



Universiteit Utrecht

impact



partner in



Psychotrauma
Expert Group

05-07-2018

Gevolgd door social media

Een onderzoek naar de impact van social media op professionals
binnen de jeugdzorg



Publiek Management, USBO

Student: Daniek de Vries

Studentnummer: 4091914

Eerste lezer: Jurriaan Jacobs

Tweede lezer: Erna Ruijer

Gevolgd door social media

Een onderzoek naar de impact van social media op professionals binnen de jeugdzorg

Universiteit Utrecht

Departement voor Bestuurs- en Organiseringswetenschap (USBO)

Master Publiek Management

Daniek de Vries

401914

Eerste lezer: Jurriaan Jacobs

Tweede lezer: Erna Ruijter

Datum: 05-07-18

Samenvatting

Het werk van jeugdzorgprofessionals staat onder druk. Constant veranderende maatschappelijke verwachtingen maken het werk van professionals complex en dynamisch. Eén van de beroepsgroepen waar deze druk tot uiting komt is de jeugdzorg. Waar welfare state professionals van oudsher legitimiteit om het werk uit te voeren haalden uit het volgen van een opleiding is dat tegenwoordig niet meer voldoende. Stakeholders verwachten dat organisaties transparant zijn en de dialoog aangaan.

Social media bieden platforms waar deze druk tot uiting kan komen. Social media zijn tegenwoordig niet meer weg te denken uit het dagelijkse leven van mensen. Dat betekent dat social media ook een belangrijk onderdeel vormen van de leefwereld van cliënten. Hierdoor beïnvloeden social media ook het werk van professionals binnen de jeugdzorg. Cliënten kunnen social media gebruiken om de confrontatie met professionals op te zoeken. Een aantal facetten van social media zorgen ervoor dat de impact van een incident met cliënten groot kan zijn. Social media zorgen namelijk voor communicatieverbreding, horizontalisering, framing en oncontroleerbaarheid van informatie. Deze online confrontaties kunnen grote impact hebben op het welzijn van professionals en de kwaliteit van dienstverlening.

Aan de hand van de onderzoeksvraag *'In hoeverre beschikken jeugdzorgprofessionals over voldoende professioneel vermogen ten aanzien van social media binnen het werk?* is onderzocht op welke manier professionals te maken krijgen met social media en wat hiervan de impact is. Voldoende professioneel vermogen zal professionals in staat stellen op een proactieve manier om te kunnen gaan met verwachtingen ten aanzien van social media een zij zullen controle ervaren over situaties. De verwachting vanuit de literatuur is dat jeugdzorgprofessionals met voldoende professioneel vermogen minder lasten ervaren van social media.

Uit de resultaten is gebleken dat professionals verschillende incidenten met cliënten op social media kunnen meemaken. Hoewel het aantal online incidenten ten opzichte van face-to-face incidenten relatief lijkt mee te vallen, blijkt de impact van social media op welzijn, werk en professionaliteit groot te zijn. Professionals merken dat ze zich online lastig kunnen verweren, vanwege de privacywetgeving rondom cliënten. Daarnaast zijn berichten vaak anoniem en kan informatie snel worden verspreid. Daarbij kunnen berichten worden geframed wat een beperkt beeld schetst van de situatie en de professional in een negatief daglicht plaatst. Dit leidt tot gevoelens van kwetsbaarheid en onbegrip. Ook kan het leiden tot angst bij het uitvoeren van het werk, waardoor professionals voorzichtiger worden in hun uitspraken richting cliënten.

Professioneel vermogen kan worden vergroot met behulp van hulpbronnen (job resources) en wordt beperkt door de lasten binnen het werk (job demands). Gebleken is dat professionals op een aantal vlakken verbeteringen mogelijk zijn om het professioneel vermogen ten aanzien van social media te vergroten. De eerste hulpbron die is onderscheiden is autonomie. Met betrekking tot de autonomie blijkt dat professionals te weinig kaders ervaren rondom social media, waardoor verwachtingsmanagement tussen professionals en cliënt lastig verloopt. Kaders zouden hiervoor een oplossing kunnen bieden. Daarnaast zijn verbeteringen mogelijk met betrekking tot de hulpbron training en opleiding. Professionals geven aan dat social media vragen om een continu gesprek en bewustzijn, aangezien de ontwikkelingen op social media vlak snel gaan. Dit zou gewaarborgd kunnen zijn binnen trainingen en opleiding. De laatste hulpbron die is onderscheiden is netwerk.

Professionals geven aan te weten op wie ze terug kunnen vallen wanneer een social media incident plaatsvindt en bij wie zij terecht kunnen met vragen.

Verbeteringen omtrent professioneel vermogen ten aanzien van social media zouden zich kunnen focussen op een aantal punten. Allereerst kan de overheid een rol spelen in het scheppen van duidelijke wetgeving omtrent social media, de opleiding kan daarnaast social media beter waarborgen in het onderwijscurriculum. Ook de organisatie kan een rol spelen bij het vergroten van professioneel vermogen door in te spelen op de hulpbronnen. Professionals zelf kunnen zorgen dat social media zijn gewaarborgd binnen het teamnetwerk en duidelijke afspraken maken met cliënten en collega's over de omgang met social media binnen het werk. Voor professionals is het belangrijk zich bewust te zijn van social media en social media te integreren binnen het werk.

Kortom, de professionals staan onder druk binnen de jeugdzorg. De opkomst van social media heeft bijgedragen aan een veranderende omgeving. Mondige cliënten hebben nu platforms waar ze hun ongenoegen over de jeugdzorg kunnen uiten. Dit vraagt van de professionals flexibiliteit, maar tegelijkertijd moeten ze zich ook houden aan regels en protocollen aangezien dit de basis vormt van de legitimiteit van welfare state professionals. Noodzakelijk om met dit spanningsveld om te gaan is dat professionals handvatten aangereikt krijgen in de vorm van kaders, training en opleiding, en een netwerk om op terug te vallen. Op die manier kan de professional beter omgaan met de uitdagingen die de social media toevoegen aan het werk van de professionals en zal het professioneel vermogen ten aanzien van social media worden vergroot.

Keywords: social media; professioneel vermogen; professionaliteit; JD-R model; jeugdzorg

1 Inhoud

Samenvatting.....	2
Voorwoord	7
1 Inleiding.....	8
1.1 Probleemstelling.....	11
1.2 Doelstelling.....	11
1.3 Onderzoeksvraag.....	12
1.3.1 Deelvragen.....	12
1.4 Relevantie	13
1.5 Leeswijzer	13
2 Context: Jeugdbescherming Nederland	14
2.1 Transitie jeugdzorg	14
2.2 Inschakeling jeugdzorg	15
2.3 Social media binnen de jeugdzorg.....	15
3 Theoretisch kader.....	16
3.1 Professionaliteit.....	16
3.1.1 Pure professionalism	16
3.1.2 Professionalisering van een beroepsgroep	16
3.1.3 Type professionals.....	17
3.1.4 Professionalisering in de huidige tijd	18
3.2 Social media.....	19
3.2.1 Kenmerken social media	19
3.2.2 Gevaren social media	20
3.2.3 Social media vragen om een andere werkwijze	21
3.3 JD-R model.....	22
3.4 Professioneel vermogen.....	24
3.5 Koppeling theoretische concepten en verwachtingen.....	27
4 Methode.....	30
4.1 Wetenschapsfilosofische positie	30
4.2 Onderzoeksmethode	30
4.2.1 Onderzoeksstrategie: Kwalitatief	30
4.2.2 Methoden van dataverzameling: interviews.....	30
4.3 Respondentbeschrijving	31
4.4 Analyse	32

4.4.1	Betrouwbaarheid.....	32
4.4.2	<i>Validiteit</i>	33
5	Resultaten.....	34
5.1	Social media binnen de jeugdzorg.....	34
5.2	Impact social media.....	37
5.2.1	Impact vergrotende facetten social media	37
5.2.2	Impact op het welzijn	40
5.2.3	Impact op het werk	41
5.2.4	Impact op professionaliteit	43
5.3	JD-R model en professioneel vermogen.....	45
5.3.1	Social media als stressfactor of energiebron	45
5.3.2	Omgang met social media	46
5.4	Hulpbronnen JD-R model en professioneel vermogen	47
5.4.1	Autonomie.....	47
5.4.2	Beperken autonomie als oplossing	48
5.4.3	Training & Opleiding ten aanzien van omgang met social media	49
5.4.4	Training & opleiding als oplossing.....	50
5.4.5	Training & opleiding ten aanzien van de wettelijke kaders	51
5.4.6	Wettelijke kaders als oplossing	51
5.4.7	Netwerk.....	52
5.4.8	Persoonlijkheid	54
6	Conclusie	55
6.1	Beantwoording deelvragen	55
6.2	Beantwoording onderzoeksvraag.....	57
7	Discussie	60
7.1	Professioneel vermogen ten aanzien van social media	60
7.2	Professionaliteit.....	61
7.3	Praktische verbeterpunten onderzoeksproces	63
7.4	Nieuwe onderzoeksmogelijkheden	64
7.5	Aanbevelingen.....	65
7.6	Overzicht aanbevelingen	69
8	Literatuurlijst	70
9	Bijlage 1: Topiclijst.....	74
10	Bijlage 2: Codeboom.....	76

11 Bijlage 3: Format transcripten 78

Voorwoord

Voor u ligt mijn masterscriptie: 'Gevolgd door social media, een onderzoek naar de impact van social media op professionals binnen de jeugdzorg'. Dit onderzoek is geschreven in opdracht van Impact, een landelijk kennis & adviescentrum psychosociale zorg en veiligheid bij schokkende gebeurtenissen. Daarnaast vormt deze scriptie de afronding van de masteropleiding Publiek Management aan de Utrechtse School voor Bestuurs- en Organisationswetenschap (USBO).

Voor deze scriptie heb ik onderzoek gedaan naar de impact van social media binnen jeugdzorg. Hoe meer verhalen ik hoorde, hoe meer ik de behoefte kreeg om dit verhaal naar buiten te brengen. Het werd een persoonlijk doel om deze veelal negatieve impact in kaart te brengen en aandacht te schenken aan dit probleem. Ik vind dat professionals in welk vak dan ook hun werk vrijuit moeten kunnen uitvoeren zonder angst dat anderen negatieve berichten posten op social media. Dit probleem is ook te zien binnen andere sectoren, kijk naar politie en ambulance. Echter is de impact op jeugdzorgprofessionals nog weinig belicht. Ik hoop dat deze scriptie iets bij zal dragen aan de bewustwording van de impact van social media en de grote gevolgen die social media kunnen hebben op individuen.

Voor mij zit het er nu op. Het onderzoek is gedaan en mijn scriptie is af. Iets dat absoluut geen gemakkelijk proces is geweest. Ondanks dat ik het onderwerp erg interessant vind, was het toch een zoektocht om het helder op papier te krijgen en motivatie te vinden voor het zoeken naar relevante literatuur, het transcriberen en het analyseren van interviews. Ook was het vinden van respondenten een zoektocht aangezien jeugdzorgmedewerkers druk waren of twijfelden om mee te werken. Deze scriptie had nooit tot stand kunnen komen zonder de steun van anderen. Voordat u zich verder onderdompelt in de wereld van social media binnen de jeugdzorg in Nederland wil ik een aantal mensen bedanken.

Allereerst wil ik Jurriaan Jacobs, mijn eerste begeleider bedanken voor alle feedback en vooral het vele geduld dat hij heeft gehad als ik vastzat in het scriptieproces. Jurriaan, ik weet na vijf jaar eindelijk wat APA-stijl is. Daarnaast ook dank aan mijn tweede lezer Erna Ruijter voor de feedback en suggesties die ze heeft gegeven. Verder had ik deze scriptie niet kunnen schrijven zonder de steun van Impact. Ik wil alle collega's van Impact bedanken voor het meedenken over de inhoud. Maarten speciaal voor jou, dank voor alle potjes tafeltennis bij Impact ter afleiding van de scriptiestress. Last but not least, vrienden en familie die mee hebben gelezen, feedback hebben gegeven maar ook al het geklaag hebben aangehoord wanneer ik even geen zin meer had om te schrijven. Jullie bedankt voor alle gezellige afleiding tussen het schrijven door.

Deze scriptie vormt het slotstuk van vijf jaar studeren aan USBO. Het is gek om vanwege de verbouwing mijn tijd niet af te sluiten in het pand van USBO zelf, maar ik zal terugkijken op vijf mooie en bovenal leerzame jaren. Deze scriptie vormt (voor nu) een einde van mijn studententijd. Op nog heel veel fijne en leerzame nieuwe avonturen, maar voor nu vooral veel plezier tijdens het lezen van mijn masterscriptie. Hopelijk brengt deze scriptie u nieuwe inzichten.

Daniek de Vries

1 Inleiding

'Professionals staan onder druk', is een veelgehoorde kreet in het publieke debat (Noordegraaf, van Loon, Heerema & Weggemans, 2015a, p. 290). Social media spelen hier, naast andere oorzaken, een grote rol in aangezien dit een steeds grotere invloed uitoefent op de werkzaamheden van professionals. Tegenwoordig zijn social media onlosmakelijk verbonden met het dagelijkse leven van mensen, waardoor het ook binnen werkstructuren niet meer valt te vermijden (Knox, 2016). Burgers en een nieuwe generatie openbare bestuurders verwachten van professionals dat zij hier iets mee doen (Knox, 2016). Onduidelijk is echter wat professionals precies kunnen doen met social media binnen het werk.

Veranderende maatschappelijke verwachtingen

Jeugdzorg is één van de beroepsgroepen waarbij het onduidelijk is hoe professionals om kunnen gaan met social media. Van oudsher zijn jeugdzorgmedewerkers niet gewend om zich te verhouden tot de social media binnen het werk. *Welfare state professionals*, waar jeugdzorgmedewerkers onder kunnen vallen handelen op basis van vakinhoudelijke en specialistische kennis die is opgedaan tijdens een opleidingstraject (Noordegraaf, 2015). Binnen het werk zijn professionals gebonden aan regelingen en beleid (Trappenburg, 2011). Dit is tegenwoordig echter niet meer voldoende. De verwachtingen van de samenleving richting zorg- en welzijnsorganisaties hebben zich verbreed (Douglas & Noordegraaf, 2015). Naast kwalitatief hoogstaande zorg verwachten stakeholders en cliënten dat er ook gekeken wordt naar de legitimiteit en kosteneffectiviteit van het werk (Douglas & Noordegraaf, 2015). Hierbij verwachten stakeholders dat de organisaties de dialoog met hen aangaan en transparantie bieden over het werk dat organisaties uitvoeren (Huibers & Verhoeven, 2014).

Een tweede ontwikkeling in de samenleving, waar professionals binnen zorg- en welzijnsorganisaties mee te maken krijgen zijn mondige cliënten. Binnen de zorg is dit al langer bekend. Cliënten hebben toegang tot informatie en verwachten behandeld te worden als een gelijke ten aanzien van de professional (de Veer, Francke & Poortvliet, 2004). Cliënten uiten hun ongenoegen wanneer organisaties in hun ogen onvoldoende zorg leveren. Wanneer cliënten het oneens zijn met de zorg die wordt geleverd vormen social media een platform waarop burgers kritiek uiten op de dienstverlening, bijvoorbeeld via platforms als Facebook, Twitter, YouTube en blogs.

Dat cliënten social media inzetten om mistanden aan de orde te stellen blijkt ook uit voorbeelden uit de jeugdzorg. Een voorbeeld waarmee professionals zoal geconfronteerd kunnen worden blijkt uit de volgende krantenkop van Omroep Brabant (2014): *'Jeugdzorg blundert' bij aangrijpende uithuisplaatsing jongetje uit Oss, moeder filmt alles*. De beelden van deze uithuisplaatsing waarop te zien is hoe een jongetje over zijn toeren aangeeft niet mee te willen met de medewerkers van jeugdbescherming zijn op YouTube geplaatst. Een greep uit de reacties hierop: *'Hoe veroorzaak je trauma's'*; *'Jeugdzorg helpen om kinderen kapot te maken en aan een trauma te helpen'*; *'Wat een stelletje zwakkelingen die mensen van jeugdzorg!'* (Zieketube, 2015).

De maatschappij is dus volop in ontwikkeling. Terwijl professionals blijven vasthouden aan de regels, beleidslijnen en processen, brengen cliënten wellicht eisen en waarden naar voren die hun eigen situatie en belangen weergeven maar in strijd zijn met de opleidingswaarden van de professional (Tummers, Bekkers & Steijn, 2009). Zolang de regels waar jeugdzorgmedewerkers aan gebonden zijn

niet worden aangepast aan de social media ontstaat er een spanningsveld voor professionals over hoe zij om moeten gaan met (incidenten op) social media (Knox, 2016).

Facetten van social media die leiden tot een spanningsveld

Social media hebben een aantal kenmerken die andere vaardigheden en kennis vragen van de professionals ten aanzien van face-to-face cliëntencontact dan professionals van oudsher gewend zijn. Dit zorgt voor een spanningsveld waarin professionals zich begeven. Er zijn een viertal ontwikkelingen kenmerkend voor social media, die het werk van professionals beïnvloeden. Deze ontwikkelingen zijn op te delen in communicatieverbreding, horizontalisering, framing en oncontroleerbaarheid.

Allereerst is er sprake van communicatieverbreding. Via social media wordt het mogelijk om in plaats van enkel één op één contact te hebben, contact te hebben van één persoon naar velen, of van velen naar velen (Hawn, 2009, p. 364). Dit zorgt ervoor dat meer mensen zich kunnen mengen in de conversaties. Doordat communicatie niet meer individueel plaatsvindt is het voor professionals en organisaties een uitdaging om controle te houden over de inhoud, timing en frequentie van de conversaties (Mangold & Faulds, 2009). Wanneer bijvoorbeeld een bericht wordt gedeeld op Facebook of beelden worden getoond via YouTube, staat de professional niet meer enkel in contact met de eigen cliënt maar met de gehele maatschappij. De professionele relatie tussen cliënt en professional wordt hierdoor als het ware publiek gemaakt door online verspreide informatie. Terwijl oorspronkelijk de gesprekken tussen professional en cliënt enkel face-to-face plaatsvonden in de spreekkamer.

Ten tweede zorgen social media voor horizontalisering. Horizontalisering betekent dat bedrijven zich meer richten op burgers en op andere organisaties in plaats van op de overheid (Hooge & Helderman, 2007). Bij horizontale verantwoording worden burgers actief betrokken bij het functioneren van organisaties en vindt meer onderlinge vergelijking plaats van professionals (Hooge & Helderman, 2007). Deze horizontalisering zorgt ervoor dat verticale hiërarchische structuren worden doorkruist (De Graaf & Meijer, 2013). Professionals moeten dus meer verantwoording afleggen aan bijvoorbeeld de cliënten. Deze horizontalisering ontstaat mede door de social media, omdat social media de beeldvorming van organisaties en professionals beïnvloedt (De Graaf & Meijer, 2013). Burgers verwachten dat professionals en organisaties gevolg geven aan de kritieken die zij online via social media uiten, waardoor ook de besluitvorming wordt beïnvloed (De Graaf & Meijer, 2013).

Een derde facet dat social media kenmerkt, is dat beelden geframed kunnen worden. Hierdoor kan een eenzijdig beeld van de situatie worden geschetst. Vaak is bijvoorbeeld alleen de geëscaleerde situatie te zien en ontbreekt het volledige verhaal (Jacobs, van Herpen & Te Brake, 2016). Dit zorgt ervoor dat de reputatie van de professionals kwetsbaarder wordt. Er kan namelijk geen invloed worden uitgeoefend op de informatie die wordt verspreid (Huibers & Verhoeven, 2014, p. 166). Via social media vinden geen hoor en wederhoor plaats, waardoor alle informatie geplaatst en gedeeld kan worden.

Ten vierde is een kenmerk van social media dat informatie snel en gemakkelijk verspreid kan worden (Huibers & Verhoeven, 2014). Via social media kunnen berichten snel worden gedeeld. Dit maakt het oncontroleerbaar voor organisaties en medewerkers wie beschikking hebben gekregen tot de informatie. Wanneer negatieve informatie wordt verspreid over professionals kan dit grote impact

hebben. Zo blijkt uit eerder onderzoek dat gefilmd worden tijdens het werk kan voelen als een bedreiging, of gevoelens van onzekerheid en intimidatie kan oproepen (Jacobs, van Herpen & Te Brake, 2016).

Uitdagingen social media

Social media zijn onlosmakelijk verbonden met het dagelijkse leven van mensen en beïnvloeden daardoor ook het werk. Dit kan leiden tot een spanningsveld voor professionals, waarbij enerzijds voldaan moet worden aan de eisen vanuit de beroepscode en anderzijds aan de maatschappelijke verwachtingen. Dit spanningsveld levert een aantal uitdagingen op.

Allereerst is uit eerder onderzoek gebleken dat professionals het gevoel hebben dat ze door social media constant onder een vergrootglas liggen (Jacobs, van Herpen & Te Brake, 2016). Professionals moeten zowel voldoen aan maatstaven die zijn opgelegd in protocollen, als voldoen aan veranderende maatschappelijke verwachtingen. Deze maatschappelijke verwachtingen van cliënten kunnen tot uiting komen via social media. Cliënten kunnen op social media informatie over de jeugdzorg of over individuele professionals posten bijvoorbeeld, in de vorm tekst, foto of film. Dit kan heftige reacties uitlokken van burgers tot aan doodsbedreigingen aan het adres van jeugdzorgmedewerkers aan toe (Jeugdzorgklachten, 2014).

Een tweede uitdaging waar professionals tegenaan lopen heeft te maken met de weerbaarheid van medewerkers. De uitdaging voor jeugdzorgmedewerkers is om zichzelf weerbaar te maken ten aanzien van social media binnen het werk. Het gevoel controle te hebben over de situatie ten aanzien van social media komt enerzijds voort uit de houding (persoonlijkheid en motivatie) van professionals. Op de houding van professionals kan echter weinig invloed worden uitgeoefend. Anderzijds komt weerbaarheid voort uit hulpbronnen waartoe de medewerkers de beschikking hebben. Hulpbronnen kunnen bijvoorbeeld een training of een opleiding zijn. Wanneer professionals beschikken over voldoende capaciteiten ten aanzien van social media zal het gemakkelijker zijn om zichzelf weerbaar op te stellen en op die manier het eigen welzijn te waarborgen. Om deze weerbaarheid te kunnen bewerkstelligen is het noodzakelijk om inzicht te krijgen in bronnen die van invloed zijn op het welzijn van professionals en de kwaliteit van dienstverlening. Ook is van belang hoe het professionele handelen van medewerkers kan worden beïnvloed om op die manier de negatieve impact van social media te verminderen.

Verschillende theoretische concepten bieden inzicht in hoe professioneel handelen beïnvloed kan worden. Eén van de concepten is het Job Demands Resources model (JD-R model). Dit model kijkt naar bronnen en stressoren die van invloed zijn op de prestaties van professionals (Bakker & Demerouti, 2007). Een theorie die voortbouwt op het JD-R gedachtegoed is de theorie over professioneel vermogen. Professioneel vermogen wordt omschreven als het vermogen om met complexe verwachtingen en (stakeholder)eisen om te gaan in een continu veranderende omgeving (Boselie, Noordegraaf & Knies, 2017, p. 6). Een professional met 'vermogen' heeft het gevoel controle te hebben over de situatie (Noordegraaf, van Loon, Heerema & Weggemans, 2015a, p. 298). Het is van belang dat professionals over voldoende professioneel vermogen beschikken zodat zij om kunnen gaan met de social media binnen het werk en de social media zien als energiebron in plaats van als stressor, dit zou namelijk het welzijn en werk van de professional ten goede komen (Noordegraaf, van Loon, Heerema & Weggemans, 2015a). Voldoende professioneel vermogen zal

een kans bieden voor professionals om te kunnen omgaan met de uitdagingen die social media met zich meebrengen.

Afbakening onderzoek

Dit onderzoek focust zich op de uitdagingen van social media. Het onderzoek wordt uitgevoerd binnen de jeugdzorg. Uit dit onderzoek is gebleken dat de impact van social media op jeugdzorgmedewerkers negatief is (Van Herpen, Jacobs & Te Brake, 2017). Echter is nog niet in kaart gebracht op welke wijze jeugdzorgprofessionals precies te maken krijgen met social media en welke impact daaruit voortkomt. Dit onderzoek zal hier antwoord op geven. Daarnaast is het relevant om te kijken hoe deze impact beïnvloed kan worden. Dit vraagstuk wordt bekeken aan de hand van het JD-R model en professioneel vermogen. Deze concepten bieden inzicht in de bronnen die zorgen voor stress en motivatie en hoe het welzijn hierdoor beïnvloed wordt. Andere theorieën die inzicht kunnen bieden in gedrag en motivatie zoals het AMO-model (Boselie, Noordegraaf & Knies, 2017) en het behaviour change wheel (Michie, van Stralen & West, 2011) worden buiten beschouwing gelaten. Dit onderzoek richt zich specifiek op het welzijn en werk van professionals en bronnen die dit kunnen beïnvloeden. In deze theorieën staat dit minder centraal. Gekeken zal worden hoe professionals omgaan met social media en in hoeverre dit geïntegreerd is binnen het werk.

1.1 Probleemstelling

Professionals werken in een dynamische en complexe omgeving. De complexe omgeving ontstaat doordat professionals zich enerzijds moeten houden aan kennis en vaardigheden die zijn opgedaan tijdens een opleidingstraject en anderzijds aan de veranderende vraag vanuit de maatschappij over hoe een professional moet handelen. Social media bieden platforms waarop deze complexiteit tot uiting kan komen. Deze platforms maken het handelen van professionals zichtbaar. Hierdoor komen professionals onder een vergrootglas te liggen en kan iedereen een mening vormen over de professionals. Dit vergroot de druk op professionals om 'goed' te handelen en geen fouten te maken.

Het bovengenoemde spanningsveld beïnvloedt ook het werk van professionals binnen de jeugdzorg. Verschillende facetten van social media vragen andere capaciteiten van professionals dan capaciteiten die van oudsher worden aangeleerd tijdens het opleidingstraject en beschreven staan in kaders. Dit focust zich meer op face-to-face cliëntencontact, terwijl de leefwereld van cliënten zich steeds meer online bevindt. Dit zorgt ervoor dat professionals in een spanningsveld terecht komen waarbij ze zich enerzijds moeten houden aan kaders en kennis vanuit de opleiding, maar zich anderzijds flexibel moeten opstellen ten aanzien van de complexe omgeving waarin ze zich bevinden. Gekeken zal worden in hoeverre dit spanningsveld zichtbaar is binnen de jeugdzorg en in welke mate jeugdzorgprofessionals beschikken over voldoende capaciteiten ten aanzien van sociale media. Dit is belangrijke informatie, omdat voldoende capaciteiten professionals in staat stelt kwaliteit van dienstverlening en het eigen welzijn te waarborgen.

1.2 Doelstelling

Het doel van dit onderzoek is om te achterhalen in hoeverre professionals binnen de jeugdzorg beschikken over voldoende professioneel vermogen ten aanzien van social media. Hiervoor wordt gekeken in welke mate professionals te maken krijgen met incidenten op social media en welke capaciteiten nodig zijn om hiermee om te gaan. Daarnaast wordt gekeken naar de impact van social media op het welzijn en het werk van professionals. Tenslotte wordt inzicht gegeven in hulpbronnen die dit professionele vermogen kunnen versterken. Aan de hand van de theoretische concepten van

het Job Demands Resources model (JD-R model) en professioneel vermogen wordt getracht deze doelstelling te behalen.

1.3 Onderzoeksvraag

Uit de probleemstelling en de doelstelling is de volgende onderzoeksvraag naar voren gekomen:

In hoeverre beschikken jeugdzorgprofessionals over voldoende professioneel vermogen ten aanzien van social media binnen het werk?

Professioneel vermogen wordt als voldoende beoordeeld wanneer professionals in staat zijn kwaliteit van werk en het eigen welzijn te waarborgen. De gestelde onderzoeksvraag wordt beantwoord aan de hand van een aantal deelvragen.

1.3.1 Deelvragen

1. Op welke wijze krijgen professionals binnen de jeugdzorg te maken met social media en hoe verschillen social media met face-to-face incidenten?

Naar aanleiding van eerder onderzoek bestaat de verwachting dat jeugdzorgmedewerkers te maken krijgen met social media binnen het werk. Het is belangrijk om meer inzicht te krijgen in de wijze waarop professionals te maken krijgen met social media. Hierbij wordt ingegaan op verschillende facetten die kenmerkend zijn voor social media en voor medewerkers lastig blijken om mee om te gaan. Daarnaast bestaat de verwachting dat jeugdzorgprofessionals ook te maken krijgen met face-to-face incidenten met cliënten, hierbij wordt gekeken in hoeverre dit verschilt van social media incidenten en waar dit verschil uit voortkomt.

2. Welke impact hebben confrontaties via social media op het welzijn, het werk en de professionaliteit van jeugdzorgprofessionals?

Om uiteindelijk te kunnen achterhalen wat nodig is om social media te integreren binnen het professionele handelen van professionals is het noodzakelijk inzicht te krijgen in de impact van social media. Daarom wordt gekeken welke impact social media hebben op het welzijn en het werk van de professionals. De verwachting vanuit de literatuur is dat de impact op het welzijn groot kan zijn. Geverifieerd zal worden of de negatieve impact van social media groot is en welke impact social media precies hebben. Ook wordt onderzocht hoe professionals hier op dit moment zelf mee omgaan en welke impact social media hebben op de professionaliteit van jeugdzorgprofessionals.

3. In hoeverre ervaren professionals social media als last of als toevoeging binnen het werk en hoe beïnvloedt dat hun eigen omgang met social media?

Binnen het JD-R model worden stressoren onderscheiden. Social media kennen verschillende kenmerken die wellicht van toegevoegde waarde kunnen zijn voor het werk maar ook als last kunnen worden ervaren voor professionals. Het is relevant om te kijken in hoeverre professionals de verschillende facetten van social media als stressor of als hulpbron, aangezien dit van invloed zal zijn op het professioneel vermogen ten aanzien van social media. Ook zal dit invloed hebben op de eigen omgang met social media.

4. Welke onderdelen van professioneel vermogen zijn voor professionals van belang om te kunnen omgaan met de confrontaties via social media?

Het is belangrijk om te kijken wat professionals zelf zien als belangrijke capaciteiten om te kunnen omgaan met social media. Op die manier kan ook gekeken worden naar wat nodig is om social media meer te integreren binnen het professionele handelen. Het is belangrijk om te kijken of die

capaciteiten aangevuld kunnen worden en waar een gat zit tussen gewenste capaciteiten en huidige capaciteiten.

1.4 Relevantie

Maatschappelijke relevantie

Uit eerder onderzoek blijkt dat de impact van social media op het welzijn en het werk van professionals groot kan zijn wanneer professionals via social media in een negatief daglicht worden geplaatst. Vervreemding van het werk, frustraties en zelfs burn-out klachten kunnen gevolgen zijn van de druk op professionals (Noordegraaf, van Loon, Heerema & Weggemans, 2015a). Aan de hand van het JD-R model en professioneel vermogen zal gekeken worden naar hulpbronnen die deze impact op het welzijn kunnen verkleinen. Professionals met voldoende professioneel vermogen zullen de impact van social media beter aankunnen en daardoor in staat zijn de kwaliteit van het werk en het eigen welzijn te waarborgen.

De uitkomsten van dit onderzoek kunnen inzicht bieden in welke hulpbronnen nog beter ingezet kunnen worden zodat de impact van social media op het welzijn van jeugdzorgprofessionals kan worden verkleind. Het versterken van professioneel vermogen is niet enkel een taak voor jeugdzorgmedewerkers. Ook de overheid, organisaties en opleidingen kunnen hierin een rol spelen. Welke rollen voor verschillende instanties zijn weggelegd zal blijken uit de resultaten. Dit onderzoek zal uiteindelijk bijdragen aan handvatten die het professioneel vermogen kunnen vergroten.

Wetenschappelijke relevantie

Verschillende theoretische concepten gaan in op gedrag en het handelen van professionals. Het Job Demands Resources (JD-R) model (Bakker & Demerouti, 2007) en de theorie over professioneel vermogen (Noordegraaf, van Loon, Heerema & Weggemans, 2015ab) bieden beiden een uitgangspunt om te kijken naar het professionele handelen van medewerkers. Deze modellen helpen om handvatten te kunnen bieden aan professionals om social media te kunnen integreren binnen het werk. De theorie over professioneel vermogen heeft voortgebouwd op het JD-R model, waardoor deze theorie een goede aanvulling vormt op het model dat centraal staat binnen de JD-R theorie. Binnen de wetenschappelijke literatuur is nog weinig gekeken naar het samenvoegen en combineren van deze twee theorieën. Dit is echter relevant omdat beide theorieën op elkaar aansluiten en op deze manier kan een overzichtelijk beeld gecreëerd worden van competenties en kwaliteiten waarover professionals kunnen beschikken om goed om te gaan met social media binnen het werk. Daarnaast zijn deze theorieën al toegepast binnen verschillende publieke organisaties, zoals het onderwijs, maar nog niet binnen de jeugdzorg. Dit onderzoek kan hier een aanvulling op zijn.

1.5 Leeswijzer

Allereerst zal in het contexthoofdstuk worden beschreven hoe jeugdzorg in Nederland is vormgegeven. Vervolgens wordt in het theoretisch kader inzicht gegeven in professionaliteit en social media omdat dit geen eenduidige begrippen zijn in de wetenschappelijke literatuur. Ook wordt ingegaan op het JD-R model en professioneel vermogen. Deze concepten zullen worden gekoppeld en aan de hand hiervan zullen verwachtingen voor het onderzoek worden gepresenteerd. In de methode wordt toegelicht hoe dit onderzoek is uitgevoerd. Daarna zullen de resultaten uit het empirische onderzoek worden besproken en aan de hand hiervan zal de onderzoeksvraag in de conclusie worden beantwoord. In de discussie wordt gereflecteerd op de literatuur in het theoretisch kader in combinatie met andere academische literatuur. Daarnaast worden eventuele belemmeringen van dit onderzoek besproken. Ook wordt gekeken naar vervolgmogelijkheden voor onderzoek. Afgesloten zal worden met aanbevelingen omtrent social media binnen de jeugdzorg.

2 Context: Jeugdbescherming Nederland

Centraal in dit onderzoek staat de jeugdzorg in Nederland. Het is allereerst van belang om inzicht te krijgen in de branchevereniging Jeugdzorg Nederland. Daarnaast is het belangrijk om een beeld te schetsen van de transitie die Jeugdzorg Nederland sinds 2015 heeft doorgemaakt, aangezien de jeugdzorg in Nederland sindsdien anders is ingericht. Dit geeft een beeld van het jeugdzorglandschap en de focus van dit onderzoek. Tenslotte worden voorbeelden gegeven wat op social mediate vinden is over jeugdzorg.

Branchevereniging jeugdzorg

Jeugdzorg Nederland is de branchevereniging voor organisaties die jeugdbescherming, jeugdhulp en/of jeugdreclassering bieden in Nederland (Jeugdzorg Nederland, 2018a). In deze scriptie wordt gesproken over jeugdzorg aangezien dit gezien kan worden als de overkoepelende term.

2.1 Transitie jeugdzorg

Op 1 januari 2015 heeft er een transitie plaatsgevonden binnen de jeugdzorg. Sindsdien zijn gemeenten verantwoordelijk voor de huidige provinciale (geïndiceerde) jeugdzorg, inclusief jeugdbescherming, jeugdreclassering, Jeugdzorg^{plus} (gesloten jeugdzorg), de jeugd-GGZ en de jeugd-LVB (jeugd met een licht verstandelijke beperking) (Movisie, 2014). In Nederland zijn 17 gecertificeerde instellingen die gekwalificeerd zijn voor jeugdbescherming (Keurmerkinstituut, 2018).

Onder jeugdbescherming wordt formeel verstaan: het uitvoeren van kinderbeschermingsmaatregelen en jeugdreclassering (Jeugdzorg Nederland, 2018b). De jeugdbescherming is voor de kinderen waarbij de veiligheid en de ontwikkeling ernstig worden bedreigd, omdat ouders hun pedagogische verantwoordelijkheid niet nemen of niet kunnen waarmaken (Jeugdzorg Nederland, 2018b). Ouders zijn in eerste instantie zelf verantwoordelijk voor een veilige omgeving waarin het kind op kan groeien om later als evenwichtige volwassenen volwaardig mee te kunnen doen in de maatschappij. Als ouders hiertoe niet in staat zijn en het kind in gevaar komt komen jeugdbescherming organisaties in beeld (Jeugdzorg Nederland, 2018b).



Figuur 1: Movisie (2014), actoren jeugdzorg Nederland

Daarnaast zijn er instellingen die jeugd en opvoedhulp aanbieden in de vormen van jeugdhulp, zoals pleegzorg en Jeugdzorg^{plus} (Jeugdzorg Nederland, 2018c). De gecertificeerde instellingen moeten voldoen aan normen die door het Ministerie van Veiligheid en Justitie in samenspraak met de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) VNG gezamenlijk zijn geformuleerd (Keurmerkinstituut, 2018). In figuur 1 is weergegeven welke actoren in Nederland sinds de transitie in 2015 betrokken kunnen zijn bij jeugdzorgvraagstellingen.

2.2 Inschakeling jeugdzorg

Wanneer sprake is van opvoedproblemen binnen een gezin krijgt het gezin in de meeste gevallen eerst te maken met lokale hulp vanuit de gemeente, of met Veilig Thuis in het geval van bijvoorbeeld huiselijk geweld en kindermishandeling (Rijksoverheid, 2018). Binnen deze eerste stap is sprake van vrijwillige ondersteuning, dit houdt in dat de hulp aangeboden wordt en niet verplicht wordt gesteld. Wanneer een gezin of het kind de vrijwillige hulpverlening niet accepteert kan een instelling voor jeugdhulp de Raad voor de Kinderbescherming inschakelen, deze raad onderzoekt in welke mate de ontwikkeling van het kind in gevaar is (Rijksoverheid, 2018). Wanneer een kind gevaar loopt, kan de raad de kinderrechter vragen om het kind onder toezicht te stellen (Rijksoverheid, 2018). Een ondertoezichtstelling (OTS) wordt uitgevoerd door een gecertificeerde instelling die ervoor zorgt dat het gezin een gezinsvoogd krijgt toegewezen, deze hulp is verplicht (Rijksoverheid, 2018). In de meeste gevallen kan een kind tijdens de ondertoezichtstelling thuis blijven wonen, maar soms acht de OTS-instelling het beter dat een kind in een pleeggezin of tehuis komt te wonen (Rijksoverheid, 2018). Mocht een kind of jongere een risico voor zichzelf of voor de omgeving vormen kan ook een verzoek worden ingediend door een gemeente, Raad voor de Kinderbescherming, een gecertificeerde instelling of de Officier van justitie voor Jeugdzorg^{plus}. Binnen Jeugdzorg^{plus} kan het zijn dat een jongere in het belang van de behandeling beperkende maatregelen krijgt opgelegd, bijvoorbeeld dat de jongere geen telefoon mag gebruiken (Jeugdzorg Nederland, 2018d).

Jeugdzorgprofessionals werken met cliënten en niet alle cliënten zullen het eens zijn met de maatregelen die worden opgelegd. Cliënten kunnen uit onvrede over de maatregelen van jeugdzorg informatie plaatsen op social media. Hieronder zullen social mediavoorbeelden beschreven worden omtrent jeugdzorg.

2.3 Social media binnen de jeugdzorg

Social media kunnen een rol spelen binnen het werk van jeugdzorgmedewerkers. Naast het eerder genoemde voorbeeld over de uithuisplaatsing in Oss zijn nog vele andere voorbeelden te vinden op YouTube waar jeugdbescherming in een negatief daglicht wordt geplaatst. Een tweede voorbeeld is een filmpje over huisvredebreuk, waarbij een gezinsvoogd de opnameapparatuur probeert te blokkeren, jeugdbescherming zou volgens dit filmpje binnenkomen zonder geldige machtiging (Zander, 2016). In de reacties op het filmpje worden bedreigingen geuit richting de jeugdzorgprofessionals (Zander, 2016). Ook een andere uithuisplaatsing van een tienjarige jongen is gefilmd. De reacties hierop zijn meer verdeeld, zo wordt een opmerking geplaatst dat een uithuisplaatsing niet 'zomaar' gebeurt (Zieketube, 2015).

YouTube is niet het enige social media platform waarop onvrede wordt geuit. Onvrede wordt ook geuit via bijvoorbeeld een Facebookpagina met 10.166 likes dat getiteld is: Stop Leugens van Jeugdzorg! (Facebook Stop Leugens Jeugdzorg, 2018). Op deze Facebookpagina wordt onvrede geuit over het 'wanbeleid' van Jeugdzorg. Daarnaast bestaat een Twitteraccount waar kritisch wordt gesproken over Jeugdzorg in Amsterdam (Twitter Darkjeugdzorg, 2018). Een speciale blog Jeugdzorg Dark horse, wordt gebruikt om onvrede te uiten over de gang van zaken binnen verschillende jeugdzorginstellingen (Darkhorse Jeugdzorg, 2018). Hier worden hele rechtszaken online geplaatst met de voorletters en achternaam van de gedaagden vanuit jeugdzorg. Deze voorbeelden geven weer dat jeugdzorg als organisatie, maar ook individuele professionals, geconfronteerd kunnen worden met social media.

3 Theoretisch kader

In het theoretisch kader worden de theoretische concepten uitgediept die belangrijk zijn voor het beantwoorden van de gestelde onderzoeksvraag. Eerst wordt het begrip 'professional' verder toegelicht, hier is al veel over gesproken maar binnen de literatuur geen eenduidige definitie. Vervolgens zal dieper worden ingegaan op wat precies verstaan wordt onder social media. Daarna zal gefocust worden op de theoretische concepten en modellen die inzicht bieden in het professionele handelen van mensen en de invloed die dit kan hebben op jeugdzorgmedewerkers. Hierbij zal allereerst worden gekeken naar het JD-R model en vervolgens naar het theoretische concept professioneel vermogen. Tenslotte zullen de theorieën aan elkaar gekoppeld worden en verwachtingen worden gepresenteerd voor het verdere onderzoek.

3.1 Professionaliteit

In de inleiding en context is gesproken over professionals binnen de jeugdzorg. Het begrip professionaliteit is echter niet eenduidig. Binnen de wetenschappelijke literatuur bestaat veel discussie over wat gezien kan worden als professionaliteit. In de onderstaande paragrafen wordt een beeld geschetst van wat professionaliteit in kan houden en welke beroepsgroepen als 'professioneel' worden gezien. Daarnaast wordt gekeken welk type professionals jeugdzorgmedewerkers zijn. Hierbij wordt ingegaan op pure professionalisering, professionalisering van een beroepsgroep, type professionals en professionalisering in de huidige tijd.

3.1.1 Pure professionalism

In deze scriptie wordt gesproken over professionals binnen de jeugdbescherming. Van oudsher zouden medewerkers binnen deze doelgroep niet gezien kunnen worden als professionals. Van oudsher wordt namelijk gesproken over het *pure professionalism*, dit kan worden gezien als het toepassen van generieke, wetenschappelijke kennis die specifiek is voor bepaalde casussen die op een geroutineerde en geïnstitutionaliseerde manier worden uitgevoerd (Noordegraaf, 2007, p. 765). Wanneer er uit wordt gegaan van de theorie van *pure professionalism* kunnen maar weinig beroepsgroepen zichzelf als professional beschouwen. Onder deze definitie van professionaliteit vallen enkel de klassieke beroepen als artsen en rechters (Noordegraaf, 2007). In dit geval zouden de medewerkers binnen jeugdzorg niet gezien worden als professionals. Echter is dit beeld in andere wetenschappelijke literatuur genuanceerder en hebben veel beroepsgroepen, waaronder ook de jeugdzorg een professionaliseringsslag doorgemaakt.

3.1.2 Professionalisering van een beroepsgroep

Wat wordt gezien als professionaliteit is tijd en plaats afhankelijk (Noordegraaf, 2007). Wilensky (1964) heeft omschreven dat er vijf gradaties zijn in de professionalisering van een beroepsgroep:

1. Fulltime doen wat er gedaan moet worden;
2. Training;
3. Vormen van een beroepsvereniging;
4. Monopolie op vaardigheden van de professie in wording;
5. Formele beroepscode.

Beschreven is dat de jeugdzorg een professionaliseringsslag heeft doorgemaakt, waarbij er een transitie gaande is richting een hogere mate van professionalisering vanuit de literatuur van Wilensky (1964). Binnen de jeugdzorg is namelijk sinds 2014 het tuchtrecht in het leven geroepen, wat als

hoofddoel heeft om de belangen van cliënten te beschermen door het professionele handelen te toetsen op de naleving van gedragsregels die zijn vastgelegd in de Beroepscode en de Richtlijnen jeugdzorg (NVMW, Platform jeugd, NVO, NIP, 2014). Dit sluit aan bij de vijfde gradatie van professionalisering. De beroepscode jeugdzorgwerkers kan gezien worden als een instrument, dat jeugdzorgmedewerkers kunnen raadplegen bij vraagstukken en dilemma's in het vak (BPSW, 2015). Hierin is bijvoorbeeld omschreven dat cliënten gebruik kunnen maken van Tuchtrechtspraak, waarbij zij op kunnen komen voor de eigen belangen met een beoogd positief effect op de kwaliteit van zorg (BPSW, 2015). Het indienen van een klacht over jeugdzorg gaat via Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ) waarin alle professionals binnen de jeugdzorg staan geregistreerd (SKJ, 2018). Daarnaast vormt de beroepscode een ethische leidraad en kan het document dienen als tuchtrechtelijk toetsingsinstrument (BPSW, 2015). In de beroepscode staat bijvoorbeeld omschrijven dat professionals betrouwbaar om moeten gaan met de gegevens van cliënten en geen gegevens van cliënten zonder toestemming van de cliënt mogen verspreiden aan derden (BPSW, 2015). Ook staat erin dat jeugdzorgmedewerkers actief bij moeten dragen aan de juiste beeldvorming omtrent jeugdzorg (BPSW, 2015, p. 16).

De Bruijn (2011) beschrijft als kenmerk van professionals dat het werk dat zij uitvoeren kennis- en vaardighedenintensief is en dat zij in het werk gebruik maken van 'tacit knowledge'. Tacit knowledge wordt omschreven als kennis die impliciet wordt gedeeld tijdens professionele interacties in het dagelijks werk (De Bruijn, 2011, p. 122). Tacit knowledge zou daarnaast moeilijk vast te leggen zijn in 'als, dan'- richtlijnen en regels waardoor het ook moeilijk te sturen is (Noordegraaf, van Loon, Heerema & Weggemans, 2015b, p. 289). Tacit knowledge kan gezien worden als het vermogen van de professional om de juiste inschatting te maken binnen complexe vraagstukken. Ook Trappenburg (2011) geeft een aantal kenmerken van professionals. Zij geeft net als De Bruijn (2011) aan dat professionals beschikken over vakinhoudelijke specialistische kennis (Trappenburg, 2011, p. 3). Daarnaast werken professionals volgens haar vanuit een ideologie, waarbij het werk een hoger doel dient, zoals rechtvaardigheid of gezondheid (Trappenburg, 2011). Tenslotte geeft zij aan dat professionals over een zekere mate van autonomie beschikken in het werk dat vaak wordt gecontroleerd door de beroepsgroep (Trappenburg, 2011).

3.1.3 Type professionals

Het is dus lastig gebleken om een helder overzicht te krijgen van professionaliteit. Noordegraaf (2015, p. 126) hanteert een lijst met vijf typen professionals die het overzichtelijk maakt wat verstaan kan worden onder professionaliteit.

1. Liberal Professions. Hieronder vallen de klassieke professies, met veel autonomie, langdurige opleidingen, strakke regulaties, certificaten en socialisaties. Voorbeelden hiervan zijn artsen, accountants en advocaten.

2. Independent professions. Deze worden omschreven als sterke beroepen die ingebed zijn in strakke bureaucratische en staatsrechtelijke kaders met grote nadruk op onafhankelijkheid en onafhankelijke oordelen. Rechters zijn een voorbeeld van onafhankelijke professionals.

3. De street-level professions. Deze professionals zijn opgeleid, getraind en gesocialiseerd, maar opereren strikt binnen bureaucratische en organisatorische kaders. Deze kaders zitten vol met protocollen en standaarden. Hieronder vallen onder andere politieagenten, docenten en verpleegkundigen.

4. *Welfare state professions*. Deze professionals zijn getraind en worden gereguleerd, maar hun professionaliteit komt voort uit het feit dat ze symbool staan voor de verzorgingsstaat. Ze moeten zich houden aan regelingen en het uitvoeren van beleid. Maatschappelijk werkers zijn bijvoorbeeld verzorgingsstaat professionals.

5. *Organizational professions*. Dit laatste type professional is verantwoordelijk voor het verbeteren van organisatorische processen en is op zoek naar regulaties om het proces te beter te kunnen begeleiden. Dit zijn bijvoorbeeld managers van een organisatie.

Aan de hand van bovenstaande beschrijvingen van type professionals zou gezegd kunnen worden dat jeugdzorgmedewerkers welfare state professionals zijn. De professionals binnen de jeugdzorg zijn gebonden aan regelingen en beleid en kunnen niet zomaar zelf beslissen tot bijvoorbeeld een uithuisplaatsing. Daarnaast hebben medewerkers een opleiding gevolgd en staan ze symbool voor de verzorgingsstaat.

3.1.4 Professionalisering in de huidige tijd

Echter zijn er ook kanttekeningen te plaatsen bij professionaliteit. De vraag bestaat of professionalisering van een beroepsgroep tegenwoordig het hoogst haalbare is wat bereikt kan worden. Juist die regelingen en protocollen die van oudsher passen bij professionaliteit leveren in de huidige samenleving problemen op. Schout (2014) beschrijft twee interessante verschuivingen. Een eerste verschuiving gaat van verticale moraliteit richting horizontale moraliteit. Bij deze verschuiving van verticale vormen van moraliteit richting horizontale vormen van moraliteit wordt beschreven dat protocollen minder zeggingskracht krijgen (Schout, 2014). Bij horizontale moraliteit draait het meer om co-creatie in plaats van begrenzen en onderdrukken (Schout, 2014). De tweede verschuiving die wordt gezien houdt in dat de strakke scheidingslijn tussen experts en leken aan het vervagen is. Van oudsher werd kennis gezien als het hoogst haalbare. Tegenwoordig vragen onderling interacterende en complexe systemen minder om kennis maar om co-creatie en het tonen van empathie door professionals wanneer er sprake is van complexiteit (Schout, 2014).

Wanneer gekeken wordt naar professionalisering spelen protocollen en kennis een belangrijke rol. Echter vragen technologische ontwikkelingen, zoals social media, om flexibiliteit die nodig is om te kunnen omgaan met social media. De ontwikkelingen gaan snel en dat leidt ertoe dat ook het werk snel verandert. Flexibiliteit is nodig om te kunnen omgaan met een dynamische omgeving, maar dit wordt moeilijk gemaakt door de regels en protocollen waar de professionals aan gebonden zijn. Dit levert de vraag op of professionalisering zich niet meer moet focussen op de hedendaagse ontwikkeling richting een toenemende transparantie vanuit organisaties en technologische ontwikkelingen dan op het vastleggen van regels en protocollen. In de huidige tijd waarbij cliënten binnen de jeugdzorg meer vragen om transparantie en verwachten dat organisaties de dialoog aangaan, zou ook gezegd kunnen worden dat co-creatie en horizontale lijnen van grotere betekenis zijn en meer de professionaliteit van een beroepsgroep bepalen dan de vijf dimensies die Wilensky (1964) onderscheidt.

Kortom, gezegd kan worden dat jeugdzorgmedewerkers vallen onder welfare state professionals. De jeugdzorg in Nederland heeft de laatste jaren een professionaliseringsslag doorgemaakt, waarbij de beroepscode een belangrijke rol speelt. Echter vragen technologische ontwikkelingen, zoals social media, om flexibiliteit van de professionals. Dit levert een spanningsveld op, waarbij de professionals zich enerzijds moeten houden aan strakke protocollen en richtlijnen vanuit de beroepscode, terwijl

anderzijds deze beroepscode een bepaalde mate van flexibiliteit inperkt. De vraag is nu wat social media precies zijn en welke uitdagingen dit met zich meebrengt.

3.2 Social media

Social media bieden platforms waar het spanningsveld tussen professionals en cliënten tot uiting kan komen. Voordat dieper kan worden ingegaan op de gevolgen van social media, is het van belang helder te krijgen wat er verstaan wordt onder social media. De ontwikkelingen op het gebied van social media gaan snel. Waar Bighelaar & Akkermans in 2013 spreken over het platform Hyves, is Hyves anno 2018 alweer als platform verdwenen

Social media zijn lastig te vangen in één begrip, doordat de snelheid waarmee social media platforms veranderen hoog ligt (Obar & Wildman, 2015). Constante technologische ontwikkelingen maken het lastig een afgebakende definitie van het concept social media te geven. Social media kunnen gezien worden als een brede range aan computer en mobiel-gebaseerde platforms (Obar & Wildman, 2015). Deze platforms worden constant ontwikkeld, gelanceerd, maar ook vaak weer opgeheven (Obar & Wildman, 2015). Dit houdt in dat er iedere dag nieuwe platforms bijkomen en ook weer verdwijnen. Daarnaast is een afbakening lastig, omdat social media verschillende communicatievormen faciliteren. Echter faciliteren bijvoorbeeld de telefoon en mail ook verschillende communicatievormen, wat de vraag oproept of dit ook valt onder social media (Obar & Wildman, 2015). Faulds (2009) onderscheidt meerdere categorieën social media, bijvoorbeeld *social networking sites* (zoals Facebook, MySpace), *Creativity works sharing sites* (zoals YouTube, Flickr), *Business networking sites* (LinkedIn), *Collaborative websites* (Wikipedia), *Commerce communities* (eBay, Amazon), en dan zijn er nog vele andere voorbeelden en categorieën social media te onderscheiden. Dit laat zien dat het definiëren van één eenduidige definitie moeilijk is.

3.2.1 Kenmerken social media

Om te zien waar de verschillen zitten tussen social media en andere communicatievormen is het relevant om te kijken naar de kenmerken van social media. Een belangrijk verschil tussen social media en andere type media is dat nieuwe social mediaservices nieuwe socialisatievormen mogelijk maken en wanneer dat succesvol gebeurt het geïntegreerd kan worden in het dagelijks leven van miljoenen mensen (Obar & Wildman, 2015). Daarnaast maken social media het mogelijk om snel en relatief goedkoop contact te hebben met cliënten. Ook kan een hogere efficiëntie behaald worden ten opzichte van traditionele communicatiemiddelen (Kaplan & Haenlein, 2010). Leyenaar, Wijngaarden & Fraanje (2012) omschrijven dat social media gezien kan worden als online platforms waar de gebruikers zelf, of met weinig tussenkomst van een professionele redactie, de inhoud verzorgen via onderlinge dialoog en interactie. Daarbij geven zij aan dat gebruikers zowel producent als de consument zijn, wat betekent dat ze zelf kennis, foto's, nieuws et cetera plaatsen en tegelijkertijd ook afnemen van anderen (Leyenaar, Wijngaarden & Fraanje, 2012). Bighelaar en Akkermans (2013) voegen hieraan toe dat sprake is van interactie tussen de gebruikers van social media: gebruikers organiseren, communiceren, mobiliseren en wisselen informatie met elkaar uit (Bighelaar & Akkermans, 2013). Social media refereren naar een set van online tools die gemaakt zijn voor sociale interacties, een preciezere term is dan social network sites (Grimmelikhuijsen & Meijer, 2015). Grimmelikhuijsen en Meijer (2015) beschrijven dat het succes van social media toe te schrijven is aan de lage gebruikerskosten en grote voordelen die eraan verbonden zijn. Daarnaast vragen social media weinig complexe skills, waardoor iedereen het kan gebruiken (Grimmelikhuijsen

& Meijer, 2015). Er zijn zeven kenmerken te noemen van social media die zorgen voor zowel gevaren als mogelijkheden voor organisaties (Johannik & Rensen, 2014; Aula 2010):

1. Snelheid;
2. Onbegrensde deelmogelijkheden van informatie;
3. Interactie;
4. Open participatie;
5. Minimale publicatiedrempel;
6. Dialoog;
7. Netwerken.

Tegenwoordig heeft bijna iedereen altijd toegang tot het internet, waardoor het mogelijk is om continu informatie te delen én te ontvangen (Johannik & Rensen, 2014). Social media hebben een aantal kenmerken die het voor jeugdzorgprofessionals lastig maken om mee om te gaan. Allereerst kunnen berichten snel gedeeld worden, met één klik op de knop kan een bericht door miljoenen mensen bekeken worden. Deze deelmogelijkheden zijn daarnaast onbegrensd, dit betekent dat informatie overal terecht kan komen en professionals en organisaties hier geen controle over hebben. Ook is het voor iedereen mogelijk om informatie op social media te plaatsen. Anders dan in kranten of op televisie kan iedereen gebruiker zijn van social media en kan iedereen informatie online plaatsen en delen. Dit leidt tot verschillende gevaren die hieronder worden besproken.

3.2.2 Gevaren social media

Social media zijn niet zonder gevaar. Bovenstaande kenmerken zorgen ervoor dat organisaties minder controle hebben over de relaties met belanghebbenden en communicatie gemakkelijk plaatsvindt tussen groepen belanghebbenden waar organisaties weinig tot niets aan kunnen doen (Aula, 2010). Dit heeft enerzijds als positief gevolg dat cliënten van de jeugdzorg elkaar kunnen vinden en ervaringen kunnen uitwisselen, anderzijds levert dit voor jeugdzorg een gevaar op omdat alles online gedeeld kan worden. Aula (2010) beschrijft dat het belangrijk is voor organisaties om zich te realiseren dat de inhoud van social media niet vooraf kan worden gecontroleerd. In de praktijk betekent dit dat het bijna onmogelijk is voor organisaties om gesprekken over henzelf te controleren, dit brengt ook een reputatierisico met zich mee, bijvoorbeeld wanneer cliënten iets anders van de organisatie verwachten (Aula, 2010). Ook professionals kunnen dus moeilijk controleren wat over hen geschreven wordt via social media en wanneer ze wel vinden wat over hen wordt geschreven kunnen ze hier weinig tot niets tegen doen.

Obar & Wildman (2015) waarschuwen voor de schadelijke vormen van social media, zoals sexting, online stalking en online pesten. Ook bestaat het gevaar van vervreemding, waarbij wordt genoemd dat door social media een wereld ontstaat waarin we wel iemand kennen aan de andere kant van de wereld, maar niet de namen van onze directe burens (Kaplan & Haenlein, 2010). Een ander gevaar is dat de privacy in het geding komt. Ondanks dat de Wet bescherming persoonsgegevens ervoor moet zorgen dat de persoonlijke levenssfeer van gebruikers gewaarborgd blijft (Overheid, 2018) blijkt ook uit eerdere voorbeelden binnen de jeugdzorg dat professionals online worden geplaatst in bijvoorbeeld een filmpje. Dit is vooral een kwestie binnen de gezondheidsorganisaties die te maken hebben met de privacy van cliënten, terwijl anderzijds cliënten gegevens van professionals openbaar maken. Zonder dat professionals precies weten wat hiertegen valt te doen. Ook de privacy van

cliënten kan via social media in het geding komen waardoor het noodzakelijk is te kijken naar de patiëntveiligheid (Hawn, 2009).

De gevaren van social media komen duidelijk naar voren binnen de jeugdzorg. Cliënten en/of hun ouders gebruiken social media als uitlaatklep om hun ongenoegen over de jeugdzorg te uiten. Dit gaat echter ook gepaard met online 'pesten', waarbij jeugdzorgmedewerkers negatief worden afgeschilderd, maar ook dreigementen en online stalken komen voor via social media. Automatisch zit hier een discrepantie tussen de mogelijkheden die cliënten hebben via social media en de mogelijkheden die professionals hebben.

3.2.3 Social media vragen om een andere werkwijze

Social media zorgen voor een uitdaging binnen de jeugdzorg. Wanneer iets over jeugdzorg online wordt geplaatst kan het vervolgens met één druk op de knop gedeeld worden met gebruikers over de hele wereld, daarnaast kunnen gebruikers constant reageren op wat is geplaatst (Johannik & Rensen, 2014). Dit zorgt voor een hele nieuwe dimensie in het werk van jeugdzorgprofessionals. De gesprekken die vroeger enkel plaatsvonden in de spreekkamer of binnen de muren van een huis worden nu openlijk gedeeld met de hele maatschappij, met alle gevolgen van dien voor zowel de cliënt als de professional. Enerzijds zorgt dit voor meer transparantie richting de maatschappij, anderzijds bestaat het gevaar dat de inhoud geframed is, waardoor online naming and shaming van jeugdzorgprofessionals veelvuldig voor kan komen.

Dit kan zoals in de inleiding is genoemd grote impact hebben op het welzijn van professionals. Social media zorgen ervoor dat professionals in een lastig pakket terechtkomen. Professionals dienen zich van oudsher te houden aan regels en protocollen, waarbij de privacy van cliënten een belangrijke rol speelt, maar ondertussen kennen cliënten deze beperking niet. Hierdoor kunnen professionals door de cliënten worden beschreven op social media. Van oudsher zijn professionals gewend dat gesprekken met cliënten plaatsvinden in de spreekkamer en dat de informatie die gedeeld wordt binnen de muren van jeugdzorg blijft. Echter komt informatie uit de spreekkamer nu naar buiten via cliënten die informatie plaatsen op social media. Dit vraagt een heel andere werkwijze van professionals binnen de jeugdzorg aangezien ze met een hele nieuwe dimensie in het werk moeten omgaan. De vraag is dus over welke vaardigheden en capaciteiten de professional moet beschikken om te kunnen omgaan met de confrontaties die plaatsvinden via social media en de rol die de organisatie hierin op zich kan nemen.

Kortom, social media zijn een breed begrip en zijn constant aan verandering onderhevig. Social media hebben een aantal kenmerken die zorgen voor zowel gevaren als mogelijkheden voor organisaties. Gevaren komen voort uit de oncontroleerbaarheid van social media en de snelheid waarop (geframed) informatie gedeeld kan worden. Daarnaast zijn er schadelijke vormen van social media die impact kunnen hebben op professionals. Privacy van mensen komt hierdoor in het geding. Het voordeel is dat mensen elkaar gemakkelijk kunnen vinden en op die manier snel ervaringen kunnen uitwisselen. Social media vragen door deze kenmerken om een andere werkwijze, waarbij een balans wordt gevonden tussen enerzijds het houden aan protocollen en anderzijds de mogelijkheid voor flexibiliteit. In de theoretische concepten die hieronder worden benoemd wordt uiteengezet hoe de werkwijze van mensen kan worden beïnvloed.

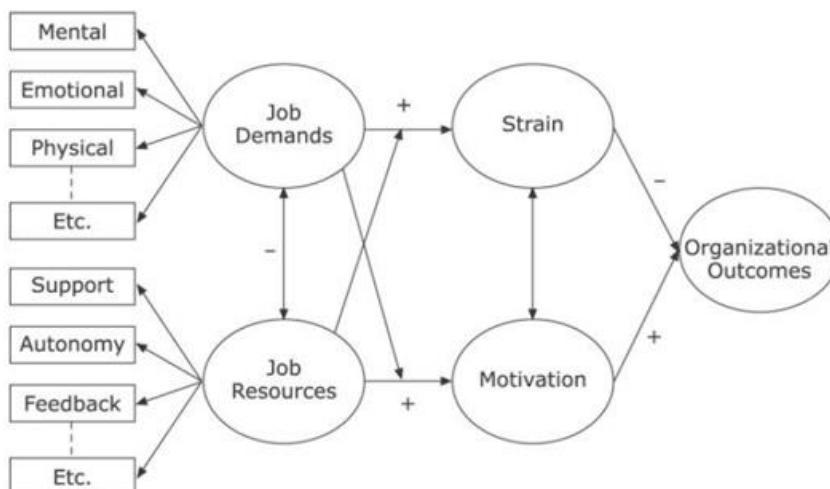
3.3 JD-R model

Social media beïnvloeden het werk van professionals en dit maakt dat andere capaciteiten en vaardigheden vereist worden om het eigen welzijn te kunnen blijven waarborgen. Het is van belang om inzicht te krijgen in hoeverre social media op dit moment het welzijn van professionals beïnvloeden en of professionals deze invloed als positief of negatief ervaren.

Om dit te bekijken wordt de theorie van het JD-R model gehanteerd. Het JD-R model gaat in op factoren die van invloed zijn op de prestaties die een professional levert, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen energiebronnen en stressfactoren (Bakker & Demerouti, 2007). Hier liggen twee assumpties aan ten grondslag. De eerste assumptie is dat risicofactoren geclassificeerd kunnen worden in twee algemene categorieën, namelijk job demands en job resources (Bakker, Demerouti & Eeuwema, 2005, p. 170). Ieder beroep heeft weliswaar eigen specifieke risicofactoren, echter kunnen deze factoren in algemene categorieën worden samengevoegd waardoor het model toe te passen is op verschillende beroepsgroepen, zoals de jeugdzorg (Bakker, Demerouti & Eeuwema, 2005).

De tweede assumptie die aan het JD-R model ten grondslag ligt is dat stress zich ontwikkelt wanneer de job demands hoog zijn en de job resources beperkt (Bakker, Demerouti & Eeuwema, 2005). De job demands kunnen gezien worden als ‘taakeisen’ en refereren naar fysieke, sociale of organisatorische aspecten van een baan die langdurige fysieke of mentale inspanningen vereisen van professionals (Bakker, Demerouti & Eeuwema, 2005). Dit zijn dus de lasten in een baan; dat wat de professional energie kost. Daartegenover staan de job resources, ook wel de energiebronnen. Deze refereren naar fysieke, mentale, sociale of organisatorische aspecten van een baan die (a) functioneel zijn bij het bereiken van werkdoelen, (b) die de job demands en de bijbehorende fysieke of mentale kosten verminderen of (c) die de persoonlijke groei of ontwikkeling van de professionals stimuleren (Bakker, Demerouti & Eeuwema, 2005).

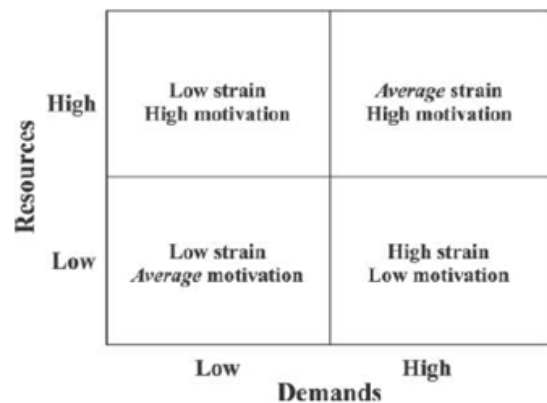
Bovenstaande twee assumpties leiden tot de verwachting dat veel job demands ervoor zullen zorgen dat een werknemer veel stress ervaart en meer kans loopt op een burn-out. Anderzijds wanneer iemand over veel job resources beschikt, zal iemand gemotiveerd zijn, betrokken bij het werk, weinig cynisch en vooral goede prestaties leveren (Bakker & Demerouti, 2007, p. 313). Uit deze theorie komt het volgende model afgebeeld in figuur 2 voort:



Figuur 2: Bakker & Demerouti (2007), Job Demands Resources Model

Aan dit model ligt ten grondslag dat onderscheidt wordt gemaakt tussen negatieve uitkomsten, zoals gezondheidsklachten en positieve uitkomsten zoals prestatie (Schaufeli & Taris, 2013). Negatieve uitkomsten ontstaan wanneer de job demands hoog zijn, bijvoorbeeld doordat de baan emotioneel zwaar is (Bakker & Demerouti, 2007). Dit zal negatieve invloed hebben op het werk dat professionals leveren. Job demands en job resources beïnvloeden elkaar negatief, meer job resources leidt tot minder job demands en andersom (Bakker & Demerouti, 2007). Meer job resources zal daardoor positieve invloed hebben op het werk van professionals, omdat job resources bijdragen aan de motivatie van professionals (Bakker & Demerouti, 2007). Bij job resources valt te denken aan support en autonomie.

Op basis hiervan zou gezegd kunnen worden dat weinig job demands en weinig job resources zorgen voor weinig stress en weinig motivatie, terwijl veel job demands en job resources zouden leiden tot veel stress en veel motivatie (Bakker & Demerouti, 2007, p. 317). Echter ligt dit in de praktijk iets genuanceerder. Het blijkt namelijk dat weinig job demands en weinig job resources leiden tot weinig stress en gemiddelde motivatie. Daarnaast blijkt dat veel job demands en veel energiebronnen leiden tot een gemiddelde stress bij werknemers en veel motivatie (Bakker & Demerouti, 2007, p. 320). Dit is schematisch weergegeven in figuur 3.



Figuur 3: Bakker & Demerouti (2007), Predictions of the JD-R model based on interaction effects

Gebleken is dat een professional die veel lasten ervaart op het werk in een vicieuze cirkel terechtkomt, waardoor de lasten die de professional ervaart steeds hoger worden (Bakker & Demerouti, 2017). Daar staat tegenover dat de professional ook positieve effecten kan ervaren in het werk en op die manier het werk betekenisvol kan maken. De term die Bakker en Demerouti (2017) hiervoor gebruiken is job crafting. Bij job crafting komt de professional in een positieve spiraal terecht, waarbij de professional zelf aanpassingen doorvoert in de lasten en energiebronnen, met als doel de bronnen te vergroten (Bakker & Demerouti, 2017). Dit zal ervoor zorgen dat de professional het werk optimaliseert en gemotiveerd blijft (Bakker & Demerouti, 2017).

Een aantal bronnen blijken grote impact te hebben op de job demands en job resources van professionals. Deze hulpbronnen zijn autonomie, training en opleiding, informatie en (sociale) netwerken. De hulpbronnen hebben een positief effect op onder andere de vermindering van stress (Noordegraaf, van Loon, Heerema & Weggemans, 2015b, p. 22).

Het JD-R model levert ook kritieken op. Een kritische noot bij het JD-R model is dat dit model wellicht beter gezien kan worden als heuristisch kader dan als een goed ontwikkelde theorie, omdat het moeilijk is om de specifieke relaties in het model te interpreteren en de aard van eisen en middelen in de baan te onderscheiden (Taris & Schaufeli, 2015). Daarnaast maakt het model generaliseerbaarheid lastig. Aangezien alle factoren gezien kunnen worden als job demands en job resources, waardoor het per individu verschillend kan zijn een algemene conclusie lastig te trekken is (Schaufeli & Taris, 2013). Een ander kritiekpunt op het model is dat de plaats van persoonlijke

hulpbronnen niet systematisch is onderzocht. Hierdoor is het onduidelijk welke rol persoonlijke hulpbronnen en persoonlijke kwetsbaarheidsfactoren, zoals werkverslaving en pessimisme spelen in het werk van professionals (Schaufeli & Taris, 2013). Een ander punt dat van belang is om mee te nemen tijdens dit onderzoek is dat de afwezigheid van een belangrijke energiebron kan leiden tot stress, maar een teveel aan een energiebron (bijvoorbeeld autonomie) kan ook leiden tot stress (Schaufeli & Taris, 2013). Daarnaast kunnen job demands twee uitwerkingen hebben, ze kunnen belemmerend maar ook uitdagend werken. Wanneer job demands uitdagend werken, kan dit ook positieve effecten hebben (Schaufeli & Taris, 2013).

Het voordeel van dit model is daarentegen dat het model niet uitgaat van specifieke negatieve en positieve werkkenmerken, waardoor ieder werkkenmerk als potentiële bron van werkstress of energie kan gelden (Schaufeli & Taris, 2013). Dit brengt een grote mate van flexibiliteit met zich mee, wat goed aansluit bij dit onderzoek aangezien gekeken zal worden in hoeverre social media gezien worden als last of toevoeging binnen het werk.

3.4 Professioneel vermogen

Noordegraaf, van Loon, Heerema & Weggemans (2015b) bouwen voort op het gedachtegoed uit het JD-R model. Eerder is gesproken over de druk op professionals, wat negatieve consequenties kan hebben op het welzijn van de individuele professional (Noordegraaf, van Loon, Heerema & Weggemans, 2015a). De professional kan op verschillende manieren omgaan met druk op het werk. Voorbeelden zijn dat de professional de regels buigt, of alleen bepaalde cliënten goed helpt, dit kan ervoor zorgen dat de professional het gevoel heeft weer controle te hebben over de situatie, of deze behoudt, beschermt of herwint (Noordegraaf, van Loon, Heerema & Weggemans, 2015a). Echter kan de professional ook positief met situaties omgaan, waarbij de professional zelf actief de toekomst of de situatie vormgeeft (Noordegraaf, van Loon, Heerema & Weggemans, 2015a). Om deze positieve stijl te kunnen hanteren is het van belang dat de professional beschikt over zogenoemd professioneel vermogen.

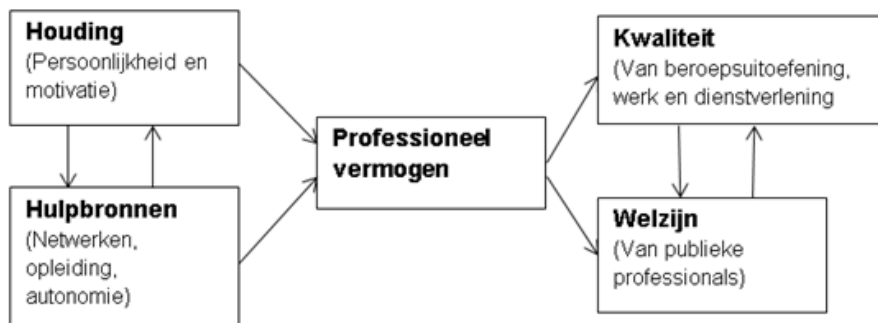
Professioneel vermogen wordt als volgt omschreven: *“op een proactieve manier omgaan met- maar ook op de juiste manier weerstand bieden tegen – de werkgerelateerde verwachtingen, opgaven en lasten die dynamische omgevingen en stakeholders met zich meebrengen”* (Noordegraaf, van Loon, Heerema & Weggemans, 2015). Boselie, Noordegraaf & Knies (2017, p. 6) vullen daarop aan: *“het is het vermogen om met complexe verwachtingen en (stakeholder)eisen om te gaan in een continu veranderende omgeving”*. Een professional die beschikt over vermogen heeft het gevoel controle te hebben over situaties (Noordegraaf, van Loon, Heerema & Weggemans, 2015a, p. 298).

Professioneel vermogen kent een aantal kenmerken (Noordegraaf, van Loon, Heerema & Weggemans, 2015a):

1. De professional anticipeert op welke dilemma's of botsingen zich in de werkpraktijk kunnen gaan voordoen;
2. De professional handelt anticiperend;
3. De professional richt zich op het bredere doel (kwaliteit leveren) in plaats van op risico's;
4. De professional ziet de dynamische omgeving als een uitdaging in plaats van een bedreiging.

Aan deze theorie ligt ten grondslag dat professionals die beschikken over professioneel vermogen een hogere kwaliteit van dienstverlening kunnen bieden en daarnaast lopen deze professionals minder risico op een burn-out of vervreemding van het werk (Noordegraaf, van Loon, Heerema &

Weggemans, 2015a). Er kunnen drie kernelementen van professioneel vermogen worden omschreven. Professionals met voldoende vermogen kunnen anticiperen op verschillende belangen, bijvoorbeeld belangen van cliënten en stakeholders (Noordegraaf & van Loon, 2017). Vervolgens moeten professionals een afweging kunnen maken tussen deze verschillende belangen en zich uit kunnen spreken of in opstand komen wanneer het in de werksituatie onmogelijk wordt om kwaliteit te kunnen leveren (Noordegraaf & van Loon, 2017). Schematisch kan de theorie over professioneel vermogen worden weergegeven zoals in figuur 4:



Figuur 4: Professioneel vermogen (Noordegraaf et al, 2015, p. 303)

Het professioneel vermogen kan op een aantal manieren worden beïnvloed. De houding en de hulpbronnen vormen de bronnen van het professionele vermogen, door deze te identificeren is het ook mogelijk om handvatten te bieden waardoor het professionele vermogen van jeugdzorgmedewerkers kan worden vergroot (Noordegraaf, van Loon, Heerema & Weggemans, 2015a). Welzijn kan omschreven worden als de tevredenheid van medewerkers met hun baan en de bevlogenheid waarmee ze de baan uitvoeren (Noordegraaf, van Loon, Heerema & Weggemans, 2015a). De Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG, 2014) stelt een twaalfstal kwaliteitseisen aan de jeugdzorg in Nederland. Jeugdhulpaanbieders hebben de verplichting verantwoorde hulp te bieden, moeten zich zo organiseren dat deze verantwoorde hulp geboden kan worden. Daarnaast moet gewerkt worden met een hulpverleningsplan of plan van aanpak, de instellingen moeten een kwaliteitssysteem hebben en medewerkers moeten beschikken over een VOG. Ook moeten jeugdzorginstellingen een verplichte meldcode hebben voor huiselijk geweld en kindermishandeling. Verplicht is dat calamiteiten worden gemeld en ook geweld bij de verlening van jeugdhulp moet worden gemeld. Daarnaast moet de instelling beschikken over een klachtencommissie en cliëntenraad. Instellingen moeten toestemming vragen voor het verlenen van jeugdhulp en hebben de verplichting een vertrouwenspersoon in dienst te hebben (VNG, 2014).

Houding

Allereerst beïnvloedt de houding van professionals het professionele vermogen. Houding valt op te delen in persoonlijkheid en motivatie. Een stabiele persoonlijkheid zorgt ervoor dat gebeurtenissen en consequenties hiervan op een bepaalde manier worden verwerkt (Noordegraaf, van Loon, Heerema & Weggemans, 2015a). Vijf persoonskenmerken worden gehanteerd die zouden leiden tot een groter professioneel vermogen (Noordegraaf, van Loon, Heerema & Weggemans, 2015a).

1. *Extraversie* (in welke mate een individu behoefte heeft aan sociaal contact);
2. *Openheid* (de mate waarin een individu op zoek is naar variëteit, intellectuele nieuwsgierigheid);

3. *Emotionele stabiliteit* (de mate van emotionele stabiliteit zal ervoor zorgen dat een werkomgeving als uitdagend wordt ervaren in plaats van als dreigend);
4. *Vriendelijkheid* (de neiging naar interpersoonlijk vertrouwen en rekening houden met gevoelens van anderen);
5. *Zorgvuldigheid* (neiging tot doorzetten, georganiseerd te werk gaan).

Daarnaast speelt motivatie van de professional een belangrijke rol in het professioneel vermogen. Noordegraaf, van Loon, Heerema & Weggemans (2015a) stellen dat professionals met een sterke autonome motivatie en een grote public service motivation (waarde hechten aan bijdrage leveren aan de maatschappij) beschikken over een groter professioneel vermogen.

Hulpbronnen

Drie hulpbronnen kunnen worden onderscheiden die handvatten kunnen bieden voor een groter professioneel vermogen van de professional (Noordegraaf, van Loon, Heerema & Weggemans, 2015a, p. 300)

1. *Autonomie* : de mate waarin de professional zelf ruimte heeft om taken in te delen en prioriteiten te stellen;
2. *Netwerk*: Goede contacten met collega's binnen en buiten de organisatie;
3. *Training en opleiding*: Enerzijds de professional met voldoende vakkennis voordat hij aan het werk ging, anderzijds de mogelijkheid om zich tijdens het werk te blijven ontwikkelen.

Bij autonomie gaat het niet om gegeven autonomie van bovenaf, maar het gevoel dat professionals hebben dat ze zelf de controle over een situatie kunnen nemen en het gevoel hebben een situatie te kunnen beïnvloeden. Dit is essentieel voor het welzijn en het presteren van professionals (Noordegraaf, van Loon, Heerema & Weggemans, 2015b). Volledige autonomie is echter ook niet wenselijk. Beschreven is dat cliënten steeds meer transparantie en medezeggenschap verwachten bij beslissingen. Verantwoording afleggen zal dus altijd een belangrijk onderdeel blijven van de publieke dienstverlening (Noordegraaf, van Loon, Heerema & Weggemans, 2015b). Uit eerder onderzoek is gebleken dat autonomie positief bijdraagt aan werkprestaties en stress verlagend kan werken (Kuvaas, Burg & Dysvik, 2016).

De tweede hulpbron wordt omschreven als netwerk. Een professional die beschikt over een goed netwerk zal zich eerder kunnen uitspreken over problemen waartegen aan gelopen wordt. Daarnaast kunnen professionals met een sterk netwerk gemakkelijker steun organiseren of zelf proactief omgaan met een probleem (Noordegraaf, van Loon, Heerema & Weggemans, 2015b, p. 22). Professionaliteit is gebaseerd op kennis die voortkomt uit informatie. Wanneer professionals de mogelijkheid hebben om informatie op te doen bij collega's in het netwerk, zal dat positief bijdragen aan de werkprestaties van de professionals (Cross & Cummings, 2004).

Naast kennis vanuit het netwerk zullen ook trainingen en opleidingen bijdragen aan kennisvergroting. Dit kan helpen bij het ontwikkelen van nieuwe vaardigheden en het ontdekken van nieuwe manieren om te kunnen omgaan met problemen in het werk (Noordegraaf, van Loon, Heerema & Weggemans, 2015b). Organisaties zullen hier ondersteuning voor moeten bieden, zodat het voor professionals mogelijk is om constant te kunnen blijven leren (Kwakman, 2011).

3.5 Koppeling theoretische concepten en verwachtingen

Bovenstaande literatuur geeft een goed inzicht in professionaliteit, social media en concepten die bij kunnen dragen aan het vergroten van professionaliteit en het beter omgaan met social media. In dit onderzoek zullen het JD-R model en de theorie over professioneel vermogen worden gecombineerd. Op basis hiervan zal het onderzoek worden uitgevoerd. Professioneel vermogen zal hierbij als uitgangspunt gelden, echter worden job demands hieraan toegevoegd. Job demands hebben in het JD-R model negatieve impact op welzijn en kwaliteit van dienstverlening. Door gebruik te maken van beide theoretische concepten ontstaat een totaalbeeld van factoren die bij kunnen dragen aan professioneel vermogen ten aanzien van social media.

Aan de hand van bovenstaande theoretische inzichten en modellen ontstaan een aantal verwachtingen. De koppeling van het JD-R model en professioneel vermogen in combinatie met social media is weergegeven in figuur 5.



Figuur 5: Professioneel vermogen ten aanzien van social media

Uit dit model zijn een aantal verwachtingen af te leiden. Professioneel vermogen ten aanzien van social media kan gezien worden als: *het vermogen om met complexe verwachtingen en (stakeholder)eisen ten aanzien van social media om te gaan in een continu veranderende omgeving.* Vanuit de literatuur ontstaat het uitgangspunt dat professionals met voldoende professioneel vermogen ten aanzien van social media beter in staat zijn om de kwaliteit van het werk en het eigen welzijn te waarborgen. Professioneel vermogen ten aanzien van social media ontstaat echter niet zomaar. Een aantal factoren zijn daarop van invloed. Allereerst wordt professioneel vermogen, voortkomend uit het JD-R model negatief beïnvloed door job demands. De mate waarin een professional stress ervaart van social media of incidenten meemaakt die negatieve impact hebben op de professional zullen ervoor zorgen dat de professional minder goed in staat is om te gaan met social media binnen het werk. De verwachting op basis van de literatuur is dat professionals binnen de jeugdzorg lasten ervaren, bijvoorbeeld door incidenten op Facebook of YouTube die ervoor zorgen dat de professionals minder goed in staat zijn om te gaan met social media.

Er zijn echter ook factoren die een positieve invloed kunnen hebben op het professionele vermogen ten aanzien van social media. Allereerst speelt houding hierin een rol, dit is gebaseerd op de theorie omtrent professioneel vermogen. De verwachting is dat een stabiele persoonlijkheid ervoor zorgt dat gebeurtenissen ten aanzien van social media beter worden verwerkt (Noordegraaf, van Loon, Heerema & Weggemans, 2015a), dat zal ervoor zorgen dat professionals beter kunnen omgaan met social media binnen het werk. Hulpbronnen/job resources zouden een positieve bijdragen kunnen

leveren aan het professioneel vermogen ten aanzien van social media. De verwachting is tenslotte dat voldoende autonomie, een netwerk voor professionals om op terug te vallen wanneer een incident op social media plaatsvindt en training en opleiding omtrent de omgang met social media een positieve bijdrage leveren aan het professionele vermogen van jeugdzorgmedewerkers.

In dit onderzoek zal gefocust worden op het professioneel vermogen ten aanzien van social media van jeugdzorgprofessionals. Gekeken zal worden in hoeverre professionals lasten ervaren van social media, aansluitend bij de job demands, wat dus kan leiden tot een afname van professioneel vermogen. Daarnaast wordt gefocust op de hulpbronnen autonomie, netwerk en training en opleiding om te zien in hoeverre dit voldoende is gewaarborgd binnen jeugdzorgorganisaties ten aanzien van social media. Houding zal niet worden meegenomen omdat is beschreven in de literatuur dat hier weinig invloed op valt uit te oefenen. Daarnaast wordt de invloed van professioneel vermogen op kwaliteit en welzijn als een gegeven beschouwd. Hier wordt niet verder op ingegaan, maar naar aanleiding van eerdere onderzoeken van Noordegraaf, van Loon, Heerema & Weggemans (2015a) en van Bakker & Demerouti (2007) wordt ervan uitgegaan dat professioneel vermogen een positieve impact heeft op kwaliteit en welzijn. Dit zou betekenen dat professionals binnen de jeugdzorg die beschikken over voldoende professioneel vermogen ten aanzien van social media beter in staat zijn kwaliteit en welzijn te waarborgen. Hieronder zullen een aantal verwachtingen worden gepresenteerd voor het onderzoek en uitgangspunten waar dit onderzoek op gebaseerd is.

Verwachtingen



Verwachtingen ten aanzien van professioneel vermogen binnen de jeugdzorg

- #1 Hulpbronnen/ job resources zullen een positieve invloed hebben op het professionele vermogen ten aanzien van social media
 - #2 Job demands zullen een negatieve impact hebben op het professioneel vermogen ten aanzien van social media
 - #3 Social media hebben impact op jeugdzorgprofessionals
 - #4 Professionals zullen de verschillende facetten die social media kenmerken ervaren als stressoren en dit zal invloed hebben op de eigen omgang met social media binnen het werk
 - #5 Social media vragen specifieke en andere capaciteiten en kennis dan face-to-face cliëntencontact
-

Uitgangspunten

- #1 Het werk van professionals binnen de jeugdzorg wordt beïnvloed door social media
 - #2 Professioneel vermogen ten aanzien van social media stelt jeugdzorgmedewerkers in staat op een goede manier om te gaan met social media, waarbij omgegaan kan worden met complexe verwachtingen van cliënten
 - #3 Professioneel vermogen heeft een positieve invloed op kwaliteit en welzijn
-



4 Methode

In dit hoofdstuk zal dieper worden ingegaan op de uitvoering van dit onderzoek. Dit zal inzicht geven in de betrouwbaarheid en integriteit. Allereerst zal worden ingegaan op de wetenschapsfilosofische positie die gehanteerd zal worden, vervolgens wordt er dieper ingegaan op de gebruikte onderzoeksmethode en daarna wordt de methode van dataverzameling beschreven. Ook wordt bepaald op welke wijze de data geanalyseerd zal worden en wie de respondenten zijn. Tenslotte wordt besproken hoe de betrouwbaarheid en validiteit van dit onderzoek gewaarborgd worden.

4.1 Wetenschapsfilosofische positie

Tijdens dit onderzoek zijn twee wetenschapsfilosofische posities gecombineerd. Er is zowel gebruik gemaakt van een positivistische benadering en van de interpretatieve benadering. Bij de positivistische benadering wordt de literatuur centraal gesteld voor het begrijpen van de 'waarheid' (Deetz, 1996). De literatuur uit het theoretisch kader heeft tijdens dit onderzoek centraal gestaan. In dit onderzoek is gebruik gemaakt van de theorieën over social media, professionaliteit, JD-R model en professioneel vermogen om op die manier de betekenissen en ervaringen van de respondenten te duiden. Aan de andere kant is ook open gestaan voor nieuwe inzichten, die niet in de literatuur naar voren zijn gekomen. Deze nieuwe inzichten zijn ook meegenomen in de resultaten. Dit past meer bij een interpretatieve wetenschapsfilosofische benadering. Deze benadering kenmerkt zich door het idee dat de werkelijkheid bestaat uit betekenissen die mensen hieraan toekennen (Deetz, 1996). Door in gesprek te gaan met de professionals binnen de jeugdzorg is getracht te achterhalen welke betekenis zij toekennen aan de social media binnen het werk. De twee wetenschapsfilosofische benaderingen zijn gebruikt om een compleet beeld te krijgen van de social media binnen de jeugdzorg en de impact die social media hebben op het welzijn van jeugdzorgmedewerkers.

4.2 Onderzoeksmethode

Hieronder wordt besproken op welke wijze het onderzoek is uitgevoerd. Eerst zal worden ingegaan op de onderzoeksstrategie en vervolgens zal de methode van dataverzameling worden toegelicht.

4.2.1 Onderzoeksstrategie: Kwalitatief

Dit onderzoek is op kwalitatieve wijze uitgevoerd. Om een aantal redenen is gekozen voor kwalitatief onderzoek in plaats van kwantitatief onderzoek. Ten eerste biedt kwalitatief onderzoek de mogelijkheid om in gesprek te gaan met de respondenten en dieper door te vragen op gevoelens en gedachten (Bryman, 2012). Dit is relevant om te achterhalen wat de impact precies is van social media op het welzijn van professionals. Daarnaast maakt kwalitatief onderzoek het mogelijk om te letten op details. Deze details zijn van grote waarde voor wetenschappelijk onderzoek (Bryman, 2012).

4.2.2 Methoden van dataverzameling: interviews

De data voor dit onderzoek is verzameld door interviews met professionals die werkzaam zijn als professional in de jeugdzorg en met experts die veel kijk hebben op de jeugdzorg in Nederland. De interviews zijn semigestructureerd afgenomen. Dit betekent dat de interviewvolgorde en vragen niet volledig zijn vastgelegd en dat de mogelijkheid bestaat voor de onderzoeker om af te wijken van de opgestelde topics (Bryman, 2012). Semigestructureerde interviews brengen dus een grote mate van flexibiliteit met zich mee (Bryman, 2012, p. 469). Deze flexibiliteit is voor dit onderzoek nodig omdat niet iedere respondent te maken heeft gekregen met een confrontatie via social media. Sommige respondenten kennen enkel verhalen van collega's. Dat maakt dat je op andere topics verder kunt

doorvragen, afhankelijk van de onderwerpen waar de respondent meer over kan vertellen. Door gebruik te maken van een topiclijst tijdens de interviews is het achteraf mogelijk, om bij de analyse, een vergelijking te maken tussen de interviews en de antwoorden van de respondenten omdat de respondenten in grote mate dezelfde vragen gesteld krijgen (Bryman, 2012). Op deze manier is ervoor gezorgd dat een samenhang bestaat tussen de interviews. Het gebruiken van interviews heeft ervoor gezorgd dat een goed beeld is ontstaan van betekenissen, belevingen en ervaringen van de respondenten ten aanzien van social media binnen het werk.

Bij kwalitatief onderzoek geldt geen eenduidige hoeveelheid interviews die noodzakelijk is om het onderzoek betrouwbaar te laten zijn (Bryman, 2012). Bryman (2012, p. 426) stelt dat de interviews moeten worden herhaald totdat een bepaald 'verzadigingspunt' optreedt. Op dit punt komt geen nieuwe relevante informatie meer naar voren en zal het houden van meer interviews geen extra waarde opleveren voor de resultaten van het onderzoek.

De respondenten zijn per mail en telefonisch benaderd. De interviews zijn één op één afgenomen op een voor de respondent prettige locatie. In totaal zijn voor dit onderzoek 18 interviews gehouden. Al eerder begon de informatie uit de interviews zich te herhalen, wat duidde op het bereiken van het verzadigingspunt zoals Bryman (2012) omschrijft. Eén van de interviews is afgenomen via skype. Dit kan van invloed zijn op de betrouwbaarheid van het onderzoek. Echter is dit zoveel mogelijk ingeperkt doordat dezelfde topiclijst is gehanteerd.

Topiclijst

De interviews zijn afgenomen aan de hand van een topiclijst (bijlage 1). De topiclijst is opgesteld aan de hand van de besproken literatuur uit het theoretisch kader. De theorieën uit het theoretisch kader zijn gebruikt om thema's te onderscheiden die centraal staan in de topiclijst (Bryman, 2013, p. 388). De concepten die in de topiclijst centraal staan zijn: *impact social media op het werk en de persoon, confrontaties via social media, verschil tussen face-to-face contact en social media, capaciteiten ten aanzien van social media, social media als last of toevoeging, proactief gebruik van social media en professioneel vermogen*. Aan de hand van deze topics is vervolgens doorgevraagd naar de meningen van respondenten, om op die manier te kijken naar de betekenis die professionals geven aan social media.

4.3 Respondentbeschrijving

In deze scriptie wordt gefocust op de invloed van social media op het professionele handelen. In het theoretisch kader is naar voren gekomen dat er veel verschillende typen professionals zijn. Binnen dit onderzoek staan professionals binnen de jeugdzorg centraal. De respondenten zijn benaderd door middel van zowel 'purposive' als 'snowball' sampling. In eerste instantie is gebruik gemaakt van 'purposive' sampling, dit betekent dat specifieke respondenten worden gevraagd om deel te nemen aan het onderzoek (Bryman, 2012, p. 418). Dit is gedaan door gebruik te maken van het netwerk van Stichting Impact. Impact is een landelijk kennis en adviescentrum psychosociale zorg en veiligheid bij schokkende gebeurtenissen (Impact, 2018). Deze organisatie heeft eerder onderzoek verricht naar social media binnen de jeugdzorg en had nog connecties binnen dit veld. Deze respondenten zijn relevant voor het onderzoek omdat ze werkzaam zijn binnen de jeugdzorg en meer konden vertellen over social media binnen het werk. De respondenten die door middel van 'purposive' sampling zijn benaderd is vervolgens gevraagd of zij nog andere professionals binnen de jeugdzorg kennen die mee wilden werken aan het onderzoek. Hierdoor is ook gebruik gemaakt van 'snowball' sampling dit

houdt in dat via eerdere respondenten contact met nieuwe respondenten is gekomen (Bryman, 2012, p. 420). Daarnaast is via de kennissenkring aan respondenten gekomen, ook hierbij is gebruikt van 'snowball' sampling, de kennissen zelf waren niet geschikt maar hebben professionals aangedragen die werkzaam zijn binnen de jeugdzorg.

Zestien respondenten zijn werkzaam binnen verschillende jeugdbeschermingsorganisaties of binnen Jeugdzorg^{plus}, verspreid door het land. Twee van de respondenten zijn op dit moment niet meer werkzaam binnen de jeugdzorg, maar hebben veel kennis van het veld. Eén van deze respondenten geeft trainingen omtrent social media binnen de jeugdzorg en heeft zelf ook gewerkt binnen dit veld. De andere respondent kan omschreven worden als staffunctionaris in het jeugddomein. De overige respondenten zijn werkzaam binnen de jeugdzorg waarbij zij ofwel werken als communicatieadviseur, gezinsmanager of taakhouder.

4.4 Analyse

De interviews zijn opgenomen met een mobiele telefoon. Naderhand zijn de interviews getranscribeerd. Dit houdt in dat de interviews op papier zijn uitgewerkt zodat is terug te lezen waar in de interviews over is gesproken (Bryman, 2012). Hierbij zijn de zinsconstructies van de respondenten in stand gehouden, maar zijn tussenwoorden als 'uh' weggelaten. Dit voorkomt dat er relevante onderzoekinformatie verloren is gegaan. In de resultaten is ervoor gekozen om de citaten van respondenten leesbaar te maken, waardoor de zinsconstructies iets zijn aangepast maar de inhoud hetzelfde is gebleven. In de uitwerking van de transcripten is rekening gehouden met de anonimiteit van respondenten, waarbij specifieke informatie die het mogelijk zou maken de gegevens terug te herleiden naar één persoon zijn weggehaald. Dit heeft respondenten de mogelijkheid gegeven om open te praten en heeft geholpen bij het voorkomen van sociaal wenselijke antwoorden. Ook heeft dit eraan bijgedragen dat respondenten openlijk konden spreken over confrontaties zonder bang te zijn voor herhaling van confrontaties met cliënten. Door middel van een instemmingsformulier, aansluitend bij de nieuwe Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), is gewaarborgd dat respondenten vrijwillig meedoen en ermee instemmen dat gegevens anoniem gebruikt worden voor het onderzoek.

Vervolgens zijn de interviews gecodeerd. Allereerst is open gecodeerd, waarbij codes zijn toegekend aan verschillende fragmenten uit de interviews die veelvuldig zijn teruggekomen (Boeije, 2010, p. 96). Daarna is gebruik gemaakt van axiaal coderen. Hierbij hebben de codes een hoger abstractieniveau gekregen, waardoor meer samenhang is ontstaan tussen de interviews en fragmenten beter onderling te vergelijken zijn (Boeije, 2010, p. 111). Het coderen is uitgevoerd in het programma NVIVO. Aan de hand van de gegevens en codes die zijn opgeslagen in NVIVO is een codeboom opgesteld. De codeboom is bijgevoegd in bijlage 2. De opgestelde codeboom biedt inzicht in welke thema's in de interviews centraal stonden en belangrijk zijn voor het onderzoek (Bryman, 2012). De codes die staan genoteerd in de codeboom zijn in meerdere interviews teruggekomen, waardoor een goed beeld is ontstaan van de samenhang tussen de interviews wat uiteindelijk ook de betrouwbaarheid van deze scriptie ten goede komt.

4.4.1 Betrouwbaarheid

Tijdens dit onderzoek zijn bepaalde kwaliteitscriteria gehanteerd en is toegezien dat deze zijn gewaarborgd. Het eerste kwaliteitscriterium is de betrouwbaarheid van het onderzoek (Bryman, 2012, p. 390). De betrouwbaarheid kan worden opgesplitst in interne en externe betrouwbaarheid.

Bij de interne betrouwbaarheid is het van belang dat er consistentie is in de bevindingen (Bryman, 2012). Dit is vooral een aandachtspunt wanneer er meerdere onderzoekers samen één onderzoek uitvoeren. Het zou dan mogelijk zijn dat onderzoekers de data verschillend interpreteren. Aangezien dit onderzoek individueel wordt uitgevoerd zullen geen inconsistenties zijn opgetreden op dit vlak. Aan de andere kant kan het ervoor zorgen dat er verkeerde conclusies of verbanden worden gelegd aangezien maar één iemand zicht heeft op de analyses. Dit is tijdens het onderzoek een punt van aandacht geweest. Om verkeerde conclusies te voorkomen is er gedurende het onderzoek meerdere keren feedback gevraagd aan de eerste lezer, de begeleiders vanuit Stichting Impact en medestudenten. Op deze manier zijn fouten in de analyses zo goed mogelijk herkend en zal de kans op fouten in dit onderzoek gering zijn.

Bij de externe betrouwbaarheid zal worden gekeken naar de herhaalbaarheid van het onderzoek (Bryman, 2012). De herhaalbaarheid van dit onderzoek is enigszins bemoeilijkt door het gebruik van semigestructureerde interviews. Dit kan ervoor zorgen dat een andere onderzoeker in de toekomst een andere nadruk legt in de interviews. Om dit probleem zo goed mogelijk in te perken is de topiclijst gehanteerd tijdens de interviews. Daarnaast geven de transcripties en de codeboom een andere onderzoeker de mogelijkheid om inzicht te hebben in de uitvoering van dit onderzoek, wat de mogelijkheid om het onderzoek te herhalen vergroot.

4.4.2 Validiteit

Een tweede kwaliteitscriterium is de validiteit van het onderzoek. Bij validiteit van het onderzoek draait het om de vraag of de onderzoeker daadwerkelijk meet wat hij/zij wil meten (Bryman, 2012). Hierin wordt onderscheid gemaakt tussen interne en externe validiteit. Bij interne validiteit wordt er gekeken of de juiste conclusies worden getrokken uit de verzamelde data (Bryman, 2012). Door tijdens de interviews constant te controleren of de interpretaties van de onderzoeker juist zijn, is geprobeerd om de juiste conclusies uit de data te kunnen trekken. Ook sociaal wenselijke antwoorden zouden schadelijk kunnen zijn voor de interne validiteit van het onderzoek. Door een veilige omgeving te creëren en de anonimiteit van respondenten te waarborgen is getracht om sociaal wenselijke antwoorden te voorkomen en de echte gedachten van respondenten te achterhalen. Daarnaast is geprobeerd te voorkomen dat de onderzoeker de respondenten in een bepaalde richting stuurt door zoveel mogelijk open vragen te stellen. Tijdens de interviews is tenslotte uitgegaan van ideeën als: *niet invullen voor een ander, luisteren, samenvatten doorvragen en verifiëren*, om op die manier minder te sturen en de juiste interpretaties te kunnen achterhalen.

Bij de externe validiteit wordt gekeken of de resultaten kunnen worden gegeneraliseerd (Bryman, 2012). Aangezien bij dit onderzoek gefocust is op één specifieke respondentengroep kan het zijn dat de bevindingen bij andere respondentengroepen buiten de jeugdbescherming anders zijn. Binnen dit onderzoek is gesproken met professionals uit meerdere jeugdzorg instellingen en met experts. Dit geeft een goed overzicht van de gehele jeugdzorgsector. Daarnaast is gekeken in hoeverre algemene uitspraken kunnen worden gedaan door een link te leggen met bestaande literatuur.

5 Resultaten

Aan de hand van de gehouden interviews worden hieronder de bevindingen besproken. De resultaten zijn opgedeeld in een aantal thema's. Allereerst wordt gekeken op welke manier professionals binnen de jeugdzorg te maken krijgen met social media en waarom dit voor hen verschillend aanvoelt ten opzichte van face-to-face incidenten. Vervolgens wordt dieper ingegaan op de impact die social media kan hebben op het welzijn en het werk van de professionals. In de bevindingen wordt gekeken hoe respondenten zelf omgaan met social media en in welke mate professionals vanuit de organisatie hulpbronnen (job resources) krijgen aangereikt op het gebied van autonomie, training en opleiding en netwerken. Tenslotte wordt gekeken waar mogelijke kansen liggen ten aanzien van de omgang met social media thema.

5.1 Social media binnen de jeugdzorg

Allereerst wordt gekeken op welke wijze professionals binnen de jeugdzorg te maken krijgen met social media binnen het werk. Uit de interviews komen verschillende voorbeelden naar voren van incidenten die de professionals hebben ervaren op het gebied van social media. In de lijst hieronder staan incidenten weergegeven met enkele voorbeelden. Enkel het toevoegen van professionals op social media wordt door respondenten gezien als mild incident.

Incidenten met social media binnen jeugdzorg	
Onderwerp	Voorbeelden
Toevoegen op social media	<p>Een eerste incident heeft betrekking op cliënten die professionals toevoegen op social media.</p> <p><i>“Wat wel zo is, is dat jongeren op een gegeven moment je naam of woonplaats weten, daar komen ze achter, dus ze zoeken je wel op op Facebook en proberen je dan wel toe te voegen.”</i></p> <p>Respondent 17</p>

<p>Naming and shaming</p>	<p>Naming and shaming wordt door respondenten veelvuldig genoemd als gevaar van social media. Dit is een incident met een grotere impact dan het incident ‘toevoegen op social media’.</p> <p>Naming and shaming betekent dat situaties die als onbevredigend worden ervaren publiekelijk aan de kaak worden gesteld. Waarbij een naam gepubliceerd wordt (naming), terwijl de vermelding of informatie negatief geframed wordt (shaming).</p> <p>Naming and shaming kan binnen de jeugdzorg op verschillende manieren voorkomen. Enerzijds doordat naam en toenaam van de professional online worden geplaatst. Daar zegt respondent 3 over:</p> <p><i>“Er vindt wel naming and shaming plaats en daarom zijn die persoonsgegevens ook zo een ding, weet je, dat ook op die groepen waar die mensen op zitten ook echt lijsten worden bijgehouden, dus als er een keer een naam met gegevens staan (...) dat er lijsten worden bijgehouden weet ik uit eerste hand.”</i></p> <p>Respondent 3</p> <p>Daarnaast komt het voor dat foto’s van de professional via social media worden gedeeld, zonder dat daar toestemming voor is gegeven. Er is beschreven dat social media websites de gegevens van consumenten moeten beschermen. Echter blijkt dat nu onvoldoende te gebeuren. Hierdoor zijn online verspreide foto’s gemakkelijk te vinden en te misbruiken door anderen.</p> <p><i>“Dat je dus weet dat je slecht gevonden wordt en dat dat zelfs zo ver kan gaan dat je dat terug kunt lezen op social media (...) en dat zou ik ook willen, dat er iets strengere regels zijn van wat je kan doen. Of dat je niet zomaar foto’s mag plaatsen (...) zonder toestemming.”</i></p> <p>Respondent 6</p>
<p>Bedreigingen online</p>	<p>Bedreigingen komen via social media op twee manieren voor. Enerzijds kan de professional zelf bedreigd worden, anderzijds kunnen ook dreigementen geuit worden richting familieleden van de professionals. De respondenten geven aan dat het lastig is te bepalen of de cliënt op daden overgaat. In het geval van respondent 2 hebben cliënten van een collega de banden van de auto van de collega lek gestoken, nadat informatie op internet is gevonden. Respondent 17 geeft aan dat een collega bedreigd werd door een cliënt die vertelde te weten waar de kinderen op school zaten en dat die cliënt de kinderen een keer op zou halen van school.</p>
<p>Stalken</p>	<p>Een ander voorbeeld waar professionals mee te maken kunnen krijgen is dat ze via social media gestalkt worden door een cliënt.</p>

	<p><i>“Een aantal jaren geleden had ik ook een cliënt en die raakte op een gegeven moment geobsedeerd, sowieso een psychiatrisch zieke man die geobsedeerd, die echt geobsedeerd was door zijn vrouw en haar ging stalken, maar op een gegeven moment ging hij dat gedrag ook een soort light version ook op mij projecteren enja, die appte ook gewoon dagenlang en ook gewoon 's nachts.”</i></p> <p>Respondent 4</p>
Gefotografeerd worden	<p>Professionals geven aan dat cliënten soms foto's maken van de professional met het dreigement dat een foto altijd nog van pas kan komen. Het verschil met naming and shaming is dat deze foto's niet direct online worden geplaatst. Volgens respondent 5, 7 en 8 wekt dit wel de angst op dat een foto alsnog online gedeeld kan worden.</p>
Filmen van situaties	<p>Hetzelfde geldt voor filmpjes. Niet in alle gevallen worden filmpjes ook daadwerkelijk online geplaatst, maar al eerder is beschreven dat op YouTube filmpjes bestaan van uithuisplaatsingen die zijn opgenomen door cliënten.</p> <p><i>“We hebben tuurlijk vorig jaar, denk ik, hebben we een situatie op een groep gehad, daar heeft een meisje een alarm situatie lopen filmen.”</i></p> <p>Respondent 15</p>
Face-to-face confrontaties voortkomend uit informatie van social media	<p>Een laatste manier waarop professionals te maken krijgen met social media is doordat cliënten social media inzetten om achter persoonlijke gegevens van de hulpverlener te komen. Deze gegevens kunnen worden gebruikt door de cliënt om over te gaan op daden, zoals een face-to-face confrontatie.</p> <p><i>“Ik heb zelfs een ex-collega gehad waar de jongere ineens voor de deur stond. Dus ik ben me wel bewust wat er kan gebeuren.”</i></p> <p>Respondent 18</p>

Tabel 1 Incidenten social media

Uit bovenstaande lijst met voorbeelden, blijken professionals binnen de jeugdzorg te maken te krijgen met social media binnen het werk. Uit de resultaten blijkt niet eenduidig aan te geven welke incidenten als meer impactvol worden gezien door de respondenten. Verder is ook de grootte van het social media probleem op basis van de resultaten niet vast te stellen. Het precieze aantal incidenten binnen de jeugdzorg is namelijk onbekend. Respondent 3 geeft aan dat eens in de twee à drie weken een incident plaatsvindt dat team overstijgend moet worden opgelost. Hiertegenover staat dat 90 procent van de jeugdzorgmedewerkers volgens Respondent 3 te maken krijgt met agressie op het werk. Uit de interviews is gebleken dat bijna alle respondenten óf wel zelf een incident hebben meegemaakt online, óf wel de verhalen kennen van collega's. Enkel drie respondenten geven aan hier niks over te hebben meegemaakt of gehoord. Professionals die zelf een incident via social media hebben meegemaakt geven aan dat de impact hiervan groot is.

“Ten eerste zouden we dan eerst maar eens moeten weten van hoe vaak gebeurt het nou waar we het over hebben, de indruk is ook dat het op zich wel meevalt maar als het gebeurt dat het dan heel heftig is.”

Respondent 12

5.2 Impact social media

Bovenstaande incidenten hebben negatieve impact op professionals. Respondenten geven verschillende facetten aan die bijdragen aan deze impact. Allereerst is het noodzakelijk om inzicht te krijgen in deze facetten van social media. Vervolgens wordt gekeken welke impact social media precies hebben op het welzijn van respondenten, op het werk dat zij uitvoeren en de impact op professionaliteit.

5.2.1 Impact vergrotende facetten social media

Gebleken is dat professionals binnen de jeugdzorg ook te maken krijgen met face-to-face incidenten met cliënten. Respondent 3 gaf al aan dat 90 procent van de jeugdzorgmedewerkers te maken krijgt met agressie, waarvan een groot deel face-to-face plaatsvindt. Opvallend is echter dat respondenten aangeven dat gevoelsmatig een groot verschil zit tussen een incident face-to-face of een incident via social media. Hiervoor worden vijf redenen genoemd die maken dat social media lastig zijn om mee om te gaan.

1. Anonimiteit;
2. Vervaging scheidingslijn werk en privé;
3. Oncontroleerbaarheid;
4. Controleverlies;
5. Moeilijk verwijderen van informatie van social media.

Anonimiteit

De anonimiteit die social media bieden kan een grote impact hebben. In tegenstelling tot face-to-face incidenten, weet de professional via social media vaak niet wie hij tegenover zich heeft. Het is via social media hierdoor vaak onduidelijk wie moet worden aangesproken. Ook kan informatie anoniem verspreid worden. Respondent 12 geeft aan dat dit komt omdat op social media vaak nep-accounts of bijnamen worden gebruikt. De bedreigingen die worden geuit zijn hierdoor vaak moeilijk terug te traceren naar één persoon.

“Omdat het vaak in het geniep gebeurt, dus dat iemand je stiekem filmt dat je daar als persoon dan tentoongespreid wordt, dus je bent wel in functie hier maar in je privé word je daar dan vervolgens ook me geconfronteerd. Je staat dan als eigen naam ‘die klote gezinsvoogd’.”

Respondent 2

Vervaging scheidingslijn werk en privé

Uit het bovenstaande citaat komt ook direct een volgend punt naar voren waarin social media verschillen van face-to-face incidenten. De respondenten geven aan dat social media meer in de privésfeer terechtkomen. Wanneer cliënten de professionals via social media opzoeken, geeft dat de respondenten het gevoel dat de cliënt dichterbij. Dit ervaren respondenten als intimiderend.

“Dit heb jij hier en nu gedaan, maar zo meteen gaan we weer ieders eigen weg en achtervolgt het mij in die zin niet meer, dat ik weet dat jij nu ergens anders bent. Social media dat hoort bij je dus dat achtervolgt je altijd.”

Respondent 5

Voor professionals voelt het dus als inbreuk op hun privacy wanneer cliënten hen benaderen, opzoeken of hun gegevens delen via social media. Uit wat respondent 5 aangeeft blijkt ook dat confrontaties via social media zorgen dat de scheidingslijn tussen werk en privé vervaagt. Via social media worden professionals aangesproken als persoon. Wanneer een incident plaatsvindt op het werk dan is de professional in functie en wordt de professional ook als zodanig aangesproken, dit blijkt uit de volgende woorden van respondent 10.

“Ja, omdat ze je niet aanspreken als professional, maar jou aanspreken als persoon en dat is het grote verschil denk ik. En ook in je werk natuurlijk, want als ik als persoon wordt aangesproken tijdens mijn werk dan denk ik ja als jeugdbeschermer vind je mij niet aardig, maar als jij op Facebook zet met alles wat ik doe en mijn familie daar op aan gaat spreken, dan gaat het natuurlijk helemaal niet meer over mijn werk.”

Respondent 10

Dat professionals social media als persoonlijker ervaren, of als inbreuk op de privacy is een interessant gegeven. Respondent 1 zet haar vraagtekens bij deze persoonlijkheid en vraagt zich af in hoeverre social media wel zoveel persoonlijker zijn.

“Rationeel zou je kunnen zeggen ook als je met iemand erover spreekt, van hoe persoonlijk is het dan, want echt iedereen is de lul weet je, jij maar ook nog 26 anderen. Dus hoe persoonlijk is het dan op jou gericht? Maar dat is rationeel, maar mensen ervaren het als heel persoonlijk.”

Respondent 1

Oncontroleerbaarheid

Een derde aspect van social media is de oncontroleerbaarheid. De snelheid waarmee informatie via social media verspreid kan worden geeft respondenten een gevoel van oncontroleerbaarheid. Het wordt onduidelijk wie er beschikking hebben over de informatie. Daarnaast kan informatie altijd teruggevonden worden, omdat anderen ook beschikking hebben gekregen over de informatie.

“Ik denk dat face-to-face kleiner is, het is direct en het wordt gelijk afgehandeld, en social media dat blijft bestaan dus dat kan ook weer terug gevonden worden ergens. Als het [informatie] daar gedeeld word dan worden er gelijk meerderen bij betrokken.”

Respondent 16

Deze oncontroleerbaarheid leidt ook tot een bepaald controleverlies dat via face-to-face contact met cliënten niet het geval is. Respondenten geven aan dat op face-to-face incidenten direct gereageerd kan worden, iets dat via social media lastiger is. Daarnaast is het bij face-to-face communicatie duidelijk wie communiceert, iets wat via social media vaak onduidelijk is. Het onbegrensd delen van informatie in een korte tijd zorgt ervoor dat professionals social media als oncontroleerbaar ervaren.

“Once it's out there, it's out there, en er is geen herstel, je weet niet bij wie het is terecht gekomen en je kunt het beeld niet rechtzetten.”

Respondent 1

Controleverlies ontstaat daarnaast doordat er via social media heel gemakkelijk misleidende informatie gedeeld kan worden. Een kenmerk van social media is dat veel framing plaatsvindt. Informatie kan gemakkelijk worden gemanipuleerd. Face-to-face informatie manipuleren of veranderen, bijvoorbeeld door te liegen, is ook mogelijk. Echter wordt de gemanipuleerde informatie dan niet op grote schaal gedeeld en publiekelijk gemaakt.

“Als iemand gaat zitten filmen, dan kan het ook zijn dat je ziet dat een kind heel hard huult, terwijl ik iemand meeneem. Of dat de moeder je uitblaft. Als je daar de context niet van weet, dan denk je waarom halen ze dat arme kind weg bij die schreeuwende moeder. Niet wetende dat daar weet ik veel wat allemaal aan vooraf ging. Dus daarin sta je altijd 1-0 achter.”

Respondent 2

Deze framing is mogelijk omdat via social media geen hoor en wederhoor plaatsvindt. Dit maakt dat alles geschreven kan worden en het altijd de vraag zal zijn wat mensen voor waar aanzien. Voor professionals is het lastig om zichzelf te verdedigen, omdat ze geen controle hebben over wat wordt gedeeld via social media en wat vervolgens door mensen als waarheid wordt aangenomen. Het leidt ertoe dat professionals zich gaan verdedigen voor iets dat ze niet hebben gedaan, maar de vraag is altijd wie wordt geloofd, de cliënt of de professionals.

“Wat er bij mij wel gebeurde, op een gegeven moment vertelde ik van natuurlijk heb ik het niet gedaan, want daar ga ik mijn nummer van mijn werk toch niet erbij zetten, en ik hoorde het mezelf zeggen en weet je, zo ja voor hetzelfde geldt word je verdacht.”

Respondent 6

Verwijderen informatie van social media

Een laatste facet dat social media moeilijk maakt om mee om te gaan is dat het lang kan duren voordat informatie van social media wordt afgehaald. Informatie hoeft niet lang op social media te verschijnen om al in grote getale gedeeld te zijn. Twee respondenten, 5 en 6, hebben zelf ervaren dat het lang kan duren voordat informatie van social media wordt afgehaald. Dit heeft ook te maken met het feit dat professionals binnen de jeugdzorg gebonden zijn aan de privacywetgeving rondom cliënten. Dit houdt in dat professionals geen informatie mogen verstrekken over cliënten. In sommige gevallen kan dat leiden tot uiterst vervelende situaties, iets dat respondent 5 aan den lijve heeft ondervonden. De gegevens van respondent 5 waren verschenen op social media en het duurde uiteindelijk 2,5 jaar voordat deze gegevens offline zijn gehaald.

“Toen zei Google van nou wij willen het er alleen vanaf halen op het moment dat jij gaat bewijzen van dat het niet waar is, maar dan kom je tegen het volgende probleem aan want ik heb te maken met de wet op privacy en dan zou ik persoonsgegevens vrij moeten geven, want dan zou ik dus de stukken van de officier van justitie waar naam en toenames in staan zou ik dan vrij moeten geven en dat mag ik weer niet, en daardoor wilde Google het niet verwijderen.”

Respondent 5

Kortom, professionals ervaren verschillen tussen face-to-face incidenten en social media incidenten. Allereerst wordt informatie via social media vaak anoniem gedeeld, waardoor het lastig te achterhalen is wie de informatie heeft verspreid. Daarnaast geven incidenten professionals het gevoel dat de scheidingslijn tussen werk en privé vervaagt. De oncontroleerbaarheid en snelheid waarmee informatie in een korte tijd gedeeld kan worden geven respondenten het gevoel van

controleverlies. Controleverlies ontstaat ook omdat informatie via social media geframed kan worden waardoor informatie vaak eenzijdig wordt belicht. Daarnaast kunnen professionals doordat zij te maken hebben met de wet op privacy zichzelf moeilijk verweren op social media. Deze facetten zorgen voor impact op welzijn, werk en professionaliteit. Hieronder zal gekeken worden welke impact precies door de respondenten wordt benoemd.

5.2.2 Impact op het welzijn

Social media hebben impact op het welzijn van professionals. De impact blijkt afhankelijk te zijn van de ervaringen die respondenten met social media hebben meegemaakt. Respondenten omschrijven verschillende gevoelens wanneer ze enkel de verhalen omtrent social media incidenten kennen of zelf een incident hebben meegemaakt. Een aantal respondenten kent enkel de verhalen van collega's en geven aan wat zij bij de collega's voor impact hebben gemerkt.

“Kijk ik mag van geluk spreken dat ze mij nog niet gefilmd hebben of gezocht hebben omdat ze mij vervelend vinden. Maar wat ik wel zag wat het opriep, ja het levert spanning op, onzekerheid, maar ook wel een stuk boosheid van kan dit zomaar.”

Respondent 13

Ook respondent 17 heeft zelf nog geen incidenten meegemaakt via social media. Deze respondent geeft aan dat social media weinig gevoelens oproepen. Respondent 17 omschrijft dat de gevoelens bij collega's in de loop van de tijd veranderen, waarbij in het begin gevoelens van onbegrip worden ervaren, is het na verloop van tijd gemakkelijker om incidenten te relativiseren. Dit heeft er volgens Respondent 17 mee te maken dat professionals binnen de jeugdzorg goed weten dat het vaak momentopnames zijn, waardoor cliënten in emotie handelen. Uiteindelijk zien cliënten ook zelf in dat het onwenselijk is om informatie van professionals openbaar te maken.

Uit de bovenstaande omschrijvingen lijkt de impact van social media op het welzijn van professionals mee te vallen, echter hebben vijf respondenten (4, 5, 6, 7 en 8) gesproken over een incident dat ze zelf hebben meegemaakt, of te maken hebben gekregen met de dreiging van respondenten dat ze iets online wilden gaan plaatsen. Bij deze respondenten is de impact een stuk groter op het welzijn.

In de gevallen van respondent 7 en 8 zijn de professionals zelf of pleegouders van cliënten vastgelegd door ouders van cliënten. Deze foto's zijn uiteindelijk niet terecht gekomen op social media, maar toch had het wel impact op de respondenten.

“Pas had ik een moeder die de pleegmoeder ook op ging nemen terwijl die met het kind weg liep, en ik zei van: hé dit wil ik niet weet je, wil je dit wissen, en toen zei ze dat doe ik niet. Dan heb je dus een vervelend probleem (...). Dan denk je, ja en nu? Zij zei ik wil het eerst thuis laten zien aan anderen, maar dan denk je, ja ik weet dus nu niet meer wat ermee gebeurt weet je, het maakt mijzelf kwetsbaarder als werker vind ik, omdat je niet weet wat er met de informatie gebeurt, maar ook de pleegouders waar ik me wel verantwoordelijk over voel.”

Respondent 7

Kwetsbaarheid is ook het gevoel dat respondent 8 beschrijft toen een foto van hem was gemaakt door een cliënt. Ook bij deze respondent is uiteindelijk niets op social media gebeurd, maar het bewustzijn dat het zou kunnen gebeuren zorgt ook al voor grote impact op de professional.

“Wat ik zei met een foto, dan wil ik wel weten met welk doeleinde die wordt gemaakt en die moet er dan wel af want, en dat gebeurt gelukkig ja, ik weet niet of hij er nog 23 heeft of op een andere manier de foto terug kan halen. Ja je wordt kwetsbaar, je wordt constant kwetsbaar.”

Respondent 8

Wanneer een incident plaatsvindt op social media, kan de impact daarvan groot zijn. Respondent 6 omschrijft dat collega's die gefilmd zijn bij een uithuisplaatsing zelfs zijn gestopt met werken binnen de jeugdzorg. Ook andere voorbeelden worden genoemd die impactvol zijn geweest.

“Nou ja bij deze cliënt, dat was een vader van een pupil van mij, was dat heel erg onprettig. Ook omdat hij in de gesprekken, je hebt natuurlijk gewoon zakelijk contact met elkaar, je hebt het natuurlijk wel over hun privésituatie, van een gezin. Maar de manier waarop hij mij benaderde had ik meer het gevoel van volgens mij heb jij interesse in mij en niet omdat ik de gezinsmanager ben van jouw kinderen, maar meer omdat jij denkt oh dat is een aantrekkelijke vrouw. Dus toen hij mij ging volgen via LinkedIn had ik een heel onprettig gevoel, ook omdat hij me daarvoor al heel veel mailtjes had gestuurd.”

Respondent 4

Respondenten 7 en 8 laten al zien dat cliënten gemakkelijk aan beeldmateriaal van professionals kunnen komen, daar is social media niet eens voor nodig. Cliënten die een foto maken tijdens een behandelgesprek kunnen deze online verspreiden, tegen de wil in van professionals. Dit is ook gebeurd bij respondent 6, waarbij een foto is genomen en deze uiteindelijk op een pornowebsite is geplaatst. Deze respondent ervaarde de impact hiervan pas toen ze een tijd niet naar het werk kon.

“Maar toen ik mijn arm brak in december toen had ik zo iets van oh gelukkig dan hoef ik even niet naar het werk, en toen dacht ik wo dat was het eerste wat ik dacht, oh ik kan geen auto rijden gelukkig, dan hoef ik niet naar het werk.”

Respondent 6

Bovenstaande voorbeelden laten zien dat de negatieve impact van social media op het welzijn van professionals groot kan zijn. Het meest worden gevoelens van onbegrip en kwetsbaarheid genoemd. Echter kan het in de ergste gevallen ook zo zijn dat professionals niet meer willen werken voor jeugdzorg of pas na verloop van tijd merken dat de impact groot is.

5.2.3 Impact op het werk

Naast de impact die social media kunnen hebben op het welzijn van professionals, kan het ook het werk van de respondenten beïnvloeden. Respondenten noemen verschillende manieren waarop social media het werk kunnen beïnvloeden. Social media kunnen er enerzijds voor zorgen dat professionals zelf het werk anders uit gaan voeren, bijvoorbeeld uit angst voor naming and shaming online. Anderzijds vragen social media ook om een bepaalde mate van flexibiliteit en beïnvloeden social media de samenwerking tussen cliënt en professionals negatief.

Allereerst kunnen social media ervoor zorgen dat professionals zelf het werk anders uit gaan voeren. Wanneer sprake is van bijvoorbeeld smaad of laster, kan de impact op het werk van professionals groot zijn. Een respondent geeft bijvoorbeeld aan dat het moeilijker wordt om vrijuit te spreken, in het geval van deze respondent had de cliënt via social media het woonadres van de hulpverlener gevonden en was de cliënt bij de professional thuis langs gegaan.

“Die had wel zoiets van ja maar als die mij kan vinden, kan die mij ook vinden en daar heb ik wel eens een conflict mee gehad en Facebookprofiel verwijderd, maar ja, ook hier op het werk van, misschien hebben anderen mijn adres ook wel en die was echt benauwd om te zeggen van wat je nu doet gaan we niet meer doen vriend, die was echt benauwd om jongeren aan te spreken.”

Respondent 18

Ook respondent 8 geeft aan zich meer bezig te houden met wat wel en niet gezegd kan worden, niet alleen richting cliënten maar ook naar externe partijen. Daarbij houdt deze respondent vast aan de beroepscode, waarin staat dat niet gepraat mag worden over privésituaties van cliënten met derden. Naast dat professionals meer op hun woorden gaan passen, om te voorkomen dat informatie verkeerd kan overkomen en de cliënt daar iets over op social media kan plaatsen geeft een andere respondent aan meer te gaan documenteren. Documenteren is altijd een onderdeel geweest van het werk van jeugdzorgmedewerkers, echter is door social media bij deze respondent de bewustwording van de noodzaak van documenteren nog groter geworden.

“Ja, dus in die zin ben je nog bewuster bezig met sommige zaken en ook als je aanvoelt van oké deze mensen kunnen nog meer strijd gaan voeren, dat je, dat ik in ieder geval dingen goed probeer te documenteren dat ik echt terug kan laten zien van, we hebben het er toen echt over gehad en niet alleen ik maar ik heb het overlegd met anderen, ik heb afwegingen gemaakt. Ja dus dat doe ik anders, nog bewuster.”

Respondent 7

Naast dat professionals het werk anders uit gaan voeren door bijvoorbeeld meer op te passen op hun woorden, vragen social media ook een bepaalde mate van flexibiliteit van professionals. De leefwereld van cliënten bevindt zich veelal online, echter is deze online leefwereld voor professionals vaak ondoorzichtig. Ook verandert de online omgeving snel. Dit vraagt van professionals dat ze zich flexibel opstellen en op de hoogte blijven van deze veranderingen in de leefwereld van cliënten, maar maakt ook het werk lastiger.

“Bijvoorbeeld op Instagram heb je ook hele groepen waar je kan posten over bijvoorbeeld automutilatie en dat is allemaal best wel ondoorzichtig voor de medewerkers, voor de professionals, zeker niet als de jongeren daar zelf niks over vertellen. Het is een gesloten groep waar je bijna niet in komt en daar worden een heleboel dingen gedeeld, hoe je het beste zelfmoord kan plegen, hoe automutilatie eruit ziet en waar ze tegen elkaar opboksen van moet je kijken wat ik heb gedaan en dan gaat de andere dat zien en moet je kijken wat ik heb gedaan. Dus het is echt wel een ondoorzichtig gebied waar je moeilijk mee kan handelen.”

Respondent 17

Ten derde kunnen social media invloed hebben op de samenwerking tussen cliënt en professional. Negatieve berichten van cliënten, bijvoorbeeld met betrekking tot smaad en laster kunnen ertoe leiden dat de samenwerking wordt verstoord. Eén van de respondenten heeft bijvoorbeeld te maken gehad met smaad en laster online, wat vervolgens ook samenwerkingen met andere cliënten heeft belemmerd. Dit kwam omdat ouders en cliënten niet altijd het verhaal van de professional geloofden. Wanneer informatie over de professional online wordt verspreid, maakt dat de samenwerking met nieuwe cliënten lastig, aangezien nieuwe cliënten toegang hebben tot de (onjuiste) informatie over de professional.

“Wat ik vooral heel lastig vond, is het belemmerde me ook echt in mijn werk, want als ik een nieuwe zaak startte of een zaak overnam van een collega, standaard kreeg ik te horen van ik krijg jou nu maar ik ben daar helemaal niet blij mee want er staat op internet dat jij kinderen mishandeld of dat jij dit doet of dat jij dat doet en dan moet je dus, dan sta je eigenlijk al met 10-0 achter en je kan wel zeggen van ja maar het is niet waar, maar dan is het nog aan die ouders of aan de cliënt zelf om dat voor waar aan te nemen te ja of te nee, en dat belemmerd je heel erg in de samenwerking.”

Respondent 5

Dit beeld wordt ook ondersteund door respondent 1 die beschrijft dat de samenwerking tussen professional en cliënt onder druk kan komen te staan wanneer de cliënt iets over de professional online heeft geplaatst. Het kan leiden tot een dilemma, want het overdragen van een cliënt is vaak niet wenselijk, maar de professional moet wel vrijuit durven en blijven praten tegen de cliënt.

Ondanks dat professionals aangeven dat social media het werk beïnvloeden, wordt ook aangegeven dat respondenten eigenlijk vinden dat social media het werk niet zouden mogen beïnvloeden. Respondenten geven aan dat hulpverleners professioneel genoeg zouden moeten zijn om te kunnen omgaan met social media. Daarbij geldt ook dat wanneer je als professional goed handelt, volgens de beroepscode, het in principe niet erg zou moeten zijn als dat gefilmd wordt.

“Ja, dan is het gevoelsmatig misschien vervelend dat je gefilmd bent, maar als je van jezelf weet van ‘hé ik heb gewoon goed gehandeld en ik kan mijn werk en handelingen verantwoorden’, dan moet dat gewoon goed zijn, hoe vervelend je het idee ook kan vinden dat het gefilmd is.”

Respondent 16

Kortom, social media beïnvloeden het werk van professionals, ondanks dat respondenten aangeven dat dit niet wenselijk zou zijn. Toch zorgen social media ervoor dat respondenten voorzichtiger worden in hun uitspraken en zich flexibel moeten opstellen tegenover de dynamische online wereld waar cliënten zich in bevinden.

5.2.4 Impact op professionaliteit

Social mediablijken niet enkel impact te hebben op het welzijn en werk van professionals, ook de professionaliteit in het algemeen is aan het veranderen. Dit wordt onder andere beïnvloedt door social media. Social media beïnvloeden de relatie tussen cliënt en professional en maakt de scheidingslijn tussen werk en privé onduidelijker.

Allereerst wordt door respondenten beschreven dat cliënten andere verwachtingen stellen aan de zorg en verwachten steeds meer behandeld te worden als gelijke ten opzichte van de hulpverlener. Dit maakt wellicht dat de professionele structuur die van oudsher leidend was aan het veranderen is. Cliënten hebben met social media een middel in handen waarmee ze maatschappelijke druk kunnen uitoefenen op professionals.

“Eigenlijk verandert de professionaliteit van de hulpverlener als het ware, het klassieke beeld, van je hebt een bepaalde opleiding gedaan en je hebt een bepaalde macht gekregen over de cliënt, die verandert eigenlijk doordat de rollen gelijker, of ja de rollen worden niet gelijk maar je wordt allebei kwetsbaar en weerbaarheid dat wordt meer op gelijke voet gezet (...). En er zit nog wel een verschil in hoe je dan kwetsbaar of machteloos bent maar ik denk dat de ervaring van machteloos en kwetsbaar wel dichter bij elkaar komt te liggen alleen de één kan nog steeds de kinderen van de ander afpakken

maar vervolgens kan de ander daar wel een filmpje over maken en het op Facebook gooien.”

Respondent 1

Ook andere respondenten bevestigen dat cliënten social media inzetten als machtsmiddel en ook mondiger zijn geworden en meer hun eigen verhaal uiten, waarmee ze laten weten wat ze bijvoorbeeld van de jeugdzorg vinden. Het past wellicht binnen de hedendaagse tijdsgeest om allerlei informatie op social media te zetten en cliënten verwachten ook snelle reacties en opvolging van organisaties. Respondenten beschrijven ook de huidige tendens binnen de zorg waarbij cliënten steeds meer de eigen regierol innemen in een zorgtraject (respondent 18). Professionals zien in dat het meer gaat om de samenwerking tussen professional en cliënt en dat dit uiteindelijk tot betere resultaten kan leiden.

“Want ik geloof heel erg dat door goed vragen te stellen en te luisteren naar iemand je ook wel de wijsheid bij iemand zelf vandaan kan halen als je bij pleegouders zit die zeggen dit is heel ingewikkeld dan ga ik gewoon door middel van luisteren, goed vragen stellen verkennen wat ze al gedaan hebben wat dus wel werkt en wat niet werkt en vaak komen ze gewoon zelf met een oplossing (...). Dus dan is het niet zo dat ik nou eens even kom met een oplossing die mijn oplossing is en niet bij hun past.”

Respondent 7

Social media leveren ook een professionaliteitsdilemma op. Social media dragen namelijk zoals eerder is beschreven, eraan bij dat de scheiding tussen werk en privéleven voor professionals verandert. Van oudsher zijn de professionals niet gewend dat cliënten in het privéleven konden kijken van de professional. Tegenwoordig is allerlei informatie over personen online te vinden. Het lastige hieraan is dat de relatie tussen cliënt en professional altijd scheef is geweest, waarbij de professional altijd inzicht heeft gehad in het privéleven van de cliënt, terwijl de cliënt maar beperkt persoonlijke informatie wist van de professional.

“Nou ja ik denk dat je dan te maken hebt met de relatie die ze hebben, professional – cliënt, waarbij je als professional per definitie in het privé leven van een cliënt komt want daar bemoei jij je mee maar andersom kom jij per definitie in de professionele omgeving van jouw hulpverlener. Dus daarin zit het verschil wat mag je wel en niet in het privé leven doen waarbij het altijd gaat over dat je dingen met elkaar afspreekt daarover.”

Respondent 12

Daar staat tegenover dat ook professionals nog meer het privéleven in kunnen van cliënten. Dit roept de vraag op in hoeverre dit wenselijk is en vraagt veel van de professionaliteit van jeugdzorgmedewerkers. Respondent 12 geeft bijvoorbeeld aan dat professionals handelingsverlegen zijn in het gebruik van social media. Deze respondent geeft aan dat professionals onder een fake-account de profielen van cliënten bekijken. Terwijl dit als onwenselijk kan worden gezien met betrekking tot de transparantie.

“Daar zit al een gevoeligheid, want wij moeten gewoon doen wat we zeggen, en zeggen wat we doen, en wij hebben te maken met een beroepscode waarin transparantie een belangrijke waarde is en daar ga je volledig aan voorbij op het moment dat jij stiekem gaat kijken op een profiel van een cliënt.”

Respondent 12

Dit beeld wordt ook ondersteund door andere professionals, waarbij de meningen verdeeld zijn of het wel of niet wenselijk is dat de professional meer het privéleven in kan van de cliënt. Respondent 2 geeft bijvoorbeeld aan wel te kijken op social media naar informatie over cliënten. Deze respondent beschreef dat een cliënt had aangegeven niet zwanger te zijn, terwijl op social media een echo te vinden was. Respondent 12 geeft juist aan dat het ook kan leiden tot een vooroordeel over cliënten, dat onwenselijk is, omdat cliënten op basis van social media gegevens in een hokje worden geplaatst. Ook respondent 11 vindt het onwenselijk om informatie via social media over cliënten te weten te komen, waarbij deze respondent aangeeft dat de scheidingslijn tussen werk en privé op die manier wel heel dun wordt.

Kortom, er ontstaat een spanningsveld tussen social media en professionals. Social media hebben impact op het welzijn en het werk van professionals en maken dat de professionele structuur aan verandering onderhevig is. De relatie tussen cliënt en professional verandert, doordat informatie via social media te vinden is. Daarnaast brengen social media een dilemma met zich mee omtrent transparantie richting cliënten.

Hierboven is naar voren gekomen dat professionals te maken kunnen krijgen met social media binnen de jeugdzorg. Enerzijds omdat professionals zelf incidenten meemaken waarbij cliënten informatie over de professionals online delen of daarmee dreigen, anderzijds omdat cliënten te maken krijgen met social media en dit een andere professionele houding vraagt van de hulpverleners. Professionals krijgen zowel te maken met face-to-face incidenten als met social media confrontaties. Echter blijkt een groot verschil te zitten tussen deze twee vormen van incidenten, zowel gevoelsmatig, als met betrekking tot de impact op het werk. Dit heeft te maken met een aantal kenmerken van social media. Anonimiteit, oncontroleerbaarheid, controleverlies, privacy-problemen en framing maken het lastig voor de professionals om te kunnen omgaan met social media. Dit kan leiden tot gevoelens van kwetsbaarheid en onveiligheid. Daarnaast kunnen social media ervoor zorgen dat professionals voorzichtiger worden in hun uitspraken of meer gaan documenteren. Hieraan ten grondslag ligt dat social media impact hebben op de professionaliteit. Waarbij verwachtingen van cliënten veranderen ten aanzien van de jeugdzorg en de scheidingslijn tussen werk en privé aan het vervagen is en professionals daarop moeten reageren.

5.3 JD-R model en professioneel vermogen

Voordat er dieper kan worden ingegaan op het professionele vermogen waarover de respondenten binnen de jeugdzorg beschikken is het goed om het spanningsveld verder toe te lichten. De eerder genoemde facetten zorgen ervoor dat professionals op een bepaalde manier omgaan met de social media binnen het werk. De vraag is in hoeverre professionals op dit moment beschikking hebben over voldoende hulpbronnen in het werk om het eigen welzijn te kunnen waarborgen. Het is allereerst noodzakelijk om inzicht te verkrijgen in hoe professionals omgaan met de impact van social media om te bepalen of de middelen toereikend zijn. Daarna zal dieper worden ingegaan op de hulpbronnen waar de professional beschikking toe heeft.

5.3.1 Social media als stressfactor of energiebron

De impact van social media op het welzijn en werk van professionals kan groot zijn. Toch zien professionals social media niet enkel als last of enkel als toevoeging binnen het werk. Er zijn verschillende respondenten die social media meer als last ervaren, maar ook verscheidene professionals die social media juist als toevoeging zien. Professionals zien de social media vooral als

stressfactor/last binnen het werk, wanneer het gaat om cliënten die gemakkelijker vindbaar zijn door biologische ouders en cliënten die zelf ook geconfronteerd worden via social media.

“Nee ik heb er geen voordeel aan geloof ik (...), maar in mijn werk zie ik dat ouders elkaar al zwart hebben gemaakt via Facebook en dat ze elkaar al nou ja, dat ze zitten dan al heel hoog in de escalatieladder dat was misschien voorheen niet gebeurd als die social media er nog niet waren (...), ik denk echt dat het in het tijdsbeeld past bij de hele mondige mensen die heel assertief zijn en die alles maar dan ook alles, alles is maakbaar volgens hen dus ook dit, dit of dit en ja hoe heet dat: doel heiligt middelen, dus dat ze alle middelen gebruiken of misbruiken om hun doel te bereiken.”

Respondent 8

Vooraf de mogelijkheid om Whatsappcontact te hebben met cliënten wordt als een positieve toevoeging gezien door veel respondenten. Andere social media kanalen worden meer als last beschreven. De last komt naast ouders die online ruzie maken ook voort uit een lastigere scheidingslijn tussen werk en privé doordat professionals nu ook thuis altijd verbonden kunnen zijn met cliënten. Om die scheidingslijn te kunnen behouden zijn duidelijke afspraken tussen cliënt en professional van belang. Of social media echt een last of een toevoeging is, is voor de respondenten lastig te bepalen. Er zitten weliswaar voordelen aan, maar de nadelen van social media zijn ook groot.

“Het is er. En ik denk dat het een last en een toegevoegde waarde kan zijn, ik bedoel het is de last omdat mensen inderdaad roepen van ik zie dat jullie zomaar mensen weghalen, maar dat moet je dan gaan uitleggen en dan moet je gaan zeggen van ja maar je moet de context zien en misschien zie je maar een klein stukje en het verhaal van één kant, en het kan een toegevoegde waarde zijn omdat je sneller de doelgroep kan benaderen.”

Respondent 11

Kortom, professionals zijn niet eenduidig wanneer gesproken wordt over social media als last of als energiebron. Social media kunnen zowel ervaren worden als stressfactor als energiebron. Om dit verder uit te kristalliseren zal eerst gekeken worden hoe professionals reageren op de impact van social media en vervolgens naar de hulpbronnen waartoe respondenten beschikking hebben.

5.3.2 Omgang met social media

De lasten die professionals ervaren van social media en de kans op mogelijke online incidenten maakt dat de bewustwording rondom social media aanwezig is. Professionals reageren voornamelijk op deze mogelijke incidenten door zichzelf online goed af te schermen. Op die manier hopen ze vervelende incidenten via social media te voorkomen.

“Ik ben natuurlijk ook actief op Facebook, LinkedIn, Insta, Insta is natuurlijk een heel ander middel waar veel jongeren van ons opzitten, Facebook is wat minder aan het worden. Maar dat is wel afgeschermd dus mensen kunnen mij niet zomaar vinden.”

Respondent 13

Ook andere respondenten zijn zich ervan bewust dat cliënten online gemakkelijk informatie over de professionals kunnen vinden en dat het noodzakelijk kan zijn om dat goed af te schermen.

Respondent 17 dacht ook de social media kanalen goed te hebben afgeschermd maar schrok

halverwege het gesprek van het feit dat hij LinkedIn niet had afgeschermd, terwijl daar ook veel persoonlijke informatie op te vinden is.

“Ik heb bijvoorbeeld op Facebook alleen mijn voornaam, op LinkedIn ben ik wel te vinden, dus daar kunnen ze denk ik wel wat vandaan halen en ik kwam er ook achter dat ik bij het SKJ (Stichting Kwaliteitsregister Jeugd) met mijn adres open stond dat ik dacht oh dat wist ik helemaal niet dat dat kon, maar dat heb ik op een gegeven moment ook verwijderd omdat een collega me daarop wees toen.”

Respondent 10

Niet alle respondenten kiezen ervoor om zichzelf af te schermen op hun eigen social media kanalen. Twee respondenten kiezen bewust ervoor om wel vindbaar te zijn voor cliënten. Respondent 3 en 9 gaven aan dat ondanks dat zij informatie openbaar hebben op social media, ze nog geen vervelende ervaringen hebben gehad met social media.

Respondent 11 geeft zelfs aan dat ze mede door haar werk bewust heeft gekozen om helemaal geen social media te hebben. Al vindt ze hierbij ook dat mensen tegenwoordig te gemakkelijk dingen online plaatsen. Hierbij geeft ze aan dat meer beroepen zijn te noemen dan enkel de jeugdzorg waarbij het niet handig is als je online informatie over jezelf openbaar hebt staan. Echter wordt het afschermen op social media voor cliënten niet door elke respondent als wenselijk gezien, maar wel als noodzakelijk.

“Ik wil daarin ook helemaal niet wantrouwend zijn naar cliënten, maar dat is gewoon de realiteit.”

Respondent 4

Kortom, professionals zijn zich bewust van de gevaren online. Om de kans op online incidenten te verminderen schermen veel respondenten zich bewust online af, zodat ze niet zomaar vindbaar zijn voor cliënten.

5.4 Hulpbronnen JD-R model en professioneel vermogen

In het theoretisch kader zijn een aantal hulpbronnen onderscheiden die motiverend werken en die het professioneel vermogen kunnen stimuleren van professionals. Hieronder wordt besproken in hoeverre de respondenten de beschikking hebben over deze hulpbronnen, waarbij onderscheidt wordt gemaakt in autonomie, training & opleiding, netwerken en persoonlijkheid.

5.4.1 Autonomie

Autonomie kan gezien worden als hulpbron in het JD-R model en kan positief bijdragen aan het professioneel vermogen. Qua autonomie blijkt dat professionals binnen de jeugdzorg veel vrijheid ervaren ten aanzien van social media. Vanuit de verschillende organisaties worden weinig tot geen kaders opgesteld waar professionals zich online aan moeten houden. De enige beperking die de respondenten hebben ten aanzien van het eigen social media gebruik komt voort uit de privacywetgeving rondom cliënten. Op de vraag in hoeverre professionals volledig autonoom zijn ten aanzien van social media antwoordt deze respondent:

“Nou nee, je mag eigenlijk geen contact zeg maar, je mag geen contact via Facebook of via Hyves had je vroeger natuurlijk, maar wat heb je nu Snapchat, Instagram, (...) je mag geen contact met jongeren hebben, zeker niet zolang je hier werkt maar het liefst daarbuiten ook niet als ze hier weg zijn of 18 zijn.”

Respondent 15

Andere respondenten geven aan dat hun werkgever geen kaders bepaald voor privégebruik omtrent social media. Alle respondenten zijn natuurlijk gebonden aan de privacywetgeving maar daarbuiten zijn ze vrij om te doen en te laten wat ze willen. Wel geven veel professionals aan vanuit de organisatie tips te krijgen. Professionals zijn daarbij vrij om de tips wel of niet ten harte te nemen. Eén organisatie vraagt professionals zelfs om bijvoorbeeld positieve berichten over de jeugdzorg te delen of over vacatures, maar dat is geen verplichting.

“Als privé persoon ben ik niet beknot in mijn eigen vrijheid door de werkgever, nee. Wat ik zei de werkgever vindt het leuk als je alles rondom de organisatie wilt liken en delen, maar nee, ik heb niet een soort verbod op wat dan ook wat ik privé doe.”

Respondent 8

De beperking in autonomie zit dus op dit moment enkel in de beroepscode en wet op de privacy. Verder zijn professionals volledig autonoom om social media in te zetten en te gebruiken. Professionals krijgen weinig richtlijnen met betrekking tot het gebruik van social media binnen het werk, bijvoorbeeld ten aanzien van het gebruik van Whatsapp in het contact met cliënten. Dit leidt er toe dat professionals verschillend omgaan met social media.

5.4.2 Beperken autonomie als oplossing

Respondenten geven aan dat het niet altijd wenselijk is om zo weinig kaders te hebben ten aanzien van social media binnen het werk. Ondanks dat de respondenten aangeven dat het niet dichtgetimmerd moet worden door de organisatie en een bepaalde mate van autonomie wenselijk is, geven de professionals ook aan dat het noodzakelijk is om vaker het gesprek aan te gaan over social media. Het uitspreken van verwachtingen over en weer wordt vaak al wel gedaan ten aanzien van face-to-face gedrag maar nog onvoldoende op het gebied van gedrag op social media. Dit zou wel een goed onderwerp zijn om met de cliënt duidelijke afspraken over te maken. Een respondent gaf bijvoorbeeld aan dat grote verschillen ontstaan wanneer professionals antwoorden op cliënten, doe je dat enkel onder werktijd of ook 's avonds, wanneer iedere professional daar anders mee omgaat ontstaat voor de cliënt ook onduidelijkheid. Deze respondent gaf aan dat het belangrijk is dat heldere afspraken gemaakt moeten worden tussen professionals over hoe social media wordt gebruikt.

“Dus dat je eigenlijk al afspreekt over hoe gaan we met elkaar om face-to-face, maar ook online en hoe gaan wij om met Whatsapp ik noem maar even wat, wij accepteren geen vriendschapsverzoeken op social media. Op het moment dat jij uitspraken doet die neigen naar smaad, laster, bedreiging dan kunnen wij daar aangifte van doen dat soort zaken als je dat al aan de voorkant bespreekt dan haal je al wat uit de lucht zeg maar, dan wordt het al wat duidelijker (...). Dus op die manier kun je je als professional een beetje indekken want je maakt al die afspraken en je hoeft niet pas te gaan reageren op het moment dat er al iets aan de hand is want dan ben je brandjes aan het blussen en dat moet je niet willen.”

Respondent 12

Ook cliënten betrekken bij de omgang van social media en de waarden en normen online zou een goed idee zijn. Het wordt wenselijk gevonden om jongeren te betrekken bij de afspraken en ook te kijken waar de jongeren zelf tegenaan lopen omtrent social media en hoe zij graag benaderd willen worden door de professionals. Volgens een respondent gebeurt dat nu nog te weinig en heeft dat vooral te maken met een bepaalde angst bij de professionals.

“Op een gegeven moment wordt er wel het gesprek over aangegaan, ik denk toch dat er wel wat angst heerst omdat het voor ons niet beheersbaar is en niet zichtbaar is wat er allemaal gebeurt dus ik denk wel dat het een beetje op afstand wordt gehouden zo lang mogelijk (...). [op de vraag of het wenselijk zou zijn om jongeren advies te vragen omtrent social media en hoe zij daar tegenaan kijken] Dat zou wenselijk zijn ja, en hoe realiseer je dat door groepsleiding door een bepaalde angst bij de groepsleiding weg te nemen en kennis daarvoor in de plaats te nemen.”

Respondent 17

Deze respondent geeft aan dat een gebrek aan kennis van social media leidt tot een zekere angst, waarbij de angst is dat professionals minder weten dan de cliënten. Er bestaat altijd een kans dat cliënten meer weten van social media. Respondent 17 beschrijft dat doormiddel van een training deze angst gedeeltelijk weggenomen zou kunnen worden.

5.4.3 Training & Opleiding ten aanzien van omgang met social media

Training en opleiding kunnen gezien worden als resources die bijdragen aan professioneel vermogen om de lasten van social media te verkleinen. Door training en opleiding over social media kan de kennis van professionals ten aanzien van social media worden vergroot en dit zou eraan bij kunnen dragen dat professionals minder last ervaren. Uit de interviews blijkt dat training en opleiding nog weinig zijn ingebouwd binnen de organisaties. Training en opleiding kan zowel plaatsvinden in het curriculum van de opleiding tot jeugdzorgmedewerker als in cursussen binnen jeugdzorgorganisaties. Binnen studies is er weinig aandacht voor het social media aspect waar jeugdzorg professionals mee te maken kunnen krijgen in het werk.

“Ja die opleidingen die doen vooral dingen van kennisoverdracht dus kennis en competenties. Ik vind dat ook heel erg jammer want ik denk dat we daardoor wel een slag missen en mensen niet weerbaar maken. Inderdaad leg maar neer dat ding [telefoon voor opname], zet er maar een camera op, mensen die van school komen vinden dat sowieso lastiger.”

Respondent 1

Binnen de verschillende organisaties blijkt het wisselend te zijn in hoeverre professionals trainingen hebben gehad in het omgaan met social media. Binnen de ene jeugdbescherming organisatie wordt dit al meer opgepakt dan binnen andere jeugdzorgorganisaties. Voor professionals die nog geen training hebben gehad ten aanzien van social media blijkt het omgaan ermee lastiger te zijn.

“Tijdens een gesprek gebeurt het denk ik vaker, omdat het gewoon over emotionele dingen gaat en daar kan je makkelijker op reageren omdat we erin geschoold zijn. Dus dan kan je het gemakkelijker non-verbaal en verbaal en in je intonatie ook dingen zeggen en dat kan natuurlijk niet over whatsapp. Maar daarentegen kan ik wel heel gemakkelijk zeggen van klaar en delete en in het ergste geval blok ik hem.”

Respondent 11

Respondent 11 geeft verder aan dat er binnen de organisatie geen trainingen zijn geweest ten aanzien van social media. Op face-to-face confrontaties worden de respondenten wel getraind. Dat beeld wordt ook ondersteund door andere respondenten.

“Nou face-to-face agressie daar zijn wij natuurlijk heel erg op getraind. We weten hoe we moeten handelen dat we rustig moeten blijven, dat we jongeren moeten aanspreken, dat waar het niet gaat dat we ze een time-out geven, hetzij op kamer, of in de afzondering. Dat is vastgelegd in protocollen, hoe we dan moeten handelen dat staat heel duidelijk omschreven. Social media gebruik staat daarin minder omschreven.”

Respondent 13

Met betrekking tot trainingen en opleidingen ten aanzien van social media geven respondenten aan dat er veel verschillen zijn tussen jeugdzorgorganisaties in hoeverre dit is gewaarborgd binnen de organisatie. Protocollen ten aanzien van social media blijken niet tot nauwelijks aanwezig te zijn. Echter worden binnen meerdere organisaties wel adviezen gegeven omtrent social media en in sommige organisaties wordt de professional tijdens de inwerkperiode gewezen op de gevaren van social media. Bij andere organisaties is dit aspect nog in ontwikkeling. Professionals zijn het er allemaal over eens dat bewustwording omtrent dit thema een belangrijk item zou moeten zijn. De meningen zijn verdeeld of trainingen rondom social media gewaarborgd moeten zijn in het inwerkprogramma of later in het werk.

5.4.4 Training & opleiding als oplossing

Uit het bovenstaande blijkt dat professionals veelal weten waar ze achteraf terecht kunnen, maar ook preventief zou aandacht moeten worden besteed aan de social media binnen de jeugdzorg. Preventie zou moeten beginnen in de opleiding. De professionals geven aan dat op dit moment te weinig informatie omtrent social media gewaarborgd is in de studie.

“Binnen opleidingen, ja mondjesmaat. Ik merk wel dat de sociale technologie steeds meer een item is maar echt social media of mediawijsheid dat is niet standaard dus of een keer een gastcollege of een keer een minor of een keer noem het maar een keuzevak (...), maar het zou geïntegreerd moeten zijn in het onderwijs en dat is het gewoon nog niet.”

Respondent 12

Het leren omgaan met social media en het opbouwen van professioneel vermogen ten aanzien van de social media zou dus volgens de respondenten al moeten beginnen in de opleiding. Vervolgens zou het volgens de respondenten ook wenselijk zijn om de bewustwording omtrent social media te integreren binnen het werk. De meningen zijn verdeeld of dat zou moeten in de vorm van een training of een cursus of bijvoorbeeld door informatieverstrekking.

“Ik denk dat je moet beginnen met wat is social media en welke vormen zijn er en hoe gebruik je het (...) dus dat zou fijn zijn dat iedereen basistraining krijgt van dit is social media, dit zit erachter en dit kan je ermee. Gewoon een uitleg erover dan ook waar de gevaren van social media inzitten dus ook wat jij zegt waar het anders is dan gewone communicatie (...). Het zou fijn zijn als we daar ook een soort benchmark van hebben van dit is normaal social media gebruik en dat is waar we op moeten sturen en dat is hoe wij het ook graag zien.”

Respondent 17

Professionals geven aan dat ze graag informatie willen en tips, maar dat het niet wenselijk is dat de organisatie alles dicht zou timmeren. Een training omtrent social media zou volgens professionals wenselijk zijn.

“Ik denk dat het wel handig is, dat het aangestipt moet worden ja, dat je voorzichtig moet zijn met wat je openbaar stelt (...). Een lesje daarin, ik denk dat dat niet verkeerd is.”

Respondent 9

De respondenten zouden het niet op prijs stellen wanneer de organisatie eisen gaat stellen met betrekking tot het privégebruik van social media door professionals en dat social media bijvoorbeeld verplicht afgeschermd moeten zijn. De oplossing zou dus meer zitten in preventieve bewustwording omtrent de gevaren van social media en tips hoe professionals hiermee om kunnen gaan en wat ze kunnen doen om zelf veilig online te zijn. De respondenten die aangeven informatie te hebben ontvangen vanuit de organisatie of tips, geven aan dat dat voor hen voldoende is om te kunnen omgaan met de social media op het werk. Toch zeggen ook deze respondenten dat bewustwording en het gesprek over social media gaande houden nooit verkeerd is.

5.4.5 Training & opleiding ten aanzien van de wettelijke kaders

Een ander aspect dat samenhangt met training en opleiding is dat professionals vaak niet weten wat ze kunnen doen tegen incidenten op social media. De respondenten geven aan dat ze niet weten wat er wettelijk of juridisch mogelijk is op het moment dat er via social media bijvoorbeeld sprake is van naming and shaming.

“Dan kan je er helemaal niks mee, maar het voelt wel vervelend als je probeert een goede werkrelatie tot stand te brengen, en maar ja wat kan je eigenlijk doen? Kun je dat, ja ik voel me er niet prettig bij maar kun je dat ook verbieden of wat kun je eigenlijk.”

Respondent 1

Professionals lijken de verschillende mogelijkheden om zicht te wapenen tegen social media niet te kennen. Alleen het volledig online afschermen en zichzelf zo nu en dan Googlen, blijkt gebruikt te worden. Hierbij komt naar voren dat de gesproken professionals het gevoel hebben dat de huidige wet- en regelgeving ontoereikend is ten aanzien van social media.

“Als de media in het algemeen, RTL nieuws heeft een uitzending omdat er een ernstige overval is geweest en zij zeggen: Pietje Puk met voor en achternaam en deze foto heeft het gedaan, dan hebben ze een heel groot probleem. Zelfs dat ze een schadeclaim moeten gaan uitkeren omdat iemand openbaar is gemaakt wat niet mag. Dat heeft allemaal met de wet op privacy te maken, maar de wet is gewoon nog niet zodanig dat het aangepast is op social media. Want iedereen kan alles over iedereen schrijven, maar er wordt niks mee gedaan, helemaal niks en dat is het hele lastige.”

Respondent 5

5.4.6 Wettelijke kaders als oplossing

In de interviews is teruggekomen dat de wet- en regelgeving ten aanzien van social media flink achterloopt, terwijl social media wel schade kunnen toebrengen aan mensen. Naast dat professionals zelf maatregelen kunnen nemen, bijvoorbeeld door social media kanalen af te schermen en de organisatie maatregelen kan treffen door duidelijke afspraken te maken rondom social media, is volgens de respondenten ook een rol weggelegd voor de overheid. De overheid zou meer aandacht

moeten besteden aan de gevaren en consequenties van social media, maar ook de normen en waarden die van burgers online verwacht worden.

De respondenten zien echter wel in dat het een complex vraagstuk is waarbij het ook maar de vraag is wat de overheid hierin kan betekenen. Respondenten geven aan dat de overheid niet continu kan controleren wat op social media geschreven wordt, wat valt onder het kopjes smaad, laster of bedreigingen. De respondenten vragen zich ook af of het überhaupt wenselijk zou zijn als de overheid strakker gaat controleren wat via social media gebeurt.

“Ja, ik denk niet dat de overheid daar iets in kan, die kan niet voorkomen hoe Facebook werkt ofzo, ja ze doen nu weer een poging bij de Europese commissie (...), ja dus ze proberen dingen in te dammen maar er is nog heel veel intermenselijk verkeer. Ja, we moeten ook geen geheime dienst idee krijgen dat alles helemaal afgepast is.”

Respondent 7

Aan de voorzijde kan de overheid wellicht niet zoveel doen, behalve op het vlak van bewustwording. Wel zou volgens de respondenten een rol voor de overheid liggen bij een justitie dat strenger optreedt wanneer online ongewenst gedrag plaatsvindt. Een respondent gaf bijvoorbeeld aan dat aangifte doen wel kan, maar dat het vaak afhankelijk is van wie op het politiebureau gesproken wordt of er daadwerkelijk iets met de aangifte wordt gedaan.

“Een veelgehoorde kreet, is op het moment dat men aangifte wil doen van online agressie, dat het maar geheel afhankelijk is wie je spreekt op het politiebureau of er wel of niet wat mee gedaan wordt, dat ook daar nog onvoldoende kennis is van waar hebben we het nou over en hoe zit het met professionals die een publieke taak hebben?”

Respondent 12

Respondenten geven aan dat vermijding van social media incidenten ook voor de overheid en justitie onmogelijk is. Echter mag er volgens de professionals wel strenger worden opgetreden wanneer online een incident plaatsvindt.

“Ik denk niet dat het te controleren valt, of dat er dusdanig snel ingegrepen kan worden dat dat vermeden kan worden, want anders zou je al die problemen met social media niet hebben (...). Ik vind wel dat er straffen mogen komen op dat ze dat doen, daar zijn ze nu natuurlijk ook al wel mee bezig. Maar ik denk dat je mensen daarvoor gestraft mogen worden dat ze weten dat dat echt niet mag en dat ze weten dat er gevolgen aan hangen en dat het ook echt wel consequenties mag hebben.”

Respondent 11

5.4.7 Netwerk

Het derde onderdeel van hulpbronnen ten aanzien van professioneel vermogen is in hoeverre professionals toegang hebben tot een netwerk. Onder netwerk valt het contact dat professionals hebben met collega's binnen en buiten de organisatie. Daarbij is ook gekeken in hoeverre professionals weten op wie ze terug kunnen vallen wanneer iets gebeurt rondom de social media binnen het werk.

Iedere respondent weet waar hij of zij terecht kan wanneer online iets vervelends gebeurt. Wanneer professionals vragen hebben over iets met betrekking tot hun eigen social media account of vragen over iets dat online is gebeurd dan kunnen ze vaak aankloppen bij de communicatieafdeling. Ook de

teammanager wordt genoemd als contactpersoon binnen de organisatie waar professionals met vragen naar toe kunnen.

“Stap 1 is sowieso zelf aanspreken [van de cliënt], stap 2 is dat de teammanager hem dan aanspreekt en tegelijkertijd ook wel direct kijken van hé hoe zit het met mijn privacy instellingen van LinkedIn en zo nodig dan ondersteuning vragen aan de afdeling communicatie.”

Respondent 4

De impact op het welzijn van professionals lijkt ook in sterke mate af te hangen hoe goed respondenten zijn begeleid door de organisatie bij het oppakken van een vervelende confrontatie via social media. In twee gevallen had de organisatie in eerste instantie slechte ondersteuning geboden aan de professionals, dit heeft grote impact gehad. De professionals kregen het gevoel dat ze er alleen voor stonden en dat ze zichzelf moesten verantwoorden terwijl daar geen steun voor was binnen de organisatie. Een andere respondent beschrijft daarentegen goed te zijn geholpen, bijvoorbeeld doordat de organisatie ook is meegegaan bij het doen van aangifte. De professionals geven aan dat een vangnet en goede contacten binnen de organisatie belangrijk zijn wanneer het gaat om social media confrontaties.

“Ik denk wel dat dat belangrijk is omdat je op die manier beschermd kan worden vanuit je organisatie, dus dat zij op de hoogte zijn dat dat speelt en als er stappen ondernomen moeten worden dan sta je denk ik altijd sterker als je dat vanuit een organisatie doet dan vanuit één persoon.”

Respondent 10

Ook een netwerk binnen het team kan belangrijk zijn. Binnen teams is social media geen structureel onderwerp van gesprek. Echter worden nieuwe collega's attent gemaakt op de gevaren van social media. Collega's die een incident op social media hebben meegemaakt worden door het team ondersteund. Qua ondersteuning kijken teams in hoeverre iemand die slachtoffer is geworden van een online confrontatie nog wel dat gezin kan blijven begeleiden of dat het team het gezin overneemt.

“Nou, je kan in ieder geval binnen je eigen team, bij je leidinggevenden zij kunnen je doorsturen eventueel naar verschillende instanties, verschillende mensen waarmee je daarover in gesprek kan.”

Respondent 14

Professionals weten waar ze terecht kunnen met vragen. Echter geven respondenten ook aan dat social media geen standaard gespreksonderwerp zijn binnen teams of de organisatie. Pas wanneer er een incident plaatsvindt, of respondenten iets van elkaar zien op social media spreken ze elkaar daarop aan. De respondenten geven aan elkaar bewust te maken van de gevaren van social media. Respondent 10 gaf bijvoorbeeld aan dat een collega geweest had op de gegevens die van deze professional openbaar stonden op het SKJ.

“Alleen op het moment dat we iets lezen op intranet daarover, of dat het bij iemand is mis gegaan eigenlijk. (...) Ik had laatst een teamgenootje en die is al wat ouder en die zat ineens op Instagram, dus toen zei ik ten eerste van 'goh, wat doe jij op Instagram' en ook ten tweede vroeg ik meteen aan haar van 'heb je het wel goed afgeschermd'.”

Respondent 4

Uit de gegevens blijkt dat de netwerken binnen de jeugdzorg voldoende zijn georganiseerd. Professionals weten waar ze heen kunnen met vragen omtrent social media. Echter is het geen terugkerend onderwerp binnen de teams, wel maken respondenten zich elkaar bewust van de gevaren online.

5.4.8 Persoonlijkheid

Naast hulpbronnen wordt het professioneel vermogen ook gevormd door de persoonlijkheid van een professional. Het lastige aan persoonlijkheid is dat hier weinig tot geen invloed op valt uit te oefenen. Training, autonomie en een netwerk kunnen aangepast worden naar behoeften, dat is bij persoonlijkheid niet mogelijk. Toch geven alle respondenten aan dat persoonlijkheid wel een belangrijk onderdeel is of een professional goed kan omgaan met social media. Het werk vraagt een bepaalde persoonlijkheid waarbij je om moet kunnen gaan met de weerbarstigheid van social media. Daarbij is gezond verstand van belang om het werk goed te kunnen uitvoeren. Daarnaast speelt persoonlijkheid een rol wat betreft de reacties die jij als professional geeft richting cliënten, daar kunnen tools wellicht een bijdrage in leveren maar een deel zal een intrinsieke reactie zijn die niet valt te beïnvloeden door trainingen of tools.

“Ik denk dat je wel tools kan meekrijgen maar je kan niet alles voorkomen, want het is maar net ook hoe je daar op reageert want als je zelf al boos of geagiteerd bent en je komt ergens in een situatie wat escaleert dan ben je sneller ook, op dat kookpunt en als je heel erg relaxt ergens een gesprek in gaat en het gaat escaleren dan ga je daar niet snel in mee, tenminste ik niet.”

Respondent 9

Ook andere respondenten geven aan dat persoonlijkheid één van de belangrijkste eigenschappen is binnen het werk van de jeugdzorg. Professionals binnen de jeugdzorg zijn het gewend om altijd te handelen volgens een beroepscode en hun eigen handelen altijd te kunnen verantwoorden. Dit moet ook gewaarborgd zijn binnen het eigen bewustzijn van het vak.

“Ik denk dat je gewoon helder moet denken en je ook niet altijd gek moet laten maken door al die social media (...) ik ga ervan uit dat iedereen die hier werkt bewust is van zijn eigen kunnen en eigen werkwijze en dat dat altijd door de beugel kan en dat je niet zomaar iets, ja hoe zeg je dat, je eigen werkwijze kan verantwoorden, dat iedereen gewoon het goede voor heeft met cliënten.”

Respondent 16

Hieruit blijkt dat werken in de jeugdzorg niet enkel aan te leren is door middel van opleiding of trainingen maar dat de persoonlijkheid van de hulpverleners ook van belang is bij het werk. Hoe de professionals reageren op cliënten en hoe er gehandeld wordt bepalen in belangrijke mate of professionals het werk aankunnen en of professionals in staat zijn om professioneel te handelen en het eigen welzijn te waarborgen.

6 Conclusie

Dit onderzoek is begonnen met de kreet: 'de professional staat onder druk.' Social media bieden platforms waar cliënten druk kunnen uitoefenen op professionals. Verwachtingen vanuit de maatschappij richting professionals zijn aan verandering onderhevig. Ook professionals binnen de jeugdzorg/jeugdbescherming krijgen hiermee te maken. Dit kan leiden tot een spanningsveld tussen de professional en de cliënt, waarbij cliënten andere eisen gaan stellen aan de jeugdzorg. Jeugdzorgmedewerkers moeten een juiste balans vinden tussen voldoende job resources en beperkte job demands. Om dit te bewerkstelligen moeten professionals beschikken over voldoende professioneel vermogen om op die manier het eigen welzijn te kunnen waarborgen.

Aan de hand van de resultaten kunnen allereerst de deelvragen worden beantwoord. Op basis van deze antwoorden zal een antwoord worden geformuleerd op de gestelde onderzoeksvraag: *In hoeverre beschikken jeugdzorgprofessionals over voldoende professioneel vermogen ten aanzien van social media binnen het werk?*

6.1 Beantwoording deelvragen

1. Op welke wijze krijgen professionals binnen de jeugdzorg te maken met social media en hoe verschillen social media van face-to-face incidenten?

Uit de resultaten is gebleken dat professionals op verschillende manieren te maken kunnen krijgen met social media binnen het werk. Twee manieren worden genoemd. Enerzijds kunnen professionals zelf een incident meemaken op social media, anderzijds spelen social media een belangrijke rol in de leefwereld van cliënten.

Een aantal voorbeelden worden in de resultaten genoemd van social media incidenten waar professionals zelf mee te maken kunnen krijgen. Genoemd worden: *cliënten die professionals toevoegen op social media, naming and shaming, bedreigingen online, stalking en gefotografeerd of gefilmd worden*. Gebleken is dat foto's of filmpjes niet in alle situaties online gedeeld worden, maar dat dreiging al negatieve invloed heeft op het welzijn en werk van professionals. In alle gevallen kan de impact van social media incidenten op professionals groot zijn.

Opvallend is dat veel respondenten de impact van social media incidenten als groter ervaren ten opzichte van face-to-face incidenten met cliënten. Dit heeft ermee te maken dat face-to-face incidenten volgens professionals meer binnen de professionele context blijven, terwijl social media incidenten persoonlijker aanvoelen. Professionals ervaren hierdoor een vervaging tussen de scheiding werk en privé. Daarnaast noemen respondenten een aantal facetten van social media die maken dat de omgang met deze incidenten lastiger is dan omgaan met een face-to-face incident. Hierbij wordt genoemd dat social media vaak anoniem zijn, in tegenstelling tot face-to-face incidenten weet de professional vaak niet wie de informatie heeft verspreid. Daarnaast zijn social media oncontroleerbaar en ervaren professionals hierdoor een bepaald controleverlies.

2. Welke impact hebben social media op het welzijn, het werk en de professionaliteit van jeugdzorgprofessionals?

Incidenten met social media en facetten die social media kenmerken hebben grote impact op de professionals. Vijftien van de achttien respondenten hebben verhalen gehoord over de impact, of zelf een negatieve impact van social media ervaren. Social media kunnen impact hebben op het welzijn, het werk en de professionaliteit.

Allereerst hebben social media impact op het welzijn van professionals. Vooral gevoelens van kwetsbaarheid en onbegrip worden door de professionals genoemd. In het meest heftige geval beschrijft een respondent dat social media ervoor kunnen zorgen dat medewerkers stoppen met het werk binnen jeugdzorg, omdat de negatieve impact op het welzijn te groot wordt.

Ten tweede hebben social media invloed op het werk van professionals. Ondanks dat de respondenten aangeven dat social media geen negatieve invloed mogen hebben op de werkwijze, blijkt toch dat respondenten voorzichtiger worden. Respondenten worden voorzichtiger in hun uitspraken naar cliënten, om te voorkomen dat berichten online worden geplaatst. Daarnaast kunnen social media de samenwerking tussen professionals en cliënten belemmeren.

Tenslotte blijkt dat social media impact hebben op de professionaliteit. Op basis van de resultaten kan gezegd worden dat de relatie tussen professional en cliënt aan het veranderen is. Cliënten kunnen met behulp van social media meer het privéleven binnenkomen van professionals. anderzijds kunnen ook professionals nog dieper het privéleven in van cliënten. Dit roept bij respondenten de vraag op in hoeverre dat wenselijk is. Daarnaast merken respondenten dat cliënten mondiger zijn geworden en andere verwachtingen stellen aan professionals. Cliënten verwachten van professionals dat ze zich online manifesteren en om de cliënten goed bij te kunnen staan is bewustzijn van de online leefwereld van cliënten noodzakelijk. De ontwikkelingen op het gebied van social media gaan echter snel, wat een toenemende flexibiliteit vraagt van professionals.

3. In hoeverre ervaren professionals social media als last of toevoeging binnen het werk en hoe beïnvloedt dat hun eigen omgang met social media?

Wanneer professionals kijken naar de last of toevoeging van social media binnen het werk trekken de respondenten de vraag breder. Hierbij kijken ze niet enkel naar de impact die het heeft op henzelf, maar ook naar de impact voor cliënten. De lasten op de eigen persoon komen voort uit de negatieve impact die social media hebben op de respondenten.

Social media beïnvloeden ook het werk doordat social media een last kunnen zijn voor cliënten. De respondenten lopen ertegen aan dat cliënten ruzies uitvechten via social media. Ook vinden respondenten social media vaak ondoorzichtig, omdat sites waar jongeren zich op begeven afgeschermd zijn waardoor het lastig is om toezicht te houden op de online leefwereld van cliënten. Aan de andere kant beschrijven professionals dat social media de cliëntvriendelijkheid hebben verbeterd omdat via social media laagdrempelig contact mogelijk is.

De lasten van social media beïnvloeden ook de omgang van professionals met social media. Gebleken is uit de resultaten dat op twee respondenten na iedereen zichzelf bewust afschermt op social media. Dit wordt gedaan om te voorkomen dat cliënten informatie over professionals kunnen misbruiken op social media. Toch zijn de respondenten niet eenduidig in hoeverre social media een last of een toevoeging zijn. Gezegd kan worden dat social media facetten kennen die vallen onder stressoren, maar ook facetten zoals de mogelijkheid tot laagdrempelig contact die als energiebron kunnen worden beschouwd.

4. Welke onderdelen van professioneel vermogen zijn voor professionals van belang om te kunnen omgaan met incidenten via social media?

Verschillende hulpbronnen kunnen bijdragen aan het professioneel vermogen ten aanzien van social media. Gekeken is naar de hulpbronnen autonomie, training en opleiding en netwerken. Van tevoren

is persoonlijkheid niet meegenomen, echter blijkt uit de resultaten dat respondenten de persoonlijkheid van jeugdzorgprofessionals wel als belangrijk zien.

Allereerst blijkt met betrekking tot de autonomie dat professionals autonomie enerzijds als wenselijk ervaren ten aanzien van social media, maar anderzijds dat de autonomie wellicht te groot is. De respondenten geven aan dat kaders en richtlijnen bij kunnen dragen aan het vergroten van professioneel vermogen ten aanzien van social media. Deze kaders zouden niet vastomlijnd moeten zijn, aangezien de respondenten waarde hechten aan de autonomie, maar een richtlijn zou wenselijk zijn.

Ten tweede wordt de hulpbron training en opleiding onderscheiden. Ook deze hulpbron blijkt van groot belang om te kunnen omgaan met social media incidenten. Tussen de organisaties blijken grote verschillen te zitten in welke mate training en opleiding gewaarborgd zijn ten aanzien van social media. Sommige respondenten hebben vanuit de organisatie informatie gekregen omtrent social media, anderen zijn daar nog nooit op gewezen. Echter blijkt wel dat bewustwording omtrent social media in de vorm van een training belangrijk wordt gevonden. Deze bewustwording zou een constant proces moeten zijn, aangezien social media snel veranderen. Daarnaast blijkt dat professionals weinig kennis hebben wat er wettelijk en juridisch wel en niet mogelijk is wanneer een incident plaatsvindt via social media. Professionals geven aan dat het goed zou zijn als ze zouden weten wat de wettelijke kaders zijn. De respondenten laten blijken dat het dichttimmeren van social media onwenselijk is, maar dat justitie een rol kan spelen in het scheppen van kaders omtrent strafbare online feiten.

Ook netwerken blijken van grote invloed op het professioneel vermogen. Gebleken is dat met betrekking tot netwerken veel professionals weten bij wie ze terecht kunnen wanneer een incident plaatsvindt. Professionals geven aan dat het een veilig gevoel geeft om te weten waar ze terecht kunnen en dat het goed is dat iemand de leiding neemt wanneer een social media incident heeft plaatsgevonden.

Tenslotte geven respondenten aan dat persoonlijkheid ook een grote rol speelt bij het om kunnen gaan met social media. Respondenten noemen dat het van belang is dat professionals 'logisch' kunnen nadenken en zich niet laten leiden door emoties. Dit zal bijdragen aan het professioneel vermogen ten aanzien van social media.

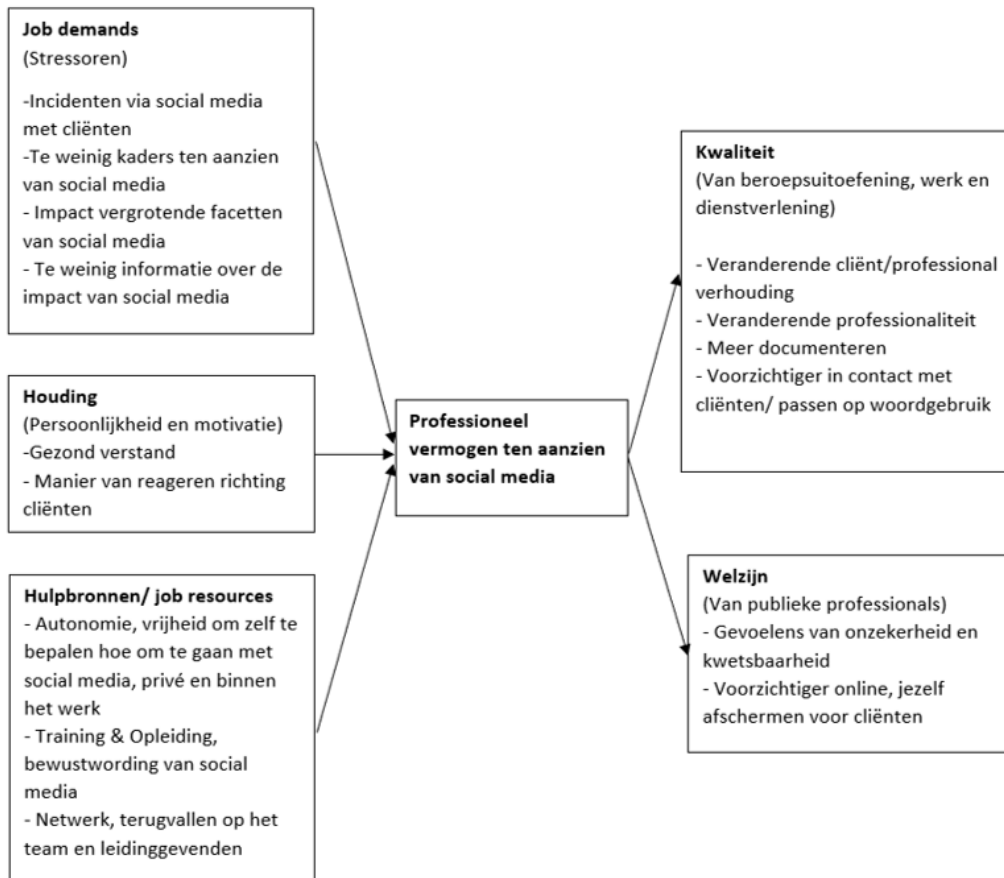
6.2 Beantwoording onderzoeksvraag

Met de antwoorden op de deelvragen kan de onderzoeksvraag worden beantwoord.

In hoeverre beschikken jeugdzorgprofessionals over voldoende professioneel vermogen ten aanzien van social media binnen het werk?

In de literatuur is beschreven dat professioneel vermogen wordt beïnvloed door hulpbronnen, houding en job demands. Job demands kunnen een negatieve invloed hebben op het professioneel vermogen, terwijl hulpbronnen het professioneel vermogen kunnen versterken. Job demands, job resources en houding bepalen in belangrijke mate of een professional beschikt over voldoende professioneel vermogen ten aanzien van social media. De onderzoeksvraag zal beantwoord worden

aan de hand van figuur 6. Dit figuur is voortgekomen uit figuur 5 die is besproken in het theoretisch kader.



Figuur 6: Professioneel vermogen ten aanzien van social media ingevuld

Uit de resultaten is gebleken dat de lasten en energiebronnen omtrent social media op dit moment niet in balans zijn. Dit heeft een aantal oorzaken. Allereerst ervaren professionals verschillende lasten van social media. Professionals geven aan dat social media zorgen voor een vervaging tussen werk en privé. Social media maken het mogelijk dat cliënten meer de privésfeer van professionals binnenkomen, wat door respondenten als last wordt ervaren. Daarnaast hebben cliënten met social media een middel in handen waarmee zij misstanden die zij zelf ervaren binnen de jeugdzorg gemakkelijk publiekelijk kunnen maken, terwijl voor professionals zich hier lastig tegen kunnen verweren. Daarnaast is het voor professionals lastig dat informatie anoniem geplaatst kan worden online en is het oncontroleerbaar wie toegang hebben tot deze informatie. Doordat professionals zich moeilijk online kunnen verweren ervaren zij een gevoel van controleverlies. Deze lasten van social media hebben invloed op het welzijn en het werk van professionals. Respondenten geven aan gevoelens van kwetsbaarheid en onbegrip te ervaren. Daarnaast kunnen social media de samenwerking tussen cliënt en professional negatief beïnvloeden. De professional wordt bijvoorbeeld voorzichtiger in uitspraken, omdat de angst bestaat dat informatie op social media geplaatst wordt, tegen de wil in van de professional.

Daarnaast blijkt dat professionals vaak niet weten hoe zij om kunnen gaan met social media incidenten. Een gebrek aan bewustzijn, kennis en een gebrek aan kaders zijn hiervan oorzaken.

Respondenten geven aan niet te weten wanneer een social media incident strafbaar is en hoe ze zich kunnen wapenen tegen social media. Daarnaast geven respondenten aan dat te weinig het gesprek wordt gevoerd met cliënten over social media. Hierdoor is er sprake van te weinig verwachtingsmanagement, waardoor cliënten vaak niet doorhebben dat ze een grens overschrijden van de professionals.

Aan de andere kant zien professionals ook voordelen van social media. Het feit dat social media laagdrempelig contact met cliënten mogelijk maakt, zien professionals als groot voordeel. Dit draagt volgens professionals bij aan de cliëntvriendelijkheid van de jeugdzorg.

Echter zijn deze voor- en nadelen van social media op dit moment niet in balans. Verbeteringen zijn mogelijk op het vlak van de hulpbronnen. Door te focussen op het vergroten van hulpbronnen zal het professioneel vermogen ten aanzien van social media kunnen worden gestimuleerd. Om professionals te laten beschikken over voldoende professioneel vermogen ten aanzien van social media moet de autonomie worden ingeperkt door middel van kaders. Deze kaders moeten niet vastomlijnd zijn, zodat een grote mate van autonomie overblijft, maar er wel eenheid ontstaat binnen jeugdzorgorganisaties in de omgang met social media. Daarnaast is bewustwording van belang, dat gestimuleerd kan worden door training en opleiding. Ook netwerken binnen jeugdzorgorganisaties zijn van belang zodat professionals weten bij wie ze in de organisatie terecht kunnen met vragen omtrent social media. Echter blijkt dat naast hulpbronnen respondenten ook de houding van professionals van belang achten bij het omgaan met social media. De persoonlijkheid van professionals speelt een belangrijke rol in welke mate professionals beschikken over professioneel vermogen ten aanzien van social media.

Professioneel vermogen wordt als voldoende beoordeeld wanneer professionals in staat zijn de kwaliteit van werk en het eigen welzijn te waarborgen. Gebleken is dat professionals gedeeltelijk in staat zijn de kwaliteit van het werk en het eigen welzijn te waarborgen ten aanzien van social media. Om het professioneel vermogen te versterken en professionals nog beter in staat te stellen kwaliteit te kunnen leveren en het welzijn te waarborgen zal gefocust moeten worden op de hulpbronnen/job resources. Op deze manier zullen de job demands en job resources beter in balans komen.

7 Discussie

Nu een antwoord is geformuleerd op de onderzoeksvraag kan gekeken worden hoe dit onderzoek zich verhoudt tot de literatuur die is beschreven in het theoretisch kader en wat dit onderzoek bijdraagt aan het onderzoeksveld omtrent social media. Hierbij wordt ook andere academische literatuur betrokken om een breder beeld te schetsen van social media en professionaliteit. Vervolgens wordt gereflecteerd op het onderzoeksproces. Hierbij zal gefocust worden op een aantal praktische verbeterpunten en mogelijkheden voor nieuw onderzoek.

7.1 Professioneel vermogen ten aanzien van social media

Uit dit onderzoek komen een aantal interessante punten naar voren ten aanzien van professioneel vermogen. Ingegaan wordt op autonomie en controleverlies en houding. Met betrekking tot houding wordt meer specifiek ingegaan op motivatie van professionals.

Autonomie en controleverlies

In dit onderzoek komt naar voren dat autonomie niet enkel kan worden gezien als hulpbron. Gebleken is uit dit onderzoek dat professionals die een te grote mate van autonomie hebben omtrent social media een gevoel van controleverlies ervaren. Noordegraaf, van Loon, Heerema & Weggemans (2015b) zien autonomie enkel als hulpbron dat het professioneel vermogen kan versterken. Binnen andere literatuur komt echter naar voren dat vrijheid binnen het werk van publieke dienstverleners noodzakelijk is, maar dat een te grote mate van autonomie ook kan leiden tot stress (Schaufeli & Taris, 2013).

Daarnaast kan een te grote mate van autonomie ervoor zorgen dat professionals meer gaan verantwoorden, wanneer de kans groot is dat zij ter verantwoording worden geroepen (Schillemans & Bovens, 2009). Uit dit onderzoek is gebleken dat professionals het gevoel ervaren meer te moeten rapporteren. Op die manier kunnen professionals tijdens een tuchtzaak laten zien dat zij weloverwogen beslissingen hebben genomen.

Echter hebben professionals een zekere mate van vrijheid ook nodig om beslissingen te kunnen nemen die aansluiten bij individuele cliënten (Berger & Zwikker, 2010). Vrijheid binnen de jeugdzorg houdt in dat professionals ruimte hebben om af te wijken van richtlijnen en methoden wanneer de situatie daarom vraagt (Berger & Zwikker, 2010). Daarnaast beschrijft literatuur dat autonomie bijdraagt aan een betere psychologische gezondheid van mensen, creativiteit oproept en professionals intrinsiek motiveert voor het werk (Deci & Ryan, 1987). Dit in tegenstelling tot professionals die strak gecontroleerd worden (Deci & Ryan, 1987).

Een balans zal moeten bestaan tussen enerzijds autonomie en anderzijds de beperking van deze autonomie. Met betrekking tot social media binnen de jeugdzorg zal gefocust moeten worden op het afbakenen van de autonomie. Richtlijnen kaderen de autonomie van professionals in en helpen professionals om hun deskundigheid vorm te geven (Berger & Zwikker, 2010). Richtlijnen kunnen bijdragen aan het herstellen van de balans tussen autonomie en controle, zodat professionals minder controleverlies in het werk ervaren. Richtlijnen zijn hierin geen verplichte regels, zodat de professional voldoende autonomie overhoudt om indien nodig, in samenspraak met cliënten af te kunnen wijken van de richtlijnen (Berger & Zwikker, 2010).

Houding

In dit onderzoek wordt gebruik gemaakt van het JD-R model. Echter blijkt vanuit professioneel vermogen en uit dit onderzoek dat houding ook een belangrijke rol speelt bij het waarborgen van kwaliteit van dienstverlening. Noordegraaf, van Loon, Heerema & Weggemans (2015b) geven daarbij aan dat houding van professionals lastig valt te beïnvloeden door de organisatie. Houding kan worden opgesplitst in persoonlijkheid en motivatie (Noordegraaf, van Loon, Heerema & Weggemans, 2015b).

Echter blijkt uit andere literatuur dat houding, en meer specifiek motivatie van professionals, wel degelijk te beïnvloeden is door de organisatie. Het AMO-model (*ability, motivation and opportunity*) beschrijft dat human resource management kan bijdragen aan kritieke HR-doelen, zoals de flexibiliteit van medewerkers (Boselie, 2010). Flexibiliteit wordt in dit onderzoek gezien als houding die professionals moeten kunnen aannemen om goed om te kunnen gaan met de snelle ontwikkelingen van social media.

Daarnaast geven Obeidat, Mitchell en Bray (2016) aan dat motivatie van medewerkers beïnvloedt kan worden door formele functioneringsgesprekken en compensatiesystemen. Het aanbieden van prikkels aan werknemers laat professionals voelen dat ze eerlijk behandeld worden, wat een positief effect heeft op het handelen van professionals (Obeidat, Mitchell & Bray, 2016). Met betrekking tot professioneel vermogen kan toegevoegd worden dat motivatie wel degelijk valt te beïnvloeden door organisaties. Persoonlijkheid is lastiger te beïnvloeden, aangezien het daar ook gaat om leeftijd en geslacht. Echter blijkt uit onderzoek van Cronan (2006) dat bijvoorbeeld geslacht maar een kleine rol speelt bij de houding van professionals in organisaties. Of dat ook geldt binnen de jeugdzorg zal onderzocht moeten worden.

Houding zou dus een toevoeging kunnen zijn aan het JD-R model en human resource theorieën zouden een toevoeging zijn op houding binnen professioneel vermogen om op die manier organisaties in staat te stellen ook invloed uit te kunnen oefenen op motivatie van werknemers. Dit zal bijdragen aan het vergroten van professioneel vermogen en professionals in staat stellen beter het eigen welzijn en kwaliteit van werk te waarborgen.

7.2 Professionaliteit

Professionals werken in een constant veranderende en complexe omgeving. Dit zorgt ervoor dat het werk van publieke professionals continu verandert. Ook professionals binnen de jeugdzorg krijgen hiermee te maken. Deze veranderingen leiden tot een verschuiving in de werk/privé balans en de vraag in hoeverre professionalisering van een beroepsgroep het hoogst haalbare is in deze tijd.

Werk/privé balans

In dit onderzoek is beschreven dat een gevolg van social media is dat de scheidingslijn tussen werk en privé vervaagt. Een slechte werk/privé balans kan echter veel consequenties hebben. Een slechte balans kan leiden tot stress, een lagere productiviteit en een verhoogd ziekteverzuim in organisaties (Lockwood, 2003). Voor organisaties is het dus van belang om een goede werk/privé balans te creëren voor werknemers.

Social media kunnen deze scheidingslijn tussen werk/privé beïnvloeden, doordat social media verbonden zijn met het dagelijks leven van mensen. Hierdoor spelen social media ook binnen het werk van professionals een grote rol (Knox, 2016). Cliënten kunnen doormiddel van social media

meer het privéleven van professionals binnenkomen, doordat persoonlijke informatie altijd en overal vindbaar is. Professionals zijn echter van oudsher gewend dat cliënten enkel informatie over de professional te weten kunnen komen die de hulpverlener zelf heeft verteld. Echter kunnen cliënten tegenwoordig deze informatie online vinden.

Daarnaast dragen social media eraan bij dat het werk dynamischer wordt, waardoor de scheidingslijn tussen werk en privé onder druk komt te staan (Koeleman, 1997). Tegenwoordig is het mogelijk om tijd en plaats onafhankelijk te werken (Koeleman, 1997). Dat levert echter een spanningsveld op voor professionals. De scheidingslijn waar werk stopt en privé begint vervaagt door social media. Professionals kunnen tegenwoordig, bijvoorbeeld via Whatsapp, dag en nacht in contact blijven met cliënten.

Dit onderzoek laat zien dat het van belang is om een balans tussen werk en privé te waarborgen. Professionals ervaren de last dat social media deze scheiding laat vervagen, wat een negatieve invloed heeft op het professioneel vermogen. Ander onderzoek wijst uit dat zolang geen richtlijnen worden gemaakt omtrent social media en de autonomie van professionals niet wordt gekaderd, dit spanningsveld niet kan worden opgelost (Knox, 2016).

Professionalisering in de huidige tijd

Dit onderzoek stelt vraagtekens bij de professionalisering van een beroepsgroep aan de hand van de vijf gradaties van Wilensky (1964). Gebleken is dat professionals in een spanningsveld terechtkomen tussen enerzijds voldoen aan de vijf gradaties van Wilensky (1964), waar de professionalisering van de jeugdzorg op focust, en anderzijds vragen veranderende maatschappelijke verwachtingen om meer transparantie en co-creatie wat niet past binnen de professionalisering van een beroepsgroep.

Professionaliseringsslagen binnen de jeugdzorg komen voort uit maatschappelijke kritiek, waarbij het verwijt wordt geuit door stakeholders dat hulpverleners onprofessioneel handelen (Berger & Zwikker, 2010). Echter is kritiek op professionals niet nieuw. Al sinds de jaren zestig groeit de kritiek op de professionele ideologie, waarbij centraal staat dat professionals een hoger doel nastreven (Trappenburg, 2011). Noordegraaf (2015) heeft omschreven dat jeugdzorgprofessionals gezien kunnen worden als welfare state professionals, die de beginselen van de verzorgingsstaat nastreven.

Doordat de maatschappij constant in ontwikkeling is, zijn de beginselen van de verzorgingsstaat ook ontwikkelt. De beginselen van de verzorgingsstaat die rusten op drie principes: solidariteit, sociale rechtvaardigheid en economische politiek, vormen van oudsher de legitimiteit voor jeugdzorgprofessionals om het werk uit te voeren (Schuyt, 1991). Met het oog op vergrijzing is de verzorgingsstaat verkleind en wordt tegenwoordig een beroep gedaan op de zelfredzaamheid van mensen (Companje, 2013).

Dit opent het debat of jeugdzorgprofessionals hun legitimiteit nog wel halen uit de ideologie van de verzorgingsstaat. De huidige tendens binnen de jeugdzorg is dat cliënten steeds mondiger worden en meer behandeld willen worden als een gelijke ten opzichte van de hulpverlener. Schout (2014) omschrijft dat door deze huidige tendens protocollen minder zeggingskracht krijgen en het meer draait om co-creatie.

Voor de jeugdzorgprofessionals levert dit een spanningsveld op. Enerzijds maakt de beroepsgroep een professionaliseringsslag door in de richting van de vijf gradaties van Wilensky (1964). Anderzijds

passen deze vijf gradaties wellicht niet meer binnen de huidige zorgvraag, waardoor de kritieken op professionals toenemen en het debat ontstaat wat de toegevoegde waarde en legitimiteit zijn van jeugdzorg. De vraag is of de theorieën van Wilensky (1964) en de welfare state professional (Noordegraaf, 2015) inmiddels zijn achterhaald en of de professionalisering van een beroepsgroep zich niet op andere facetten zou moeten focussen.

De theorie van Moore (2013) sluit aan op dit debat, waarbij stakeholders verwachten dat professionals zich flexibel en transparant opstellen, terwijl anderzijds de kans op tuchtrechtspraak ervoor zorgt dat professionals zich meer gaan vasthouden aan protocollen. Moore (2013) beschrijft dat publieke organisaties moeten onderzoeken waar hun legitimiteit vandaan komt. De vraag wat door de maatschappij gezien wordt als legitiem is constant aan verandering onderhevig. Moore (2013) gaat hierbij uit van de *strategic triangle*, dat onderscheid maakt tussen legitimiteit, publieke waarde en operationele capaciteit. Een balans zou moeten bestaan tussen deze drie onderdelen. Legitimiteit kan behaald worden door het balanceren van verwachtingen. Daarnaast is de publieke waarde van belang, waarbij de vraag gesteld kan worden wat waarde creëert voor de stakeholders en hoe de organisatie daaraan kan voldoen (Moore, 2013). Om deze waarde te kunnen garanderen is operationele capaciteit van belang, zodat organisaties kunnen leveren wat ze beloven (Moore, 2013). Jeugdzorg kan de *strategic triangle* gebruiken om de zorg vorm te geven en te laten aansluiten op de maatschappelijke behoeften en veranderingen. Professionaliseringsslagen zouden zich meer kunnen focussen op de balans tussen legitimiteit, publieke waarde en operationele capaciteit.

7.3 Praktische verbeterpunten onderzoeksproces

De keuzes die in dit onderzoek zijn gemaakt hebben een aantal consequenties. Binnen dit onderzoek is de keuze gemaakt om te spreken met zowel medewerkers binnen jeugdbescherming als met medewerkers binnen Jeugdzorg^{plus}. Dit heeft als voordeel gehad dat de privacy van respondenten goed gewaarborgd kan worden. Doordat de respondenten werkzaam zijn binnen verschillende organisaties, zijn de resultaten lastiger terug te herleiden tot één persoon. Toch kan het voor een volgende keer goed zijn om te focussen op meerdere organisaties binnen enkel jeugdbescherming of jeugdzorg^{plus}, omdat de vraag gesteld kan worden of deze organisaties wel samengevoegd kunnen worden in één onderzoek, aangezien de werkzaamheden verschillend zijn.

Daarnaast is in dit onderzoek gekozen om niet specifiek te benoemen binnen welke organisaties respondenten precies werken. Dit is niet vermeld om de privacy van respondenten te garanderen. Aan de andere kant levert dit wel de vraag op of het onderzoek een compleet beeld schetst van social media binnen de jeugdzorg. In Nederland zijn immers 15 gecertificeerde jeugdbescherming instellingen en 72 jeugd en opvoedhulp instellingen. Getracht is dit kritiekpunt te verkleinen, doordat gesproken is met respondenten uit vijf verschillende jeugdzorginstellingen. Daarnaast is een verzadigingspunt opgetreden, dat bijdraagt aan de betrouwbaarheid van dit onderzoek.

Voor dit onderzoek is gesproken met medewerkers die werkzaam zijn binnen verschillende jeugdzorgfuncties. Ook is gesproken met twee respondenten die niet werkzaam zijn binnen de jeugdzorg, maar vanuit een expertfunctie een brede kijk hebben op social media binnen de jeugdzorg. Het spreken met professionals vanuit verschillende functies heeft als voordeel gehad dat duidelijk wordt dat het spanningsveld rondom social media voelbaar is door de gehele sector. Aan de andere kant kan het zijn dat professionals die meer uitvoerend werk verrichten anders aankijken tegen social media dan professionals die meer op kantoor actief zijn. Voor een volgend onderzoek

zou de keuze gemaakt kunnen worden om enkel respondenten te interviewen die dezelfde functies vervullen.

Kortom, binnen dit onderzoek zijn een aantal keuzes gemaakt. Voor een volgend onderzoek zouden andere keuzes gemaakt kunnen worden om op die manier een completer beeld te krijgen van social media binnen de jeugdzorg. Desondanks

bestaat de verwachting dat wanneer op bovenstaande punten verbeteringen worden doorgevoerd, niet een ander beeld naar voren zou zijn gekomen. De conclusie zal waarschijnlijk niet veel zijn afgeweken op het moment dat het onderzoek met bovenstaande punten in acht nemend was uitgevoerd. Echter had wel een meer genuanceerd en completer beeld geschetst kunnen worden omtrent het professionele vermogen ten aanzien van social media binnen de jeugdzorg.

7.4 Nieuwe onderzoeksmogelijkheden

Er zijn een aantal opties mogelijk voor vervolgonderzoek, in dit hoofdstuk worden drie mogelijkheden voor vervolgonderzoek beschreven. Het eerste voorbeeld richt zich op social media en de tweede onderzoeksmogelijkheid focust zich op professioneel vermogen. De laatste onderzoeksmogelijkheid gaat over professionaliteit en professionalisering.

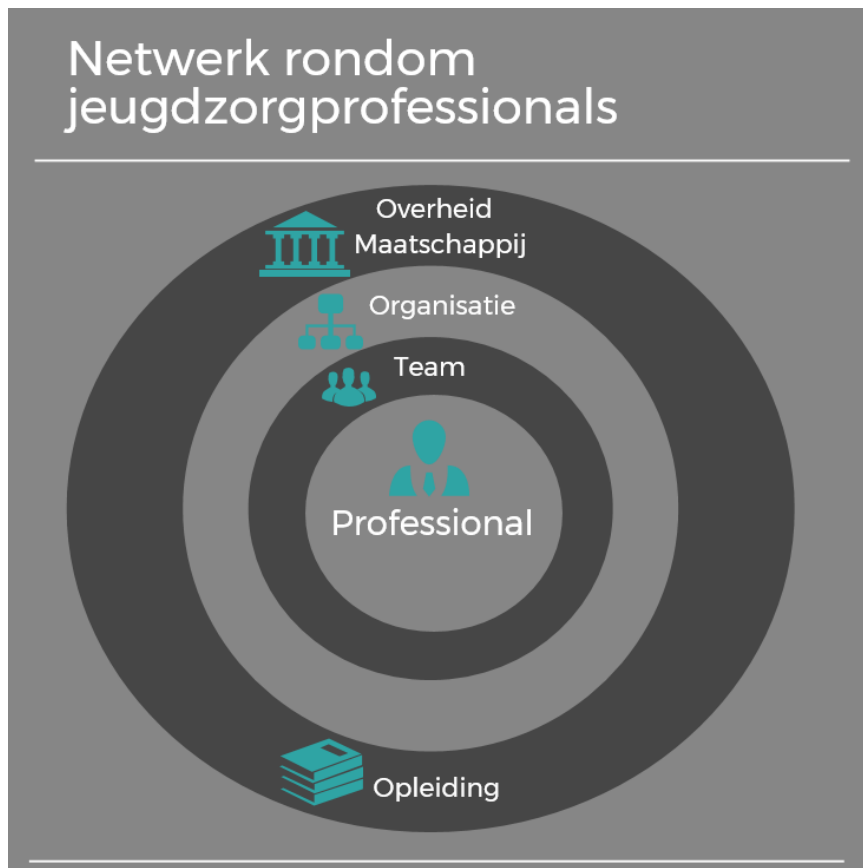
Een eerste vervolgonderzoek zou zich kunnen focussen op de social media. Binnen publieke organisaties is al langer duidelijk dat professionals te maken krijgen met social media. Eerder onderzoek had al uitgewezen dat de impact van social media binnen de politie groot is, dit onderzoek laat zien dat de impact ook binnen de jeugdzorg groot is en de kans is aanwezig dat brandweer en ambulancemedewerkers een zelfde soort impact ervaren. Om dit zeker te weten zou hier verder onderzoek naar gedaan kunnen worden. Onderzocht kan worden hoe social media wordt ervaren binnen andere beroepsgroepen in de publieke sector. De onderzoeken kunnen vervolgens samen genomen worden en vanuit de overheid kan gekeken worden welke mogelijkheden bestaan om met deze uitdagingen om te gaan. De vraag is niet alleen wat de overheid hierin zou *moeten* betekenen, maar ook wat de overheid hierin *kan* betekenen. Hier zal ook rechtspraak een rol moeten spelen. Wat zijn de mogelijkheden om smaad en laster via social media aan te pakken en wat zijn hier de gevolgen van?

Ten tweede kan een vervolgonderzoek dieper ingaan op de invloed van houding op professioneel vermogen. In dit onderzoek is houding niet specifiek onderzocht, omdat de theorie omtrent professioneel vermogen stelt dat hier weinig invloed op valt uit te oefenen door organisaties. Toch kan het relevant zijn om te kijken in hoeverre houding van jeugdzorgprofessionals bijdraagt aan professioneel vermogen. Wellicht kan in een opleidingstraject dan geselecteerd worden op mensen die de juiste houding bezitten om te werken in de jeugdzorg. Het onderzoek zal dan kunnen kijken wat precies de juiste houding is en hoe hierop geselecteerd kan worden.

Tenslotte zou een vergelijkend onderzoek interessant zijn over de professionaliteit binnen de publieke dienstverlening. Gefocust kan worden op de veranderende professionaliteit en of professionalisering aan de hand van de gradaties van Wilensky (1964) wel de goede tendens is en of op die manier voldaan kan worden aan veranderende maatschappelijke eisen en verwachtingen. Gekeken kan worden hoe publieke organisaties momenteel professionaliseren en veranderen, waar deze professionalisering zich op dit moment op richt en waar het zich op zou moeten richten om aan verwachtingen te voldoen.

7.5 Aanbevelingen

Op basis van de conclusie kunnen een aantal aanbevelingen worden gegeven om het professioneel vermogen ten aanzien van social media te vergroten. Deze aanbevelingen worden opgedeeld in vier delen. Niet op alle factoren kan een professional zelf invloed uitoefenen, vandaar dat het relevant is om te zien waar de uitdagingen liggen en wie deze op kunnen pakken. Gebleken is dat er niet alleen een rol is weggelegd voor de professionals zelf, maar ook voor de overheid, opleidingen en de jeugdzorgorganisaties. De overheid, opleidingen en organisaties kunnen kaders scheppen, zodat de professionals uiteindelijk zelf social media beter kunnen integreren binnen het werk. Hieronder is weergegeven hoe het netwerk rondom jeugdzorgprofessionals eruit ziet.



#1



Overheid

In de eerste plaats is de overheid belangrijk voor het scheppen van kaders ten aanzien van social media. Deze kaders zullen ervoor zorgen dat het voor de jeugdzorgorganisaties en professionals gemakkelijker wordt om te kunnen omgaan met social media. Gezegd moet worden dat niet alle respondenten het eens zijn over een grotere rol van de overheid in dit vraagstuk. De belangrijkste rol ligt dan ook bij de professionals zelf. Wel is het belangrijk dat aangiften van social media incidenten door de overheid worden opgepakt en dat deze adequaat worden afgehandeld. Dit lijkt nu nog onvoldoende gewaarborgd te zijn.

In de Wet Bescherming persoonsgegevens is beschreven dat de aanbieder van een openbare elektronische communicatiedienst zorg moet dragen voor de bescherming van persoonsgegevens en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van abonnees en gebruikers van zijn netwerken (Overheid.nl, 2018). Echter blijkt het een grijs gebied te zijn wat gezien wordt als strafbaar op social media; een respondent geeft aan dat het afhankelijk is van de agent of een social media incident daadwerkelijk wordt opgepakt. Volgens de respondenten hebben de overheid, en eigenlijk ook justitie, hierin een rol. De overheid zou een vangnet moeten zijn voor wanneer er een online incident uit de hand loopt en het professionals of de jeugdzorgorganisaties niet lukt om gegevens offline te halen. Hierbij zal altijd een afweging moeten worden gemaakt tussen vrijheid van meningsuiting en de overgang van vrijheid van meningsuiting naar smaad en laster. Waarbij dit laatste als strafbaar kan worden bestempeld.

#2



De opleiding

Respondenten geven aan dat een tweede rol is weggelegd voor opleidingen. De professionals zouden het wenselijk vinden, indien dit nog niet het geval is, dat social media worden opgenomen in het curriculum. Op dit moment hebben respondenten het gevoel dat social media onvoldoende is gewaarborgd in het opleidingstraject. Het zou volgens de professionals goed zijn om in de opleiding social media vaardigheden en informatie over gevaren en de toegevoegde waarde te krijgen. Hierbij zou het goed zijn als studenten en alumni betrokken worden bij het ontwikkelen van social media in het onderwijscurriculum. Ook geven professionals aan in hun opleiding te willen leren hoe zij het beste een gesprek over social media kunnen aangaan met hun (toekomstige) cliënten.

#3



Organisatie

Daarnaast zijn rollen weggelegd voor de jeugdzorgorganisaties. Het integreren van social media binnen het werk en het vergroten van professioneel vermogen ten aanzien van social media bij professionals is ook een taak voor de organisatie. Het is noodzakelijk dat organisaties kaders scheppen zodat professionals toegang hebben tot hulpbronnen die het professionele vermogen kunnen vergroten. De organisaties zouden volgens de respondenten kaders moeten scheppen ten aanzien van een netwerk, bewustwording en het omgaan social media binnen het werk.

Allereerst zou de organisatie een helder teamnetwerk moeten hebben waar professionals op terug kunnen vallen wanneer zij vragen hebben omtrent social media of wanneer een incident heeft plaatsgevonden. Naast een teamnetwerk is ook een organisatienetwerk van belang. Eén van de respondenten heeft aangegeven dat collega's met vragen omtrent social media naar deze respondent toekomen. Echter geeft de respondent aan dat het vaak onduidelijk is hoe dit opgepakt kan worden en wat de vervolgstappen zijn. Om te voorkomen dat het vastloopt en de professional niet geholpen kan worden is het van belang dat een organisatienetwerk beschikbaar is. Binnen de organisatie is iemand nodig die kennis heeft op het gebied van social media en de vervolgstappen kan nemen. Voorbeelden van vervolgstappen zijn het aanpreken van de cliënt (vanuit de organisatie) op ongewenst gedrag, en de mogelijkheid om aangifte te doen tegen de cliënt wanneer grenzen zijn

overschreden. De resultaten geven aan dat het belangrijk is dat de contactpersoon vanuit de organisatie kennis heeft van de verschillende social media netwerken en adviezen kan geven omtrent de privacy-instellingen van social media en weet welke stappen ondernomen moeten worden om informatie offline te krijgen.

Een tweede aspect, waarbij organisaties van belang zijn, is het bijdragen aan de bewustwording rondom social media. De respondenten hebben aangegeven dat bewustwording van groot belang is. De respondenten geven echter verschillende oplossingen voor het vergroten van de bewustwording. Allereerst noemen professionals dat trainingen bij kunnen dragen aan het vergroten van de bewustwording. Dit past ook goed binnen het professioneel vermogen, waarbij training en opleiding een belangrijk middel zijn om het professioneel vermogen te vergroten. Focussen op bewustwording met behulp van een training of cursus kan bijdragen aan het vergroten van het professioneel vermogen ten aanzien van social media en zal de professional hierdoor beter in staat stellen de kwaliteit van het werk en het eigen welzijn te waarborgen. Een handreiking in de vorm van een soort 'Eerste Hulp Bij Social Media', waarin staat hoe binnen de organisatie omgegaan wordt met social media door professionals en wat verwacht mag worden van professionals en cliënten.

Ook geven de respondenten aan dat het goed zou zijn als vanuit de organisatie richtlijnen komen hoe omgegaan kan worden met social media. Autonomie wordt door professionals belangrijk gevonden binnen het werk en de respondenten geven dan ook aan dat strikte kaders niet zouden werken. Dit past ook binnen het professionele vermogen waarbij autonomie bijdraagt aan het waarborgen van het eigen welzijn. Professionals hechten veel waarde aan hun autonomie, maar zouden het wel fijn vinden om vanuit de organisatie richtlijnen aangereikt te krijgen waarbinnen zij hun eigen bewuste keuzes kunnen maken.

#4



Professionals

Uit de resultaten is gebleken dat het van belang is dat professionals accepteren dat social media onderdeel is geworden van de huidige leefwereld, waardoor social media automatisch ook invloed heeft op het werk met cliënten. Op dit moment is dit onvoldoende gewaarborgd. Professionals die beschikken over professioneel vermogen zouden volgens de respondenten heldere afspraken moeten maken met cliënten over wat er online wel en niet wordt getolereerd. Voor face-to-face contact met cliënten worden al heldere afspraken gemaakt. Een goede vervolgstap bij het vergroten van professioneel vermogen is om het gesprek met cliënten te voeren over acceptabel gedrag op social media. Op het moment dat de cliënt dit gedrag overschrijdt kan terug worden gekomen op de eerder gemaakte afspraken. Wanneer er ondanks de gemaakte afspraken negatieve berichten online worden geplaatst, zou de professional daar niet de dupe van moeten worden. In dat geval vinden de respondenten dat de organisatie haar rol moet oppakken en de cliënt moet aanspreken op het ongewenste gedrag. Op die manier zou ook de professional binnen jeugdzorg zich veilig online moeten kunnen manifesteren.

Professionals kunnen daarnaast zelf invloed uitoefenen op het teamnetwerk. De professionals zijn op de hoogte van het organisatienetwerk en het aanspreekpunt binnen het team. Echter kan dit nog worden versterkt. Respondenten geven aan dat het goed zou zijn als professionals onderling

duidelijke afspraken maken hoe ze omgaan met social media. Het is voor veel professionals nog onduidelijk wat wel en niet gewenst is en iedere professional gaat hier anders mee om. Een respondent gaf aan dat deze verschillen ook voor onbegrip zorgen bij cliënten. De ene cliënt krijgt wel 's avonds een reactie van zijn hulpverlener, de ander pas de volgende ochtend. Dit heeft te maken met verwachtingsmanagement, de professional moet doen wat hij zegt, maar ook zeggen wat hij doet. Ook de vraag of cliënten toegevoegd mogen worden op social media is een aandachtspunt. Het zou wenselijk zijn als professionals binnen de organisatie hier eenduidige afspraken over maken. Wanneer professionals binnen één organisatie hetzelfde beleid, ten aanzien van social media, hanteren zal dit duidelijkheid creëren voor de professionals en de cliënten en zal de omgang met social media gemakkelijker worden.

Tenslotte is het van belang dat professionals een goed teamnetwerk hebben. De direct leidinggevende of taakhouder speelt hierin een belangrijke rol. Binnen het team moet aandacht zijn voor het thema social media. Dit houdt het gesprek hierover gaande. De ontwikkelingen op het gebied van social media gaan zo snel dat professionals aangeven dat eenmalig het thema benoemen geen zin heeft. Het is belangrijk dat het een doorlopend proces is. Zeker wanneer professionals te maken hebben met jongeren die intern verblijven is het cruciaal om te volgen wat de jongeren doen en welke sites er actief zijn die een gevaar kunnen vormen. Daarbij is het noodzakelijk dat de professional een eerste aanspreekpunt heeft binnen het team wanneer hij of zij vragen heeft of wanneer er sprake is van een confrontatie via social media. De respondenten geven ook aan dat het belangrijk is wanneer een confrontatie heeft plaatsgevonden dat het team de mogelijkheid biedt om de zaak over te dragen en/of over de zaak te praten. Een teamnetwerk is hiervoor van belang, waarbij het gesprek binnen het team over social media, gevoerd moet worden.

7.6 Overzicht aanbevelingen

Aanbevelingen: Social media vaardig





#1 Wat de overheid kan doen

1. Actualiseren wetgeving omtrent social media
2. Adequaat optreden door justitie wanneer incidenten met publieke professionals online plaatsvinden



#2 Wat kan de opleiding doen?

1. Social media waarborgen in het opleidingscurriculum
2. Alumni & studenten laten meedenken over social media in het onderwijs curriculum



#3 Wat de organisatie kan doen

1. EHBS - Eerste Hulp Bij Social media - handreiking 'hoe om te gaan met social media binnen de jeugdzorg'
2. Training & opleiding omtrent bewustwording social media
3. Social media expert: juridische kennis en vertrouwenspersoon



#4 Wat kan de professional doen?

1. Teamnetwerk organiseren: vangnet & afspraken over social media gebruik
2. Social media als terugkerend onderwerp bij teambesprekingen
3. Verwachtingsmanagement richting cliënten - doen wat je zegt, en zeggen wat je doet
4. Duidelijke afspraken maken met cliënten wat acceptabel social media gedrag is
5. Bewust zijn van social media - maar zich niet laten beperken



Niet langer gevolgd door social media - maar follower van social media

8 Literatuurlijst

- Aula, P. (2010). Social media, reputation risk and ambient publicity management. *Strategy Leadership*, 38(6), 43-49.
- Bakker, A.B., Demerouti, E., & Eeuwema, M.C. (2005). Job Resources Buffer the Impact of Job Demands on Burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*. 10 (2), 170-180.
- Bakker, A.B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model. *State of the art Emerald Group Publishing Limited*.
- Bakker, A.B., & Demerouti, E. (2017). Job demands- resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273.
- Berger, M., Zwikker, N. (2010). Professionalisering van de jeugdzorg. *Jeugd en Co Kennis*: 4, 38-48.
- Beroepsvereniging van Professionals in Sociaal Werk (BPSW). (2015). Beroepscode voor de Jeugdzorgwerker, Beroepsnormen voor de beroepsvariant Jeugdzorgwerker. BPSW. Utrecht.
- Bighelaar, S., & Akkermans, M. (2013). Gebruik en gebruikers van social media. *Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS)*.
- Boeije, H. (2010). *Analysis in Qualitative Research*. Sage Publications Ltd.: London
- Boselie, P., Noordegraaf, M., & Knies, E. (2017). *Professionele Schoolorganisaties: Werken Aan Goed Bestuurde Leerculturen*. Utrecht: Universiteit Utrecht.
- Boselie, P. (2010). High performance work practices in the health care sector: a Dutch case study. *International Journal of Manpower*, 31(1), 42-58.
- Bruijn de, H. (2011). *Managing Professionals*. Routledge London: Taylor & Francis.
- Bryman, A. (2012). *Social research methods*. (Fourth edition). Oxford: Oxford University Press.
- Companje, K.P. (2013). Hervorming van langdurige zorg: van verzorgingsstaat naar participatiesamenleving. *Spectrum* 91(8).
- Cornan, T.P. (2006). Digital piracy: Factors that influence Attitude Toward Behavior. *Journal of Business Ethics* (63), 237 – 259.
- Cross, R. & Cummings, J.N. (2004). Tie and Network correlates of Individual performance in Knowledge- Intensive Work. *Academy of Management Journal* 47(6) p. 928-937.
- Darkhorse jeugdzorg (2018). *Oorlog met 'Veilig Thuis': 2^e VT-arts veroordeeld!* Geraadpleegd via: <http://jeugdzorg-darkhorse-plus.blogspot.nl/> (17-05-2018).
- DarkJeugdzorg (Twitter) (2018). *Darkhorse jeugdzorg*. Geraadpleegd via: <https://twitter.com/DarkJeugdzorg> (10-04-2018).

Douglas, S., & Noordegraaf, M. (2015). Toezicht op publieke waardecreatie; meervoudig structureren van waardedimensies in professionele organisaties in *Zorg voor toezicht. De maatschappelijke betekenis van governance in de zorg* (Uijl, H. den & Zonneveld, T. van, Eds.). Utrecht: NVTZ.

Facebook Stop Jeugdzorg (2018). *Stop! Leugens Jeugdzorg*. Geraadpleegd via: <https://www.facebook.com/StopJeugdzorg/> (20-02-2018).

Graaf, de, D., & Meijer, A. (2013). De nieuwe netwerksamenleving en openbaar bestuur, wat Landsmeer ons leert over onze bestuurlijke toekomst. *Bestuurskunde*, 22(1).

Grimmelikhuijsen, S.G., & Meijer, A.J. (2015). Does Twitter increase perceived police legitimacy? *Public Administration Review*, 75 (4), 598-607.

Hawn, C. (2009) Take two aspirin and tweet me in the morning: how Twitter, Facebook and other social media are reshaping health care. *Health affairs*, 28(2), 361-368.

Hooge, E.H., & Helderma, J.K. (2007). Toezicht op scherp. Een studie naar de institutionele context, de theorie en de praktijk van intern toezicht bij woningcorporaties. Zoetermeer: Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties.

Huibers, J.C., & Verhoeven, J.W.M. (2014). Webcare als online reputatiemanagement. *Tijdschrift voor communicatiewetenschap*. 42(2), 165 – 189.

Jacobs, J, Van Herpen, M., & Te Brake, H., (2016). Getagd voor het leven. *Stichting Impact*.

Jeugdzorg Nederland (2018a). *Jeugdzorg Nederland*. Geraadpleegd via: <https://www.jeugdzorgnederland.nl/over-ons/jeugdzorg-nederland/> (27-02-2018).

Jeugdzorg Nederland (2018b). *Jeugdbescherming*. Geraadpleegd via: <https://www.jeugdzorgnederland.nl/jeugdbescherming/algemeen/> (27-02-2018).

Jeugdzorg Nederland (2018c). *Onze leden*. Geraadpleegd via: <https://www.jeugdzorgnederland.nl/onze-leden/> (17-05-2018).

Jeugdzorg Nederland (2018d). *Jeugdhulp*. Geraadpleegd via: <https://www.jeugdzorgnederland.nl/jeugdhulp/jeugdzorgplus/> (12-06-2018).

Jeugdzorgklachten (2014). *Hof: uithuisplaatsing Hansje uit Oss was terecht*. Geraadpleegd via: <https://jeugdzorgklachten.wordpress.com/2014/10/24/hof-uithuisplaatsing-hansje-uit-oss-was-terecht/> (10-04-2018).

Johannik, R & Rensen, J. (2014). Social media veranderen het veiligheidsdomein. *Instituut fysieke veiligheid*.

Kaplan, A.M., & Heanlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media. *Business Horizons*, 53, 59-68.

Keurmerkinstituut (2018). *Certificering jeugdbescherming en jeugdreclassering*. Geraadpleegd via: <https://keurmerk.nl/sectoren/zorgwelzijn/certificering-jeugdbescherming-en-jeugdreclassering/> (27-02-2018).

Knox, C. C. (2016). Public Administrators' Use of Social Media Platforms: Overcoming the Legitimacy Dilemma?. *Administration & Society*, 48(4), 477-496.

Koeleman, H. (1997). *Interne communicatie*. Bohn Stafleu Van Loghum, Houten.

Kuvaas, B., Buch, R., Dysvik, A. (2016). Performance Management: Perceiving Goals as Invariable and Implications for Perceived Job Autonomy and Work Performance. *Human Resource Management* 55 (3) p. 401-412.

Kwakman, K. (2011). Leren van professionals tijdens de beroepsuitoefening. *Handboek Human Resource Development* p. 297-313. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

Leyenaar, M. H, Wijngaarden, E. V., & Fraanje, R. (2012). Kansen van social media voor de representatieve democratie. *Beleid en Maatschappij*, 39(3).

Lockwood, N.R. (2003). Work/life Balance. *Challenges and solutions, SHRM research*. USA.

Mangold, W.G., & Faulds, D.J. (2009). Social media: The new hybrid element of the promotion mix. *Business horizons*, 52(4), 357-365.

Moore, M.H. (2013). *Recognizing Public Value*. Cambridge, Massachusetts: Harvard University Press.

Movisie (2014). *Transitie jeugdzorg: een overzicht*. Geraadpleegd via: <https://www.movisie.nl/artikel/transitie-jeugdzorg-overzicht> (17-05-2018).

Noordegraaf, M, Van Loon, N, Heerema, M., & Weggemans, M. (2015a) Professioneel vermogen. Proactieve 'coping' door publieke professionals. *Beleid en Maatschappij*. 42(4), 287 – 309.

Noordegraaf, M, Van Loon, N, Heerema, M., & Weggemans, M. (2015b). Professioneel vermogen in het primair onderwijs, Over hoe leerkrachten betekenisvolle en vitale bijdragen (kunnen) leveren aan onderwijskwaliteit. *Eindrapport 'Professioneel vermogen' Deelproject*. (november).

Noordegraaf, M. (2007). From "Pure" to "Hybrid" Professionalism: Present-Day Professionalism in Ambiguous Public Domains. *Administration & Society*, 39(6), 761-785.

Noordegraaf, M. (2015). Hybrid professionalism and beyond: (New) Forms of public professionalism in changing organizational and societal contexts. *Journal of professions and organization*, 2(2), 187-206.

NVMW, Platform jeugd, NVO & NIP (2014). Verschil klachtrecht en tuchtrecht. Geraadpleegd via: <https://www.jeugdzorgnederland.nl/contents/documents/factsheet-verschil-klachtrecht-en-tuchtrecht.pdf> (17-05-2018).

Obar, A., & Wildman, S. (2015). Social Media Definition and the Governance Challenge: An introduction to the Special Issue. *University of Ontario Institute of Technology and Michigan State University*.

Obeidat, S.M., Mitchell, R., Bray, M. (2016). The link between high performance work practices and organizational performance: Empirically validating the conceptualization of HPWP according tot the AMO model. *Employee relations*: 38(4), 578 – 595.

Omroep Brabant (2014). *Jeugdzorg 'blundert' bij aangrijpende uithuisplaatsing jongetje uit Oss, moeder filmt alles*. Geraadpleegd via:
<http://www.omroepbrabant.nl/?news/212526762/Jeugdzorg+%E2%80%98blundert%E2%80%99+bi+aangrijpende+uithuisplaatsing+jongetje+uit+Oss,+moeder+filmt+alles.aspx> (20-02-2018).

Overheid (2018). *Telecommunicatiewet – artikel 11.2*. Geraadpleegd via:
<http://wetten.overheid.nl/BWBR0009950/2018-05-01#Hoofdstuk11> (17-05-2018).

Rijksoverheid (2018). *Wanneer wordt mijn kind onder toezicht gesteld?* Geraadpleegd via:
<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/jeugdbescherming/vraag-en-antwoord/wanneer-ondertoezichtstelling> (10-04-2018).

Schaufeli, W., Taris, T. (2013). Het Job Demands-Resources model: overzicht en kritische beschouwing. *Gedrag & Organisatie* (26)2.

Schillemans, T., Bovens, M. (2009). Publieke verantwoording 2.0: Sober maar scherp. *Handboek publieke verantwoording*. Den Haag: Lemma, 275 – 293.

Schout, G. (2014). Kleine waarden en grote waarden. Normatieve professionalisering als politiek perspectief. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice* 23(3), 69-73.

Schuyt, C.J.M. (1991). Op zoek naar het hart van de verzorgingsstaat. Leiden/Antwerpen: *Stenfert Kroese*.

Stichting Kwaliteitsregister Jeugd. (2018). *SKJ voor professionals*. Geraadpleegd via:
<https://skjeugd.nl/professionals/> (27-06-2018).

Trappenburg, M.J. (2011). Professionals en managers. Handboek publiek management.

Tummers, L, Bekkers, V., & Steijn, B. (2009). Beleidsvervreemding van publieke professionals: theoretisch raamwerk en een casus over verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen. *B en M*, 36(2), 104-116.

Veer, de, A.J., Francke, A.L., & Poortvliet, E.P. (2004). Mondige cliënten vereisen andere bekwaamheden. *TVZ*, (9), 32.

Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (VNG) (2014). *Factsheet: Kwaliteitseisen jeugdhulpaanbieders en gemeenten zoals gesteld in de Jeugdwet*. Geraadpleegd via:
https://vng.nl/files/vng/20140901_factsheet_kwaliteitseisen_jeugdhulpaanbieders.pdf (03-07-2018).

Wilensky, H. L. (1964). The professionalization of everyone?. *American journal of sociology*, 70(2), 137-158.

Zander, J. (2016). *Ophalen Barak: huisvredebreuk jeugdzorg*. Geraadpleegd via:
<https://www.youtube.com/watch?v=NqIAOquRsUo> (10-04-2018).

Zieketube (2015). *Uithuisplaatsing 10 jarig kind meegenomen door politie*. Geraadpleegd via:
<https://www.youtube.com/watch?v=-m7eQDNzEFU> (10-04-2018).

9 Bijlage 1: Topiclijst

Voorstellen

Ik ben Daniek de Vries en schrijf op dit moment mijn masterscriptie voor de master Publiek management van de universiteit Utrecht. Voor mijn scriptie loop ik stage binnen Impact, een landelijk kennis & adviescentrum psychosociale zorg en veiligheid bij schokkende gebeurtenissen. Het doel van mijn onderzoek is om inzicht te verkrijgen in de impact van social media en hoe hiermee wordt omgegaan binnen jeugdzorg/jeugdbescherming organisaties.

Het onderzoek wordt volledig geanonimiseerd, wel vraag om het op te nemen zodat ik de data kan gebruiken in het onderzoek.

Achtergrondvragen

- Hoe kunt u uw functie omschrijven?
- Hoe zou u social media omschrijven?

Vanuit de literatuur kan social media gezien worden als: een verzamelterm voor online platforms waar gebruikers zowel consument als producent zijn en waar gebruikers interacties kunnen hebben met elkaar en zelf informatie kunnen toevoegen en aanpassen.

Job demands resources

Doel: achterhalen welke rol social media speelt binnen het werk van de professionals

- Op welke manier speelt social media binnen uw werk een rol?
- In hoeverre is uw werk de afgelopen jaren veranderd door de komst van social media?
- Ziet u social media als iets wenselijks of als problematisch binnen het werk?
- Wat vindt u van de huidige richtlijnen omtrent social media binnen jeugdzorg / jeugdbescherming?
- Hoe zien die eruit?
- In hoeverre maakt u zelf actief gebruik van social media binnen het werk? Bijvoorbeeld om in contact te blijven met cliënten? (Verschilt dit met privé gebruik?)
- Op welke manier maakt u gebruik van social media?
- In hoeverre vindt u dit wel/niet wenselijk?
- In hoeverre wordt u geconfronteerd met social media binnen het werk, zonder dat u daar zelf om heeft gevraagd?
- Op welke manier wordt u geconfronteerd met social media?
- Hoe bent u hierin neergezet?
- Wat voor gevoelens roept dat bij u op?
- Hoe heeft u hier vervolgens op gereageerd?
- Zitten hier na verloop van tijd nog verschillen in?
- In welke mate beïnvloedt dit uw privé leven, of uw gevoelens tijdens het werk?
- Wat zijn uw behoeftes ten aanzien van deze confrontaties?

Professioneel vermogen

Doel: achterhalen in welke mate de professional beschikt over voldoende professioneel vermogen om te kunnen omgaan met social media binnen het werk?

Autonomie

- In hoeverre vindt u dat u voldoende ruimte heeft om zelf te bepalen hoe u gebruik maakt van social media?
- Wat vindt u van de regels /richtlijnen die uw werk bepaald ten aanzien van social media, kunt u zich daarin vinden?

Training/opleiding

Welke kennis en vaardigheden heeft u tijdens uw opleiding/cursussen opgedaan om te kunnen omgaan met social media binnen het werk?

- Wat voor kennis/vaardigheden vindt u belangrijk om te kunnen omgaan met social media?
- In hoeverre heeft u het gevoel dat u hierover voldoende beschikt?
- Wat zijn volgens u de belangrijkste dingen die u tijdens de trainingen/cursussen hebt geleerd? / Wat zou u het belangrijkste vinden dat terugkomt hierin?
- Wat vindt u passende instrumenten, passend binnen uw dagelijkse werk, om kennis bij medewerkers ten aanzien van social media verder te vergroten?
- Hoe zien op uw werk trainingen/cursussen eruit en wat vindt u hieraan fijn en niet fijn?
- Wat voor tools reikt de organisatie u aan om te kunnen omgaan met de social media?

Netwerk

In hoeverre is er binnen uw werk een netwerk van mensen waar u op terug kunt vallen wanneer u problemen ervaart met social media?

- In hoeverre wordt er op de werkvloer gesproken over dit onderwerp?
- Missen daar nog mensen in/ hoe zou u het wenselijk vinden dat dit netwerk eruit ziet?
- In welke mate komen er bij u mensen voor kennis en expertise op het social media vlak?
- Wanneer u bent geconfronteerd met social media, hoe wordt u daar dan vervolgens in begeleidt?
- Wat vindt u dat hierin de rol is van uw leidinggevende?

Proactieve inzet social media

Doel: achterhalen in hoeverre social media binnen jeugdbescherming actief wordt ingezet of kan worden ingezet

Binnen de politie wordt al veel gebruik gemaakt van social media door de organisatie zelf, denk aan wijkagenten die informatie delen over de wijk, of opsporingsberichten die worden gedeeld.

- In hoeverre vindt u dat jeugdzorg/jeugdbescherming actief genoeg omgaat met social media?
- In hoeverre zou dat wenselijk zijn?
- Wat zou ervoor nodig zijn om het actiever in te kunnen zetten?
- In hoeverre vindt u dat u voldoende kennis heeft om dit actief in te zetten?

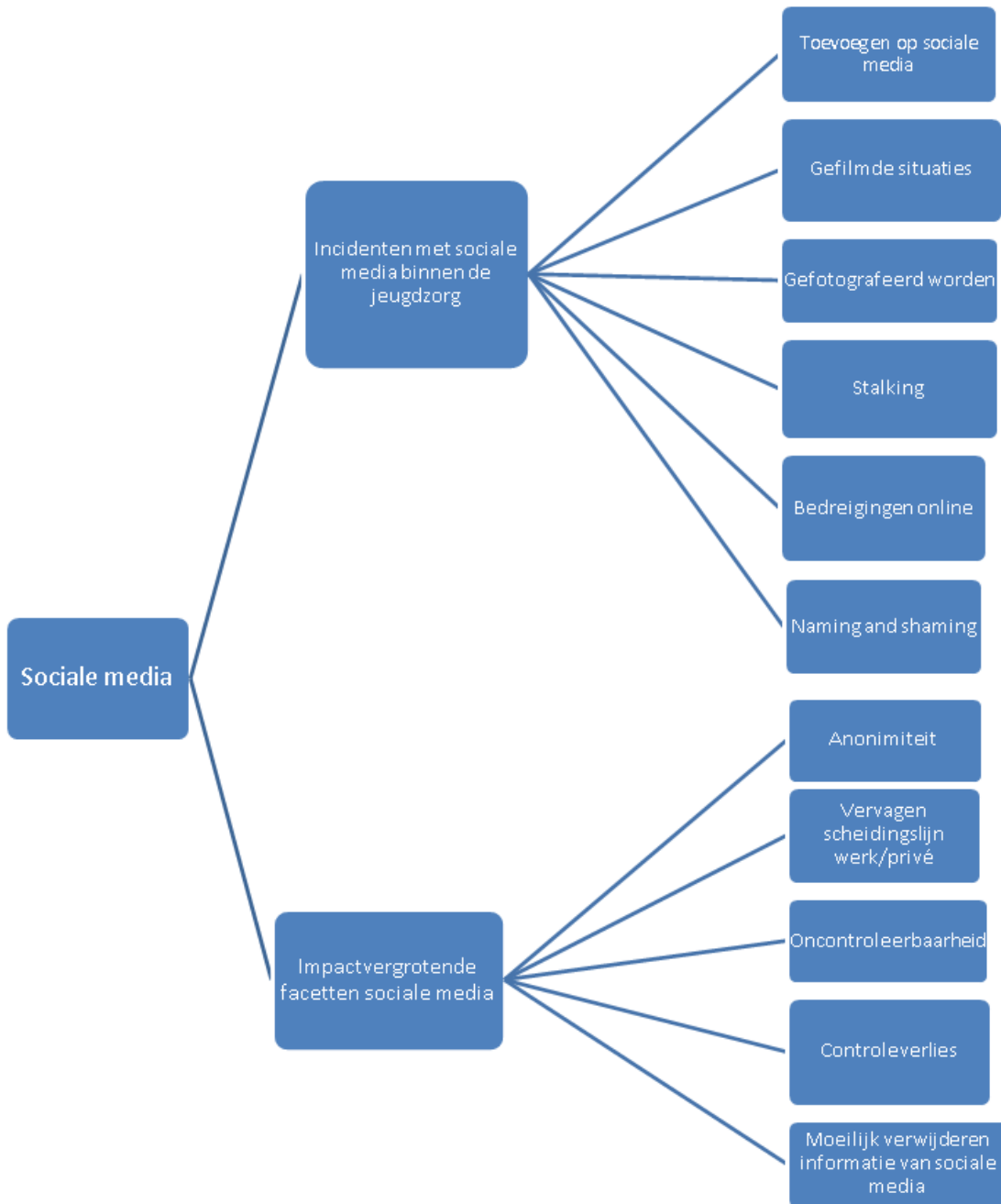
Afsluiten

Bedanken

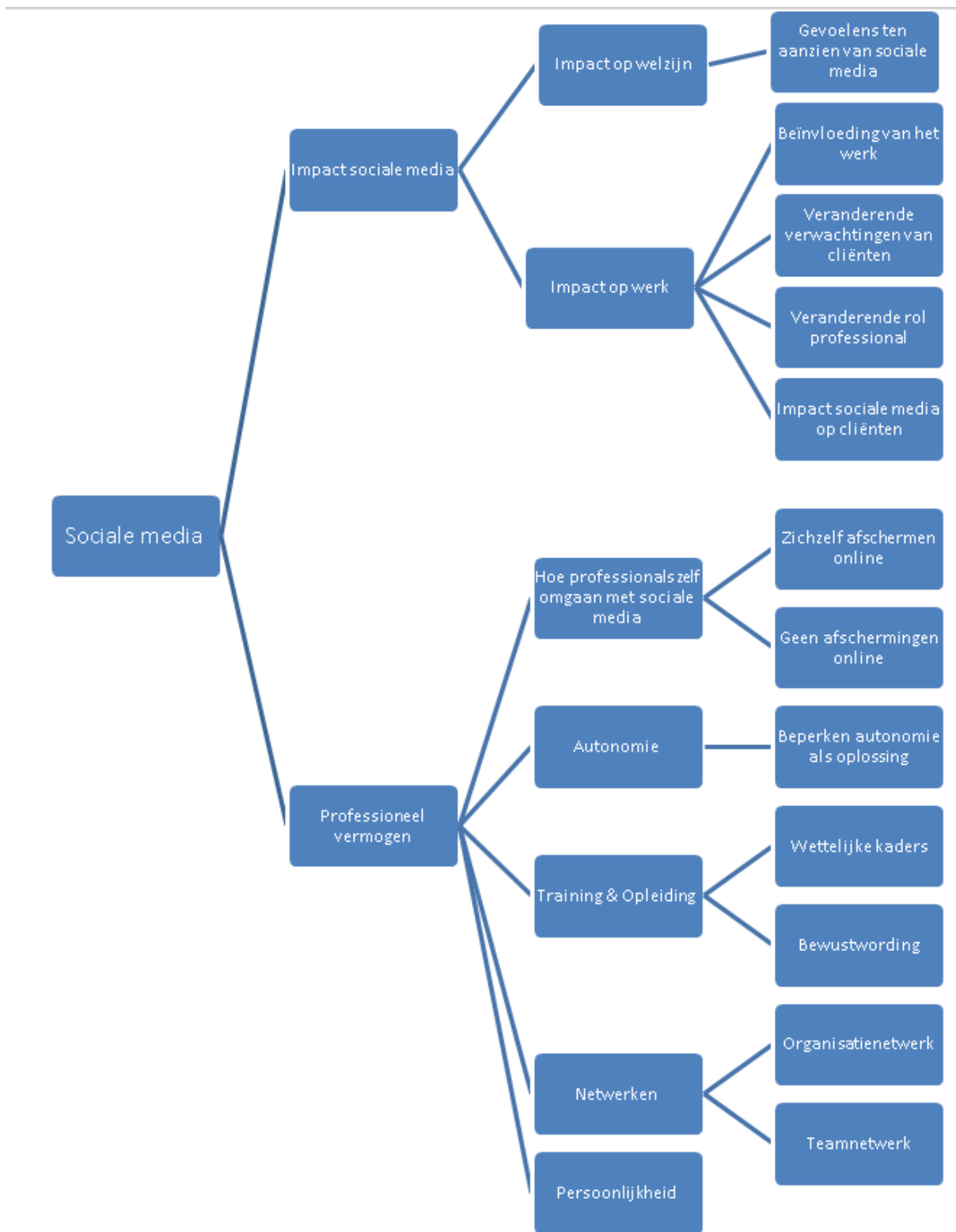
- Vragen of de professional eventuele andere respondenten weet voor het onderzoek
- Mogelijkheid delen scriptie

10 Bijlage 2: Codeboom

Deel 1



deel 2



11 Bijlage 3: Format transcripten

Respondentnummer

Datum waarop het interview is gehouden

De onderzoeker is in de transcripties aangeduid met D en de respondent wordt aangeduid met R.
Woorden zoals 'uh' zijn weggelaten in het transcript. Ook zijn de transcripten geanonimiseerd.
Stukken waar de respondenten namen of de organisaties benoemen zijn weggehaald.