

# Echt zijn in de online leefwereld

*Een handreiking voor jongerenwerkers*

**Author(s)**

Todorović, Dejan; Koetsenruijter, Rosa; Manders, Willeke; Sieckelinck, Stijn

**Publication date**

2023

**Document Version**

Final published version

[Link to publication](#)

**Citation for published version (APA):**

Todorović, D., Koetsenruijter, R., Manders, W., & Sieckelinck, S. (2023). *Echt zijn in de online leefwereld: Een handreiking voor jongerenwerkers*. Hogeschool van Amsterdam, Lectoraat Youth Spot.

**General rights**

It is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), other than for strictly personal, individual use, unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

**Disclaimer/Complaints regulations**

If you believe that digital publication of certain material infringes any of your rights or (privacy) interests, please let the Library know, stating your reasons. In case of a legitimate complaint, the Library will make the material inaccessible and/or remove it from the website. Please contact the library: <https://www.amsterdamuas.com/library/contact/questions>, or send a letter to: University Library (Library of the University of Amsterdam and Amsterdam University of Applied Sciences), Secretariat, Singel 425, 1012 WP Amsterdam, The Netherlands. You will be contacted as soon as possible.



# Echt zijn in de online leefwereld

Een handreiking voor  
jongerenwerkers

# Inhoudsopgave

|           |                                                                 |           |
|-----------|-----------------------------------------------------------------|-----------|
|           | <b>Inleiding</b>                                                | <b>3</b>  |
| <b>01</b> | <b>Methodisch werken in de online leefwereld van jongeren</b>   | <b>7</b>  |
|           | Gebruiksmogelijkheden                                           | 9         |
|           | Ontwikkelingsbehoeften                                          | 10        |
|           | Methodische uitgangspunten                                      | 11        |
| <b>02</b> | <b>Methodische stappen en principes in de online leefwereld</b> | <b>15</b> |
|           | Stap 1: Oriënteren                                              | 16        |
|           | Stap 2: Bekendheid en toegankelijkheid vergroten                | 20        |
|           | Stap 3: Signaleren                                              | 26        |
|           | Stap 4: Contact leggen/krijgen                                  | 33        |
|           | Stap 5: Contact onderhouden en relatie opbouwen                 | 37        |
|           | Stap 6: Behoeften peilen                                        | 41        |
|           | Stap 7: Perspectief bieden                                      | 45        |
| <b>03</b> | <b>...En nog dit</b>                                            | <b>57</b> |
| <b>04</b> | <b>Methodische verantwoording</b>                               | <b>61</b> |
|           | <b>Colofon</b>                                                  | <b>63</b> |
|           | <b>Bijlagen</b>                                                 | <b>64</b> |



# Inleiding

De online leefwereld speelt in toenemende mate een centrale rol in het leven en de ontwikkeling van jongeren<sup>1</sup>. De online leefwereld biedt jongeren veel mogelijkheden om bijvoorbeeld hun talenten te ontdekken en te ontwikkelen, andere jongeren te ontmoeten en vriendschappen op te bouwen, te experimenteren met verschillende aspecten van hun identiteit, nieuwe vaardigheden aan te leren en ondersteuning voor hun vragen en problemen makkelijker te zoeken en te vinden.

Niet alle jongeren profiteren van deze mogelijkheden. Sommige jongeren ervaren ook de negatieve kanten van de online leefwereld (zoals cyberpesten, grooming, exposing, uitsluiting, etc.),

zijn betrokken bij online fraude en cybercrime<sup>2</sup>, hebben moeite bij bepaalde stappen in hun ontwikkeling en vertonen risicogedrag in de online leefwereld. Vooral deze jongeren hebben ondersteuning nodig in de online leefwereld. Maar wie moet dat doen en hoe kun je precies jongeren in deze omgeving ondersteunen? Terwijl scholen en ouders vaak achter de feiten aan hollen en nauwelijks toegang hebben tot de online leefwereld van jongeren, werken jongerenwerkers al een aantal jaar intensiever in die leefwereld<sup>3</sup>.

- 1 Trouw (2020). *De tijd die kinderen achter een scherm doorbrengen, is verdubbeld naar ruim 7 uur per dag*. <https://www.trouw.nl/binnenland/de-tijd-die-kinderen-achter-een-scherm-doorbrengen-is-verdubbeld-naar-ruim-7-uur-per-dag~be89f15d/?referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F>
- 2 Schellevis, J & Van Hulzen, D. (2022). *Jongeren vaker betrokken bij fraude en cybercrime, politie maakt zich zorgen*. <https://nos.nl/artikel/2456322-jongeren-vaker-betrokken-bij-fraude-en-cybercrime-politie-maakt-zich-zorgen>
- 3 Hamdiui, T. (z.j.). *SNAC Digital Youth Work, Work Package 4 "New practices for online youth work"*. Te verschijnen.  
Hamdiui, T. & Van Den Broek, J. (2019). *Online jongerenwerk: Werken in de online leefwereld van jongeren. Handvatten voor jongerenwerkers en managers*. Utrecht, Amsterdam: Nederlands Jeugd Instituut & Stichting JOZ.



De leefwereld van de jongeren vormt het vertrekpunt voor het jongerenwerk, maar werken in de online leefwereld van jongeren vraagt om specifieke handelingskennis die vooralsnog beperkt beschikbaar is. In deze handreiking bieden wij (beginnend) professionals deze specifieke handelingskennis aan.

De handreiking is gebaseerd op praktijkgericht onderzoek dat het lectoraat Youth Spot van de Hogeschool van Amsterdam heeft uitgevoerd in samenwerking met 47 jongerenwerkers in de periode van 2020-2022.

De bevindingen zijn vertaald ter ondersteuning van jongerenwerkers die jongeren willen begeleiden in hun online leefwereld. De inzichten kunnen ook relevant zijn voor andere jeugdprofessionals, zoals maatschappelijk werkers, jeugdhulpverleners en leraren.







# Leeswijzer

In deze handreiking staat beschreven hoe jongerenwerkers methodisch handelen in de online leefwereld en daarmee proberen bij te dragen aan de persoonlijke ontwikkeling en maatschappelijke participatie van jongeren in kwetsbare situaties. Dat beschrijven we aan de hand van methodische stappen en principes. Net als andere informatie op het internet kun je deze tekst lezen op een manier die bij jou past. De handreiking heeft een bepaalde ordening, maar jij bepaalt zelf waar het begin en waar het einde is.

Je kunt direct naar een hoofdstuk of thema gaan, door te klikken op het handje in de figuur op de volgende pagina.



## TIP

Klik op het  
**handje** voor een  
uitgebreide  
uitleg



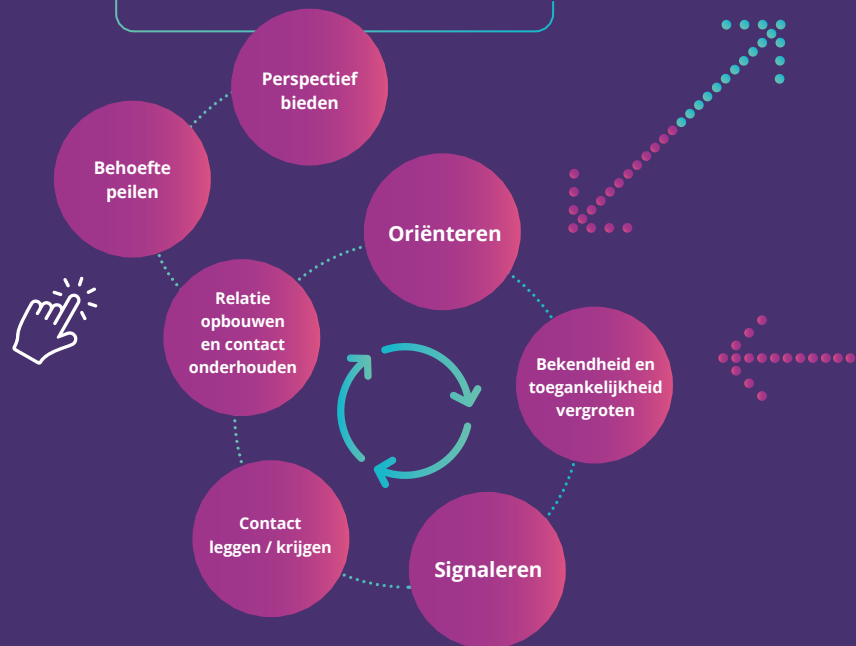
### Ontwikkelingsbehoeften

1. Zelfbeeld, identiteit en zelfpresentatie
2. Online interacties, relaties en intimiteit
3. Gezondheid en welzijn
4. Online informatie
5. Online privacy en veiligheid
6. Talentontwikkeling



### Online Affordances

1. A-synchroniciteit
2. Anonimiteit
3. Bereikbaarheid
4. Toegankelijkheid
5. Zichtbaarheid
6. Verspreidbaarheid
7. Permanentie



### Methodische principes

1. Betekenisrelatie
2. Aansluiten bij de leefwereld
3. Aansluiten bij de behoeften
4. Leren door doen
5. Nabijheid
6. Jongeren in hun kracht zetten
7. Werken met de omgeving
8. Praktische hulp
9. Werken met regels
10. Belonen
11. Eén-op-één contact
12. Peer Support





# 01

## Methodisch werken in de online leefwereld van jongeren

Jongerenwerk in de online leefwereld van jongeren is meer dan alleen het gebruik van sociale media zoals WhatsApp, Instagram en Snapchat en technologie zoals augmented en virtual reality.



Het gaat over hoe jongerenwerkers in de online leefwereld bij kunnen dragen aan de

**persoonlijke ontwikkeling:**

- ▶ ontwikkelen van vermogens om relaties aan te gaan en op te bouwen;
- ▶ goed overweg te kunnen met verschillende soorten mensen;
- ▶ op een goede manier voor zichzelf op komen;
- ▶ rekening te houden met gevoelens van anderen en te begrijpen;
- ▶ anderen te helpen;
- ▶ gevoel van zelfwaarde te vergroten.

En **maatschappelijke participatie** van jongeren (deelname aan activiteiten in maatschappelijke contexten) zoals:

- ▶ vrijwilligerswerk;
- ▶ kwalitatieve vrijetijdsactiviteiten;
- ▶ activiteiten in het sportieve en culturele veld.

Dit doen zij door - middels de gebruiksmogelijkheden van het internet - in te spelen op de ontwikkelingsbehoeften van jongeren in hun online leefwereld. We leggen eerst uit welke gebruiksmogelijkheden kenmerkend zijn voor de online leefwereld van jongeren. Vervolgens gaan we in op de term 'ontwikkelingsbehoeften'.

# Gebruiksmogelijkheden

De online leefwereld wordt gekenmerkt door zeven gebruiksmogelijkheden:

**Tabel 1:**

Gebruiksmogelijkheden van de online wereld<sup>4</sup>

| Gebruiksmogelijkheden    | Beschrijving                                                                                                  |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Asynchroniciteit</b>  | De mogelijkheid om te communiceren wanneer het uitkomt, in realtime (synchroon) of uitgesteld (a- synchroon). |
| <b>Anonimiteit</b>       | De mogelijkheid om te bepalen in welke mate de communicatie anoniem is.                                       |
| <b>Bereikbaarheid</b>    | De mogelijkheid om wel of niet online te zijn en alerts aan of uit te zetten.                                 |
| <b>Toegankelijkheid</b>  | De mogelijkheid om makkelijk informatie op te zoeken, contact te leggen en te onderhouden.                    |
| <b>Zichtbaarheid</b>     | De mogelijkheid om de omvang en aard van het publiek te bepalen.                                              |
| <b>Verspreidbaarheid</b> | De mogelijkheid om inhoud te kopiëren of te delen.                                                            |
| <b>Permanentie</b>       | De mogelijkheid van het bewaren en later ophalen van gepubliceerde inhoud.                                    |

4 Valkenburg, P.T. (2014). *Schermgaande Jeugd: over jeugd en media*. Amsterdam: Prometheus

# Ontwikkelingsbehoeften

Onze vorige studie (zie **hier**) toont zes typen ontwikkelingsbehoeften van jongeren in de online leefwereld.

## Tabel 2:

De geactualiseerde versie van de ontwikkelingsbehoeften in de online leefwereld.<sup>5</sup>



### Zelfbeeld, identiteit en zelfpresentatie

Deze behoefte gaat over de invloed van de online leefwereld van jongeren op het vormen van hun zelfbeeld, het op zoek gaan naar hun identiteit en hun zelfpresentatie.



### Online interacties, relaties en intimiteit

Deze behoefte gaat over het aangaan, en positief laten verlopen van interacties met anderen en het opbouwen van (intieme) relaties en vriendschappen door jongeren in hun online leefwereld.



### Gezondheid en welzijn

Deze behoefte gaat over de invloed van de online leefwereld van jongeren op hun gezondheid en welzijn.



### Omgaan met online informatie

Deze behoefte gaat over het zoeken, vinden, interpreteren, en beoordelen van informatie door jongeren in hun online leefwereld.



### Online privacy en veiligheid

Deze behoefte gaat over de risico's, gevaren en privacy issues van jongeren in de online leefwereld.



### Talentontwikkeling

Deze behoefte gaat over het ontwikkelen, gebruiken en profileren van talenten aan een breed publiek door jongeren in hun online leefwereld.

<sup>5</sup> Manders, W. & Todorovic, D. (2021). *Jongerenwerk in de online leefwereld van jongeren – Brochure*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam, Lectoraat Youth Spot – Jongerenwerk.



In de online leefwereld ontmoeten jongeren nieuwe vrienden, zoeken een uitlaatklep of een laagdrempelige plek om hun talenten te laten zien en verder te ontwikkelen. Tegelijkertijd heeft deze online leefwereld ook invloed op hun zelfbeeld, gezondheid en welzijn, ze voelen zich eenzaam, worden online gepest, worden slachtoffer van online oplichting of hun privéfoto's worden op sociale media verspreid zonder toestemming. Bij deze ontwikkelingsbehoeften hebben sommige jongeren ondersteuning nodig van het jongerenwerk.

## Methodische uitgangspunten

Om jongeren te ondersteunen bij deze zes ontwikkelingsbehoeften doorlopen jongerenwerkers zeven methodische stappen en zetten 12 methodische principes in tijdens hun handelen in de online leefwereld van jongeren.

Deze methodische stappen geven structuur aan de begeleiding van de jongeren. Het betreft de aspecten die maken dat een jongerenwerker systematisch te werk gaat in het contact met jongeren en hun omgeving. De volgorde waarin de methodische stappen worden doorlopen kan verschillen en is afhankelijk van de uitgangssituatie en wat er aanwezig is in de situatie.

## De zeven methodische stappen:

**01**  Oriënteren

**02**  Bekendheid en toegankelijkheid vergroten

**03**  Signaleren

**04**  Contact leggen / krijgen

**05**  Contact onderhouden en relatie opbouwen

**06**  Behoeften peilen

**07**  Perspectief bieden

  
**TIP**  
Klik op de **iconen** voor een uitgebreide uitleg

Bij het doorlopen van de stappen, maken jongerenwerkers gebruik van de verschillende gebruiksmogelijkheden van de online wereld (zie tabel 1) en zetten zij verschillende methodische principes in.



Methodische principes verwijzen naar uitgangspunten die inhoudelijk richting geven aan het contact met jongeren. Hiermee bedoelen we dat, als de situatie daar aanleiding voor geeft, een jongerenwerker een principe inzet om de situatie in een specifieke richting te beïnvloeden. Niet alle methodische principes worden tegelijk ingezet. Jongerenwerkers maken gebruik van datgene wat op dat moment nodig en passend is. De gereedschapskist van de timmerman is een metafoor voor de methodische principes.

De gereedschapskist is goed gevuld, maar de concrete klus bepaalt welk type gereedschap nodig is<sup>6</sup>.

De methodische principes die hier uitgewerkt staan zijn al eerder beschreven in een offline context<sup>7</sup>.

In deze handreiking bouwen we voort op deze methodische principes en beschrijven we hoe die vorm krijgen in de online leefwereld van jongeren.

#### De 12 methodische principes zijn:

1. Betekenisrelatie
2. Aansluiten bij de leefwereld
3. Aansluiten bij de behoefte
4. Leren door doen
5. Nabijheid
6. Jongeren in hun kracht zetten
7. Werken met de omgeving
8. Praktische hulp
9. Werken met regels
10. Belonen
11. 1-op-1 contact
12. Peer support

6 Metz, J. & Sonneveld, J. (2018). Methodisch werken in het jongerenwerk. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam, lectoraat Youth Spot – Jongerenwerk.

7 Metz, J., Sonneveld, J., & Rijnders, J. (2020). Hoe jongerenwerkers werken aan preventie: 22 keer 1 jaar jongerenwerk in praktijk. Amsterdam: SWP.

**TIP**

Als je **klikt**, krijg je meer citaten te zien!

In de volgende hoofdstukken werken we uit hoe jongerenwerkers de zeven methodische stappen doorlopen in de online leefwereld van jongeren. Bij iedere stap geven we ook aan een sprekend citaat van jongerenwerkers ter illustratie hiervan (*wanneer je **hierop klikt** worden meer citaten zichtbaar*). We geven ook tips voor het doorlopen van bepaalde methodische stappen. Tot slot geven we ook voorbeelden van hoe de methodische principes ingezet kunnen worden en hoe online gebruiksmogelijkheden bij de zeven methodische stappen toegepast kunnen worden. Waar mogelijk maken we een verbinding met al bestaande kennis over de vergelijkbare offline jongerenwerk methodieken.



02

## Methodische stappen en principes in de online leefwereld



## Stap 1: Oriënteren

Met deze stap ben je continue bezig in de online leefwereld van jongeren. Door te oriënteren probeer je enerzijds de interesses en manieren van online communiceren van jongeren goed te leren kennen. Anderzijds probeer je zicht te krijgen op hoe jongeren interacteren met de gebruiksmogelijkheden van verschillende sociale media. Wat beweegt jongeren online? Wat vinden ze interessant en belangrijk? Op welke manieren communiceren ze met elkaar en met hun omgeving? Van welke sociale media maken ze gebruik en hoe gedragen ze zich op de verschillende platforms? Welke verschillen zijn hier zichtbaar in leeftijd of sekse? De antwoorden op deze vragen kunnen jou helpen om je goed te oriënteren op de plaatsen, media en ruimtes in de

online leefwereld waar de jongeren zich bevinden en hoe daar met hen te communiceren.

### Hoe doe je het?

Oriënteren doe je door:

- ▶ actief je sociale media accounts te gebruiken
- ▶ jongeren met veel volgers te volgen en te observeren wat zij doen
- ▶ te scrollen op de profielen van jongeren en te kijken wat onder hen speelt
- ▶ doelgerichte polls uit te zetten, live streams met Q&A en andere online activiteiten te organiseren om meer informatie op te halen over de meest actuele trends in de online leefwereld



*“Op het moment dat jij weet welk gedrag welke jongeren op welk platform vertonen, dan kan je daar goed op inspelen.”*



Oriënteren helpt jou zicht te krijgen op hoe jongeren omgaan met de online gebruiksmogelijkheden. Hoe beter je weet hoe jongeren deze gebruiksmogelijkheden gebruiken (op positieve en/of negatieve manier), des te beter je de passende ondersteuning aan jongeren kunt bieden. Volgens jongerenwerkers is het...

*“...belangrijk om goed te horen, goed te luisteren wat jongeren zeggen, op welke apps ze zitten, over welke topics ze praten.”*



Hieronder lees je een aantal vragen per gebruiksmogelijkheid. De vragen kunnen helpen om jezelf beter te oriënteren op hoe jongeren met de online gebruiksmogelijkheden omgaan en daardoor meer richting geven aan de vervolgstappen en jouw handelen. Uiteraard kun je deze gebruiksmogelijkheden ook zelf gebruiken om passende ondersteuning aan jongeren te bieden. Hoe je die zelf kunt gebruiken lees je bij de methodische stappen.

**Asynchroniciteit** – In hoeverre gebruiken jongeren deze mogelijkheid om er tijd voor te nemen en goed na te denken wat ze gaan zeggen en posten zodat ze er later geen spijt van krijgen?

**Anonimiteit** – Hoe gebruiken jongeren de anonimiteit om meer laagdrempelig en op hun gemak vragen aan andere jongeren en volwassenen te stellen of steun voor taboe- en persoonlijke kwesties te zoeken?

In hoeverre gebruiken jongeren deze gebruiksmogelijkheid om andere jongeren online te pesten, te kleineren, en deel te nemen aan illegale en risicovolle activiteiten (b.v. drugshandel, online gokken, anderen exposen, etc.)?

**Bereikbaarheid** – In hoeverre gebruiken jongeren deze gebruiksmogelijkheid om in contact te komen met andere leeftijdsgenoten, met jongeren met dezelfde interesses, contact te houden met vrienden en familie die ver weg wonen of steun van het jongerenwerk te zoeken buiten de reguliere werktijden? Of vormt deze 24/7 bereikbaarheid een risico voor jongeren? Zie je dat jongeren buiten schooltijd gepest worden, vallen jongeren andere mensen online lastig of zoeken jongeren in de nacht contact met jou als jongerenwerker?

**Toegankelijkheid** – In hoeverre gebruiken jongeren de online informatiebronnen, hashtags en tags om relevante en betrouwbare informatie te vinden? Zoals informatie over werk, school, relaties, thuis problemen, etc. Of zijn de jongeren het overzicht kwijt in de hoeveelheid aan de online informatie, en weten ze niet hoe en waar ze de relevante informatie online kunnen zoeken en vinden?

**Zichtbaarheid** – Gebruiken jongeren online platforms om zichzelf en hun talenten op een positieve manier aan groot of klein publiek te presenteren? In hoeverre laten jongeren hun privé en privacygevoelige informatie (thuisadres, telefoonnummer, privéfoto's, etc.) aan onbekenden zien (bijvoorbeeld door openbare accounts op sociale media)?



**Verspreidbaarheid** – In hoeverre gebruiken jongeren deze mogelijkheid om steun en (h)erkenning te zoeken voor dingen die zij nodig hebben of belangrijk vinden, b.v. door het gebruik van hashtags om grotere bereik te krijgen en het delen en doorsturen van virale content? Verspreiden jongeren privé foto's en filmpjes van anderen zonder toestemming naar vrienden en onbekenden om anderen te kwetsen en pesten?

**Permanentie** – In hoeverre gebruiken jongeren deze gebruiksmogelijkheid om berichten en posts terug te vinden die belangrijk zijn voor hun ontwikkeling? Zijn jongeren zich ervan bewust dat wat online komt, moeilijk weg te krijgen is?



## In het kort

- ▶ Oriënteren doe je continue als je werkt in de online leefwereld van jongeren.
- ▶ Met het oriënteren probeer je erachter te komen waarmee jongeren bezig zijn, waar zij zich bevinden in de online leefwereld en op welke manier zij omgaan met de online gebruiksmogelijkheden.





## Stap 2: Bekendheid en toegankelijkheid vergroten

Jongerenwerkers werken in de online leefwereld op plekken waar jongeren zijn. In de wijk zorg je dat jongeren weten wie je bent, wat je voor hen kunt doen en waar ze je kunnen vinden. In de online leefwereld is dat net zo belangrijk. Met deze stap laat je ook online zien wie je bent en wat jij en jouw organisatie voor de jongeren kunnen betekenen. Dit doe je door vindbaar en toegankelijk te zijn voor alle jongeren die eventuele vragen of ondersteuning nodig hebben. Dus ook voor de jongeren met wie je nog geen contact hebt.

### Hoe doe je het?

Om de bekendheid en toegankelijkheid van het jongerenwerk bij jongeren te vergroten is het belangrijk dat je goed zichtbaar en actief bent in de online leefwereld van jongeren. Dit kun je doen op de volgende manieren:

#### ► Aanmaken van accounts

Als jij en jouw organisatie nog geen accounts hebben op de sociale media, maak die dan aan. Stap 1 - Oriënteren gebruik je om te kijken welke sociale media jongeren al gebruiken en vervolgens kun jij daar ook een account maken. Op sociale media kun je een platform creëren waar jongeren laagdrempelig contact met jou kunnen opnemen. Bijvoorbeeld stedelijke- wijk- en individuele accounts op Instagram te maken. Dit zorgt dat jij en jouw organisatie via verschillende accounts zichtbaar en vindbaar zijn.

Een jongerenwerker vertelt:

*"We hebben een stedelijk account, een wijk-account en een individueel account. Ik denk dat we daarop wel erg zichtbaar zijn. En af en toe komen we ook in krantenartikelen, of komen we op de TV of radio. Dus jongeren horen wel waar wij allemaal werken en wat ons werk inhoudt."*

► **Aansprekende content**

Alleen het aanmaken van accounts leidt niet direct tot groter bereik richting jongeren. Om hen wel te kunnen bereiken, moeten deze accounts ook actief en aanspreekbaar zijn voor de jongeren. Zorg dat je interessante content deelt (zoals een grappige meme, filmpje of een jongerenwerkactiviteit) en dat je inspeelt op de actualiteit en de laatste trends. Dit trekt sneller de

aandacht van jongeren en vergroot hun belangstelling in wie jij bent en wat jij doet. Doordat je iets deelt dat actueel, leuk of interessant is, sluit je aan bij een groep jongeren die ook daarmee bezig is. Dit kan ook gaan over minder leuke dingen, maar die wel indruk maken en jongeren uitnodigen voor een reactie. Een jongerenwerker merkt op:

*"Ik heb dit als feedback gekregen van jongeren. 'Hey, wat is er met jouw Snap? Hij is dood!' Zo noemen ze dat. Dus wat doe ik 's ochtends als ik wakker word? Ik maak een fotootje van mijn koffie, of ik ben ergens buiten en ik maak een fotootje, dat ze in ieder geval zien dat ik leef. Ook online. En niet van 'Hoi ik ben die en die en ik ben jongerenwerker.' Nee! Integendeel."*



Via de verschillende online activiteiten zoals livestreams, online Q&A's, polls, online gametoernooien, quizjes of challenges vergroot je je bekendheid en toegankelijkheid bij jongeren met wie je nog geen contact hebt.

*"Een quiz over hun eigen wijk moet je een week van tevoren promoten en dat gaan alle jongeren ook delen, dat vraag ik ze dan ook. In de coronatijd hadden we echt een grote opkomst en iedereen bleef vanaf het begin tot aan het einde. Dus dat was ook heel leuk en de politie deed ook mee. Dit werkt blijkbaar bij jongeren omdat je ook in zicht komt."*



Om deze activiteiten aantrekkelijker voor jongeren te maken kun je het methodische principe **Belonen** inzetten. Je geeft/biedt jongeren iets in ruil voor hun aanwezigheid, deelname, inzet of prestatie. Een beloning kan materieel,

symbolisch, of een privilege zijn. Bijvoorbeeld een privilege om een speciale functie in de groep te vervullen, eten, drinken, cadeaubon of het gebruik van faciliteiten.

*"Met 250 jongeren hebben we een FIFA-toernooi georganiseerd, we hebben voor de drie winnaars een mooie prijs uitgeloot"*

Ook kun je het methodisch principe **Werken met omgeving van jongeren** inzetten. In de ondersteuning en begeleiding van jongeren werk je samen met ouders, familieleden, peers, (buurt)netwerken en organisaties (school, ondernemers, verenigingen, hulpverlening, politie, gemeente). Deze relaties en samenwerkingsverbanden kun je inzetten bij het vormen van een sterk ondersteunend sociaalpedagogisch klimaat online, thuis en in de wijk.

Dit kun je doen door bijvoorbeeld online (live) activiteiten te organiseren met je netwerkpartners en jongeren, of influencers of bekende personen uit de leefwereld van jongeren in te zetten om jouw profiel en online content te delen.



*“We proberen bijvoorbeeld ook samenwerking aan te gaan met influencers of goochelaars. Dat zijn de dingen die jongeren bewegen en op die manier komen we eigenlijk aan andere jongeren en daardoor hebben we toch wat meer volgers.”*



### ► Content verspreiden

Naast het actief en actueel houden van je account is het ook belangrijk dat je de jongerenwerkactiviteiten online promoot en biedt. Jezelf en jouw activiteit(en) kun je online promoten op verschillende manieren. Dit zorgt ook dat je meer zichtbaar en bekend wordt online.

### Hier noemen we een paar voorbeelden:

- Gebruik **online gebruiksmogelijkheden** om je bekendheid en toegankelijkheid te vergroten. Door bijvoorbeeld hashtags te gebruiken kun je je activiteit snel en makkelijk onder aandacht brengen bij een groot publiek (Verspreidbaarheid en Zichtbaarheid).
- Zet het methodisch principe **Peer Support** in om je bekendheid en toegankelijkheid te vergroten. Dit principe houdt in dat je jongeren stimuleert om elkaar te ondersteunen en/of aan te moedigen. Online kun je jongeren die veel volgers hebben inzetten om jouw profiel, posts en activiteiten met andere jongeren te delen (gebruik hierbij ook hashtags en tags), andere jongeren te vinden en aan te moedigen om bijvoorbeeld deel te nemen aan jouw (online) activiteit of je laat jongeren een voorlichting, workshop of live sessie organiseren en uitvoeren voor andere jongeren.

*"Ik zoek de jongeren op die veel volgers hebben en de beste content hebben en die vraag ik dan even of ze me willen delen. Dan zeg ik 'Ik deel jullie ook' en dat vinden ze helemaal geweldig. Dan delen we elkaar en zo krijg je volgers."*



► **Reageer op en deel posts van jongeren**

*"Dat begint door enthousiasme en een positieve benadering te hanteren ook als het gaat om kleine dingen. Bijvoorbeeld door te reageren op een foto van jongeren 'wat een mooie foto; het ziet er goed uit; mag ik hem op mijn account promoten?' Dan krijg je ook vragen van jongeren van 'hey, zou je ook deze foto van een vriend van mij op je account gooien?'"*



Vraag je collega's en netwerkpartners digitale flyers voor de activiteiten in hun netwerken verder te verspreiden. Je kunt ook een 'professioneel account' op Instagram maken om doelgericht bij bepaalde doelgroepen onder de aandacht te komen.



## TIPS

**Blijf professioneel en authentiek** – Het is belangrijk om jezelf duidelijk en professioneel te profileren online. Dit kan bijvoorbeeld door een highlight op het Instagramprofiel te plaatsen waar je aangeeft wie je bent, wat je doet en wat je voor de jongeren kunt betekenen. Gebruik altijd je werkaccount op sociale media en niet je privé-account. Je account moet professioneel doch persoonlijk zijn. Wees bijvoorbeeld niet anders dan hoe je offline bent.

*"In een wereld van online waar heel veel dingen juist heel fake zijn, is het juist goed om als jongerenwerker juist jezelf te blijven en daarin te laten zien wat echtheid is. Ik denk dat jongeren daar echt naar zoeken en naar vragen. Wat is nog echt? En als een jongerenwerker dan heel artificieel gaat doen en bijna een soort van meegezogen wordt in die hype van fake die toch wel een beetje heerst...Niet in een goede of slechte zin, maar ik denk dat jongerenwerkers een tegengeluid kunnen bieden door echt te zijn in de online leefwereld."*

**Gebruik een herkenbare huisstijl** – Door een herkenbare, eenduidige huisstijl (kleuren/logo) van jouw organisatie op je sociale media te gebruiken ben je ook beter zichtbaar en makkelijker herkenbaar als jongerenwerker. Belangrijk is dat deze huisstijl aansprekend is voor jongeren.



### **In het kort**

- ▶ Met deze stap probeer je jezelf online te profileren als jongerenwerker en jezelf vindbaar en toegankelijk te maken voor alle jongeren.
- ▶ Dit doe je door goed zichtbaar en actief te zijn in de online leefwereld van jongeren door bijvoorbeeld aansprekende content te maken en te verspreiden en te reageren op de posts van jongeren.







## Stap 3: Signaleren

Signaleren betreft het oppikken, beoordelen en oppakken van (het gebrek aan) uitingen van uiterlijk, uitspraken en gedrag in de online leefwereld van jongeren. De online leefwereld biedt jou de mogelijkheid om snel en makkelijk op de hoogte te zijn van behoeften, problemen, hulpvragen, trends, interesses en talenten van jongeren en interacties tussen jongeren onderling. Omdat jongerenwerk een ontwikkelingsgerichte benadering kiest, gaat het bij online signaleren zowel om positieve als negatieve uitingen die je online opmerkt.

### Hoe doe je het?

Signaleren doe je continu in de online leefwereld van jongeren en dat wat je signaleert kan aanleiding zijn voor het contact met jongeren. Signaleren gebeurt door: a) signalen op te pikken b) signalen af te wegen en te waarderen en c) signalen op te pakken.

#### a) Oppikken van signalen

Signalen kun je actief en passief oppikken. Actief signaleren doe je door online acties te ondernemen of activiteiten te organiseren om bepaalde signalen bij jongeren op te pikken. Hier kun je denken aan het uitzetten van polls, live Q&A's, themabijeenkomsten, vragen in je stories en tijdlijn posten, etc.

Door online activiteiten te organiseren kom je in interactie met jongeren en krijg je meer en duidelijker zicht op hun vragen, interesses, ambities en problemen. Voor deze activiteiten en online content hoef je geen eerdere aanleiding te hebben zoals specifieke informatie en signalen. Je gebruikt deze online activiteiten en content juist om meer zicht te krijgen op wat onder jongeren speelt om vervolgens daar op in te spelen.

*"We hebben een dj-activiteit live gestreamd. Maar wat we wel zagen is dat we daarmee juist op die manier de talentontwikkeling helemaal in de spotlight gingen zetten. Ook ouders kwamen van hey, dat is leuk. Mijn kind wil al heel lang leren dj-en, maar waar moet je dat doen met al die dure opleidingen?"*

Online kun je ook makkelijk en laagdrempelig aan jongeren directe vragen stellen via polls, stellingen, en live Q&A's bijvoorbeeld 'Heb je of ken je iemand die schulden heeft?'.

Hierop kunnen jongeren reageren en hun mening, interesses, wensen, ambities en problemen uiten.

*"Doordat een jongerenwerker zo'n poll op haar story zet of nu zo'n verhaal dan weten jongeren van 'o met dat thema ben jij ook mee bezig en daar kan ik jou dus ook voor benaderen'. Dus op het moment dat je signaleert dat er iets actueel is of een trend is in de leefwereld van jongeren dan kun je daar natuurlijk aandacht aan besteden waardoor jongeren weer bij jou komen met vragen."*

Passief signaleren doe je door te scrollen op sociale media-account van jongeren en te observeren wat jongeren doen. Dit vraagt van jou genoeg tijd en geduld om alles door te kijken en signalen op te pikken. In een vergelijkbare offline methodiek Ambulant Jongerenwerk (zie **hier**) doe je dat ook. Jij loopt rondjes op de straat en in wijk om meer zicht te krijgen op waarmee jongeren

bezig zijn. In de online leefwereld maken de online gebruiksmogelijkheden dit proces wat makkelijker. Jongeren delen op sociale media foto's, filmpjes en links die vaak op hun accounts blijven staan en vindbaar zijn (zie gebruiksmogelijkheden Toegankelijkheid en Permanentie). Deze content biedt je mogelijk meer informatie over jongeren en diens situatie. Dit kan later, in het duiden en afwegen van de opgepikte signalen, van groot belang zijn.

#### Een jongerenwerker vertelt:

*"Ik ben eigenlijk elke dag wel online en dan scroll ik met mijn vinger op Instagram. Niet altijd om actief contact te maken met jongeren maar in sommige gevallen om te kijken wat er speelt. Zo was er een aantal weken geleden een oproep gedaan aan jongeren om te gaan protesteren in de stad."*

Passief signaleren gebeurt ook doordat jongeren zelf met vragen komen via sociale media, omdat zij behoefte hebben aan ondersteuning. Het is dan belangrijk goed naar jongeren te luisteren, aan te sluiten- en in te spelen op hun behoeften. Sommige jongeren kunnen niet goed uitleggen wat hun vraag of probleem is en daarbij is het ook raadzaam om goed door te vragen.

*"Ze benaderde mij via Instagram, met de vraag of ik nog steeds hetzelfde werk doe. Omdat we elkaar al een tijd niet gesproken hadden dacht ik dat ze dit mogelijk met een reden zou vragen en heb daarom doorgevraagd ook toen ze aangaf dat het 'wel oké' ging."*

#### b) Afwegen en waarderen van signalen

Je maakt na het oppikken van signalen de afweging wat met deze signalen te gaan doen. De online leefwereld van jongeren verandert erg snel en daarbinnen gelden soms



andere regels en omgangsvormen dan in het offline contact. Het is belangrijk dat je hier rekening mee houdt in het afwegen en waarderen van signalen.

*“Het is ook een andere tijd natuurlijk. Jongeren groeien nu op in een tijd waarin veel online gedeeld wordt. Dat was in onze tijd natuurlijk net anders. Het gaat ook heel snel die leefwereld. Dus soms moeten wij daar dan ook niet al te snel in meegaan. Wel even pas op de plaats en wat zie ik hier nou eigenlijk en wat betekent dat?”*

Hoe maak je de keuze om wel/niet iets te doen met wat je signaleert online? Het maken van deze keuze kan leiden tot moreel-ethische dilemma's ofwel tot spanning tussen het individuele belang en het algemene, maatschappelijke belang in een bepaalde situatie. Daarom is het belangrijk dat je in het maken van een weloverwogen afweging, aandacht hebt voor:

de urgentie vanuit het jongerenwerk om te handelen, de betekenisrelatie met jongeren en de context van de online leefwereld. Daarbij is collegiale consultatie (b.v. aan de hand van een moreel beraad) aan te bevelen.

**Ten eerste** is het in het maken van de afweging wel/niet te handelen van belang zicht te krijgen op de urgentie van het signaal. Hierbij kijk je naar de ernst van de situatie. Loopt de jongere of de omgeving direct gevaar? Is er sprake van een strafbaar feit? In de gevaarlijke situaties en strafbare feiten zet je direct de stap tot ingrijpen en het opnemen van contact met de politie of andere instanties. In andere zorgelijke situaties die geen direct gevaar voor de veiligheid zijn, hoef je niet direct in te grijpen, omdat je eerst de kans aan de jongeren zelf wil geven om hun problemen zelf op te lossen en van die ervaring te leren. Bij een kleine online ruzie bijvoorbeeld, kun je jongeren eerst zelf tot een oplossing laten komen en als dat niet lukt kan je interveniëren.

*“Dus ik probeer wel te kijken; is het belangrijk dat ik nu reageer of dat ik het even moet laten? Eigenlijk de afwegingen die je steeds maakt in het verzamelen van signalen en het versterken van je signaal, of het klopt. En dan een afweging maken: ga ik nu reageren, ga ik het later doen als ik die persoon op straat tegenkom, ga ik het via een DM doen? Welke wijze kies ik eigenlijk?”*

**Ten tweede**, sta je stil bij de betekenisrelatie die je hebt opgebouwd met de jongere. Kan de interventie n.a.v. jouw signalering ten koste gaan van deze betekenisrelatie met jongere? Om de relatie zo min mogelijk te schaden kan het belangrijk zijn om de jongere te informeren over de afwegingen die je maakt in het oppakken van het signaal.

**Ten derde**, als je niet zeker bent wat de signalen betekenen of je niet weet wat je daarmee moet doen, is het handig om deze signalen met collega's of samenwerkingspartners te bespreken. Jij kunt bijvoorbeeld informeren bij een collega of die het signaal of zorg herkent. Daaruit kan meer informatie komen over de achtergrondsituatie van jongeren (zoals de thuissituatie, drugsgebruik of contact met politie). Afhankelijk van het signaal, het risico van de situatie maar ook afhankelijk van de vraag van de jongeren, kun je het methodisch principe **Werken met de omgeving van jongeren** inzetten. Interne en externe partners en andere opvoeders van jongeren kunnen jou helpen bij het inventariseren van de situatie, verzamelen van extra informatie en beslissen wat je met een signaal moet doen (toeleiden naar een activiteit, opschalen van signalen, etc.). Deze informatie kan belangrijk zijn in het waarderen van een online signaal.

*“Met de jongeren die het opriepen [tot rellen] hebben we niet meteen contact gezocht, maar we hebben eerst de wijkagent geconsulteerd van wat zullen we daarmee doen en per jongeren hebben we gekeken: wat doen we daarmee: gaan we snel op huisbezoek met de wijkagent of niet? Dus dat was gewoon afweging: welke jongeren en welke contacten hebben we en bij welke jongeren we op wat moeten inzetten.”*

**Ten vierde** is het in de online leefwereld vaak moeilijk om de context van signalen te duiden. Je mist vaak informatie die je offline wel meekrijgt (zoals lichaamstaal/non-verbale reacties). Omdat je deze informatie online niet meekrijgt vraagt dit extra aandacht om te kunnen inschatten of een signaal serieus is of niet.

*“...het fysieke aspect ontbreekt. Dus je kan wel echt minder snel meten of je echt gelijkwaardig in dat contact staat omdat je de non-verbale communicatie mist.”*

In sommige situaties kan het gebeuren dat het moreel-ethische dilemma te ingewikkeld is en dat je samen met je collega's en samenwerkingspartners niet uitkomt in het maken van een weloverwogen keuze. In dat geval kun je ondersteuning zoeken bij de Commissie Ethiek (zie **hier**). Deze commissie is in 2019 opgericht door Registerplein om sociaal werkers te ondersteunen bij het maken van lastige keuzes in hun werk.

### c) Signalen oppakken

Na het oppikken, afwegen en waarderen van signalen ga je een beslissing nemen wat je met de opgepikte signalen gaat doen. Afhankelijk van de conclusie die je bij het afwegen en waarderen van de opgepikte signalen hebt getrokken, kun je beslissen om signalen door te zetten aan iemand anders (zie stap 7) of contact met jongere(n) op te nemen (zie stap 4) en ondersteuning te bieden (zie stap 6 en 7).



### In het kort

- ▶ De online leefwereld biedt jou de mogelijkheid om snel en makkelijk signalen over de behoeften, problemen, hulpvragen, trends, interesses, ambities en talenten van jongeren en interacties tussen jongeren onderling op te pikken.
- ▶ Signaleren doe je continu als je handelt in de online leefwereld van jongeren.
- ▶ Signaleren in de online leefwereld doe je door: a) signalen op te pikken (actief en passief) b) signalen af te wegen en waarderen (houd hier rekening met de urgentie van het signaal, je betekenisrelatie met jongeren en denk na welke collega's je kunt

benaderen bij het waarderen van de opgepikte signalen) c) signalen op te pakken door signalen door te zetten aan iemand anders of contact met jongere(n) op te nemen en ondersteuning te bieden.







## Stap 4: Contact leggen / krijgen

Met contact leggen/krijgen bedoelen we de manier waarop de jongere bij jou terechtkomt. Deze stap is cruciaal omdat je zonder contact weinig voor jongeren kunt betekenen.

### Hoe doe je het?

Contact leggen en krijgen met jongeren in de online leefwereld gebeurt op twee manieren: a) via online activiteiten (vergelijkbaar met stap 2, Bekendheid en toegankelijkheid vergroten) en b) via één-op-één contact met jongeren.

#### a) Contact leggen via online activiteiten

Via verschillende online activiteiten (bijvoorbeeld livestreams of online games) maak je contact met

(nieuwe) jongeren. Op een laagdrempelige manier maak je kennis met jongeren tijdens en/of na afloop van de activiteit zelf. Bijvoorbeeld: eerst live gaan op Instagram en na afloop of tijdens de activiteit de jongeren die live gekeken hebben benaderen via DM. Hier vraag je of alles duidelijk was, of ze verder nog vragen hebben, of ze jou online willen volgen, of ze willen meedoen aan andere offline en online activiteiten:

*"In die workshops zie je wie daar allemaal live zit te kijken. Er komen ook vragen in de chat. Na afloop van de workshop stuur ik ze een DM, kijk ik op hun account, vraag hoe ze de workshop vonden of ze meer willen weten over de andere activiteiten of de workshops die er live nog komen."*



### **b) Contact leggen / krijgen één-op-één**

Een tweede manier is om direct één-op-één contact te leggen/krijgen via sociale mediakanalen. Jongeren kunnen jou direct benaderen omdat ze ergens mee zitten of naar aanleiding van jouw online activiteit of omdat ze bijvoorbeeld een online post van jou hebben gezien. Door schaamte, taboes of andere redenen durven sommige jongeren geen contact met jou op te nemen. Wanneer zij dit anoniem kunnen doen, verlaagt dit de drempel om wel contact op te nemen (zie gebruiksmogelijkheid Anonimiteit). Zodra deze jongeren zich veiliger en prettiger voelen, kunnen ze zich bekend maken.

Ook kun jij contact leggen met jongere(n) nadat jij online bij de jongere(n) vragen, ambities of problemen hebt gesignaleerd of omdat de samenwerkingspartners jou hebben gevraagd om contact op te nemen met een bepaalde jongere die ondersteuning nodig heeft:



*"[...] zij volgt veel jongeren en op een gegeven moment zag zij bij een meisje dat ze vaak in haar uitingen op Instagram de regenboog in de achtergrond had in haar posts en stories. Dus op die manier heeft de jongerenwerker contact met haar gezocht op een laagdrempelige manier, van hey ik zie een regenboogvlag terugkomen, wil je me er meer over vertellen... Uiteindelijk is zij ook bij de groep gekomen van de LHBTQI+ jongeren."*



### **TIPS**

**Duidelijkheid over je bereikbaarheid online** – Wanneer je het jongerencentrum of de wijk verlaat zit jouw werkdag er meestal op. Maar in de online leefwereld is iedereen in principe altijd bereikbaar. Jongeren kunnen jou bijvoorbeeld altijd appen met een hulpvraag en jij zou in theorie 24/7 op

Instagram kunnen scrollen op zoek naar jongeren. Hierdoor hebben jongeren soms de verwachting dat je 24/7 voor hen bereikbaar bent en voor hen klaarstaat. Omdat je deze verwachting niet altijd kunt waarmaken is het belangrijk dat je in het contact met jongeren duidelijk aangeeft wanneer en hoe je online werkt, te bereiken bent en wanneer zij reactie kunnen ontvangen. Dat kan door op het platform in de bio te zetten wanneer je als jongerenwerker werkzaam bent. Ook kun je binnen jouw team afstemmen wie wanneer beschikbaar en bereikbaar is voor jongeren. Duidelijkheid kan ook betekenen dat je even een bevestiging terugstuurt, en er later op terugkomt:

*“Maar dan probeer ik wel vaak terug te sturen van he joh ik pak je vraag morgen even op of ik heb het gezien en ik kom er even op terug en ik ga het uitzoeken.”*

**Geen reactie kan ook signaal zijn** – Als jongeren geen reactie geven op jouw verzoek voor contact en interactie, kan dat in sommige situaties ook een signaal zijn dat er iets aan de hand is. Dus het is wel belangrijk herhaaldelijk contact met jongeren te zoeken, ook al komt er niet altijd een reactie.

*“Toen heb ik hem nog wel een berichtje gestuurd van joh ik maak me eigenlijk best wel zorgen. Is er echt niet iets wat ik voor je kan doen? Toen had hij niet meer gereageerd. Toen hoorde ik niks meer. Een week later heb ik hem nog bericht van joh hoe gaat het nu met je?”*



### **In het kort**

- ▶ Deze stap is cruciaal omdat je zonder contact weinig voor jongeren kunt betekenen.
- ▶ Contact leggen en krijgen met jongeren doe je online op twee manieren: a) via online activiteiten en b) via één-op-één online contact met jongeren.



## Stap 5: Contact onderhouden en relatie opbouwen

Met deze stap investeer je verder in het contact met jongeren. Je doel hierbij is om jongeren beter te leren kennen en een betekenisrelatie met hen op te bouwen. Dit is nodig om inzicht te krijgen in welke behoeftes, vragen, aspiraties en problemen jongeren hebben en hen perspectief te kunnen bieden. Een betekenisrelatie opbouwen met jongeren kost tijd (Sonneveld, 2022)<sup>8</sup>, zeker omdat je met jongeren in de online leefwereld op afstand communiceert waarbij de non-verbale communicatie en een gevoel van aanwezigheid kunnen ontbreken.

### Hoe doe je het?

Online bouw je een betekenisrelatie op door oprechte interesse te tonen in het leven van jongeren. Dit kun je doen door actief en regelmatig te reageren op de online content, posts en vragen van jongeren.



*“Jongeren delen altijd mekaars verjaardagen, feliciteren elkaar ook altijd. Dus ik check elke dag en degene die jarig is, screen ik of deel ik een foto met die persoon samen, dan feliciteer ik diegene ook en dat wordt altijd gewaardeerd.”*

8 Sonneveld, J. (2022). *Growth Opportunities in Professional Youth Work – Contribution of a Multi-methodic Approach on the Personal Development and Social Participation of Socially Vulnerable Youngsters*. Proefschrift.

Ook kun je een betekenisrelatie opbouwen door op een ongedwongen en informele manier online contact te zoeken met jongeren. Bijvoorbeeld door een DM te sturen, te chatten via sociale media, via beeldbellen of samen met jongeren te gamen. De online leefwereld geeft je de mogelijkheid (Asynchroniciteit) om met jongeren in 'real-time' of uitgesteld te communiceren. Deze mogelijkheid kun je goed gebruiken bij deze stap door met jongeren te communiceren wanneer het jongeren uitkomt en wanneer jongeren dat zelf geschikt en fijn vinden. Op die manier kunnen jongeren jou beter leren kennen in hun eigen tempo en op een manier die zij fijn vinden.

*"Door gesprekken over van alles en nog wat te voeren kregen wij een band en voelde hij zich gehoord en gezien."*

Je bouwt een ondersteunende, koesterende en langdurige relatie op met jongeren waarin jongeren jou uiteindelijk beschouwen als een vertrouwde volwassene in hun leven. Bij deze stap kun je het methodisch principe Betekenisrelatie inzetten door likes te geven en te reageren op wat ze online delen, te reageren op hun vragen via sociale media, (beeld) bellen en het bieden van een luisterend oor.

*"Vragen hoe het weekend was, feliciteren met verjaardagen, behaalde doelen, navragen hoe bijvoorbeeld de open dag is geweest etc. Ook laten weten dat je op die manier om ze geeft, er bent."*



**Ten tweede**, in het online contact met jongeren is het ook belangrijk dat je aansluit op hun leefwereld (principe Aansluiten bij de leefwereld van jongeren). Je stemt het contact met, en de ondersteuning van jongeren af op hun

(online) leefwereld (op de online platforms, omgangsvormen, interesses, ervaringen en culturele uitingen (taal/kleding/gedrag) van de jongeren). Online kun je dit doen door bijvoorbeeld samen met jongeren te gaan gamen, emojis en memes in je online content te gebruiken, in te spelen op de laatste online trends, etc.

*“Want sommige jongens die ken ik niet en daar zit ik mee te gamen, en later krijg je dan wel de vraag van he, weet je geen baantje voor me of dan komt hij via via bij je terecht.”*



**Ten derde**, om een relatie met jongeren online op te bouwen is het van belang een positieve benadering te hanteren en interesse te tonen in het (online) leven van jongeren (methodisch principe Jongeren in hun kracht zetten). Je nodigt jongeren uit om dingen uit te proberen, zoekt actief naar wat jongeren goed doen of leuk vinden, complimenteert

jongeren hiermee, nodigt anderen uit om hen hiermee te complimenteren en daagt jongeren uit om hun talent verder te ontwikkelen en te benutten. Door samen met jongeren op zoek te gaan naar hun kwaliteiten en deze te bekrachtigen, worden jongeren zich bewust van waar zij goed in zijn en wat zij leuk vinden (likes en complimenten te geven, positief te reageren op hun interesses, etc.). Hierdoor worden jongeren bekrachtigd en raken ze uitgenodigd met jou in online contact te treden.

*“Om juist die jongeren waarbij iedereen denkt van ‘dat wordt nog wat’, dat we die juist wel een kans geven om zich ook in een positief licht te zetten of zich positief te onderscheiden.”*



**Ten vierde**, overeenkomsten tussen jou en jongere kunnen een verschil maken in het online contact (methodisch principe Nabijheid). Je maakt gebruik van bestaande



overeenkomsten (zoals dezelfde culturele achtergrond, gender, gepest worden of opgroeien in armoede) tussen jou en jongeren. Door jouw eigen ervaringen te delen in combinatie met jouw huidige gedrag en sociale positie in de samenleving, toon je respect voor wie jongeren zijn en motiveer je hen tot verder contact en persoonlijke groei. Deze overeenkomsten kun je in een gesprek met jongeren (op een passend moment) noemen, maar je kunt dit ook via je online content met andere jongeren delen.



*“Dat je misschien ook vertelt over je eigen ervaring. Dat werkt gewoon heel anders dan wanneer je daar zit van ik ga jou wat leren. Ik merk dat die meiden me daarom ook altijd willen bellen.”*



### In het kort

- ▶ Het doel van deze stap is jongeren beter te leren kennen en een betekenisrelatie met hen op te bouwen.
- ▶ Online bouw je een betekenisrelatie op door oprechte interesse te tonen in het leven van jongeren, hun interesses, dromen, ambities en problemen door actief en regelmatig te reageren op de online content, posts en vragen van jongeren; en door op een ongedwongen en informele manier online contact te zoeken met jongeren (bijvoorbeeld door een DM te sturen, te chatten via sociale media, beeldbellen, mee te doen met gamen, etc.).



## Stap 6: Behoeften peilen

Wanneer jongeren jou online beter hebben leren kennen wordt voor hen de drempel lager om hun hulpvragen of ontwikkelingsbehoeften met jou te delen. In een online omgeving kun je makkelijk diepgaande gespreken met jongeren voeren en hun behoeften peilen. Bij behoefte peilen ga je samen met jongeren verkennen wat hun (latente) ontwikkelingsbehoeften, vragen en ambities zijn. Jij gaat samen met jongeren op zoek naar rondom welke kwesties en wat voor een ondersteuning zij nodig hebben. Doel hiervan is aansluiting bij de vragen en de behoeften van jongeren te bewerkstellingen en jongeren te stimuleren en ondersteunen bij het zetten van een volgende stap in hun ontwikkeling.

### Hoe doe je het?

Zodra de betekenisrelatie met jongeren sterker wordt ga je in contact met jongeren hun behoeften peilen. Kenmerkend voor online behoeften peilen is de afwisseling in de manier waarop je vragen stelt, de keuze voor het soort online medium dat je gebruikt en de combinatie van online en offline (fysiek) contact.

Je stelt open vragen over hun behoeften, problemen en interesses en jongeren kunnen zelf ook vragen aan jou stellen. Zo kan een online gesprek bijvoorbeeld gaan over klachten die jongeren ervaren en het soort hulp dat nodig is. Vervolgens ga je gericht doorvragen om de vraag achter de vraag te weten te komen. Het doel van deze stap is om er achter te komen wat nu eigenlijk daadwerkelijk de behoefte is van de jongeren.



Bied jongeren voldoende tijd en aandacht om hun behoeften te delen. Als je niet meteen een idee hebt waarnaar te vragen, kun je op de achtergrond het lijstje hanteren met ontwikkelingsbehoeften in de online leefwereld. Jongeren kunnen het in het begin moeilijk vinden om hun behoeften of problemen te formuleren, bijvoorbeeld omdat ze niet gewend zijn om dit te doen of omdat ze door een beperking zich lastig kunnen uiten. Belangrijk is dat je jongeren zelf het tempo laat bepalen. Door de Anonimiteit en Asynchroniciteit kunnen jongeren vanuit hun veilige omgeving en in hun eigen tempo met jou praten over hun behoeften.

*“Ik heb zelf aan haar [via Teams] de vragen gesteld; wat is er precies aan de hand, waar ben je bang voor, kan ik je ergens mee helpen, loopt alles nog een beetje. En ook helpen bij school, dat je online weer teruggaat en je weer beetje je leven kunt oppakken.”*



Hoewel lichaamstaal moeilijk is te observeren online, kun je tijdens het peilen van behoeften wel op de non-verbale communicatie letten. Bijvoorbeeld te letten op de toon waarmee jongeren een voicemail inspreken of een gezichtsuitdrukking die zichtbaar is tijdens het beeldbellen. Het blijft echter een aanvulling op de offline gesprekken, die een volledig beeld kunnen geven van de behoeften van jongeren doordat je dan andere of meer verbale en non-verbale communicatie meekrijgt.

*“Want je hebt geen gezichtsuitdrukking of je gebruikt de verkeerde emoji. Dat vind ik ook lastig, want dat had ik dus ook. Dan sprak ik iemand aan, en die zei ‘oh, maar ik bedoelde dat niet vervelend.’ Maar dat kan betekenen dat hij het echt niet vervelend bedoelde, of dat hij zich eronder uit probeerde te lullen. Dat weet je niet. Dus dat is ook nog lastig aan sociale media.”*



Bij deze stap is geduld ook van belang. Het uitdiepen van de vraag achter de kan veel tijd in beslag nemen. Het kan even duren voordat een jongere in het online gesprek (op bijvoorbeeld Whatsapp of Instagram DM) vertelt waar hij/zij/hen echt mee zit.

*"[Jongerenwerker vertelt wat een jongere zei] Het was fijn dat je doorvroeg naar mijn situatie en of ik contact met je opnam voor mezelf. De meeste mensen vragen niet door en dan blijft het contact oppervlakkig. Jij wil vaak alles weten en vraagt door."*

Bij jongeren die anoniem willen blijven uit schaamte, taboe of andere redenen, of jongeren die in sociaal isolement leven, vraagt de setting echter om (aanvankelijk) alleen online in gesprek te gaan over de behoeften die zij hebben. Dit vraagt om een flexibele houding.

Deze jongeren chatten liever dan dat ze in beeld willen, en gebruiken liever een pseudoniem dan hun echte naam.

*"Hij kon online, door middel van berichten, anoniem ingaan op de thuissituatie. Met mij praten over dingen waar hij tegenaan liep, ik denk dat dat het mooie van online is."*

Afhankelijk van de situatie kun je jongeren, naast het online contact, uitnodigen voor een fysiek gesprek (één-op-één of in groepsverband). De keuze voor de overstap naar fysiek afspreken kan bij jou liggen of voortkomen uit een behoefte van jongeren.

*"Zoals ik al zei ben ik meegegaan in de behoefte van de jongen om aanvankelijk anoniem te communiceren, en vervolgens op initiatief van de jongen het contact offline voort te zetten."*





### In het kort

- ▶ Het doel van deze stap is er achter te komen wat er speelt en rondom welke kwesties jongeren ondersteuning nodig hebben.
- ▶ Behoeftpeilen doe je door gesprekken met jongeren te voeren (online en offline), door door te vragen en te letten op de non-verbale communicatie van jongeren.





## Stap 7: **Perspectief bieden**

Met deze laatste stap wil je jongeren een stapje verder brengen. Perspectief bieden houdt in dat je jongeren online de nodige ondersteuning en begeleiding biedt in hun proces naar volwassenheid. Concreet kun je jongeren perspectief bieden door jongeren online a) incidenteel te ondersteunen b) herhaaldelijk individueel of in een groepsverband te begeleiden en c) door te verwijzen.

### Hoe doe je het?

#### a) **Incidenteel ondersteunen**

Jongeren hebben vaak kleine, praktische en soms ook eenmalige vragen/behoefte waarbij ze ondersteuning nodig hebben. Het gaat hier bijvoorbeeld om hoe en waar jongeren contact met andere jongeren kunnen zoeken, hoe ze om kunnen gaan met nepnieuws,

wat de mogelijkheden en gevaren van sociale media zijn en welke foto je online mag plaatsen. Door het inzetten van methodiek **Informatie & Advies** (zie hier offline methodiek Informatie & Advies) kun je jongeren online makkelijk ondersteunen bij deze kwesties. Bijvoorbeeld door via verschillende sociale mediakanalen jongeren even te spreken, tips en tricks te geven, voorlichtingen te geven en themabijeenkomsten en (live) Q&A's te organiseren.

*"Ik heb nu al wel twee of drie keer een vraag in mijn DM gehad van een jongere die inderdaad dus wel ergens tegenaan liep en daarover informatie wilde of even wilde sparren over wat hij kon doen. En uiteindelijk heb ik diegene tips en advies kunnen geven zodat hij zelf weer verder kon. Dus het werkt wel."*



Bij deze stap kun je het methodisch principe **Praktische hulp** inzetten. Jij biedt concrete hulp en ondersteuning bij specifieke kwesties, problemen, wensen en behoeften van jongeren, zoals hulp bij het vinden van een stageplaats, het aanvragen van uitkeringen, het aanmaken van een DigiD, etc. Door jongeren te ondersteunen en voor hen kleine praktische zaken te regelen, ervaren ze dat de steun van jou iets oplevert en motiveert het hen om door te gaan op de weg naar positieve verandering. Online kun je dat doen via verschillende chatopties, (beeld)bellen en appen, maar ook via online bijeenkomsten en consultmomenten.

*"Hij wil een stageplek zoeken. Hij weet nog niet waar hij moet gaan zoeken. Hij heeft binnen een korte tijd deze stageplek nodig, want hij is een beetje aan de late kant. En hij nog geen sollicitatiebrief en CV gemaakt. Daar kan ik hem bij helpen."*



### **b) Groepsgericht en individueel ondersteunen**

Hier gaat het om herhaaldelijk contact met individuele of groepen jongeren in de online leefwereld waarbij je door het inspelen op de ontwikkelingsbehoeften van jongeren bijdraagt aan hun persoonlijke ontwikkeling en maatschappelijke participatie.

Door de online gebruiksmogelijkheden zoals Anonimiteit en Asynchroniciteit kun je jongeren anoniem, op afstand en op elk gewenst moment individueel begeleiden. Hiervoor kun je ook verschillende online platforms gebruiken die passen bij de behoeften, situatie en interesses van jongeren.

*"Hij kon ook niet bellen omdat hij thuis was. Hij kon online, door middel van berichten, anoniem ingaan de thuissituatie. Met mij praten over dingen waar hij tegenaan liep, ik denk dat dat het mooie van online is. Dat jongeren zich daar gewoon een stuk veiliger voelen. Bijvoorbeeld door het uit kunnen laten van de camera."*

Groepsgerichte ondersteuning kan variëren van het begeleiden van online groepsactiviteiten zoals online games, het begeleiden van online muzieklessen en verschillende workshops, tot het begeleiden van een appgroep van een groep jongeren. Groepsgerichte ondersteuning kun je ook specifiek aanbieden voor meiden (zie **hier** meer). In een online setting maak je het mogelijk voor meiden om samen bij elkaar te komen en hen te ondersteunen bij hun identiteitsontwikkeling, zodat zij zelf vorm kunnen geven aan hun eigen leven.

Individuele en groepsgerichte ondersteuning begint met het bepalen van het doel vanuit ontwikkelingsbehoefte van jongeren. Net zoals bij de vergelijkbare offline methodiek Individueel Begeleiden (click **hier**), bepaal je in de online leefwereld samen met jongeren aan welke concrete, persoonlijke doelen de jongere bij online individuele ondersteuning gaat werken. Dit kun je ook doen door je online handelen te combineren met offline.



*"Afwisselend, online via Teams en WhatsApp en offline op de jongerenwerklocatie, gaan jongerenwerker en jongere in gesprek over welke doelen er zijn."*



Voordat je met groepsgericht ondersteunen aan de slag gaat, moet je de groep vormen. Dit kun je doen vóór, tijdens of na het bepalen van het doel. Je vormt samen met jongeren een groep. In sommige situaties wordt door de jongeren zelf een groep gevormd met behulp van sleutelfiguren in de buurt (zoals ouders, buurtbewoners, sportcoaches, etc.), of van een bestaande offline groep wordt een nieuwe online groep gemaakt.



*"Wij zitten steeds meer op Discord, daar zijn we een groep aan het vormen met jongeren."*





Nadat de doelen bepaald zijn en een groep gevormd is, ga je samen met jongeren een programma maken over hoe deze doelen behaald kunnen worden, welke acties genomen moeten worden en hoe taken moeten worden verdeeld. Dit betekent niet dat je een programma altijd op papier moet zetten. Het kan namelijk ook tussendoor, door even na te denken wat en hoe iets gedaan gaat worden. Je denkt na over waar je met de individuele ondersteuning en groepsactiviteit naartoe wilt.

Hier kun je het methodisch principe **Leren door doen** inzetten. Je biedt jongeren online mogelijkheden voor concrete leerervaringen. Het idee is dat jongeren door experimenteel leren en het zelf uitvoeren van verschillende taken, belangrijke vaardigheden ontwikkelen, hun verantwoordelijkheid vergroten en beter in staat zijn zelfstandige en positieve keuzes in het leven te maken. Je ondersteunt jongeren door aanwijzingen, feedback en vertrouwen in het eigen kunnen te geven.

*“Het verschilt per persoon, maar dat doe ik bij jongeren bij wie deze leerstijl passend is. Maar in ieder geval zo zelfstandig mogelijk dingen laten doen.”*



*“Afspraken maken over wat een jongen doet en wat jij als jongerenwerker kan betekenen. Draagkracht afwegen.”*

De vorm van de activiteiten binnen de groepsgerichte ondersteuning is belangrijk om goed aan te kunnen sluiten bij de behoefte van de doelgroep en om het doel van de activiteit te kunnen bereiken.

*“Ik denk dat meegaan met de behoefte belangrijk is. Zoals ik al zei ben ik meegegaan in de behoefte van de jongen om aanvankelijk anoniem te communiceren, en vervolgens op initiatief van de jongen het contact offline voort te zetten. Daarnaast heb ik direct werk gemaakt van de doorverwijzing voor zijn vader en het zoeken naar een studentenkamer, dit waren behoeften van de jongen.”*



Vervolgens wordt de individuele of groepsgerichte ondersteuning uitgevoerd. Onderscheidend voor het online uitvoeren van individueel en groepsgericht

ondersteunen is het soort online medium dat gebruikt wordt en de mate waarin online en offline contact wordt gecombineerd. Hiervoor worden ook alle jongerenwerkmethodieken ingezet die online een andere invulling krijgen.

### **Groepsdynamiek**

Bij groepsgerichte ondersteuning is jouw rol in de uitvoering om gaandeweg online te polsen (zo nodig individueel) hoe de uitvoering van het programma de jongeren bevalt, waar nodig via de telefoon of appberichten extra uitleg te geven aan jongeren, hen te motiveren via sociale platforms, het gesprek via appgroepen gaande te houden en te zorgen dat de groepsgerichte online ondersteuning eventueel online (bijvoorbeeld op Instagram) te volgen is voor andere jongeren.

Anders dan offline is er online minder grip op groepsdynamiek. Groepen jongeren zijn online meer fluïde waardoor het moeilijk is er goed zicht op te houden en de te beïnvloeden.

Daarnaast worden jongeren in deze snel veranderende groepen makkelijk door andere jongeren 'afgebrand' wanneer er iets gebeurt dat door anderen wordt afgekeurd, en hebben sommigen van hen niet door dat hun online gedrag bij andere jongeren voor irritatie zorgt. Hiervoor gebruiken jongeren vaak de anonimiteit om andere jongeren te pesten en de groepsdynamiek te verstoren. In dit soort situaties staat de veiligheid van jongeren voorop. Door vooraf goed te weten wie er precies aanwezig is in de groepsactiviteiten en in andere online groepen waar de deelnemers parallel aan de groepsondersteuning actief in kunnen zijn, helpt bij het grip krijgen op de groepsdynamiek.

De groepsdynamiek tussen jongeren speelt zich tegelijkertijd online en offline af. Dit vraagt van jou dat je zowel offline als online de groepsdynamiek van jongeren volgt. Online informatie over de groepsdynamiek kan waardevolle informatie geven waardoor je kunt voorkomen dat conflicten tussen jongeren offline verder escaleren en vice versa.

Tot slot is het belangrijk dat bij het begrenzen van online gedrag van jongeren wordt uitgelegd waarom begrenzing nodig is voor het kunnen uitvoeren van de online groepsondersteuning. Eventuele onduidelijkheid over het interpreteren van berichten en emoji's moet hierbij expliciet worden benoemd.



Om positieve groepsdynamiek te waarborgen kun je bijvoorbeeld de volgende twee methodische principes inzetten:

**Eén-op-één contact** – Dit methodisch principe verwijst naar een klein individueel gesprek tijdens een groepsactiviteiten. Afhankelijk van de situatie is het soms het beste om contact en interactie één-op-één met jongeren te zoeken. Bijvoorbeeld als iemand in een groepsapp of tijdens een livesessie vervelend doet of individuele aandacht nodig heeft, is het handig en raadzaam om in een privébericht naar de betreffende jongere te reageren. In het één-op-één contact creëer je veilige sfeer waarin jongeren zich vrijer en prettiger kunnen voelen hun privé zaken met jou te delen.



**Werken met regels** – Je maakt gebruik van formele en informele regels in de begeleiding van jongeren door: de regels samen met jongeren op te stellen, de regels samen met jongeren te bespreken, jongeren verantwoordelijk te maken voor het naleven van de regels, en met sancties regels te handhaven.

*“Ik denk dat het allerbelangrijkste is dat je regels hebt. En hoe ga je met elkaar om? Ik denk dat dat het allerbelangrijkste is, zeker in de online wereld.”*



### Individueel ondersteunen

Omdat online individuele ondersteuning bestaat uit een omvangrijke hoeveelheid handelingen (zie offline methodiek Individuele Begeleiding **hier**), kan hier geen eenduidige omschrijving van worden gegeven. Je maakt de jongeren wegwijs in paden die zij moeten bewandelen voor het bereiken van doelen. Tussentijds benoem je wat jongeren hebben bereikt en kun je eventueel een advies geven aan jongeren. Als de individuele ondersteuning is beëindigd, sluit je het online contact met de jongere niet af. Via sociale media kun je een lijntje met jongeren blijven houden. Dit doe je in het belang van de langdurige betekenisrelatie met jongeren. Sommige jongeren hebben dit nodig in het geval dat zij een persoon nodig hebben waar ze op kunnen terugvallen als het even weer tegenzit.

### c) Doorverwijzen

Je komt als jongerenwerker dagelijks online in contact met jongeren die diverse vragen en problemen kunnen hebben. Je kunt jongeren hierbij niet altijd ondersteunen vanuit jouw rol als jongerenwerker. Voor sommige problemen hebben jongeren (specialistische) hulp nodig. Ook kan het voorkomen dat je zelf niet de juiste kennis in huis hebt om jongeren te kunnen ondersteunen. In deze situaties kun je jongeren doorverwijzen naar andere activiteiten, collega's, samenwerkingspartners en instanties. Via verschillende online kanalen kun je dit makkelijk en snel doen.

*"Ik ga bijvoorbeeld live met Drugskompas. Dat is een netwerkpartner van ons. Op het moment dat een jongere bijvoorbeeld blowt en hij wil daar eigenlijk vanaf dan zou je daarin de brug kunnen zijn. Dus dan neem je diegene mee naar Drugskompas of je geeft het linkje door."*



De ervaring leert dat jongeren liever offline worden doorverwezen. Ze geven aan offline contact als persoonlijker te ervaren, dit komt volgens hen dieper binnen dan online contact.

*“Het startgesprek en het overdragen zou ik nooit online doen.”*

Tot slot is het belangrijk dat je contact met jongeren onderhoudt nadat de doorverwijzing plaats heeft gevonden. De online wereld biedt jou veel mogelijkheden om dit ook op een laagdrempelige manier te doen. Je kunt bijvoorbeeld op een later moment bij jongeren navragen hoe de start van de hulp bevalt door een WhatsAppbericht te sturen. Je kunt jongeren ook makkelijk online blijven volgen wanneer ze na ondersteuning zijn uitgevlogen. Dit maakt dat jongeren ook sneller weer contact met jou zullen opnemen wanneer er iets is waarbij ze hulp nodig hebben.

*“Bij de afsluiting denk ik dat het belangrijk is dat er altijd een warme overdracht is, en dat je naderhand ook contact houdt over hoe het gesprek met de hulpverlener ging en aanbiedt om eventueel mee te gaan met deze gesprekken met de hulpverlener.”*

Een warme overdracht en doorverwijzing naar andere instanties gaat online moeilijker dan offline. Mogelijk kiezen jongerenwerkers er daarom voor om dit vooral offline te doen. Jongerenwerkers lijken de mogelijkheid voor jongeren dus open te willen houden om op een later moment weer contact op te nemen via WhatsApp; er zijn dan ook geen aanwijzingen dat het individuele WhatsApp-contact expliciet wordt afgesloten. De online individuele ondersteuning eindigt, maar het online contact wordt dus niet geheel afgesloten.



## In het kort

- ▶ Met deze stap bied je jongeren de nodige ondersteuning en begeleiding zodat zij zelfstandiger aan de slag kunnen met hun wensen, behoeften en problemen.
- ▶ Dit doe je door: a) incidenteel te ondersteunen bij korte en meer praktische vragen b) herhaaldelijk individueel of in een groepsverband jongeren te begeleiden (begeleidingstrajecten aan te gaan met individuele en groepen jongeren en verschillende methodieken in te zetten) en c) door te verwijzen naar andere collega's, samenwerkingspartners en instanties.

## Belangrijk om te weten

Kenmerkend aan de eerste vier stappen is dat je hier continu mee bezig bent tijdens het handelen in de online leefwereld van jongeren. Stappen 4 t/m 7 doorloop je in de meeste situaties in een vaste volgorde. Eerst leg je contact met jongeren in hun online leefwereld. Vervolgens onderhoud je dit contact en bouw je een relatie op met deze jongeren en tot slot peil je, aan de hand van dit contact, de behoeften van jongeren en bied je hun ondersteuning of leid je hen door naar andere instanties. Afhankelijk van de doelgroep en de situatie sla je soms stappen over. Er kan bijvoorbeeld naar aanleiding van een opgepikt signaal (stap 3) sprake zijn van een (direct) onveilige situatie voor de jongere of haar/zijn/hen omgeving en derden. In dat uiterste geval kun je direct interveniëren en jongeren ondersteuning bieden en/of doorleiden naar andere instanties (stap 7) zonder eerst een relatie met hen op te bouwen (stap 5).

Ook kun je binnen één online activiteit (zoals een poll uitzetten) tegelijk verschillende methodische stappen doorlopen. Bijvoorbeeld, je gaat jezelf oriënteren op wat jongeren bezighoudt, je vergroot je bekendheid en toegankelijkheid online, je pikt signalen op en binnen dezelfde online activiteit ga je ook contact leggen/krijgen met jongeren.

Jongerenwerk in de online leefwereld is een integraal onderdeel van het jongerenwerk. Dat wil zeggen dat het altijd geïntegreerd is met het werken in de offline leefwereld met als inzet dat het werken in de online en offline leefwereld elkaar versterken. Voor het doorlopen van de methodische stappen betekent dit dat je soms je online werk moet combineren met je offline werk. Bijvoorbeeld, om je bekendheid en toegankelijkheid online te vergroten moet je ook offline actief, zichtbaar en aanspreekbaar zijn. Jongeren online vinden en

contact met hen maken kan lastiger zijn als je in de wijk of in jongerenwerkcentra minder bekend en zichtbaarder bent. Als je al een bekende jongerenwerker in de wijk bent krijg je makkelijker meer volgers online en ben je zichtbaarder. Jouw offline activiteiten en contacten gebruik je om jongeren door te verwijzen naar online accounts vanuit de organisatie. Dat kun je doen door bijvoorbeeld jongeren QR-codes gelinkt aan online accounts te laten scannen. Op die manier heb je direct ook online contact met (nieuwe) jongeren gemaakt. Of bij het online gamen of andere online activiteiten waar bijvoorbeeld ook een prijs/beloning voor deelname aangeboden is, kun je beslissen om de prijs/beloning naar de winnaars thuis te brengen of in het jongerenwerkcentrum uit te reiken.





Op deze manier kun je face-to-face met de jongeren kennismaken, eventueel ook met hun ouders, en de eerste stap zetten naar het opbouwen van een betekenisrelatie. Met de combinatie van online en offline contact ontstaan er meer mogelijkheden (lichaamstaal/non-verbale communicatie) om elkaar echt te leren kennen en een betekenisrelatie op te bouwen. Deze offline setting kan leiden tot ander type gesprekken en bezigheden en een mogelijkheid aan jongeren bieden om jou ook beter te leren kennen en jou te zien als iemand die zij kunnen vertrouwen.



**//** *“Maar als je bijvoorbeeld op Snapchat of Instagram zit, dan is het wel leuk om dat offline terug te koppelen. Bijvoorbeeld ‘ik zag dat je gisteren aan het voetballen was in wijk X, wat was je aan het doen? Met wie was je? Was het leuk?’”*

Tijdens de COVID-19 pandemie en ingevoerde lockdowns zijn bijna alle jongerenwerk groepsactiviteiten naar online verplaatst. Nu dat dat niet meer nodig is vindt de groepsgerichte ondersteuning vooral plaats in een offline setting. De online leefwereld en online gebruiksmogelijkheden kun je wel aanvullend gebruiken om je groepsgerichte ondersteuning in een offline setting te versterken. Bijvoorbeeld, als je de groepsgerichte ondersteuning offline uitvoert gebruik je de online gebruiksmogelijkheden om contact met jongeren te houden, updates naar elkaar te sturen, ideeën uit te wisselen, informatie sneller en makkelijker in de groep te verspreiden, met jongeren op een laagdrempelige manier te bespreken hoe de doelen behaald kunnen worden, welke acties, taken, verantwoordelijkheden jullie gaan nemen en jongeren uit de groep één-op-één te spreken (bijvoorbeeld via een zoom meeting, DM op Instagram of WhatsApp).



# 03

## ...En nog dit

De online leefwereld van jongeren is een dynamische omgeving waar veel gebeurt. In dit onderzoek hebben we dan ook geen antwoorden op alles wat daarin speelt. Hier noemen we een paar kwesties waar we nog geen afdoende antwoord op hebben en waar nader onderzoek nodig is.



### **Issues rondom privacy van jongeren en jongerenwerkers**

Bij het werken in de online leefwereld van jongeren komt vaak de vraag over hoe de persoonsgegevens van jongeren en jongerenwerkers beschermd worden. Sinds 2018 en de introductie van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) gelden meer verplichtingen voor het verzamelen, opslaan en verwerken van privégegevens. Voor jongerenwerkorganisaties gelden deze ook. Net zoals bij het offline werken, zijn er vaak duidelijke kaders voor bijvoorbeeld welke informatie over jongeren geregistreerd, opgeslagen en gedeeld mag worden. Jongerenwerkers mogen geen foto's van jongeren op de sociale media plaatsen, tenzij ze 16 jaar oud zijn en zelf toestemming hiervoor hebben gegeven (zie ook Beroepscode voor de sociaal werker). Echter, wordt vaak in het online contact met jongeren (bijvoorbeeld via WhatsApp) privacygevoelige informatie tussen jongeren en jongerenwerkers gedeeld (zoals privéverhalen van jongeren over hun mentale gezondheid, huiselijk geweld of armoede).

Wat gebeurt er als de telefoon van een jongerenwerker gestolen wordt of zijn/haar/hen sociale media-accounts worden gehackt en alle deze chatgesprekken met jongeren vrijkomen? Wie is hier verantwoordelijk voor? Mogen WhatsAppgesprekken op de telefoon bewaard worden? Wie is verantwoordelijk voor de opslag? Met de toename van online interacties is het denkbaar dat jongerenwerkorganisaties hierin een aantal stappen moeten zetten, b.v. via extra trainingen en het ter beschikking stellen van digitale kluizen. Dit zijn al een paar kwesties rondom privacy waarvoor geen duidelijke kaders zijn vastgesteld bij sommige jongerenwerkorganisaties.

### **Randvoorwaarden voor het uitvoeren van jongerenwerk in de online leefwereld van jongeren**

Jongerenwerkers zijn al een aantal jaar bezig met het werken in de online leefwereld van jongeren, maar niet alle jongerenwerkorganisaties hebben duidelijke randvoorwaarden voor het uitvoeren van dit werk.

Hiermee bedoelen we de voorwaarden in de organisatie en aansturing die bijdragen aan het uitvoeren van het jongerenwerk in de online leefwereld van jongeren.

Dit onderzoek wijst ons op drie gebieden waar sommige jongerenwerkers tegen problemen aanlopen.

**Ten eerste**, technische en digitale voorzieningen (zoals een smartphone met goede camera en internetabonnement) zijn vereiste om je überhaupt in de online leefwereld van jongeren te bevinden en online contact met hen te kunnen maken. Dit is niet altijd vanzelfsprekend voor alle organisaties en sommige jongerenwerkers gebruiken nog steeds hun eigen privételefoon om hun werk in de online leefwereld te doen. **Ten tweede**, jongerenwerkers zien hun online werk niet als een specifieke dienst, platform of tool, maar als een verlengstuk van hun reguliere offline werk (Hamdiui, z.j.)<sup>9</sup>. Maar werken in de online leefwereld

is vaak tijdsintensief. Een rondje scrollen op de sociale media-accounts van jongeren of het beantwoorden van alle appjes en DM's kan makkelijk een paar uur in beslag nemen. De bevindingen laten zien dat er een verschil zit per organisatie en per team of jongerenwerkers uren beschikbaar krijgen voor hun online werk of dat ze het naast hun reguliere offline werktaken moeten doen. De opdrachtgevers en financiers zien niet altijd de meerwaarde van het jongerenwerk in de online leefwereld en voor jongerenwerkers wordt het soms lastig om de opdrachtgevers te overtuigen om geld en arbeidsuren te investeren in het online werk (Hamdiui, z.j.)<sup>10</sup>. **Ten derde**, op het beleidsniveau missen sommige jongerenwerkers meer helderheid over wat ze met jongeren uit een andere wijk, stad of provincie moeten doen. In de online leefwereld zijn er geen gebiedsgrenzen en iedereen kan met iedereen contact zoeken.

<sup>9</sup> Hamdiui, T. (z.j.). SNAC Digital Youth Work, Work Package 4 “New practices for online youth work”. Te verschijnen.

<sup>10</sup> Idem

Hoe moeten jongerenwerkers reageren als een jongere uit een andere wijk, stad of provincie online ondersteuning zoekt bij een bepaalde jongerenwerker? Kun je die helpen of moet je die persoon verwijzen naar de jongerenwerkers in zijn/haar/hen omgeving?

Deze bevindingen komen overeen met hoe in andere landen een aantal randvoorwaarden voor het jongerenwerk in de online leefwereld zijn opgesteld (2016)<sup>11</sup>:

1. Er moet gestreefd worden naar de organisatiecultuur die nieuwsgierigheid en experimenteren voor het werken in de online leefwereld aanmoedigt.
2. De doelstellingen van strategische planning omvatten de coördinatie, aansturing, management en ontwikkeling op lange termijn van jongerenwerk in de online leefwereld.
3. Digitale media en technologie worden gebruikt in overeenstemming met de algemene jongerenwerkdoelen.

4. De uitvoering van het jongerenwerk in de online leefwereld vereist verschillende middelen, waaronder digitale infrastructuur en tools, werkuren, financiële middelen en menskracht.
5. De benodigde vaardigheden en bekwaamheid van de jongerenwerkers moeten gewaarborgd zijn.
6. In de online leefwereld van jongeren wordt samengewerkt met verschillende stakeholders.

Het formuleren van de juiste en heldere randvoorwaarden en het delen van good practices is nodig zodat jongerenwerkers hun werk in de online leefwereld beter kunnen uitvoeren. Dit helpt ook om aan de buitenwereld te laten zien dat jongerenwerkers vaak op verschillende borden tegelijk schaken en we dus heel wat te winnen hebben bij het faciliteren en mainstreamen van dit soort werk.

11 Verke (2016). *Guidelines for Digital Youth Work*. <https://www.verke.org/en/tips/guidelines-for-digital-youth-work/?lang=en>

# 04

## Methodische verantwoording

Dit praktijkgericht wetenschappelijk onderzoek is een onderdeel van het RAAK-Publiek onderzoeksproject 'Jongerenwerk in de online leefwereld van jongeren' en is uitgevoerd in de periode van mei 2020 tot mei 2022. Deelstudie 2 van dit onderzoek is uitgevoerd in de vorm van een onderzoekswerkplaats, bestaande uit 26 jongerenwerkers vanuit 14 jongerenwerkorganisaties uit zeven provincies en vier onderzoekers van het lectoraat Youth Spot. De participerende jongerenwerkorganisaties zijn: PerMens, De Schoor, Youth for Christ, MeerWaarde, Combiwel, Bindkracht10, Dock, Venzo Swazoom Welzijn, JoU, R-Newt, Wijkz, Gro-Up, Dynamo en Participe.



In vier onderzoekswerkplaatsen: 1) Online als vindplaats, 2) Online signaleren, 3) Individueel ondersteunen en 4) Groepsgericht ondersteunen, hebben onderzoekers en jongerenwerkers een conceptueel model ontwikkeld voor het methodisch werken in de online leefwereld van jongeren. Hiervoor is een canvas als tool gebruikt om dit model te ontwikkelen. Het canvas is gebaseerd op de basisstructuur van jongerenwerkmethodieken. Jongerenwerkmethodieken bestaan uit vier onderdelen die in het canvas terugkomen: inhoudelijk kader, pedagogische opdracht, organisatie en aansturing en uitvoering. Deze vier onderdelen zijn in totaal 20 werkplaatsbijeenkomsten met de jongerenwerkers besproken. Met behulp van de inhoudelijke kennis die we met de offline methodieken hebben opgedaan, gingen we aan de slag met het ontwikkelen van het conceptueel model voor het werken in de online leefwereld.

Dit hebben we gedaan door deze offline kennis aan te vullen of aan te passen voor het jongerenwerk in de online leefwereld van jongeren.

Alle 20 bijeenkomsten zijn opgenomen en getranscribeerd voor de analyse. De analyse van deze werkplaatsbijeenkomsten heeft geresulteerd in de bevindingen die hierboven beschreven staan en die we ook onderbouwd hebben met reeds bestaande kennis. De citaten die in de tekst staan zijn uitspraken van de jongerenwerkers uit de werkplaatsbijeenkomsten. Voor meer informatie over de onderzoekopzet, neem a.u.b. contact met een van de onderzoekers van het lectoraat Youth Spot.



# Colofon

Deze handreiking is onderdeel van het onderzoek Jongerenwerk in de online leefwereld van jongeren dat werd uitgevoerd door het lectoraat Youth Spot – Jongerenwerk en 14 jongerenwerkorganisaties: PerMens, De Schoor, Youth for Christ, MeerWaarde, Combiwel, Bindkracht10, Dock, Venzo Swazoom Welzijn, JoU, ContourDeTwern (R-Newt), Wijkz, Gro-Up, Dynamo en Participe.

## ► **Financiers:**

Stichting Innovatie Alliantie (RAAK-Publiek) en eigen bijdragen van de participerende organisaties, lectoraat Youth Spot - Jongerenwerk en Hogeschool van Amsterdam.

## ► **Auteurs:**

Dejan Todorovic, MSc., Rosa Koetsenruijter, MSc., dr. Willeke Manders, dr. Stijn Sieckelinck

## ► **Met dank aan:** dr. Jolanda Sonneveld, Jeremy Rijnders, MSc en Daniel Tempelman, MSc

## ► **Uitgave:**

*Lectoraat Youth Spot* - Jongerenwerk, Kenniscentrum Maatschappij en Recht, Hogeschool van Amsterdam, 2023

*Het lectoraat Youth Spot* - Jongerenwerk richt zich op de professionalisering van het jongerenwerk. Zij werkt bottom-up (onder meer op basis van de ‘tacit knowledge’ van jongerenwerkers) met een open blik naar stedelijke, landelijke en internationale ontwikkelingen in de werelden van jongeren, samenleving, wetenschap en beleid.

*Het lectoraat Youth Spot* - Jongerenwerk wordt gevormd door Combiwel, PerMens, Dock, Jongerenwerk Utrecht (JoU), ROC van Amsterdam, Youth for Christ, Wijkz, Participe, ContourDeTwern (R-newt), De Schoor, Dynamo, Gro-Up, Venzo Swazoom Welzijn, Bindkracht10, MeerWaarde, The Mall – De Baarsjes, AM-Supportteam, Presikhaaf University en de Hogeschool van Amsterdam.

## ► De publicatie is te downloaden via de **website.**

## ► **Overname van informatie** uit deze brochure is toegestaan onder voorwaarde van correcte en volledige weergave van de uitkomsten en bronvermelding.



# Bijlagen: citaten

## Stap 1 > Oriënteren

*"Ik ben daar zelf ook achter gekomen, dat ook moeders en vaders online zijn en dat ook jongeren van 16 t/m 23 jaar zijn teruggegaan naar Facebook. En waarom is iedereen teruggegaan naar Facebook? Omdat je daar de gemeenschappelijke groepen hebt... Maar het kan zijn dat het over een jaar weer anders is. Dus het is heel belangrijk hoe jij je werk offline verricht, ook online te verrichten. Dat kan je alleen maar invullen en anticiperen als je goed luistert naar wat de jongeren beweegt en dat je met hen in gesprek gaat, hoe kom je hieraan, waar, welke pagina, voeg me toe..."*

◀ Terug naar pagina 17

## Stap 2 > Bekendheid en toegankelijkheid vergroten

### Aansprekende content

*"Ja, dat je online aanwezig bent. Bijvoorbeeld Internationale Vrouwendag, was de laatste en dan doen we een post en dat wordt best wel gerepost. Dus daar is het ook goed voor. Op die dag post iedereen daarover en als er een toffe quote of iets dergelijk wordt gezien, wordt dat gauw gerepost. Ja, want op dat moment is dat hype. Over de avondklok hadden we ook een paar quotes gepost en die werden regelmatig gerepost."*

◀ Terug naar pagina 21

### Via activiteiten

*"Samen met de doelgroep live gaan. We doen bijvoorbeeld elke dinsdag sporten en dan gaat een jongerenwerker samen met een jongere uit de doelgroep samen sportoefeningen doen. Dat kunnen dan de andere jongeren via Instagram live kijken en meedoen. Ze zien een bekende jongerenwerker uit de wijk, maar ze zien ook een vriend of een vriendin die ook een goed voorbeeld geeft om te bewegen."*

◀ Terug naar pagina 22

# Bijlagen: citaten

## Principe Werken met de omgeving

*"Lijpe is een rapper en hij heeft mijn post gedeeld. Hij had een concert in Utrecht en ik ken hem een beetje en ik dacht ik ga die jongen ook promoten en ik heb hem een berichtje gestuurd. Nou hij zei dank je wel, dank je wel. Ik heb mijn post gedeeld en hem daarin getagd. En wat doet hij? Hij deelt mijn pagina ook. Dus de volgende dag was ik aan het werk en weet je hoe ik werd ontvangen 'hey, Lijpe heeft jou gedeeld!'"*

◀ Terug naar pagina 23

## Principe Peer Support

*"Nieuwe jongeren krijg je ook binnen doordat andere jongeren jou gaan taggen. Bijvoorbeeld met een online quiz. Dat hebben we al gedaan en dat was echt een succes en dat gaan we nu weer doen. En veel jongeren hebben mij dan gedeeld en die taggen mij dan daarin en toen stroomden allemaal nieuwe jongeren binnen."*

*"Wij hebben een groep jongeren die nu vrijwilligers zijn en online contact opnemen met jongeren die niet meer in beeld zijn."*

◀ Terug naar pagina 24

## Reageren op en deel posts

*"Ik vraag sowieso alle medewerkers om de flyer te delen, ik tag zoveel mogelijk mensen in posts zodat ze makkelijk kunnen reposten. Ik vraag zelf niet aan jongeren om dit te delen en ik weet niet of mijn collega's dat doen, maar ik zie wel dat sommige jongeren uit zichzelf gaan de flyer delen."*

◀ Terug naar pagina 24

## Stap 3 > Signaleren

### Passief signaleren

*"Het is zeer waardevol om de stories of op tijdlijnen hun berichten te monitoren (zoals je op straat ook de plekken langs gaat)."*

◀ Terug naar pagina 28

# Bijlagen: citaten

## Stap 4 > Contact leggen / krijgen

### Contact via online activiteiten

*"Wat we nog specifiek hebben gedaan is aan jongeren die wilden deelnemen gevraagd naar hun leeftijd, wijk waar ze wonen, telefoonnummer en dat ging allemaal via DM. Maar ook heel random van hey, wat leuk, wie ben jij?"*

◀ Terug naar pagina 33

### Een-op-een contact

*"Vanuit het Ouder en Kind Team een jongere doorgestuurd gekregen die individuele ondersteuning nodig had. Ik heb de jongere eerst gewhatsapt. Een laagdrempelig gesprek gestart, maar wel meteen benoemd hoe ik aan zijn nummer kwam. We hebben afgesproken om te videobellen."*

*"Als ik iets constateer dan stuur ik gewoon een laagdrempelig berichtje van he ik heb dit gelezen, ik ben die en die, mocht ik je ergens bij kunnen helpen... Of we hebben een muziekstudio en ik zie dat je graag muziek wil maken dus kom een keer langs. Dat is toch heel laagdrempelig contact zoeken met ze."*

◀ Terug naar pagina 34

## Stap 5 > Contact onderhouden en relatie opbouwen

### Principe Betekenisrelatie

*"Vooral dat we de tijd ervoor hebben genomen om te laten weten dat we er voor ze zijn, dat we dat ook aangeven. Dus dat we, ondanks de corona, nog steeds bereikbaar zijn, dat we nog steeds met hen een activiteit willen organiseren. Dat dat sowieso ook een manier is van het borgen van de veiligheid, denk ik. Dat ze een vertrouwenspersoon hebben en dat ze ergens terecht kunnen. Dus dat vinden wij belangrijk."*

◀ Terug naar pagina 38

### Principe Jongeren in hun kracht zetten

*"We hebben veel jongeren die ondernemen en die zetten sociale media in als marketing om hun diensten te kunnen verkopen en dat doen ze ook goed. Ik heb best wel een grote platform en fanbase op Snapchat, dus ze vragen me ook altijd om hun te promoten en daar ondersteun ik ze ook altijd in."*

◀ Terug naar pagina 39

# Bijlagen: citaten

## Principe Nabijheid

*"Ja of dat jij van rap houdt of weet ik veel, dat je iets leuk vindt wat zij ook leuk vinden...dat soort...voor vertrouwen en betere relatie."*

◀ Terug naar pagina 40

## Stap 6 > Behoeft peilen

*"Er zit natuurlijk ook een groter doel achter, dan is Instagram een platform om dat soort vragen over te stellen."*

*"...terwijl er ook wel eens jongeren tussen zitten die toch LVB hebben en daardoor niet goed worden begrepen, zichzelf niet maar soms ook niet door school of ouders. Als niemand een keertje op die knop drukt van he, heb je daar wel eens naar gekeken."*

◀ Terug naar pagina 42

## Offline contact

*"Online contact zoek je via Instagram of WhatsApp. En dan houd je gewoon contact. Maar op het moment dat je er dieper op in gaat, dan nodig ik ze wel gewoon uit."*

◀ Terug naar pagina 43

## Stap 7 > Perspectief bieden

### Incidenteel ondersteunen

*"Voorlichtingen, delen van foto's, maar ook uitwisseling van ervaringen werden gedeeld via Facebook, Snapchat en WhatsApp."*

◀ Terug naar pagina 45

### Principe Praktische hulp

*"Ontwikkelen in de routes binnen de gemeente, hoe werkt een aanvraag en welke plichten heb ik. Vooral ook toelichten en stappen verduidelijken. In mijn casus is het vooral weg wijzen in het digitaal aanvragen doen bij de overheid."*

◀ Terug naar pagina 46

# Bijlagen: citaten

## Doel bepalen

*"Maar als je echt naar de hulpvraag gaat, denk ik ook dat het heel belangrijk is om de jongeren binnen te halen in het buurthuis en zo toch fysiek af te spreken."*

*"Het kan ook dat school daar [bij het bepalen van doelen] een taak in gaat hebben. En hetzelfde geldt voor de hulpverlening, je moet in ieder geval op één lijn zitten als er al andere hulpverlening of andere instanties in zitten. Dus dat verschilt een beetje."*

◀ Terug naar pagina 47

## Groep vormen

*"Dat gebeurde gewoon offline, dat waren al vaste groepjes van de offline meidenactiviteiten. Hen hebben we benaderd en gevraagd wie mee wilt gaan."*

◀ Terug naar pagina 47

## Programmeren

*"Samen eigenlijk gewoon een programma maken. En kijken of we ook anderen kunnen vinden, andere jongeren in zijn netwerk of zijn omgeving kunnen gebruiken en online kunnen zoeken. Dus samen eigenlijk het project starten. Dit is eigenlijk gewoon jongerenparticipatie starten."*

*"Ze krijgen natuurlijk verschillende verantwoordelijkheden. Ze moeten dingen coördineren, of een jurylid regelen, uitbetalen, hoe werkt dat? Dat vonden ze spannend, maar ook wel leuk, dat ze zo'n verantwoordelijkheid hebben en meer daarin leren. Of dat ze juist met de uitvoering helpen met het licht en het geluid, dan willen ze weer het technische gedeelte leren. Dus er komt veel samenwerking bij, wie wat doet."*

*"Bespreken/inschatten van de zelfredzaamheid. Taboe doorbreken door te benoemen dat diegene het niet alleen hoeft te doen. En als het even niet lukt, dit ook goed is. En als er b.v. geen contact is geweest vanuit de jongere zijn kant berichtje sturen."*

◀ Terug naar pagina 48

# Bijlagen: citaten

## Principe Aansluiten bij de behoeften

*"Maar ook een traject starten. Via talentenjachten werken sommigen aan presenteren, filmen, fotograferen. Dus echt de dingen waar ze iets aan hebben. Daarmee kunnen we dan een traject starten, of doorverwijzen naar een instantie waar ze kunnen doorgroeien."*

◀ Terug naar pagina 49

## Principe een-op-een contact

*"Er waren bijvoorbeeld twee jongeren die ruzie met elkaar gingen maken, waar ik dan echt apart met hen daarover ging bellen."*

◀ Terug naar pagina 51

## Principe Werken met regels

*"En als het online niet goed gaat dan spreek ik ze er wel op aan, van 'he, ken je de regels nog, waar komt dit vandaan?' Sowieso herhalen we het bij jongeren, omdat ze het vaak vergeten."*

◀ Terug naar pagina 51

## Doorverwijzen

*"Zorgen voor een goede doorverwijzing waarbij je ook de mogelijkheid geeft om [offline] mee te gaan met de gesprekken."*

*"Ik denk dat het ook heel verschillend is qua band die je met iemand hebt opgebouwd. Op het moment dat je iemand niet goed kent en die stelt de vraag kun je mij helpen met dit en dit. En je verwijst hem door naar iemand anders dan vraag je nog heel even hoe is het gegaan. Maar dat je daar een korter antwoord krijgt dan op het moment dat je dat aan iemand vraagt die je goed kent. En ook het contact houden met instanties is ook mogelijk, dat je daar even navraagt of het is gelukt."*

*"Ja, ook omdat wij vaak de netwerkpartners al kennen en wij weten met wie we samenwerken, dan is het toch altijd handig om toch heel even mee te gaan naar het gesprek om het zo duidelijk mogelijk uit te leggen."*

◀ Terug naar pagina 52

# Bijlagen: citaten

## Online met offline combineren



*"Online is het een beetje doodgebloed zeg maar. Dan stuurt er iemand nog een keer een foto, of een gelukkig nieuwjaarswens. Maar offline hebben we een barbecue gehad waarbij we stil hebben gestaan bij conclusies; wat hebben we eraan gehad, en dat soort dingen. En af en toe gooi je nog een keer een foto in de groep met 'wat was het leuk he, 2 jaar geleden'."*

◀ [Terug naar pagina 56](#)

