

Vloek en zegen

Mediawijzer in het sociaal domein



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken

Vloek en zegen

Mediawijzer in het sociaal domein

Auteur(s) Saskia van Grinsven en Peter Rensen

Datum Utrecht, 20 augustus 2018

© Movisie

Movisie: kennis en aanpak van sociale vraagstukken

Movisie is het landelijke kennisinstituut en adviesbureau voor toepasbare kennis, adviezen en oplossingen bij de aanpak van sociale vraagstukken op het terrein van welzijn, participatie, sociale zorg en sociale veiligheid. Onze activiteiten zijn georganiseerd in vier actuele programma's: effectiviteit en vakmanschap, zelfredzaamheid, participatie, veiligheid en huiselijk/seksueel geweld.

We investeren in de kracht en de onderlinge verbinding van burgers. We doen dit door maatschappelijke organisaties, overheden, maatschappelijk betrokken bedrijven en burgerinitiatieven te ondersteunen, te adviseren én met hen samen te werken. Lokaal of landelijk, toegesneden op het vraagstuk en de organisatie. Zo kunnen deze organisaties en hun professionals hun werk voor de samenleving zo goed mogelijk doen.

Kijk voor meer informatie op www.movisie.nl.

COLOFON

Auteur(s): Saskia van Grinsven en Peter Rensen

Projectnummer: 1222

Datum: 20 augustus 2018

© Movisie

Bestellen: www.movisie.nl

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	5
1.1	Mediawijze volwassenen	5
1.2	Achtergrond mediawijsheid	5
1.3	Domein	5
2	Beantwoording vraag	7
3	Bevindingen	8
3.1	Vloek en zegen	8
3.2	Marktgedreven.....	8
3.3	Kunnen en niet kunnen.....	9
3.4	Hulp naar en door 'de poortjes'	10
3.5	Sociale technologie benutten	10
3.5.1	De aanpak van multiproblematiek	10
3.5.2	Zelfredzaamheid en eigen regie	11
3.6	Mediawijsheid kan bijdragen aan ontmoeting en lotgenotencontact.....	11
3.7	Mediawijsheid draagt bij aan beeldvorming en sociale acceptatie.....	12
4	Welk sociaal vraagstuk of doelgroep aanpakken?	13
5	Aanbevelingen	14
5.1	Heb oog voor mogelijkheden én bedreigingen	14
5.2	Hanteer een brede opvatting van mediawijsheid	14
5.3	Stimuleer de toegang en de toerusting van individu, netwerk en professionals	14
5.3.1	Organisaties, professionals en netwerk.....	14
5.3.2	Aansluiten bij bestaande praktijken	15
5.4	Zorg ervoor dat kwetsbare mensen ook veilig online kunnen zijn.....	15
5.5	Ontwerp en implementeer samen met de beoogde doelgroep	16
5.5.1	Design for all.....	16
5.5.2	Samen ontwikkelen.....	16
5.5.3	Samen implementeren.....	16
6	Kennissynthese mediawijsheid.....	17

1 Inleiding

1.1 Mediawijze volwassenen

Mediawijzer.net is een netwerk waarbij 1.200 organisaties zijn aangesloten die zich inspinnen voor het vergroten van mediawijsheid in Nederland. Mediawijzer.net bestaat bijna tien jaar en verzorgt met het netwerk onder andere campagnes, verricht onderzoek, geeft publicaties uit, organiseert netwerk-bijeenkomsten en agendeert belangrijke onderwerpen rondom mediawijsheid.

Tot nu toe richtte Mediawijzer.net zich op jongeren en hun ouders. In 2018 werkt Mediawijzer.net aan een meerjarenplan. Een wens van Mediawijzer.net is haar inzet vanaf 2019 te verbreden naar alle leeftijden. Dit is ook een wens van haar programmaraad.

1.2 Achtergrond mediawijsheid

Onder mediawijsheid verstaan we '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, 2004). De Raad voor Cultuur spreekt bewust over een gemedialiseerde wereld. 'Media zijn niet meer in de omgeving, maar media zijn dé omgeving', zegt zij letterlijk.

Dit geldt niet alleen voor jongeren, maar voor mensen van alle leeftijden. Doel van het vergroten van mediawijsheid is dat burgers optimaal kunnen deelnemen in de samenleving. De Raad voor Cultuur wijst op het ontstaan van een groeiende kloof tussen kansrijken en kansarmen. Kansarmen gebruiken media op een beperkte wijze, vooral als bron voor consumptief vermaak. Kansrijken gebruiken de media als bron voor vermaak, voor kennis, voor productie en expressie. Het SCP concludeert in *Achter de schermen* (2014): 'Zij die niet over mediawijsheid beschikken, raken sneller uitgesloten'. Er is ook reden aan te nemen dat de kloof steeds groter wordt. Wie niet over taalvaardigheid of mediawijsheid in het algemeen beschikt kan aan steeds meer zaken niet, lastig of alleen met continue hulp deelnemen. Naarmate de kloof groter wordt lijkt beperkte mediawijsheid – en dan vooral niet kunnen omgaan met sociale media – een taboe te worden. Mensen houden het liever voor zich wat hen alleen nog maar verder afhoudt van meedoen.

Mediawijzer.net is zich aan het oriënteren op haar verbredingsstrategie naar alle leeftijden. Zij stelt zich daarom de vraag: 'Op welke sociaal-culturele vraagstukken kan mediawijsheid bijdragen aan een positieve ontwikkeling, zowel door het (mee)helpen aan het oplossen van problemen als het bijdragen aan het voorkomen ervan en het stimuleren van positieve ontwikkelingen?'.

Mediawijzer.net heeft Movisie uitgenodigd om over deze vraag mee te denken.

De uitkomst van dit traject biedt input voor aansluiting op het sociaal domein en de doelgroep vanaf 18. Hoe kan mediawijsheid een rol spelen op een efficiënte en duurzame wijze? Dit kan leiden tot legitimering van het belang van mediawijsheid bij het oplossen van sociaal-culturele vraagstukken.

1.3 Domein

Het sociaal domein is niet het gehele domein van volwassenen. Naast het sociaal domein zijn er nog meer domeinen waar mediawijsheid een rol speelt. Eigenlijk is er geen thema waar mediawijsheid

geen rol van belang speelt. Of het nu gaat om huisvesting, veiligheid, geestelijke gezondheidszorg, (gezondheids)zorg, vrijetijdsbesteding of welk onderwerp dan ook, media spelen er een rol in, hetzij als bron van kennis, hetzij als bron van (on)mogelijkheden. Er is de nodige kennis over de mediawijsheid van doelgroepen. Het SCP wees in 2004 op het achterblijven van ouderen, lager opgeleiden en werklozen. Etniciteit kan ook verschil maken, ook al blijkt uit actuele rapportages dat de mate van mediawijsheid niet per se langs etnische lijnen loopt.

2 Beantwoording vraag

Om erachter te komen welke rol mediawijsheid speelt en kan spelen in het sociaal domein hebben we binnen Movisie kennis opgehaald. In een groepsgesprek en twee aanvullende individuele gesprekken met op de diverse thema's gespecialiseerde adviseurs van Movisie hebben we de volgende vragen beantwoord: 'Hoe speelt mediawijsheid bij jouw vraagstuk een rol (zowel in het creëren van mogelijkheden en oplossingen als in het creëren van knelpunten)?' en 'Om welke kwetsbare groepen gaat het hierbij precies?'.

De volgende thema's of vraagstukken zijn hierbij aan de orde gekomen:

- Sociale technologie algemeen.
- Communicatie.
- Laaggeletterdheid en analfabetisme.
- Inclusie en diversiteit.
- Integratie.
- Vrijwillige inzet.
- Informele zorg.
- Langer zelfstandig thuis wonen in de wijk.
- Huiselijk en seksueel geweld.
- Armoede en schulden.

3 Bevindingen

Tijdens de bespreking van mediawijsheid in het sociaal domein kwamen een aantal algemene bevindingen naar voren die voor veel sociale vraagstukken gelden. We geven deze bevindingen weer en ondersteunen deze waar relevant met een voorbeeld.

3.1 Vloek en zegen

De medialisering van de samenleving is voor volwassenen een vloek en een zegen. Op veel thema's kunnen 'media' in de meest brede zin van het woord een positieve en een negatieve rol spelen. Een sprekend voorbeeld hiervan is het thema 'Langer zelfstandig thuis wonen in de wijk'. Aan de ene kant biedt technologie in de vorm van bijvoorbeeld domotica en buurtnetwerk apps de mogelijkheid om langer zelfstandig te blijven wonen in de eigen omgeving, wijk of dorp. Dit sluit aan op het beleidsideaal van zelfredzaamheid en eigen regie. Tegelijkertijd kunnen ontmoetingen die tot stand komen met media ook leiden tot problemen waardoor mensen juist niet langer zelfstandig thuis kunnen blijven wonen. Het gaat dan om mensen die kwetsbaar zijn en daardoor het slachtoffer kunnen worden van oplichting, ongewild betrokken raken bij criminele activiteiten, seks-, drugs- of gokverslaving, pesterij of intimidatie. Via internet en sociale media krijgen deze mensen toegang tot informatie waar zij niet mee om kunnen gaan of tot mensen met vooropgezette verkeerde bedoelingen.

Ook op het terrein van bijvoorbeeld huiselijk en seksueel geweld is sprake van een vloek en een zegen. Sociale technologie kan slachtoffers van huiselijk en seksueel geweld ondersteunen bij herstel, in de vorm van voorlichtende sites, chat-sites, e-coaching, virtual-reality ondersteuning bij het omgaan met trauma's, serious games, et cetera. Tegelijkertijd blijkt dat in zeer veel gevallen van huiselijk geweld ook online technologie wordt misbruikt. De dader zorgt er bijvoorbeeld voor dat het slachtoffer niet meer bij de codes van het computernetwerk kan. Of een loverboy legt weer contact met een slachtoffer. Contacten via media kunnen ook leiden tot verdere ongewenste vormen van intimiteit en tot geweldpleging in de vorm van grooming, sextortion (afpersing door dreiging met exposeren van beelden) en stalking.

Zo is er op vrijwel elk thema sprake van een zegen en een vloek. Of het nu gaat om huiselijk en seksueel geweld, langer zelfstandig thuis wonen in de wijk of laaggeletterdheid en armoede/schulden: de medialisering van de omgeving biedt mogelijkheden en bedreigingen.

3.2 Marktgedreven

Ontwikkelingen op het terrein van mediawijsheid zijn veelal marktgedreven. Het gaat deels om een autonome commerciële ontwikkeling van vraag en aanbod. Bedrijven ontwikkelen talloze vormen van media-toepassingen die door consumenten al dan niet worden gekocht. Dit beïnvloedt mediawijsheid op alle mogelijke manieren. Gemeenten en aanbieders in zorg en welzijn zullen dit als een gegeven moeten aanvaarden. Nieuwe mogelijkheden komen op de markt beschikbaar. Zowel de positieve ontwikkelingen als de negatieve ontwikkelingen die deze mogelijkheden met zich mee brengen kennen een relatief autonoom verloop. Het is daarom des te meer van belang dat er mogelijkheden en middelen zijn om de negatieve gevolgen voor – veelal kwetsbare – doelgroepen te voorkomen, te bestrijden of te verhelpen en de positieve gevolgen te stimuleren.

3.3 Kunnen en niet kunnen

Belangrijk is het onderscheid tussen groepen die niet kunnen en groepen die wel kunnen. Sinds de decentralisatie hebben gemeenten de verantwoordelijkheid voor het ondersteunen (Wmo) van doelgroepen met een beperking, van een lichte verstandelijke beperking tot een zware verstandelijke beperking. Het is duidelijk dat voor deze doelgroep andere uitgangspunten gelden op het terrein van het bevorderen van mediawijsheid dan voor mensen zonder cognitieve beperking. Het gaat hierbij om forse aantallen: 1,5 tot 2 miljoen mensen hebben een (licht) verstandelijke beperking. Hoewel daar direct bij gezegd moet worden dat niet alle mensen die het zélf niet kunnen, problemen hebben door een gebrek aan mediawijsheid. Veel mensen krijgen ondersteuning van naasten, gezin, familie of personen uit hun bredere netwerk.

Niet kunnen kan ook betrekking hebben op de omstandigheden waaronder mensen leven. Denk bijvoorbeeld aan dak- en thuislozen of aan gezinnen waar huiselijk geweld een rol speelt (jaarlijks 200.000 personen). Armoede en schulden zijn een omvangrijk probleem. 20 Procent van de gezinnen heeft problematische schulden, 1 op de 10 gezinnen leeft in armoede (SCP). Dit kan ertoe leiden dat de middelen voor voorzieningen zoals een internetaansluiting of laptop ontbreken en mensen dus maar beperkt kunnen deelnemen aan de gemedialiseerde wereld. Voor ouderen kan gelden dat zij in het verleden nooit hebben geleerd om met media om te gaan en niet in de gelegenheid zijn of worden gesteld om dit te leren. Dementie kan hierbij ook een rol spelen. Ook mensen met psychische problematiek kunnen (tijdelijk) minder deelnemen.

Armoede en (niet) kunnen

Voor mensen die langdurig arm zijn en/of schulden hebben geldt dat hun zelfregulatie beperkter is. Zelfregulatie is mogelijk door gebruik te maken van metacognitieve vaardigheden, zoals het plannen (vooruitdenken), monitoren van en reflecteren op het eigen gedrag. Dit heeft te maken met 'schaarste'. Schaarste heeft invloed op de executieve functies. Ervaren schaarste leidt tot afname van het concentratievermogen en het onvermogen om te plannen en te organiseren. Het gevolg is ineffectief gedrag, zoals onzorgvuldigheid, afwezigheid, impulsiviteit en maken van fouten (Mullainathan & Shafir, 2013).

Analfabetisme en laaggeletterdheid blijven natuurlijk een groot probleem. 1 Op de 9 mensen is laaggeletterd. Zelfs bij het bestrijden van laaggeletterdheid wordt soms geen rekening gehouden met 'niet kunnen'. Zoals onze expert op het terrein van laaggeletterdheid opmerkte: "Dan wordt er voor laaggeletterden iets georganiseerd in de bibliotheek met taal. Let wel: 'met taal' daar zijn ze niet goed in, in de bibliotheek, daar komen ze nooit!".

Meerdere problemen tegelijk. De bovengeschetste problemen komen vaak niet alleen. Het SCP geeft aan dat 20% van de Nederlandse bevolking kwetsbaar is. Soms door één probleem, maar vaak door meerdere problemen tegelijkertijd. Of mensen wel of niet kunnen deelnemen aan de gemedialiseerde wereld hangt vaak ook af van de combinatie van problemen waarmee men kampt. Om die deelname te vergroten is voor deze groep met multiproblematiek dus een integrale visie nodig waar op meerdere problemen tegelijkertijd ingespeeld moet worden. Dit kan alleen wanneer de burger centraal staat en niet het aanbod rond de burger.

Het onderscheid tussen kunnen en niet kunnen is belangrijk bij het oplossen van sociale vraagstukken. Hierdoor is het mogelijk om de aanpak aan te passen aan de doelgroep.

3.4 Hulp naar en door ‘de poortjes’

Door alle thema's heen wezen collega's op het belang van toegang voor iedereen tot informatiebronnen en ondersteuning bij het gebruik van zowel offline/traditionele media als digitale, nieuwe media om gebruik te kunnen maken van ondersteuning en voorzieningen en te kunnen deelnemen in het sociale verkeer. Daartoe is eigenlijk een complete omslag van denken nodig bij organisaties en werkers bij deze organisaties. Niet alleen bij voorzieningen binnen de Wmo, maar op alle terreinen binnen de samenleving, zoals de UWV, verzekeringsmaatschappijen en grote winkelketens. Zij moeten alert en hulpvaardig zijn. Juist wanneer mensen moeite hebben met het gebruik van media en de bijbehorende kennis en techniek. Zij zouden mensen moeten begeleiden door de toegangspoortjes, zodat gebruik van media en techniek geen ongelijkheid creëert tussen mensen die het wel en mensen die het niet kunnen. Hier is nog een wereld te winnen. Daarnaast zouden professionals ook beter geschoold moeten worden in het signaleren van het ontbreken van mediawijsheid bij burgers en cliënten. Dit vereist ook mediawijsheid bij de professional en een bewustzijn van het belang van mediawijsheid om volwaardig deel te kunnen nemen in de samenleving.

3.5 Sociale technologie benutten¹

3.5.1 De aanpak van multiproblematiek

Problematische schulden, huiselijk geweld, overbelasting door mantelzorg: een aantal koplopers in het sociaal werk biedt ondersteuning bij problemen op verschillende levensgebieden.

Sociaalwerkorganisaties als Lumens (Eindhoven), Kwadraad (Zuid-Holland, Utrecht), Partners in Welzijn (Sittard-Geleen) en Sociom (regio Wijchen) doen dat zowel persoonlijk als online. Of ze doen het in combinatie: blended care. Mensen kunnen persoonlijk afspreken met een maatschappelijk werker, maar ook via de chat of WhatsApp in gesprek gaan. De organisatie stelt online leermodules beschikbaar als onderdeel van een hulpverleningstraject of cliëntadvisering. Als er sprake is van hulpverlening, dan is er een online cliëntdossier waar de hulpverlener en de persoon zelf allebei in kunnen. Gemeenten maken in toenemende mate gebruik van online klantomgevingen, samen met bijvoorbeeld sociale wijkteams. Daarbij komen uiteraard issues als digitale veiligheid en privacy om de hoek kijken.

Cliënten maken natuurlijk ook zelf gebruik van online groepen en apps om hun problemen aan te pakken. Dit staat niet los van de ondersteuning die zij van het sociaal werk krijgen. In het ideale geval kennen digivaardige sociaal werkers de mogelijkheden en adviseren cliënten hierover.

Wat is sociale technologie?

Kort gezegd vatten we sociale technologie op als actuele technologische hulpmiddelen die bijdragen aan de doelen in het sociaal domein. Dit is dus smaller dan media algemeen. Voorbeelden van sociale technologie: online netwerken, sociale media, serious games, Virtual Reality-brillen, chatbots, robotica, 'smart' apparaten en alle bijkomende apps. Het sociaal werk waar dit in verweven is, noemen we blended care of blended social work.

¹ Deze paragraaf is gebaseerd op een recent artikel in Movisies (juni 2018), het relatieblad van Movisie, over sociale technologie van onze collega Kitty van den Hoek.

Er is veel. Heel veel. Zo telt de gehele App Store van Apple op dit moment al meer dan 2.000.000 apps voor de iPad, de iPhone en de Apple Watch – tien jaar geleden waren dat er nog maar 800 (bron: Lifewire.com, maart 2018). Consumenten, maar ook gemeenten, zorgverzekeraars, het sociaal werk en de zorg worden overspoeld door eHealth-toepassingen en zorgtechnologische snufjes. De vraag is: wat werkt in het sociaal domein, voor wie en onder welke condities?

3.5.2 Zelfredzaamheid en eigen regie

Oude en nieuwe media kunnen mensen helpen zichzelf te ontwikkelen als individu en in hun omgeving. De voorbeelden zijn legio. Daarbij kan het gaan om individuele hulp en ondersteuning, maar ook om het stimuleren van ontmoeting. Er zijn zelfzorg-apps die ontworpen zijn voor specifieke groepen zelfstandig wonende gebruikers: mensen met verstandelijke beperkingen ('Vraagapp'), een autisme-spectrum stoornis ('DayMate') of geheugenproblemen ('FreeWalker'). Er zijn ook apps die zich richten op het ondersteunen van mantelzorgers, zoals buurtnetwerk-apps. De ontwikkelingen in domotica ('woningautomatisering') gaan snel, zeker nu de markt zich heeft verbreed van kwetsbare senioren naar woningeigenaren van alle leeftijden die op zoek zijn naar meer comfort in huis. Er is steeds meer mogelijk. Apparaten en gebruiksvoorwerpen zijn niet alleen op afstand te bedienen, maar kunnen ook 'leren' wat de gebruiker nodig heeft. De informatie uit verschillende apparaten kan gecombineerd worden in één profiel: zo weten de gordijnen dat ze dicht moeten als de tv een uur uit staat. Naast dit praktische gemak is er ook steeds meer aandacht voor sociaal-emotionele ondersteuning van kwetsbare mensen door technologische hulpmiddelen. Denk aan robotknuffels (zeehond 'Paro') en chatbots ('Bob de Bot').

ICT bij dementie: CO-TRAIN en DayGuide

Met steun van het Europese programma AAL en ZonMw werkt Movisie aan twee ICT-toepassingen voor ouderen met geheugenproblemen: CO-TRAIN en DayGuide. AAL staat voor Active and Assisted Living. Europa wil hiermee marktgerichte ICT-oplossingen realiseren die ouderen helpen om zo lang mogelijk en zo prettig mogelijk zelfstandig te blijven wonen. Het verlichten van mantelzorg is hier een belangrijk onderdeel van.

CO-TRAIN is een toepassing die ouderen met geheugenproblemen stimuleert en helpt om meer te bewegen. Zo wordt voorkomen dat de oudere in een vicieuze cirkel belandt waarin geheugenproblemen leiden tot minder bewegen en waarin minder bewegen de geheugenproblemen juist verergeren. CO-TRAIN is deels fysiotherapie-op-afstand en deels zelfzorg. Het geheel bestaat uit een app, een sensor-gordel en een webportaal. DayGuide is een intelligent systeem dat mensen met beginnende dementie helpt bij het structureren van alledaagse handelingen in huis en dat mantelzorgers ontlast. Het systeem bestaat uit sensoren in huis, een app op de tablet en een app op de smartphone voor de mantelzorger(s).

3.6 Mediawijsheid kan bijdragen aan ontmoeting en lotgenotencontact

Vanuit verschillende collega's van Movisie wordt gewezen op de belangrijke bijdrage die media leveren aan ontmoeting. In het algemeen is het voor mensen makkelijker om elkaar te vinden. Dit is bijvoorbeeld te zien in het versterken van de 'sociale basis' in wijken en dorpen. Contacten tussen

bewoners, instellingen en ondernemers worden vergemakkelijkt door allerlei Facebook- en WhatsApp-groepen, buurtplatforms en buurtapps (bijvoorbeeld MijnBuurtje.nl, Nextdoor). Vanuit het sociaal werk kan hier strategisch op ingespeeld worden bij het bouwen aan buurtnetwerken. Het gaat zowel om thematische netwerken rond bijvoorbeeld burenhulp of veiligheid, als om organisch groeiende netwerken die vanuit het sociaal werk op gezette tijden wat ondersteuning krijgen. Ook maatschappelijke (vrijwilligers)organisaties hebben baat bij allerlei toepassingen voor sociale netwerken en sociale media.

Door sociale media is het makkelijker om gelijkgestemden te vinden, uit te wisselen of contact te leggen. Dit levert een substantiële bijdrage aan meedoen aan de samenleving en persoonlijke ontwikkeling. Ook lotgenoten die een bepaalde problematiek gemeen hebben, kunnen elkaar makkelijker vinden, ook op chat-sites, platfora, et cetera. Voor 'kleine doelgroepen', zoals transgenders of zwerfjongeren, kunnen deze contacten echt het verschil maken in hun leven. Zo ontmoeten zij mensen die zij in hun directe omgeving niet snel zullen ontmoeten.

Ten slotte kunnen sociale media ook een grote rol spelen in ontmoeting van mensen die slecht bereikbaar zijn, bijvoorbeeld daklozen zonder vaste woon- of verblijfplaats. Dit geldt ook voor mensen die minder mobiel zijn, denk aan ouderen, mensen met lichamelijke beperkingen of dementie.

3.7 Mediawijsheid draagt bij aan beeldvorming en sociale acceptatie

Vanuit onze collega van het team Inclusie en diversiteit werd uitdrukkelijk gewezen op een positief effect van sociale media. Voor groepen die te maken hebben met stigmatisering en discriminatie, zoals transgenders of mensen met een psychiatrische aandoening zoals depressie, kunnen media een belangrijke rol spelen in de verbetering van de beeldvorming. Mensen die stereotype denkbeelden hebben, maken via klassieke en nieuwe sociale media kennis met deze groepen en stellen daardoor hun mening positief bij. Campagnes bereiken veel meer mensen, ook op plaatsen waar dat voorheen niet het geval was.

4 Welk sociaal vraagstuk of doelgroep aanpakken?

De vraagstelling van deze verkenning is: 'Op welke sociaal-culturele vraagstukken kan mediawijsheid bijdragen aan een positieve ontwikkeling, zowel door het (mee)helpen aan het oplossen van problemen als het bijdragen aan het voorkomen ervan en het stimuleren van positieve ontwikkelingen?'. Het is lastig om specifieke sociale vraagstukken aan te wijzen. Uit de gesprekken bleek dat de medialisering bij elk sociaal vraagstuk een rol speelt. Voor de sociale vraagstukken hebben we steeds hetzelfde beeld gezien. Of het nu gaat om inclusie, huiselijk en seksueel geweld, langer zelfstandig wonen in de wijk, laaggeletterdheid of armoede/schulden: de medialisering van de omgeving biedt mogelijkheden en bedreigingen.

Kijken naar sociale problemen vanuit doelgroepen is goed, maar niet genoeg. Van bepaalde doelgroepen kan worden aangenomen dat zij in het algemeen moeite hebben om te gaan met een gemedialiseerde wereld. Dit geldt bijvoorbeeld voor ouderen. Toch zijn er ook veel ouderen die zich prima redden. Voor vluchtelingen is het beeld bijvoorbeeld zeer divers. Er zijn vluchtelingen die zeer mediawijs zijn en vluchtelingen die veel minder mediawijs zijn. Daarbij kan het ook gaan om hele specifieke onderdelen van mediawijsheid. Er zijn vluchtelingen die heel goed in staat zijn mediaberichten te wegen, maar niet kunnen omgaan met internet of apps. Er zijn vluchtelingen die erg terughoudend zijn met gebruik van media omdat ze 'gewend zijn' aan een corrupte overheid en bijbehorende media-omgeving. Dit gemengde beeld kan zelfs gelden voor de mensen die in principe niet mediawijs zijn door cognitieve problemen; bijvoorbeeld mensen met een lichte verstandelijke beperking. Het kan zijn dat individuen prima worden ondersteund binnen hun gezin. Dan hoeft beperkte mediawijsheid geen probleem te vormen en kunnen individuen ook voordeel halen uit het gebruik van media om zichzelf binnen de eigen mogelijkheden te ontwikkelen. Dat wil overigens niet zeggen dat het niet zinvol is om toch beleid en interventies te ontwikkelen op doelgroep niveau. Maar daarbij moet wel aandacht zijn voor maatwerk: wat werkt voor wie onder welke omstandigheden.

5 Aanbevelingen

Deze notitie is een eerste verkenning. Op basis van deze eerste verkenning doen we enkele algemene aanbevelingen.

5.1 Heb oog voor mogelijkheden én bedreigingen

Hiervoor hebben we aangegeven dat de medialisering op vrijwel alle thema's in het sociaal domein positieve en negatieve gevolgen kan hebben. Het kan zelfs zo ver gaan dat mensen huis en haard moeten verlaten. Het kan daarna zelfs nog niet stoppen wanneer daders van huiselijk geweld sociale media blijven gebruiken om het slachtoffer dwars te zitten. Het kan ook zijn dat sociale media een positieve life-changing ontmoeting faciliteert (bijvoorbeeld het vinden van een partner of netwerk) tussen gelijkgestemden uit een kleine doelgroep. De invloed op een mensenleven kan dus enorm zijn, ten goede en ten kwade. Mediawijsheid is alleen maar te stimuleren door aan beide kanten van de medaille aandacht te besteden en daarbij heel zorgvuldig te kijken naar de mogelijkheden en de wensen en voorkeuren van burgers en cliënten en daarbij aan te sluiten.

5.2 Hanteer een brede opvatting van mediawijsheid

Bij mediawijsheid gaat het niet alleen om de (positieve) toepassing van sociale technologie, sociale media en internet. De definitie bevat terecht ook aandacht voor 'Het geheel van kennis, vaardigheden en mentaliteit, waarmee burgers zich bewust, kritisch en actief kunnen bewegen in een complexe, veranderlijke en fundamenteel gemedialiseerde wereld'. Deze definitie geeft ook ruimte om aandacht te besteden aan aspecten als in- en uitsluiting, kunnen en niet kunnen en normen en waarden. Traditionele media spelen hierin nog steeds een belangrijke rol, ook als toegang naar online media.

5.3 Stimuleer de toegang en de toerusting van individu, netwerk en professionals

5.3.1 Organisaties, professionals en netwerk

De problematiek rond mediawijsheid bij volwassenen verschilt op een belangrijk onderdeel van die van jongeren. Jongeren volgen scholing waarbij mediawijsheid ook in het onderwijs kan zijn opgenomen. Zij hebben dus nog een kans om op reguliere wijze hun mediawijsheid te verbeteren. Voor volwassenen geldt dat niet altijd. Natuurlijk heeft het de voorkeur wanneer volwassenen hun vaardigheden op dit punt vergroten en daar zijn ook mogelijkheden voor. Bijvoorbeeld bij culturele interventies of interventies als SeniorWeb, waarbij ouderen en jongeren samen werken aan mediawijsheid. Echter, niet in alle gevallen zal dit lukken en is de persoon dus blijvend aangewezen op de beschikbare kennis. Dit kan beperkingen met zich meenemen, temeer wanneer er nog problemen bij komen kijken als hierboven beschreven. Het komt er dan op aan dat er aandacht is in de kring rond deze persoon voor die beperkingen. Dat gaat van de directe partner tot het naaste netwerk tot de meest brede kring van vertegenwoordigers van organisaties die gebruik maken van technologie die toegang geeft tot voorzieningen. Dan gaat het niet alleen om zorg en welzijn, maar ook om algemene voorzieningen en zelfs ook bedrijven. Het zal duidelijk zijn dat hier een enorme uitdaging ligt, specifiek voor volwassenen. In de aanbevelingen hierna gaan we hier deels op verder. Het scholen van professionals ligt voor de hand. Ook kan gedacht worden aan een brede en subtiële

bewustwordingscampagne. Maar hier ligt een uitdaging waar moeilijk een één op één antwoord op te geven is.

Toeslagen

Een voorbeeld van hoe het niet moet, is de manier waarop de overheid de alleenstaande ouder met kinderen ondersteunt. De ouder kan een beroep doen op een groot aantal toeslagen, zodat ze een fatsoenlijk bestaan kan leiden. Probleem is dat die extra's bovenop het inkomen allemaal uit verschillende regelingen en potjes komen. De ouder moet goed opletten, want als ze teveel krijgt betaald, moet ze het jaar daarop fors terugbetalen. Dat gaat vaak niet, want ze krijgt niet voor niks dat extra er bovenop. In reactie op onze bevindingen zei de directeur-generaal van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid dat 'de overheid de backoffice feitelijk aan de burger heeft uitbesteed'. Onder het mom van redzaamheid moet de burger de administratie van de overheid doen. Zie ook: <https://www.movisie.nl/artikel/overheidsbeleid-vergt-te-veel-ons-doenvermogen>.

5.3.2 Aansluiten bij bestaande praktijken

Om het verschil te maken op het terrein van mediawijsheid is het goed om aan te sluiten bij bestaande praktijken van hulp, ondersteuning en zorg dicht bij de bewoners. Sociale wijkteams zijn op dit moment bijvoorbeeld een belangrijke organisatievorm in de buurt. Deze bestaan uit professionals van verschillende disciplines. Het belang van mediawijsheid onder de aandacht brengen bij één of meer leden van deze teams is effectiever dan aparte projecten in de buurt op te starten op het terrein van mediawijsheid. Hetzelfde kan gelden voor thuiszorg, buurtzorg en verpleegzorg. Het zou natuurlijk helemaal fraai zijn wanneer kennis over mediawijsheid al aangeboden wordt in opleidingen.

Aanknopingspunten zijn er in het sociaal domein voldoende, zoals de digitale broedplaatsen, Creative Communities bij de Hogeschool NHL en het Actieplan Sociale Technologie van de branchevereniging Sociaal Werk Nederland. Het programma Sociale Technologie bij Movisie heeft een platform opgericht van welzijnsinstellingen die zich willen verbeteren in het benutten van sociale technologie. Het lijkt zinvol om hier met mediawijsheid op aan te sluiten. Ook initiatieven zoals Buurtwijs.nl, een platform voor online community building kan een interessant aanknopingspunt bieden.

5.4 Zorg ervoor dat kwetsbare mensen ook veilig online kunnen zijn

Kwetsbare mensen en mensen die in een kwetsbare positie terecht zijn gekomen, hebben – net als ieder ander – het recht veilig online te zijn. Dit is een uitgangspunt van safetyNed, een organisatie in Nederland die zich bezighoudt met veilig online gedrag bij slachtoffers van huiselijk geweld en hun professionals. Het uitgangspunt 'het recht om veilig online te zijn' is interessant. Wanneer mensen slachtoffer zijn van huiselijk geweld of op een andere manier in een kwetsbare situatie terechtkomen, is het extra lastig wanneer zij ook online geïsoleerd raken. Online participeren is een voorwaarde voor herstel, denk alleen maar aan het vergroten van (economische) zelfstandigheid, je kunt inmiddels geen baan zoeken wanneer je niet online kunt, maar dat mag dan niet direct weer tot blijvende of nieuwe problemen leiden. Het voorbeeld van safetyNed (zie kader) kan wellicht in aangepaste vorm ook worden onderzocht en ontwikkeld voor andere doelgroepen, zoals mensen met dementie, mensen met een (licht) verstandelijke beperking of mensen die het slachtoffer zijn geworden van oplichting of ouderenmishandeling.

SafetyNed

Plegers van huiselijk geweld gebruiken steeds vaker technologie als onderdeel van het geweldspatroom. In de Verenigde Staten is rond de eeuwwisseling Safety Net opgericht om de digitale veiligheid van slachtoffers te waarborgen. Het Nederlandse safetyNed is bij deze internationale netwerkorganisatie aangehaakt. Vier grote hulpverleningsorganisaties trekken deze samenwerking, waar ook Facebook onderdeel van uitmaakt. Professionals zijn getraind en er is een gespecialiseerd Tech Team dat de professionals kan ondersteunen. Ook de politie maakt inmiddels gebruik van deze kennis.

5.5 Ontwerp en implementeer samen met de beoogde doelgroep

5.5.1 Design for all

Bij het ontwerpen van digitale media of ondersteuning hiervan door professionals is het zaak om de gehele beoogde doelgroep te bereiken. Het heeft geen zin technische foefjes te bedenken of professionele ondersteuning of interventies te ontwerpen die niet aansluiten op de vermogens en vaardigheden van de doelgroep en opnieuw (een deel van) de doelgroep uitsluiten. Het principe van 'design for all' moet hier als leidraad gelden.

5.5.2 Samen ontwikkelen

Samen technologie of media ontwikkelen, ook wel co-design genoemd, helpt om iets te ontwikkelen dat meerwaarde biedt voor zowel de mensen zelf als voor sociaal werkorganisaties, gemeenten en zorgverzekeraars. Door al deze partijen vanaf de start van de ontwikkeling te vragen mee te denken en te testen, ontstaat een beter product of dienst met meer kansen op de markt. De winst zit niet alleen in het directe resultaat; ook het co-designproces is waardevol. De mensen die participeren – maar ook de professionals – worden zich meer bewust van de mogelijkheden die media en sociale technologie bieden. Voor professionals biedt het proces experimenteerterruimte en een kennismaking met nieuwe soorten technologie en met softwareontwikkelaars. Het helpt om digitale vaardigheden verder te ontwikkelen.

5.5.3 Samen implementeren

Er is veel onderzoek gedaan naar de vraag waarom implementatie van technologie nogal eens faalt. Het advies dat hier in essentie uit volgt, is: laat technologie niet van bovenaf op mensen los, maar implementeer samen, op basis van een strategisch plan. De motivatie van de gebruiker (zoals een sociaal werker) wordt bepaald door zijn verwachtingen over het nut, het gebruiksgemak en de sociale druk om het te gaan gebruiken. Daarnaast bepalen de faciliteiten (tijd, ruimte, voldoende goed materiaal) of de implementatie daadwerkelijk slaagt. Door vanaf het begin samen op te trekken, kan snel worden bijgestuurd. Iedereen leert ervan en kan ervaringen delen. Dit maakt het ook mogelijk dat gebruikers zich de technologie toe-eigenen en er eigen, alledaagse toepassingen voor gaan vinden.

6 Kennissynthese mediawijsheid

In dit rapport hebben we geïnterviewd welke rol mediawijsheid speelt bij volwassenen in het sociaal domein. We deden dit aan de hand van adviseurs bij Movisie die dicht bij de praktijk staan. Om positieve aspecten van mediawijsheid te vergroten en negatieve aspecten te voorkomen, te verminderen en te verhelpen is echter meer nodig dan een lichte inventarisatie.

Te denken valt aan een uitgebreider onderzoek in de vorm van een 'kennissynthese'. In deze kennissynthese zouden dan de volgende vragen centraal kunnen staan:

- Wat is de huidige praktijk en beleid rond mediawijsheid in het sociaal domein voor volwassenen?
- Wat is bekend over de oorzaken en gevolgen van (positieve en negatieve) effecten van mediawijsheid op kwetsbare burgers in het sociaal domein?
- Wat zijn kansrijke onderzoek- en ontwikkelrichtingen?
- Wie zouden hierbij betrokken moeten zijn?

Informatie om deze vragen te beantwoorden wordt verzameld door een inventarisatie van beschikbare wetenschappelijke kennis, van aanwezige beleid- en praktijkvoorbeelden en via focusgroepen en stakeholdersbijeenkomsten. Een kennissynthese laat zien wat er al gebeurt, maar ook waar nog hiaten zijn. Het vormt een basis voor verdere actie richting kwetsbare volwassenen. Door stakeholders nauw bij de kennissynthese te betrekken wordt gewerkt aan een netwerk en draagvlak voor toekomstige samenwerking.