



## Cliënten ondersteun je door in gesprek te blijven over de online wereld

Anke Donders - van Breugel / Mediaccoach ASVZ

Cliënten hebben jou nodig om zo zelfstandig en veilig mogelijk online te kunnen zijn. Met de onderstaande handvatten maak je goede stappen om de client te begeleiden bij de online activiteiten!

### Het stappenplan. Wat kun jij doen als begeleider?

#### Check je mindset

Voel je een drempel om aan de slag te gaan?

Begeleiding bij online activiteiten hoort erbij en jij kunt dit ook!

Het vraagt vooral om een open, nieuwsgierige en niet oordelende houding.

Ga na hoe dat bij jou zit: hoe kijk jij naar online activiteiten?

Zie je ergens tegenop in de begeleiding?

Wat heb je nodig om de volgende stappen te zetten?

Aan het eind van deze PDF vind je tips om eventuele drempels weg te nemen.

---

## Observeer

Wat zie je in het gedrag van de client als die online bezig is?

Kijk eens naar de cliënt als die bezig is met de telefoon, de tablet, de laptop, Xbox, Playstation of Switch. Wat zie je aan het gedrag?

Wat zegt dat jou? Is het spannend, inspannend of ontspannend?  
Prikkel het of ontprikkelt het?

Verandert het gedrag naarmate de cliënt langer bezig is? Wat valt je nog meer op?

Zonder te weten wat de cliënt precies doet, krijg je op deze manier wel een eerste indruk en een idee of de cliënt wat van je nodig heeft.

---

## Inventariseer

Wat wil je nog meer weten over wat de client online doet?

Maak een overzicht van wat je (nu) al weet over de online activiteiten van de cliënt.

Welke vragen komen in je op? Waar wil je nog meer over weten?  
Waar ben je nieuwsgierig naar?

Sta daarin ook stil bij de valkuilen van onderschatten en overschatten.

Soms kan de cliënt met begeleiding en stimulering meer dan je denkt.

Sommige cliënten zijn wel heel handig in het gebruik van media, maar kunnen toch onvoldoende omgaan met de gevolgen daarvan.

---

## Onderzoek

Ga in gesprek op zoek naar antwoorden

De beste manier om antwoord op je vragen te krijgen is om vanuit interesse en nieuwsgierigheid het gesprek met de cliënt aan te gaan. Dat kan heel laagdrempelig met deze eenvoudige vragen:

- Wat doe jij allemaal op/met je telefoon?
  - Wil je me eens uitleggen of voordoen hoe dat gaat?
  - Kunnen we dat eens samen doen?
  - Wat voel je als je dit aan het doen bent?
  - Is het soms ook wel eens niet leuk? Wanneer is dat? Wat doe je dan?
  - Zijn er dingen die je lastig vindt? Wat doe je dan?
  - Waar kan jij heen als je hulp nodig hebt?
-

---

## Analyseer

Is de client online extra kwetsbaar of juist niet?

Je kent de cliënt als geen ander.

En je hebt nu een goed beeld van wat die online doet én wat hem dit oplevert.

Maar er is wel een verschil tussen iets kunnen en iets aankunnen.

Hoe zit dat bij de online activiteiten van deze cliënt?

Wat zijn de positieve en negatieve kanten – de voordelen en de risico's?

Maakt deze activiteit de cliënt extra kwetsbaar of juist niet?

Dit is de basis voor de verschillende aandachtspunten waarop je de begeleiding kunt richten.

---

## Maak afspraken

Zoek samen de balans tussen plezier en veiligheid door afspraken te maken. Bespreek het mediagebruik met de cliënt en maak samen afspraken over de do's en don'ts.

Mogelijk wil je je cliënt beschermen voor vervelende of verdrietige situaties en daarom mediagebruik ontmoedigen of verbieden. Bedenk dan dat het specifieke behoeftes vervult: het geeft plezier, ontspanning, zelfexpressie, sociale verbinding, creatieve voldoening, zichtbaarheid en erkenning.

Richt je in de begeleiding op de vraag: hoe dan wel?

En geef [probeerruimte](#).

---

## Agendeer

Neem mediagebruik op in het zorgplan

Door mediagebruik en online activiteiten in het zorgplan op te nemen creëer je tijd en ruimte om er structureel aandacht aan te besteden.

Ook voor online activiteiten geldt dat het belangrijk is om boodschappen te blijven herhalen.

Zet daarom doelen en afspraken altijd in het zorgplan.

Zo borg je de tijd om elke week bijvoorbeeld even samen aan een veilig Instagramprofiel te werken, of samen te ontdekken hoe je kunt beginnen met vloggen.

---

### Belangrijk om te onthouden

Valt je iets op in het gedrag van een cliënt dat je niet direct kunt plaatsen?

Bedenk dan dat er online van alles kan gebeuren waar je geen zicht op hebt. Stel jezelf daarom standaard checkvraag: 'kan er online iets gebeurd zijn?' En stel gerust een gerichte vraag daarover aan de client.

## Voel je een drempel om aan de slag te gaan?

TikTok, Instagram, gamen, vloggen, influencen. Als je cliënten hoort praten over wat ze online doen en je hebt er zelf niet zoveel mee, voel je je misschien handelingsverlegen.

Toch kun je, ook met weinig kennis en ervaring, cliënten goed begeleiden.

Deze tips helpen je om drempels weg te nemen.

### HEB EEN OPEN, NIEUWSGIERIGE HOUDING

Heb je niets met social media of gamen? Dan straal je dat vaak ook uit. Zonder je daarvan bewust te zijn, heeft dit invloed op het contact met de cliënten over hun online activiteiten. Het verhoogt namelijk de drempel voor hen om te vertellen wat ze zoal meemaken online en waar ze tegenaan lopen. Neem daarom een open en nieuwsgierige houding aan en onderzoek wat voor de cliënten de aantrekkingskracht is en wat het hen brengt. Daardoor ga je anders kijken en ga je anders het gesprek in.

### JE HOEFT ZELF NIET ONLINE TE ZIJN

Zelf actief zijn op TikTok, Instagram of games spelen? Dat is echt niet nodig om er toch over te kunnen praten. Net zoals dat je niet alles van voetbal hoeft te weten om met een cliënt erover te praten. Of het nu gaat om de cliënt te helpen plezier te hebben of voorbereid te zijn op de risico's; het allerbelangrijkste is het gesprek en de bereidheid om te luisteren naar het verhaal van de cliënt. Nodig cliënten uit om te vertellen wat ze doen en meemaken.

## GA OP ZOEK NAAR WAT JE WÉL KENT

Het is onmogelijk om overal van op de hoogte te zijn en gelukkig hoeft dat ook helemaal niet. Er zijn altijd tools, games en platformen die je niet kent. De ontwikkelingen online gaan snel en er ontstaan steeds weer nieuwe hypes en challenges. Zit je met een uitdagende situatie van een cliënt die online iets meemaakte? Denk dan de online component eerst eens weg. Dan blijft alleen het gedrag en de situatie over. En daar weet je vanuit je vakkennis heel goed op in te springen. Bijvoorbeeld een cliënt die verdrietig is na een gemene opmerking op diens foto op Instagram. De eerste stap is niet om alles te weten van Instagram of internettrollen, maar omgaan met het verdriet van de cliënt. Laat je dus niet ontmoedigen door wat je niet kent, maar ga op zoek naar wat wel bekend is. Je zult zien dat je dan al snel de vergelijking maakt met de alledaagse offline praktijk en de kennis die je al in huis hebt.

## NEEM MEDIAGEBRUIK OP IN HET ZORGPLAN

Online activiteiten zijn een onderdeel van het dagelijks leven van iedereen. En dus ook in het werk als begeleider. Dit kun je ondervangen door het op te nemen in het zorgplan. Dat hoeft natuurlijk niet in één keer. Begin bij wat er momenteel speelt, en ontdek gaandeweg wat voor jou en de cliënt werkt. Wat heeft cliënt van jou nodig en wat heb jij daarvoor nodig?

## DURF VAN DE CLIËNTEN TE LEREN

Wat is dat? Hoe gaat dat? Kun je dat eens laten zien? Met deze drie vragen komt er vanzelf een gesprek op gang. Cliënten vinden het leuk om te vertellen over hun online activiteiten. Dat werkt op twee manieren. Allereerst leer jij bijvoorbeeld over social media en krijg je zicht op wat een cliënt weet en doet. Daarnaast ervaren de cliënten dat je een open, niet oordelende houding hebt over hun online activiteiten. Dat vergemakkelijkt het maken van afspraken erover en verlaagt de drempel om je te vertellen wat ze meemaken. Zowel over de leuke en de minder leuke ervaringen.

## SAMEN MET JE TEAM MEDIAWIJZER

Twee weten meer dan een. Je hoeft er niet alleen voor te staan. Dat wat jij niet weet, weet een collega wellicht wel en andersom. Deel vragen en ervaringen met jouw team. Breng het onderwerp online in op het teamoverleg en ontdek wat je van elkaar kunt leren en waar je elkaar kunt steunen. Bespreek waar je als team meer over wilt weten en wat je daarvoor nodig hebt. Maar sta vooral ook stil bij wat jullie als team al in huis hebben en dat je met alle aanwezige offline vakkennis al een heel eind komt.

### Op zoek naar meer info?

Meer weten over hoe je cliënten kunt begeleiden bij gamen, vloggen en daten? Check de praktijksituaties.



Gamen



Vloggen



Opgelicht



Altijd online



Verliefd!



Wat is waar?