

# Informatiemiddag Mediawijsheid en Hulpverlening

Een veertigtal werkers uit de zorg of hulpverlening zijn donderdagmiddag 13 juni 2013 in een zaal van de bedrijfsverzamelplek Zpot in De Meern bijeen gekomen voor de informatiemiddag over Mediawijsheid. Sonja Heijkamp van @deTweetFabriek heeft de middag georganiseerd om beroepskrachten met elkaar in gesprek te laten gaan over welke rol mediawijsheid speelt in het werkveld en hoe sociale media te gebruiken is in het dagelijkse werk.



Heijkamp, zelf ook werkzaam in de hulpverlening: "Ik wil met de bijeenkomst een beweging creëren in ons vakgebied. Er is nog weinig geregeld op het vlak van mediawijsheid voor hulpverleners, maar er is wel al veel mogelijk en dat wil ik zichtbaar maken. Het is ook wel een nieuw en nog onbekend onderwerp, dus probeer ik op verschillende manieren hulpverleners bewust te maken wat mediawijsheid is en hoe belangrijk het is dat ze ermee aan de slag gaan binnen de organisatie en het team. Vaak is er al wel sprake van mediawijsheid in een team, maar is het nu juist nog de kunst om



als werker er bewust van te worden. Van mijn kant uit is deze middag onder andere een eerste kennismaking met het thema en bedoeld als inventarisatie om te zien waar de behoefte ligt. Als er behoefte aan blijkt te zijn, en afstand een issue is, dan organiseer ik de volgende informatiemiddag bijvoorbeeld in Limburg. Daarnaast geef ik vanuit de TweetFabriek workshops en trainingen over mediawijsheid en de hulpverlening".

De bezoekers zijn uit verschillende hoeken van het land gekomen; Amsterdam, Nijmegen, Twente, Utrecht, Friesland en van veel verschillende organisaties; MIJGroep, Lindenhorst, Spirit Jeugdzorg, Reinaerde, Jou Utrecht, SBWU, Dichterbij, Amerpoort, Altrecht, Koninklijke Visio, Doenja, Siza, Aventurijn, Gemeente Utrecht, De Wilg, Victas en Pluryn. Voor sommigen is het een feest van herkenning wanneer blijkt dat er met dezelfde issues gedeald moet worden. Sandra van Spirit Jeugdzorg Amsterdam en Patricia van Preventiepartners Twente Jeugd beantwoorden de vraag of er overeenkomsten zijn dan ook met een volmondig 'ja'. Beiden houden zich bezig met de professionalisering van zorgdeskundigen in het mediagebruik. Ze noemen de volgende speerpunten: ervaring opdoen met media (zonder zelf per definitie op Twitter/ Facebook aanwezig te hoeven zijn), onderlinge uitwisseling van informatie,



hoe het beste media in te zetten in je werkomgeving en faciliteren dat hulpverleners de beschikking hebben over bijvoorbeeld een smartphone. Maar ook zien zij graag dat het gebruik van media opgenomen wordt in de hulpverlenersplannen.

Naomi is ambulante hulpverlener bij Stek Jeugdhulp en maakt nog geen gebruik van sociale media in haar werk. Naomi: "Het lijkt me



onvermijdelijk dat ik het vroeg of laat toe zal gaan passen maar voor nu ben ik nog op zoek naar de mogelijkheden. Het zal ook grotendeels van mijn werkgever af moeten komen om het beleid er op uit te stippelen.” Ze is naar de middag gekomen om informatie te verzamelen. “Er ligt hier zoveel dat ik niet weet waar te beginnen. Er blijken al veel overheidssites te zijn die informatie verstrekken en er zijn ook al kaders voor mediawijsheid.” Ze vraagt zich af hoe om te gaan met het vraagstuk of het zinvol en wenselijk is om klanten op Twitter te volgen: “Wat wil je allemaal weten en wat kan en moet je ermee zodra je het weet?”



In de zaal werd gedurende de twee uur durende bijeenkomst druk gebladerd en zijn er veel aantekeningen en foto's gemaakt. Er was geen plenaire sessie, maar op de tafels, die waren ingedeeld naar de vier competentiegroepen van de Mediawijsheid, lagen er flyers, informatiemappen en boeken. Bij het thema *Begrip* kon nagezocht worden hoe media werkt: wat is de wifi generatie? Wat zijn de 10 competenties voor mediawijsheid? Bij het thema *Gebruik* lagen lespakketten en handleidingen. Op de tafel met het onderwerp *Strategie* lagen handboeken over online hulpverlening, sociale media in het voortgezet onderwijs e.d. en bij *Communicatie* informatie over workshops, training over MSN, Hyves en Twitter.

Een terugkerende vraag waar veel aanwezige hulpverleners mee lopen is wat je wel en wat je niet mag vertellen op Twitter. Cora, consulent bij Reinaerde twittert nog niet over werk omdat ze nog niet goed weet wat de geldende mores is: “Is het bijvoorbeeld gepast om via Twitter te delen dat je een open plek voor een cliënt hebt?” Ook Tyche en Annoesjka, beiden werkzaam bij vrijetijdsorganisatie voor gehandicapten De Wilg, vragen zich dat af.



Annoesjka: “Je wilt niet de privacy van een klant schenden, maar kan je een foto plaatsen waarop hij/zij een liedje zingt?” Aan de muur ontdekt Tyche een leidraad waarop aangegeven staat welke vragen je jezelf kunt stellen voor je een tweet verstuurt. Bijvoorbeeld ‘heb je toestemming van de klant?’ Zo niet, volg dan .. Tyche: “Dit soort do en don'ts zijn wel handig. Wij zijn vooral op zoek naar handvaten vooral ook om de professionaliteit van de organisatie te waarborgen.”

Dat er niet meer zonder moderne media gewerkt kan worden wordt meermaals verwoord door bezoekers. Het bezit van smartphones is onder cliënten breed verspreid. Zeventig procent van de daklozen hebben een smartphone, aldus Daan van Victas verslavingszorg. Saskia, woonbegeleidster bij stichting Amerpoort: “Hoe kan het zijn dat wij het contact met de cliënten missen als ze allemaal pingen en whatsappen? Als begeleider hebben wij ook een smartphone nodig.”



Maar hoe kun je alle media vervolgens het beste gebruiken? Veldwerker Hamis van Victas heeft er nog veel vragen over maar ziet al enige mogelijkheden. Hamis: “Het zou goed zijn als de cliënten je

erdoor beter weten te vinden. Het heeft zich al als handig bewezen in het snel contact maken met collega organisaties.”



Heijkamp benadrukt nog dat het belangrijk is om te beseffen dat het bij mediawijsheid in de hulpverlening om meer gaat dan Twitter en FaceBook. Er komt veel meer bij kijken: “Welke app is geschikt om de zelfstandigheid van zorgvragers te vergroten, hoe ga je om met de privé mobiel onder werktijd, kun je een gesprek aangaan over het internetgebruik van je zorgvrager, ken je de wetgeving en ben je in staat om je zorgvrager hierbij te begeleiden? Maar ook gameverslaving, online porno, de beamer

tijdens de vergadering, ruzie op FaceBook, loverboys en mailen met zorgvragers zijn allen thema’s die vallen onder mediawijsheid en onderdeel uitmaken van het werk van de hulpverlener. Het is voor mij een uitdaging met deTweetFabriek om via artikelen, infomiddagen, workshops en trainingen hulpverleners bewuster te maken van hun eigen rol met betrekking tot mediawijsheid, zodat zij het bewust en doelgericht kunnen inzetten tijdens hun werk”.

Samenvattend kan er gezegd worden dat tijdens de middag het besef gedeeld wordt dat het gebruik van moderne media onvermijdelijk is, al is dat alleen al omdat cliënten ermee communiceren en zo bereikt kunnen worden. Bij de werkers bestaat de behoefte dat er beleid gemaakt wordt in hoe media te gebruiken en dat het gefaciliteerd wordt. Er spelen morele vraagstukken zoals welke grenzen te hanteren wat betreft informatieverschaffing en -verspreiding. En wat vervolgens te doen met verkregen informatie. Kortom, wat zijn de regels en de morele codes. Wanneer de spelregels bepaald zullen zijn, zullen naar verwachting de voordelen van het gebruik van sociale media de overhand voeren.



*Verslag door @Inktzwart*