgt dat je een bepaalde identiteit kunt vormen.

De factor bezit duidt op de beschikbaarheid en de snelheid van een middel waar online mee gecommuniceerd kan worden (De Haan, 2010). Wanneer iemand namelijk eenvoudig toegang tot het internet en een snelle verbinding heeft zal deze persoon meer gebruik maken van online diensten (De Haan & Huijsmans, 2002). Hierbij komen we ook gelijk bij de derde factor, het gebruik van internet. De complexiteit van de apparatuur, de diversiteit van de applicaties en de intensiteit van het gebruik van online diensten hebben invloed op hoe jongeren gebruik maken van het internet (De Haan, 2010). Hoe eenvoudiger jongeren toegang hebben tot het internet en hoe sneller de verbinding, zorgt ervoor dat ze de online diensten vaker gebruiken en zo des te meer positieve en negatieve ervaringen op doen.

Als laatst zijn er dan nog de digitale vaardigheden die in het rapport van De Haan (2010) worden ingedeeld in drie groepen: instrumentele vaardigheden, informatieve vaardigheden en strategische vaardigheden. Instrumentele vaardigheden omvatten de vaardigheden die je moet hebben om computerprogramma's te laten werken, informatieve vaardigheden hebben betrekking op het verwerken en het omgaan met de informatie die je ontvangt via het internet en strategische vaardigheden zijn de vaardigheden die ervoor zorgen dat het voor de persoon die internet gebruikt een meerwaarde is om er gebruik van te maken (De Haan, 2010). Al deze digitale vaardigheden zijn belangrijk om te hebben, omdat je deze vaardigheden kunt inzetten bij het vermijden van risico's en het benutten van de kansen op het internet. Hieronder is in een schema weergegeven hoe deze vier factoren invloed hebben op de risico's en kansen.

Figuur 2.3.: Invloed van verschillende factoren op de kansen en risico's



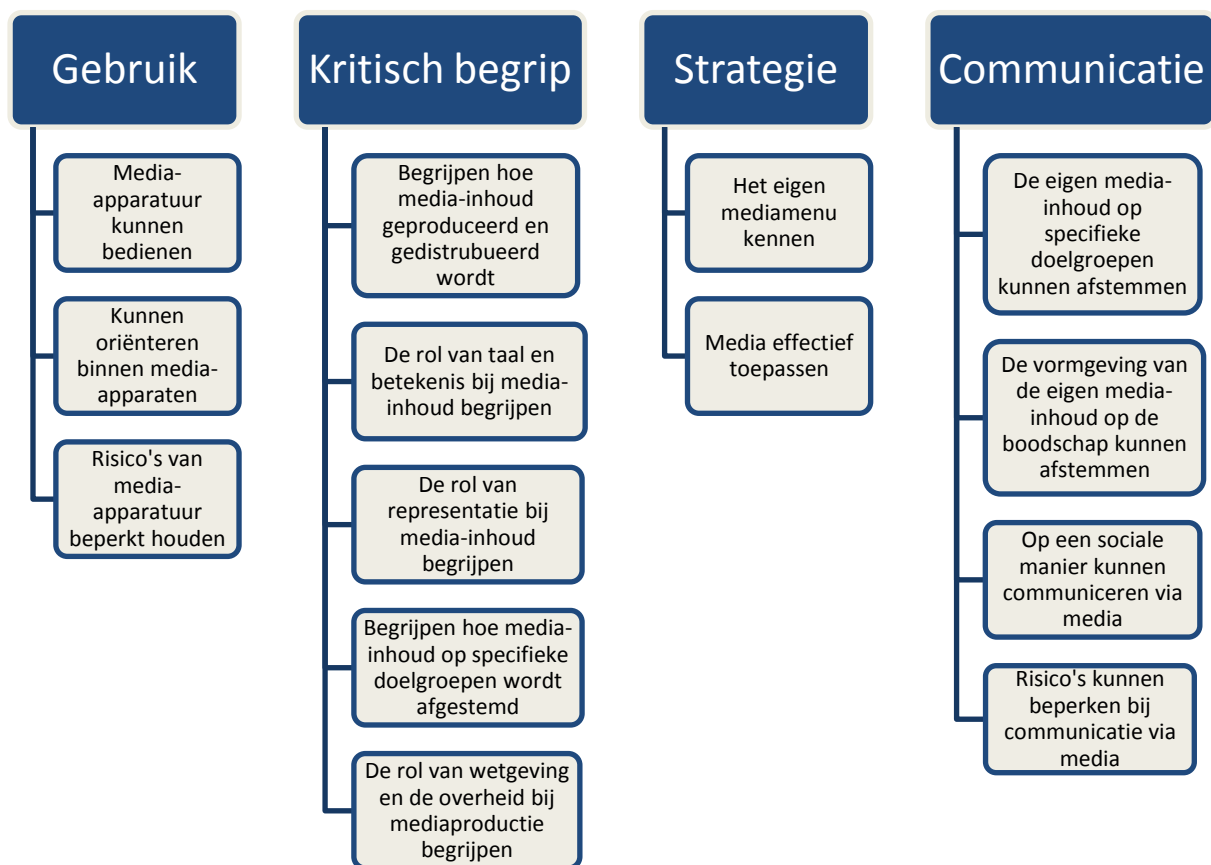
Zoals je kunt zien hebben de factoren niet alleen invloed op de risico's en kansen, maar beïnvloeden de factoren elkaar ook onderling. Immers, wanneer iemand geen digitale vaardigheden bezit zal diegene ook een mindere motivatie hebben voor nieuwe technologie en dus in mindere mate in het bezit zijn van middelen waarmee online gecommuniceerd kan worden (De Haan, 2010). De factoren die hierboven omschreven staan, worden in het verdere onderzoek ook wel omschreven als mediawijsheid. Al deze factoren samen zorgen er namelijk voor dat iemand volgens de definitie van de

Raad van Cultuur (2005) mediawijs met digitale communicatie om kan gaan. Hoe dit verder in elkaar zit wordt uitgelegd in de volgende paragraaf.

2.3.2. Mediawijsheid

Mediawijsheid omvat volgens Van der Hagen et al. (2011) vier kerncompetenties: gebruik, kritisch begrip, strategie en communicatie. Deze competenties zijn onderverdeeld in verschillende subcompetenties. Onderstaand een schema van deze constructie.

Figuur 2.4.: Competenties en subcompetenties mediawijsheid



Bron: Van der Hagen et al. (2011)

De competentie gebruik wordt gedefinieerd met subcompetenties die allemaal te maken hebben met de kennis over de verschillende media-apparatuur. Dit komt overeen met de factor gebruik die De Haan en Huijsmans (2002) hebben opgesteld om de voorwaarden voor online communicatie aan te duiden. De competentie kritisch begrip gaat over het begrijpen van de wet over sociale media en het begrijpen van de verschillende aspecten die bij media-inhoud komen kijken. Strategie is een competentie die bestaat uit twee subcompetenties over het toepassen van het internet en het kennen van het internet. Ook dit is een competentie die sterk overeen komt met de factoren die door De Haan en Huijsmans (2002) zijn opgesteld. De factor vaardigheden bestaat namelijk onder andere uit strategische vaardigheden, de vaardigheden die je nodig hebt om het internet voor jou een

meerwaarde te maken. Met andere woorden, hoe beter je het internet weet toe te passen, hoe meer het internet voor jou van meerwaarde kan zijn. Ook de competentie communicatie is te vergelijken met de factor vaardigheden die door De Haan en Huijsmans (2002) is opgesteld. In het mediawijsheid model betekent de competentie communicatie dat je de informatie op het internet snapt, dat je op een verantwoorde manier kan communiceren met anderen over het internet en dat je weet wat de risico's van het internet zijn. De informatieve vaardigheden die zijn onderverdeeld onder de factor vaardigheden in het vier factoren model van De Haan en Huijsmans (2002) vertonen een sterke overlap met deze definitie. Aangezien het model van mediawijsheid zoveel overlap vertoont met de vier factoren van online communiceren, wordt voor dit onderzoek deze twee modellen samengevoegd. Om deze modellen in elkaar te laten passen, moet er echter nog wel een kleine aanpassing gedaan worden. De competentie kritisch begrip heeft nog geen overlap met één van de vier factoren van De Haan en Huijsmans (2002) en daarom krijgt de factor digitale vaardigheden een breder begrip. Dit betekent dat de informatieve vaardigheden niet meer alleen betekenen het omgaan met communicatie, maar ook het begrijpen van de aspecten die bij de media-inhoud komen kijken. Met deze toevoeging is het begrip mediawijsheid volgens de Raad van Cultuur (2005) helemaal compleet.

Samenvattend kan er gezegd worden dat er nu duidelijk is op welke gebieden iemand met een licht verstandelijke beperking problemen ervaart. Door een verstoorde informatieverwerking verloopt contact met anderen vaak moeizaam, helemaal als dit contact via internet verloopt. Berichtjes worden dan letterlijk opgevangen en hierdoor kunnen er probleemsituaties ontstaan. Door telkens de afwijzing van de omgeving doordat mensen met een licht verstandelijke beperking anders zijn dan wat normaal is in de samenleving, hebben ze een negatief zelfbeeld. De ideale begeleiding volgens het Ministerie van VWS is begeleiding waarin de professional een teruggehouden houding aanneemt en zo de eigen kracht, oplossingsvaardigheden en kwaliteiten en talenten van de cliënt benut. Het is belangrijk om in gesprek te blijven met de cliënt en dat de professional naast de cliënt blijft staan. Hierdoor zou een professional als het goed is meer aansluiten op de behoeften van de cliënt wanneer het om zorg gaat. Door de beperkingen van een persoon met een licht verstandelijke beperking zijn ze heel kwetsbaar op het internet. Ze komen vaker in aanraking met de risico's van het internet en de vraag is hoe dit komt. Mediawijsheid zorgt ervoor dat iemand op een veilige manier internet kan gebruiken. Dit begrip is heel belangrijk in de vraagstelling van dit onderzoek, dus zal ook zeker terugkomen in de interviews. Net als de begeleiding en de kansen en risico's. Het meer inzicht verkrijgen in deze begrippen zorgt ervoor dat er antwoord kan worden gegeven op de verschillende deelvragen in dit onderzoek en kan worden voldaan aan de doelstelling.

Hoofdstuk 3: Methodologie

Dit onderzoek naar de sociale media problematiek onder licht verstandelijke beperkten en hun begeleiding, is kwalitatief van aard. Dit wil zeggen dat het onderzoek niet gaat over hoeveel licht verstandelijk beperkten daadwerkelijk sociale media gebruiken en hoe vaak de begeleiding de problematiek signaleert, maar over de wijze waarop deze doelgroep sociale media gebruikt en hoe de geboden begeleiding zich hier tegenover verhoudt. Er is gekozen voor dit type onderzoek, omdat uit de probleemanalyse van dit onderzoek is gebleken dat de situatie rondom dit onderwerp erg complex en veranderlijk is. De technologie ontwikkeld zich zo snel dat wat gister nog een trend was, vandaag uit de mode is.

Er bestaan verschillende vormen kwalitatief onderzoek. Dit onderzoek heeft een verkennend of ook wel exploratief karakter (Migchelbrink, 2009). Daarnaast heeft dit onderzoek het karakter van een gefundeerde theoriebenadering (Boeije, 2012). In de resultaten is namelijk alleen maar weergegeven hoe mensen met een licht verstandelijke beperking sociale media gebruiken en hoe dit zich verhoudt tot de geboden ondersteuning. Er wordt verder niet gezocht naar een bepaalde theorie aan de hand van deze gegevens. Hier is voor gekozen omdat het onderzoek in een zodanig korte tijdspanne is afgerond, dat het interviewen van genoeg informanten om een theorie te kunnen onderbouwen niet haalbaar was. In dit hoofdstuk wordt verder de methodologie van het onderzoek beschreven. Welke respondenten zijn gekozen voor dit onderzoek en in welke context dit onderzoek plaatsvindt wordt beschreven in de eerste paragraaf van dit hoofdstuk. In de tweede paragraaf staat beschreven hoe de dataverzameling heeft plaatsgevonden onder deze moeilijke en complexe groep respondenten, waarna in de derde paragraaf het meetinstrument voor dit onderzoek wordt gepresenteerd. De data-analyse komt als laatste aan bod.

3.1. Onderzoekspopulatie en steekproef

De vraagstelling in dit onderzoek heeft te maken met licht verstandelijk beperkten tussen de 20 en 30 jaar die 24-uurs zorg ontvangen en actief zijn op sociale media en de professionals die deze doelgroep begeleiden. Het is onmogelijk om alle licht verstandelijk beperkten en professionals te interviewen. Daarom is er gebruik gemaakt van een doelgerichte en beredenerende steekproef onder deze groep mensen. Boeije (2012) omschrijft dat er bij deze steekproef gebruik wordt gemaakt van bepaalde inclusiecriteria die door de onderzoeker is opgesteld om geschikte respondenten te werven. Er is gekozen voor deze manier van steekproef, omdat dit onderzoek resultaten moet laten zien op bepaalde aspecten van het onderwerp sociale media. Deze resultaten kunnen alleen maar verkregen worden wanneer er specifieke mensen aan het woord komen. Een interview met een bouwvakker zal namelijk niet antwoord kunnen geven op de vragen. Bovendien is het een veelgebruikte steekproef in kwalitatief onderzoek. Deze manier van steekproef draagt bij aan de externe validiteit van dit onderzoek (Boeije, 2012).

In subparagraaf 3.1.1. en 3.1.2. worden de inclusiecriteria van de onderzoekspopulaties toegelicht. Het zijn twee subparagrafen, omdat er in dit onderzoek sprake is van twee verschillende onderzoekspopulaties. De vraagstelling bestaat namelijk uit twee verschillende aspecten: de mensen met een licht verstandelijke beperking die actief zijn op sociale media en de professionals die deze

mensen begeleiden. Bij de twee verschillende onderzoekspopulaties zijn andere selectiecriteria van toepassing, vandaar dat het toegelicht wordt in twee verschillende subparagrafen.

Het onderzoek is zo opgezet dat alle informanten uit dit onderzoek met respect zijn behandeld en geen gevaren lopen door de dingen die ze hebben gezegd. Alle informanten hebben aan het begin van het interview een mondelinge voorlichting gekregen waarin de onderzoeker duidelijk aangaf dat het interview anoniem blijft en dat de respondent altijd mag stoppen met het interview wanneer hij of zij het teveel vindt worden. Er is ook door de interviewer weergegeven dat er altijd de mogelijkheid is om het interview stop te zetten. Een week nadat de interviews hebben plaatsgevonden hebben alle respondenten een privacy clause moeten ondertekenen, waarin de anonimiteit en privacy van de respondent wordt gewaarborgd. Er is voor gekozen om dit een week later te doen, omdat op deze manier de respondenten nog eens werden herinnerd dat zij aan een onderzoek hadden meegewerkt en door middel van deze privacy clauses werd er definitief toestemming gegeven dat de resultaten uit de onderzoeken mochten worden gebruikt. Ook de onderzoeker zelf heeft een clause ondertekend, waarin staat beschreven dat zij zich ook heeft te houden aan bepaalde wetten en dat geheimhouding noodzakelijk is. Deze privacy clauses zijn te vinden in bijlage 1, 2 en 3.

3.1.1. Jongvolwassenen met een licht verstandelijke beperking

De keuze van de respondenten heeft veel invloed op de resultaten die naar voren komen in de interviews (Boeijs, 2012). Niet de goede respondenten, betekent niet de goede resultaten. Voor dit onderzoek is het van belang dat er licht verstandelijk beperkten werden gezocht tussen de 20 en 30 jaar, die 24-uurs zorg ontvangen in Noord-Brabant. Deze provincie is gekozen, omdat dit voor de onderzoeker het eenvoudigst was. Het had net zo goed Noord-Holland of Gelderland kunnen zijn, hier is geen verdere onderbouwing bij. De leeftijdscategorie is gekozen, omdat andere lopende onderzoeken naar sociale media zich richten op een wat jongere leeftijdscategorie (De Groot, 2014). Uit gesprekken met deze onderzoekers bleek dat het misschien wel heel interessant zou zijn om te gaan kijken naar een iets hogere leeftijdscategorie. De antwoorden die uit dit onderzoek en de andere onderzoeken komen kunnen dan met elkaar vergeleken worden en misschien vormt er zich dan wel een nieuw inzicht. Er is gekozen voor 24-uurs zorg, omdat is te lezen in onderzoek van Pijpers et al. (2014) dat er een groot verschil zit tussen het gebruik van sociale media tussen mensen met een licht verstandelijke beperking die ambulant wonen of de mensen met een licht verstandelijke beperking die 24-uurs zorg ontvangen. De problematiek is namelijk nog complexer wanneer het gaat om mensen die ambulant wonen, omdat de begeleidende professional hier niet altijd aanwezig is en ze veel vrijheden ervaren. Aangezien het onderzoek naar dit onderwerp in de kinderschoenen staat, leek het de onderzoeker effectiever om niet gelijk onderzoek te doen binnen de complexste doelgroep, maar het onderzoek te beperken tot de 24-uurs zorg. Binnen deze vorm van zorg weten de begeleidende professionals al niet hoe ze met de problematiek om moeten gaan.

Daarnaast maakte het voor het onderzoek niet uit of er vrouwelijke cliënten werden geïnterviewd, mannelijke cliënten werden geïnterviewd of allebei. De vraagstelling is er namelijk niet op gericht om de verschillen in internetgebruik tussen deze twee groepen weer te geven, de vraagstelling is erop gericht om te kijken hoe het internet onder de licht verstandelijke beperkte doelgroep gebruikt wordt.

De bovengenoemde inclusiecriteria heeft ervoor gezorgd dat er vier respondenten zijn geïnterviewd tussen de 20 en 30 jaar, woonachtig in de omgeving Tilburg. Onder deze respondenten bevinden zich drie mannen en één vrouw.

3.1.2. Begeleidende professionals

Voor dit onderzoek is het van belang dat professionals werden geïnterviewd die op dit moment werken met licht verstandelijk beperkten. Welke functie zij hierin bekleden is voor dit onderzoek niet van belang, het was wel een vereiste dat ze werkzaam zijn of zijn geweest binnen verschillende woongroepen met licht verstandelijk beperkten. Deze filtering is gemaakt, omdat op deze manier ook gekeken kan worden of er op alle groepen dezelfde aanpak wordt gehanteerd en of er verschil te zien is tussen verschillende visies van teams. Het verschil in leeftijd is door de onderzoeker wel bewust meegenomen in de inclusiecriteria, om op deze manier te kijken of wat oudere begeleiding anders over de invulling van de begeleiding denkt dan de jongere. Mannen en vrouwen maakten bij deze onderzoekspopulatie ook niets uit. Uiteindelijk zijn er zes begeleidende professionals geïnterviewd met in totaal drie verschillende functies. Onder deze respondenten bevinden zich vier vrouwen en drie mannen en de leeftijdscategorie loopt uiteen van 22 tot 49.

3.2. Dataverzamelmethode

Gekeken naar de probleemstelling en onderzoekspopulatie van dit onderzoek is besloten gebruik te maken van interviews en participerende observaties (Boeije, 2012). In een kwalitatief onderzoek met het karakter van de gefundeerde theoriebenadering is de meest voorkomende dataverzamelmethode het kwalitatieve interview, vandaar dat hier dan ook voor is gekozen. Daarnaast is er uit onderzoek gebleken dat mensen met een licht verstandelijke beperking een belangrijke informatiebron kunnen zijn (Van der Hoorn, 2010). Deze vorm past goed bij de onderzoeksvraag, omdat er daarin gekeken wordt naar hoe sociale media wordt gebruikt en wat de behoeften zijn als het gaat om begeleiding. Dit is erg complex en kan alleen goed worden toegelicht wanneer er gebruik wordt gemaakt van kwalitatieve interviews. Ook is er gekozen voor participerende observaties. Deze keuze is gemaakt, omdat bijvoorbeeld de mediawijsheid gemeten wordt in dit onderzoek. Het is van licht verstandelijke beperkten bekend dat ze zichzelf overschatten en dat ze vaak situaties beter laten doen voorkomen dan dat deze eigenlijk zijn (Zoon, 2012). Daarom is er gebruik gemaakt van observaties, om de antwoorden die de cliënten in bepaalde situaties hebben gegeven te kunnen testen. Het punt van verzadiging in dit onderzoek ligt bij tien informanten. Het is qua tijdsperiode van dit onderzoek niet echt mogelijk om meer informanten te interviewen. Het werven van de informanten is gebeurd via de netwerkmethod (Boeije, 2012). Allereerst zijn er een aantal organisaties aangeschreven, met de vraag of zij mensen konden aanbevelen die met dit onderzoeksthema binnen de organisatie bezig waren. Op dit verzoek zijn er een aantal reacties gekomen, waarna er verschillende andere professionals uit het werkveld benaderd zijn. Hieruit zijn weer andere contacten voortgevloeid, waarna er contact kon worden gelegd met de verschillende informanten die zouden willen meewerken aan dit onderzoek. Er is gekozen voor deze netwerkmethod, omdat de licht verstandelijk beperkte doelgroep op zich moeilijk te bereiken is. Mensen met een licht verstandelijke beperking in de samenleving die nog geen begeleiding ontvangen, maar wel actief zijn op sociale media zijn bij weinig of zelfs geen organisaties bekend. De

licht verstandelijk beperkte doelgroep die wel begeleiding ontvangen, zijn wel verbonden aan een organisatie die weten waar ze wonen en wie wel openstaat voor een interview en wie niet. Het was om deze reden het meest logisch om dus eerst de organisatie zelf te benaderen.

3.2.1. Het kwalitatieve interview

Het kwalitatieve interview heeft de vorm van een half gestructureerd interview aangenomen. Aan de hand van het theoretisch kader is er een topiclijst opgesteld met hierin de belangrijkste begrippen. Er zijn twee verschillende topiclijsten gemaakt, één is gebruikt voor de interviews met de cliënt en één is gebruikt voor de interviews met de professionals. De topiclijsten zijn te vinden in [bijlage 4 en 5](#). In deze topiclijst bevinden zich alleen wat onderwerpen waarover gesproken moet worden tijdens de interviews. Het interview zelf heeft namelijk een open karakter en de inhoud van de vragen, de formulering, de volgorde van de vragen en de antwoordkeuze is afhankelijk van de interviewsituatie (Boeije, 2012). Aangezien de interviewer geen ervaring had met interviewen, heeft deze eerst een document geraadpleegd waarin tips voor het interviewen beschreven staan. Wat de interviewer hieruit heeft meegenomen is dat het van belang is om het te laten lijken alsof het interview een gewoon gesprek is tussen twee personen over een bepaald onderwerp. Hierbij is het wel goed rekening te houden dat er nog steeds wordt doorgevraagd bij bepaalde onderwerpen (Van Lieshout, 2014-2015). De interviews zijn niet voor gestructureerd en daardoor ontstaan er ook geen gestructureerde resultaten. Om deze resultaten te kunnen gebruiken, is het daarom noodzaak dat de interviews worden getranscribeerd. Wanneer alle transcripten compleet zijn kan er over worden gegaan op de data-analyse.

3.2.2. De participerende observatie

De participerende observatie is een dataverzamelmethode die heel plausibel is, aangezien informatie door de onderzoeker snel verdraait of verkeerd geïnterpreteerd kan worden (Boeije, 2012). Daarom is ervoor gekozen om deze observaties alleen te gebruiken ter aanvulling van de verschillende interviews met de cliënten. Dit omdat het interview met cliënten vaak moeilijk is, omdat er bekend is dat ze vaak sociaal wenselijke antwoorden geven en zichzelf overschatten (Zoon, 2012). Door hun gedrag te vergelijken met wat ze hebben gezegd, kan de onderzoeker nagaan of het interview van de cliënt gebaseerd is op waarheden of niet. De observaties die zijn gedaan waren gericht op het kijken naar wat een persoon doet (Boeije, 2012). Het is voor de betrouwbaarheid van de observaties van belang dat er veldnotities worden gemaakt. Deze veldnotities hebben in dit onderzoek de vorm aangenomen van observatiememo's. Het enige wat is gedaan is opgeschreven wat de onderzoeker precies heeft gezien in een situatie. Het aanvullende karakter van deze observaties dragen bij aan de betrouwbaarheid en validiteit van dit onderzoek.

3.3. Meetinstrument

Er zijn twee verschillende meetinstrumenten die in dit onderzoek zijn gebruikt. Dit komt, omdat er ook twee verschillende methoden zijn gebruikt voor het verzamelen van de data. Als eerst wordt het meetinstrument van het kwalitatieve interview weergegeven. Deze interviews zijn ondersteund door een topiclijst, waarin de belangrijkste begrippen van dit onderzoek in opgenomen zijn. Welke

begrippen het belangrijkst zijn, komt in het theoretisch kader van dit onderzoek naar boven. In dit hoofdstuk staan namelijk alle belangrijke aspecten van dit onderzoek uitgewerkt, waardoor de topiclijst ook gelijk gelinkt is aan de vraagstelling uit dit onderzoek. De meeste resultaten uit deze interviews kunnen dan ook gebruikt worden voor het beantwoorden van de vraagstelling. Er zijn twee verschillende topiclijsten, één voor de geïnterviewde respondenten en één voor de geïnterviewde cliënten. In het onderzoek heeft de interviewer zich daardoor kunnen aanpassen op de referentiekaders van de verschillende respondenten. Er heeft eerst een proefinterview plaatsgevonden, om te testen of de topiclijst volledig was en of de interviewer hier goed gebruik van kon maken. Uiteindelijk is aan de topiclijst niets meer veranderd. Om een natuurlijke setting te creëren tijdens de interviews is de interviewer eerst twee keer op bezoek geweest om op deze manier zonder opnameapparatuur te praten met de respondenten. Ondanks dit verliepen enkele interviews met cliënten moeizaam, waardoor de interviewer ervoor heeft gekozen de cliënt te bevestigen in de interviews. Zoon (2015) omschrijft dat dit kan werken bij mensen met een licht verstandelijke beperking, omdat zij van nature erg onzeker zijn en een negatief zelfbeeld hebben. Ze weten dus niet of ze het goed doen, maar door deze bevestiging kan het zijn dat ze juist wel meer gaan praten. Dit heeft wel invloed op de validiteit van dit onderzoek.

Het tweede meetinstrument in de onderzoeker zelf. De onderzoeker verricht namelijk de participerende observaties en maakt hierbij notities. Deze participerende observaties zijn ook ondersteund door bovengenoemde topiclijst voor de cliënt. Aan de hand hiervan zijn de dingen geobserveerd waarvan de interviewer het gevoel had dat deze geobserveerd moesten worden om zo de resultaten van het interview extra te kunnen checken. Door deze test worden dus de resultaten betrouwbaarder en de antwoorden op de onderzoeksvragen ook. Wel heeft de onderzoeker rekening gehouden met de eigen waarden en normen die gebruikt worden bij het interpreteren van bepaalde waarnemingen of resultaten. Deze waarden en normen kunnen ervoor zorgen dat er op een bepaalde manier gekeken wordt naar situaties, wat de interne validiteit niet ten goede komt.

3.4. Data-analyse

De getranscribeerde interviews zijn voor de data-analyse letterlijk uit elkaar gerafeld. Stukken tekst uit een interview die één fragment vormden zijn uitgeknipt. Aan dit uitgeknipte fragment is een code gehangen. In eerste instantie waren deze codes alleen beschrijvend, maar naarmate de uiteenrafeling van alle interviews vordert, worden er overkoepelende codes gebruikt om verschillende fragmenten in onder te brengen. Dit proces heet het coderen. Uit dit proces is een zogenaamde codeboom voortgekomen, die te zien is in [bijlage 6](#) van dit onderzoek. Deze codeboom bestaat eigenlijk uit allemaal begrippen die de onderzoeksvragen beantwoorden (Boeije, 2012). Hier volgt dus ook uit dat de begrippen in relatie staan tot het theoretisch kader van dit onderzoek. Aangezien het een verkennend onderzoek is en er meer inzicht verkregen wilt worden in de problematiek, zijn er in de interviews veel verschillende visies op een onderwerp naar boven gekomen. Zo is bijvoorbeeld voor elke begeleidende professional anders hoe de ondersteuning op het gebied van sociale media moet worden ingevuld. Zij geven hier allemaal een andere mening over. Om toch hier conclusies uit te kunnen trekken, is de grens gesteld dat de helft of meer dan de helft van de respondenten uit elke

onderzoekspopulatie het over een onderwerp eens of oneens moeten zijn, om de resultaten te kunnen opnemen in dit onderzoek.

De bruikbare resultaten zijn na de uiteenrafeling ingedeeld onder de verschillende deelvragen en uitgewerkt. Sommige resultaten konden verder uitgelegd worden aan de hand van het theoretisch kader en daar is dan ook gebruik van gemaakt. Aan het eind van de beschrijving van de resultaten per deelvraag is een korte samenvatting opgenomen, waardoor in één opslag duidelijk is wat de belangrijkste resultaten waren om deze deelvraag te kunnen beantwoorden. De uiteindelijke conclusie hiervan wordt opgenomen in de conclusie en door de conclusies van de drie deelvragen kon er antwoord gegeven worden op de hoofdvraag.

Hoofdstuk 4: Resultaten

De resultaten die in de interviews naar voren zijn gekomen, worden in dit hoofdstuk uitgelicht. Dit gebeurt aan de hand van de deelvragen die aan het begin van dit onderzoek benoemd zijn. De resultaten zijn voortgekomen uit interviews met zes begeleidende professionals van mensen met een lichte verstandelijke beperking, waaronder zich vier vrouwen en twee mannen zich bevinden en uit de interviews en participerende observaties die gedaan zijn bij vier mensen met een licht verstandelijke beperking. In de eerste paragraaf wordt antwoord gezocht op de vraag welke overeenkomsten en verschillen er te zien zijn in de mediawijsheid van mensen met een licht verstandelijke beperking en de begeleidende professionals en hoe de begeleidende professionals hierover denken. In de tweede paragraaf staan de verschillen en overeenkomsten in visie op de risico's centraal. Als laatste wordt er weergegeven hoe de geboden begeleiding eruit ziet, of professionals het hiermee eens zijn en wat de behoeften van cliënten zijn omtrent de ondersteuning bij sociale media. In alle paragrafen wordt er gewerkt met een koppeling met de literatuur, die meestal op het einde van de paragraaf of subparagraaf plaatsvindt.

4.1. Mediawijsheid

De eerste deelvraag luidt:

Hoe mediawijs zijn mensen met een licht verstandelijke beperking volgens de begeleidende professional en welke verschillen en overeenkomsten zijn te vinden in de werkelijke mediawijsheid tussen mensen met een licht verstandelijke beperking en hun begeleidende professionals?

Om de resultaten uit deze deelvraag te ordenen, wordt er onderscheid gemaakt in vier subparagrafen, die volgens dit onderzoek de definitie van mediawijsheid uitdragen: bezit, motivatie, gebruik en digitale vaardigheden.

4.1.1. Bezit en motivatie

Uit de resultaten is gebleken dat alle vier de geïnterviewde cliënten apparaten bezitten waarmee ze op internet kunnen en ook op zoek blijven gaan naar nieuwe apparaten. Ook alle zes de professionals die zijn geïnterviewd zijn in het bezit van apparaten waar ze mee op internet kunnen, alleen geven vier van deze respondenten aan dat zij niet bezig zijn met het zoeken naar nieuwe apparatuur als de apparatuur die zij gebruiken nog niets mankeert. Cliënten bezitten dus een grotere psychische toegankelijkheid dan de professionals.

Er is één geïnterviewde cliënt die wel in het bezit is van apparatuur waarmee hij op internet kan, maar die strenge restricties opgelegd heeft gekregen van de begeleiding over het gebruik van deze apparatuur. Hij geeft aan dat deze restricties er niet voor zorgen dat hij zich buitengesloten voelt van de maatschappij. Op andere manieren heeft hij nog steeds veel contact met zijn vrienden en familie en dat is voor hem op dit moment prima. Wel geeft hij aan dat hij het fijn zou vinden als deze restricties in de toekomst kunnen worden verminderd, zodat hij ook weer actief kan zijn op communicatieplatformen als Whatsapp. De andere drie geïnterviewde cliënten geven aan dat zij zich wel buitengesloten zouden voelen van de maatschappij als er restricties op hun internetgebruik worden gelegd. Vooral het niet hebben van contact met familie en vrienden wordt hierbij benoemd als vervelend. De

vrouwelijke cliënt vult hier op aan dat ze dan andere manieren zou gaan zoeken om online te kunnen gaan, zoals het rijden naar de supermarkt omdat daar gratis internet is.

Tijdens de interviews met de professionals is ter sprake gekomen of zij denken dat cliënten sociale media gebruiken om zo bij de maatschappij te horen. Vier van de zes respondenten geven aan dat zij denken dat dat inderdaad zo is. Een respondent (R4) vult hierbij aan: “Ze zijn niet anders dan jij of ik en ik doe het ook omdat ik meega in de maatschappij”. Deze gedachte kan theoretisch worden onderbouwd door Sonck en De Haan (2015). Zij geven weer dat het gebruik van sociale media zorgt voor gemeenschapsgevoelens. Deze gevoelens bevredigen de basale behoefte van een mens om ergens bij te horen (Aronson et al., 2011). De psychische toegankelijkheid die wordt beschreven in het rapport van De Haan (2010) en het daardoor bezitten van apparatuur waarmee je online kunt communiceren wordt dus gestuurd door een innerlijke drijfveer die vanaf de geboorte bij een mens aanwezig is. Cliënten hebben een grotere psychische toegankelijkheid, dus meer de wil om nieuwe apparatuur te gebruiken om hun inclusie te vormen. Zij hebben dus waarschijnlijk meer de behoefte om bij de samenleving te horen dan de begeleidende professional. De behoefte van erbij horen is volgens de literatuur van Zoon (2012) een kenmerk wat hoort bij de licht verstandelijk beperkte doelgroep. Door het niet genoeg ervaren van eigen normen en waarden die ervoor zorgen dat een persoon met een licht verstandelijke handicap een individu vormt, is het deel uit maken van een groep belangrijk om dit te stimuleren. Ook Aronson et al. (2011) geeft aan dat het deel uitmaken van een groep ervoor zorgt dat je een eigen identiteit kunt ontwikkelen.

4.1.2. Gebruik

Het gebruik van sociale media kan worden ingedeeld naar drie factoren: diversiteit, intensiteit en complexiteit. Deze drie factoren worden dan ook in de volgende sub-subparagrafen aangehouden om de resultaten uit te werken.

4.1.2.1. Diversiteit

Alle cliënten samen zijn op acht platformen online, als alle informatie die wordt opgezocht op internet op de verschillende sites wordt gerekend tot één kopje. Alle cliënten doen dit. Daarnaast maken alle vier deze respondenten gebruik van YouTube. Drie van de vier ondervraagden heeft Whatsapp en deze drie personen maken ook allemaal gebruik van Facebook, inclusief de Messenger. Twee respondenten maken gebruik van Skype en hiervan geeft de ene cliënt ook nog aan dat zij gebruik maakt van Instagram en de andere dat hij online gamet. Alle vier de respondenten hebben in het verleden wel eens gebruik gemaakt van chatsites. Eén cliënt doet dit nu nog, in de vorm van een datingsite. Ook geeft één cliënt aan gebruik te maken van online gamen via zijn Playstation. De zes begeleidende professionals hebben aangegeven dat zij denken dat de platformen die de cliënten gebruiken overeenkomen met de platformen die worden gebruikt door de meeste mensen in de samenleving. Daarnaast geven vijf van de zes begeleidende professionals aan dat ze niet precies weten wat hun cliënten doen op het internet en dat ze dat ook helemaal niet willen weten. Drie respondenten vullen hierbij aan dat het daarbij namelijk gaat om een stuk privacy.

Zelf gebruiken de begeleidende professionals sociale media alleen in hun vrije tijd. Zij zijn op minder dan vijf platformen actief, wanneer het opzoeken van informatie op internet weer onder één kopje kan

worden geschaard. Alle zes de professionals gebruiken Whatsapp en vijf van deze respondenten hebben ook een Facebookpagina inclusief Messenger. Diegene die geen Facebookaccount heeft, is online op Twitter. Eén respondent geeft ook aan gebruik te maken van Instagram en Snapchat.

Figuur 4.1: Gebruik verschillende platformen door licht verstandelijke beperkten en de begeleidende professional.

Cliënten		Professionals
1 van de 4		1 van de 6
4 van de 4		Geen
2 van de 4		Geen
3 van de 4		5 van de 6
3 van de 4		6 van de 6
4 van de 4		6 van de 6
1 van de 4		Geen
1 van de 4		Geen
Geen		1 van de 6

Dit overzicht sluit aan bij de cijfers van het CBS die weergeven hoeveel procent van de Nederlandse maatschappij tussen de 18 en 25 jaar in 2013 actief was op de verschillende communicatieplatformen. Zij hebben in kaart gebracht dat toen 90% van deze doelgroep actief is op netwerkplatformen zoals Facebook en Whatsapp (CBS, 2014). Ook geeft het CBS (2014) weer dat steeds meer mensen tussen de 25 en 45 ook gebruik maken van sociale mediaplatformen.

4.1.2.2. Intensiteit

Hoelang cliënten gebruik maken van deze communicatieplatformen, verschilt per platform. Alle cliënten die Whatsapp en Facebook hebben, gebruiken deze platformen elke dag. Een respondent geeft aan dat ze YouTube ook de hele dag gebruikt. De respondent die gebruik maakt van de datingsites, is hier ook elke dag op actief. De twee cliënten die gebruik maken van Skype doen dit wekelijks en ook de jongeman die online gamet geeft aan dit ook wekelijks wel te doen. Kloosterman

en Van Beuningen (2015) sluiten hier in hun onderzoek op aan. Zij geven aan dat jongvolwassenen tussen de 18-25 jaar dagelijks actief zijn op sociale media, maar dat dit verschilt per platform.

De begeleidende professionals vinden het moeilijk om aan te geven hoe lang ze precies gebruik maken van sociale media. Ze gebruiken de communicatieplatformen alleen in hun vrije tijd. Van Whatsapp maken alle begeleidende professionals wel dagelijks gebruik.

4.1.2.3. Complexiteit

Drie van de vier geïnterviewde cliënten hebben aangegeven dat zij eenvoudige handelingen in computerprogramma's kunnen uitvoeren. Het gaat dan om het plaatsen van informatie of het reageren op bepaalde informatie. Eén cliënt geeft aan dit niet te kunnen en hier hulp bij nodig zou hebben. Drie van de zes geïnterviewde professionals geven aan dat zij niet weten hoe alles werkt, maar zich hier wel in willen verdiepen als dit moet.

4.1.3. Digitale vaardigheden

De digitale vaardigheden waren ook opgedeeld in drie categorieën, de instrumentele vaardigheden, de informatieve vaardigheden en de strategische vaardigheden. Deze categorieën komen in de volgende drie sub-subparagrafen aan bod.

4.1.3.1. Instrumentele vaardigheden

Drie van de vier cliënten geven aan dat ze weten hoe alles werkt. Tijdens de interviews is zelfs uitgelegd aan de interviewer hoe er gebruik moest worden gemaakt van een bepaald platform. Drie van de vier respondenten geven aan dat zij nooit een cursus of iets dergelijks hebben gehad om dit te leren, zij hebben dit allemaal zelf uitgevonden.

Ook de geïnterviewde respondenten hebben aangegeven dat ze van mening waren dat cliënten zich bewust zijn van de werking van internet. Wanneer ze naar de eigen instrumentele vaardigheden kijken, geven drie respondenten aan dat ze niet alles weten van de werking van computerprogramma's en twee van de zes respondenten geeft aan dat ze wel zien in de praktijk dat cliënten met deze vaardigheden sommige professionals overstijgen.

4.1.3.2. Informatieve vaardigheden

De cliënten geven allemaal aan dat ze het soms lastig vinden om de informatie te lezen en te verwerken die er te zien is op sociale media. Doordat ze het niet altijd snappen en ook de berichtjes van anderen soms niet goed snappen is er vaak sprake van miscommunicatie. Dat maken ze dan ook allemaal dagelijks wel eens mee. Hier een voorbeeld van R6: "Zeg maar dat als jij zegt van: Hé, wat zie je er goed uit! Dat jij dat meteen verkeerd kan oppakken van: Oh, hij vindt mij leuk."

De zes geïnterviewde professionals geven aan geen problemen te ervaren op het gebied van informatie ontvangen en verwerken. Ze snappen altijd wel de dingen die geschreven staan op internet en ook in het contact met de omgeving zijn er geen problemen te vinden. Wel geven vijf van de zes respondenten aan dat ze de miscommunicatie bij de cliënten herkennen. De oorzaak hiervan ligt volgens hen vooral in de impulsiviteit en het niet zien van oorzaak en gevolg door de cliënten. Ze bevinden zich in een emotie en handelen daaruit, maar dan doen ze dingen waar ze eigenlijk een

halfuur later wel weer spijt van hebben. Zo zegt deze respondent (R5): “Ze doen vaak iets uit een impulsiviteit en ik denk niet dat ze vaak beseffen wat ze daar mee teweeg kunnen brengen of wat voor schade dat kan hebben op hun privacy.”

Dat cliënten hier wel een problematiek bij ervaren en begeleidende professionals niet, komt door de afwijkende informatieverwerking van de cliënt (Ponsioen & Pellini, 2010). Door deze afwijking pakken ze situatie op een andere manier aan dan de begeleidende professionals zouden doen. Daarnaast hebben ze veel moeite met het correct lezen van berichtjes (Zoon, 2012). Zoon (2012) beschrijft bovendien in haar rapport dat mensen met een licht verstandelijke beperking niet eerst denken voordat ze gedrag laten zien, maar dat ze gelijk overgaan tot actie. Een gebrek aan normen en waarden zorgen er dan voor dat een cliënt niet weet dat het gedrag wat hij vertoont onacceptabel is, waardoor een situatie flink uit de hand kan lopen (Ponsioen & Pellini, 2010).

4.1.3.3. Strategische vaardigheden

Drie van de vier geïnterviewde cliënten geven aan dat het gebruik maken van sociale media wel een meerwaarde is voor hen, maar dat het jammer is dat ze heel erg vaak te maken krijgen met miscommunicatie waardoor ze telkens in de problemen raken. De cliënt die de restricties opgelegd heeft gekregen van de begeleiding geeft aan dat het internet voor hem niet per sé een positieve invloed heeft op zijn leven. Alle vier de respondenten geven aan dat zij wel iets weten over de risico's van het internet en dat dat in zekere zin ook wel hun gedrag beïnvloed. Zo antwoordt een respondent op de vraag of hij wel eens online gamet met vreemde mensen (R6): “Daar houd ik gewoon niet van. Je hebt ook sommige hackers er tussen zitten op de Playstation hè.” Twee geïnterviewde cliënten geven aan dat ze door deze risico's geen gebruik meer maken van chatsites. Eén hiervan geeft ook aan bewust niets op internet te kopen wat een hoger bedrag heeft dan 100 euro, omdat hij anders bang is om opgelicht te worden. Echter, alle vier de cliënten geven aan dat ze niet weten wat ze nog allemaal meer op het internet kunnen doen.

Ook voor de ondervraagde professionals is het gebruik van sociale media een meerwaarde. Twee van deze respondenten geven aan wel inzicht te hebben in sommige risico's die het internet heeft, maar dat ze waarschijnlijk geen zicht hebben in alle risico's. Drie respondenten zijn van mening dat dit niet uitmaakt voor de begeleiding, de andere drie zeggen dat dit wel belemmerend kan werken. Alle geïnterviewde begeleidende professionals geven aan dat zij denken dat het gebrek aan deze vaardigheden bij de cliënt ook ervoor zorgen dat de sociale mediaproblematiek blijft bestaan.

Dat cliënten hun gedrag aanpassen, omdat ze wel eens hebben gehoord van de risico's kan verklaard worden aan de hand van de theorie van Zoon (2015). Zij beschrijft dat mensen met een licht verstandelijke beperking leren door concrete ervaringen. Wanneer een ervaring zelf is ervaring of is verteld op een manier zodat deze aansluiting vond bij de belevingswereld van de cliënt, zullen cliënten hier iets van leren en hun gedrag erop aanpassen.

Samenvatting deelvraag 1

In het theoretisch kader wordt weergegeven dat bovengenoemde vier factoren een wisselwerking hebben op elkaar (De Haan & Huijsmans, 2002). Deze wisselwerking is ook te zien in de mediawijsheid van de cliënt en de mediawijsheid van de professional. De cliënt heeft een grotere psychische toegankelijkheid, waardoor het bezit van internetapparatuur meer waarde heeft, er meer gebruik wordt gemaakt van het internet en er op deze manier meer digitale vaardigheden ontwikkeld worden. De professional heeft in mindere mate psychische toegankelijkheid, waardoor het bezit van apparatuur een mindere waarde heeft, ze ook minder snel zullen gebruik maken van het internet, waardoor ze achterblijven bij het ontwikkelen van digitale vaardigheden.

4.2. Kansen en risico's

De tweede deelvraag luidt:

Welke verschillen en overeenkomsten bestaan er in de visie op de risico's van het online communiceren tussen mensen met een licht verstandelijke beperking en hun begeleidende professionals?

Deze risico's worden ingedeeld aan de hand van het schema wat weergegeven staat in figuur 2.2. in het theoretische kader. In dit schema worden risico's omschreven die door het merendeel van de samenleving als gevaar worden ervaren. Alle geïnterviewde cliënten hebben weet van deze verschillende risico's, kunnen ze benoemen en omschrijven. Vijf van de zes professionals geven aan dat zij ook weten wat de risico's van het internet zijn. Wat er door de cliënten en de professionals gezien worden als probleemsituaties, wordt in de volgende tabel weergegeven:

Figuur 4.2.: Probleemsituaties volgens cliënt en volgens professional

Meest voorkomende probleemsituaties	
Cliënt	1. Miscommunicatie 2. Oplichting 3. Hacking
Professional	1. Miscommunicatie 2. Seksueel getinte berichtjes 3. Beïnvloeding via chatsites

Uit de interviews met de cliënten is gebleken dat miscommunicatie volgens hen het grootste gevaar is wat online kan plaatsvinden. Vijf van de zes professionals hebben aangegeven dat ook zij vinden dat miscommunicatie het grootste probleem is. Op nummer twee en drie komen volgens de vier cliënten oplichting en hacking. De professionals daarentegen geven aan dat zij zich meer zorgen maken over seksueel getinte berichtjes en de beïnvloeding via chatsites. Dit sluit niet geheel aan bij de gegevens die bekend zijn bij het CBS (2013). Daarin wordt juist weergegeven dat de doelgroep tussen 18 en 25 jaar het meest te maken krijgen met hacken of cyberpesten. Hasebrink et al. (2009) beschrijven deze onenigheden over wat risico's zijn ook hun rapport. Hierin geven zij aan dat mensen onderling verschillende visies kunnen hebben over wat een risico is en dat het moeilijk is om een lijn hierin te trekken.

De rol van de cliënten bij deze probleemsituaties zijn bij miscommunicatie participant. De rol van de cliënten bij oplichting en hacking is ontvanger. Eén respondent geeft wel aan dat hij in het verleden zelf ook heeft gehackt, maar dit nu niet meer doet omdat hij nu weet dat het een gevaar is. De vrouwelijke cliënt geeft aan dat zij in een situatie waarin miscommunicatie plaatsvindt wel altijd netjes probeert te blijven, maar dat dat niet altijd lukt.

Wanneer het gaat over het vertellen van probleemsituaties tegen de begeleiding, wordt door de vier cliënten aangegeven dat zij dit in eerste instantie niet doen en zelf op zoek gaan naar een oplossing voor het probleem. Als ze daarna het gevoel hebben dat ze er echt niet meer uitkomen, dan stappen ze pas naar de begeleiding. Echter, twee van de begeleidende professionals geven aan dat zij denken dat cliënten gelijk met hun problemen naar de begeleiding komen, de rest van de begeleiding denkt dit niet. Zo zegt R4: "Nouja, toen ik zelf zestien was besprak ik ook niet alles met mijn moeder dus." Eén respondent hiervan vult wel aan dat dat waarschijnlijk ook ligt aan de professionals die op dat moment aan het werk zijn en wat voor band deze professionals met de hulpbehoevende cliënt hebben.

Over het algemeen zeggen drie van de vier cliënten dat ze het internet niet gevaarlijk vinden om te gebruiken, maar dat ze wel weten dat ze moeten oppassen voor bepaalde risico's. Eén cliënt geeft aan het internet wel gevaarlijk te vinden. Vijf van de zes begeleidende professionals geven ook aan dat sociale media op zich niet een probleem is, maar dat het wel een probleem kan worden. Eén respondent geeft aan het allemaal wel gevaarlijk te vinden.

Samenvatting deelvraag 2

De meeste cliënten en de meeste begeleiders vinden het internet op zich niet gevaarlijk, maar zijn van mening dat het gevaarlijk kan worden. Wat cliënten als probleemsituaties ervaren, verschilt van wat professionals als probleemsituaties ervaren. Als cliënten zich in een probleemsituatie bevinden, zullen ze deze altijd eerst zelf proberen op te lossen voordat ze om hulp vragen. De meerderheid van de professionals herkennen dit.

4.3. Begeleiding

Deelvraag drie luidt:

Welke ondersteuning op het gebied van sociale media wordt geboden door de begeleidende professionals aan de licht verstandelijke beperkten en komt dit overeen met hun behoeften?

De omvang van de mensen met een licht verstandelijke beperking die actief zijn op sociale media worden door alle zes de professionals geschat op meer ongeveer 90% van de gehele doelgroep. Zij geven wel aan dat niet iedere gebruiker ook problemen heeft. Als het gaat om hulp bij de problemen, geven drie van de vier geïnterviewde cliënten aan dat ze vinden dat zij geen hulp nodig hebben bij het gebruik van sociale media. Zij vinden van zichzelf dat ze gewoon goed kunnen omgaan met de communicatieplatformen. Wanneer ze iets meemaken waar ze wel hulp bij nodig hebben, zullen ze dit aan de begeleiding aangeven.

In onderstaande tabel staan de belangrijkste resultaten weergegeven die voort zijn gekomen uit de interviews met de respondenten over de begeleiding bij sociale media. Bij dit thema zijn veel

verschillende voorwaarden genoemd en daarom worden nu de belangrijkste voorwaarden hieronder weergegeven. Hoe er is bepaald wat de belangrijkste resultaten waren, staat beschreven in de paragraaf data-analyse in het hoofdstuk methodologie.

Figuur 4.3.: Behoeften cliënten en geboden ondersteuning professional

Visie op begeleiding	
Cliënt	Professional
Geen regels of beperkte regels	Afspraken maken
Professional hoeft niet mee te lezen	Samenwerken tussen teams
Terughoudende professional	Advies geven
Geen preventie	Preventie is goed
Professional moet cliënt begrijpen	Vertrouwensband tussen cliënt - professional
Professional moet dingen uitleggen	Naast de cliënt staan
Praten over het onderwerp als het nodig is	Het gesprek aangaan
Eerlijk gebruik telefoon cliënt – professional	Jezelf zijn
Professionals moeten complimenten geven	
Professionals moeten zelfvertrouwen inpraten	

Gekeken naar bovenstaande gegevens, zijn hier een paar overlappen te zien met de Welzijn Nieuwe Stijl, een begeleidingsmethode die is opgesteld door het Ministerie van VWS (2010). De cliënten geven bijvoorbeeld aan dat ze het fijn vinden als de professional een terughoudende houding aanneemt en dat is ook precies wat wordt gezegd in de Welzijn Nieuwe Stijl. Daarnaast geven de cliënten nog aan dat het fijn is als ze het gevoel hebben dat ze begrepen worden en dit kan worden bereikt door het tonen van interesse naar de cliënt. Dit is wederom een punt wat wordt benoemd in de brochure Welzijn Nieuwe Stijl (Ministerie van VWS, 2010). Ook punten in de begeleiding van de professional komen overeen met deze begeleidingsstijl. Zo zeggen de meeste professionals dat zij naast de cliënt gaan staan om zo de cliënt advies te kunnen geven en te ondersteunen bij de keuzes die door hem zelf worden gemaakt, dit komt overeen met de steunende rol en het naast de cliënt blijven staan uit de Welzijn Nieuwe Stijl. Daarnaast zijn de vertrouwensrelatie, goed samenwerking onderling en het nakomen van afspraken ook punten die door de professionals genoemd worden en terug te vinden zijn in de Welzijn Nieuwe Stijl.

Samenvatting deelvraag 3

De meeste cliënten zijn er eigenlijk van overtuigd dat zij geen hulp nodig hebben bij het omgaan met sociale media, omdat ze het allemaal zelf weten. De behoeften die zij weergeven komen op twee punten overeen met de Welzijn Nieuwe Stijl (Ministerie van VWS, 2010). Deze punten implementeren de professionals echter niet in de begeleiding. Ook de andere behoeften komen niet overeen met de begeleiding die geboden wordt.

Hoofdstuk 5: Conclusie en aanbevelingen

Dit een na laatste hoofdstuk heeft als functie om het antwoord op de hoofdvraag weer te geven door de verkregen resultaten uit de interviews en de participerende observaties. Om dit antwoord te kunnen geven, wordt er eerst nog een korte conclusie gegeven met de beantwoording van de drie deelvragen die ondersteunend zijn aan het beantwoorden van de hoofdvraag.

Deelvraag 1

Hoe mediawijs zijn mensen met een licht verstandelijke beperking volgens de begeleidende professional en welke verschillen en overeenkomsten zijn te vinden in de werkelijke mediawijsheid tussen mensen met een licht verstandelijke beperking en hun begeleidende professionals?

In onderstaande tabel staat schematisch weergegeven hoe mediawijs de cliënten zijn en hoe mediawijs de professionals zijn:

Figuur 5.1.: Verschillen en overeenkomsten mediawijsheid

	Cliënten	Professionals
Motivatie	Steeds opzoek naar nieuwe apparaten	Apparaten mogen blijven zoals ze nu zijn
Bezit	Allemaal in het bezit van internetapparatuur	Allemaal in het bezit van internetapparatuur
Gebruik	1. Diversiteit: acht platformen 2. Intensiteit: dagelijks 3. Complexiteit: 3/4 werking programma's geen probleem	4. Diversiteit: vijf platformen 5. Intensiteit: dagelijks 6. Complexiteit: 3/6 werking programma's geen probleem
Digitale vaardigheden	7. Instrumenteel: geen moeite 8. Informatief: wel moeite 9. Strategisch: tot op bepaalde hoogte	10. Instrumenteel: wel moeite 11. Informatief: geen moeite 12. Strategisch: tot op bepaalde hoogte

Uit bovenstaande tabel blijkt dat de verschillen tussen de mediawijsheid van de cliënt en de mediawijsheid van de professional in alle factoren te zien zijn behalve in het bezit van apparatuur waarmee je online kunt communiceren. Om te beginnen is de psychische toegankelijkheid waarmee de motivatie wordt aangegeven meer aanwezig bij de cliënt dan dat deze aanwezig is bij de professional. De grotere psychische toegankelijkheid van de cliënt betekent dus ook dat de cliënten meer de behoefte hebben om bij de maatschappij te horen. Het verschil in de factor gebruik zit hem in de diversiteit en de complexiteit. Cliënten zijn op meer platformen actief dan de begeleidende professional en de meerderheid en op het gebied van complexiteit is er ook te zien dat cliënten hier toch meer vanaf weten en de professional overstijgen. Als laatste is er het verschil op de digitale vaardigheden. Het grootste probleem van de cliënten ligt bij het gebrek aan informatieve vaardigheden, de begeleidende professionals ervaren juist problemen op instrumenteel gebied. De strategische vaardigheden zijn bij beide groepen ongeveer hetzelfde. Over het algemeen kan dus geconcludeerd worden dat cliënten meer afweten van de praktische dingen die bij het gebruik van sociale media komen kijken en dat de professionals beter zijn op het communicatieve gebied.

Gekeken naar de visie van de begeleidende professionals op de mediawijsheid van de cliënt, is te zien dat ze alleen het gebruik van de cliënt verkeerd hebben ingeschat. De professionals hebben niet in de gaten dat de cliënten zich op veel meer platformen begeven dan dat zij doen. Dit betekent dat er dus wel bekend is dat ze alles afweten van de werking van computerprogramma's en dat er grote problemen zijn rondom de informatieve vaardigheden van een cliënt.

Deelvraag 2

Welke verschillen en overeenkomsten bestaan er in de visie op de risico's van het online communiceren tussen mensen met een licht verstandelijke beperking en hun begeleidende professionals?

De meeste cliënten en de meeste begeleiders vinden het internet op zich niet gevaarlijk, maar zijn van mening dat het gevaarlijk kan worden als iemand in aanraking komt met mensen die verkeerde intenties hebben. Er is een verschil te zien in wat professionals probleemsituaties vinden en wat cliënten probleemsituaties vinden. Over het grootste probleem zijn ze het eens, namelijk de miscommunicatie. Daarna benoemen de cliënten dat hacking en oplichting de grootste problemen zijn, terwijl de begeleidende professionals vinden dat seksueel getinte berichtjes en beïnvloeding via chatsites de grootste gevaren zijn. Cliënten geven aan eerst zelf een oplossing voor het probleem te vinden voordat ze ermee naar de begeleiding stappen. Wat opvallend is om te zien is dat het gedrag van cliënten wel beïnvloedbaar is als het gaat over hacking en oplichting, maar als het gaat over het grootste probleem kunnen ze hier (nog) geen rekening mee houden.

Deelvraag 3

Welke ondersteuning op het gebied van sociale media wordt geboden door de begeleidende professionals aan de licht verstandelijke beperkten en komt dit overeen met hun behoeften?

De meeste cliënten zijn er eigenlijk van overtuigd dat zij geen hulp nodig hebben bij het omgaan met sociale media, omdat ze het allemaal zelf wel weten. Als zij dan toch wel begeleiding nodig hebben vinden ze het fijn dat de professional een teruggetrokken houding heeft met weinig regels. Dit betekent dus ook dat ze het niet fijn vinden als de begeleiding hun berichten lezen. Ze geven ook aan dat er pas gepraat moet worden over het onderwerp echt nodig is, wat dus ook maakt dat ze geen interesse hebben in preventiemaatregelen. Verder geven ze aan dat de professional de cliënt moet begrijpen, dat hij dingen moet blijven uitleggen, complimenten moet geven en een bijdrage moet leveren aan het zelfvertrouwen van de cliënt. De teruggetrokken houding en de het begrip wat zij omschrijven als behoefte, komen ook terug in de Welzijn Nieuwe Stijl (Ministerie van VWS, 2010). Echter, deze twee punten komen niet terug in de visie op de zorg die door de professionals is weergegeven. Wat wel overeenkomt met de behoeften van de cliënt is het advies geven en afspraken maken met de cliënten.

De ondersteuning die nu geboden wordt is berust op het naast de cliënt staan, advies geven, afspraken maken en het gesprek aangaan met de cliënten over het onderwerp. Daarnaast geven zij aan dat ze het belangrijk vinden dat er wordt samengewerkt tussen teams en dat ze denken dat

preventie in sommige gevallen kan werken. Om dit onderwerp met de cliënt te kunnen bespreken is er wel een vertrouwensband nodig tussen de cliënt en de professional.

5.1. Hoofdvraag

Welke vaardigheden bezitten 20 tot 30 jarige licht verstandelijk beperkten die 24-uurs zorg ontvangen en hun begeleidende professionals als het gaat over sociale media, wat is hun visie op sociale media en hoe verhoudt dit zich tegenover de geboden ondersteuning?

Uit dit onderzoek blijkt dat cliënten en professionals allemaal in het bezit zijn van apparatuur waarmee zij online kunnen communiceren. Wanneer er dan gekeken wordt naar de motivatie om online te willen communiceren is er te zien dat cliënten hierin de begeleiding overstijgen. Dit betekent dat cliënten een grotere psychische toegankelijkheid hebben en dus meer de behoefte hebben om bij de maatschappij te horen dan dat de begeleiding dit heeft. Vanaf hier wordt er een kettingreactie geactiveerd (De Haan & Huijsmans, 2002). Door het namelijk hebben van een grotere psychische toegankelijkheid, zal iemand ook meer gebruik maken van het internet en ook van meerdere platformen gebruik willen maken om alleen maar de eigen inclusie te blijven bevorderen. Door het meer gebruik maken van deze platformen worden meer digitale vaardigheden ontwikkeld, omdat er gewoonweg vaker mee gewerkt wordt. Op zijn beurt heeft dan een mindere psychische toegankelijkheid tot gevolg dat iemand minder gebruik maakt van het internet, waardoor vaardigheden achterblijven.

Dit is precies wat er kan worden geconcludeerd uit de resultaten die naar voren zijn gekomen uit de interviews en de participerende observaties. De cliënten gebruiken meer platformen dan de begeleidende professionals en overstijgen de professionals met hun kennis over de werking van internetprogramma's en internetapparatuur. Alleen op de informatieve vaardigheden, ervaren zij knelpunten. Dit kan worden onderbouwd met het feit dat zij veel beperkingen ervaren op het gebied van communicatie in het algemeen (Zoon, 2012). De informatieve vaardigheden zijn echter bij de professionals een kwaliteit. In één zin zou dan kunnen worden gezegd dat 20 tot 30 jarige licht verstandelijk beperkten in de 24-uurs zorg meer vaardigheden hebben die betrekking hebben op het laten functioneren van internetapparatuur en internetprogramma's en dat de begeleidende professionals meer vaardigheden bezitten als het gaat over communicatie.

Als tweede is uit de resultaten te concluderen dat de cliënten en de professionals het internet op zich niet gevaarlijk vinden, maar dat het wel gevaarlijk kan worden. Wat wel opvallend is om te zien is dat professionals een andere kijk hebben op de risico's van het internet dan dat de cliënten hebben. Professionals benoemen namelijk dat beïnvloeding door chatsites en seksueel getinte berichtjes als risico worden beschouwd. De cliënt geeft echter aan dat oplichting en hacking een groot risico is waar ze voor moeten oppassen. Waar wel de professional als de cliënt het over eens zijn, is dat het allergrootste risico op het internet nog steeds de miscommunicatie is tussen personen. Deze miscommunicatie heeft te maken met de minimale informatieve vaardigheden die de cliënt bezit en zal dus zolang er online gecommuniceerd kan worden blijven bestaan.

Tussen de geboden ondersteuning en de behoeften van de cliënt op het gebied van ondersteuning is een groot gat te zien. Ten eerste vinden de cliënten dat zij geen hulp nodig hebben op het gebied van

sociale media en ten tweede sluiten de behoeften van de cliënt totaal niet aan bij de begeleiding die wordt geboden. Wel komen veel van de aspecten uit de aanpak van de begeleiding van de professionals terug in de Welzijn Nieuwe Stijl, waarin staat uitgelegd hoe volgens het Ministerie van VWS (2010) de begeleiding in de zorg eruit moet komen te zien om effectief te zijn. Aangezien de punten in de begeleiding dus uit deze methode komen, maar dat er zich een groot gat bevindt tussen de begeleiding en de behoeften van de cliënten kan er voorzichtig worden geconcludeerd dat deze Welzijn Nieuwe stijl een methode is die moet worden toegepast bij mensen met een verstandelijke beperking.

5.2. Aanbevelingen

Hieronder staan een aantal aanbevelingen geformuleerd, die van belang kunnen zijn voor de professionals die werken met licht verstandelijk beperkten en die met hun handen in het haar zitten wanneer het gaat over een probleem op sociale media. Deze aanbevelingen zijn voortgekomen uit de resultaten en conclusies van dit onderzoek:

1. Cliënten gebruiken sociale media onder andere omdat ze bij de maatschappij willen horen. Dit staat niet op zichzelf, hun problematiek zorgt ervoor dat zij hier mee waarde aan hechten dan de mensen in de samenleving met een gemiddeld IQ (Zoon, 2012). Dit is aangeboren, hier kunnen ze niets aan doen. Wanneer er dus een problematiek speelt op het gebied van sociale media, denk dan als professional goed na welke impact een bepaalde restrictie heeft op de cliënt als persoon. Wanneer het beter is om de maatregel wel in te voeren, kijk dan samen met de cliënt naar manieren om er dan toch voor te zorgen dat de cliënt zich niet buitengesloten voelt. Dit zal er ook voor zorgen dat cliënten dan minder snel proberen om toch online te gaan.
2. Uit de resultaten uit dit onderzoek is gebleken dat mensen met een licht verstandelijke beperking genoeg vaardigheden bezitten om internetapparatuur en internetprogramma's te laten werken. Let er als professional goed op dat je er niet vanuit gaat dat daarom iedere cliënt dat weet. Iedere cliënt is uniek en heeft eigen kwaliteiten en talenten. Wanneer een cliënt nieuw is, is het dus van belang dat je als professional gaat kijken wat precies de rol van sociale media is in zijn leven en welke vaardigheden deze persoon bezit. Dit kan je nu doen door gewoon naast de cliënt te gaan zitten en eens samen dingen op te gaan zoeken, maar het zou mooi zijn als er in de toekomst een lijst is die de professional kan afnemen bij de cliënt waarin duidelijk wordt wat de valkuilen zijn voor deze cliënt op het internet.
3. Wees je ervan bewust dat cliënten niet alles vertellen tegen de begeleiding als ze een risico meemaken en er ook niet heel graag over willen praten. Probeer dus daarom veranderingen in gedrag te signaleren en te kijken of dit niet iets te maken kan hebben met sociale media.
4. De miscommunicatie is een groot probleem blijkt uit de resultaten van dit onderzoek. Dit probleem zal ook nog een tijd blijven bestaan als er online gecommuniceerd kan worden. Zoon (2015) omschrijft dat mensen met een licht verstandelijke beperking leren door

ervaringen, maar dat dit wel een tijd kan duren voordat dit er helemaal in zit. Probeer dus als professional niet gelijk met de handen in het haar te zitten als een situatie terugkeert, dit hoort bij de problematiek van de licht verstandelijk beperkte en kan tot nu toe nog niet veranderd worden. Blijf over de situaties in gesprek gaan en geef als professionals aan wat de gevolgen zijn van bepaalde acties. Cliënten hebben aangegeven in dit onderzoek dat ze het fijn vinden als deze dingen worden uitgelegd omdat ze deze zelf niet kunnen zien. Houd hier dus rekening mee als professional.

5. Breng de risico's en de kansen in kaart voor verschillende cliënten en trek hierin één lijn met het team. Hier moet tijd voor uitgetrokken worden om deze dingen in kaart te brengen, maar uiteindelijk draagt het wel bij aan het snel beoordelen van een situatie en kunnen er snel en adequatere acties worden uitgezet. Bespreek ook met de cliënt wat deze ziet aan kansen en risico's. Zo zou je eventueel afspraken kunnen maken met de cliënt dat wanneer de cliënt zich bevindt in een bepaalde risicosituatie, dat er dan actie wordt ondernomen en de professional zich ermee gaat bemoeien.
6. Probeer vanaf de eerste dag dat een cliënt op een woongroep komt wonen met de cliënt te praten over sociale media en de regels van sociale media voor te leggen. Dit moet geen waslijst aan regels zijn, maar dit kunnen bijvoorbeeld regels bevatten als: geef nooit je telefoonnummer via internet of zeg nooit waar je woont. Dit moet dan niet op een hele strenge manier gebracht worden, maar wel op een manier dat de cliënt weet dat dat de regels zijn. Wanneer er dan problemen ontstaan, kan er worden gewezen op de regels en op deze manier een cliënt in laten zien dat die regels er niet voor niets zijn (Zoon, 2015). Dit moet allemaal niet op een dwingende manier gebeuren, maar in een gewoon rustig gesprek in een veilige setting.
7. Pak als professional de resultaten van dit onderzoek erbij en kijk naar de behoeften van de cliënt op het gebied van ondersteuning. Deze behoeften komen heel erg overeen met de oplossingsgerichte benadering (Roeden, 2012), maar hebben ook nog wel een paar andere aspecten in zich zitten. Kijk wat je als professional hiervan kunt toepassen in de begeleidingsstijl.
8. Als laatst: zorg ervoor dat je als professional ook een beetje hip bent en meedoet met de sociale media trend. Wanneer je zelf ook sociale media actief gebruikt en cliënten weten dit en zien dit, heb je al sneller een onderwerp om over te praten.

Hoofdstuk 6: Discussie

In het laatste hoofdstuk van dit onderzoek worden de sterke en zwakke punten van dit onderzoek uitgelicht, om zo de resultaten van dit onderzoek op waarde te kunnen schatten. Deze sterke en zwakke punten vormen de kwaliteit van een onderzoek. Ook worden de betekenis en bruikbaarheid van dit onderzoek voor het werkveld weergegeven, dit zal als eerste gebeuren.

6.1. Betekenis en bruikbaarheid

Uit contact met derden over de resultaten en conclusies die zijn voortgevloeid uit dit onderzoek, is gebleken dat zij dit onderzoek zeer bruikbaar achten. Er zijn dingen onderzocht waar professionals nog niet echt zicht op hadden. Onderzoek naar de sociale mediaproblematiek onder licht verstandelijk beperkten is nog schaars, dus elk onderzoek wat nu wordt gedaan kan al een (klein) verschil maken. Wel is er nog vervolgonderzoek nodig om de resultaten en bevindingen aan te vullen. Zo kan er bijvoorbeeld nog veel worden onderzocht als het gaat om de vaardigheden of kan ditzelfde onderzoek nog eens worden uitgevoerd maar dan met andere respondenten om te kijken of hier dezelfde resultaten in naar boven komen. In welke mate verder een onderzoek bruikbaar is, kan worden gebaseerd op de betrouwbaarheid van dit onderzoek. Hoe betrouwbaar dit onderzoek precies is, komt in de volgende paragraaf naar boven.

Als de conclusies dan worden vergeleken met wat er in de probleemanalyse is weergegeven, kan de conclusie worden getrokken dat dit onderzoek het probleem niet heeft opgelost, maar wel heeft bijgedragen aan de vermindering van de problematiek. Professionals kunnen namelijk door middel van dit onderzoek hun begeleidingsstijl aanpassen op de behoeften van de cliënt. Ook krijgen ze nog verschillende andere tools aangereikt waarvan een aantal redelijk eenvoudig en op korte termijn toepasbaar zijn in de begeleiding. Daarnaast is er gebleken dat het probleem niet complexer is dan al werd gedacht. Wel is er uit de resultaten van dit onderzoek bekend geworden hoe het komt dat de begeleiding op knelpunten stuit. Door de huidige begeleiding en door een verschillende visie op situaties kan de begeleiding niet aansluiten bij de behoeften van de cliënt waardoor het probleem alleen maar groter wordt en de professionals alleen maar meer met hun handen in het haar gaan zitten. Nu is er bekend dat dit zo is, dus kunnen professionals er iets aan veranderen. Dit onderzoek heeft dus bijgedragen aan de vermindering van het probleem op mesoniveau. Op macroniveau en microniveau heeft dit onderzoek geen verschil gemaakt.

6.2. Sterkte- zwakteanalyse

Het onderzoek wat heeft plaatsgevonden, kon altijd beter plaatsvinden. Er is altijd een meer ideale situatie waarin dit onderzoek perfect was geweest (Boeije, 2012). Wat ervoor heeft gezorgd dat deze ideale situatie niet kon worden waargemaakt en wat juist wel heeft bijgedragen aan het bereiken van de ideale situatie, wordt hieronder weergegeven in een sterkte- en zwakteanalyse. Door middel van deze sterkte- en zwakteanalyse kan er worden gekeken van welke kwaliteit de resultaten en conclusies zijn. Hierbij komen de begrippen betrouwbaarheid en validiteit kijken. De betrouwbaarheid van een onderzoek heeft te maken met de hoeveelheid toevallige fouten er zijn gemaakt tijdens het onderzoek (Boeije, 2012). De validiteit heeft te maken met de systematische fouten die gemaakt zijn tijdens het onderzoek (Boeije, 2012). Onderstaand schema maakt gebruik van sterktes en zwaktes op

intern en extern gebied. De sterktes en zwaktes op intern gebied geven aan wat er door de onderzoeker aan is gedaan om het onderzoek zo betrouwbaar en valide mogelijk te maken. De externe sterktes en zwaktes hebben betrekking op de mogelijkheden en valkuilen om dit onderzoek te generaliseren. Een andere benaming hiervoor is ook wel de interne validiteit en de externe validiteit.

Figuur 6.1.: Sterkte- zwakteanalyse

Interne zwakte	Externe zwakte
9. Respondenten zijn in sommige situaties door de interviewer bevestigd, omdat dit voor cliënten helpt om door te vertellen. Dit kan echter een vertekening van de onderzoeksresultaten geven. 10. Er is in interviews gepraat over dingen die niet echt van belang waren, maar dit is bijna niet te ontwijken in kwalitatief onderzoek. 11. De onderzoeker bezit normen en waarden, waardoor het kan zijn dat de resultaten op een bepaalde manier kunnen worden geïnterpreteerd. Er zijn echter geen systematische fouten hierin gevonden.	12. Tijdspanne van het onderzoek zorgde ervoor dat onderzoek geen grotere omvang kon aannemen. 13. Er heerste geen interesse onder andere onderzoekers van de Fontys Hogeschool Sociale Studies om ook dit onderwerp te onderzoeken, zodat onderzoeken niet op elkaar aangesloten konden worden.
Interne sterkte	Externe sterkte
14. Respondenten waren niet moeilijk te werven, aangezien het punt van verzadiging op tien respondenten lag en er sprake was van twee onderzoekspopulaties waaronder bij beiden enkele duizenden mensen vallen. 15. Het ongestructureerde interview zorgde bij de meeste respondenten voor een goed gesprek over het onderwerp. 16. Er is rekening gehouden met de reactiviteit door een aantal keer af te spreken met de respondenten en pas de laatste keer het gesprek op te nemen. Dit in de hoop dat ze deels terug zouden vallen in oud gedrag. 17. Onderzoeker is betrokken geweest bij respondenten waardoor bepaalde resultaten beter kunnen worden geïnterpreteerd. 18. Onderzoek is vaak gecheckt door derden, waardoor de betrouwbaarheid gewaarborgd wordt en er geen aanwijzingen zijn voor systematische fouten. 19. Dataverzameling en data-analyse hebben elkaar afgewisseld waardoor er telkens een interne check plaatsvindt, wat de interne validiteit ten goede komt.	20. Sommige theorieën in dit onderzoek kunnen wel worden toegepast in verschillende situaties. Dit gaat dan over theorieën die te maken hebben met de beperkingen van cliënten. 21. Mensen met een licht verstandelijke beperking zijn niet de enige groep mensen die zich aan de verkeerde kant van de digitale kloof bevinden. De aanbevelingen kunnen daarom bijvoorbeeld ook voor ouderen gebruikt worden.

Concluderend betekent dit dat de resultaten uit dit onderzoek van zodanige kwaliteit zijn, dat zij bruikbaar zijn voor het werkveld.

Literatuurlijst

- Achterberg, F. & Hoop, A. de (2014). *Begeleiden: wat is dat?*. N.b.: Velon
- Aronson, E., Wilson, T.D. & Akert, R.M. (2011). *Sociale psychologie*. Amsterdam: Pearson
- Beusekom, R. van & Kers, L. (2012). *Cybercrime. Richting definitie, afbakening en positionering*. N.b.: Norea
- Bighelaar, S. van den & Akkermans, M. (2013). *Gebruik en gebruikers van sociale media. Bevolkingstrends 2013*. Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek
- Bijl, R., Boelhouwer, J., Pommer, E. & Sonck, N. (2013). *De sociale staat van Nederland 2013*. Den Haag: Sociaal Cultureel Planbureau
- Blom, M., Driessen, M., Heijnen-Kaales, Y. & Toonen, R. (2013). *Kwaliteitskader gehandicaptenzorg. Visiedocument 2.0*. Utrecht: Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland
- Boeije, H. (2012). *Analyseren in kwalitatief onderzoek, denken en doen*. Den Haag: Boom Lemma uitgevers
- Boot, L., Borgdoff, M., Desain, C., Pardoën, J. & Pijpers, R. (2010). *Speciaal onderwijs op internet*. Den Haag: Mijn Kind Online
- CBS (2013). *Cybercrime treft ruim één op acht*. Opgevraagd op 9 maart 2016 via <http://www.cbs.nl/NR/rdonlyres/C250852F-EA08-4ECB-9FBA-53334D71D45A/0/pb13n016.pdf>
- CBS (2014). *ICT gebruik van personen naar persoonskenmerken*. Opgevraagd op 16 mei 2016 via <http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?VW=T&DM=SLNL&PA=71098NED&D1=a&D2=a&D3=l&HD=140522-1350&HDR=G2,G1&STB=T>
- CBS (2015). *Zorguitgaven; aanbieders van zorg en financieringsbron*. Opgevraagd op 4 maart 2016 via <http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=83039>
- CBS (2015a). *Gebruik sociale netwerken sterk toegenomen*. Opgevraagd op 9 maart 2016 via <http://www.cbs.nl/nl-NL/menu/themas/bedrijven/publicaties/artikelen/archief/2015/gebruik-sociale-netwerken-sterk-toegenomen.htm>
- CBS (2016). *Bevolkingspiramide*. Opgevraagd op 21 maart 2016 via <https://www.cbs.nl/nl-nl/visualisaties/bevolkingspiramide>
- Dekker, M., Scheepers, L. & Veld, D. op 't (2012). *Social media & lvg, onderzoek naar de positieve en negatieve effecten van social media bij mensen met een licht verstandelijke beperking*. Sittard: Hogeschool Zuyd
- European Commission (2015). *Press Release – How digital is your country? New figures reveal progress needed towards a digital Europe*. Opgevraagd op 9 maart 2016 via http://europa.eu/rapid/press-release_IP-15-4475_en.htm
- Geest, M. van der, Roctus, T. & Tas, C. (2014). *Onderzoeksrapport: de digitale weerbaarheid van jongeren met een LVB. Over cyberpesten, stalking en intimidatie*. Leiden: Hogeschool Leiden
- GMH (2012). *Toelichting bij de Gedragscode Medische hulpmiddelen*. N.b.: GMH
- Groot, R. de (2014). *Start promotieonderzoek naar de online risico's van het internet voor jongeren met en licht verstandelijke beperking*. Leiden: Hogeschool Leiden
- Haan, J. de & Huysmans, F. (2002). *E-cultuur; een empirische verkenning*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau
- Haan, J. de (2010). *NL Kids Online. Nieuwe mogelijkheden en risico's van internetgebruik door jongeren*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau
- Hagen, S. van der, Meijers, W., Hilberdink, W., Wissink, B., Huveneers, S., Pattipeilohy, V., . . . Wiebenga, F. (2011). *Metten van mediawijsheid, een studie naar een raamwerk, meetmiddelen en toepassing hiervan*. Utrecht: Mediawijzer.net
- Hasebrink, U., Livingstone, S., Haddon, L. & Ólafsson, K. (2009). *Comparing children's online opportunities and risks across Europe: Cross-national comparisons for EU Kids Online*. London: EU Kids Online
- Heinen, H. (2014). *Rapportage, onderzoek meldknop.nl*. Amsterdam: Direct research
- Hindrick, V. (2008). *Internetknuffel*. Kortrijk: Vzw Mentor

- Hoorn, D.C. van der (2010). *Gebruikerscarrières van mannen met een licht verstandelijke beperking uitgevraagd*. Amsterdam: Universiteit van Amsterdam
- Jacobs, V. (z.j.). *Essays over online communicatie: Interactiviteit is de toekomst*. Amsterdam: Universiteit van Amsterdam
- Kloosterman, R. & Beuning, J. van (2015). *Jongeren over sociale media*. Den Haag: Centraal bureau voor de statistiek
- Kloosterman, R. (2015). *Slachtofferschap cybercrime en internetgebruik*. Den Haag: CBS
- Lieshout, H. van (2014-2015). *Handleiding interviewen*. Eindhoven: Fontys Hogeschool Sociale Studies
- Lieshout, T.-R. van (2012). *E-inclusie. Benutten van kansen in de digitale samenleving*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam
- Livingstone, S., Haddon, L., Görzig, A. & Ólafsson, K. (2012). *EU kids online*. Londen: The London School of Economics and Political Science
- Meijvogel, M. (2015). *De schokkende realiteit, een kwalitatief onderzoek naar de ervaringen van lvb-jongeren met Social Media*. Leiden: Hogeschool Leiden
- Michels (2013). *Communicatie handboek*. Groningen: Noordhoff Uitgevers Groningen
- Migchelbrink, F. (2009). *Praktijkgericht onderzoek in zorg en welzijn*. Duivendrecht: SWP
- Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (2010). *Welzijn Nieuwe Stijl*. Den Haag: Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
- NCJ (z.d.). *Richtlijn: JGZ-richtlijn pesten*. Utrecht: NCJ
- Nieuwenhuijzen, M. van (2010). *De (h)erkenning van jongeren met een lichte verstandelijke beperking*. Amsterdam: Uitgeverij SWP
- NJI (2015). *Factsheet Mediagebruik. Kinderen met een LVB*. Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut
- Oomes, M., Bosman, E. & Langerak, N. (2014). *Trends in de samenleving, ontwikkelingen op het gebied van demografie, economie, media en informatie binnen het sociaal-culturele domein*. Den Haag: Sectorinstituut Openbare Bibliotheken.
- Perrin, A. (2015). *Social media usage: 2005-2015. 65% Of adults now use social networking sites – a nearly tenfold jump in the past decade*. Washington: Pew research center
- Pijpers, R., Heijkamp, S., Cocq, M. de, Boot, L., Boeke, H. & Diepen, Y. van (2014). *Lvb-jeugd en sociale media, rapport over jongeren met een licht verstandelijke beperking (LVB) en de risico's van sociale media*. Zoetermeer: Kennisnet
- Ponsioen, A. & Pellini, D. (2010). *Een kind met mogelijkheden, een andere kijk op lvg-kinderen*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Raad voor Cultuur (2005). *Mediawijsheid, de ontwikkeling van nieuw burgerschap*. Den Haag: Raad voor Cultuur.
- Ras, M., Verbeek-Oudijk, D. & Eggink, E. (2013). *Lasten onder de loep. De kostengroei van de zorg voor verstandelijk gehandicapten ontrafeld*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau
- Rijksoverheid (z.d.). Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) 2015. Opgevraagd op 9 maart 2016 via <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/zorg-en-ondersteuning-thuis/inhoud/wmo-2015>
- Roeden, J. (2012). *Solution-focused support of people with intellectual disabilities*. Bruchterveld: Baalderborg Group
- Salomons, M. (2013). *Ik ben digitaal competent, handboek voor het gebruik van internet op de computer en de telefoon*. Amersfoort: S'Heerenloo
- Sonck, N. & Haan, J. de (2015). *Media: Tijd in beeld. Dagelijkse tijdsbesteding aan media en communicatie*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau
- TNS Opinion & Social (2013). *Cyber security*. N.b.: European Commission
- Turpijn, L., Kneefel, S. & Veer, N. van der (2015). *Nationale social media onderzoek 2015. Het grootste trendonderzoek van Nederland naar het gebruik en verwachtingen van social media #NSMO*. N.b.: Newcom Research & consultancy B.V.
- Vreugdenhil, M. (2012). *Nederland participatieland? De ambitie van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de praktijk in buurten, mantelzorgrelaties en kerken*. Amsterdam: Universiteit van Amsterdam.

- Walrave, M. & Ouytsel, J. van (2014). *Mediawijs online. Jongeren en sociale media*. Tielt: iMinds vzw & Uitgeverij Lannoo nv
- Woittiez, I., Putman, L., Eggink, E. & Ras, M. (2014). *Zorg beter begrepen, verklaringen voor de groeiende vraag naar zorg voor mensen met een verstandelijke beperking*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau
- Zoon, M. (2012). *Kenmerken en oorzaken van een licht verstandelijke beperking*. Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut
- Zoon, M. (2015). *Wat werkt bij jeugdigen met een lichte verstandelijke beperking?*. Utrecht: NJI

Bijlagen

Bijlage 1: Privacy clause cliënt

Bijlage 2: Privacy clause onderzoeker

Bijlage 3: Privacy clause professional

Bijlage 4: Topiclijst cliënt

Bijlage 5: Topiclijst professional

Bijlage 6: Codeboom

Bijlage 1: Privacy clausule cliënt

TOESTEMMINGSVERKLARING

Twee weken geleden ben ik bij jullie op bezoek geweest. We hebben toen gepraat over sociale media. Het gesprek heb ik toen opgenomen met een apparaatje. Zo kon ik thuis nog eens luisteren waarover we precies hadden gepraat. Dit heb ik allemaal in mijn onderzoek gezet. Ik heb geen namen gebruikt en ik heb ook niet vermeld waar jullie wonen of werken. Nu wil ik nog eens zeker weten of je het nog steeds goed vindt dat ik ons gesprek in mijn onderzoek heb verteld. Hieronder staan daarom een aantal zinnen. Zou je een rondje om  willen zetten als je er mee eens bent? Als je het er niet mee eens bent dan zet je een rondje om  om

1. Ik weet nog dat ik heb gepraat met Dagmar over sociale media.
Ook weet ik nog dat zij ons gesprek heeft opgenomen met een apparaatje.
2. Ik weet dat alles geheim blijft wat ik aan Dagmar heb vertelt.
Het wordt ook niet besproken met klasgenoten, leraren of de begeleiding.
3. Ik mag altijd tegen de onderzoekers zeggen als ik iets niet wil of als ik wil stoppen met het onderzoek.
4. Als ik nog iets wil weten over het onderzoek van Dagmar of het is niet duidelijk mag ik dit altijd vragen.



Naam:
.....

Geboortedatum:

Handtekening:

Datum:.....

Bijlage 2: Privacy clause onderzoeker

VERKLARING ONDERZOEKER

Ik verklaar dat ik de respondent juist heb geïnformeerd over het onderzoek. Ik bewaak voorafgaand en gedurende het onderzoek de verstandelijke vermogens van de respondenten. Met deze verklaring beloof ik mij te houden aan de geheimhoudingsplicht en waarborg ik voor, tijdens en na het onderzoek de anonimiteit van al mijn respondenten.

Naam:

Handtekening:

Datum:

Bijlage 3: Privacy clause professional

Handtekening:

Door middel van deze handtekening verklaar ik dat alles wat ik heb verteld in het interview met Dagmar mag worden gebruikt in de data-analyse van het onderzoek 'Whatas-upp?!'. Alle informatie zal anoniem blijven en niets wordt doorgespeeld naar derden.

Bijlage 4: Topiclijst cliënt

Topiclijst cliënt

Wat speelt een rol op het terrein van sociale media bij jongvolwassen mensen met een licht verstandelijke beperking of zwakbegaafdheid?

Dit interview gaat over het gebruik van sociale media door mensen met een licht verstandelijke beperking of zwakbegaafdheid. Dit interview wordt gebruikt voor mijn afstudeeronderzoek en het doel van dit onderzoek is om informatie te vergaren over het onderwerp. Het is dus heel breed en er zullen dingen aan bod komen zoals inclusie en digitale vaardigheden. Ook zal ik vragen stellen over het eigen sociale media gebruik en gebruik in de sociale omgeving. Als er dingen zijn die je niet wilt vertellen dan is dit goed en moet dit worden aangegeven. Interview zal max. een uur duren. Als we meer tijd nodig hebben dan moeten we even bespreken of dit er gelijk achter aan kan of we nog een afspraak moeten maken voor een later tijdstip. Tijdens het interview heb je de mogelijkheid om het interview ten alle tijden te stoppen, om wat voor reden dan ook. Ik zal het gesprek opnemen, zodat ik het thuis kan terugluisteren. De enige die dit hoort ben ik en eventueel een begeleider als hij hierom vraagt, maar ik zal ze niet uit mezelf geven. Door het maken van de opname hoef ik niet bezig te zijn met het maken van aantekeningen en heb ik dus mijn volle aandacht bij het interview, daarom is hiervoor gekozen. In het onderzoek wordt geen naam gebruikt, alleen persoonskenmerken.

1. Persoonsgegevens:

Leeftijd
Man/vrouw
Vriend/vriendin
Woonvorm
Werk
Ouders
Hoe lang sociale media op een dag
Geleerd over sociale media?
School
Gelovig

2. Digitale communicatie:

Weet iemand hoe die media-apparatuur moet bedienen en beslissingen maken wat goede koop is
Welke apparaten met internetverbinding heb je allemaal (bezig + motivatie)
Als er iets nieuws op de markt komt, dan gelijk hebben? (motivatie)
Op welke plaats maak je het vaakst gebruik van sociale media
Op welke platformen actief
Wat doen op deze platformen (platformen individueel bespreken)
Met wie contact op deze platformen
Degene met wie je contact hebt op deze platformen, zijn dat ook offline vrienden
Gebruiken vrienden/huisgenoten internet
Gebruiken vrienden/huisgenoten zelfde platformen
Gebruiken ouders internet
Gebruiken ouders zelfde platformen
Wat is er zo leuk aan om sociale media te gebruiken
Waar gebruik je het voor (kansentabel, vragen daarop aanpassen)
Negatieve ervaringen op deze platformen, of er wel eens van gehoord (risicotabel)
Wat doe je met deze negatieve ervaringen, vertellen of voor jezelf houden

Als je het vertelt, aan wie zou je dat dan doen
Snap je altijd alles wat er voorbij komt op internet (gebruik)
Als je iets niet snapt, wat doe je dan
Geloof je alles wat op internet staat
Ben je wel al eens in de problemen gekomen door iets wat op sociale media gebeurde
Wat gebeurd er met jou wanneer deze platformen niet meer bestaan

3. Begeleidingsvorm

Hoe krijg je begeleiding in het algemeen
Heb je begeleiding op gebied van sociale media
Vind je dat je begeleiding nodig hebt en waarom
Hoe zou dit er dan uit moeten zien
Praat je met de begeleiding over sociale media
Weet jij of begeleiding internet gebruikt en weet je wat dan
Als je naar huis gaat, hoe zit het dan met begeleiding sociale media
Heb je op je werk toegang sociale media
Hoe zit het met begeleiding sociale media op je werk
Wat zou je ervan vinden als je voorlichting krijgt
Hoe zou deze voorlichting er dan moeten uitzien

4. Inclusie

Wel eens het gevoel dat sommige dingen te snel digitaliseren
Heb je daar ook problemen mee, vind je dat jammer
Als je dat jammer vindt, hoe denk je dan dat het kan worden opgelost
Zonder sociale media, is er dan bij jou sprake van inclusie

Afronding

Welke vraag kwam erin naar boven die je vreemd vond? En heb je het idee dat ik sommige vragen niet heb gesteld die wel logisch zouden zijn voor het onderzoek?

Bijlage 5: Topiclijst begeleider

Topiclijst begeleider

Wat speelt een rol op het terrein van sociale media bij jongvolwassen mensen met een licht verstandelijke beperking of zwakbegaafdheid?

Dit interview gaat over het gebruik van sociale media door mensen met een licht verstandelijke beperking of zwakbegaafdheid. Dit interview wordt gebruikt voor mijn afstudeeronderzoek en het doel van dit onderzoek is om informatie te vergaren over het onderwerp. Het is dus heel breed en er zullen dingen aan bod komen zoals inclusie en digitale vaardigheden. Ook zal ik vragen stellen over het eigen sociale media gebruik en gebruik in de sociale omgeving. Als er dingen zijn die je niet wilt vertellen dan is dit goed en moet dit worden aangegeven. Interview zal max. een uur duren. Als we meer tijd nodig hebben dan moeten we even bespreken of dit er gelijk achter aan kan of we nog een afspraak moeten maken voor een later tijdstip. Tijdens het interview heb je de mogelijkheid om het interview ten alle tijden te stoppen, om wat voor reden dan ook. Ik zal het gesprek opnemen, zodat ik het thuis kan terugluisteren. De enige die dit hoort ben ik en eventueel een begeleider als hij hierom vraagt, maar ik zal ze niet uit mezelf geven. Door het maken van de opname hoef ik niet bezig te zijn met het maken van aantekeningen en heb ik dus mijn volle aandacht bij het interview, daarom is hiervoor gekozen. In het onderzoek wordt geen naam gebruikt, alleen persoonskenmerken.

1. Persoonsgegevens:

Leeftijd
Functie
Aantal jaren werkervaring
Aantal jaren werkervaring op deze groep
Man/vrouw
Kinderen die actief zijn op sociale media
Partner die actief is op sociale media
Opleiding
Hoe lang sociale media op een dag
Geleerd over sociale media?
Gelovig

2. Digitale communicatie

Op welke platformen zelf actief
Wat doe je hier zoal
Is dit dan ook het enige bekende van sociale media of weet je er wel meer vanaf
Welke rol vervul je op sociale media (participant, ontvanger, actor)
Mensen waarmee je contact hebt online, ook offline vrienden
Sociale omgeving + gezin, gebruiken die internet, zelfde platformen
Waar gebruik je platformen voor (kansen)
Wat is er zo leuk aan om sociale media te gebruiken
Negatieve ervaringen op deze platformen, of er wel eens van gehoord
Wat doe je met deze negatieve ervaringen, vertellen of voor jezelf houden
Ben je wel eens in de problemen gekomen door iets wat op sociale media gebeurde
Welke apparaten met internetverbinding heb je allemaal (bezig + motivatie)
Als er iets nieuws op de markt komt, dan gelijk hebben? (motivatie)
Heb je wel eens op internet dat je iets niet snapt
Op welke plaats maak je het vaakst gebruik van sociale media
Ken je de nieuwste ontwikkelingen op het gebied van sociale media

Weet iemand hoe die media-apparatuur moet bedienen en beslissingen maken wat goede koop is

Geloof je alles wat op internet staat

Wat gebeurt er met jou wanneer deze platformen niet meer bestaan of bij je worden weggehaald

Waar denk je dat cliënten het meest actief op zijn

Wat denk je dat ze hierop doen en met wie ze contact hebben

Weet je iets over het gebruik van sociale media op werk of bij ouders of door omgeving

Denk je dat je alles weet van de cliënt

Zijn cliënten wel al eens in de problemen gekomen door iets wat op sociale media gebeurde

2. Begeleidingsvorm

Waar bestaat de algemene begeleiding op de woongroep uit

Hoe worden de bewoners begeleid bij sociale media

Denk je dat de bewoners begeleiding nodig hebben en waarom

Zijn er contacten met het werk of ouders over sociale media

Is het onderwerp opgenomen in de persoonlijke cliëntplannen

Hoe denk jij dat de bewoners het beste begeleid kunnen worden zonder visie organisatie

Wat heb je daarvoor nodig

Welke oplossingen voor het probleem kun je nog meer aandragen voor reduceren problematiek

3. Inclusie

Hoe draagt sociale media bij aan de inclusie van lvb'ers

Hoe kan digitale kloof beperkt worden

Als sociale media wordt weggenomen, denk je dat er dan nog sprake is van inclusie

Afronding

Welke vraag kwam erin naar boven die je vreemd vond? En heb je het idee dat ik sommige vragen niet heb gesteld die wel logisch zouden zijn voor het onderzoek?

Bijlage 6: Codeboom

Begeleiding	Cliënt	Algemeen	
		Sociale media	Hulp
			Behoeften
	Team		Preventie
		Algemeen	Methodiek/aanpak
			Inzet van sociale media
		Sociale media	Methodiek/aanpak
			Preventie
			Belemmeringen
Gebruik	Cliënt	Omgeving	
		Dader/slachtoffer	
		Vriendenkring online/offline	
		Wat	
		Hoelang	
		Waarom	
	Cliënt volgens team	Omgeving	
		Hoelang	
		Dader/slachtoffer	
		Waarom	
		Wat	
		Omvang	
	Team	Visie	
		Waarom	
		Hoelang	
		Omgeving	
		Wat	
Invloed	Cliënt	Inclusie	
	Cliënt volgens team	Inclusie	
Digitale vaardigheden	Cliënt	Instrumentele vaardigheden	
		Informatieve vaardigheden	
		Structurele vaardigheden	
	Cliënt volgens team	Instrumentele vaardigheden	
		Informatieve vaardigheden	
		Structurele vaardigheden	
	Team	Instrumentele vaardigheden	
		Informatieve vaardigheden	
		Structurele vaardigheden	

Kansen en risico's	Cliënt	Vertellen cliënten probleemsituaties	
		Probleemsituaties	
	Cliënt volgens team	Rol	
		Probleemsituaties	
		Vertellen cliënten probleemsituaties	
	Team	Rol	



Whats-upp?!

© 2016, Dagmar de Reus

Uitgegeven in eigen beheer.

Contact: dagmardereus@gmail.com