

Hulpverleners in 2018: sociale media horen erbij

‘Al bij de intake praten we over sociale media, óók over de schaduwzijde ervan.’ Geertje Paaij vraagt Jan Alblas, directeur van Pameijer, wat zijn instelling doet om mensen mediawijs te maken.

De ontwikkelingen rond sociale media gaan razendsnel en hebben veel impact op mensen, zeker op hen die kwetsbaar zijn’, zegt Alblas. ‘Onze begeleiders praten met cliënten over de gevaren van kinderporno en over nep-profielen: ‘Weet je honderd procent zeker wie achter zo’n profiel schuilgaat? Het kan iemand met verkeerde bedoelingen zijn.’ Het hoort bij het professional zijn in 2018. ‘Je moet je begeleidingsrepertoire aanpassen.

Het vak van hulpverlener verandert omdat de wereld om ons heen verandert. Je kunt niet roepen: ‘Oplichting gebeurde vroeger ook’ en je schouders ophalen. Wij moeten ons maximaal inspannen om te voorkomen dat online geld wordt afgetrokkend of mensen ten prooi vallen aan uitbuiting. Dat is buitengewoon lastig, we kunnen niet alles voorkomen.’



Ook cliënten zitten niet stil. Op het tv-station PameijerTV maken zij maandelijkse journaals, te bekijken via een Youtube-kanaal. De filmpjes gaan over onderwerpen die cliënten leuk of belangrijk vinden. Zo is er ook een uitzending over de voor- en nadelen van sociale media.

‘Het nadeel is dat je niet ziet wie er aan de andere kant van het scherm zit’, zegt een medewerker van het Jongeren Informatie Punt. ‘Het kan ook iemand zijn die misbruik van je wil maken. Dat weet je nooit.’ Pameijer-clieënten stellen in dit filmpje vragen over online gedragscodes. Alblas: ‘Pameijer heeft ook een sociale-media-code. Daarin hebben we opgenomen dat cliënten zich niet discriminerend uitlaten over elkaar en onze medewerkers en geen seksueel getinte teksten plaatsen. Zij moeten daaronder hun handtekening zetten.

Vanzelfsprekend betrekken we de familie erbij. Dat doen we altijd met instemming van onze cliënt. Het komt helaas voor dat die geen familie-inmenging wil. Dat respecteren wij, maar we geven het niet makkelijk op. We bieden naast ook een familiesupportprogramma aan.’

Een webcareteam houdt uitlatingen op Twitter in de gaten. ‘Alles met de hashtag #pameijer monitoren wij. Zo was er een tijdje terug een cliënt die op Twitter een begeleider de huid vol schold. Dat tolereren wij niet. We voeren dan een indringend

Je weet niet wie er aan de andere kant van het scherm zit

gesprek en wijzen de cliënt op onze gedragscode. In uiterste instantie schorsen we iemand tijdelijk. Bijvoorbeeld door hem voor een aantal weken deelname aan onze programma’s te ontzeggen. Bedreigingen door cliënten komen af en toe voor; sommige kunnen erg heftig zijn: ‘We komen met een mes naar de woonvoorziening.’ In zo’n geval doen wij praktisch altijd aangifte.’

Risico

Vanaf het moment dat een cliënt zich aanmeldt bij Pameijer is er aandacht voor het gebruik van een computer en sociale media. ‘We gaan tijdens het intakegesprek al na hoe vaardig een cliënt is en welke toepassingen voor hem geschikt zijn. Het kan dan zijn dat wij een iPad beschikbaar stellen, maar dat hangt af of een cliënt risico’s loopt.’

Hulpverleners kunnen in een risicoprofiel factoren opnemen die aangeven hoe hoog de kans op een risicovolle gebeurtenis is door bijvoorbeeld sociale media. Om hiervan een beeld te krijgen spreken zij met familie, collega’s, ze betrekken hun eigen observaties erbij of raadplegen

het cliëntdossier. Belangrijk is om regelmatig een nieuwe taxatie te doen.

Alblas: 'Wij maken alleen een risicoprofiel als de situatie daartoe aanleiding heeft gegeven. We zijn er wel scherper op dan tien jaar geleden. Aan de hand van criteria zetten we dan vinkjes die ons er alert op maken dat we te maken hebben met een verhoogd risicoprofiel. Een van onze criteria is een eerdere ervaring waardoor een cliënt gevaar liep.'

Wat minder riskant is, maar financieel grote gevolgen kan hebben, zijn de online aankopen.

'Een deel van onze cliënten is niet bestand tegen de verleidingen van het internet. Zij gaan lidmaatschappen aan, sluiten abonnementen af of kopen spullen bij webshops. Wij laten de cliënt niet zitten met een grote schuld. Allereerst gaan we erover met hem in gesprek. Vervolgens zetten we alles op alles om de boel recht te trekken en zoeken contact met zo'n bedrijf. Soms lukt het om een aankoop teniet te doen. Een andere optie is een gunstige schikking voor de cliënt proberen te treffen. In uiterste instantie vragen we in overleg met de cliënt en zijn familie bewindvoering aan.'

Ontmoeting

Pameijer stimuleert contact en ontmoeting. 'WhatsApp-groepen zijn gemakkelijk; iedereen gebruikt ze. Soms weet je als hulpverlener niet of cliënten onderling groepen aanmaken. We proberen te voorkomen dat zij elkaar niet meer zien en roepen: 'We regelen het wel via de app'. Ontmoeten betekent elkaar in de ogen zien en niet 24/7 naar je schermje staren. Dat is voor niemand goed en zeker niet voor onze mensen.'

Geertje Paaij | yn@ypsilon.org

Pameijer ondersteunt mensen van alle leeftijden met psychosociale of psychiatrische problemen of een (lichte) verstandelijke beperking.

Informatie: <https://pameijer.nl>

PameijerTV: www.youtube.com/user/pameijerTV