



## Samen mediawijs

Beleid (sociale) mediagebruik  
door cliënten



's Heeren Loo



's Heeren Loo

**Beleid (sociale) mediagebruik door cliënten**

## **Samen mediawijs**

**Beleid (sociale) mediagebruik door  
cliënten**

Auteur	Hessel Rienstra & Marloes de Ruiter, Advisium Zorgbeleid
Datum	Oktober 2021
Versie	2.0



## Inhoudsopgave

<b>1 Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>2 Visie op sociale mediagebruik door cliënten</b>	<b>5</b>
<b>3 Kansen en risico's van sociale media</b>	<b>6</b>
3.1 Kansen sociale media	6
3.2 Risico's sociale media	6
3.3 Voorbeelden	7
<b>4 Ondersteuning van cliënten bij het gebruik van sociale media</b>	<b>8</b>
4.1 Drie belangrijke uitgangspunten	8
4.2 Aan de slag met de toolkit social media	8
<b>5 Begrippen, ethische aspecten</b>	<b>10</b>
5.1 Begrippen	10
5.2 Ethische aspecten	10
5.3 Juridische aspecten	10
<b>6 Tot slot</b>	<b>13</b>



## 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, sociale 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 sociale 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 sociale media ontstaan. 's Heeren Loo werkt voor een bijzondere, vaak kwetsbare, doelgroep. Mensen met een (verstandelijke) beperking hebben soms moeite sociale media goed te gebruiken en de juiste inschatting te maken ten aanzien van alle prikkels, 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 sociale media aanzienlijk. Dit aantal zal de komende jaren nog verder toenemen (of ze doen het al en je weet het niet), 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 sociale media gebruik door cliënten van 's Heeren Loo. Waar sociale media genoemd staat kunnen ook andere media gelezen worden, zoals televisie en internet. Deze termen en de omgang met media, noemen we 'mediawijsheid'.



## 2 Visie op sociale mediagebruik door cliënten

Vanuit de visie en missie van 's Heeren Loo, om mensen met een verstandelijke beperking tot hun recht te laten komen, kijken we naar het beleid voor sociale 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. Sociale 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 ontlenen 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. Soms moeten we cliënten beperken in het gebruik van internet. Voor meer informatie zie pagina 9.

De visie van 's Heeren Loo op het gebruik van sociale media door cliënten sluit naadloos aan bij het VN-verdrag<sup>1</sup>. 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 sociale media, bv. toekomstbestendige internetvoorzieningen op de woon- en werkplekken van cliënten.

---

<sup>1</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/rechten-van-mensen-met-een-handicap/positie-mensen-met-een-beperking-verbeteren-vn-verdrag-handicap>



## 3 Kansen en risico's van sociale media

### 3.1 Kansen sociale 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 sociale media
- Meer eigen regie in het dagelijks leven
- Mogelijkheid tot meer online hulpverlening
- De focus ligt niet op de beperking
- Vloggen en content maken

### 3.2 Risico's sociale 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
- Cliënten plegen soms (ongewild) strafbare feiten
- Misverstanden als gevolg van verschil kennis/inzicht/mening over sociale media
- Oorzaak en gevolg in gebruik van sociale media niet overzien
- De beperking van de cliënt is niet zichtbaar

Bij een aantal van de risico's moet opgemerkt worden dat ze niet zo zeer een gevolg zijn van de sociale media zelf als wel van menselijk gedrag. Vanzelfsprekend versterken sociale 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 sociale media te begrijpen en van daaruit cliënten te begeleiden, worden de beste resultaten geboekt.

#### Hoe gaan we hiermee om?

Dit vraagt om voldoende kennisniveau van medewerkers waarbij sociale 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 sociale 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 sociale media is veel bepalender dan de sociale media zelf.

Het is in deze begeleiding heel belangrijk om een open en nieuwsgierige houding te hanteren. Op deze manier voelt de cliënt zich serieus genomen in zijn of haar mediagebruik. Juist op die manier verkleint de afstand tussen de wereld die zich online afspeelt en bijvoorbeeld de keukentafel. En denk je dat de cliënt die je begeleidt zich niet online beweegt? Grote kans dat je naïef in de wedstrijd zit.



### 3.3 Voorbeelden

#### De kracht van sociale media

Misschien ken je het nog wel uit het nieuws van 2012? Project X, ook wel het 'Facebookfeest' genoemd. Een meisje zette een uitnodiging voor haar verjaardag op Facebook en vergat daarbij deze uitnodiging alleen voor vrienden beschikbaar te maken. Ineens stond haar dorp vol met feestende mensen. Natuurlijk zal niet ieder vergeten vinkje leiden tot een dergelijke escalatie, maar het geeft wel duidelijk de kracht van sociale media weer. Ook hier zie je dus dat de escalatie

**“Via sociale media kan ik soms niet goed vertellen wat ik bedoel. Iemand leest iets dan anders dan hoe ik het bedoel!”**

niet komt door Facebook, maar door menselijk gedrag. Een fout van een meisje, en een opgelopen hype op sociale media.

Hieronder delen we een paar casussen, die meer van deze tijd zijn, op basis van verhalen van Ervaringsdeskundigen van 's Heeren Loo.

#### Internet eruit

*“Een jongen van 30 jaar oud, met autisme woont in een appartement van 's Heeren Loo. Begeleiding vindt het gamegedrag van K problematisch. Hij gamet vaak tot laat in de avond en is daardoor in de ochtend nog wel eens vermoeid. Hierdoor komt hij lastig op gang en is wel eens chagrijnig op dagbesteding”. Wat zou een goede oplossing zijn in deze?*

Soms hebben we de neiging om controle te pakken in een dergelijke situatie. Door bijvoorbeeld het internet af te sluiten tussen bepaalde uren, of door regels te maken. In werkelijkheid zien we juist vaak dat door controle te nemen, je juist afstand creëert. Er zijn voor K ook andere manieren om toch aan internet te komen en op die manier verdwijnt er steeds meer gedrag achter het modem. Het risico bestaat dat je de client steeds vaker of verder gaat beperken.

Juist door te investeren in het contact en nieuwsgierig te zijn naar het 'waarom', kun je de afstand verkleinen. Dat betekent overigens niet dat je geen afspraken kunt maken, maar altijd vanuit verbinding. Op die manier kun je beperkingen in internetgebruik voorkomen.

**“Via sociale media lukt het mij om mijn passie te delen!”**

#### Sociale contacten

Voor sommige cliënten is het lastig om contact te maken met andere mensen. Het uitgaansleven is soms bedreigend of moeilijk, of je vindt er niet mensen met dezelfde interesses. Een cliënt van een woongroep is enorm fan van het radiostation 3FM. Hij luistert bijna de hele dag en kent alle programma's van de omroep. Via Twitter lukt het hem om in contact te komen met andere mensen

**“Via het gamen kwam ik in contact met iemand. Intussen kennen we elkaar goed!”**

met dezelfde interesses. Samen met begeleiding weet hij dit op een heel goede manier te benutten en bezoekt hierdoor jaarlijks Het Glazen Huis rond de Kerst. Een voorbeeld van hoe sociale media ook kan bijdragen aan het leven van iemand met een beperking.



## 4 Ondersteuning van cliënten bij het gebruik van sociale media

### 4.1 Drie belangrijke uitgangspunten

1. Op basis van onze visie, missie, kernwaarden en de domeinen van Schalock gaan we bij sociale 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 (sociale 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.

### 4.2 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 sociale media op het 'Mijn 's Heeren Loo'. Hierin vind je onder andere praktische tips rondom de ondersteuning van cliënten bij het gebruik van sociale media en middelen die je hiervoor kunt gebruiken, zoals het spel

Sociale Slimmeriken. <https://www.sheerenloo.nl/kennis-en-onderzoek/themas/mediawijsheid/sociale-slimmeriken>



Via onderstaande link kom je direct in de toolkit terecht: <https://mijn.sheerenloo.nl/alles-over-zorg/mediawijsheid>

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

#### Leuker Online

Naast de toolkit van 's Heeren Loo is er ook een landelijke pagina ontwikkeld waar je als begeleider of als beleidsmaker/manager informatie kunt vinden over mediawijsheid. Ontwikkeld door het Netwerk Mediawijsheid en enkele experts uit het werkveld is in 2021 [www.leukeronline.nl](http://www.leukeronline.nl) gelanceerd. Hier kun je achtergrondinformatie, tools en hulpmiddelen vinden.





## Beperken van cliënten bij gebruik van sociale media

Soms is echt alles geprobeerd om de risico's in het internetgebruik (op een vrijwillige manier) op te lossen en zijn maatregelen ter bescherming echt nodig. Als de cliënt zich daartegen verzet, is er sprake van onvrijwillige zorg.

Dan beperk je de cliënt dus bijvoorbeeld in het gebruik van sociale media of zijn telefoon. Deze maatregel registreer je in het plan van de cliënt (module onvrijwillige zorg), evalueer je regelmatig en bouw je zo snel mogelijk af.

Voordat je de cliënt gaat beperken, weegt de gedragswetenschapper met de persoonlijk begeleider eerst af of:

1. er echt geen lichter alternatief is (subsidiar)
2. de maatregel redelijk is in verhouding tot het doel (proportioneel)
3. geschikt is voor het bereiken van het doel (doelmatig).

Ook dit wordt vastgelegd in het plan van de cliënt. Wil je je meer weten over de Wet zorg en dwang? Kijk dan op <https://mijn.sheerenloo.nl/alles-over-zorg/wet-zorg-en-dwang-wzd>

### Wilsonbekwaamheid

In Nederland gaan we ervan uit dat iedereen vanaf 12 jaar ter zake wilsbekwaam is. Dit betekent dat diegene zelf keuzes maakt en beslissingen neemt. Dit geldt ook voor cliënten van 's Heeren Loo. Maar soms kan een cliënt dat niet. Omdat hij zijn eigen belang niet voldoende kan behartigen of de gevolgen van zijn beslissing niet goed kan overzien. In dat geval kan de gedragswetenschapper beoordelen dat de cliënt wilsonbekwaam is voor die keuze. Bij wilsonbekwaamheid gaat het altijd om belangrijke beslissingen met grote gevolgen. Meer weten over wils(on)bekwaamheid? Kijk dan op <https://mijn.sheerenloo.nl/alles-over-zorg/wils-on-bekwaamheid>

## 5 Begrippen, ethische aspecten

### 5.1 Begrippen

#### (Sociale) Mediawijsheid

Webwijsheid of (sociale) 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)*

### 5.2 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, behoefte 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 sociale media? Dit punt zal voor iedere situatie anders liggen en zal goed samen met de cliënt - en eventueel met zijn familie - moeten worden afgewogen.

### 5.3 Juridische aspecten

Naast ethische aspecten speelt ook het wettelijk kader een rol bij het gebruik van sociale 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, bijvoorbeeld 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 multidisciplinair in de driehoek te worden gemaakt en dient in het dossier te worden vastgelegd.

**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):

niet het initiatief tot het doorgeven van de informatie neemt;  
niet degene is die bepaalt aan wie de informatie wordt doorgegeven; en  
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 omstandigheden van de situatie of 's Heeren Loo aansprakelijk gesteld kan worden omdat zij niet aan haar bijzondere zorgplicht heeft voldaan.

### Veiligheid van gebruik sociale media

Bij het gebruik van sociale media door (een medewerker van) 's Heeren Loo moet goed nagedacht worden over het doel, de veiligheid en de vertrouwelijkheid van sociale 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 (sociale) 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 (sociale) media is niet toegestaan.



's Heeren Loo

Beleid (sociale) mediagebruik door cliënten

### **Aangifte bij strafbaar feit**

Wanneer er sprake is van een strafbaar feit rondom het gebruik van (sociale) 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. Cliënten kunnen in sommige gevallen ook (perongeluk) dader/pleger zijn. Het ongevraagd delen van afbeeldingen van medewerkers of cliënten is strafbaar.



## 6 Tot slot

In dit stuk heb je kunnen lezen dat sociale media heel leuk kan zijn, maar ook gevaren kent. Ga vooral met elkaar op ontdekkingsreis naar wat de online wereld te bieden heeft. Wees nieuwsgierig, open en blijf in verbinding. Wees voorzichtig en op je hoede voor de gevaren en zorg ervoor dat je als zorgmedewerker op de hoogte blijft van de online ontwikkelingen.