

De Dagstart

Een begeleidend document bij het product voor het Montessori Vaklyceum om de hoeveelheid cyberpesten en het aantal online incidenten terug te dringen.

**Jesse Slagter & Mark van Veen
Eindopdracht Bachelor Social Work
Academie voor Sociale Studies, Hanzehogeschool Groningen
Mei 2023**

De Dagstart

Een begeleidend document bij het product voor het Montessori Vaklyceum om de hoeveelheid cyberpesten en het aantal online incidenten terug te dringen.

Joep kijkt op zijn telefoon als hij bijna het schoolplein op fietst. 'Gelukkig' denkt hij: kwart over 8, net voordat de andere leerlingen op school komen. Snel de fiets in het fietsenhok van de docenten neerzetten en dan via de achteringang naar binnen.

Shit. Zit er toch al een groepje leerlingen in de aula. Een beetje subtiel de andere kant opkijken en snel doorlopen, de trap op naar boven. Boven aan het eind van de gang staat de deur van het stiltelokaal al open, dat is fijn want eenmaal binnen is het veilig. Mevrouw Drenth zit er al en groet Joep: 'Goedemorgen Joep, alles goed?'. "Ja hoor".

Zijn vaste plekje achterin is nog vrij, hier kun je nog een beetje naar buiten kijken. Dat is fijn want verder gebeurt er de hele dag niks in het stiltelokaal en dit is ook het enige wat Joep doet. 'Ga je bezig Joep?', vraagt mevrouw Drenth. "Ja mevrouw", antwoord Joep. Dit wordt weer een hele schooldag uit het raam turen, zo gaat het al een maand lang. Het enige waar Joep aan kan denken is het filmpje; wat had zijn leven er anders uitgezien als dat filmpje niet gemaakt was...

Joep is een blanke jongen uit de 3e klas die tot enkele maanden geleden met veel plezier naar school ging. Maar alles veranderde toen hij een liedje meezong in de aula. In dit rapnummer wordt er 'my nigga' gezongen en een klasgenoot heeft het filmpje zo geknipt dat je niet weet dat Joep een nummer mee zingt. Dit filmpje verspreidde zich snel en is uiteindelijk de hele school doorgegaan en is ook terechtgekomen bij andere jongeren in de buurt waar Joep woont. Sindsdien is Joep niet meer veilig op school en ook niet in zijn eigen buurt: hij is al meerdere keren bedreigd en hij wordt uitgescholden voor 'kankerracist'. Zelfs bij zijn voetbalclub werd hij opgewacht. Dit is slechts één voorbeeld van een incident waarbij het gebruik van social media enorme gevolgen heeft gehad voor een jongere. Dit soort incidenten vallen regelmatig voor en veel jongeren lijken zich niet te realiseren wat voor gevolgen hun onlineactiviteiten kunnen hebben.

Kader 1. Voorbeeldsituatie leerling

Titel:	De Dagstart
Subtitel:	Een begeleidend document bij het product voor het Montessori Vaklyceum om de hoeveelheid cyberpesten en het aantal online incidenten terug te dringen.
Student en studentnummer:	Jesse Slagter (389994) & Mark van Veen (403011)
Datum:	Mei 2023
Opleiding:	Bachelor Social Work voltijd, Academie voor Sociale Studies, Hanzehogeschool Groningen
Onderdeel:	Eindopdracht Bachelor Social Work (SSVB22EO)
Opdrachtgever organisatie:	Montessori Vaklyceum Groningen
Opdrachtgever:	Lianne Woltman
Begeleidende docent:	Wim Nieuwenhuijsen
Aantal woorden:	6988

Voorwoord

Voor u ligt het begeleidend document van ons (Jesse Slagter en Mark van Veen) product ‘de Dagstart’. Dit ontwerponderzoek is uitgevoerd in het kader van de eindopdracht Social Work aan de Hanzehogeschool in Groningen in de periode van februari tot en met mei 2023.

Het ontwerponderzoek heeft plaatsgevonden op het Montessori Vaklyceum, een vmbo-school in Groningen. In het derde studiejaar van de studie Social Work heeft Mark zijn stage hier gelopen. Hij heeft hier veel geleerd en daarnaast heeft hij veel plezier gehad. Leerlingen die in een ontzettend spannende en belangrijke fase van hun leven zitten en van alles aan het ontdekken zijn: daar kreeg hij energie van.

Wat hij lastig vond te zien is dat bij het ontdekken de leerlingen ook wel eens fouten maken of pech hebben: pesten komt ook op deze school regelmatig voor en social media speelt hier vaak een rol bij. Tijdens zijn stage heeft hij meerdere leerlingen gezien die slachtoffer zijn geworden van cyberpesten en er zijn incidenten voorgevallen die ontzettend veel impact hebben gehad op het welzijn van de leerlingen.

Omdat wij dit als een groot en actueel probleem zien en het ons beiden persoonlijk raakt, hebben wij besloten om ons ontwerponderzoek te doen over cyberpesten op het Montessori Vaklyceum. Wij hebben in samenwerking met het Montessori Vaklyceum een product gemaakt om het cyberpesten tegen te gaan.

Dankwoord

Wij bedanken directie en medewerkers van het Montessori Vaklyceum voor de tijd die zij voor ons hebben vrijgemaakt om hun ervaringen en meningen te delen. Daarnaast bedanken wij Lianne Woltman in het bijzonder; zij heeft ons als onderzoekbegeleidster geholpen bij het ontwikkelen van het product en wij zijn erg blij met de samenwerking.

Tot slot bedanken wij onze docent Wim Nieuwenhuijsen; hij heeft ons begeleid bij het schrijven van dit begeleidend document. Wij hebben ontzettend veel van Wim geleerd op het gebied van onderzoeken en wij kijken terug op een prettige samenwerking.

Jesse Slagter & Mark van Veen
Mei, 2023

Management samenvatting

In Nederland is er sprake van een stijgende lijn in de hoeveelheid cyberpesten (Akkermans, 2022). Ook op het Montessori Vaklyceum (afgekort als MVL) is er langere tijd sprake van een stijgende lijn in de hoeveelheid cyberpesten en het aantal online incidenten. Uit ons onderzoek blijkt dat leerlingen van het MVL zich vaak niet bewust zijn van de gevaren van social media en weten zij niet wanneer zij iemand wel of niet cyberpesten. Daarnaast geven docenten van het MVL aan niet te weten hoe zij met deze problematiek om moeten gaan. Sommigen geven aan ‘altijd achter de feiten aan te lopen’ als het gaat om cyberpesten of online incidenten. De huidige methoden die gebruikt worden om pesten tegen te gaan werken minder goed voor cyberpesten. Dit komt onder andere door de vluchtige en anonieme aard van cyberpesten.

Het is duidelijk dat er sprake is van een probleem: een stijgende lijn in de hoeveelheid cyberpesten en het aantal online incidenten op het MVL zonder dat er een passende methode of werkwijze bestaat om deze stijgende lijn tegen te gaan. Daarom hebben wij onderzocht hoe wij het MVL handvatten aan kunnen bieden, zodat medewerkers ervoor kunnen zorgen dat er minder online gepest wordt en/of er minder online incidenten plaatsvinden onder leerlingen. De hoofdvraag die wij in dit onderzoek onderzocht hebben, luidt als volgt: “Hoe kan het MVL handvatten geboden worden, zodat medewerkers ervoor kunnen zorgen dat er minder online gepest wordt en er minder online incidenten plaatsvinden onder leerlingen?”

Uit ons onderzoek blijkt dat er verschillende redenen zijn die zorgen dat er sprake is van een stijgende lijn in de hoeveelheid cyberpesten en het aantal online incidenten. Enkele voorbeelden zijn een gebrek aan controle op telefoongebruik vanuit ouders of verzorgers, een gebrek aan bewustzijn van leerlingen (uit voornamelijk jaar 1 en 2) wat betreft de gevolgen van hun onlinegedrag en medewerkers van het MVL die niet weten hoe zij met de problematiek om moeten gaan.

Tijdens ons onderzoek hebben we gemerkt dat de hoeveelheid cyberpesten en het aantal online incidenten waarschijnlijk het best teruggedrongen kan worden door preventief te werken in plaats van reactief. Op dit moment wordt er vaak pas gehandeld als er een melding is gedaan over cyberpesten of een online incident. Daarom is ons product zo ontwikkeld dat het een preventieve werkwijze is die als doel heeft om de leerlingen op het MVL bewuster te maken van het onderwerp cyberpesten en de gevaren van social media. Door de leerlingen bewuster te maken van cyberpesten en de gevaren van social media hopen wij voornamelijk in jaar 1 en 2 de meeste winst te behalen. In jaar 1 en 2 lijken de leerlingen namelijk nog het meest te moeten leren over cyberpesten en de gevaren van social work. Om het bewustzijn van leerlingen te vergroten hebben wij een reeks van drie voorlichtingen inclusief docentenhandleiding ontwikkeld. Deze voorlichtingen kunnen gegeven worden aan het begin van de les tijdens de dagstart door de docent. Een dagstart is het moment waarop elke klas in de ochtend bij elkaar komt met haar mentor om actualiteiten op school of in het nieuws te bespreken. Uit ons onderzoek blijkt dat hier ruimte is voor onze voorlichtingen. Omdat deze voorlichtingen gegeven worden tijdens de dagstart noemen wij ons product de dagstart. De dagstart sluit aan bij de wensen en behoeften van zowel medewerkers als leerlingen van het MVL.

Bij elke dagstart uit de reeks van de drie dagstarten is een docenten handleiding ontwikkeld. Deze docenten handleiding geeft docenten handvatten die hen helpt de dagstarten gemakkelijk uit te voeren. Alle dagstarten inclusief docentenhandleidingen zijn verzameld in een overzichtelijk onlinedocument.

Voor de invoering van de dagstart hebben wij in samenspraak met medewerkers van het MVL twee medewerkers verantwoordelijk gesteld die dit gaan realiseren. Deze medewerkers zijn ook verantwoordelijk voor de evaluatie en eventuele verbetering van de dagstart.

Om ervoor te zorgen dat het MVL ons product zo effectief mogelijk kan blijven gebruiken en de hoeveelheid cyberpesten en het aantal online incidenten zo goed mogelijk terug te dringen hebben wij enkele aanbevelingen geformuleerd. Een reeks dagstarten kan helpend zijn maar cyberpesten is erg complex.

Daarom hebben wij drie aanvullende aanbevelingen geformuleerd. Zo is onze eerste aanbeveling dat het MVL iemand aanstelt die een nieuwe reeks dagstarten ontwikkeld welke halverwege het schooljaar gegeven kunnen worden. Uit ons onderzoek blijkt namelijk dat de kracht van herhaling cruciaal is bij het bewust maken en houden van leerlingen als het gaat om cyberpesten of online incidenten. De tweede aanbeveling is om in de week waarin de dagstarten gegeven worden, het MVL een brief te stuur naar de ouders van de leerlingen. Op deze manier kan het MVL de ouders van leerlingen meer betrekken bij dat wat er op school gebeurt. Ook wordt cyberpesten dan thuis een onderwerp van gesprek. Onze derde aanbeveling is dat de dagstarten geïmplementeerd worden op andere locaties van het MVL. Dit zou een goede aanvulling zijn op het door de overheid verplichte 'veiligheidsplan'. Daarnaast vergroot het MVL haar concurrentievermogen ten opzichte van andere scholen door gebruiken te maken van een 'anti-cyberpest product'.

De reeks dagstarten vermindert de kans op cyberpesten en online incidenten op het MVL. Dit zorgt voor een veiliger leerklimaat en draagt op deze manier bij aan het sociaal functioneren en welbevinden van de leerlingen. Hiermee sluiten wij aan bij artikel 1 (Bevorderen menselijke waardigheid) uit de beroepscode sociaal werk. Door dit product aan te bieden aan de docenten van het MVL komt ook onder hen de focus te liggen op het onderwerp cyberpesten. Dit handvat bevordert het professioneel handelen van docenten en sluit aan bij artikel 26 (Beroepsgerichte samenwerking en ontwikkeling) uit de beroepscode sociaal werk (Steenmeijer, 2021).

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1: beschrijving product	1
1.1 Wat is het product?.....	1
1.2 Voor wie is het product	1
1.3 Evalueren en door ontwikkelen van het product.....	1
1.4 Wat levert het product op	1
Hoofdstuk 2: Aanleiding en doelstelling van het advies.....	1
2.1 Context	1
2.2 Aanleiding	1
2.3 Probleemanalyse	1
2.3.1 Macroniveau:	2
2.3.2 Mesoniveau:	2
2.3.3 Microniveau:	2
2.4 Doelstelling.....	3
2.5 Vraagstelling met deelvragen	3
Hoofdstuk 3: Onderbouwing aanpak en inhoud	5
3.1 Toelichting ontwerpgericht onderzoek.....	5
3.2 Discover.....	6
3.3 Define	6
3.3.1 Ontwerpeisen	7
3.3.2 Design challenge:	7
3.4 Develop	8
3.4.1 Ideationfase	8
3.4.2 Fase van Prototyping	8
3.4.2.1 Evaluatieloop 1	9
3.4.2.2 Evaluatieloop 2	9
3.4.3 Waarderend onderzoek	9
3.4.4 Oplossingen voor betrokkenen op macro-, meso en microniveau.....	10
3.5 Deliver & Evaluate.....	10
3.5.1 Implementatie.....	10
3.5.2 Evaluatie	11
Hoofdstuk 4: Conclusie en aanbevelingen	12
4.1 Conclusie	12
4.2 Brede inzetbaarheid	12
4.3 Aanbevelingen	12

Literatuurlijst.....	14
Bijlagen.....	16
Bijlage 1: Antwoorden deel- en subvragen	16
Bijlage 2: Probleemboom.....	25
Bijlage 3: Interview leidraad (medewerkers)	26
Bijlage 4: Interviewleidraad (leerlingen).....	27
Bijlage 5: Verantwoording interviewleidraden.....	28
Bijlage 6: Interviewleidraad ontwerpeisen + verantwoording.....	29
Bijlage 7: Ontwerpeisen advies/product.....	30
Bijlage 8: Ideeën Brainwritesessie.....	31
Bijlage 9: Feedbackformulier prototype (docenten) + verantwoording	33
Bijlage 10: Feedbackformulier prototype (leerlingen) + verantwoording.....	34
Bijlage 11: Persona	36
Bijlage 12: Service blueprint	37
Bijlage 13: Evaluatieformulier voor docenten + instructie.....	38

Hoofdstuk 1: beschrijving product

In hoofdstuk 1 wordt een beschrijving gegeven van het product, voor wie het product is ontworpen, hoe het product geëvalueerd en door ontwikkeld kan worden en wat het product oplevert.

1.1 Wat is het product?

Via het onderzoek op het MVL is een product ontwikkeld dat als doel heeft de hoeveelheid cyberpesten en het aantal online incidenten terug te dringen. Het product is een reeks voorlichtingen en elke voorlichting bestaat uit een presentatie (PDF) en een docentenhandleiding (PDF) en dient gebruikt te worden als preventief middel. Op deze manier leren de leerlingen wat cyberpesten is en maken wij hen bewust van wat eventuele gevolgen kunnen zijn van hun onlineactiviteiten. Met ons product hopen wij de kans op cyberpesten en online incidenten te verkleinen en zo voor een veiliger leerklimaat te zorgen.

De dagstart is het moment waarop elke klas in de ochtend bij elkaar komt met haar mentor om actualiteiten op school of in het nieuws te bespreken. Omdat elke voorlichting tijdens de dagstart gegeven zal worden noemen wij dit product een dagstart.

Er zijn drie dagstarten gemaakt die met elkaar samenhangen, elke heeft zijn eigen onderwerp: ‘Wat is cyberpesten’, ‘Illegaal cyberpesten’ en ‘Gevolgen van cyberpesten’.

1.2 Voor wie is het product

Deze dagstarten worden gegeven door de mentoren en mentrices van de klassen op het MVL. Elke dagstart begint met de voorbereiding door de docent. In de handleiding staat beschreven welke materialen de docent nodig heeft de dagstart te geven. Na de voorbereiding wordt het doel van de dagstart beschreven aan de hand van de Taxonomie van Bloom (wij-leren, 2021.). Hierin wordt beschreven wat van de leerlingen wordt verwacht aan het eind van de dagstart. Als laatste worden de verschillende stappen met bijbehorende uitleg beschreven. Wanneer bijvoorbeeld informatie uitgelegd moet worden staat beschreven wat de docent precies dient te vertellen (en welke slide in de presentatie hierbij hoort). Dit product is ontwikkeld voor docenten van het MVL en dient voor hen gebruiksvriendelijk te zijn. Daarnaast zijn de dagstarten gericht op de leerlingen om het bewustzijn van cyberpesten en de gevaren van social media te vergroten. Het is daarom van belang dat de dagstarten aansluiten bij het niveau van de leerlingen.

1.3 Evalueren en door ontwikkelen van het product

Tijdens het ontwikkelen van het product lag de focus voornamelijk op de leerlingen uit de onderbouw. Echter gaven de docenten aan deze dagstart ook geschikt te vinden voor leerlingen uit de bovenbouw omdat zij vinden dat de actuele onderwerpen bij elke leerling op een middelbare school aansluiten. Deze reeks dagstarten kan verder ontwikkeld worden door het MVL door een volgende reeks dagstarten te maken. Uit praktijkonderzoek en deskresearch blijkt dat herhaling belangrijk is voor leerlingen zo de kans te vergroten op het onthouden van lesstof. Het MVL zou een eventuele volgende reeks kunnen maken om deze op een ander moment tijdens het schooljaar te kunnen geven.

1.4 Wat levert het product op

Het product vergroot de kennis en het bewustzijn onder leerlingen en docenten bij het gebruik van social media, dit product draagt op deze manier bij aan het versterken van hun eigen kracht en sluit aan bij de Global Definition of Social Work: hierin staat onder andere beschreven dat sociaal werk een beroep is dat sociale cohesie en empowerment bevordert (ISFW, 2021). Door de kennis en bewustzijn over cyberpesten te vergroten onder leerlingen en docenten hopen wij dat de hoeveelheid cyberpesten en het aantal online incidenten zal verminderen.

Hoofdstuk 2: Aanleiding en doelstelling van het advies

In dit hoofdstuk worden de context en aanleiding van het advies beschreven. Daarnaast zijn in dit hoofdstuk de probleemanalyse (op macro, meso- en microniveau) en bijbehorende doelstelling en vraagstelling te lezen.

2.1 Context

Het advies is geschreven voor het MVL (Montessori Vaklyceum), dit is een vmbo-school die bestaat uit twee locaties (de Vondellaan en de van Iddekingeweg). Het MVL biedt onderwijs aan leerlingen van 12 tot en met 16 jaar oud. Het uitgangspunt van Montessorionderwijs is dat leerlingen zelfstandig leren hun eigen leerproces vorm te geven (Wie en wat wij zijn - Montessori Vaklyceum, z.d.).

2.2 Aanleiding

Tijdens de jaarstage van één van de schrijvers viel het hem op dat er regelmatig incidenten en conflicten voorvielen waarbij gebruik werd gemaakt van verschillende social media platforms. Ook was er voortdurend sprake van pestgedrag (zowel kortdurend als aanhoudend) en was dit regelmatig een onderwerp dat werd behandeld tijdens vergaderingen. Docenten en ondersteunend personeel gaven aan dit een moeilijk onderwerp te vinden, waarbij er vaak sprake was van handelingsverlegenheid. Doordat dit onderwerp veel energie en tijd kostte binnen het MVL kreeg één van de schrijvers de indruk dat er sprake was van een structureel probleem.

Een maatschappelijke aanleiding voor dit onderzoek is het feit dat er in Nederland steeds meer via het internet gepest wordt. Uit een onderzoek van het CBS onder Nederlandse jongeren blijkt dat 31 procent van de gepeste jongeren online gepest is, en 19 procent zowel online als fysiek gepest is (Akkermans, 2022).

Cyberpesten heeft verschillende gevolgen voor slachtoffers op lange- en korte termijn (zie bijlage 1, topic 3). Deze gevolgen maken dat (oud)slachtoffers van pesten eerder uitvallen op werk en/of professionele hulp nodig hebben.

2.3 Probleemanalyse

Aan de hand van verzamelde informatie uit het vooronderzoek hebben wij een probleemboom gemaakt waarin de problematiek, oorzaken en gevolgen in kaart gebracht worden (zie bijlage 2). Deze problemen hebben wij ingedeeld in drie hoofdproblemen:

- Er is weinig controle op telefoongebruik vanuit ouders of verzorgers. Dit wordt als een probleem ervaren door docenten van het MVL. Docenten geven aan het gevoel te hebben dat leerlingen thuis geen regels opgelegd krijgen omtrent het gebruik van social media. Hierdoor zijn docenten veel tijd en energie kwijt aan het handhaven van de regels omtrent social media gebruik op school.
- Medewerkers van het MVL geven aan moeilijk grip te krijgen op de onlineactiviteiten van leerlingen op school. Medewerkers kunnen en mogen niet zomaar meekijken met leerlingen op hun mobiele telefoon. Dit is een probleem voor de medewerkers en voor leerlingen: wanneer iemand slachtoffer is van cyberpesten kunnen medewerkers niet altijd achterhalen wie wat gedaan heeft en kunnen daders ongestraft blijven.
- Er zijn meerdere leerlingen die zich niet bewust lijken te zijn van de gevolgen van hun onlineactiviteiten. Dit is een probleem omdat er incidenten voorgevallen zijn op het MVL die zo erg uit de hand zijn gelopen dat leerlingen niet meer naar school durven of kunnen.

2.3.1 Macroniveau:

In 2021 was er sprake van een stijgende lijn in de hoeveelheid cyberpesten (zie 2.2). Wat cyberpesten ongrijpbaarder maakt dan fysiek pesten, is dat cyberpesten doorgaat wanneer leerlingen niet op school zijn. Door aandacht te hebben voor de stijgende lijn in de hoeveelheid cyberpesten in Nederland (en op het MVL) sluiten wij aan bij artikel 2 van de Beroepscode sociaal werk, Deskundige beroepsuitoefening. Dit artikel benoemt dat professionals hun beroep uitoefenen op basis van actuele kennis en inzichten (Steenmeijer, 2021). Wij onderzoeken wat beschermende- en risicofactoren zijn van cyberpesten bij leerlingen van het MVL. Daarnaast onderzoeken wij welke juridische kaders relevant zijn voor ons onderzoek op het MVL.

Volgens het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (2021), zijn alle basis- en middelbare scholen verplicht een veiligheidsplan op te stellen om een veilig leerklimaat te creëren. Het MVL heeft op dit moment een pestprotocol (MontessoriVaklyceum, 2019) dat gebruikt kan worden op het moment dat er sprake is van pesten. In dit protocol staat echter niks over cyberpesten. Daarnaast blijkt uit gesprekken met medewerkers van het MVL dat dit protocol amper gebruikt wordt.

2.3.2 Mesoniveau:

Het MVL heeft eerder voorlichtingen over cyberpesten georganiseerd. Deze komen echter niet herhaaldelijk terug, ondanks dat deze voorlichtingen indruk hebben gemaakt op leerlingen (blijkt uit de afgenomen interviews). Uit gesprekken met directieleden blijkt dat de factor ‘tijd’ invloed heeft op het organiseren van dit soort activiteiten. Docenten en directieleden hebben veel verschillende taken en hebben naar eigen zeggen weinig ruimte over in hun agenda dit te organiseren.

Door online incidenten wordt de sfeer volgens leerlingen en docenten als minder veilig ervaren. Deze onveilige sfeer kan van invloed zijn op vroegtijdig schoolverlaten wat van invloed is op de school en de gemeente. In de gemeente Groningen is een stijging te zien in het aantal vroegtijdig schoolverlaters (Bloemhoff, z.d.).

De negatieve gevolgen van pesten worden mogelijk vergroot doordat slachtoffers hun schoolbetrokkenheid verliezen en hierdoor vaker uitvallen in het onderwijs (Kaandorp, 2015).

Daarnaast blijkt uit gesprekken met medewerkers van het MVL dat de sociale achtergrond en SES-score (sociaaleconomisch status) van invloed zijn op de betrokkenheid van ouders bij de leerlingen en daarmee ook op de problemen die zich voordoen. Een SES-score wordt beschreven in termen van het opleidingsniveau, het recente arbeidsverleden en de financiële welvaart per particulier (VNG, z.d.). Enkele docenten geven aan dat ouders uit een volgens de docenten minder goed sociaal milieu met een lage SES-score hun kinderen minder regels, normen en waarden meegeven. Een lage SES-score is ook een risicofactor voor geweld. Blootstelling aan geweld wordt geassocieerd met een hogere kans op slachtofferschap van pesten op school (Top, 2017).

2.3.3 Microniveau:

Op het MVL zitten leerlingen met een leeftijd van 12 tot 16 jaar. Tijdens deze periode verandert er veel bij een puber, zowel fysiek als mentaal. De theorie van Piaget beschrijft dat de cognitieve ontwikkeling afhankelijk is van de interactie met de omgeving. Tijdens de periode van 12 tot 18 jaar ontwikkelen jongeren volgens hem het vermogen abstract te denken.

Zij beginnen te begrijpen wat voor gevolgen hun acties hebben op langere termijn. Daarnaast begint ook het denken over het denken en leren zij wat bepaalde gedachten en begrippen voor hen betekenen. Jongeren vormen hun identiteit en leren over wat zij belangrijk vinden en waar zij als persoon waarde aan hechten (Hanze, z.d.)

Daarnaast horen bij deze periode ook ontwikkelingsopgaven (van Yperen, 2009):

- Emotionele zelfstandigheid;
- omgaan met eigen en andere sekse;
- ontwikkeling waardesysteem;
- persoonlijkheidsontwikkeling;
- school, beroep en samenleving.

Cyberpesten kan ervoor zorgen dat deze ontwikkelingsopgaven verstoord worden. Jongeren kunnen negatieve gevoelens ervaren wanneer zij gepest worden. Voorbeelden hiervan zijn: angst, eenzaamheid en hopeloosheid. Ook kan cyberpesten zorgen voor minder zelfvertrouwen. Daarnaast is terug te zien dat gepeste pubers vaak mentale problemen ontwikkelen (NJI, 2023). Cyberpesten en online incidenten kunnen een negatieve impact hebben op de ontwikkeling van pubers.

Enkele leerlingen durfden niet meer de klas in en ook zijn er leerlingen die niet meer naar school durven omdat zij bang zijn uitgelachen of gepest te worden. Ook zijn er voorbeelden te noemen waarbij het online incident zo escaleert dat leerlingen niet meer veilig zijn in hun eigen wijk. Via social media worden dan beelden of verhalen van deze leerlingen verspreid en dit komt terecht bij jongeren die op andere scholen zitten.

2.4 Doelstelling

Doelstelling: Het bieden van handvatten aan het MVL, zodat medewerkers ervoor kunnen zorgen dat er minder online gepest wordt en/of er minder online incidenten plaatsvinden onder leerlingen.

2.5 Vraagstelling met deelvragen

Hoofdvraag: *Hoe kan het MVL handvatten geboden worden, zodat medewerkers ervoor kunnen zorgen dat er minder online gepest wordt en er minder online incidenten plaatsvinden onder leerlingen?*

Omdat de hoofdvraag erg abstract is hebben wij besloten deze uiteen te leggen in deelvragen aan de hand van onderstaande topics.

Deel- en subvragen (subvragen staan onder de deelvragen vermeld):

Topic 1: Problematiek

- Deelvraag: wat is cyberpesten en wat zijn online incidenten op het MVL?
 1. Wat is pesten?
 2. Wat is cyberpesten en welke vormen van cyberpesten zijn er?
 3. Is er een verschil tussen (cyber) pesten en (online) incidenten?
 4. Welke vormen van cyberpesten komen voor op het MVL?
 5. Wie zijn de daders en slachtoffers van cyberpesten op het MVL?

Topic 2: Oorzaken

- Deelvraag: wat zijn de oorzaken van online pesten/ incidenten op micro, meso en macroniveau op het MVL?
 6. Wat maakt dat pubers pesten?
 7. Wat zijn de risicofactoren op het MVL die tot cyberpesten of online incidenten kunnen leiden?
 8. Wat heeft de ontwikkeling van het puberbrein voor invloed op pestgedrag?
 9. Wat heeft de thuisbasis (gezin, buurt) van leerlingen voor invloed op online pestgedrag/incidenten?

10. Wat maakt dat cyberpesten en online incidenten een moeilijk op te lossen probleem vormen op het MVL?
11. Wat doet de overheid tegen pestgedrag?

Topic 3: Gevolgen

- Deelvraag: wat zijn de gevolgen van cyberpesten en online incidenten op het MVL?
 12. Wat voor invloed kan (online)pestgedrag/incidenten op de ontwikkeling van een kind hebben?
 13. Wat voor invloed heeft (online)pestgedrag/incidenten op de schoolprestaties?

Topic 4: Mogelijke oplossingen

- Deelvraag: wat zijn mogelijke oplossingen cyberpesten en online incidenten op het MVL te verminderen/weg te nemen?
 14. Welke protocollen bestaan er op het MVL wat betreft zowel fysiek pestgedrag als online pestgedrag?
 15. Wat heeft het MVL eerder gedaan tegen online pestgedrag en incidenten en hielp dit?
 16. Wat wordt er op andere scholen gedaan om online pestgedrag en incidenten te voorkomen (voortgezet vmbo-onderwijs)?
 17. Welke positief bewezen interventies of protocollen tegen (online)pesten bestaan er binnen het voortgezet onderwijs?
 18. Hoe kunnen leerlingen bewuster gemaakt worden van hun gedrag en bijbehorende gevolgen op social media?

Topic 5: Relevante betrokkenen

- Deelvraag: wie zijn de betrokken partijen bij het MVL die van invloed zijn of kunnen zijn op cyberpesten en online incidenten?
 19. Op welke manier kan het MVL ouders betrekken bij het probleem om zo meer controle/toezicht te creëren?
 20. Op welke manier kunnen organisaties zoals bureau Halt of de politie helpen bij het voorkomen of verminderen van online pestgedrag/ incidenten?

De deelvragen bij topic één, twee en drie horen bij de eerste twee fasen van het ‘Double Diamond’ model van Design Council (2007). Hier spreken we van de Discover en de Define fase.

De deelvragen bij topic vier en vijf horen bij de laatste twee fasen van het model, de Develop en Deliver fase. In hoofdstuk drie worden de door ons gemaakte stappen bij elke fase toegelicht.

Antwoorden op de subvragen per topic zijn terug te lezen in bijlage 1 (zie bijlage 1). De deelvragen zijn hiermee beantwoord door middel van de subvragen.

Hoofdstuk 3: Onderbouwing aanpak en inhoud

In dit hoofdstuk worden de ontwerpstappen van het ontwerpproces beschreven, het is een procesgericht hoofdstuk. Er wordt toegelicht welke tools gebruikt worden, waarom en hoe. Daarnaast verantwoorden wij de gemaakte keuzes wat betreft het gehele onderzoeksproces.

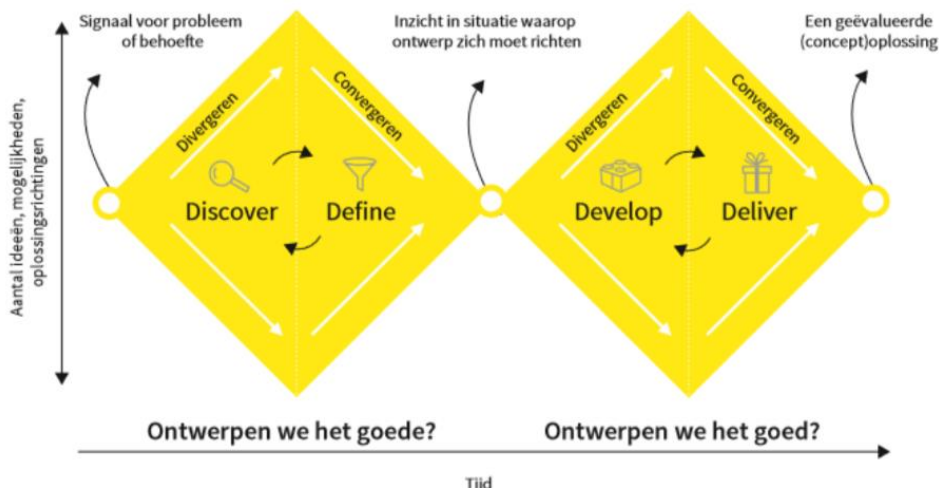
3.1 Toelichting ontwerpgericht onderzoek

Ontwerpgericht onderzoek van Van 't Veer et al. (2020) is een boek dat is geschreven voor professionals in de zorg- en welzijnssector en studenten van sociale studies en gezondheidsopleidingen: het boek kan helpen op een ontwerpgerichte manier te denken, te ontwikkelen en toe te passen. Het boek beschrijft het *Double Diamond* model wat bestaat uit vier fasen; Discover, Define, Develop en Deliver. Aan de hand van deze vier fasen en bijbehorende tools heeft dit onderzoek vorm gekregen.

Tijdens de Discoverfase is het de bedoeling dat de onderzoekers zich onbevangen verdiepen in de context van de doelgroep van het onderzoek. In deze fase moet er voorbij de bestaande aannames en zienswijzen gekeken worden. In de Discoverfase is er een grote hoeveelheid informatie verzameld. In de Definefase is het vervolgens zaak dat de onderzoekers gaan bepalen welke informatie hiervan relevant is voor het ontwerpproces. Deze fase is vooral een convergerende fase.

De Developfase hoort bij de tweede diamant van het Double Diamond model. In de voorgaande fasen is de probleemsituatie in kaart gebracht en is een Design Challenge geformuleerd. In de Developfase is er aandacht voor het daadwerkelijk ontwikkelen en uitproberen van de eerste oplossingen voor het probleem. De Deliverfase is de laatste fase uit het Double Diamond model. De Deliverfase is voornamelijk een convergerende fase waarin (concept) ontwerpen worden doorontwikkeld tot 'volwassen' interventies.

Het Double Diamond model:



Noot. Door Van 't Veer, Wouters, Veegers, & Van der Lugt, 2020, Ontwerpen voor zorg en welzijn, (p.80)

3.2 Discover

In de Discoverfase hebben gekeken of de doelgroep een probleem ervaarde en zo ja hoe ze dit ervaarde. Om ons te verdiepen in de context, het MVL, en de doelgroepen, docenten en leerlingen, hebben wij gebruik gemaakt van verschillende tools: Contextual interviewing en The fly on the wall methode.

Contextual interviewing is een tool waarbij ervaringen en inzichten van de geïnterviewde verzameld worden door de geïnterviewde in zijn of haar eigen leefwereld of praktijksituatie te interviewen (Van 't Veer et al., 2020). Tijdens het onderzoek zijn 25 Contextual interviews (zie bijlage 3 en 4 voor de interviewleidraden en 5 voor de verantwoording) afgenomen bij leerlingen, docenten en directieleden van het MVL. De bevindingen uit deze interviews zijn te lezen in de probleemanalyse. Om de resultaten van de interviews zo representatief mogelijk te maken voor het MVL zijn verschillende respondenten uitgezocht. Er kwam naar voren dat leerlingen uit de onderbouw veel minder bewust leken te zijn van de gevolgen van hun onlineactiviteiten dan leerlingen uit de bovenbouw. Om te kijken of er verschil is in cyberpesten en online incidenten op verschillende locaties zijn Contextual interviews afgenomen op beide locaties van het MVL ('van Iddekingeweg' en 'Vondellaan'). Daarnaast zijn directieleden en docenten geïnterviewd om te kijken of problemen anders ervaren worden in een andere functie. In deze interviews is gevraagd naar de mening en ervaring van verschillende medewerkers van het MVL en hoe medewerkers zelf denken over eventuele oplossingen. Later in de Developfase is hier opnieuw onderzoek naar gedaan.

De Fly on the wall methode is een observatietechniek die toegepast kan worden als de onderzoekers zo natuurlijk mogelijk de context willen observeren zonder op te vallen (Van 't Veer et al., 2020). Deze methode is uitgevoerd in onder andere de aula en de wandelgangen van het MVL. Deze observatietechniek leverde onder andere informatie op over de sfeer op school.

Opbrengsten Discoverfase:

Tijdens de Discoverfase staat de volgende vraag centraal: "Is er een probleem dat opgelost moet worden?". In deze fase werd door interviews en gesprekken met medewerkers en leerlingen van het MVL duidelijk dat er sprake is van een probleem. Cyberpesten komt volgens hen te veel voor op het MVL, net als de online incidenten. Docenten geven aan hier weinig grip op te krijgen doordat zij niet altijd bekend zijn met de huidige social media platforms. Daarnaast geven zij aan dat leerlingen de mogelijkheid hebben anoniem te pesten, dit zorgt ervoor dat online pesterijen en incidenten moeilijk zijn te controleren. Docenten gaven aan het idee te hebben dat leerlingen zich vaak niet bewust zijn van de eventuele gevolgen van hun onlineactiviteiten. Tijdens de Contextual interviews met de leerlingen werd dit vermoeden bevestigd. Voornamelijk de leerlingen uit leerjaar één en twee konden weinig nadelen en gevaren opnoemen van hun onlineactiviteiten. Uit de vragen met betrekking tot regels en toezicht op social media gebruik thuis, kwam naar voren dat er nauwelijks tot geen controle is vanuit huis. Ouders voeren nauwelijks gesprekken met hun kinderen over het gebruik en de eventuele consequenties van social media gebruik.

3.3 Define

In de Discoverfase is een grote hoeveelheid informatie verzameld. In de Definefase is het zaak dat de onderzoekers bepalen welke informatie hiervan relevant is voor het ontwerpproces (Van 't Veer et al., 2020).

Met de verzamelde informatie uit de Discoverfase zijn wij deskresearch gaan uitvoeren om te kijken welke gevolgen de problematiek heeft op macro-, meso- en microniveau. De informatie uit de deskresearch helpt ons de problematiek op het MVL te begrijpen. De volledige uitwerking van de deskresearch op macro-, meso- en microniveau is terug te lezen in de paragrafen 2.3.1 t/m 2.3.3.

Tijdens ons vooronderzoek hebben wij aandacht gehad voor de verschillende groepen op het MVL: de leerlingen, ouders en de medewerkers. Tijdens de gesprekken met de pestcoördinator en directieleden van het MVL hebben wij besloten ons onderzoek te kaderen: het advies of product zal gericht zal zijn op de docenten van het MVL. Dit komt omdat zij de leerlingen lesgeven en begeleiden en zij staan in direct contact met de leerlingen. Het advies of product zal gericht zijn op de docenten en uiteindelijk ons doel te bereiken, namelijk het verminderen van de hoeveelheid cyberpesten en het aantal online incidenten onder de leerlingen. Wij willen een advies ontwikkelen dat de docenten uit gaan voeren, niet de leerlingen.

Om te kijken welke problemen de leerlingen en medewerkers ervaren, hebben wij aan de hand van de Contextual interviews een probleemboom gemaakt (zie bijlage 2). Aan de hand van deze probleemboom hebben wij de probleemanalyse opgesteld (zie 2.3).

Uit gesprekken met de zorgcoördinator, docenten en directie kwam naar voren dat het van belang is ons advies of product zo te ontwerpen dat het een preventieve werking heeft. Zij geven aan op dit moment achter de feiten aan te lopen. Wanneer er sprake is van cyberpesten of incidenten wordt dit volgens de medewerkers van het MVL vaak goed opgelost (bijvoorbeeld door middel van een ‘No blame’ gesprek). Dit is echter een reactieve manier van werken.

3.3.1 Ontwerpeisen

Om samen met de doelgroep tot eventuele oplossingen te komen zijn wij in gesprek gegaan met de docenten van het MVL om de gewenste situatie in kaart te brengen. Dit hebben wij onder andere gedaan door ontwerpeisen op te laten stellen door medewerkers van het MVL. De belangrijkste ontwerpeis is dat ons advies of product bij moet dragen aan de vermindering van de hoeveelheid cyberpesten en het aantal online incidenten. Om de ontwerpeisen te achterhalen zijn wij in gesprek gegaan met docenten en directieleden van het MVL. Voorafgaand aan deze gesprekken hebben wij een interviewleidraad (zie bijlage 6) opgesteld. Wij hebben onderscheid gemaakt tussen directieleden en docenten van het MVL omdat docenten het advies ook in de praktijk uit gaan voeren, directieleden niet. Een lijst met de verzamelde ontwerpeisen is terug te lezen in bijlage 7: Ontwerpeisen advies/product.

Een tool die wij hebben gebruikt tijdens de Definefase is de tool Persona (zie bijlage 11). Een Persona is een profielbeschrijving van een (fictief) persoon die een cliënten- of patiëntengroep representeert (Van 't Veer et al., 2020). Daarom hebben wij tijdens de Definefase de Persona ‘medewerkers’ gemaakt. Het doel hiervan was duidelijk te maken hoe deze doelgroep er uitziet en wat haar wensen en behoeften zijn. Bovendien heeft het ons geholpen de Design Challenge vorm te geven en te bepalen welke informatie uit de Discoverfase relevant is voor de doelgroep ‘medewerkers van het MVL’.

3.3.2 Design challenge:

Om te bepalen welke informatie relevant is voor ons onderzoek maken wij gebruik van een Design Challenge. Hierin beschrijven wij de wens of behoefte waarvoor een oplossing gevonden moet worden, wat de doelgroep is van ons onderzoek en tot welke uitkomst deze moet leiden.

- **Wens/behoefte:** de uiteindelijke wens is dat de hoeveelheid cyberpesten en het aantal online incidenten op het MVL teruggedrongen wordt. Uit gesprekken met medewerkers van het MVL komt naar voren dat er behoefte is aan een advies of product wat docenten handvatten kan geven de hoeveelheid cyberpesten en het aantal online incidenten terug te dringen. Voor een overzicht wensen en eisen zie bijlage 7.
- **Doelgroep:** Omdat de docenten van het MVL het advies uit kunnen gaan voeren hebben we hen als doelgroep genomen bij de Design Challenge. Om de doelgroep zo goed mogelijk in beeld te krijgen hebben wij gebruik gemaakt van de tool ‘Persona’.

- **Uitkomst:** de gewenste uitkomst is dat de docenten van het MVL een advies of product krijgen die zij in kunnen zetten om de hoeveelheid cyberpesten en het aantal online incidenten terug te dringen
- **Challenge statement:** docenten van het MVL moeten handvatten krijgen zodat zij het cyberpesten en het aantal online incidenten onder de leerlingen terug kunnen dringen.
Vanuit deze ‘challenge statement’ hebben wij de doelstelling van dit onderzoek op kunnen maken (zie 2.4). Door deze doelstelling om te buigen tot vraagstelling hebben wij de hoofdvraag van dit onderzoek kunnen vaststellen (zie 2.5). De deel- en subvragen uit het onderzoek zijn opgesteld om antwoord te geven op de hoofdvraag.

3.4 Develop

Na het uitwerken van de Design challenge in de Define Fase kwamen wij uit bij de tweede diamant van het Double Diamond model, de Developfase. In deze fase wordt de focus verschoven naar het daadwerkelijk ontwikkelen van innovatie oplossingen voor het probleem in de praktijk. Tijdens deze fase hebben wij gebruik gemaakt van de volgende tools; Lo-fi prototyping en Brainwriting. De Developfase is op te delen in twee fasen; de Ideationfase en de fase van Prototyping. In de Ideationfase worden verschillende ideeën verzameld die bij kunnen dragen aan een goede oplossing. In de fase van Prototyping worden deze ideeën in de praktijk uitgeprobeerd. Daarnaast hebben wij tijdens de Developfase een moreel beraad georganiseerd op het MVL. Zo’n beraad kan bij een onderzoek helpen een goede afweging te maken bij een moreel dilemma. Het dilemma dat wij behandeld hebben, gaf echter geen nieuwe of bruikbare inzichten voor de ontwikkeling van ons advies of product (geen nieuwe ontwerpeisen).

3.4.1 Ideationfase

We hebben ervoor gekozen ook met de leerlingen in gesprek te gaan om hen te vragen wat voor ideeën en/of oplossingen zij hadden voor een product of advies. Het product of advies is bedoeld voor de medewerkers van het MVL maar ook moet het aansluiten bij de leerlingen om het gewenste effect te krijgen. Wij hebben in deze situatie gebruik gemaakt van de tool Brainwriting.

Brainwriting is een tool waarbij leden uit een groep individueel en schriftelijk hun ideeën formuleren. Op deze manier voorkom je dat groepsleden hun mening niet delen of dat groepsdenken ontstaat (Van ’t Veer et al., 2020). Voor deze Brainwritingsessie hebben wij een willekeurig groepje leerlingen uit de aula van het MVL benaderd.

Voorafgaand aan het schrijven van de ideeën en/of oplossingen hebben wij duidelijk gemaakt dat de leerlingen moesten denken in de ‘preventieve hoek’. Op deze manier probeerden wij de ontwerpeisen van de medewerkers van het MVL te vertalen naar nieuwe en aanvullende ontwerpeisen.

Een andere ontwerpeis van de medewerkers van het MVL was dat het advies of product interactief moet zijn, daarom hebben wij aan de leerlingen gevraagd of zij interactieve oplossingen konden bedenken. Deze ideeën en oplossingen hebben wij meegenomen tijdens het ontwikkelen van het eerste prototype. Aan het eind van de sessie hebben we de leerlingen gevraagd of zij hun antwoorden wilden toelichten. Een volledige uitwerking van de Brainwritingsessie is terug te lezen in bijlage 8.

3.4.2 Fase van Prototyping

In de fase van Prototyping hebben wij gebruik gemaakt van de tool ‘Lo-fi prototyping’. *Lo-fi prototyping* is een methode om het ontwerp van hulpmiddelen en tools te testen. Je houdt bij *Lo-fi prototyping* je prototype bewust simpel en schetsmatig (Van ’t Veer et al., 2020).

Een deel van de input voor ons eerste prototype hebben wij gehaald uit de opgestelde ontwerpeisen (zie bijlage 7). Uit de gesprekken over ontwerpeisen kwam naar voren dat het advies of product binnen de bestaande agenda moest passen. Docenten op het MVL hebben een volle agenda en weinig ruimte voor extra afspraken in deze agenda.

In een gesprek met de directeur van het MVL kwam naar voren dat docenten vaak niet goed wisten hoe zij de dagstart in moesten vullen, dit is vervolgens door docenten bevestigd. Ons advies moet binnen de bestaande agenda passen en bij de dagstart blijkt ruimte te zijn. Een andere ontwerpeis was dat het advies of product preventief moest zijn in plaats van reactief (huidige situatie).

Wij kwamen daarom op het idee dat docenten de dagstart in konden vullen met een door ons ontworpen voorlichting over cyberpesten en online incidenten.

Om te kijken of dit een werkzaam en effectief product zou zijn hebben wij een eerste voorlichting ontwikkeld over de wet- en regelgeving omtrent social media en internetgebruik. Deze voorlichting hebben wij laten voldoen aan alle ontwerpeisen die opgesteld zijn door de medewerkers van het MVL (zie bijlage 7). Enkele docenten hebben ons geholpen bij het ontwerpen van de docentenhandleiding omdat zij uiteindelijk de groep zijn die de voorlichting moet geven.

3.4.2.1 Evaluatieloop 1

Nadat wij eerst zelf een instructie hadden gemaakt hebben wij een eerste versie van de instructie laten zien aan enkele docenten. Zij gaven aan dat elke voorlichting of les een doel, voorbereiding en een stappenplan moet bevatten; hierop hebben wij de instructie aangepast naar een docentenhandleiding (**evaluatieloop 1**). Door middel van een doel, voorbereiding en een stappenplan begrijpen de docenten wat de leerlingen aan het eind van de voorlichting moeten kunnen en weten. Daarnaast weten zij welke materialen zij nodig hebben om de voorlichting te geven.

Ook hebben wij tijdens de ontwikkeling van het prototype dagstart (presentatie en docentenhandleiding) het literatuuronderzoek meegenomen (zie o.a. vraag 17 uit bijlage 1). In twee klassen is het prototype (een voorlichting over wet- en regelgeving omtrent social media gebruik) uitgetoetst door twee verschillende docenten.

3.4.2.2 Evaluatieloop 2

Nadat het prototype is uitgetoetst door beide docenten zijn zij ondervraagd over hoe zij het prototype ervaren hebben. Deze feedback hebben wij meegenomen tijdens de doorontwikkeling van het prototype (**evaluatieloop 2**). Door deze (prototype)feedbackformulieren in te laten vullen door docenten konden wij testen of deze manier van evalueren werkt voor hen. Beide docenten gaven aan deze manier van evalueren prettig te vinden.

Om te controleren of het prototype effect heeft gehad op de leerlingen is naar de leerlingen van de klassen waar het prototype is uitgevoerd een formulier gestuurd. Ook zijn de formulieren in klassen uitgedeeld waar het prototype niet is uitgevoerd (zie voor de resultaten bijlage 10). Op deze manier konden wij inzien dat de dagstart positief effect heeft gehad op de leerlingen van de klassen waar het prototype is uitgevoerd.

3.4.3 Waarderend onderzoek

Tijdens het onderzoek hebben wij waarderend onderzoek (Cooperrider, Whitney, & Stavros, F2008) om te zien wat al goed gaat op het MVL, dit kan waardevol zijn bij het ontwikkelen van ons advies of product. Een oplossing welke eerder effect heeft gehad op het tegengaan van cyberpesten en online incidenten zijn de voorlichtingen van bureau Halt. Leerlingen gaven aan dat deze voorlichtingen met praktijkvoorbeelden indruk hebben gemaakt en dat deze voorlichtingen hen bij zijn gebleven. In gesprekken met docenten en leerlingen komt naar voren dat er een toegankelijke sfeer heerst op het MVL: leerlingen hebben het gevoel docenten hulp te kunnen vragen wanneer zij problemen ervaren. Op deze manier kunnen problemen of pestsituaties opgelost en behandeld worden. Dit betekent dat wij de docenten bij ons product of advies kunnen betrekken omdat zij al erg betrokken zijn bij de leerlingen.

3.4.4 Oplossingen voor betrokkenen op macro-, meso en microniveau

In de paragrafen 2.3.1, 2.3.2 en 2.3.3 beschrijven wij de problematiek, oorzaken en gevolgen op macro-, meso- en microniveau. In deze paragraaf beschrijven wij de (eventuele) oplossingen voor dergelijke problematiek op deze niveaus.

- **Directie:** uit interviews met directieleden kwamen ontwerpeisen naar voren. Eén van deze eisen is dat het advies of product binnen de bestaande agenda van de medewerkers van het MVL moet passen. Onze oplossing hiervoor is dat wij gebruikmaken van de ruimte tijdens de dagstart. Dit is een oplossing op mesoniveau.
Daarnaast gaf de directie ook aan dat in sommige gevallen van nieuwe activiteiten wel geld beschikbaar gesteld kan worden, echter moet dit overlegd worden met andere partijen binnen de organisatie. Door ons advies of product bij de dagstart in te voeren hebben wij een oplossing gevonden op zowel meso- als macroniveau omdat de organisatie ons advies of product zonder budget moet kunnen toepassen.
- **Docenten:** de docenten van het MVL gaven aan dat het advies of product niet te veel voorbereidingstijd mag kosten. Dit betekent dat ons advies of product een korte en bondige instructie en/of uitleg moet bevatten. Op deze manier zijn de docenten hier weinig extra tijd aan kwijt.
Voor ons advies of product moest er gekeken worden naar waar of wanneer docenten dit kunnen toepassen. Uit de interviews kwam naar voren dat dit mogelijk zou kunnen zijn tijdens de les of tijdens vergaderingen. Door een gesprek met directie (zie 3.4.2) werd duidelijk dat de dagstart een geschikt moment zou zijn. Door deze ontwerpeisen op deze manier vorm te geven bieden we oplossingen voor de organisatie op mesoniveau.
- **Leerlingen:** de leerlingen van het MVL gaven aan dat zij het fijn vinden als wij een advies of product ontwikkelen waarbij activerende werkvormen worden gebruikt, er opdrachten aan verbonden zijn en dat het advies of product visueel wordt gemaakt. Deze wensen verwerken wij in ons advies of product. Door rekening te houden met de persoonlijke wensen van de leerlingen zorgen wij ervoor dat ons advies of product ook op microniveau oplossing biedt.

3.5 Deliver & Evaluate

De Deliverfase is de vierde en laatste fase van het Double Diamond model. In deze fase worden de mogelijke oplossingen en prototypes doorontwikkeld tot een eindadvies of product dat daadwerkelijk ingebracht gaat worden in de praktijk.

3.5.1 Implementatie

De centrale vraag in de implementatiefase luidt: “Welke aanpassingen zijn in de context nodig om de nieuwe interventie een logisch onderdeel ervan te laten worden?” De implementatiefase is op te delen in vier verschillende (deel)fasen; de initiatiefase, de adoptiefase, de invoeringsfase en de borgingsfase. Elke fase lichten wij hieronder toe.

- **Tijdens de initiatiefase** zijn wij wederom in gesprek gegaan met medewerkers van het MVL. Dit hebben wij gedaan om een Service blueprint te maken (zie bijlage 12). Een Service blueprint is een schematische visualisatie van een zorg of hulpverleningstraject (Van 't Veer et al., 2020). Het maken van een Service blueprint heeft ons geholpen in kaart te brengen welke acties door welke medewerkers uitgevoerd moeten worden de dagstart te kunnen geven. Wij hebben twee medewerkers verantwoordelijk gesteld voor het uitvoeren van de dagstart. Uit een gesprek met Lianne Woltman (zorg coördinator) kwam naar voren dat dat Larissa Smit als veiligheidscoördinator deze taak op zich neemt. Larissa is degene die ons product (de dagstarten) in gaat voeren aan het begin van het schooljaar en ervoor zal zorgen dat de dagstarten bij de docenten terechtkomen.

Lianne is als zorgcoördinator eindverantwoordelijke van ons product, dit houdt in dat zij toezicht houdt op de uitvoering van de taken van Larissa.

- **In de adoptiefase** is het van belang dat de medewerkers van het MVL oefenen met de nieuwe werkwijze en deze naar eigen hand zetten. Meerdere docenten hebben ons prototype getest en gaven aan enthousiast te zijn. Uit gesprekken en feedbackformulieren kwam naar voren dat de docenten geen weerstand ervaren bij het uitvoeren van het prototype, zij hadden enkele feedbackpunten. Dit maakte voor ons duidelijk dat ons dat het prototype verder ontwikkeld kon worden tot eindproduct.
- **De invoeringsfase** maakt duidelijk hoe het advies of product ingevoerd wordt door de organisatie. Na de aanstelling van Lianne Woltman als eindverantwoordelijke en Larissa Smit als uitvoerende kracht is het van belang dat de taken rondom het uitvoeren van de dagstart verdeeld worden. De eerste taak is de agenda van de dagstarten: er moet een periode uitgekozen worden wanneer de dagstarten gegeven zullen worden. Dit zal gedaan worden door de teamleider tijdens de wekelijkse vergadering met docenten. De tweede taak is het inbrengen van de dagstarten bij de docenten, zodat zij op de hoogte zijn wanneer zij de dagstarten zullen geven. De docenten komen elke ochtend voor het eerste lesuur bij elkaar (docentendagstart) en Larissa Smit zal dit tijdens dit moment inbrengen (ook zal zij de dagstarten naar de docenten sturen via de mail). Ons eindproduct is een reeks van drie dagstarten. Bij elke dagstart hebben wij een heldere ‘docenten handleiding’ gemaakt waarin staat hoe de docenten de dagstart vorm moeten geven. Docenten gaven tijdens de fase van het prototypen aan dat zij een dergelijke handleiding cruciaal vinden voor de bruikbaarheid van het product (een dagstart).
- **Voor de borgingsfase** hebben wij in samenspraak met Larissa Smit besloten dat zij verantwoordelijk is voor de borging van het product. Zij zal tijdens de docentendagstart (een week na het uitvoeren van de dagstarten) in gesprek gaat met de docenten die de dagstarten hebben uitgevoerd om te bespreken hoe zij de dagstart ervaren hebben en wat er een volgende keer beter kan. Hiervoor hebben wij een evaluatieformulier opgesteld. In paragraaf 3.5.2 gaan wij hier nader op in.

3.5.2 Evaluatie

Om te toetsen of ons product het gewenste effect heeft is het belangrijk na de uitvoering van het product te evalueren. Voor het evaluatieproces is Larissa Smit verantwoordelijk gesteld. Om haar handvatten te geven voor het evalueren hebben wij een evaluatieformulier opgesteld (voor medewerkers van het MVL). Dit evaluatieformulier is gebaseerd op het eerder gebruikte evaluatieformulier wat gebruikt is bij het prototypen (zie 3.4.2). Het evalueren van de dagstarten zal plaatsvinden tijdens de docentendagstart. Larissa Smit zal tijdens deze dagstart het evaluatieformulier uitdelen en bespreken (zie bijlage 13). Op het evaluatieformulier in de bijlage staat nader toegelicht hoe geëvalueerd moet worden.

Hoofdstuk 4: Conclusie en aanbevelingen

In hoofdstuk vier wordt teruggekeken op het onderzoek. Er wordt door middel van een conclusie antwoord gegeven op de vragen; Is de doelstelling behaald en is zijn alle vragen beantwoord? Daarnaast is de brede inzetbaarheid van ons product beschreven en zijn aanbevelingen geschreven voor nader onderzoek.

4.1 Conclusie

De doelstelling van ons onderzoek was het bieden van handvatten aan het MVL, zodat medewerkers ervoor kunnen zorgen dat er minder online gepest wordt en/of er minder online incidenten plaatsvinden onder leerlingen (zie 2.4). Dit hebben wij gedaan door het MVL ons product aan te bieden wat ontwikkeld is op basis van ontwerpgericht onderzoek van Van 't Veer et al. (2020). In samenspraak met medewerkers van het MVL en leerlingen van het MVL hebben wij een reeks dagstarten gemaakt die voldoen aan alle wensen en eisen van zowel medewerkers als leerlingen van het MVL (zie 3.3.1 en 3.4.1). Behalve ontwerpeisen en wensen hebben wij ook informatie uit deskresearch gebruikt tijdens het ontwikkelen van de dagstarten, om zo de dagstarten zo effectief mogelijk te maken (zie 3.4.2).

Of ons product (de dagstarten) uiteindelijk de hoeveelheid cyberpesten en het aantal online incidenten terug gaat dringen moet de praktijk nog uitwijzen. De feedback die wij gekregen op het prototype geeft ons het gevoel dat ook het product zelf positief effect zal hebben op het terugdringen van de hoeveelheid cyberpesten en het aantal online incidenten. Om dit komend jaar te evalueren is een medewerker verantwoordelijk gesteld (zie 3.5.2).

4.2 Brede inzetbaarheid

Wanneer medewerkers van het MVL zien dat deze preventieve manier van werken positief effect heeft op de vermindering van de hoeveelheid cyberpesten en het aantal online incidenten, zou de reeks dagstarten in de jaarplanning vastgesteld kunnen worden op het MVL.

Wanneer de reeks dagstarten op de jaarplanning is vastgesteld, kan de directie ervoor kiezen dit te bespreken met directieleden van andere locaties. Zo zouden andere locaties de reeks dagstarten ook een vast onderdeel kunnen maken van de jaarplanning. Doordat het product een duidelijke docentenhandleiding bevat is het ook voor docenten van andere scholen mogelijk deze dagstart te geven. Dit maakt dat de reeks dagstarten breed inzetbaar is.

Cyberpesten is een actueel probleem wat zich op meerdere scholen voordoet. Door ons product te gebruiken onderscheid het MVL zich van andere scholen waar nog weinig ingezet wordt op cyberpesten. Dit vergroot het concurrentievermogen van het MVL.

4.3 Aanbevelingen

Om ervoor te zorgen dat het MVL ons product zo effectief mogelijk kan blijven gebruiken hebben wij aanbevelingen op verschillende niveaus geformuleerd. Er wordt een aanbeveling gedaan op de locatie zelf (mesoniveau), een aanbeveling om de ouders van de leerlingen te betrekken (microniveau) en een aanbeveling die gekoppeld is aan het veiligheidsplan wat door de overheid wettelijk verplicht is gesteld (macroniveau).

- Tijdens ons onderzoek op het MVL gaven docenten aan dat het herhalen van lesstof belangrijk is voor leerlingen. Ook is uit de uitgevoerde deskresearch gebleken dat de kans dat leerlingen stof onthouden groter wordt als stof herhaald wordt (Peeters, 2021). Wij bevelen daarom het MVL aan om, naast de door ons drie gemaakte dagstarten, ook zelf een reeks dagstarten te maken die als doel hebben het cyberpesten en aantal online incidenten terug te dringen. Deze dagstarten kunnen gegeven worden halverwege het schooljaar. Lianne Woltman en Larissa Smit zijn verantwoordelijk gesteld voor het uitvoeren van de dagstarten, wij raden hen aan iemand verantwoordelijk stellen de nieuwe dagstarten te ontwikkelen.

- Medewerkers van het MVL gaven aan het idee te krijgen dat leerlingen thuis weinig tot geen regels kennen wat betreft social media gebruik omdat cyberpesten geen onderwerp van gesprek is. Leerlingen bevestigen dit. Volgens medewerkers van het MVL zou het goed zijn de ouders van de leerlingen te betrekken bij de situatie rondom het cyberpesten. Daarom raden wij aan de ouders op de hoogte te stellen van de dagstarten in de week dat deze worden gegeven. Dit kan via de mail met hierin een uitleg over wat besproken wordt zodat het onderwerp cyberpesten ook thuis vaker een onderwerp van gesprek wordt.

Door het netwerk van leerlingen te betrekken worden de eigen kracht en zelfredzaamheid vergroot. Wanneer leerlingen thuis in gesprek kunnen gaan met ouders over (de gevaren van) social media kan dit ervoor zorgen dat leerlingen voorzichter zijn met het gebruik van social media. Door in te zetten op het netwerk van de leerlingen sluiten wij aan bij Artikel 1 van de Beroepscode sociaal werk, mensen tot hun recht laten komen (Steenmeijer, 2021). Dit houdt in dat het beroepsmatig handelen van de professional erop gericht is mensen in wisselwerking met hun omgeving tot hun recht te laten komen.

- Als laatste aanbeveling raden wij het MVL aan de dagstarten te implementeren op andere locaties. De overheid stelt dat elke school een veiligheidsplan moet opstellen om pesten tegen te gaan en dat binnen de school duidelijk moet zijn hoe pesten herkent en voorkomen kan worden. Door deze dagstarten een vast onderdeel te maken binnen alle locaties van het MVL kan dit een waardevolle toevoeging zijn op het veiligheidsplan van de organisatie.

Om medewerkers van het MVL aan te zetten tot verandering (het uitvoeren van de dagstart) kan er gebruik gemaakt worden van de kleurentheorie. De kleurentheorie is een veranderaanpak die inzicht geeft in hoe veranderingen vorm kunnen krijgen. Elke kleur kent zijn eigen principes en uitgangspunten (House of Control, z.d.). Wij adviseren het MVL de verandering te realiseren op een ‘groene manier’. Bij groen denken veranderen mensen pas als ze gemotiveerd worden te leren en als ze in leersituaties gebracht worden. Omdat docenten voorheen altijd hun eigen dagstarten maakten en presenteerden dagen we hen uit doordat zij nu een dagstart moeten presenteren die voor hen gemaakt is. Door hen uit te dagen motiveer je hen de dagstart zo goed mogelijk uit te voeren. De intrinsieke motivatie van docenten te veranderen wordt vergroot.

Literatuurlijst

- Akkermans, R. K. M. (2022, 11 juli). 2. *Slachtoffers*. Centraal Bureau voor de Statistiek. Geraadpleegd op 14 april 2023, van <https://www.cbs.nl/nl-nl/longread/statistische-trends/2022/pesten/2-slachtoffers>
- Bloemhoff, C. B. (z.d.). Onderwijsagenda gemeente Groningen 2020+. In *GemeenteGroningen.nl*. Geraadpleegd op 15 maart 2023, van <https://gemeente.groningen.nl/file/onderwijsagenda-gemeente-groningen>
- CBS publiceert nieuwe sociaaleconomische score van wijken | VNG. (z.d.). VNG. Geraadpleegd op 23 maart 2023, van <https://vng.nl/nieuws/cbs-publiceert-nieuwe-sociaaleconomische-score-van-wijken#:~:text=De%20SES%2DWOA%20score%20wordt,indeling%20van%202021%20is%20toegepast.>
- *Cijfers over pesten: slachtoffers* | Nederlands Jeugdinstituut. (2022, 22 september). Geraadpleegd op 22 maart 2023, van <https://www.nji.nl/cijfers/pesten-slachtoffers>
- *Cognitieve ontwikkeling*. (z.d.). Hanze.nl. Geraadpleegd op 15 maart 2023, van <https://www.hanze.nl/nld/onderzoek/kenniscentra/hanzehogeschool-centre-of-expertise-healthy-ageing/lectoraten/lectoraten/lahe/producten/producten/kindexpert/ontwikkeling-van-kinderen/cognitieve-ontwikkeling/cognitieve-ontwikkeling>
- Cooperrider, D., Whitney, D., & Stavros, J. (2008). *Appreciative Inquiry Handbook* (2e ed.). Brunswick: Crown Custom Publishing.
- Crone, E. (2012). *Het sociale brein van de puber*. Prometheus.
- *Cyberbullying: What is it and how to stop it*. (z.d.). UNICEF. Geraadpleegd op 17 mei 2023, van <https://www.unicef.org/end-violence/how-to-stop-cyberbullying#9>
- De Bil, M., De Bil, P., & Bil, P. J. (2017). *Praktijkgerichte ontwikkelingspsychologie: van wieg tot hangplek: de ontwikkeling van 0- tot 21-jarigen*.
- Eleven lessons: managing design in eleven global brands (A study of the design process). (2007). In *Design Council*. Geraadpleegd op 16 maart 2023, van https://www.designcouncil.org.uk/fileadmin/uploads/dc/Documents/ElevenLessons_Design_Council%2520%25282%2529.pdf
- *Erkende interventies tegen pesten*. (2021, 30 juni). Stop Pesten NU. Geraadpleegd op 24 april 2023, van <https://www.stoppestennu.nl/erkende-interventies-tegen-pesten>
- e-Vision.nl, The Netherlands. (z.d.). *Onderbouwing*. Geraadpleegd op 16 maart 2023, van <https://www.jgzrichtlijnen.nl/alle-richtlijnen/richtlijn/?richtlijn=1&rlpag=469>
- *Gevolgen voor gepeste, pester en omstanders* | Nederlands Jeugdinstituut. (z.d.). Geraadpleegd op 10 maart 2023, van <https://www.nji.nl/pesten/gevolgen-voor-gepeste-pester-en-omstanders#:~:text=Gevolgen%20voor%20de%20klas,-Op%20school%20kan&text=Op%20dagen%20waarop%20kinderen%20iemand,onderwijsprestaties%20niet%20optimaal%20zal%20zijn.>
- *isfw Definition of Social Work*. (z.d.). Geraadpleegd op 23 maart 2023, van <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>
- *House of Control*. (z.d.). House of Control. Geraadpleegd op 17 mei 2023, van <https://www.house-of-control.nl/onderwerpen/verandermanagement/theorie-9/veranderaanpak/kleurendenken.html>
- *Introductie*. (z.d.). Geraadpleegd op 9 mei 2023, van <https://www.noblame.nl/introductie>
- *IT'S UP TO YOU*. (z.d.). Geraadpleegd op 9 mei 2023, van <https://itsuptoyou.nu/>
- *Jongeren en online pesten* | Nederlands Jeugdinstituut. (z.d.). Geraadpleegd op 27 maart 2023, van <https://www.nji.nl/pesten/jongeren-en-online-pesten>
- Kaandorp, J. K. (2015). *Pesten* [Scriptie]. Universiteit Leiden.

- Mediawijs. (2021, 28 september). *Wat zijn de gevolgen van cyberpesten?* Geraadpleegd op 28 maart 2023, van <https://www.mediawijs.be/nl/artikels/wat-zijn-de-gevolgen-van-cyberpesten>
- Meij, H. (2011). *De basis van opvoeding en ontwikkeling* [Dataset]. Nederlands Jeugdinstituut. <https://www.expoo.be/sites/default/files/2022-06/Normale-ontwikkeling-pdftekst.pdf>
- Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. (2021, 9 juni). *Hoe wordt pesten op school aangepakt?* Rijksoverheid.nl. Geraadpleegd op 15 maart 2023, van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/veilig-leren-en-werken-in-het-onderwijs/vraag-en-antwoord/aanpak-pesten-school>
- Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. (2022, 16 november). *Veiligheid op school*. Veilig leren en werken in het onderwijs | Rijksoverheid.nl. Geraadpleegd op 4 april 2023, van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/veilig-leren-en-werken-in-het-onderwijs/veiligheid-op-school>
- MontessoriVaklyceum. (2019). *Pestprotocol*. MontessoriVaklyceum.nl. Geraadpleegd op 20 maart 2023, van <https://montessorivaklyceum.nl/contentfiles/zernikevmbo/Document/88/88069.pdf>
- Peeters, W. (2021). *De vergeetcurve van Hermann Ebbinghaus*. *Vernieuwenderwijs*. <https://www.vernieuwenderwijs.nl/de-vergeetcurve-van-hermann-ebbinghaus/>
- *Pesten en het brein* | Nederlands Jeugdinstituut. (z.d.). Geraadpleegd op 16 maart 2023, van <https://www.nji.nl/pesten/pesten-en-het-brein#hersenen>
- Schmeier, M. S., & Bootsma, M. (2018). Door oefening vaardig. In *Onderwijsgek.nl*. Geraadpleegd op 9 mei 2023, van http://onderwijsgek.nl/wp-content/uploads/2018/05/Schmeier_Bootsma_Door_oefening_vaardig.pdf
- Smit, A. J. (2018). *Complexe problemen oplossen : design thinking of ontwerpgericht onderzoek?* *OnderwijsInnovatie*, 20(2), 17–24.
- Steenmeijer, J. (2021). *Beroepscode voor professionals in sociaal werk*.
- *Taxonomie van Bloom*. (2021, 17 februari). *wij-leren.nl*. Geraadpleegd op 11 mei 2023, van <https://wij-leren.nl/taxonomie-van-bloom.php>
- Top, E. (2017). *Is de Sociaal-Economische Status een Moderator in de Relatie Tussen Slachtofferschap van Pesten en Schoolbetrokkenheid van Mbo-Scholieren?* [Masterthesis]. Universiteit Leiden.
- Van 't Veer, J., Wouters, E., Veeger, M., & Van Der Lugt, R. (2020). *Ontwerpen voor zorg en welzijn*. uitgeverij coutinho.
- *Waarom pesten kinderen en jongeren?* | Nederlands Jeugdinstituut. (z.d.). Geraadpleegd op 4 april 2023, van <https://www.nji.nl/pesten/waarom-pesten-kinderen-en-jongeren>
- *Wie en wat wij zijn - Montessori Vaklyceum*. (z.d.). Geraadpleegd op 23 maart 2023, van <https://montessorivaklyceum.nl/onzeschool/wieenwatwijzijn1.html>
- Wijngaards, G. (2007). *Innovatief leren met jongeren*. *Inholland*.

Bijlagen

Bijlage 1: Antwoorden deel- en subvragen

Topic 1: Problematiek

- Wat is cyberpesten en wat zijn online incidenten op het MVL?

1. Wat is pesten?

Kinderen plagen elkaar allemaal wel eens. Plagen heeft een incidentele aard en er is sprake van gelijkwaardigheid. Dit maakt dat plagen vrij onschuldig. Plagen wordt pesten als het pestgedrag herhaaldelijk plaatsvindt en op een kwaadwillende manier gebeurt, er is geen sprake meer van gelijkwaardigheid. Sterker nog, er is sprake van machtsvertoon van de pester ten opzichte van het slachtoffer waarbij het slachtoffer vaak weinig mogelijkheden heeft zich te verweren (De Bil et al., 2017).

2. Wat is cyberpesten en welke vormen van cyberpesten zijn er?

Cyberpesten ook wel ‘online pesten’ is een vorm van pesten waarbij het slachtoffer wordt lastiggevallen met digitale middelen. Hierbij kun je denken aan het doorsturen van persoonlijke informatie, het plaatsen van beschamende video’s of het sturen van ongewenste berichten naar het slachtoffer (Jongeren en online pesten | Nederlands Jeugdinstituut, z.d.).

Tijdens een onderzoek onder jongeren in 2008 gaf 25 procent aan wel eens gepest te zijn op het internet. 16 procent van de jongeren gaf aan zelf wel eens iemand gepest te hebben via het internet (De Bil et al., 2017). Door een enorme toename van internet gebruik gedurende de afgelopen jaren kun je er van uit gaan dat deze cijfers vandaag de dag nog hoger zijn. Pesten via het internet kan onder andere via social media platforms zoals Whatsapp, Twitter, Snapchat, Facebook, TikTok, Instagram en Bereal. Daarnaast wordt er ook online gepest via bijvoorbeeld games.

De meest voorkomende vormen van online pesten zijn (Jongeren en online pesten | Nederlands Jeugdinstituut, z.d.):

- Ongevraagd in- en uit groepen gooien
- Blokkeren
- Negeren
- Roddelen
- Laster/smaad
- Schelden
- Bedreigen
- Discrimineren
- Ongewenst beelden maken, bewerken en delen
- In vertrouwen gedeeld beeldmateriaal verspreiden
- Stalken
- Spammen
- Shaming en blaming (victimblaming)

3. Is er verschil tussen (cyber) pesten en (online) incidenten?

In de literatuur wordt er geen antwoord gegeven op de vraag of er een verschil is tussen cyberpesten en online incidenten. Wij zien in de praktijk echter wel een duidelijk verschil tussen kwaadwillig en langdurig ‘cyberpesten’ en ‘online incidenten’. Wat online incidenten anders maakt dan cyberpesten is dat deze incidenten niet altijd kwaadwillig van aard en eenmalig zijn.

Een voorbeeld hiervan is een leerling die een les filmde en dit op YouTube plaatste. Hij had hier geen kwade bedoelingen mee maar dit heeft voor een onveilig gevoel gezorgd bij zowel leerlingen als de docent. Ondanks het feit dat wij onderscheid maken tussen cyberpesten en online incidenten is er veel overlap en behandelen wij dit als één probleem.

4. Welke vormen van cyberpesten komen voor op het MVL?

Tijdens deze interviews kwamen drie vormen van cyberpesten herhaaldelijk terug in verschillende gesprekken. Deze vormen van cyberpesten zijn; bedreigen, ongewenst beelden maken, bewerken & delen en het in vertrouwen gedeeld beeldmateriaal verspreiden. Bedreigen via het internet kwam het meest naar voren onder de leerlingen. De meeste leerlingen geven aan dit inmiddels normaal te vinden. De bedreigingen worden naar hun zeggen “toch nooit waargemaakt”. Helaas zijn er ook leerlingen die ons het tegendeel bewezen door te vertellen dat deze online bedreigingen in hun geval ook realiteit werden.

5. Wie zijn de daders en slachtoffers van cyberpesten op het MVL?

Slachtoffers

Wat een algemene terugkerende factor is onder de slachtoffers van (cyber)pesten, is dat zij vaak minder goed zijn in sociaal contact. Deze algemene factor is volgens het NJI (2023) onder te verdelen in de volgende subfactoren:

- Sociale relaties: Veel jongeren die gepest worden hebben vaak minder contact met anderen en kunnen zich hierdoor eenzaam voelen. Deze minder sterke sociale positie kan een reden zijn voor anderen te gaan pesten.
- Emotionele competentie: Jongeren die hun eigen emoties minder goed onder controle hebben kunnen extreem reageren op uitdagend gedrag van pesters. Dit maakt dat pesters deze jongeren sneller opzoeken.
- Sociale cognitie: Jongeren die gepest worden kunnen zich sneller afgewezen voelen. Dit kan een reden zijn om in nieuwe sociale interacties gespannen te reageren of zich afgewezen te voelen. Hierdoor kunnen zij het in nieuwe situaties ook lastig krijgen.
- Communicatieve vaardigheden: Wanneer jongeren zich minder goed kunnen uiten ontstaan er sneller miscommunicaties. Door deze miscommunicaties komen deze jongeren sneller sociaal onhandig over. Dit kan een reden zijn voor pesters deze jongeren als doelwit te stellen.
- Sociale vaardigheden: Jongeren die prosociaal gedrag vertonen, zoals anderen goed kunnen helpen en onderhandelen, zijn minder vaak slachtoffer dan jongeren die bepaalde skills niet hebben.
- Geslacht: Jongens zijn vaker slachtoffer van fysiek en/of verbaal pesten. Meisjes zijn vaker slachtoffer van uitsluiting en roddelen.

Daders

Ook onder de daders zien wij terugkerende factoren:

- **Sociale positie:** Jongeren die pesten zijn vaak populair en zij een goede sociale positie. Zij willen deze positie vaak versterken en doen dit door middel van pesten.
- **Sociale cognitie ontwikkeling:** Jongeren die pesten hebben niet altijd door wat het effect van hun gedrag kan zijn op andere jongeren. Hierdoor kunnen zij pestgedrag vertonen zonder dat dit de bedoeling is.
- **Sociale cognitie:** Jongeren die over het algemeen agressiever reageren zien signalen onbewust vaker als negatief. Doordat zij dit zo zien voelen zij zich eerder aangevallen door anderen waardoor zij negatief reageren op andere jongeren.
- **Empathie:** Bij veel jongeren is te zien dat zij stoppen met pestgedrag als zij zien dat anderen pijn lijden. Jongeren die als minder empathisch worden gezien, zien dit spreekwoordelijke stopteken minder snel en gaan juist door met het pestgedrag.

Topic 2: Oorzaken

- Wat zijn de oorzaken van online pesten/ incidenten op micro, meso en macroniveau op het MVL?

6. Wat maakt dat pubers pesten?

Zoals in topic 1 beschreven wordt, zijn er verschillende vormen van pesten. Maar waarom pesten mensen? Op deze vraag is niet één duidelijk antwoord te krijgen doordat elk individu om verschillende redenen pest. Het NJI probeert de verschillende redenen in te delen (Waarom pesten kinderen en jongeren? | Nederlands Jeugdinstituut, z.d.):

- **Positie in de groep**
Jongeren pesten andere jongeren om zichzelf beter te voelen en zo hun positie in te groep te versterken. Het pesten kan jongeren het gevoel van macht geven en zorgen voor meer status.
- **Spanning**
Ook kan spanning bij een jongere of kind ervoor zorgen dat hij of zij gaat pesten. Dit kan komen door een gebrek aan empathie: jongeren die zich minder goed kunnen inleven in anderen kunnen proberen sterke reacties bij anderen uit te lokken. Op deze manier proberen jongeren andermans emoties te vermijden en voelen zij zich minder schuldig over hun eigen pestgedrag.
- **Reageren op emoties**
Er zijn jongeren die moeite hebben met het reguleren van hun emoties, zij kunnen zich bijvoorbeeld snel aangevallen voelen. Doordat zij niet goed weten hoe te reageren kan het bij deze jongeren voorkomen dat zij pestgedrag vertonen als zij geprovoceerd worden, of wanneer iemand angstig of boos is.
- **Pesten is een gevolg van pesten**
Pesten kan ook pesten veroorzaken. Er zijn jongeren die gaan pesten omdat zij zelf gepest werden, zij nemen op deze manier wraak of proberen zo negatieve emoties af te reageren op anderen.

7. Wat zijn de risicofactoren op het MVL die tot cyberpesten of online incidenten kunnen leiden?

Uit de interviews die zijn afgenomen bij de leerlingen, docenten en directie hebben wij verschillende problemen terug zien komen. Enkele van deze problemen zien wij als risicofactoren;

- **Handhaving regels**

Op het MVL gelden voor alle leerlingen dezelfde regels wat betreft het gebruik van mobiele telefoons. We horen echter van leerlingen, docenten en directieleden dat deze regels niet door alle docenten op dezelfde manier gehandhaafd worden. Een voorbeeld van een regel die niet door iedereen op dezelfde manier gehandhaafd wordt is het inleveren van de mobiele telefoon tijdens de les.

Op school mogen leerlingen bij zich hebben maar bij binnenkomst in het klaslokaal (wanneer de les begint) moeten leerlingen hun toestel in de telefoontas leggen. Dit is een tas met genummerde vakjes die wordt beheerd door de docent. Op deze manier zouden de mobiele telefoons niet meer voor afleiding zorgen bij de leerlingen.

Volgens meerdere leerlingen, docenten en directieleden wordt deze regel niet door alle docenten even streng gehandhaafd: bij verschillende docenten wordt er niet of nauwelijks gecontroleerd of leerlingen hun toestel hebben ingeleverd. Volgens de geïnterviewde leerlingen maakt dit het verleidelijk om het toestel niet in te leveren. Doordat leerlingen het toestel bij zich kunnen houden biedt dit de kans om ook tijdens de les social media te gebruiken en dus wordt de kans op cyberpesten of een online incident groter.

- **Pestcoördinator**

In het vooronderzoek zijn wij in gesprek geweest met de pestcoördinator van een MVL locatie aan de Helperbrink, dit is een locatie voor havo en vwo-leerlingen. Als pestcoördinator is het haar taak om als centraal aanspreekpunt te dienen voor docenten. Wanneer docenten pesten of incidenten niet kunnen oplossen is het de bedoeling dat zij de pestcoördinator aanspreken.

Uit de interviews die gehouden zijn met docenten en directieleden van de locatie Vondellaan kwam naar voren dat er onduidelijkheid bestaat over wie er op het MVL de pestcoördinator is. Het is van belang dat deze functie vervuld is omdat scholen wettelijk verplicht zijn een aanspreekpunt te bieden en om iemand verantwoordelijk te stellen voor het pestbeleid (Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, 2022). Echter kwam uit een gesprek dat wij voerden met de zorgcoördinator naar voren dat de pestcoördinator zelf niet op de hoogte was haar functie.

Nadat de pest coördinator hiervan op de hoogte was gesteld is zij documenten en protocollen met betrekking tot het veiligheidsbeleid gaan controleren. Uit deze controle kwam naar voren dat veel onderdelen van het huidige veiligheidsbeleid verouderd zijn. Zij is met deze informatie naar de directie gestapt en heeft voorgesteld om alles direct offline te halen en de protocollen en documenten aan te passen.

8. Wat heeft de ontwikkeling van het ‘puberbrein’ voor invloed op pestgedrag?

Volgens Crone (2016), zijn er verschillende delen van de hersenen die zich ontwikkelen tijdens de puberjaren. Eén van deze delen is de temporale cortex, hier vinden complexe processen plaats zoals het aflezen en begrijpen van intenties (Crone, 2012). Een ander deel van de hersenen die volop in ontwikkeling zijn, is de frontale cortex. Hier worden onder andere vaardigheden zoals jezelf in de ander verplaatsen en reflecteren aangestuurd.

We weten nu dat doordat de hersenen van jongeren nog in ontwikkeling zijn dit ervoor kan zorgen dat jongeren bepaalde vaardigheden nog niet beheersen.

Bij sub vraag 5 is te lezen dat een gebrek aan deze vaardigheden kan leiden tot pestgedrag. We kunnen concluderen dat de hersenontwikkeling van jongeren wel degelijk invloed kan hebben op pestgedrag.

9. Wat heeft de thuisbasis (gezin, buurt) van leerlingen voor invloed op online pestgedrag/ incidenten?

Uit de afgenomen interviews met docenten kwam meermaals naar voren dat zij het idee hebben dat de ouders van leerlingen thuis geen regels opstellen die betrekking hebben op het gebruik van social media. Volgens hen zou dit ook een negatieve invloed kunnen zijn op het gebruik van social media op school (hoeveel tijd leerlingen besteden aan social media en welke content zij wel of niet zouden moeten delen). Met deze informatie hebben wij in de interviews aan leerlingen gevraagd of zij thuis regels hebben over social media gebruik of dat het gebruik van social media wel eens een onderwerp van gesprek is. Hieruit kwam naar voren dat van de 20 leerlingen één leerling wekelijks gesprekken heeft met ouders over het gebruik van social media. Twee leerlingen hebben gesprekken over het gebruik van social media gehad toen zij hun eerste mobiele telefoon kregen maar daar bleef het bij. De overige 17 leerlingen gaven aan thuis geen regels te hebben wat betreft het gebruik van social media en ook is dit geen onderwerp van gesprek. Bovenstaande gegeven blijft een vermoeden en is niet feitelijk onderbouwd.

10. Wat maakt dat cyberpesten en online incidenten een moeilijk op te lossen probleem vormen op het MVL?

Uit de afgenomen interviews met directieleden en docenten kwam naar voren dat wanneer pesten voorkomt of wanneer er een incident voorvalt dit vooral wordt aangepakt door middel van gesprekken. Volgens meerdere personeelsleden komt dit doordat elke pesterij en elk incident anders is en dus anders behandeld moet worden. Wat het volgens directieleden en docenten moeilijk maakt om cyberpesten en online incidenten te verminderen is volgens hen dat er altijd duidelijk bewijs moet zijn, dit is er in veel gevallen niet altijd. Door het gebruik van social media is het mogelijk om anoniem en met meerdere mensen andere mensen lastig te vallen. Wanneer iemand bedreigd wordt of wanneer er bijvoorbeeld een ongewenst filmpje wordt doorgestuurd is het niet altijd mogelijk om te herleiden waar dit vandaan komt of wie het heeft doorgestuurd. Directieleden en docenten geven aan dat veel online pesterijen en online incidenten niet goed behandeld/opgelost kunnen worden omdat er gebrek is aan bewijs.

Daarnaast vinden veel online pesterijen en online incidenten niet alleen plaats binnen het MVL maar ook daarbuiten. Het komt regelmatig voor dat leerlingen van andere scholen of jongeren uit de buurt ook betrokken zijn bij online pesterijen of incidenten. Het MVL kan hierbij niet of moeilijk ingrijpen. Volgens de directieleden en docenten maakt dit samen dat er moeilijk grip te krijgen is op cyberpesten en online incidenten.

11. Wat doet de overheid tegen pestgedrag?

De overheid heeft wetten opgesteld om pestgedrag tegen te gaan. (Een belediging is niet per se pesten maar wordt wel vaak als pesten gezien) De volgende wetten zijn vastgelegd in het wetboek van strafrecht (<https://wetten.overheid.nl/BWBR0001854/2023-01-01#BoekTweede>):

- Beledigen;
- Smaad;
- Laster;
- Stalking;
- Bedreiging

Naast deze wetten heeft de overheid, zoals bij sub vraag 6 wordt genoemd, ook een wet ingevoerd die stelt dat elke school een veiligheidsplan moet opstellen. Volgens deze wet moet elke school een plan opstellen waarin de volgende onderwerpen voorkomen:

- Pestgedrag signaleren;
- Afspraken om pesten tegen te gaan;
- Vertrouwenspersoon aanstellen;
- Een aanspreekpunt in geval van pesten;
- Klachtenregeling;

Kijk voor de volledige uitleg van het veiligheidsplan op: <https://www.nji.nl/pesten/wet-en-regelgeving>

We zien dat er in Nederland geen specifieke wetten zijn opgesteld om cyberpesten tegen te gaan. Ook in veel andere landen is er nog geen specifieke wet- en regelgeving omtrent cyberpesten. Daarom vertrouwen veel andere landen ook op andere relevante wetten die gebruikt kunnen worden om cyberpesten tegen te gaan (Cyberbullying: What is it and how to stop it, z.d.).

Topic 3: Gevolgen

- Wat zijn de gevolgen van cyberpesten en online incidenten op het MVL?

12. Wat voor invloed kan (online)pestgedrag/incidenten op de ontwikkeling van een kind hebben?

Fysieke en mentale gezondheidsklachten door cyberpesten op korte termijn (Mediawijs, 2021):

- Depressie-
- Eenzaamheid-
- Stemningswisselingen-
- Stressverschijnselen-
- Slapeloosheid-
- Een laag zelfbeeld
- Slechte prestaties op school of op het werk
- Risicogedrag (bv. Alcoholmisbruik)

Naast korte termijn gevolgen kan cyberpesten ook negatieve gevolgen op langer termijn. Volwassenen die in hun jonge jaren slachtoffer zijn geweest van cyberpesten lopen op latere leeftijd een groter risico op mentale problemen. Deze problemen hebben veel overeenkomsten met de korte termijn gevolgen van pesten. Vaak passen slachtoffers van cyberpesten ook hun gedrag aan. Alles wat vroeger tot pesten heeft geleid, proberen ze te vermijden of te verbergen: hun lichaam, seksuele voorkeur, manier van praten (Mediawijs, 2021).

13. Wat voor invloed heeft (online)pestgedrag/incidenten op de schoolprestaties?

Een slachtoffer van de pesterijen kan zichzelf minder leuk gaan vinden en het gevoel van zelfvertrouwen neemt vaak af. Slachtoffers gaan steeds minder graag naar school en blijven dan ook vaker thuis. Ze krijgen minder mee van de les en gaan achterlopen. Bovendien wordt de sfeer in de klas ook door anderen negatief beleefd. Dit heeft een negatieve invloed op de focus en daarmee de resultaten op school (*Gevolgen voor gepeste, pester en omstanders* | Nederlands Jeugdinstituut, z.d.).

Topic 4: Mogelijke oplossingen

- Wat zijn mogelijke oplossingen cyberpesten en online incidenten op het MVL te verminderen/weg te nemen?

14. Welke protocollen bestaan er op het MVL wat betreft zowel fysiek pestgedrag als online pestgedrag?

Er bestaat op dit moment een pest protocol. Deze is echter overjarig. Er staan namen van docenten in die inmiddels al niet meer werkzaam zijn op het MVL. Bovendien is er in dit protocol niks te lezen over cyberpesten.

Het MVL maakt gebruik van de ‘no blame’ methode. Dit is een niet straffend en oplossingsgericht model (*Introductie*, z.d.). De pester, mee lopers en omstanders van het pestgedrag gaan samen zonder oordeel in gesprek over het pestgedrag. Deze methode lijkt erg goed te werken maar is moeilijk in te zetten bij cyberpesten omdat cyberpesten erg ongrijpbaar en moeilijk traceerbaar is.

15. Wat heeft het MVL eerder gedaan tegen online pestgedrag en incidenten en hielp dit?

In het verleden zijn er voorlichtingen geweest van bureau Halt en de politie. De politie deed dit door middel van een politiebus waar leerlingen langs konden komen om met een agent in gesprek te gaan. Uit gesprekken met leerlingen en docenten kwam naar voren dat dit erg veel indruk maakte op de leerlingen. Doordat deze voorlichtingen slechts sporadisch voor kwamen is volgens de docenten niet veel blijven hangen: zij geven aan dat herhaling erg belangrijk is.

16. Wat wordt er op andere scholen gedaan om online pestgedrag en incidenten te voorkomen (voortgezet vmbo-onderwijs)?

Wij zijn in gesprek geweest met de pestcoördinator van het Montessori Lyceum Helperbrink. Op deze locatie is voor zowel docenten als leerlingen heel duidelijk wie de pestcoördinator is en wat haar taken zijn (in tegenstelling tot het MVL Vondellaan). Het was daar heel duidelijk wanneer een mentor verantwoordelijk is voor pestgedrag en wanneer dit een taak is voor de pestcoördinator. De pestcoördinator van het Montessori Lyceum Helperbrink gaf aan dat er al vanaf het eerste leerjaar heel veel ingezet wordt op de sfeer in de klas en dat pestgedrag heel goed in de gaten wordt gehouden. Er werd volgens haar dan ook direct gehandhaafd als er wel sprake was van pestgedrag. Door deze inzet lijkt er veel minder gepest te worden het Montessori Lyceum Helperbrink dan op het MVL Vondellaan. Dit kan echter ook komen doordat de leerlingen aan het Montessori Lyceum Helperbrink een hoger schoolniveau hebben en dat (cyber)pesten zich hier op andere manier uit. Dit is slechts een aanname.

17. Welke positief bewezen interventies of protocollen tegen (online)pesten bestaan er binnen het voortgezet onderwijs?

Binnen het voortgezet onderwijs zijn er enkele universele interventies die het inzicht, de emoties en gedachten van kinderen proberen te bevorderen en daarmee prosociaal gedrag proberen te bevorderen (*Erkende interventies tegen pesten*, 2021):

- Levensvaardigheden
- Kracht in Controle
- Leefstijl

Ook zijn er interventies die een positief groepsklimaat bevorderen:

- Gedrag: ik doe ertoe!
- JOIN us

- It's up to you
- De laatste interventie richt zich specifiek op digitaal pesten.

Vooraf de laatste interventie is voor ons interessant omdat deze interventie zich richt tot digitaal pesten. Deze interventie is een interactieve film die als lesmethode tegen cyberpesten wordt ingezet op scholen (*IT'S UP TO YOU*, z.d.).

18. Hoe kun je ervoor zorgen dat een nieuwe interventie of een nieuw protocol effect heeft op leerlingen?

Volgens Wijngaards (2017), is het belangrijk voor het onderwijs om aan te sluiten bij jongeren, ook wanneer het op leren aankomt. Sinds enkele jaren is de digitale wereld groter geworden en ook in het onderwijs biedt dit nieuwe kansen. Om het voor jongeren interessant te houden en beter te leren is het goed om ook gebruik te maken van de digitale wereld.

Daarnaast leren wij uit literatuuronderzoek dat herhaling ook een belangrijk onderdeel is van leren bij jongeren. Volgens Peeters (2021) blijft informatie beter hangen bij herhaling: wanneer jongeren de stof opnieuw moeten leren is de kans groter dat zij de stof op langere termijn onthouden.

19. Hoe kunnen leerlingen bewuster gemaakt worden van hun gedrag en bijbehorende gevolgen op social media?

Uit de gesprekken en interviews met zowel leerlingen als docenten blijkt dat herhaling cruciaal is bij het bewust maken en houden van leerlingen als het gaat over de gevolgen van hun online gedragingen. Veel leerlingen geven aan wel te weten wat de gevaren van social media zijn en wanneer zij cyberpesten. Toch gaat het regelmatig fout. Leerlingen en docenten geven aan dat door deze onderwerpen herhaaldelijk te bespreken het beter blijft hangen (docenten noemen dit 'de kracht van herhaling'). Door dit te bespreken en te herhalen zien leerlingen eerder in dat dat wat ze online uitvoeren niet handig is. Vaak beseffen leerlingen zich te laat dat hun onlineactiviteiten schadelijk zijn voor zichzelf of anderen. Door het onderwerp vaker te bespreken of door herhaaldelijk voorlichtingen te geven blijven leerlingen alerter op hun onlinegedrag en bijbehorende gevolgen.

Topic 5: Relevante betrokkenen

- Wie zijn de betrokken partijen bij het MVL die van invloed zijn of kunnen zijn op cyberpesten en online incidenten?

20. Op welke manier kan het MVL ouders betrekken bij het probleem om zo meer controle/toezicht te creëren?

Uit gesprekken met medewerkers van het MVL blijkt dat maar 25% van de ouders naar school komt op het moment dat zij worden uitgenodigd. Alleen bij individuele ouderavonden komen er meer ouders naar school. Een directielid gaf aan dat vooral de ouders van een laag sociaal milieu vaak minder betrokken zijn.

Dit directielid gaf aan dat op andere scholen deze ouders 'gelokt' worden door een leuk avondprogramma. Volgens hem doen ze dit bijvoorbeeld door middel van een voorstelling of bingoavond met hapjes en een frisje. Het blijkt dat op deze manier dat de opkomst van de ouders hoger is.

Het directielid gaf aan dat er tijdens dit avondprogramma allerlei informatieve dingen gedeeld werden met de ouders of dat de ouders gemotiveerd werden zich meer bij school en/of kinderen te betrekken (zonder dat de ouders zich hier bewust van waren).

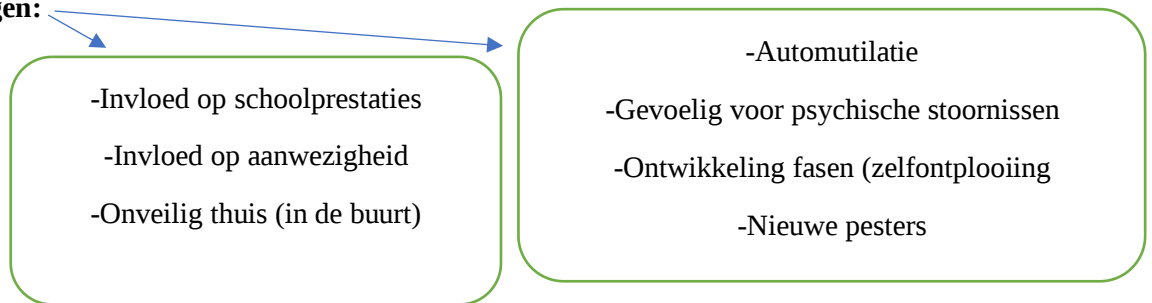
21. Op welke manier kunnen organisaties zoals bureau Halt of de politie helpen bij het voorkomen of verminderen van online pestgedrag/incidenten?

Bureau Halt of de politie zouden kunnen helpen bij het voorkomen van cyberpesten en online incidenten door het geven van voorlichtingen. In het verleden heeft dit ook gewerkt. Daarnaast kan de politie handhaven in geval van pestgedrag wat de Nederlandse wet- en regelgeving overschrijdt. Dit doet de politie echter vaak pas als er echt sprake is van hele zware pesterijen of incidenten zoals bijvoorbeeld serieuze bedreigingen.

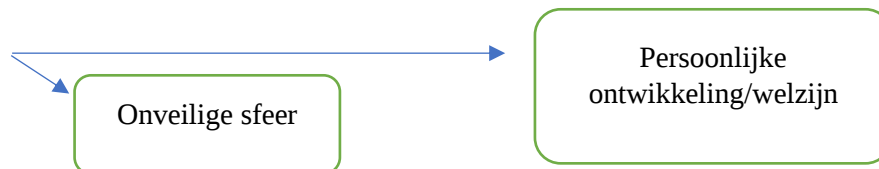
Bijlage 2: Probleemboom

Een probleemboom geeft weer welke problemen er spelen op welk niveau. De dikgedrukte tekst in de probleemboom wordt nader toegelicht in hoofdstuk 2.3.

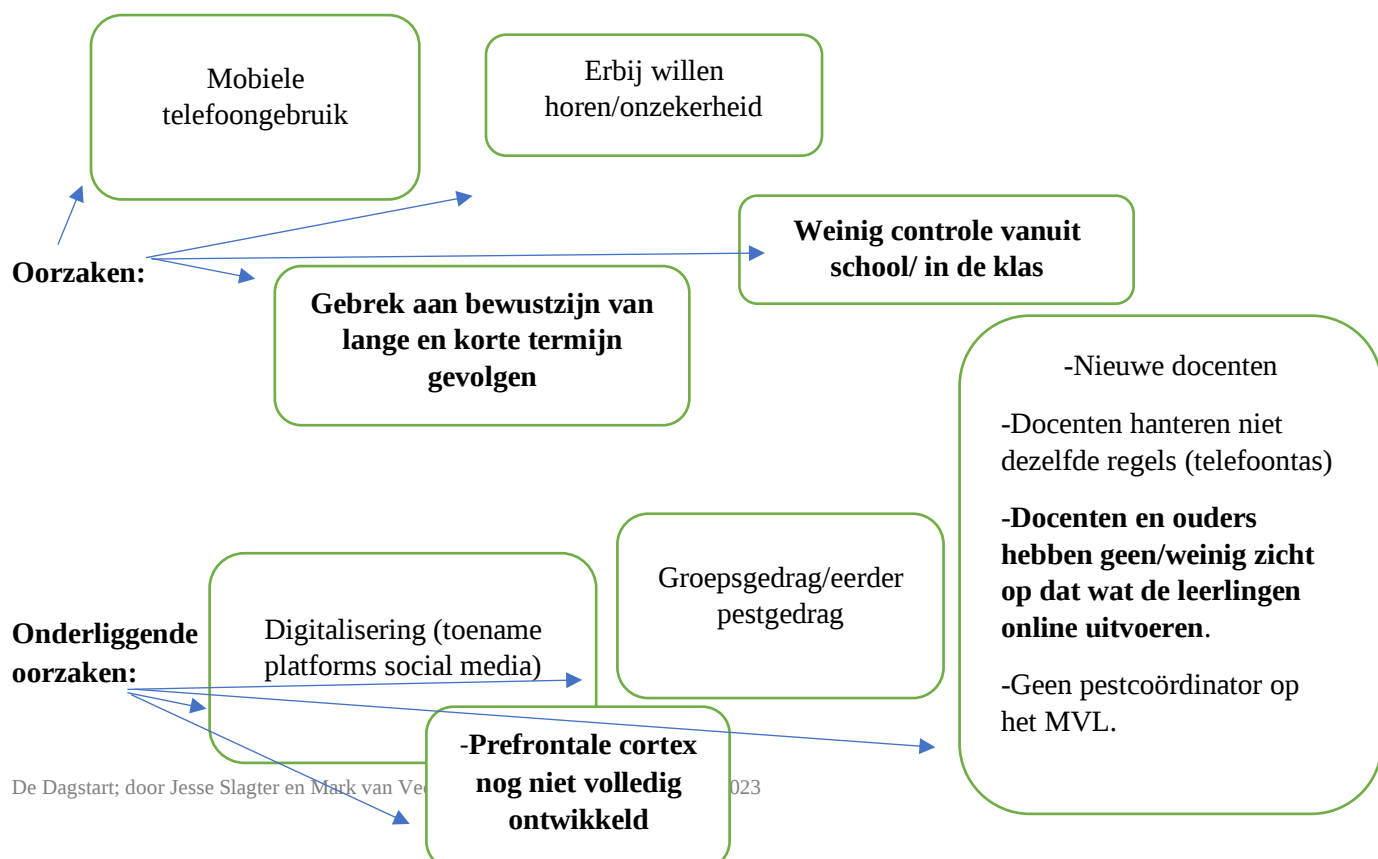
Verdere gevolgen:



Directe gevolgen:



Centraal probleem:
cyberpesten/online incidenten (op het MVL)



Bijlage 3: Interview leidraad (medewerkers)

- Is er een probleem? Wat gaat er wel goed, wat kan verbeterd worden? Wie zijn erbij betrokken (stakeholders)?
- Hoe is het probleem ontstaan?
- Wanneer treedt het op?
- Wat maakt dat het probleem moeilijk oplosbaar is?
- Wat is er eerder gedaan om het probleem op te lossen?
- Wat is de huidige situatie? Wijze van handelen? Het huidige product? En wat mankeert of ontbreekt eraan? Wat gaat er mis? Volgens wie?
- Wat is de gewenste situatie? Waar moet handelen toe leiden? Wat is gewenste product? En door wie wordt er gewenst?
- Welke mensen (medewerkers/cliënten/management) zijn bij de huidige situatie/het huidige product betrokken?

Bijlage 4: Interviewleidraad (leerlingen)

- Hoe veel gebruik jij je telefoon? (Thuis en op school)
- Heb je social media? Zo ja waar en hoe veel gebruik je dit?
- Heb je regels thuis over je mobiel?
- Is internetgebruik wel eens een onderwerp van gesprek thuis?
- Welke regels zijn er op school?
- Kun je voor- en nadelen noemen van je mobiel?
- Wordt er in jouw omgeving wel eens gepest via telefoon of ben jij wel eens gepest? -> Wat is de rol van jouw mobiel?
- Hoe zou je kinderen kunnen leren anders om te gaan met hun onlineactiviteiten (tips)?

Bijlage 5: Verantwoording interviewleidraden

Verantwoording interviewleidraad medewerkers:

De interviewleidraad die gebruikt is bij het afnemen van interviews met medewerkers van het MVL is gebaseerd op de voorbeeldvragen uit een memo onderzoek (Nieuwenhuijsen, 2022). Op pagina 12 van de memo zijn enkele voorbeeldvragen geformuleerd die kunnen helpen bij het in beeld krijgen van het probleem tijdens de Discoverfase.

Onder medewerkers van het MVL verstaan wij docenten en directieleden. Wij hebben beiden geïnterviewd om te zien of er sprake was van een verschillende kijk op het probleem. De geïnterviewde docenten zijn willekeurig op de gang van school gevraagd of zij mee wilden doen aan ons onderzoek. Wel hebben wij er op gelet dat wij docenten vroegen uit verschillende jaarlagen. Dit om te zien of er verschil was in onderbouw en bovenbouw. De interviews met de medewerkers waren semigestructureerd. Hier hebben hiervoor gekozen omdat dit ons ruimte bood om door te vragen wanneer nodig.

Verantwoording interviewleidraad leerlingen:

De leidraad voor de interviews die gebruikt is bij het interviewen van de leerlingen van het MVL is gebaseerd op de leidraad die is gebruikt bij medewerkers. De vragen zijn ‘kindvriendelijk’ gemaakt en makkelijk te begrijpen. Daarnaast hebben wij de lijst met vragen korter gemaakt omdat wij met de kinderen minder tijd hadden om lange interviews af te nemen. De reden dat wij minder tijd hadden voor de interviews met leerlingen is dat wij de leerlingen uit de les haalden en zij niet te veel van deze les konden missen.

Wij hebben ervoor gekozen om leerlingen te interviewen uit verschillende jaarlagen om zo een representatief beeld te krijgen voor alle leerlingen van het MVL. Uit alle jaarlagen, jaar een, twee, drie en vier hebben wij ongeveer vijf leerlingen geïnterviewd. Dit zijn 20 leerlingen in totaal. Wij hebben ongeveer even veel jongens als meisjes geïnterviewd. Deze leerlingen zijn op willekeurige basis uit de klas gehaald. De interviews met de leerlingen waren semigestructureerd. Hier hebben hiervoor gekozen omdat dit ons ruimte bood om door te vragen wanneer nodig.

Door het afnemen van deze Contextual interviews hebben wij ons onder kunnen dompelen in de leefwereld van de leerlingen.

Bijlage 6: Interviewleidraad ontwerpeisen + verantwoording

- *Wat gaat goed en kunnen wij meenemen in de ontwikkeling van ons advies/product:*
- *Wat kan er beter (wat moeten wij niet mee nemen in de ontwikkeling van ons advies/product:*
- *Welke methodes zijn er al (en kunnen wij hier gebruik van maken in de ontwikkeling van ons advies/product):*
- *Aan welke ontwerpeisen moet het advies/product minimaal voldoen:*
- *Tips betrekken ouders (waar moeten we op letten in de ontwikkeling van ons advies/product):*
- *Tips voor docenten (waar moeten we op letten in de ontwikkeling van ons advies/product):*
- *Tips voor leerlingen (waar moeten we op letten in de ontwikkeling van ons advies/product):*

Bij het schrijven van de interview leidraad voor de ontwerpeisen leek het ons verstandig om nogmaals aan medewerkers van het MVL te vragen wat er op dit wel goed gaat en wat wij hieruit zouden kunnen halen. Als er bepaalde dingen al goed gaan zouden wij hier extra op in kunnen zetten. Dit geldt ook voor dat wat er niet zo goed gaat. Dat wat op dit moment niet goed lijkt te werken kunnen wij in de ontwikkeling van het advies/product beter niet gebruiken. Bij de vraag over de al bestaande methodes was het de bedoeling om te achterhalen of wij ook verder konden bouwen op deze methodes.

Om de uiteindelijke ontwerpeisen vast te stellen hebben wij aan medewerkers van het MVL gevraagd of zij een lijst op konden noemen waar het advies/product minimaal aan moesten voldoen. Dit gaf een heldere verzameling aan wensen en eisen.

Als laatst hebben wij een drietal vragen opgesteld om tips op te vragen over hoe wij het best rekening konden houden met de drie verschillende doelgroepen bij het ontwikkelen van het advies/product. Deze drie doelgroepen zijn de ouders van leerlingen, de leerlingen zelf en de docenten van het MVL.

De interviews die wij hebben afgenomen waren semigestructureerd. Dit gaf ons het houvast van een interviewleidraad maar ook de ruimte om hiervan af te wijken waar nodig.

Bijlage 7: Ontwerpeisen advies/product

De data die wij verzameld hebben tijdens de interviews met docenten en directieleden over de ontwerpeisen hebben wij opgedeeld in vier verschillende soorten wensen en eisen; randvoorwaarden, functionele wensen, gebruikerswensen en ontwerpbeperkingen. Dit heeft ons geholpen om overzicht te krijgen in alle verschillende wensen en eisen van docenten en directieleden.

Randvoorwaarden:	Functionele wensen:	Gebruikerswensen:	Ontwerpbeperkingen:
Een advies/product mag niet de privacy van een leerling schenden.	Het advies/product moet leerlingen bewust maken de risico's van online pestgedrag.	Een product moet interactief zijn.	Het advies/product moet binnen de al bestaande agenda van medewerkers van het MVL passen.
Het advies/product moet binnen de werk/schooldagen vallen of uitgevoerd worden.	Het advies moet bijdragen aan een veiligere sfeer op school voor zowel leerlingen als docenten.	Een product moet door alle docenten te in te zetten zijn (docenten met verschillende achtergronden en verschillende expertises moeten dus allemaal hetzelfde product kunnen gebruiken of inzetten).	Het advies/product mag voor de docenten niet te veel voorbereidingstijd kosten. Docenten hebben vaak al een gebrek aan tijd.
	Het product moet herhaaldelijk ingezet kunnen worden.	Een product moet de leerlingen persoonlijk triggeren.	
		Een product moet voor docenten makkelijk in gebruik zijn. Als het te ingewikkeld is gaan docenten het niet gebruiken.	
		Het doel van een product moet voorafgaand aan de uitvoering voor zowel leerlingen als docenten duidelijk zijn.	
		Activerende werkvormen zouden prettig zijn.	
		Er moet voor leerlingen een opdracht verbonden zijn aan het product, zo betrek je leerlingen meer.	
		Maak het visueel.	

Bijlage 8: Ideeën Brainwritesessie

Voorafgaand aan de Brainwritesessie hebben wij aan de leerlingen verteld dat zij moesten denken in de preventieve hoek. Ons doel van deze sessie was om de leerlingen nieuwe (ontwerp)eisen en ideeën naar voren te laten brengen.

Dit onderstaande stuk tekst is bedoeld om de context van de sessie nogmaals toe te lichten:

Voor deze Brainwritesessie hebben wij een willekeurig groepje leerlingen uit de aula van het MVL benaderd. Zij kregen allemaal een stuk papier waarop zij hun eigen ideeën konden schrijven voor het probleem cyberpesten en online incidenten van het MVL. Voorafgaand aan het opschrijven van de ideeën hebben wij duidelijk gemaakt dat de leerlingen moesten denken in de 'preventieve hoek' om zo de inhoud af te bakenen. Omdat de leerlingen tijdens de sessie hun aandacht er maar kort bij konden houden hebben wij geen verschillende rondes gedaan waarin de formulieren werden doorgegeven. De leerlingen hebben enkel hun ideeën op één papier opgeschreven.

Voor deze sessie hebben wij een willekeurig groepje van vijf leerlingen uit de aula gevraagd. Dit was een groepje wat enkel uit meiden bestond. Daarnaast kwamen alle meiden uit het derde leerjaar.

Achteraf gezien hadden wij voor deze sessie beter een groep samen kunnen stellen met zowel jongens als meiden uit verschillende jaarlagen. Dit had misschien meer of andere ideeën opgeleverd.

Uit de Brainwritesessie kwamen de volgende ideeën en eisen naar voren:

Leerling 1:	Leerling 2:	Leerling 3:	Leerling 4:	Leerling 5:
Maak een spelletje die leerlingen tijdens de les kunnen spelen en waar ze van leren.	Geef een voorlichting zoals bureau Halt, doe dit niet met docenten maar mensen die echt iets heftigs hebben meegemaakt.	Doe iets wat actueel is, anders raak ik mijn concentratie kwijt.	Maak een Kahoot voor tijdens de les over pesten of social media.	Stuur een mail naar de ouders van kinderen hoe zij als ouders wat kunnen doen aan het probleem.
Het moet niet te lang duren.	Laat weer een keer de politiebus langskomen. Dat maakte best wel indruk.	Geef een presentatie aan het eind van het jaar en halverwege. Dan blijft het beter hangen.	Maak het niet te ingewikkeld.	Doe iets in een spel vorm.
Docenten moeten allemaal dezelfde regels hanteren, als ze allemaal wat anders doen luistert niemand naar de regels en zitten mensen veel meer achter hun telefoon.	Maak een app die leerlingen dingen uit kan leggen over bijvoorbeeld cyberpesten.	Je moet leerlingen laten 'schrikken' door uit te leggen hoe groot de gevolgen kunnen zijn van (cyber) pesten en telefoongebruik.	Zorg weer voor een voorlichting van de politie of Halt.	Zorg dat leerlingen zich in een situatie kunnen inleven, maak het echt.
	Of maak een app waarmee leerlingen door		Het moet leuk zijn.	Gebruik echte situaties die

	middel van een spelletje dingen leren over cyberpesten.			leerlingen aanspreken.
--	---	--	--	------------------------

Het interessante van de sessie was dat verschillende ideeën of eisen vaker terugkwamen. Zo zagen wij dat de leerlingen het belangrijk vinden dat iets hen echt aanspreekt. Bijvoorbeeld uitleg over een casus waar zij zich in kunnen verplaatsen. Ook komt het spel element vaker terug. Deze leerlingen gaven aan te denken dat een spel andere leerlingen beter bij de les zou houden. Schijnbaar hebben de voorlichtingen van bureau Halt en de politie in het verleden ook indruk gemaakt. Ook dit is iets waar wij in de ontwikkeling van een advies/product rekening mee zouden kunnen houden. De laatste wens/eis die vaker terugkomt is dat iets niet te lang moet duren of te ingewikkeld moet zijn. Leerlingen geven aan dan de concentratie te verliezen.

Bijlage 9: Feedbackformulier prototype (docenten) + verantwoording

Beste docent(e),

Wat fijn dat jij ons prototype (dagstart) in de les hebt uitgetest, bedankt! Om dit prototype door te ontwikkelen tot een uiteindelijk advies of product zijn wij erg benieuwd naar hoe jij ons prototype ervaren hebt. Door het invullen van onderstaande vragen zou je ons hier erg mee helpen!

Alvast bedankt!

1. Heeft de voorbereiding van deze dagstart jou veel tijd gekost?
2. Was het voor jou duidelijk wat het doel van de dagstart was?
3. Lukte het om de dagstart volledig uit te voeren (paste het binnen de 20 minuten)?
4. Was de dagstart gemakkelijk te gebruiken (begreep je het prototype uit moest voeren)?
5. Hoe reageerden de leerlingen op de dagstart?
6. Zou jij vaker een vergelijkbare dagstart uit willen voeren?
7. Zou jij andere docenten deze dagstart aanraden ook te gebruiken?
8. Heb jij nog aanmerkingen of tips die wij kunnen gebruiken bij het door ontwikkelen van deze dagstart?

Verantwoording feedbackformulier:

Twee docenten hebben ons prototype uitgevoerd in de klas. De bovenstaande vragen zijn gebaseerd op de eerder opgestelde ontwerpeisen (zie Bijlage 7). Dit hebben wij gedaan om te toetsen of ons prototype voldeed aan deze (door Medewerkers van het MVL) opgestelde ontwerpeisen. Zo komen bijvoorbeeld de eisen bruikbaarheid en tijd efficiëntie in de bovenstaande vragen terug. De laatste vraag (vraag 8) is gesteld om de docenten zelf nog de ruimte te geven om tips of aanmerkingen aan ons mee te geven.

Bijlage 10: Feedbackformulier prototype (leerlingen) + verantwoording

Beste leerling,

Zoals je misschien al wel weet doen wij (Mark en Jesse) een onderzoek naar cyberpesten (pesten via het internet) op deze school. Wij zijn heel erg benieuwd in hoeverre jullie als leerlingen van het Montessori op de hoogte zijn van cyberpesten en de risico's dat het met zich meebrengt. Daarom hebben wij deze korte lijst met vragen voor je gemaakt. Je zou ons heel erg helpen als je deze vragen voor ons in wilt vullen!

Alvast bedankt!

1. Kun jij voorbeelden noemen van cyberpesten?
2. Wat merk jij van cyberpesten op school?
3. Heb jij zelf wel eens iemand gepest via het internet?
4. Weet jij wat volgens de wet wel of niet mag als gaat om cyberpesten?
5. Weet jij vanaf welke leeftijd je strafbaar bent als je een naaktfoto doorstuurt?
6. Weet jij wanneer je strafbaar bent als je iemand via het internet bedreigt?
7. Ga jij voorzichtig om met dat wat jij op het internet zegt of doet?

Verantwoording feedbackformulier:

Dit formulier hebben wij aan de leerlingen van vier klassen gestuurd. Bij twee van deze klassen was diezelfde week tijdens de dagstart ons prototype uitgevoerd. Bij de andere twee klassen hebben wij het prototype niet uit laten proberen. De klassen X* waren in dit ontwerponderzoek de controlegroep. Het doel van het versturen van dit formulier naar zowel leerlingen uit klassen X als de leerlingen uit de klassen Y**, was om te zien of de leerlingen uit de klassen Y ook meer kennis hebben van het onderwerp cyberpesten en de wet- en regelgeving rondom cyberpesten na het prototype.

De vragen die in het formulier staan zijn zo gesteld dat wij na het invullen konden zien welke klassen meer wisten over wet- en regelgeving rondom cyberpesten. De vragen **vier**, **vijf** en **zes** zijn vragen over de stof die in de dagstart werd gegeven. Op deze **drie** vragen zijn de antwoorden van de leerlingen vergeleken om te kijken of zij de stof hebben onthouden.

Klassen X* = de klassen waar het prototype niet is uitgevoerd.

Klassen Y** = de klassen waar het prototype is uitgevoerd.

Resultaten

	X1	X2	Y1	Y2
Totaal aantal leerlingen	23	26	22	18
Leerlingen met 2 of 3 goede antwoorden	2	3	10	13
Percentage 2 of 3 goede antwoorden	8,7%	11,5%	45,5%	72,2%

Ik wil graag het beste voor de leerlingen en de medewerkers!

Bijlage 11: Persona



Naam: De medewerker van het MVL
Leeftijd: 20- 65 jaar
Werk: Docent
Woonplaats: Groningen
Geslacht: M/V

Bibliografie: Ik ben docent en begeleider van veel leerlingen van het MVL. Ik heb een achtergrond als docent en zorg medewerker. Ik vind het belangrijk dat de leerlingen van het MVL goed tot hun recht komen en zich hier volledig kunnen ontwikkelen. Ook vind ik het belangrijk dat ik zelf plezier uit mijn werk haal!

Doelen en wensen:

- 1: Ik wil graag dat de hoeveelheid cyberpesten en het aantal online incidenten teruggedrongen wordt.
- Ik wil graag een product waarmee ik de hoeveelheid cyberpesten en het aantal online incidenten terug kan dringen.
- 2: Ik wil het niet drukker krijgen dan dat ik het nu al heb.
- Ik wil graag een product of advies wat niet te veel (voorbereidings)tijd in beslag neemt of heel ingewikkeld is.

Attitudes en waarden (ontlenen van betekenis in %):

Professionaliteit – 70% = Het is belangrijk dat ik als medewerker denk om mijn professionele houding. Ik heb mij te houden aan verschillende beroepswaarden en codes. Dit doe ik voor het beeld van de school en mijn professie.

Ontwikkeling – 80% = Ik zie graag dat leerlingen zich op hun eigen manier kunnen ontwikkelen, dat zij kunnen groeien op zowel persoonlijk vlak als in hun schoolprestaties.

Gelijkheid – 90% = Ik vind het belangrijk dat wij als docenten elkaar als gelijke behandelen. Nog belangrijker vind ik dat leerlingen elkaar als gelijke behandelen.

Veiligheid – 100% = Het meeste waarde hecht ik aan een veilige (leer) omgeving. Elke docent en leerling moet zich veilig genoeg voelen om zichzelf te kunnen zijn op het MVL. Veiligheid is de basis. Als er sprake is van een onveilige situatie kunnen leerlingen zich niet op de juiste manier ontwikkelen.

Emoties/gedachten:

Angst/zorgen: Ik ben bang voor hoe dit af gaat lopen. Leerlingen zitten steeds meer met hun hoofd in de onlinewereld. Wij hebben amper nog toezicht, als dit maar goed komt.

Hulpeloosheid: Ik kijk toe en zie wat er gebeurt, er zijn steeds meer gevallen van cyberpesten en online incidenten. Ik weet niet hoe ik er mee om moet gaan en ik heb het idee dat ik steeds achter de feiten aan loop.

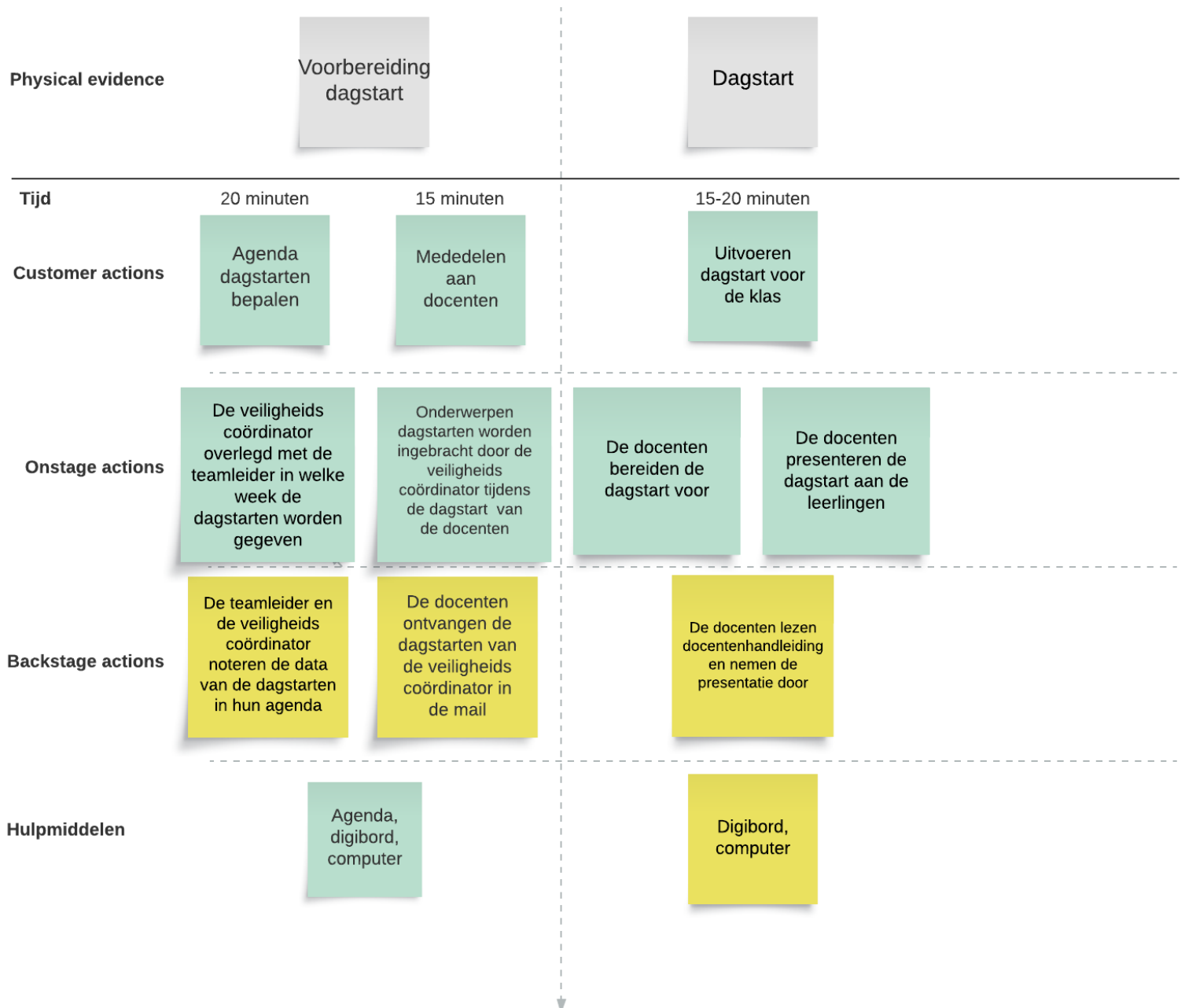
Motivatie: Ik zou heel graag willen helpen aan het ontwikkelen van een product wat het cyberpesten zou kunnen verminderen. Ik ben ook erg gemotiveerd om dit product toe te gaan passen in de praktijk.

Talenten en vaardigheden:

Ik ben voor de leerlingen erg toegankelijk, als ze ergens mee zitten komen ze vaak wel bij mij langs. Ik heb een band met veel van de leerlingen hier en ik heb veel oog voor hun welzijn. Het valt mij dan ook snel op als het niet goed gaat met een leerling.

Belangrijkste beïnvloeders: Mijn belangrijkste beïnvloeders zijn de leerlingen zelf, de staat (door de bijbehorende wet- en regelgeving), de gemeente (door de financiering), ouders van leerlingen (ik word beïnvloed door de leerlingen maar ook hun ouders zijn van invloed op mij) en andere scholen (denk aan de scholengemeenschap).

Bijlage 12: Service blueprint



Bijlage 13: Evaluatieformulier voor docenten + instructie

Hoe zet je dit evaluatieformulier in:

Het is de bedoeling dat dit evaluatieformulier wordt ingevuld tijdens een docenten dagstart, een week na het uitvoeren van de dagstarten. Degene die hier verantwoordelijk voor is (Larissa Smit). Zij zal tijdens de dagstart voor docenten het evaluatieformulier inbrengen en bespreken om te kijken naar wat er een volgende keer beter kan. Het onderstaande evaluatieformulier kan helpen om inzichtelijk te maken hoe docenten de dagstart ervaren hebben. Er is ruimte voor de docenten om aanmerkingen, tips en tops te geven.

Deze aanmerkingen, tips en tops kunnen gebruikt worden om de huidige reeks dagstarten te verbeteren voor volgend jaar. Daarnaast kunnen deze aanmerkingen, tips en tops gebruikt worden tijdens de ontwikkeling van de nieuwe reeks dagstarten. Zie 4.3 voor een nadere toelichtingen van de aanbeveling voor de nieuwe reeks dagstarten.

Voor de uitvoering van de dagstart zijn Larissa Smit en Lianne Woltman verantwoordelijk gesteld. Het is aan hen de taak om iemand verantwoordelijk te stellen die op basis van de resultaten van het onderstaande evaluatieformulier de dagstart kan verbeteren. Ook kan diegene deze input gebruiken voor de ontwikkeling van de nieuwe reeks dagstarten.

Beste docent(e),

Naar alle waarschijnlijkheid ben jij een van de docenten die ‘de dagstart’ heeft uitgevoerd, een reeks van drie dagstarten om de hoeveelheid cyberpesten en het aantal online incidenten terug te dringen. Om te kijken hoe alle docenten de dagstart ervaren hebben vragen wij aan jou of jij dit evaluatieformulier in zou willen vullen. Het doel hiervan is om de dagstart te verbeteren en door te ontwikkelen.

1. Paste het voorbereiden van de dagstarten binnen jouw agenda?
2. Was het voor jou en de leerlingen duidelijk wat het doel van de dagstart was?
3. Lukte het om de dagstart volledig uit te voeren (paste het binnen de 20 minuten)?
- Zo nee: Hoe zou de dagstart beter binnen de 20 minuten passen?
4. Was de dagstart gemakkelijk te gebruiken (begreep de docenten handleidingen)?
- **Zo nee:** Wat maakte de dagstart minder gemakkelijk en wat heb jij nodig om het de dagstart makkelijker in gebruik te maken?
5. Hoe reageerden de leerlingen op de dagstart?

6. Zou jij vaker een vergelijkbare dagstart uit willen voeren?
- **Zo ja:** waar zou een vergelijkbare dagstart over kunnen gaan? Denk binnen het onderwerp cyberpesten en online incidenten.
7. Zou jij andere docenten de dagstart aanraden ook te gebruiken?
8. Heb jij nog aanmerkingen, tips of tops die wij kunnen gebruiken bij het verbeteren van de dagstart?
- **Aanmerkingen:**
- **Tips:**
- **Tops:**