

VEILIG DIGITAAL MEEDOEN DOOR JONGEREN MET EEN LICHT VERSTANDELIJKE BEPERKING

WHITEPAPER





Dit whitepaper is bedoeld voor bestuurders van zorginstellingen, zorgmedewerkers en mantelzorgers van jongeren met een licht verstandelijke beperking (LVB).

Deze groep jongeren leeft in woongroepen, zelfstandig met of zonder begeleiding. Ze hebben allemaal te maken met de wereld om hen heen. Ze doen boodschappen, bezoeken vrienden, gaan uit, reizen: ze doen mee! En dat is ook de bedoeling.

In dit whitepaper gaan we in op de toenemende digitalisering en de gevolgen hiervan voor LVB-jongeren. Lukt het hen om te blijven reizen met de OV-chipkaart, digitaal te bankieren, contact te onderhouden met vrienden via Facebook? En als dat al lukt, hoe voorkom je dat ze te maken krijgen met digitaal pesten, en digitale oplichters?

Op 08 juni 2015 hebben zorgondernemers Sonja Heykamp en Ingeborg van der Molen een denktanksessie georganiseerd met een twintigtal mensen uit de zorg, ICT, eHealth en sociale media om een antwoord te krijgen op de vraag hoe het simpeler en veiliger kan voor mensen met een beperking.

De opbrengst van deze Denktank ligt nu voor u. Met in het eerste hoofdstuk aandacht voor digitalisering en wat daar niet werkt. Hoofdstuk twee gaat in op de zorgomgeving van de jongeren, gevolgd door aanbevelingen om jongeren te ondersteunen in de digitale samenleving en hen meer mediawijs te maken.

In de bijlagen treft u vervolgens good practices, bestaande hulpbronnen en de lijst van deelnemers aan de Denktank aan.

We wensen u veel inspiratie en leesplezier!

Sonja Heijkamp | Ingeborg van der Molen, José van Berkum en Leon Chevalking



Ruim een jaar geleden zond Zembla de documentaire "Liesbeth kan het niet meer volgen" uit. In deze uitzending gaat het over Liesbeth, een mevrouw met een licht verstandelijke beperking, die in onze maatschappij steeds zelfredzamer moet worden. Dat lukt niet goed. Liesbeth is niet voldoende zelfredzaam en met haar nog eens 2,5 miljoen mensen. Niet alleen LVB-jongeren, maar ook veel dak- en thuislozen en laaggeletterde ouderen. Ze kunnen het eigenlijk niet meer volgen. De snelle en digitale maatschappij biedt voor hen, ondanks de mogelijkheden, weinig voordelen. Is dit te veranderen?

Digitaal kunnen meedoen is ook voor mensen met een verstandelijke beperking belangrijk. Digitaal is het nieuwe normaal. Ook voor hen betekent mee kunnen doen meer zelfstandigheid en een mogelijkheid tot participatie. Het kunnen omgaan met het internet en social media zoals Facebook en Skype gaat niet vanzelf, laat de film zien.

Waar lopen jongeren tegenaan?

Online ≠ offline

De vaardigheden die iemand nodig heeft voor online zijn niet hetzelfde als die voor offline. Offline vaardigheden hebben mensen met een beperking dikwijls nog wel geleerd en meegekregen, maar ze hebben nooit geleerd om online zaken te zoeken/vinden. Hun informatievaardigheden en sociale mediawijsheid zijn hiermee beperkt.

Informatievaardigheid ≠ mediawijsheid

Om gebruik te kunnen maken van de nieuwe vormen van media, zoals Facebook en Twitter, moet je bepaalde vaardigheden hebben, onder andere om te overzien welke mogelijke gevaren er op het internet zijn. Hoe voorkomen je digitaal pesten bijvoorbeeld en hoe 'gedraag' je je?

Zoeken ≠ vinden

Het kunnen vinden hangt sterk samen de vaardigheid om informatie te kunnen herkennen als nuttig, betrouwbaar en veilig (er zijn veel nepwebsites die profiteren van een laag kennisniveau van de internetgebruiker om bijv. bankgegevens of andere gevoelige data te ontfutselen)

Toegankelijkheid ≠ gebruiksvriendelijk

Toegankelijk is niet hetzelfde als gebruiksvriendelijk. Het overzichtelijk aanbieden van informatie op een website van bijvoorbeeld een zorgaanbieder blijkt soms een hele opgave.



Waarom is het zo moeilijk voor LVB-jongeren om aan te haken? Is het hun beperking of spelen andere factoren een rol?

Deelnemers aan de Denktank zien vooral veel barrières binnen zorgorganisaties zelf.

1. De zorg is van origine een sector waar ICT vooral in het secundaire proces aanwezig is en was. De dagelijkse zorg - de verzorging en begeleiding - is altijd persoonlijk geweest. Rechtstreeks contact was en is de norm en weerstand tegen digitalisering heeft hiermee te maken. Het druipt in tegen de beroepsvaardigheden en -ethiek, die tijdens de opleiding is aangeleerd en bestendigt tijdens het werk en de omgang met collega's.
2. Hoewel veel verzorgenden in hun privéleven al wel bekend zijn met mail en social media, lijkt het gebruik ervan nog nauwelijks doorgedrongen te zijn in hun werk. Verzorgenden blijken onvoldoende op de hoogte over de mogelijkheden van ICT en digitale middelen in hun dagelijkse werk.
3. Veel zorgverleners realiseren zich onvoldoende hoeveel meerwaarde online vaardigheden (kunnen) hebben voor cliënten. Binnen zorginstellingen bestaat dan ook geen cultuur van positieve waardering voor het gebruik van digitale middelen om zelfregie te stimuleren.
4. En last but not least zijn verzorgenden huiverig om hun cliënten het (voor henzelf) onbekende internet op te laten gaan. Professionals koppelen online – bewust of onbewust - aan controleverlies. Het online zijn van kwetsbare groepen is een groot issue in hun beleving, met alleen maar gevaren.

Sonja Heijkamp

'Als zorgprofessional ondersteun je mensen op een aantal leefgebieden. Internet is daar de afgelopen jaren onderdeel van geworden. Ik vind het belangrijk dat hulpverleners zich dat realiseren en voldoende kennis hebben om hierover in gesprek te gaan, te luisteren en de ander verder te helpen om ook op internet zo zelfstandig mogelijk te leven.'



Hoe dan wel? Hoe zorgen we ervoor dat deze jongeren wél digitaal kunnen meedoen of een verantwoorde manier. Hoe maken we verzorgenden én jongeren meer mediawijs?

Visie ontwikkelen op digitalisering in zorg en welzijn

- > We zien voor het ontwikkelen van een visie op internetgebruik een belangrijke rol weggelegd voor de brancheorganisatie/overkoepelende zoals VGN, en Iedereen. Een visie waarin online werken en online zorg geven standaard onderdeel zijn van het werk. Een visie waarin Internetgebruik ook normaal, nuttig en nodig is voor mensen met een beperking, net als seksualiteit. Dit ontkennen weerhoudt zorginstellingen ervan de cliënt te ondersteunen.
- > De landelijke overheid kan - in samenwerking met de zorg - bewustwordingscampagnes ontwikkelen en/of aansluiten bij campagnes die al bestaan (bijvoorbeeld voor laag geletterden).
- > Vanuit de overheid/zorg/branche is het belangrijk goede voorbeelden te verzamelen en actief uit te dragen. Samenwerking en kennisdeling van professional/mantelzorger/organisatie/cliënt is de nieuwe norm.
- > MBO - en HBO opleidingen voor verzorgenden ontwikkelen nieuwe methoden, waarin digitalisering aanwezig is. De branchevereniging organiseert bij-scholingen op dit gebied.

Cultuuromslag maken binnen organisaties in zorg en welzijn

- > Draagvlak creëren en ruimte geven voor deze verandering is een noodzakelijke voorwaarde voor succes. Voorlichting speelt een belangrijke rol.
- > Cliënten zijn vaak méér thuis in de online wereld dan hun begeleiders: cliënten/bewoners lopen soms voorop ten opzichte van de medewerkers. Zij kunnen professionals dan ook de weg wijzen op het internet, en gezamenlijk bekijken en bespreken waar regie wenselijk is.
- > Internetgebruik en mediawijsheid (als laatste taboe) staat als vast onderwerp maken op de agenda tijdens werkoverleg. Hierbij gaat het niet om techniek, maar om de visie van de professional.
- > Experimenteren met ICT werkt motiverend en haalt de angst weg. Het plaatsen van computers in instellingen is daarom belangrijk. Digivaardige werkers kunnen de cliënt hiermee nieuwe hulpvormen bieden.
- > Denken vanuit de cliënt en er naar kunnen handelen, betekent meer wennen aan het werken met ICT/online taalvaardigheid. De digitale kloof wordt nu nog onnodig in de hand gewerkt bijvoorbeeld door cliënten geen toegang tot Wifi te geven. Dit vanuit de impuls te beschermen en controleren.

Leon Chevalking

Degenen die de grootste behoefte hebben aan de voordelen van een innovatie zijn over het algemeen de laatsten die de innovatie (kunnen) adopteren (vrij vertaald uit E. Rogers, Diffusion of Innovations, 2003)



José van Berkum

'Mensen willen wel veranderen, maar niet veranderd worden'. Voorlichting/communicatie helpt daarbij., www.vbcom.nl

Ingeborg van der Molen

*'Van een kleine vonk komt vaak een groot vuur'.
Lucretius*

Faciliteer de randvoorwaarden en werk met ambassadeurs in de organisatie

- > Maak de techniek gebruiksvriendelijker en maak het veilig, met veel aandacht voor de privacy van de cliënt. Ook de begeleider moet kunnen vertrouwen op een veilige infrastructuur.
- > Professionals ontvangen coaching op hoe je online bij je cliënt kunt blijven aansluiten (niveau, begrip etc.) en ze leren tijdig te signaleren wanneer er online knelpunten/problemen ontstaan (bijv. digitaal pesten/seks op internet).
- > Trainers leren professionals hoe aan te sluiten bij het niveau van de cliënt.
- > Train- de - trainer binnen zorgorganisaties inzetten, om begeleiders handvatten en kennis te bieden

Informatie moet eenvoudig zijn voor cliënten en ook voor begeleiders

- > Dit betekent ook dat digitale middelen die worden ingezet (bijv. een iPad) moeten worden afgestemd op het niveau en de manier van informeren die het beste past bij de cliënt.
- > Aandacht voor de gebruiksvriendelijkheid, door bijvoorbeeld gebruik te maken van plaatjes. Content op maat moet het uitgangspunt zijn (voorbeelden KlikIk of Achterhoek Connect).
- > Er zou een toets moeten komen uitgevoerd door de cliënt hoe online vriendelijk een instelling is. De resultaten hiervan moeten openbaar te raadplegen zijn.

Meer aandacht voor digitale vaardigheid van mantelzorg

- > Beeldzorg contact is positief voor cliënt en mantelzorg. De gemeentelijke overheid kan vanuit de WMO dit contact faciliteren door gratis cursussen aan te bieden waaraan mantelzorgers en cliënten deelnemen.
- > Veel jongeren wonen in een wijk. Mantelzorgers werken samen met wijkverpleging om een geschikt informatie aanbod te bepalen. Dit doen ze in samenwerking met de buurt, de directe omgeving van de jongeren. Denk hierbij aan stichtingen, buurthuizen, bejaardencentra en sociale werkplaatsen.

Advies nodig?

www.detweetfabriek.nl
www.bureaujeugdenmedia.nl
www.vbcom.nl
www.justthis.eu



Literatuur

1. **Internet voor iedereen!** Behandelinstituut De La Salle, Auteurs: Marieke v/d Elzen & Sanne Sniijders, Avans Hogeschool 's-Hertogenbosch, 2 juni 2008. Online beschikbaar via: <https://hbo-kennisbank.nl/en/record/oai:repository.samenmaken.nl:sm-pid:17994>.
2. **Computergebruik bij volwassenen met een verstandelijke beperking: Vaardigheden aanleren met stappenplannen**, Auteur: Vercaigne, Kim, Katholieke Hogeschool Kempen, 2009. Online beschikbaar via: http://depot.lias.be/delivery/DeliveryManagerServlet?dps_pid=IE2678579.
3. **Haalbaarheidsonderzoek naar de mogelijkheden van e-learning ten behoeve van een veiliger gebruik van sociale netwerk sites door licht verstandelijk gehandicapten kinderen**, Auteur: Jan Udes, Leiden Institute of Advanced Computer Science, 28 april 2010. Online beschikbaar via: <https://noxqs.nl/wp-content/uploads/2013/06/Onderzoekrapport-Jan-Udes.pdf>.
4. **Media en kinderen met een LVB Utrecht. Een analyse van wat er al is en wat nog nodig is om kinderen met een LVB te includeren bij mediawijshheid**, Auteurs: Mieke Vergeer en Peter Nikken, Nederlands Jeugdinstituut, juli 2015. Online beschikbaar via: <http://www.nji.nl/nl/Download-NJi/Publicatie-NJi/Brochure-Media-en-kinderen-met-een-LVB.pdf>.
5. **LVB-jeugd en sociale media. Rapport over jongeren met een licht verstandelijke beperking (LVB) en de risico's van sociale media**, Stichting Kennisnet, 2014. Online beschikbaar via: https://www.kennisnet.nl/fileadmin/kennisnet/publicatie/LVB-jeugd_en_sociale_media.pdf.
6. **Maatschappelijke baten van eVaardigheden. Een verkenning**, Drs. J.N.T. Weda, Prof. dr. J.J.M. Theeuwes, drs. M. de Nooij, seo economisch onderzoek i.o.v. Ministerie van Economische zaken, Amsterdam, 2008. Online beschikbaar via: http://www.seo.nl/uploads/media/2008-21_Maatschappelijkebaten_van_eVaardigheden.pdf.
7. **Tendrapport Internetgebruik 2012. Een Nederlands en Europees perspectief**, A. van Deursen en J. van Dijk, Universiteit Twente Center for e-Government Studies, 2012. Online beschikbaar via: https://www.utwente.nl/ctit/cfes/docs/rapporten/2012_Tendrapport_Internetgebruik.pdf.
8. **E-inclusie, Benutten van kansen in de digitale samenleving**, Tim-Robert van Lieshout Student Master Social Work 2012. Online beschikbaar via: <https://noxqs.nl/wp-content/uploads/2013/06/inleverversie-thesis-tim-van-lieshout222.pdf>.
9. **Praktijkonderzoek: Mogelijkheden voor een verantwoorde participatie van licht verstandelijk gehandicapten op het gebied van internet**, Hilma Prins i.o.v. Stichting Ons Tweede Thuis, Hogeschool InHolland Haarlem, 2012. Online beschikbaar via: <https://noxqs.nl/wp-content/uploads/2013/06/mediawijshheid-en-lvg-praktijkonderzoek.pdf>.
10. **ICT als een troef bij het ondervangen van beperkingen**, Jan Dekelver en Wendy Peerlings, Katholieke Hogeschool Kempen, 2008. Online beschikbaar via: http://www.k-point.be/uploads/2/3/9/2/23924438/ict_als_een_troef_bij_het_ondervangen_van_beperkingen.pdf.



11. **Game over: de rol van school en CLB (secundair) in preventie, detectie en behandeling van problematisch computergebruik**, Roy van den Brande en Veerle Giltjes, bachelor in het sociaal werk maatschappelijk werk, academiejaar 2012-2013. Online beschikbaar via: <https://mijnclientonline.files.wordpress.com/2014/03/game-over.pdf>.

12. **Onderzoeksverslag: Kan een iPad een geschikt middel zijn voor het zelfstandig vermaak van mensen met een matig tot ernstig verstandelijke beperking?** Auteur: Robbert Vlagsma, Talant O opdrachtgever: Hielko Ophoff, Hoofd Zorgcentrale, Nachtzorg & Domotica, Talant Versie: 29-12-2013. Online beschikbaar via: <https://noxqs.nl/wp-content/uploads/2014/04/Onderzoek-gebruik-Ipads-voor-vrijtijdsbesteding-EVB-MVB.pdf>.

13. **Samen wijzer, een mediakompas voor hulpverleners en jongeren**, Auteurs: Anne van Dolderen, Judith Eijgelaar, Danita Grasdijk en Joyce van der Plas, Christelijke Hogeschool Windesheim, Sociaal Pedagogische Hulpverlening, juni 2012. Online beschikbaar via: <https://noxqs.nl/wp-content/uploads/2013/06/Samen-Wijzer-onderzoeksverslag.pdf>.

14. **Maakt internet ons asociaal? Online hulpverlening voor het uitbreiden van netwerken bij personen met een verstandelijke beperking**. Auteurs: Sara Garcia, Rina Smets, Britt Penders, Dorien Nouwen en Vikcy Swers, Katholieke Hogeschool Limburg, Academiejaar 2011-2012. Online beschikbaar via: <https://noxqs.nl/wp-content/uploads/2013/06/Definitieve-versie-Projectboek-januari.pdf>.

15. **WORLD, WIDE, WAT?! Onderzoek naar de omgang van licht tot matig verstandelijk beperkten met sociale media op internet en hun behoefte aan begeleiding in het gebruik van sociale media op internet**, Nicole van Vliet, Haagse Hogeschool Academie Sociale professies, 8 mei 2012. Online beschikbaar via: <https://hbo-kennisbank.nl/record/oai:repository.samenvmaken.nl:smpid:33042>.

16. **Social media & LVB. Onderzoek naar de positieve en negatieve effecten van social media bij mensen met een licht verstandelijke beperking**, Auteurs: Dekker, M., Scheepers, L. en Veld op 't, D. Hogeschool: Zuyd Hogeschool, Sittard, Opleiding: Social Work i.o.v. Daelzicht, mei 2012. Online beschikbaar via: <https://noxqs.nl/wp-content/uploads/2013/06/afstudeerwerkstuk-Social-Media.pdf>.

Websites

1. www.Steffie.nl

Website waar mensen met een beperking informatie en uitleg kunnen krijgen over verschillende onderwerpen.

2. www.Klikik.nl

Website en waar mensen met een beperking in een veilige en prikkelarme omgeving filmpjes kunnen kijken.

3. www.Doorbraakprojectmetict.nl

4. www.Digitaalhelpplein.nl

5. www.mijnclientonline.nl

Website waar zorgprofessionals informatie kunnen vinden over media in relatie tot de doelgroep en/of beperking van hun jongere, bewoner of cliënt

6. www.mediawijzer.nl

Website waar zorgprofessionals informatie kunnen vinden over mediawijsheid, mediaopvoeding in het algemeen.

7. <https://noxqs.nl/2013/06/verzameling-apps-en-websites/>

Deze website biedt naast veel informatie ook een overzicht van bruikbare websites en apps voor mensen met een beperking.



8. <http://www.begrensdeliefde.nl/> Website voor professionals

een databank met instrumenten en materialen over seksualiteit en de preventie, signalering en behandeling van seksueel geweld bij mensen met een beperking.

9. <https://nl.pinterest.com/evelynverburgh/mediawijsheid-lvb/>

een Pinterest website van Evelyn Verburgh, met allerlei informatie en ideeën rondom mensen met een beperking en mediawijsheid.

10. <http://www.rechtenvanclient.nl/>

Een website met een opzoekboek over rechten van/voor mensen met een beperking.

11. <https://www.ojaa.nl/index.asp>

Een website met allerlei informatie voor mensen met een beperking.

12. www.kennisnet.nl

informatie over de landelijke ict-basisinfrastructuur, ze adviseren de sectorraden en delen onze kennis met het primair onderwijs (po), het voortgezet onderwijs (vo) en het middelbaar beroepsonderwijs (mbo).

13. <https://www.mediawijsheid.nl/>

Website over veilig en slim gebruik van (digitale) media.

Goede voorbeelden

1. **Amerpoort – KlikIk**

2. **Philadelphia** – beeldbellen met een helpdesk

3. **Sensire** – beeldbellen

4. **Mira Media** – Project allochtone digivaders

5. **Stichting ook jij** - <http://www.stichtingookjij.nl/>

6. **Prokkel** - een Prokkel is een prikkelende ontmoeting. Een ontmoeting tussen iemand met een verstandelijke beperking én iemand zonder. www.prokkel.nl

7. Raad op Maat – voor een ieder die betrokken is bij rechten van de client <http://www.raadopmaat.org/wij/voor-wie/>

8. **Huisartsenboekje** – Onderling sterk heeft een boekje uitgegeven met tips voor mensen met een beperking die naar de huisarts moeten. <http://www.huisartsenboekje.nl/boekje.html>

9. **App – Mijn adviesrecht**. App ontwikkeld door Fonds NutsOhra en Kennisplein Gehandicapten-sector. Kan worden gedownload op: <https://www.mijnadviesrecht.nl/>

Deelnemers Denktank 8 juni 2015

Leon Chevalking - @leonchevalking, Onderzoeker waarde eHealth voor eindgebruikers, integratie IT speciaal onderwijs, IT aanbestedingen.

Rianne van Dort, IT, communicatie, speciaal onderwijs.

Juliette van der Wurff - @juulvdwurff, Social media in Zorg & Welzijn, @socialjuul #datzorgtbeter, Spreker, Coach, Auteur, Yard internet

Maaïke Gulden - @maaikegulden, Spreker, auteur #twitterboek, social media strategie, online marketing, organisatie @congres140

Justine Pardoën - @justinep, hoofdredacteur Ouders Online, spreker, schrijver, adviseur media-opvoeding, Bureau Jeugd & Media, Boek 'Focus!'

Hans Versteegh - @hans_versteegh/@welzijn30, Social media trainer in welzijn



Wouter Bruijning - @wouter_kwadraad, Online blended learning, Maatschappelijk werker. Projectmanager <http://www.ikracht.nl/>. Medeoprichter <http://www.MijnDoelenStellen.nl/>, <http://www.MijnGroepOnline.nl/>

Rob Winkel - @ropsjop, Bij @Amerpoort werkend aan bouw en redactie digitale cliëntmediatheek@klikik_nl @multimedia035

Myriam Limper - @myriamlimper, Advies en training online hulp-initiatieven in welzijn, jeugdzorg, ggz, e-health, psycholoog gezondheidszorg.

Robbert Slotman - @rslotman, Jouw Omgeving LvB, Ontwerper @ Jouw Omgeving BV - Innovatieve en effectieve online hulp.

Saskia Timmer - @sastimmer, Online opleiden voor eHealth, social media, participatie, Creatieve denkkracht, Duurzame zorg.

Jose van Berkum - @josevanberkum, Communicatiewetenschapper en -adviseur. Ouderen, zorg & technologie

Saskia Smeenk ,Ondersteuning mantelzorger, zorghuis Kedichem, zorginnovaties.

Pieter Anthonio - @PieterAnt, Ict4handicap, Consultant en interim-manager GGZ, ICT, Logistiek. Ex-bestuurder en mede oprichter patiëntenorganisaties, gehandicaptenzorg, woonvormen voor gehandicapten.

Stefanie van Vliet- @StefanievVliet, Directeur @Parkinson_NL.

Tonnie Vogel - @toontjebird, Programmamanager innovatie zorg op afstand Sensire.

Harco Lammers, Marketing/sales allround.

