

Samen mediawijs

Sociale Slimmeriken en meer

Beleid (social) mediagebruik door cliënten

Inhoudsopgave

	Inhoudsopgave	2
1.	Inleiding	3
2.	Visie 's Heeren Loo op social mediagebruik door cliënten	4
3.	Kansen en risico's van social media	5
4.	Ondersteuning van cliënten bij het gebruik van social media	6
5.	Begrippen, ethische en juridische aspecten	7

1. Inleiding

De wereld verandert en de digitale revolutie is een feit. Door technische en maatschappelijke ontwikkelingen komt er steeds iets bij. In het medialandschap is na de boekdrukkunst, kranten, radio, televisie en internet, social media de meest recente ontwikkeling. Het zorgt ervoor dat mensen sneller, directer en makkelijker contact kunnen leggen, kennis delen en informatie uitwisselen.

Nieuwe ontwikkelingen brengen kansen en risico's met zich mee. 's Heeren Loo gaat in eerste instantie uit van de kansen die (social) media bieden aan mensen met een verstandelijke beperking. Uiteraard staan we ook stil bij de risico's en dilemma's die door het gebruik van (social) media ontstaan. 's Heeren Loo werkt voor een bijzondere, vaak kwetsbare, doelgroep. Mensen met een verstandelijke beperking hebben soms moeite (social) media goed te gebruiken en de juiste inschatting te maken ten aanzien van alle prikkelers, het delen van informatie, het contact met anderen, de algemene normen en privacy en veiligheid.

Binnen 's Heeren Loo is het aantal cliënten dat gebruikt maakt van (social) media aanzienlijk. Dit aantal zal de komende jaren nog verder toenemen, dus het is van belang om hier in de dagelijkse ondersteuning van cliënten aandacht voor te hebben.

Dilemma's, waarbij ethiek en wettelijke kaders elkaar tegenkomen, lossen we samen op; in goed overleg in de driehoek cliënt, verwant, professional. Er bestaat niet één richtlijn die voor iedereen werkt, dat vraagt elke keer weer om maatwerk. Onze zorgprofessionals zijn daarin zeer kundig en kunnen met de richtlijnen in dit document afspraken maken met cliënten en hun verwanten.

Deze beleidsnotitie geeft richting hoe om te gaan met social media gebruik door cliënten van 's Heeren Loo. Waar social media genoemd staat kunnen ook andere media gelezen worden, zoals televisie en internet.

2. Visie op social mediagebruik door cliënten

De 's Heeren Loo Zorggroep is duidelijk in haar visie op al die unieke mensen in onze samenleving:

*Omdat elk mens uniek is
en met zijn eigenheid onze samenleving verrijkt
Omdat elk mens behoefte heeft aan persoonlijke groei en ontwikkeling
en aan nieuwe ervaringen die het leven verrijken*

Daarom 's Heeren Loo

*Opdat jij - jong of oud -
een passend antwoord kan vinden
Op grote en kleine vragen
die er voor jou toe doen
Dichtbij en samen met de mensen
die belangrijk voor je zijn*

*Waar we samen leren
en jij je eigen keuzes maakt
Omdat het vooral gaat om wie jij bent
en wat jij kunt of nodig hebt*

Vanuit deze visie en onze missie, om mensen met een verstandelijke beperking tot hun recht te laten komen, kijken we naar het beleid voor social mediagebruik door onze cliënten. Dit doen we vanuit onze kernwaarden: passie, betrokkenheid, samen en ontwikkeling.

Het spreekt dan vanzelf dat we als zorgorganisatie geloven in een insteek waarbij we denken vanuit de ontwikkelkansen en levensverrijking voor elke cliënt. Social media horen inmiddels net zo goed bij het normale leven als andere media, zoals radio, televisie en internet. De digitalisering van de samenleving is een feit en het is onze zorg- en ontwikkeltaak om cliënten daar zo goed mogelijk in te begeleiden.

In de verschillende domeinen van Schalock, die we bij 's Heeren Loo omarmen, komen onder andere thema's naar voren als:

- 'Het kunnen onderhouden van je eigen sociale netwerk' (domein Interpersoonlijke Relaties),
- 'De kans krijgen om als mens te groeien ook door iets te leren door het zelf te ervaren' (domein Persoonlijke Ontplooiing),
- 'Zelfrespect ontnemen aan het feit dat je je eigen keuzes mag maken, dat niet anderen steeds over je hoofd heen beslissingen nemen en dat je zelf dingen kan proberen of zelf beslist dat je iets wilt proberen' (domein Zelfbeschikking)
- 'Simpelweg ervaren dat je erbij hoort in de samenleving, dat je mens onder de mensen bent' (domein Sociale Inclusie).

Voor de risico's zoeken we dan naar passende oplossingen die we op maat maken en waarvoor we afspraken vastleggen in het plan van de cliënt. Soms kunnen technische mogelijkheden het op maat maken van individuele afspraken vergemakkelijken, zoals bv. het toegang geven tot internet, zenderpakketten voor de televisie. In andere gevallen werken de technische mogelijkheden beperkend en zal er hier in de ondersteuning van cliënten een oplossing voor gevonden dienen te worden.

De visie van 's Heeren Loo op het gebruik van social media door cliënten sluit naadloos aan bij het VN-verdrag. Volgens dit verdrag moeten we ernaar streven dat mensen met een beperking worden opgenomen in de samenleving en daaraan onbeperkt deel kunnen nemen. In een inclusieve samenleving hebben zij regie over hun eigen leven, doen ze mee op voet van gelijkheid, worden ze niet gediscrimineerd en hebben ze toegang tot dezelfde voorzieningen en diensten als mensen zonder beperking. Dit vraagt van

's Heeren Loo dat we in afstemming met cliënten en verwanten zorgdragen voor de juiste voorzieningen en kwaliteit van voorzieningen om gebruik te kunnen maken van social media, bv. toekomstvaste internetvoorzieningen op de woon- en werkplekken van cliënten.

3. Kansen en risico's van social media

Zoals al eerder genoemd bieden social media volop kansen voor onze cliënten en zijn er ook risico's ten aanzien van het gebruik ervan.

Kansen social media:

- Betrokkenheid bij de maatschappij, sociale inclusie
- E-inclusie, meedoen in de digitale wereld
- Uitbreiding van en frequenter contact met de sociale omgeving
- Het vinden van nieuws, informatie en entertainment
- Leren en ontwikkelen van allerlei vaardigheden
- Meekijken, coachen etc. mogelijk door openbaar karakter van social media
- Meer eigen regie in het dagelijks leven
- Mogelijkheid tot meer online hulpverlening
- De focus ligt niet op de beperking

Risico's social media:

- Het leggen/onderhouden van 'verkeerde' (risicovolle/gevaarlijke) contacten
- Overmatige prikkels, afleiding en verstoring van structuur, regelmaat en rust
- Te veel (privacy)gevoelige informatie delen
- Een ongewenst beeld van zichzelf neerzetten/creëren en/of niet begrepen worden
- Misverstanden als gevolg van verschil kennis/inzicht/mening over social media
- Oorzaak en gevolg in gebruik van social media niet overzien
- De beperking is niet zichtbaar

Bij een aantal van de risico's moet opgemerkt worden dat ze niet zo zeer een gevolg zijn van de social media zelf als wel van menselijk gedrag. Vanzelfsprekend versterken social media een aantal risico's door hun bereik, snelheid en technische mogelijkheden, maar hoe mensen daarmee omgaan vormt eigenlijk de bron van het risico. Door de werking en kracht van social media te begrijpen en van daaruit cliënten te begeleiden, worden de beste resultaten geboekt. Dit vraagt om voldoende kennisniveau van medewerkers waarbij social media worden gezien als 'reguliere media van deze tijd' zodat deze, net als bijvoorbeeld andere media (radio, televisie, internet) een plek hebben in de dagelijkse gang van zaken. Belangrijk is daarbij dat de persoonlijke houding van een medewerker ten aanzien van social media, niet leidend mag zijn in de begeleiding van cliënten. Als een medewerker zelf niets met Facebook heeft, is dat geen reden om een cliënt er niet in te ondersteunen. Net zoals het bijvoorbeeld niet uitmaakt dat een medewerker zelf niet van boerenkool houdt en de cliënt wel, of de medewerker niet gecharmeerd is van een bepaald programma op SBS6 en de cliënt wel. Hoe mensen omgaan met social media is veel bepalender dan de social media zelf.

Voorbeelden

Project X in Haren, waarbij een meisje per ongeluk een verkeerde uitnodiging verstuurdde via Facebook en heel Nederland uitnodigde, leidde tot massaal bezoek van niet gewenste gasten die vervolgens het dorp op de kop zette. Dit terwijl al lang duidelijk was dat het meisje een fout gemaakt had en de uitnodiging niet

voor heel Nederland bedoeld was. Dit komt dus niet zo zeer door Facebook, maar door mensen die het nodig vinden op deze manier op een foutje te reageren...

Een kwetsbaar meisje kan lastiggevallen worden (of erger) door iemand met verkeerde bedoelingen. Via social media kan dit contact ontstaan of intenser worden, maar het probleem ontstaat niet dóór social media, maar door de verkeerde intenties van deze persoon. Daarbij had het contact ook via sms, e-mail, een chatbox, telefonisch, via brieven of gewoon buiten op straat kunnen ontstaan.

De risico's die samenhangen met social media bestaan dus vaak al wel, alleen zijn de kanalen/middelen nieuw: Facebook, Twitter, Instagram, Snapchat, WhatsApp, Skype etc.

Toch is het zaak goed naar de risico's te kijken want veiligheid staat voorop. De balans tussen veiligheid en Schalock-domeinen als zelfbeschikking en sociale inclusie staat daarbij onder druk en levert dilemma's op. Het uitgangspunt is dat we hierbij primair kijken vanuit de kansen en mogelijkheden en van daaruit in samenspraak met de cliënt, betrokken familie en/of wettelijk vertegenwoordigers met maatwerkoplossingen komen.

4. Ondersteuning van cliënten bij het gebruik van social media

3 belangrijke uitgangspunten

1. Op basis van onze visie, missie, kernwaarden en de domeinen van Schalock gaan we bij social media uit van de kansen en mogelijkheden die deze media bieden aan cliënten op het gebied van interpersoonlijke relaties, sociale inclusie, persoonlijke ontplooiing en zelfrecht.
2. De risico's en dilemma's koppelen we niet aan het middel (social media) maar aan de achterliggende oorzaak (menselijk gedrag, miscommunicatie, schending van privacy etc.).
3. We zetten in op persoonlijke begeleiding, ontwikkeling en maatwerk om samen tot afspraken te komen die de risico's zo klein mogelijk maken. Dit vereist een goede risico-inventarisatie waarin ethische en juridische aspecten zorgvuldig worden afgewogen en die leidt tot afspraken. Deze afspraken worden in de driehoek tussen cliënt, professionals en familie gemaakt, vastgelegd in het dossier, regelmatig geëvalueerd en (indien nodig) aangepast.

Aan de slag met de toolkit social media

Om vorm te geven aan de 3 uitgangspunten en praktisch aan de slag te gaan kunnen de medewerkers van 's Heeren Loo onder andere gebruik maken van de **toolkit social media** op het Zorgplein. Hierin vind je onder andere praktische tips rondom de ondersteuning van cliënten bij het gebruik van social media en middelen die je hiervoor kunt gebruiken, zoals het spel Sociale Slimmeriken.

Via onderstaande link kom je direct in de toolkit terecht:

<https://mp.sheerenloo.nl/web/mediawijsheid/home>

Daarnaast is het belangrijk om het gebruik van social media door cliënten met collega's te bespreken. Met elkaar weet je meer dan alleen.

5. Begrippen, ethische en juridische aspecten

Begrippen

(Social) Mediawijsheid

Webwijsheid of social media wijsheid is eigenlijk onderdeel van mediawijsheid. Mediawijsheid is alle kennis en vaardigheden en de mentaliteit die mensen nodig hebben om bewust, kritisch en actief mee te doen in de wereld van vandaag en morgen, waarin media een bepalende hoofdrol spelen.

(Bron: Raad voor Cultuur)

Ethische aspecten

In het begeleiden van cliënten met een verstandelijke beperking kan het voorkomen dat verschillende waarden die vanuit verschillende perspectieven leidend zijn, met elkaar botsen.

Vanuit het zorgend mensbeeld (zorgethiek) zijn betrokkenheid, afhankelijkheid, verantwoordelijkheid, kwetsbaarheid, behoeftigheid en zorgzaamheid belangrijke waarden.

Voor mensen met een verstandelijke beperking staan de waarden vrijheid, zelfstandigheid, zelfontplooiing, autonomie en gelijke kansen voor iedereen centraal. De persoon met een verstandelijke beperking wordt gezien als een mondige burger met rechten, die onafhankelijk van een ander persoon zijn beslissingen neemt.

De professional moet de cliënt naast goede zorg en ondersteuning ook veiligheid en bescherming bieden. Belangrijke waarden hierbij zijn: veiligheid, bescherming, vertrouwen, afhankelijkheid en goed hulpverlenerschap. In de zorgpraktijk leidt dit vaak tot een dilemma voor de professional. Op welk punt moet deze nu de cliënt beperken in zijn vrijheid om hem te beschermen tegen de risico's van het gebruik van social media? Dit punt zal voor iedere situatie anders liggen en zal goed samen met de cliënt - en eventueel met zijn familie - moeten worden afgewogen.

Juridische aspecten

Naast ethische aspecten speelt ook het wettelijk kader een rol bij het gebruik van social media. Daar waar ethische en juridische aspecten samenkomen kunnen dilemma's ontstaan. Hier maken we in goed overleg expliciete afspraken over in de driehoek cliënt, verwant, professional. Deze afspraken leggen we vast in het dossier van de cliënt en evalueren we periodiek met elkaar.

Grondrechten en beroepsgeheim

Op basis van het Europees Verdrag van de Rechten van de Mens (EVRM) en de Grondwet (GW) is het delen (verstrekken en ontvangen) van informatie met anderen een grondrecht van ieder persoon (vrijheid van meningsuiting). Ook het eerbiedigen van de privacy (persoonlijke levenssfeer) en het respecteren van het briefgeheim zijn grondrechten van ieder mens.

Op basis van de privacywetgeving is (de medewerker van) 's Heeren Loo in beginsel ook niet gerechtigd tot het inzien, doorgeven van sociale media van een cliënt. Dit mag alleen indien hiertoe gegronde redenen bestaan (zie bijzondere zorgplicht hierna op pg 8).

Daarnaast speelt in de zorg het beroepsgeheim van de zorgverlener een rol. Het beroepsgeheim zorgt ervoor dat iemand die naar een zorgverlener gaat, niet bang hoeft te zijn dat zijn informatie met anderen wordt gedeeld. Alleen onder strikte voorwaarden is schending van het beroepsgeheim mogelijk, bijvoor-

beeld als de cliënt vertelt dat hij via internet ernstig wordt bedreigd, maar hij hier geen melding of aangifte bij de politie van durft of wil doen. De begeleider moet dan goed afwegen of het belang van de veiligheid van de cliënt zwaarder weegt dan het schenden van zijn beroepsgeheim.

Concreet houdt bovenstaande in dat een medewerker zonder toestemming van de cliënt en/of zijn vertegenwoordiger geen toegang heeft tot de sociale media die de cliënt gebruikt. Pas indien er zwaarwegende redenen zijn om aan te nemen dat de cliënt slachtoffer danwel dader van misbruik of anderszins sprake is van risico's, zal de professional een afweging moeten maken en – indien noodzakelijk- maatregelen nemen ter bescherming van de cliënt en/of andere personen. Deze afweging dient het liefst multidisciplinair in de driehoek te worden gemaakt en dient in het dossier te worden vastgelegd.

Vrijheidsbeperkingen

Als de maatregel een vrijheidsbeperking inhoudt, moet de cliënt en/of wettelijk vertegenwoordiger hiermee instemmen. De vrijheidsbeperking wordt geregistreerd in het dossier en de module vrijheidsbeperkingen, regelmatig geëvalueerd en zo spoedig mogelijk afgebouwd. Voordat er een vrijheidsbeperking (bijvoorbeeld het (tijdelijk) inleveren van een mobiel) wordt afgesproken, moet eerst worden afgewogen of de maatregel subsidiair (er is geen lichter alternatief), proportioneel (redelijk in verhouding tot het doel) en doelmatig (maatregel is geschikt voor het bereiken van het doel). Deze afwegingen worden uiteraard ook in het dossier geregistreerd. Als de cliënt niet instemt met de vrijheidsbeperking is er sprake van een dwangbehandeling. Dit is alleen mogelijk als de cliënt onvrijwillig is opgenomen.

Meer weten over vrijheidsbeperkingen? Kijk dan op het zorgplein op de portal.

<https://mp.sheerenloo.nl/group/mp/services/zorgplein/veiligheid-van-de-client/vrijheidsbeperking>

Wilsbekwaamheid

Het uitgangspunt is dat iedereen van 12 jaar of ouder in toenemende mate weloverwogen keuzes kan maken, eventueel met ondersteuning van anderen. Dit geldt ook voor cliënten die vrijwillig bij ons wonen en/of werken. Maar soms kan een cliënt dat niet. Omdat hij zijn eigen belang niet voldoende kan behartigen of onvoldoende zicht heeft op de gevolgen. In dat geval kunnen we laten beoordelen of de cliënt wilsbekwaam is voor die keuze. Bij wilsbekwaamheid gaat het altijd om belangrijke beslissingen met grote gevolgen. Meer weten over wilsbekwaamheid? Kijk dan op het zorgplein op de portal.

<https://mp.sheerenloo.nl/group/mp/services/zorgplein/eigen-regie-van-de-client/wilsbekwaamheid>

Aansprakelijkheid (Burgerlijk Wetboek) en bijzondere zorgplicht (rechtspraak)

's Heeren Loo is te beschouwen als een dienstverlenende tussenpersoon (toegangsverschaffer tot het internet). Het doorgeven van informatie afkomstig van een ander of het verschaffen van toegang tot een communicatienetwerk leidt niet tot aansprakelijkheid voor de doorgegeven informatie indien de dienstverlenende tussenpersoon (cumulatieve opsomming):

1. niet het initiatief tot het doorgeven van de informatie neemt;
2. niet degene is die bepaalt aan wie de informatie wordt doorgegeven; en
3. hij de doorgegeven informatie niet heeft geselecteerd of gewijzigd.

Daarnaast heeft 's Heeren Loo voor haar cliënten een bijzondere zorgplicht. In de rechtspraak is nader uitgewerkt wat de bijzondere zorgplicht van een zorgaanbieder inhoudt. Van een schending van de bijzondere zorgplicht zou sprake kunnen zijn indien de zorgaanbieder geen of te weinig oog had voor het gevaarzettend gedrag van cliënt jegens anderen of indien de concrete situatie noopte tot het nemen van specifieke (beleids)maatregelen, die de zorgaanbieder vervolgens niet heeft genomen.

In het geval dat (een medewerker van) 's Heeren Loo op de hoogte is van illegale activiteiten van een cliënt op internet – of hiervan op de hoogte behoorde te zijn - dient de medewerker in die concrete situatie maatregelen te nemen om mogelijke schade voor derden te voorkomen (inspanningsverplichting). Daarbij dienen vanzelfsprekend conform de privacywetgeving afwegingen te worden gemaakt.

Of en in hoeverre 's Heeren Loo aansprakelijk gesteld kan worden voor illegale activiteiten van cliënten op internet is uiteindelijk ter beoordeling aan de rechter. De rechter oordeelt op basis van de concrete om-

standigheden van de situatie of 's Heeren Loo aansprakelijk gesteld kan worden omdat zij niet aan haar bijzondere zorgplicht heeft voldaan.

Veiligheid van gebruik social media

Bij het gebruik van social media door (een medewerker van) 's Heeren Loo moet goed nagedacht worden over het doel, de veiligheid en de vertrouwelijkheid van social media. 's Heeren Loo mag in principe alleen gegevens van cliënten gebruiken voor het bieden van goede zorg en ondersteuning. Zonder toestemming van de cliënt mag er geen film- of beeldmateriaal gebruikt worden voor andere doelen. Ook moet de cliënt op zijn eigen niveau goed worden voorgelicht over de risico's en het feit dat een foto –eenmaal geplaatst op internet – nog wel verwijderd kan worden, maar dat ondertussen de foto al kan zijn gedeeld met heel veel andere personen. Medewerkers, cliënten en verwanten dienen zich bij het gebruik van (social) media ervan bewust te zijn dat zij andere personen niet in diskrediet brengen. Het zonder toestemming plaatsen van afbeeldingen of opnames van cliënten en/of medewerker(s) van de 's Heeren Loo Zorggroep op (social) media is niet toegestaan.

Aangifte bij strafbaar feit

Wanneer er sprake is van een strafbaar feit rondom het gebruik van (social) media door cliënten, waarbij een cliënt of medewerker van 's Heeren Loo slachtoffer is, zal 's Heeren Loo in samenspraak met cliënt en verwanten zorgvuldig overwegen of het maken van een melding of het doen aangifte bij politie op zijn plek is.

Tot slot!

Veel plezier samen met de cliënt op social media.
Social Media maken je leefwereld groter!