



Gebruik van WhatsApp in de dienstverlening tussen coördinatoren taakstraffen en taakstrafjongeren.

"Als je de richting van de wind niet kunt veranderen, verander dan de stand van je zeilen."

Toetsing van: Afstuderen Project SJ441E

Hogeschool Leiden	Opleiding SJD
Iris de Jong – s1094844	Marga Janssen-Adeline Wolterink 03-06-2019 Reguliere kans 2018-2019, blok 15 & 16
Definitieve Scriptie	

Informatiepagina

Naam: Iris de Jong
Studentennummer: s1094844
Klas: SJDLC5
Opleiding: Sociaal Juridische Dienstverlening
E-mail school: s1094844@student.hsleiden.nl
E-mail privé: irisde-jong@hotmail.com
Telefoonnummer: 06-20 09 61 81

Probleemstelling:

Hoe moet een protocol, met betrekking tot WhatsApp voor een coördinator taakstraffen in de begeleiding met taakstrafjongeren, eruitzien?

In opdracht van: Raad voor de Kinderbescherming
Praktijkbegeleider: Austin Benjamin
E-mail: a.benjamin@rvdk.minvenj.nl
Telefoonnummer: 06- 48 13 26 68

Schoolbegeleiders: Marga Janssen – Adeline Wolterink
E-mail: janssen.m@hsleiden.nl – wolterink.a@hsleiden.nl
Telefoonnummer: 06 48 13 37 17 - 06 39 11 26 39

Samenvatting

Dit onderzoek is gestart vanuit de Raad voor de Kinderbescherming Rotterdam. De organisatie houdt zich dagelijks bezig met het beschermen van alle kinderen in Nederland. Een van de taken die de Raad voor de Kinderbescherming uitvoert, is het coördineren van de taakstraffen. De rechter of de Officier van Justitie kan een jongere als straf een taakstraf geven in de vorm van een werkstraf, een leerstraf of een combinatie daarvan. De taakstraf wordt gecoördineerd door verschillende manieren van communicatie zoals telefonisch, email, sms en WhatsApp. Opvallend is dat de laatste jaren door een groot aantal coördinatoren veel gebruikt wordt gemaakt van WhatsApp. Hoewel de Raad voor de Kinderbescherming voor het gebruik van WhatsApp is, ontbrak er inzicht op het inzetten van WhatsApp tussen de coördinatoren taakstraffen en de taakstrafjongeren. De aanleiding tot dit onderzoek zijn de maatschappelijke ontwikkelingen, welke op dit moment plaatsvinden door het gebruiken van WhatsApp in de dienstverlening.

In de dienstverlening met de taakstrafjongeren staat het contact centraal. Het doel van dit onderzoek is het inzichtelijk maken van het gebruik van WhatsApp in de communicatie tussen de coördinatoren taakstraffen en taakstrafjongeren. Door dit onderzoek krijgen zij handvatten over hoe het beste met WhatsApp kan worden omgegaan, ook gelet op de wettelijke kaders waaraan de coördinatoren taakstraffen en Raad voor de Kinderbescherming gebonden zijn. Daarnaast wordt er door dit onderzoek een uniforme werkwijze gecreëerd. Hiervoor is de volgende onderzoeksvraag opgesteld: *Hoe moet een protocol, met betrekking tot WhatsApp voor een coördinator taakstraffen in de begeleiding met taakstrafjongeren, eruitzien?*

Dit onderzoek is uitgevoerd door het houden van semigestructureerde-interviews, documentanalyse en door het doen van literatuuronderzoek om zo een antwoord te geven op de onderzoeksvraag. Uit de semigestructureerde-interviews blijkt dat vrijwel alle coördinatoren taakstraffen gebruiken maken van WhatsApp. Hoewel WhatsApp niet altijd de voorkeur heeft als communicatiemiddel merken de coördinatoren taakstraffen wel dat er veelal gecommuniceerd wordt via WhatsApp door taakstrafjongeren. De coördinatoren taakstraffen passen zich aan naar de doelgroep door WhatsApp te gebruiken. Hierdoor wordt er dienstverlening op maat geleverd door de coördinatoren taakstraffen en worden de taakstrafjongeren in hun eigen kracht gezet. Het gebruik van WhatsApp in de uitvoer van de taakstraf blijkt niet zo makkelijk te zijn. Coördinatoren taakstraffen ervaren dat het bewaken van de wetgeving rondom Algemene verordening gegevensbescherming vaak lastig is. Daarnaast ervaren zij ook voor- en nadelen over het gebruik van WhatsApp. Het missen van face-to-face contact en het waarborgen van het formele karakter worden als nadelen genoemd. Ook het feit dat het gebruik van

WhatsApp tijdloos is waardoor er na de werktijden gecommuniceerd kan worden via WhatsApp wordt als nadeel omschreven. De functies van WhatsApp worden vooral als voordelen genoemd en het snelle, laagdrempelige manier van communiceren.

WhatsApp kan de dienstverlening binnen de Raad voor de Kinderbescherming verrijken door de laagdrempeligheid, snelheid en het gemak van dit medium. Het gebruik van WhatsApp sluit goed aan bij de belevingswereld van de jongeren. Op basis hiervan wordt aanbevolen om als team met elkaar in gesprek te gaan over het gebruik van WhatsApp, welke werktijden er gehanteerd moeten worden voor het gebruik van WhatsApp, spelregels opstellen over de communicatie via WhatsApp voor de taakstrafjongeren en het team coördinatoren taakstraffen wordt aanbevolen om hun kennis ten aanzien van de wet Algemene verordening gegevensbescherming te verbreden in welke vorm dan ook.

Voorwoord

Voor u ligt mijn afstudeeronderzoek ter afronding van de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening Hogeschool Leiden.

In opdracht van de Raad voor de Kinderbescherming heb ik een onderzoek uitgevoerd naar het gebruik van WhatsApp in het contact tussen taakstrafjongeren en coördinatoren taakstraffen. De wens van de Raad voor de Kinderbescherming is het ontwikkelen van een protocol met bepaalde handvatten waarin beschreven staat op welke manier het beste met sociale media kan worden omgegaan zodat het een verrijking kan zijn voor de dienstverlening.

Graag wil ik een aantal mensen bedanken die mij hebben ondersteund tijdens deze afstudeerperiode. Allereerste gaat mijn dank uit naar mijn praktijkbegeleider Austin Benjamin en zijn naaste collega's voor hun begeleiding en adviezen. Daarnaast wil ik het team coördinatoren taakstraffen bedanken voor de leuke en leerzame periode bij de Raad voor de Kinderbescherming. Vervolgens wil ik mijn schoolbegeleiders Marga Janssen en Adeline Wolterink bedanken voor hun begeleiding en goede feedback, waardoor ik mijn onderzoek tot een hoger niveau heb kunnen tillen.

Tot slot wil ik de overige personen bedanken die hebben meegewerkt aan dit onderzoek.

Ik wens u veel leesplezier toe.

Iris de Jong
Rotterdam, 2019

Lijst met afkortingen

Wetten

AVG	Algemene verordening gegevensbescherming
Awb	Algemene wet bestuursrecht
Gw	Grondwet
Wob	Wet Openbaarheid van Bestuur

Organisaties

NCSC	Nationaal Cyber Security Centrum
WODC	Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum

Online dossiersysteem

KBPS	Kinderbescherming Bedrijfs Processen Systeem
------	--

Inhoudsopgave

Informatiepagina	2
Voorwoord	3
De organisatie.....	9
Hoofdstuk 1 Aanleiding en uiteenzetting van het onderzoek	10
1.1 Aanleiding	10
1.2 Doelstelling	12
1.3 Probleemstelling.....	12
1.4 Onderzoeksvragen.....	12
1.5 Operationalisatie probleemstelling en deelvragen	13
1.6 Betrokkenen en belanghebbenden	14
Hoofdstuk 2 Kaders	15
2.1 Juridisch kader	15
2.2 Maatschappelijk kader	15
Hoofdstuk 3 Onderzoeksmethoden	23
3.1 Type onderzoek	23
3.1.1 Populatie	24
3.2 Onderzoeksmethode per deelvraag	24
3.2.1 Deelvragen 1 en 2	24
3.2.2 Deelvraag 3	27
Hoofdstuk 4 Resultaten deelvragen	28
4.1 Resultaten deelvraag 1	28
4.1.1 Wijze van communicatie	29
4.1.2 Het huidige gebruik van WhatsApp	29
4.1.3 Inzoomen gebruik van WhatsApp.....	30
4.1.4 Aanvulling door documentanalyse	34
4.1.5 Deelconclusie	36
4.2 Resultaten deelvraag 2	37
4.2.1 Deelconclusie	39
4.3 Resultaten deelvraag 3	40
4.3.1. Deelconclusie	41
Hoofdstuk 5 Conclusies en aanbevelingen	41
5.1 Eindconclusies	42
5.2 Aanbevelingen	42
Hoofdstuk 6 Interventie	44
Hoofdstuk 7 Discussie.....	46

Literatuurlijst	48
Bronnenlijst	49
Bijlage	51
Bijlage 1 - Interview topic-lijst coördinator taakstraffen.....	51
Bijlage 2 – Gedragcodes	54
Bijlage 3 – Relevante wetsartikelen	58
Bijlage 4 - Plan van aanpak	61

Inleiding

In dit onderzoek wordt het gebruik van WhatsApp tussen de coördinatoren taakstraffen en de taakstrafjongeren in verschillende fases beschreven. De fases worden hieronder in verschillende hoofdstukken toegelicht.

In hoofdstuk één wordt de aanleiding van het onderzoek beschreven. Daarna worden de doelstelling, de probleemstelling en de onderzoeksvragen aangeduid. Vervolgens worden er een aantal begrippen uit de probleemstelling, onderzoeksvraag en deelvragen geoperationaliseerd. Tot slot worden de betrokkenen en belanghebbenden bij dit onderzoek beschreven.

In hoofdstuk twee zal het juridisch – en maatschappelijk kader worden beschreven.

In het derde hoofdstuk zal de populatie van dit onderzoek worden beschreven en zullen de onderzoeksmethoden bij de verschillende onderzoeksvragen worden beschreven.

In hoofdstuk vier zal er antwoord worden gegeven op deelvraag één, twee en drie.

In hoofdstuk vijf worden de conclusies en de aanbevelingen beschreven.

In hoofdstuk zes wordt een omschrijving van de interventie gegeven.

Tot slot zal in het laatste hoofdstuk de discussie beschreven worden.

De organisatie

De Raad voor de Kinderbescherming is een uitvoeringsorganisatie, van het Ministerie van Veiligheid en Justitie, die zich bezighoudt met het beschermen van alle kinderen in Nederland. Het is een landelijke organisatie van de overheid die regionaal werkt. De Raad voor de Kinderbescherming heeft in totaal 15 locaties door heel Nederland, onderverdeeld in tien verschillende regio's. Mijn standplaats voor dit onderzoek is locatie Rotterdam bij het team coördinatoren taakstraffen. Het team coördinatoren taakstraffen Rotterdam bestaat uit ongeveer tien medewerkers en tijdens de uitvoering van het onderzoek zal dhr. Austin Benjamin het aanspreekpunt zijn.

Hoofdstuk 1 Aanleiding en uiteenzetting van het onderzoek

In dit hoofdstuk wordt de aanleiding voor het uitgevoerde onderzoek beschreven. Verder zullen de doelstelling, de probleemstelling en de onderzoeksvragen die daaruit voortkomen weergegeven worden. Vervolgens zullen een aantal begrippen uit de probleemstelling en onderzoeksvragen worden geoperationaliseerd. Tot slot worden de betrokkenen en belanghebbenden bij dit onderzoek benoemd.

1.1 Aanleiding

De rechter of de Officier van Justitie kan een jongere als straf een taakstraf geven in de vorm van een werkstraf, een leerstraf of een combinatie daarvan. De Raad voor de kinderscherming heeft als taak het coördineren van de taakstraf. De coördinator taakstraffen, hierna te noemen coördinator, selecteert een passende taakstraf, neemt contact op met de werkplek, zorgt ervoor dat de jongere de taakstraf kan uitvoeren, houdt toezicht op de uitvoering van de taakstraf en rapporteert na afloop aan de Officier van Justitie het verloop van de taakstraf.¹ De coördinator is het aanspreekpunt van de jongere tijdens het uitvoeren van de taakstraf. Het verloop van het contact start met het sturen van een uitnodigingsbrief voor een intakegesprek. Tijdens het intakegesprek wisselen de coördinator en de jongere telefoonnummers uit. De taakstraf kan gecoördineerd worden door verschillende manieren van communicatie zoals telefonisch, email, sms en Whatsapp. Opvallend is dat de laatste jaren door een groot aantal coördinatoren veel gebruikt wordt gemaakt van social media zoals WhatsApp.

In de afgelopen twee à drie jaar is het sociale netwerken en de manier waarop we met elkaar communiceren compleet veranderd door de zogeheten 'Fourth screen' technology: het gebruik van tablets en smartphones. De meeste vormen van social media zijn vooral ontworpen voor de smartphone of tablet. Door het gebruik van social media is er een nieuw vraagstuk binnen de Raad voor de Kinderbescherming ontstaan. Zoals hierboven staat beschreven fungeert een coördinator als contactpersoon tussen de taakstrafjongere, hierna te noemen jongere, en de werkplek. Hoe communiceren de coördinatoren met de cliënten? Het blijkt dat een aantal coördinatoren in meer of mindere mate gebruik maakt van social media om contact te onderhouden met jongeren uit hun caseload. Social media zijn vormen van internettoepassingen waarmee informatie met elkaar gedeeld kan worden op een eenvoudige en snelle manier.² Dat een groot

¹ 'Wat is een taakstraf?', geraadpleegd op 13 februari 2019, www.rijksoverheid.nl (> voor ouder en kind > Straffen en maatregelen voor jongeren > Wat is een taakstraf?).

² 'Wat is social media?', geraadpleegd op 15 februari 2019, www.social-media.nl.

aantal coördinatoren gebruik maakt van social media om contact te onderhouden met jongeren uit hun caseload kan verklaard worden door het feit dat tegenwoordig de jeugd veelal communiceert via social media.

Een veel gebruikte vorm van social media is WhatsApp.³ Op dit moment ontbreekt echter het inzicht op het inzetten van WhatsApp tussen de coördinatoren en de jongeren. De Raad voor de Kinderbescherming is vóór het gebruik van WhatsApp mits het bericht geen privacygevoelige of vertrouwelijke informatie bevat. Er zijn op dit moment nog geen specifieke richtlijnen voor het gebruik van social media binnen de Raad voor de Kinderbescherming. Dit zorgt ervoor dat er geen houvast is voor het gebruik van deze diensten waardoor de coördinatoren verschillend met social media omgaan. Dit is niet wenselijk omdat er ruis ontstaat onder de medewerkers over het inzetten van social media. Niet alle coördinatoren gebruiken WhatsApp. De groep die momenteel geen WhatsApp gebruikt, heeft bedenkingen bij het inzetten van WhatsApp tijdens de taakstraf. Daarnaast wekken de wel-gebruikers van WhatsApp een verwachting bij de jongeren dat het gebruikelijk is om WhatsApp toe te passen tijdens de taakstraf. Bij verwachtingen kunnen ook consequenties zitten die niet altijd voordelig uitpakken voor beide partijen. Het verschil tussen het wel en niet gebruik van WhatsApp wordt veroorzaakt doordat er geen duidelijkheid is over het gebruik van WhatsApp maar ook doordat coördinator WhatsApp op verschillende manieren ervaren wordt. Er wordt bijvoorbeeld door de coördinatoren kenbaar gemaakt dat jongeren zich ziekmelden via het medium WhatsApp terwijl ziekmelden alleen telefonisch wordt toegestaan. De coördinatoren hebben het idee dat het gebruik van WhatsApp een negatieve invloed heeft op het formele karakter van de taakstraf. Vervolgens hebben coördinatoren te maken met verschillende ketenpartners zoals bijvoorbeeld een jeugdbeschermer of de officier van justitie. De ketenpartners zien ook verschillen tussen de werkwijzen van de coördinatoren op het gebied van WhatsAppgebruik. Het is voor de ketenpartners ook van belang dat daar een uniforme werkwijze komt zodat de coördinatoren aan hun verwachting kunnen voldoen.

De coördinator is een contactpersoon voor zowel de jongere als de contactpersoon bij hun aangewezen werkplek. Dit onderzoek is toegespitst op de communicatie tussen de coördinatoren en de jongeren. Het belang van dit onderzoek is dat de coördinatoren duidelijkheid krijgen over de wijze waarop zij WhatsApp kunnen en moeten gebruiken. Daarnaast is het voor de organisatie van belang om te weten hoe haar medewerkers communiceren met de jongeren. Door dit onderzoek zou de organisatie terug kunnen

³ J. Beuningen & R. Kloosterman, (2018). Opvattingen over sociale media.

vallen op een protocol en kunnen aantonen dat zij volgens de richtlijnen hebben gewerkt omtrent het gebruik van WhatsApp. Het doel is de medewerkers een aantal handvatten en richtlijnen geven waardoor zij optimaal en volgens deze wijze gebruik kunnen maken van WhatsApp.

Bij dit onderzoek is ervoor gekozen om het gebruik van social media in de communicatie tussen de coördinator en jongeren toe te spitsen op één vorm van social media: WhatsApp. Er is voor deze vorm gekozen omdat WhatsApp veel wordt gebruikt als communicatiemiddel tussen jongeren en omdat er al gebruik gemaakt wordt van WhatsApp door de coördinatoren in het contact met de jongeren binnen het taakstraftproces. Daarnaast is er voor één specifieke vorm van social media gekozen omdat het, gezien de beperkte looptijd van het onderzoek, niet haalbaar is om het gebruik van alle social media te onderzoeken. Tevens worden andere vormen van social media niet gebruikt door de coördinatoren. Het onderzoek beperkt zich tot de functiegroep coördinatoren omdat zij meer gebruik maken van WhatsApp tijdens het uitoefenen van hun functie dan andere medewerkers van de Raad voor de Kinderbescherming.

1.2 Doelstelling

Er is inzichtelijk gemaakt op welke wijze WhatsApp op dit moment gebruikt wordt en waarvoor WhatsApp dient te worden gebruikt in de communicatie tussen de coördinatoren en de jongeren. De Raad voor de Kinderbescherming krijgt door middel van de uitkomsten van dit onderzoek handvatten hoe de coördinatoren het beste kunnen omgaan met WhatsApp binnen de gebonden wettelijke kaders. De handvatten worden vastgelegd in een protocol voor het gebruik van WhatsApp in de communicatie met de jongeren. Het is de bedoeling dat het gebruik van WhatsApp duidelijk en voldoende afgebakend wordt zodat de jongeren in hun "eigen kracht" (zie pagina 15) worden gezet en het een meerwaarde is voor de wijze waarop gecommuniceerd kan worden tussen de coördinatoren en de jongeren.

1.3 Probleemstelling

Vanuit de bovenstaande doelstelling is de volgende centrale vraag geformuleerd:

Hoe moet een protocol, met betrekking tot WhatsApp voor een coördinator taakstraffen in de begeleiding met taakstrafjongeren, eruitzien?

1.4 Onderzoeksvragen

Om de centrale vraag te kunnen beantwoorden zijn hieronder drie deelvragen geformuleerd:

1. Hoe wordt WhatsApp op dit moment ingezet in de begeleiding tussen de coördinatoren taakstraffen en taakstrafjongeren?
2. Welke knelpunten en succesfactoren ervaren coördinatoren taakstraffen tijdens het inzetten van WhatsApp in de begeleiding van taakstrafjongeren?
3. Welke afspraken zijn er vastgelegd in protocollen bij een vergelijkbare organisatie ten aanzien van het gebruik van WhatsApp in de begeleiding?

1.5 Operationalisatie probleemstelling en deelvragen

De volgende twee begrippen uit de probleemstelling en onderzoeksvragen dienen nader te worden. Het gaat om de begrippen:

1. (taakstraf)jongere;
2. Gebruik WhatsApp.

(Taakstraf)jongere

Jeugdige/jongere (Jeugdwet, artikel 1.1)⁴

Persoon die:

1. de leeftijd van achttien jaar nog niet heeft bereikt,
2. de leeftijd van achttien jaar heeft bereikt en ten aanzien van wie op grond van artikel 77c van het Wetboek van Strafrecht recht is gedaan overeenkomstig de artikelen 77g tot en met 77g van het Wetboek van Strafrecht, Of 3
3. de leeftijd van achttien jaar doch niet de leeftijd van drieëntwintig jaar heeft bereikt, en voor wie de voortzetting van jeugdhulp als bedoeld in onderdeel 1°, die was aangevangen, of voor wie het college vóór het bereiken van de leeftijd van achttien jaar heeft bepaald dat een voorziening op het gebied van jeugdhulp noodzakelijk is of voor wie, na beëindiging van jeugdhulp die was aangevangen vóór het bereiken van de leeftijd van achttien jaar, binnen een termijn van een half jaar hervatting van de jeugdhulp noodzakelijk is;

Waar jeugdig(en) staat kan de variabele (taakstraf)jongere worden gelezen.

⁴ Artikel 1.1 Jeugdwet

Gebruik WhatsApp

Er wordt van WhatsApp gesproken als het gaat over een berichtendienst tussen verschillende mobiele telefoons. WhatsApp is een app (programma) waarmee je gratis berichten kunt versturen.

Variabele: Communicatie

- Van welke communicatiemiddelen wordt op dit moment gebruik gemaakt in de communicatie tussen coördinator en jongeren?
- Is er verschil in de communicatie tussen 18-minners en 18-plussers.

Variabel: Privacy

- Ambtenaren moeten waarborgen dat elektronische berichten op een voldoende betrouwbare en vertrouwelijke manier worden verzonden (artikel 2:14 AWB) Is dit haalbaar via het gebruik van WhatsApp?
- Bewaking rusten van de medewerker (binnen welke tijden mag WhatsApp gebruik worden?)
- Privacywetgeving: op welke wijze wordt rekening gehouden met de wetgeving rondom de privacy (Algemene verordening gegevensbescherming AVG).
- Voor welke aspecten van het gebruik van WhatsApp zijn er richtlijnen nodig?
- Omgaan persoonlijke gegevens jongere
- Belang waarborging privacy

Variabele: archivering

- Huidige manier van archivering ten aan zien van WhatsApp-berichten.

Variabele: frequentie

- Hoe vaak wordt WhatsApp gebruikt door coördinatoren?

Variabele: type gebruik

- Soort gebruik van WhatsApp in de dienstverlening (waarvoor wordt WhatsApp gebruikt)
- Past WhatsApp in deze vorm van dienstverlening?
- Voor welke soort contact in de dienstverlening is het gebruik van WhatsApp toepasselijk?

1.6 Betrokkenen en belanghebbenden

Hieronder worden kort de betrokkenen en belanghebbenden bij dit onderzoek beschreven.

Coördinatoren taakstraffen

Dit onderzoek wordt uitgevoerd in opdracht van team coördinatoren van de Raad voor de Kinderbescherming te Rotterdam. De coördinatoren fungeren als contactpersoon voor de

jongeren tijdens hun taakstraf. Door middel van dit onderzoek willen zij inzichtelijk krijgen in hoeverre er gebruik wordt gemaakt van WhatsApp binnen de dienstverlening en hoe dit voor de jongeren kan bijdragen. Dit onderzoek zal enkel worden toegespitst op de WhatsApp communicatie tussen de coördinatoren en de jongeren. Het doel is om de coördinatoren een aantal handvatten te geven om een richtlijn omtrent het gebruik van WhatsApp op te zetten. De handvatten en richtlijnen worden vastgelegd in een protocol waaruit moet blijken hoe er optimaal gebruik kan worden gemaakt van dit medium. Deze actoren worden onderzocht omdat zij op dit moment gebruik maken van het medium en deel uitmaken van het team waarbinnen onderzoek gedaan wordt. De expertise en ervaring van de coördinatoren zijn van belang om mee te nemen in dit onderzoek vanwege het feit dat zij uiteindelijk met het eindproduct moeten gaan werken.

(Taakstraf)Jongeren

Een andere belangrijke partij in dit onderzoek zijn de jongeren met een taakstraf in het werkgebied van vestiging Rotterdam. Zij hebben door de rechter of Officier van Justitie een taakstraf aangeboden gekregen in vorm van een werkstraf, leerstraf of een combi daarvan. De jongeren zijn gemiddeld tussen de 12-18 jaar oud met uitzondering tot 23 jaar door middel van het adolescentenstrafrecht. In dit onderzoek is ervoor gekozen om de jongeren niet te interviewen in het onderzoek in het kader van tijdsbestek, hierdoor zijn hun meningen en/of ervaringen buiten beschouwing gelaten.

Raad voor de Kinderbescherming

Door dit onderzoek, krijgt de Raad voor de Kinderbescherming een beeld van hoe de coördinatoren uit Rotterdam omgaan met het gebruik van WhatsApp tijdens de dienstverlening met de jongeren. Tevens wordt er weergegeven hoe zij door middel van dit onderzoek om moeten gaan met het gebruik van WhatsApp. Het is van belang voor de organisatie om te weten wat er gebeurt in de praktijk op het gebied van de communicatie om zowel de medewerkers als de jongeren te beschermen tijdens de digitale contactmomenten.

Hoofdstuk 2 Kaders

In dit hoofdstuk zal de theorie met betrekking tot de context van dit onderzoek uitgesplitst worden in twee paragrafen.

2.1 Juridisch kader

De overheid zorgt ervoor dat verschillende wetten en mensenrechten, zoals het 'Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind', worden nageleefd. In een belangrijke wet uit het Internationaal Verdrag inzake Rechten van Het kind staat dat

kinderen het recht hebben op een gezonde en evenwichtige ontwikkeling en uitgroei naar zelfstandigheid.⁵ De ouders en/of vertegenwoordigers van het kind zijn verantwoordelijk om uitvoering te geven aan dit recht.⁶ Soms lukt het de ouders niet meer om aan deze verantwoordelijkheid te voldoen ondanks hulp en ondersteuning van het sociale netwerk en/of hulpverlening. De Raad voor de Kinderbescherming vraagt voor het kind dat ernstig in zijn/haar ontwikkeling wordt bedreigd, maatregelen aan bij de kinderrechter om de genoemde rechten van het kind te waarborgen. Het is de bedoeling dat de Raad voor de Kinderbescherming samen met het kind, ouders en het sociaal netwerk kijkt naar wat effectief is om het kind veilig te laten opgroeien. Indien nodig vraagt de Raad voor de Kinderbescherming de rechter om in te grijpen en adviseert gerechtelijke instanties.⁷ Meestal gaat het altijd om ingrijpende maatregelen voor het kind, die grondwettelijke rechten van gezins- en privéleven direct beschermen of hierop juist inbreuk maken. Het grootste belang van de Raad voor de Kinderbescherming is dat het kind steeds centraal staat.⁸

De taken en bevoegdheden van de Raad voor de Kinderbescherming staat vastgelegd in het Burgerlijk Wetboek.⁹ Zo zegt het Burgerlijk Wetboek dat er maar één Raad voor de Kinderbescherming bestaat en dat de taken en bevoegdheden door de raad voor de Kinderbescherming namens onze Minister van Justitie worden uitgevoerd. De organisatie heeft haar taken opgedeeld in de volgende vijf takenpakketten:

- Beschermingstaken;
- Adviestaak Gezag en Omgang na scheiding;
- Afstand, Screening, Adoptie en Afstammingsvragen (ASAA)-taken;
- Straftaken;
- Overige taken.¹⁰

Jeugdwet

De bovengenoemde taken van de Raad voor de Kinderbescherming vloeien voort uit de Jeugdwet, die ervoor zorgt dat ieder kind in Nederland veilig opgroeit.¹¹ Tevens bevordert deze wet de samenwerking met de instellingen van kinderbescherming en jeugdhulpverlening en dient er op verzoek of uit eigen beweging autoriteiten en instellingen van advies. Jeugdzorgorganisaties dienen zich te houden aan de jeugdwet.

⁵ Artikel 3 lid 1 Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind.

⁶ Artikel 18 lid 1 Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind.

⁷ Artikel 4 Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind.

⁸ 'Het Kwaliteitskader van de Raad voor de Kinderbescherming (2016)', geraadpleegd op 16 februari 2019, www.kinderbescherming.nl (zoek op: kwaliteitskader).

⁹ Artikel 1:238 Burgerlijk Wetboek.

¹⁰ 'Het Kwaliteitskader van de Raad voor de Kinderbescherming (2016)', geraadpleegd op 16 februari 2019, www.kinderbescherming.nl (zoek op: kwaliteitskader).

¹¹ 'Anders vasthouden met een nieuwe directie (2017)', geraadpleegd op 19 februari 2019, www.kinderbescherming.nl (zoek op: jeugdwet).

Als er gekeken wordt naar de Jeugdwet dan zijn daarin een aantal speerpunten opgenomen. Als eerste staat er in de jeugdwet beschreven dat een jeugdhulporganisatie of een gecertificeerde instelling hulp van goed niveau moet bieden, die in ieder geval veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht wordt verleend en die is afgestemd op de reële behoefte van de jeugdige of ouder.¹² Eén andere belangrijk speerpunt daarvan is dat er wordt uitgegaan van de eigen kracht van de jeugdigen, de ouders en het sociale netwerk.

Brink (2013) geeft een indeling van relevante begrippen die samenhangen met eigen kracht om een duidelijk beeld te schetsen van wat het inhoud:

Begrip	Kern	Kernvraag
Zelfregie	Zelf bepalen	Wat wil ik?
Eigen kracht	Zelf kunnen	Wat kan ik?
Zelfredzaamheid	Zelfstandig mee kunnen doen	Is compensatie nodig?
Eigen verantwoordelijkheid	Zelf moeten of mogen	Wat moet of mag ik zelf doen (p.9)

De jeugdigen moeten de regie houden over hun eigen leven. Daarvoor is een vraaggerichte houding van professionals nodig, waarbij uitgegaan wordt van de 'eigen kracht' van de jeugdige en zijn of haar ouders/verzorgers.¹³ Het idee van eigen kracht is ontstaan om de zelfredzaamheid van de jeugdige, de ouders en de sociale omgeving te laten groeien. Dit houdt in dat er dus aansluiting moet worden gezocht bij de belevingswereld van de jeugdige.¹⁴ Hoe kan de jeugdige aangespoord worden om zijn taakstraf met een voldoende te voldoen? Een voorbeeld van aansluiten bij de belevingswereld van de jongere is dat de coördinator communiceert op een manier die de jongere als prettig ervaart. Jongeren leven tegenwoordig in een digitale wereld. Om de eigen kracht van de jeugdige te benadrukken en te gebruiken is het nodig bij zijn of haar belevingswereld aan te sluiten. De digitale wereld is voor hen een plek om te relaxen, ontdekken, informeren en te communiceren, zo blijkt uit onderzoek van Sikkema (2012) onder jeugdigen in Nederland. Als hiernaar gekeken wordt sluit het feit, dat de coördinator als jeugdhulpverlener communiceert door middel van sociale media met hun jongere, aan bij de Jeugdwet. Om nog meer aan te sluiten bij de belevingswereld van de jeugdige zou er volgens Van Zeeland (2015) gebruik moeten worden gemaakt van

¹² Artikel 4.1.1 Jeugdwet.

¹³ 'Anders vasthouden (2017)', geraadpleegd 19 februari 2019, www.kinderbescherming.nl (zoek op: eigen kracht, anders vasthouden).

¹⁴ Memorie van toelichting, Jeugdwet.

'*blended care*'.¹⁵ Dit is een vorm van hulpverlening waarbij gebruik gemaakt wordt van zowel face-to-face contact als digitaal contact. Uit dit onderzoek komen er een aantal conclusies naar voren. Zo blijkt dat jongeren en ouders het belangrijk vinden om persoonlijk contact te hebben met de hulpverlener.¹⁶ Daarbij wordt het belang van de vertrouwensband genoemd en de mogelijkheid tot non-verbale communicatie. Dit vinden zij vooral belangrijk in de begin stadium van het traject en dit kan wat minder worden of vervangen worden door online contact. Voordelen die jeugdigen zien bij online contact is dat je hulpverlener sneller en makkelijker bereikbaar is. Daarnaast kunnen jeugdigen door onlinecommunicatie zelf bepalen hoe ze contact opnemen waardoor ze zelf regie nemen in het begeleidingstraject. Een genoemd argument door een ouder is dat de drempel om te bellen best hoog is en bij een WhatsAppbericht kan de lezer zelf bepalen wanneer het lezen hem of haar uitkomt. Jeugdigen verwachten niet direct antwoord van hun hulpverlener maar vinden het normaal als ze één of twee dagen moeten wachten. Wel komt uit het onderzoek naar voren dat de behoefte aan contact vlak voor het weekend of na het weekend het grootst is. Er wordt geconcludeerd dat de *blended care* aansluit bij de belevingswereld van de jeugdigen. "Blended care heeft de toekomst", zegt Koen van Zeeland. "Over 10 jaar werken alle instellingen in de jeugdzorg op deze manier. Blended care sluit aan bij de leefwereld van cliënten, leidt tot meer betrokkenheid, eigen regie en tot een grotere efficiency. Ik verwacht dat ook het rendement van de hulp hoger wordt. Dat zullen metingen in de toekomst moeten uitwijzen."

Grondwet

Voor de uitvoering van de wettelijke taken bewaart de Raad voor de Kinderbescherming de persoonsgegevens van de jongeren zowel digitaal als op papier. De gegevens worden enkel bewaard en opgevraagd indien zij noodzakelijk zijn voor het doel waarvoor ze geraadpleegd worden. Het gaat voornamelijk om de naam van de jongere, adres en woonplaats maar ook andere gegevens zoals geboortedatum, geboorteplaats of nationaliteit.¹⁷ Door het gebruik van WhatsApp met de jongeren, registreren coördinator hun persoonsgegevens. Hierdoor maken zij gebruik van een aantal wetten. Zo omschrijft artikel 10 van de Grondwet een belangrijk grondrecht namelijk het recht op privacy. Het recht hebben op privacy wordt door de Grondwet als volgt omschreven:

¹⁵ "Online' vult 'face to face' aan in jeugdhulpverlening (2015)' geraadpleegd op 20 april 2019, www.socialevraagstukken.nl (zoek op: jeugdhulpverlening)

¹⁶ '10 conclusies over blended care (2014), geraadpleegd op 20 april 2019, www.bijzonderjeugdwerk.nl (zoek op: Blended care)

¹⁷ 'Bescherming van persoonsgegevens', geraadpleegd 19 februari 2019, www.kinderbescherming.nl (> over ons > Kwaliteit van ons werk > Bescherming van persoonsgegevens).

1. 'Ieder heeft, behoudens bij of krachtens de wet te stellen beperkingen, recht op eerbiediging van zijn persoonlijke levenssfeer.'
2. 'De wet stelt regels ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer in verband met het vastleggen en verstrekken van persoonsgegevens.'
3. 'De wet stelt regels inzake de aanspraken van personen op kennisneming van over hen vastgelegde gegevens en van het gebruik dat daarvan wordt gemaakt, alsmede op verbetering van zodanige gegevens.'¹⁸

In het tweede lid valt te lezen dat de wet regels stelt om de persoonlijke levenssfeer te beschermen in verband met het vastleggen en verstrekken van persoonsgegevens. Persoonsgegevens zijn gegevens die over een natuurlijk persoon gaan en als de persoon door deze persoonsgegevens identificeerbaar is.¹⁹ Als het om persoonsgegevens gaat is de Algemene verordening gegevensbescherming van toepassing.

Algemene verordening gegevensbescherming

Sinds 25 mei 2018 is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van kracht om bescherming te bieden op het gebied van het verspreiden van persoonsgegevens. Naast de Algemene verordening gegevensbescherming moeten overheidsmedewerkers, voortvloeiend uit artikel 125a, lid 3 van de Ambtenarenwet, zich houden aan de geheimhoudingsplicht. Ook in het geval dat zij berichten elektronisch versturen, moeten zij ervoor zorgen dat dit gebeurt op een voldoende betrouwbare en vertrouwelijke manier, gelet op de aard en de inhoud van het bericht en het doel waarvoor het wordt gebruikt.²⁰ Indien de rijksambtenaar gebruik maakt van sociale media moet er voldaan worden aan bovenstaande regels. Daarnaast moet je als je persoonsgegevens verwerkt, de jongere daarover zo eenvoudig en helder mogelijk te informeren. Dat wil zeggen dat hen vermeld wordt welke gegevens je waar verzamelt en voor welke doeleinden. Daarnaast blijkt uit een verordening van de Europese Raad dat de bovengenoemde wet te maken krijgt met snelle technologische ontwikkelingen en globalisering waardoor nieuwe uitdagingen voor de bescherming van persoonsgegevens zijn ontstaan.²¹ Dankzij de technologie kunnen bedrijven en overheid bij het uitvoeren van hun activiteiten meer dan ooit tevoren gebruikmaken van persoonsgegevens.

¹⁸ Artikel 10 lid 1 Grondwet.

¹⁹ L.B. Sauerwein & J.J. Linnemann, (2002). Handleiding voor verwerkers van persoonsgegevens: wet bescherming persoonsgegevens. Den Haag: Ministerie van Justitie.

²⁰ Artikel 14, boek 2 Algemene wet bestuursrecht.

²¹ Verordeningen (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad.

Wet Openbaarheid van Bestuur (Wob)

Volgens de Wet Openbaarheid van Bestuur (Wob) hebben burgers het recht om informatie op te vragen die betrekking hebben op het beleid van een bestuursorgaan.²² WhatsApp-berichten vallen onder de Wob omdat dit zakelijke berichten zijn van bestuurders en ambtenaren die worden verstuurd via berichtendiensten zoals WhatsApp en SMS wat inhoudt dat ze gelijk zijn aan alle andere vormen van communicatie.²³ Dit betekent dat een burger een Wob-verzoek zowel telefonisch of mondeling kan indienen. Vervolgens is de Raad voor de Kinderbescherming om de WhatsApp berichten van de coördinator met jongeren beschikbaar te stellen in voorkomende gevallen.

Algemene voorwaarden WhatsApp-gebruik

Naast bovenstaande wet- en regelgeving heeft WhatsApp een aantal regels opgesteld in de Algemene voorwaarden. Op 92 procent van de smartphones is WhatsApp geïnstalleerd waardoor Algemene voorwaarden van essentieel belang zijn. Hierin staat onder andere vermeld dat WhatsApp de telefoonnummers van de gebruikers opslaat. Daarnaast wordt de datum en tijd van succesvolle afgeleverde berichten en andere informatie opgeslagen die zij wettelijk verplicht zijn te bewaren. Het versturen van een bericht naar een 06-nummer is via WhatsApp juridisch vergelijkbaar met het versturen van een e-mail. De regels voor het versturen van reclame via e-mail staan in artikel 11.7 van de Telecommunicatiewet (de antispamwet). Transparantie is één van de belangrijkste uitgangspunten van onze privacywet. WhatsApp kan de persoonsgegevens of andere gegevens verzamelen als zij denken dat deze handeling nodig is in het kader van het internationaal recht of als dit nodig is als reactie op een gerechtelijk bevel of als iemand in gevaar is. De verschillende veiligheidsmaatregelen worden gebruikt om de integriteit en veiligheid van de persoonlijke informatie van de gebruikers te bewaren. Echter, wordt er aangegeven dat de veiligheid niet telkens gegarandeerd kan worden en het gebruik van WhatsApp dan ook op eigen risico van de gebruiker is. Wel, wordt er door WhatsApp een grote waarde gehecht aan de bescherming van de privacy van kinderen onder de 16 jaar. Officieel mag WhatsApp niet gebruikt worden door kinderen onder de 16 jaar. WhatsApp kan het



²² Artikel 1 lid 1 Algemene wet bestuursrecht.

²³ Raad van State, 20 maart 2019, ECLI:NL:RVS:2019:899

account van kinderen onder de 16 jaar deactiveren als zij vernemen dat er persoonsgegevens via WhatsApp verstuurd worden. Tevens staat er in de algemene voorwaarden een uitdrukkelijk verbod dat WhatsApp niet mag worden gebruikt voor de toegang tot hulpdiensten, aanbieders van hulpdiensten of informatiediensten voor openbare veiligheid. Op deze manier willen de makers van WhatsApp uitsluiten dat zij op een of andere wijze verantwoordelijk kunnen worden gesteld indien er in de cruciale communicatie tussen burger en overheid iets misgaat of niet werkt. Daarnaast kan WhatsApp alleen zakelijk worden toegepast als de communicatie door één persoon wordt gedaan naar één ontvanger. De nadruk ligt hier op één indien meerdere collega's gebruikmaken van de telefoon ben je al in overtreding zoals bijvoorbeeld een afdeling klantenservice. Volgens WhatsApp schend je hierin het 'persoonlijke'. Eén persoon mag gebruik maken van één nummer.

2.2 Maatschappelijk kader

Bron: Newcom Research & Consultancy (01-01-2018)

% GEBRUIK	15-19 JAAR	20-39 JAAR	40-64 JAAR	65 - 79 JAAR	80+
	97%	93%	86%	67%	38%
	72%	89%	77%	69%	58%
	86%	74%	54%	38%	21%
	12%	45%	36%	14%	7%
	73%	46%	22%	9%	6%
	23%	26%	21%	9%	9%
	19%	30%	21%	12%	8%
	72%	32%	7%	1%	1%

Social media spelen een grote rol in ons dagelijks leven. Uit cijfers van CBS blijkt dat in 2017 85 procent van de Nederlandse inwoners boven de 12 jaar gebruik maakt van social media.²⁴ Dit houdt in dat bijna negen op de tien Nederlanders actief zijn op social media.²⁵ Vrouwen zijn meer met social media bezig dan mannen en jongeren

houden zich meer met social media bezig dan ouderen. Via social media kunnen jongeren op een gemakkelijke manier in contact blijven met vrienden en verre kennissen die ze zelden ontmoeten. Zij gebruiken social media ook om nieuwe vrienden te maken of om in contact te komen met kennissen die ze uit het oog verloren zijn. Een groot deel vindt aansluiting bij andere jongeren erg belangrijk en het is door middel van social media ook makkelijk om op de hoogte te blijven van nieuwtjes en evenementen.²⁶ Naast het gebruik van social media in privérelaties wordt social media de laatste tijd ook steeds meer gebruikt in zakelijke relaties. In opdracht van Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC) heeft de Universiteit Twente (2015) een onderzoek gedaan waaruit blijkt dat social media een belangrijk forum is om de kloof tussen burger en de overheid te dichten. Social media sluit aan bij de beleavingswereld van de burgers

²⁴ J. Beuningen & R. Kloosterman, (2018). Opvattingen over sociale media.

²⁵ S. Boeke, C. Engels & N. Van der Veer, (2014). Social media onderzoek 2016.

²⁶ A. Joinson, (2008). Looking at, Looking up or Keeping up with People? Motives and Uses of Facebook. Proceedings CHI '08, 1027-1036.

en kan een positieve ontwikkeling zijn voor de communicatie tussen overheid en burgers door het snelle, gemakkelijke en laagdrempelige karakter van WhatsApp.²⁷

Zo is er in 2015 door de Jeugdreclassering een pilot Social Media gepubliceerd over het gebruik van social media in het contact tussen professional en cliënt. Dit werd door beide partijen als zeer positief ervaren. De volgende positieve punten worden benoemd:

- professional heeft de mogelijkheid om aansluiting bij de belevingswereld van de cliënt te creëren;
- het contact verloopt beter en gemakkelijker tussen de professional en de cliënt;
- professional krijgt een betere beeldvorming van de cultuur van de cliënt;
- professional heeft mogelijkheid om pro-actiever te reageren in plaats van reactief;
- cliënten hebben de mogelijkheid om meer initiatief te nemen in de communicatie dan voorheen;
- door WhatsApp wordt er gemakkelijker contact gelegd met cliënten die via traditionele communicatiekanalen niet goed te bereiken zijn.²⁸

Het blijkt uit het evaluatierapport van de Jeugdreclassering op de pilot dat de professional een beter beeld heeft van de cultuur van de cliënt en dat het contact beter verloopt door het gebruik van WhatsApp. In dit onderzoek geeft 77,8% aan dat cliënten het best reageren via dit medium en dat het gebruik van WhatsApp in de communicatie met de cliënten op grond van de resultaten een *must* is.

Naast voordelen van het gebruik van WhatsApp, zijn er ook een aantal beperkingen te noemen. In 2015 verscheen er een onderzoek van de Universiteit van Twente over de mogelijkheden en beperkingen van overheidsparticipatie in social media. De volgende punten beschrijven zij als beperkingen:

- de overheid beweegt zich niet in een eigen (technologisch) domein maar zij functioneert op de platforms van derden en heeft daardoor niet het gemak van archivering en toegang;
- met gevolg dat zij minder controle hebben over de manier waarop de informatie wordt verspreid en gepresenteerd;
- zij kunnen de privacy niet garanderen en is de grens tussen publiek en privaat niet zondermeer gewaarborgd;
- burgers zijn zelf niet altijd even voorzichtig met persoonsgegevens.²⁹

²⁷ 'Universiteit Twente. (2015, 19 mei). Social media force authorities to make principal policy choices.

²⁸ 'Pilot Social Media in de Jeugdreclassering zeer succesvol', geraadpleegd 21 februari 2019, www.jeugdzorgnederland.nl (zoek op: Pilot Social Media in de Jeugdreclassering zeer succesvol).

²⁹ van Dijk, J. A. G. M., van de Wijngaert, L., & ten Tije, S. (2015). Overheidsparticipatie in sociale media. Universiteit Twente - Center for Telematics and Information Technology.

Het persoonlijke karakter van social media en de publieke taak van de overheid wordt soms ook als beperking gezien. Het persoonlijke karakter zorgt ervoor dat burgers vanuit hun eigen context en taal kunnen communiceren met de overheid, wat als voordeel wordt gezien. Maar als nadeel moeten de vragen van de burgers vertaald worden in formele termen.

Uit onderzoek blijkt dat er in 2019 zeven op de tien overheidsorganisaties beschikbaar zijn om te WhatsAppen.³⁰ Het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC) heeft een Factsheet gepubliceerd waarin risico's besproken worden door het gebruik van openbare berichtenapps voor interne communicatie.³¹ Het NSCS stelt dat organisaties medewerkers er bewust van moeten maken dat er risico's zijn bij het gebruik van social media in de dienstverlening. De risico's hebben voornamelijk betrekking op de locatie van data, wie heeft toegang tot deze data en welke partijen kunnen de data opvragen. Het risico van data kan bijvoorbeeld zijn dat door het koppelen van databases informatie bij een andere partij of locatie terecht komt. Ook kan nummervoorandering van de jongeren een risico vormen. Jeugdhulpverleners moeten zich ervan bewust zijn dat een deel van de doelgroep minderjarig is en dat het gebruik van WhatsApp grote risico's met zich meebrengt.

Uit bovenstaand stuk wordt duidelijk dat het gebruik van WhatsApp zowel voordelen als nadelen bevat. Vanuit dit oogpunt is het belangrijk om de voor- en nadelen mee te nemen in het onderzoek aan de coördinatoren.

Hoofdstuk 3 Onderzoeksmethoden

In dit hoofdstuk wordt er toegelicht voor welke methoden er is gekozen om de deelvragen te beantwoorden en daarmee bovenliggende probleemstelling te kunnen beantwoorden. Als eerst zal de populatie van dit onderzoek worden beschreven en vervolgens zal per deelvraag de methode van het onderzoek worden weergegeven. Per deelvraag wordt gemotiveerd waarom die methode geschikt is om de deelvraag te beantwoorden. Bovendien zal per deelvraag worden toegelicht hoe de betrouwbaarheid en validiteit zijn gewaarborgd.

3.1 Type onderzoek

Het onderzoek dat is uitgevoerd is een praktijkgericht onderzoek omdat het gaat over een onderwerp dat speelt in de dagelijkse praktijk, (Verhoeven, 2018). De

³⁰E. Pinkse, E. de Voogd & M. Wijga, (2018). WhatsApp populair bij de overheid en live chat sterk in opkomst.

³¹'Kies een berichtenapp voor uw organisatie' (2017). Geraadpleegd 21 februari 2019, www.ncsc.nl (> actueel > Factsheets > Factsheet Kies een berichtenapp voor uw organisatie).

probleemstelling is beantwoord door het uitvoeren van onderzoek met een kwalitatief karakter. In het onderzoek is gebruik gemaakt van semigestructureerde-interviews, documentenanalyse en literatuuronderzoek om de deelvragen te kunnen beantwoorden.

3.1.1 Populatie

De populatie in dit onderzoek zijn de coördinatoren van de Raad van de Kinderbescherming Rotterdam die gebruik maken van WhatsApp om in het contact met de jongeren. De groep coördinatoren taakstraffen Rotterdam bestaat uit tien personen. Voor dit onderzoek zijn er vanuit de tien coördinatoren, zes coördinatoren geselecteerd op basis van geslacht en leeftijd om een representatief beeld te geven van het team. Er is voor twee bovenstaande kernmerken gekozen omdat er uit onderzoek blijkt dat mannen minder gebruik maken van WhatsApp dan vrouwen en het gebruik van WhatsApp met oudere leeftijd afneemt. Tevens is er gebruik gemaakt van een doelgerichte steekproef bij de coördinatoren (Van der Zee, 2015). Er is voor een doelgerichte steekproef gekozen omdat de geïnterviewden allemaal werken met jongeren en gebruik maken van WhatsApp.

3.2 Onderzoeksmethode per deelvraag

In deze paragraaf wordt de onderzoeksmethode per deelvraag toegelicht.

3.2.1 Deelvragen 1 en 2

Deelvragen

1. *Hoe wordt WhatsApp op dit moment ingezet in de begeleiding tussen de coördinatoren taakstraffen en taakstrafjongeren?*
2. *Welke knelpunten en succesfactoren ervaren coördinatoren taakstraffen tijdens het inzetten van WhatsApp in de begeleiding van taakstrafjongeren?*

Methode van onderzoek

Er is door middel van semigestructureerde-interviews te houden zijn er antwoorden gekomen op bovenstaande vragen. De topiclijst is terug te vinden in bijlage 1 – interview topic coördinator. Er is voor deze methode gekozen omdat het van belang is de visie van de coördinatoren ten aanzien van het gebruik van WhatsApp tussen de coördinatoren en jongeren te achterhalen. Dit kan het beste gedaan worden door gebruik te maken van semigestructureerde-interviews. Door dit middel kan er namelijk veel waardevolle informatie vanuit de geïnterviewde coördinatoren verkregen worden; zij zijn immers de gebruikers van WhatsApp tijdens het verloop van de taakstraf en hebben daardoor ervaringen opgedaan met het gebruik van WhatsApp in de dienstverlening. Bovendien is het bij een semigestructureerde-interviews mogelijk om door te vragen en wordt er door

deze methode voorkomen dat de antwoorden worden gekaderd zoals bijvoorbeeld bij een enquête het geval zou zijn. Uit de geïnterviewde coördinatoren bestaat de helft uit coördinatoren die weinig gebruik maken van WhatsApp en de voorkeur hebben voor een ander communicatiemiddel. Ook hier was een semigestructureerd-interview op zijn plaats omdat er doorgevraagd kon worden naar ervaringen van andere communicatiemethodes. Door semigestructureerde-interviews af te nemen aan de hand van een topiclijst ontstond er houvast in de onderwerpen die minimaal besproken moesten worden. Ook kan er door onderwerpen toe te voegen aan de topiclijsten getoetst worden aan de theorie en kunnen de antwoorden uit de interviews met elkaar vergeleken worden.

Aanvulling documentanalyse deelvraag 1.

Naast het voeren van semigestructureerde interviews is er voor deelvraag 1 gekeken naar wet- en regelgeving rondom het gebruik van WhatsApp. Om erachter te komen hoe WhatsApp gebruikt wordt door de medewerkers van de Raad voor de Kinderbescherming, is het van belang om te weten hoe dit is vastgesteld in wet- en regelgeving. Om dit te onderzoeken is de onderzoeksmethode, documentanalyse, van toepassing bij deze onderzoeksvraag omdat wetgeving en richtlijnen op schrift zijn vastgesteld. Door gebruik te maken van documentanalyse zijn voor de beantwoording op deze vraag de volgende wetten bestudeerd; Grondwet (Gw), Algemene wet bestuursrecht (Awb), Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), Wet openbaarheid van bestuur (Wob) en Jeugdwet. Vanuit de Raad voor de Kinderbescherming zijn er ook een aantal wetstukken van belang, zoals de Gedragscode Integriteit Rijk, Handreiking Online Communicatie Ambtenaren, Gedragsregeling voor de digitale werkomgeving en Richtlijnen gebruik smartphone 2017.

Betrouwbaarheid

Voorafgaand aan de semigestructureerde-interviews is er een proefinterview gehouden met een medestudent. Hierdoor is er een mogelijkheid gecreëerd om bij de topiclijst zoveel mogelijk fouten of onnodige termen uit de topiclijst te filteren en de topiclijst te perfectioneren. Ook was er op dat moment de mogelijkheid om feedback te krijgen op de topiclijst door de geïnterviewde en de mogelijkheid om deze nog verder aan te passen. Het oefeninterview is opgenomen zodat deze later nog kon worden teruggeluisterd. Dit heeft ervoor gezorgd dat de topiclijst vanuit verschillende invalshoeken werd benaderd en zo tot een waardevol handvat kon leiden voor de interviewer. Door het oefenen van het interview kon er voorkomen worden dat uitspraken door de interviewer anders geïnterpreteerd zouden worden. Daarnaast zijn er een aantal topics geformuleerd aan de hand van de theorie uit het juridisch- en maatschappelijk kader zodat de theorie getoetst kan worden. De topics en bijbehorende vragen zijn concreet en neutraal geformuleerd

om onder andere de mening van de interviewer zo min mogelijk door te laten schemeren.³² Het zou een bedreiging kunnen vormen voor de betrouwbaarheid van het onderzoek als de mening van de interviewer in het interview naar voren wordt gebracht. De interviewer zou zijn mening kunnen laten blijken door bijvoorbeeld verbale of non-verbale reacties op de antwoorden te geven. Natuurlijk kan dit nooit helemaal voorkomen worden maar door de vragen zo concreet en neutraal mogelijk te formuleren kan deze bedreiging wel verkleind worden.

Voor dit onderzoek is een grote deel van het team coördinatoren taakstraffen Rotterdam ondervraagd waardoor er gezorgd is dat de informatie vanuit het team zo volledig mogelijk is omdat nagenoeg de meerderheid die zich bezighoudt met WhatsAppcontact ondervraagd is. Tevens is er rekening gehouden met bovengenoemde kernmerken om een goede weerspiegeling te geven. Er is voor een aantal van zes coördinatoren gekozen omdat dit een representatief beeld geeft over het gebruik van WhatsApp binnen het team coördinatoren taakstraffen te Rotterdam. De zes geselecteerde personen zijn gekozen op basis van leeftijd en geslacht. Er is voor de selectiecriteria leeftijd gekozen omdat er verschil is in de leeftijd bij het gebruik van social media zoals wordt weergegeven in paragraaf 2.1. Hoe ouder de leeftijd, hoe minder er gebruik gemaakt wordt van WhatsApp. Het is interessant om te achterhalen of de leeftijd tijdens het uitvoeren van de functie ook een rol speelt. Daarnaast wordt social media vaker gebruikt door vrouwen dan door mannen. Mogelijk kan dit ook een rol spelen bij het gebruik van WhatsApp met de jongeren en is er voor deze selectiecriteria gekozen om dit te achterhalen. Door vanuit verschillende invalshoeken naar het gebruik van WhatsApp te kijken, ontstaat er een representatief beeld van de realiteit.

Aanvulling betrouwbaarheid deelvraag 1 door documentanalyse.

De wet- en regelgeving wordt vastgesteld in samenwerking tussen de regering en de Eerste en Tweede Kamer (wetgevende macht). Een wet is klaar na publicatie in het Staatsblad en is voor iedereen hetzelfde. Je kan spreken van betrouwbare documenten. Door bestaande beleidstukken van het Rijk en de Raad voor de Kinderbescherming te onderzoeken, is naast het houden van interviews een deel van het antwoord door documentanalyse op mijn eerste deelvraag gevonden. De beleidstukken van de Raad voor de kinderbescherming zijn beperkt zichtbaar en kunnen enkel ingezien worden door medewerkers van de Raad voor de Kinderbescherming. Overigens zijn er wel bestaande beleidstukken die voor iedereen in te zien zijn zoals de Gedragscode Integriteit Rijk en Handreiking Online Communicatie Ambtenaren. Tijdens de methode is er gekeken naar

³² B. Baarda, M. van der Hulst & M. de Goede,(2012). Basisboek interviewen (3e ed.).

de herkomst, actualiteit en relevantie van de bron om op de betrouwbaarheid te controleren.

Validiteit

Bij een onderzoek betekent validiteit dat er met het onderzoek gemeten wordt wat er gemeten wil worden. Om de validiteit van bovenstaande deelvragen te kunnen waarborgen is het belangrijk dat de vragen zo concreet en helder mogelijk gesteld worden. Ook kan het vragen naar feiten, de kans vergroten op valide antwoorden. In dit onderzoek is dat echter niet altijd mogelijk geweest gezien er vooral gevraagd is naar ervaringen en meningen van de geïnterviewden. Er is wel geprobeerd om de respondenten zo min mogelijk te laten beïnvloeden door onafhankelijke variabelen. Zo is er geprobeerd om de interviews te houden in hetzelfde tijdbestek en in de vertrouwde omgeving van de respondenten namelijk op het kantoor van de Raad voor de Kinderbescherming. Ondanks deze punten is het mogelijk dat de antwoorden op de vragen in het interview betrouwbaar zijn maar niet valide. Dit kan komen omdat de resultaten niet zomaar veralgemeend kunnen worden naar de totale populatie van alle coördinatoren in Nederland omdat er in dit onderzoek maar een klein gedeelte van de totale populatie ondervraagd is. Toch zijn de antwoorden waardevol voor de Raad voor de Kinderbescherming: binnen de organisatie zou er namelijk gebruik gemaakt kunnen worden van de onderzoeksresultaten om het beleid voor de komende jaren met betrekking tot het gebruik van WhatsApp te bepalen. Dit zorgt ervoor dat het onderzoek een instrumenteel bruikbaar is voor de Raad voor de Kinderbescherming.

Aanvulling Validiteit deelvraag 1 door documentanalyse.

Door bovenstaande documenten te onderzoeken kan er gemeten worden wat er met deze deelvraag gemeten moet worden. Er is gekeken of de Raad voor de Kinderbescherming al specifieke regels heeft ontwikkeld voor het gebruik van social media en wat hun visie hierop is.

3.2.2 Deelvraag 3

Deelvraag

3. Welke afspraken zijn er vastgelegd in protocollen bij een vergelijkbare organisatie ten aanzien van het gebruik van WhatsApp in de begeleiding?

Methode van het onderzoek

Om de bovenstaande deelvraag te beantwoorden is er literatuuronderzoek gedaan. Om erachter te komen op welke wijze een protocol moet worden ingericht met betrekking tot het gebruik van WhatsApp in de dienstverlening van coördinatoren, is er gekeken naar

een protocol bij een vergelijkbare jeugdorganisatie. Echter, bleek er geen protocol of andere document bij jeugdorganisaties ten aanzien van het gebruik van WhatsApp aanwezig te zijn. Vervolgens is er gekeken naar een protocol of document (ten aanzien van het gebruik van WhatsApp) uit de andere brancheorganisatie waarbij vergelijkbaar wordt omgegaan met het gebruik van WhatsApp tussen medewerker en cliënt. Hiervoor was literatuuronderzoek nodig. Het doen van literatuuronderzoek past bij deze deelvraag omdat dit de meest snelle manier is om te onderzoeken hoe er binnen andere organisaties wordt omgegaan met social media zoals WhatsApp. Door onderzoek te hebben gedaan naar afspraken en regels vanuit andere organisatie ten aanzien van het gebruik van WhatsApp kan er op basis van literatuuronderzoek een inschatting worden gemaakt hoe WhatsApp gebruikt zou kunnen worden binnen Raad voor de Kinderbescherming. Ook is er door deze deelvraag te onderzoeken bepaald wat er nodig is om WhatsApp een verrijking te laten zijn voor de dienstverlening.

Betrouwbaarheid

Door literatuuronderzoek is er op zoek gegaan naar bestaande protocollen ten aanzien van WhatsApp gebruik bij andere organisaties. Uit onderzoek blijkt dat jeugdorganisatie, toegelicht in hoofdstuk 7, nog niet in bezit is van een document over het gebruik van WhatsApp. Tijdens deze methode is er gekeken naar de herkomst, actualiteit en relevantie van de bron om op de betrouwbaarheid te controleren.

Validiteit

Door bovenstaande literatuur te onderzoeken is er gemeten wat er met deze deelvraag gemeten wilde worden. Er is onder andere gekeken naar werkwijzen, gedragscodes en protocollen van andere organisaties met betrekking tot het gebruik van social media in de dienstverlening.

Hoofdstuk 4 Resultaten deelvragen

In dit hoofdstuk worden de antwoorden op de deelvragen één, twee en drie beschreven. Bij iedere deelvraag is beschreven op welke wijze de antwoorden zijn geanalyseerd en wordt gevolgd met de beschrijving van de resultaten.

4.1 Resultaten deelvraag 1

Hoe wordt WhatsApp op dit moment ingezet in de begeleiding tussen de coördinatoren taakstraffen en taakstrafjongeren?

De semigestructureerde-interviews zijn geanalyseerd door de opnames van de afgenomen interviews woordelijk te transcriberen. Deze transcripties zijn gecodeerd en aan de hand van de codering zijn de belangrijkste punten met betrekking tot dit

onderwerp uit de afgenomen interviews gerapporteerd. De topiclijst is als bijlage 1 - Interview coördinatoren taakstraffen toegevoegd. De transcripties van de interviews zijn toegevoegd als bijlage 2 – Transcripties interview coördinatoren taakstraffen.

4.1.1 Wijze van communicatie

Op dit moment communiceren coördinatoren met de jongeren door middel van persoonlijke gesprekken, een telefoongesprek, briefpost, sms, een e-mail of WhatsApp. Alle zes geïnterviewde coördinatoren hebben de voorkeur om in eerste instantie contact te hebben via een persoonlijk gesprek en indien er sprake is van tijdsgebrek dan via een telefoongesprek. Twee van de zes coördinatoren hebben op dit moment de voorkeur om contact te hebben met hun jongeren via sms. Vier van de zes coördinatoren hebben op dit moment contact met jongeren via WhatsApp. Uit de interviews blijkt dat de coördinatoren zowel contact hebben met de jongeren als hun met ouders omdat ze merken dat de betrokkenheid van de ouders een grote rol kan spelen bij het uitvoeren van de taakstraf. Ook wordt er in de interviews genoemd dat de jeugdbeschermers worden meegenomen in het taakstrafproces zodat iedereen op de hoogte gesteld kan worden door de coördinator over hoe de taakstraf verloopt. Een vraag welke in het interview is gesteld is of er onderscheid wordt gemaakt in de communicatie met ouders en met jongeren. Het blijkt dat er weinig onderscheid gemaakt wordt omdat veel jeugdige in de leeftijdscategorie 12 tot 23 jaar zijn en zij zichzelf kunnen vertegenwoordigen met behulp van hun ouders indien het gaat om jeugdigen onder de 18 jaar. Bijzonder feit mag zijn dat alle geïnterviewde coördinatoren aangeven dat het intakegesprek een belangrijk gesprek is om de wijze van communicatie te bespreken. Het invullen van de manier waarop er gecommuniceerd moet gaan worden, wordt dus in het intakegesprek door coördinatoren duidelijk gemaakt en is volgens hen een belangrijk moment om de duidelijke regels ten aanzien van de taakstraf aan te geven. Wel blijkt het dat de jongeren, naar mening van de coördinatoren, veel bevestigingen nodig hebben doordat meerdere coördinatoren een gesprek te bevestigen met behulp van één of meerdere bovengenoemde communicatiemiddelen. Het blijkt wel dat de coördinatoren maatwerk proberen toe te passen door te communiceren met de taakstraffen jongeren met behulp van een communicatiemiddel die zij als prettig ervaren. Als een jeugdige bijvoorbeeld vraagt of de communicatie voortaan via WhatsApp kan verlopen in plaats van via sms dan proberen de coördinatoren daar altijd op in te spelen. Toch blijft de voorkeur voor een persoonlijk gesprek of een telefoongesprek leven onder de coördinatoren omdat zij merken dat je bij een persoonlijk gesprek de mogelijkheid hebt om zaken beter uit te leggen, bespreken en door te vragen. Daarnaast ervaren zij dat je door middel van sms of WhatsApp snel in de verleiding valt om een lang gesprek aan te

gaan terwijl zo'n gesprek sneller verloopt via een telefoongesprek. Coördinatoren maken dus gebruik van zowel persoonlijk contact als van contact via verschillende media's.

4.1.2 Het huidige gebruik van WhatsApp

De coördinatoren gebruiken WhatsApp op dit moment vooral voor de volgende zaken:

- het maken van afspraken;
- praktische vragen (hierbij kan gedacht worden aan vragen over hoe laat de afspraak ook alweer gepland staat of wat het adres is van de werkplek);
- snelle vragen (hierbij kan gedacht worden aan vragen over het inplannen van een afspraak op korte termijn of wanneer jongeren vertraagd is voor een afspraak);
- terugkoppeling en herinneringen door de coördinatoren aan jongeren over het verloop van hun taakstraal en afspraken.

4.1.3 Inzoomen gebruik van WhatsApp

Nu duidelijk is waarvoor WhatsApp op dit moment wordt gebruikt door de coördinatoren in de dienstverlening met jongeren, is het belangrijk om een compleet beeld te krijgen hoe de coördinatoren op dit moment omgaan met de volgende onderwerpen: privacy in relatie tot gebruik WhatsApp, bijdrage eigen kracht en wat de ervaringen zijn met het gebruik van WhatsApp. Aan het eind van een sub paragraaf zal, indien nodig, een analyse gegeven worden. Aan het eind van de paragraaf zal er een samenvatting gegeven worden.

4.1.3.1 Privacy in relatie tot gebruik WhatsApp

Bij de vraag wat de coördinatoren verstaan onder privacy in relatie tot het gebruik van WhatsApp met jongeren komt duidelijk naar voren dat zij oplettend zijn met de woordkeuze in het gesprek via WhatsApp. Zo worden namen bijna door alle coördinatoren afgekort indien zij gebruik maken van WhatsApp door bijvoorbeeld P. Janssen.³³ Het blijkt dat de coördinatoren er bewust mee bezig zijn dat zij geen privacy- en cybergevoelige woorden benoemen in het contact via WhatsApp. Ook blijkt uit de interviews dat coördinatoren niet op de hoogte zijn van wat vermeld staat in de wetgeving rondom Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en zij zouden daar wel meer over te weten willen komen.³⁴ Wel houden zij er onbewust rekening mee als zij WhatsApp gebruiken, door bijvoorbeeld namen af te korten zoals hierboven beschreven staat. Één coördinator geeft aan de volle naam van de jongeren te

³³ Respondent 1, pagina 6.

³⁴ Respondent 6, pagina 7.

gebruiken bij WhatsApp.³⁵ Het gevolg hiervan is dat er via het gebruik van WhatsApp een jeugdige te herleiden valt door het gebruik van de naam. De coördinator gaf als reden voor het gebruik van de naam dat het voorkomt dat er jongeren zijn met dezelfde achternamen en voorletter en dan moeilijk te herleiden is om welke jongere het gaat. Daarnaast is het wel eens voorgekomen dat er door een coördinator informatie via WhatsApp gestuurd is naar een verkeerde jongere. Naast het gebruik van de wetgeving, bestaat er voor Rijksambtenaren een Gedragscode Integriteit Rijk. Hierin staat bijvoorbeeld gemeld dat iedere Rijksambtenaren betrouwbaar en zorgvuldig naar de burger moet zijn. Bijna niemand van de geïnterviewde coördinatoren wist van het bestaan van dit document of wat hierin is opgenomen.

De coördinatoren hebben allemaal de beschikking over een werktelefoon en gebruiken deze vooral om te communiceren met de jongeren. De werktijden van de coördinatoren zijn flexibel waardoor er op verschillende tijdstippen gecommuniceerd wordt met de jongeren. Bijna geen één coördinator zet zijn/haar werktelefoon uit. Dit met gevolg dat zij in de avonduren of weekenden bestookt kunnen worden met WhatsApp-berichten of een andere manieren van communicatie. Om dit tegen te gaan hebben een aantal coördinatoren de werkdagen opgenomen in hun tweede WhatsApp naam om zo te voorkomen dat er berichten worden gestuurd op werkdagen dat de coördinatoren afwezig zijn.³⁶ Het wordt door de coördinatoren als vervelend ervaren en zij voelen vaak de verleiding om toch op de werktelefoon te gaan kijken indien deze afgaat. Echter, zijn er een aantal coördinatoren die bewust in het weekend kijken om ervoor te zorgen dat ze jongeren direct kunnen spreken en voor een voorspoedig verloop van de taakstraf willen zorgen.³⁷ Doordat zij deze redenen hebben willen zij niet wachten tot na het weekend. Het wordt ook wel een voordeel van flexibel werken genoemd. Ook geven de coördinatoren aan dat zij het belangrijk vinden om de werktelefoon uit te schakelen om zo tot aan hun rust te komen.³⁸

Bij de vraag voor welke aspecten van het gebruik van WhatsApp een richtlijn zou moeten komen reageren de coördinatoren hetzelfde op de vraag hoe zij op dit moment WhatsApp gebruiken (paragraaf 4.1.2). Hoewel het niet met zoveel woorden door de coördinatoren wordt benoemd zijn er toch een aantal zaken af te leiden die van belang kunnen zijn in de dienstverlening met de jongeren en lijkt het ook belangrijk om de volgende zaken vast te laten leggen:

³⁵ Respondent 3, pagina 9.

³⁶ Respondent 6, pagina 11.

³⁷ Respondent 2, pagina 6 – Respondent 5, pagina 8, - Respondent 1, pagina 7.

³⁸ Respondent 1, pagina 7 – Respondent 2, pagina 3 – Respondent 3, pagina 11 – Respondent 4 – pagina 9, Respondent 5 – pagina 8 – Respondent 6, pagina 7.

- bereikbaarheid van de coördinatoren voor de jongeren;
- wat wordt er besproken via WhatsApp;
- op welke berichten wordt er wel en niet gereageerd via WhatsApp;
- hoe jongeren begrensd kunnen worden in wat zij wel en niet versturen via WhatsApp naar de coördinatoren;
- omgaan met agressie: wat wordt er wel en niet getolereerd;
- registratie van WhatsAppberichten (wat wordt er wel en niet geregistreerd?).

Jongeren willen vaak wat weten van de coördinatoren en kunnen erg opdringerig zijn indien zij niet direct antwoord krijgen. Indien er een richtlijn zou zijn voor het gebruik van WhatsApp dan is dit een houvast en kan er ook verantwoord worden naar de jongeren waarom er op een bepaalde manier gehandeld wordt.

Het grootste gedeelte van de coördinatoren houdt in het onlineregistersysteem van de Raad voor de Kinderbescherming (KBPS) bij wat er via WhatsApp besproken wordt. Wel wordt een selectie gemaakt in het kader van het tijdsbestek wat belangrijk is om te registreren en wat niet. Korte berichten die niet van belang zijn tijdens het taakstraftproces worden voornamelijk niet geregistreerd. Berichten via WhatsApp die wel van belang zijn om bijvoorbeeld het eindrapport te ondersteunen zullen wel geregistreerd worden in KBPS. De keuze wordt vooral gemaakt doordat zij zich moeten kunnen verantwoorden aan de Officier van Justitie en achteraf kunnen zien welke interventies er zijn geweest in het taakstraftproces.

Analyse

Uit de interviews met de coördinatoren blijkt dat zij bewust omgaan met de privacy van de jongeren maar dat zij niet (volledig) op de hoogte zijn van wat er beschreven staat in AVG. Dit is opvallend aangezien ze allemaal hebben aangegeven dat zij het belangrijk vinden dat de privacy van de jongeren gewaarborgd wordt en het belang inzien om meer van de AVG af te weten. Ook werden er voorbeelden gegeven van fouten die gemaakt worden door het gebruik van WhatsApp door bijvoorbeeld een bericht te sturen die voor een andere jongere bestemd was of een bericht sturen terwijl het telefoonnummer niet meer van de desbetreffende jongere is. Hieruit blijkt nogmaals dat er veel onduidelijkheid is over het gebruik van WhatsApp en de privacy. De onduidelijkheid over werktijden komt ook in het interview met de coördinatoren terug. Op gevoel gebruiken zij de werktelefoon buiten de werktijden om en vergeten ze de telefoon uit te zetten. Sommige coördinatoren voelen de behoefte om in het weekend te kijken en vragen zich af of het mogelijk is om de werktijden strikt af te bakenen. Wel wordt er benoemd dat coördinatoren dienstverleners zijn en niet daadwerkelijke hulpverleners, hierdoor kunnen zij prima contacten onderhouden tijdens de werktijden en is de noodzaak om na werktijd

bereikbaar te zijn voor hen een stuk minder. Voor de jongeren die in het weekend werken wordt door een persoon als oplossing genoemd de bestaande piket telefoon aan de jongeren te geven waardoor zij met dringende vragen de piket telefoon kunnen bereiken. Wel wordt er een kanttekening gemaakt of dit wenselijk is gezien het om jongeren kunnen gaan van andere collega's waarbij de casus niet altijd bekend is.³⁹ Daarnaast valt het op dat de coördinatoren aangeven zelf te beoordelen of het WhatsApp gesprek van belang is om mee te nemen in KBPS of niet. Een mogelijke verklaring hiervoor is het feit dat WhatsApp een relatief nieuw communicatiemiddel is en sinds een aantal jaar pas actief gebruikt wordt door de coördinatoren. Ook wordt er als reden gegeven dat niet alle berichten van dusdanig belang zijn om vastgelegd te moeten worden. Belangrijke berichten worden wel geregistreerd. Het valt op dat de coördinatoren aangeven zelf in te schatten hoe zij WhatsApp moeten gebruiken maar later toch een aantal dingen noemen die wellicht wel handig zijn om vast te leggen. Een mogelijke reden hiervoor wordt later aangegeven door coördinatoren als zij aangeven dat het prettig zou zijn dat er door de richtlijnen een houvast is hoe er met WhatsApp moet worden omgegaan en dat dit ook verantwoord kan worden aan de jongeren. 'Mogelijk kan er een uniforme werkwijze in het gebruik van WhatsApp komen.'⁴⁰

4.1.3.2. Bijdrage eigen kracht

Tijdens de interviews zijn er aan de hand van topic vragen gesteld over het principe eigen kracht in het algemeen om het onderwerp te introduceren. De antwoorden op deze vragen worden daarom niet opgenomen in deze paragraaf. Alleen de antwoorden op de vragen over eigen kracht in relatie tot het gebruik van WhatsApp zullen hieronder besproken worden.

Opvallend is te zien dat alle coördinatoren alleen het onderwerp 'verantwoordelijk' aansnijden bij het principe eigen kracht terwijl dit meer principe meer omvat. "De jongeren moeten hun verantwoordelijkheid nemen ten aanzien van de taakstraf" wordt er door de coördinatoren gezegd. De meningen zijn verdeeld of WhatsApp kan bijdrage aan het principe 'eigen kracht'. Zo noemt één medewerker dat het WhatsApp het zwakste communicatiemiddel is wat de Raad voor de Kinderbescherming bezit.⁴¹ Terwijl de andere medewerker vindt dat je moet zijn waar de doelgroep is.⁴²

³⁹ Respondent 2, pagina 8.

⁴⁰ Respondent 3, pagina 16.

⁴¹ Interview 1, pagina 9.

⁴² Interview 3, pagina 12.

Analyse

Deze sub paragraaf behoeft geen verdere analyse.

4.1.3.3. Ervaring gebruik WhatsApp

De volgende grijze gebieden voor het gebruik van WhatsApp worden door coördinatoren genoemd:

- Jongeren kunnen berichten verwijderen;
- Het is niet zeker wie het berichtje leest of te zien krijgt;
- De non-verbale communicatie mist, berichten kunnen snel anders geïnterpreteerd worden dan dat zij bedoeld zijn.

Maar voornamelijk werd er benoemd dat de jongeren grensoverschrijdend gedrag kunnen vertonen via het gebruik van WhatsApp. Volgens de coördinatoren is het wel erg makkelijk om je boosheid te ventileren via WhatsApp zonder dat je persoonlijk contact hebt met de coördinator .

De meeste coördinatoren denken dat WhatsApp een verrijking voor de dienstverlening kan zijn doordat het zo laagdrempelig is en dat er korte lijnen zijn in de communicatie tussen coördinator en jongeren. Voorwaarden is dat het gebruik van WhatsApp moet worden vastgelegd. De voorkeur van telefonisch contact in de communicatie wordt door alle coördinatoren beaamd. WhatsApp wordt door de coördinatoren vooral gebruikt voor snelle, korte en praktische vragen.

Analyse.

De coördinatoren benoemen nagenoeg dezelfde zaken over het onderwerp lastige gebieden. Het grootste deel van de coördinatoren vindt dat het gebruik van WhatsApp een verrijking kan zijn voor de dienstverlening. Zij denken dat het snel en efficiënt werkt om sommige zaken via WhatsApp te bespreken. Wel moet het gaan om korte berichten en niet om een heel gesprek aan te gaan want daarvoor blijft de voorkeur voor telefonisch contact.

4.1.4 Aanvulling door documentanalyse

Uit het bestuderen van de wet- en regelgeving rondom het gebruik van WhatsApp blijkt dat de coördinatoren op de goede weg ten aanzien van het gebruik van WhatsApp zitten. Tijdens de uitvoer van de taakstraft zijn de coördinatoren gebonden aan wet- en regelgeving. Naast de beschreven wetgeving uit paragraaf 2.1 heeft het Rijk en de Raad

voor de Kinderbescherming zelf documenten opgesteld waar rijksambtenaren zich aan moet houden.

Zo beschrijft de Gedragscode Integriteit Rijk, dat de burger er op moet kunnen vertrouwen dat de overheid, dus ook de ambtenaar, zijn afspraken of toezeggingen nakomt of waarmaakt. Daarbij komt de zorgvuldigheid met betrekking tot mensen en middelen bij kijken. Je bent bewust van het feit dat lekken van informatie de overheid beschadigt en je deelt informatie niet met derden. In de interviews komt steeds dit onderwerp terug wanneer er gevraagd werd hoe coördinatoren omgaan met de privacy van de jongeren. Zo proberen alle coördinatoren datalekken te vermijden en bewust om te gaan met de privacy van de jongere. Het blijkt maar hoe belangrijk de waarde van integriteit is ook in de uitvoering van de taakstraf. Het document geeft een viertal opsomming waarvan een rijksambtenaar bewust moet zijn tijdens het gebruiken van onlinecommunicatie vormen.

- Als ambtenaar ben je een ambassadeur van je organisatie
- De bestaande regels gelden ook online;
- Bewaak het onderscheid tussen privépersoon en ambtenaar in functie;
- Houd je deelname zorgvuldig, gericht en gedoseerd.

Uit de interviews blijkt dat de coördinatoren hier onbewust mee bezig zijn in de uitvoering van de taakstraf. Zo streven ze de regels van taakstraf ook na in het gebruik van WhatsApp en willen zij het formele karakter van de functie blijven bewaken ondanks het gebruik van WhatsApp. Dit doen zij door bijvoorbeeld af te sluiten met 'vriendelijke groet' in een WhatsApp bericht en zijn zij bewust dat ze een ambtenaar in functie zijn en geen vriendin waarmee er via WhatsApp gechat wordt.⁴³ Alhoewel de coördinatoren dit document nastreven, weet maar één coördinator dat dit document bestaat.⁴⁴

Naast het algemene document over integer handelen, bestaat er handreiking online communicatie rijksambtenaren. Dit document is voortgevloeid uit de gedragscode om in te zoomen op online communicatievormen. In dit document staan veel voordelen en nadelen benoemd die de coördinatoren ook ervaren tijdens het gebruik van WhatsApp in de dienstverlening zoals dat het netwerk WhatsApp

is niet geheel bekend bij de coördinatoren.

De Raad voor de Kinderbescherming heeft in 2016 een document opgesteld over gedragsregeling voor de digitale werkomgeving. Hieruit is in juni 2017 een document met

⁴³ Respondent 4, pagina 5.

⁴⁴ Respondent 2, pagina 5.

richtlijnen voor het gebruik van de smartphone. De coördinatoren hebben dit document ook moeten ondertekenen tijdens de uitgifte van de smartphone. Hierstaan onder ander beschreven dat de smartphone persoonsgebonden is en het niet de privételefoon vervangt. De coördinatoren gebruiken hun telefoon alleen voor zakelijke doeleinde. Alhoewel het wel toegestaan is om voor privégebruik software en apps op eigen rekening te installeren, mits dit de goede werking van de smartphone niet belemmert. Dit document is wel bekend bij de coördinatoren want zij hebben dit document moeten ondertekenen bij de uitgifte van de smartphone maar zij zijn niet op de hoogte van de inhoud van het document.

Gesteld kan worden dat de coördinatoren ondanks het feit dat ze niet precies op de hoogte zijn van wat er in de wet- en regelgeving staat, zich houden aan de wet- en regelgeving. Dit houdt in dat zij op dit moment WhatsApp voornamelijk gebruiken volgens de gestelde wet- en regelgeving.

4.1.5 Deelconclusie

Uit bovenstaande paragraaf blijkt dat de coördinatoren op veel verschillende manieren communiceren met de jongeren, te weten: door middel van persoonlijke gesprekken, een telefoongesprek, briefpost, sms een e-mail of WhatsApp. De coördinatoren hebben contact met jongeren, ouders en jeugdbeschermers. Het verschil in de manier waarop de coördinatoren contact onderhouden met ouders en jeugdigen is niet heel groot. Zij passen maatwerk toe door in te spelen op de wijze waarop de jongeren met hen communiceert. Daarnaast is het duidelijk dat de coördinatoren persoonlijk contact met hun jongeren erg belangrijk vinden omdat er dan ruimte is om zaken beter uit te leggen, bespreken en door te vragen. Het snelle korte en laagdrempelige gebruik van WhatsApp maakt het medium een interessant middel voor de coördinatoren. Ze zijn van mening dat WhatsApp goed aansluit bij de doelgroep. In het kader van de privacy mag geen één coördinator informatie delen via WhatsApp die te herleiden is naar een persoon en moeten daardoor alle namen worden afgekort. Op dit moment wordt in de praktijk dit niet altijd goed nageleefd. De registratie in het online dossier systeem wordt op dit moment selectief bijgehouden en worden vooral geregistreerd als het van belang is in het kader van de juridische procedures. De coördinatoren houden geen werktijden of richtlijn aan wanneer de werktelefoon gebruikt mag worden. Iedere coördinator begaat hierin zijn eigen weg. Hierbij mag wel een kanttekening gemaakt worden dat het team hierover een standpunt mag innemen gezien het feit dat alle geïnterviewde coördinatoren het vervelend vinden om buiten werktijden bericht te worden. Nagenoeg mag duidelijk zijn dat de coördinatoren voorkeur hebben om de inhoud van dienstverlening altijd in een persoonlijk gesprek of via telefonisch contact moet worden besproken. De korte, snelle en praktische vragen daaromheen zouden dan via WhatsApp gesteld kunnen worden.

Coördinatoren maken op dit moment gebruik van WhatsApp in de dienstverlening door WhatsApp in te zetten voor de korte, snelle en praktische vragen.

4.2 Resultaten deelvraag 2

Welke knelpunten en succesfactoren ervaren coördinatoren taakstraffen tijdens het inzetten van WhatsApp in de begeleiding van taakstrafjongeren?

De semigestructureerde interviews zijn geanalyseerd zoals hierboven is beschreven in paragraaf 4.1. Uit de interviews wordt duidelijk dat het gebruik van WhatsApp zowel voordelen als nadelen bevat. De voor- en nadelen uit de interviews van de geïnterviewde coördinatoren zijn hieronder samengevat en opgesomd. Er wordt onderscheid gemaakt in de voordelen van het gebruik van WhatsApp namelijk; manier van communiceren via WhatsApp en functies van WhatsApp. De volgende voordelen voor het gebruik van WhatsApp in de dienstverlening werden er door de coördinatoren benoemd:

Voordelen WhatsApp

- snelle vorm van communicatie;
- laagdrempelig;
- kosteloos;
- niet tijdsgebonden;
- verloop communicatieproces terug te halen/zwart op wit bewijs ;
- gangbare gebruikersvorm voor jongere.

Functies WhatsApp

- één vinkje indien het ontvangen is;
- twee vinkjes/bewijs dat het gelezen is;
- locatie sturen;
- meer informatie door profielfoto of tweede naam;
- telefonisch contact opnemen via WhatsApp;
- foto's sturen zoals rooster.

De vier coördinatoren die WhatsApp op dit moment gebruiken vinden het vooral prettig werken. Zij geven als voorbeeld aan dat er sneller met de jongeren gecommuniceerd kan worden. Voornamelijk het maken van afspraken wordt door gebruik van WhatsApp veelvuldig gebruikt. Het benoemen van de snelle vorm van communicatie wordt als grootste voordeel gezien. Er werd door sommige coördinatoren gesproken over een vertrouwensband die mogelijk ontstaat door het gebruik van WhatsApp. Het opbouwen van een vertrouwensband is cruciaal om te kunnen doordringen tot de jongeren. Een vertrouwensband kan ervoor zorgen dat de jongere raakt gemotiveerd en daardoor

sneller naar de taakstraf te komen. Tevens kan de vertrouwensband ervoor zorgen dat een jongere ook veel meer aanvaard en staat hij meer open voor feedback.⁴⁵

De coördinatoren die minder gebruik maken van WhatsApp konden alsnog veel voordelen opnoemen van het gebruik van WhatsApp en zich een voorstelling maken waarom er zoveel gebruik wordt gemaakt van WhatsApp door de coördinatoren. Zij zijn zich ook bewust van het feit dat de jongeren veelvuldig maken van WhatsApp. De redenen waarom zij minder gebruik maken van WhatsApp hebben vooral te maken met praktische overwegingen.⁴⁶ Alhoewel zij deze instelling hebben, passen zij zich aan indien een jongere daarom vraagt. Opvallend is te zien dat uit de geïnterviewde coördinatoren er twee mannelijke medewerkers zijn die geen of weinig gebruik maken van WhatsApp en vier vrouwelijke medewerkers wel gebruik maken van WhatsApp. Uit het maatschappelijk kader (paragraaf 2.2) blijkt ook dat vrouwen meer gebruiken maken van social media dan mannen. De theorie over het verschil van mannen en vrouwen over het gebruik van WhatsApp wordt door dit onderzoek bevestigd.

Ondanks de veel genoemden voordelen van het gebruik van WhatsApp zijn er ook een aantal nadelen te benoemen. Deze zullen hieronder kort worden weergegeven:

Nadelen WhatsApp

- verleiding om lange gesprekken aan te gaan;
- het is makkelijk middel om ziek- en afmeldingen te versturen;
- laagdrempelig waardoor ze sneller en makkelijker afmelden;
- er wordt snel antwoord verwacht door de jongere;
- geen tijd aan verbonden waardoor er na werktijd berichten gestuurd kan worden;
- WhatsApp niet geschikt voor alle doelgroepen;
- non-verbale communicatie mist;
- je weet niet wie het leest;
- onpersoonlijk;
- verliest zijn formele karakter.

Functie WhatsApp

- berichten kunnen verwijderd worden;
- emoticons kunnen gestuurd worden.

⁴⁵ 'Een vertrouwensband opbouwen', geraadpleegd 02 mei 2019, www.ipopinfo.wordpress.com (zoek op:vertrouwensband).

⁴⁶ Respondent 1, pagina 4 en Respondent 5, pagina 2.

Naast voordelen hebben de coördinatoren een groot aantal nadelen van het gebruik van WhatsApp in de dienstverlening tussen de coördinatoren en jongeren kunnen opnoemen. Het missen van non-verbale communicatie en het waarborgen van het formele karakter is bij het gebruik van WhatsApp een punt waarmee rekening gehouden moet worden hoe dit bewaakt kan worden. Ook blijkt dat het een bron van ergernis is te zijn dat omdat zij veel ziek- en afmeldingen krijgen via WhatsApp. Verder vinden de coördinatoren dat de bereikbaarheid van de jongeren vastgelegd moet worden. Het grote deel van de coördinatoren probeert dit al te tackelen in het intakegesprek en sommigen hadden een idee om dit vast te leggen in een document voor de jongeren. Het document zou bijvoorbeeld spelregels kunnen bevatten waarin staat wat je moet doen bij bepaalde calamiteiten/vraagstukken bij het gebruik van WhatsApp. Dit zou dan meegenomen kunnen worden in het intakegesprek. Ook de coördinatoren die veelvuldig gebruik maken van WhatsApp konden nadelen opnoemen.

4.2.1 Deelconclusie

Uit bovenstaande paragraaf blijkt dat de coördinatoren voor- en nadelen ervaren tijdens het gebruik van WhatsApp in de dienstverlening met jongeren. Opvallend is te zien dat er bij de voordelen er door de coördinatoren voordelen werden benoemd wat specifiek te maken heeft met de app 'WhatsApp'. WhatsApp heeft functies zoals de blauwe vinkjes die andere applicaties niet bezitten en door de coördinatoren als voordeel wordt gezien.⁴⁷ Ook komt er bij dat de snelle manier van communiceren als een herhaaldelijk terug te horen is in de interviews en dit mag wel benoemd worden als grootste voordeel. Belangrijk om te benoemen is dat er soms wordt gesproken van een vertrouwensband tussen de coördinatoren en jongeren door het gebruik van WhatsApp.

Gekeken naar de nadelen is het opvallend dat de genoemde nadelen vooral voorkomen bij iedere andere vorm van communicatiemiddel op face-to-face en telefoongesprekken na. Zo is er bijvoorbeeld bij sms of email ook geen non-verbale communicatie te zien of onduidelijk wie de boodschap leest. Hieruit blijkt nogmaals waarom de coördinatoren zo'n grote voorkeur hebben voor face-to-face contact als telefoongesprekken. Het feit dat twee collega's weinig gebruik maken van WhatsApp heeft voornamelijk met praktische overwegingen te maken en dat WhatsApp niet gebruikt kan worden bij D-categorie (zwaarste categorie jongeren) jongeren wordt niet door iedereen beaamd. Iedere coördinator is bereid om dienstverlening op maat te leveren. Ondanks de voor- en nadelen die worden benoemd, passen de coördinatoren zich aan op de wens van de jongeren.

⁴⁷ Respondent 4, pagina 7

De succesfactoren van WhatsApp worden vooral uitgesproken in voordelen en de knelpunten als nadelen tijdens het gebruik van WhatsApp in de dienstverlening tussen coördinatoren en jongeren.

4.3 Resultaten deelvraag 3

Welke afspraken zijn er vastgelegd in protocollen bij een vergelijkbare organisatie ten aanzien van het gebruik van WhatsApp in de begeleiding?

De literatuur uit het literatuuronderzoek is geanalyseerd en vervolgens gerapporteerd in bijlage 2. Aan hand van het literatuuronderzoek zijn er een aantal gedragscodes gevonden waarin regels staan hoe er wordt omgegaan met het gebruik van WhatsApp of vergelijkbare communicatiemiddelen in een organisatie. Er zijn twee gedragscodes gevonden uit vergelijkbare organisaties. Per gedragscode worden ongeveer drie afspraken uitgelegd en toegelicht waarom ze van toepassing kunnen zijn in de communicatie via WhatsApp tussen de coördinator en jongere.

Zo staat er in een van de gedragscode van JD bewindvoering (bijlage 2.1) op welke tijden de bewindsvoerders bereikbaar zijn, wat er door de coördinatoren nu niet geregeld is maar wel wenselijk wordt geacht. Daarnaast staat erin beschreven dat het voldoende is om één keer een boodschap te versturen en het niet nodig is om bijvoorbeeld tien keer te bellen of mail te versturen. Dit is een afspraak die ook graag door een grote deel van de coördinatoren graag teruggezien wordt in het protocol. Het feit dat jongeren nogal geneigd zijn om vraagtekens te gaan sturen indien ze niet direct antwoord krijgen speelt hierbij een rol.⁴⁸ Vervolgens staat erin vermeld dat ongewenste omgangsvormen, zoals verbale agressie, niet getolereerd wordt. Hoewel uit de interviews blijkt dat het zelden voorkomt, is het wijselijk om dit op te nemen in het protocol. Ook staat erin vermeld dat de organisatie zich moet houden aan de Wet AVG wat een belangrijk punt kan zijn om mee te nemen in het protocol. De coördinatoren proberen bewust bezig te zijn met de privacy van de jongeren in de communicatie. Een overzicht van de do en don'ts ten aanzien van de AVG zou een hulpmiddeling kunnen zijn tijdens het communiceren via WhatsApp maar ook via andere communicatiemiddelen.

De gedragscode uit bijlage 2.2 is een gedragscode uit een zorg verlenende organisatie. Hierin staat meer beschreven hoe een zorgprofessional inhoudelijk om moet gaan met gebruik van WhatsApp. Zo staat erin dat je er bewust moet zijn van het feit dat je vertegenwoordiger bent van jezelf, je team en de organisatie. Dit sluit heel goed aan bij de beleidstukken die toegelicht zijn in (sub paragraaf 4.1.4.). Daarnaast staat erin dat er

⁴⁸ Respondent 6, pagina 2.

geen privacygevoelig informatie gedeeld mag worden met die cliënt via WhatsApp. Dit is bekend onder coördinatoren maar niet onbelangrijk om mee te nemen in het eindproduct. Er staat een regel in over de omgang via het gebruik van WhatsApp met de cliënt. Hierin staat beschreven dat je een bepaalde afstand moet bewaren en via WhatsApp moet omgaan zoals je met face-to-face communicatie ook omgaat. Ook dit lijkt een zelfsprekende afspraak maar er blijkt toch uit onderzoek dat coördinatoren vaak in de verleiding vallen om meer te communiceren via WhatsApp dan de bedoeling is. Het feit dat je bewust moet zijn dat er via WhatsApp de geschreven communicatie anders geïnterpreteerd kan worden dan dat er bedoeld is, is ook een belangrijk speerpunt om op te nemen in het eindproduct.

4.3.1. Deelconclusie

Uit bovenstaande twee protocollen is een verschil te zien in welke afspraken er worden vastgelegd in de gedragscode. Het zijn twee verschillende gedragscodes met een verschil in de inhoud. De gedragscode uit bijlage 2.1 is vooral gericht op algemene afspraken zoals hoe er omgegaan wordt met ongewenste omgangsvormen en het waarborgen van de AVG. De tweede gedragscode uit bijlage 2.2 is meer gericht op de wijze waarop inhoud van WhatsApp besproken wordt en de integriteit van de zorgprofessionals. Alhoewel beide verschillend zijn, hebben ze alle twee goede punten zoals hierboven genoemd. Daarom worden de twee gedragscodes mee genomen tijdens het ontwikkelen van de interventie. Er wordt vanuit beide oogpunten bekijken naar de gedragscodes waardoor er een mengeling ontstaat van beide gedragscodes. De gedragscodes worden van toepassing gemaakt op de coördinatoren. Het is de bedoeling dat mede hieruit een protocol voor de Raad voor de Kinderbescherming ontstaat.

Hoofdstuk 5 Conclusies en aanbevelingen

In dit laatste hoofdstuk wordt er teruggekomen op de doelstellingen en de centrale vraag waarmee dit onderzoek begon. Welke conclusie kunnen er uit de uitkomsten van de deelvragen worden getrokken en welke aanbevelingen kunnen aan de Raad voor de Kinderbescherming worden gedaan?

Het doel van dit onderzoek voor de Raad voor de Kinderbescherming is het inzichtelijk maken van het gebruik van WhatsApp in de communicatie tussen de coördinatoren en jongeren. Door dit onderzoek krijgen zij handvatten over hoe het beste met WhatsApp kan worden omgegaan, ook gelet op de wettelijke kaders waaraan de coördinatoren en Raad voor de Kinderbescherming gebonden zijn. Tevens kan de organisatie dan ook sturen op de inrichting van het proces indien dat wenselijk is. Het gebruik van WhatsApp

kan een verrijking voor de dienstverlening zijn en de eigen kracht van de jongere. De centrale vraag hierbij luidt als volgt:

Hoe moet een protocol, met betrekking tot WhatsApp voor een coördinator taakstraffen in de begeleiding met taakstrafjongeren, eruitzien?

Dit onderzoek is uitgevoerd door het houden van semigestructureerde-interviews, documentanalyse en door het doen van literatuuronderzoek.

5.1 Eindconclusies

WhatsApp kan de dienstverlening binnen de Raad voor de Kinderbescherming verrijken door de laagdrempeligheid, snelheid en het gemak van dit medium. Het gebruik van WhatsApp sluit goed aan bij de belevingswereld van de jongeren. Daarnaast blijkt uit de literatuur dat er een beter beeld verkregen kan worden van de cultuur en belevingswereld van de jongere. Wel wordt er door de coördinatoren benoemd dat de voorkeur gaat uit naar persoonlijk contact. Non-verbale communicatie is en blijft namelijk erg belangrijk bij deze doelgroep. Tevens komt dit ook naar voren uit het onderzoek naar 'blended care' van Van Zeeland (2015). De geïnterviewde coördinatoren zijn bewust bezig met het waarborgen van de privacy van de jongeren in de communicatie via WhatsApp en bespreken bewust niet de inhoud van de dienstverlening. Het is aan te raden om WhatsApp enkel te gebruiken voor korte, snelle en praktische vragen omtrent het taakstraiproces waarbij er gelet wordt op de privacy. Dit komt zowel uit de interviews als de literatuur naar voren. Van de coördinatoren wordt verwacht dat zij zich naast de wetgeving houden aan de Gedragscode Integriteit Rijk, Handreiking Online Communicatie Ambtenaren, Gedragsregeling voor de digitale werkomgeving en Richtlijnen gebruik smartphone 2017. Ook moeten er gesprekken gevoerd worden over het registreren en archiveren om misverstanden te voorkomen en achteraf ondernomen acties te verantwoorden. Coördinatoren registreren nu vaak selectief. Het is van belang om WhatsApp in communicatie met de jongeren alleen te gebruiken tijdens werktijden. Gezien de rol van coördinatoren niet altijd noodzakelijk om buiten werktijden bereikbaar te zijn via WhatsApp. De werktijden moeten daarom duidelijk gecommuniceerd worden naar de jongere tijdens bijvoorbeeld het intakegesprek.

5.2 Aanbevelingen

Uit de resultaten van het onderzoek kan de Raad voor de Kinderbescherming aanbevolen worden om WhatsApp blijven gebruiken in de dienstverlening. Hierbij komt wel een viertal aandachtspunten naar voren die hieronder zullen worden toegelicht.

1. Allereerste is het belangrijk dat de coördinatoren als team met elkaar in gesprek gaan over het gebruik van WhatsApp. Tijdens het interview is namelijk naar voren

gekomen dat er tussen de coördinatoren onderlinge verschillen zijn in de manier waarop WhatsApp wordt gebruikt terwijl er naar een uniforme werkwijze wordt gestreefd. Om hierachter te komen is het van belang om van elkaar te weten hoe de omgang van WhatsApp er volgens iedere coördinatoren eruit moet zien. Welke belemmeringen worden er ervaren met betrekking tot het gebruik van WhatsApp en wat zijn de positieve ervaringen (uitwerking van paragraaf 4.2 wordt aanbevolen om mee te nemen). Vervolgens zou er besproken moeten worden hoe de belemmeringen ten aanzien van WhatsApp getackeld moeten worden (indien dit mogelijk is). Daarnaast is het ook belangrijk om in gesprek te gaan met andere vestigingen over het gebruik van WhatsApp. Mogelijk hebben zij andere ideeën, meningen of ervaringen dan dat er in het team Coördinatoren Taakstraffen Rotterdam speelt.

2. Een andere aanbeveling aan de coördinatoren is om duidelijk te communiceren over hun werktijden. Uit het onderzoek blijkt namelijk dat een grote deel het als vervelend ervaart als zij buiten de werktijden bericht worden door jongeren. Hoewel de coördinatoren duidelijk maken op welke manier ze contact op moeten nemen, is het niet duidelijk binnen welke tijdsbestek dit mogelijk is. Daarvoor moeten zij dit aangeven in het intakegesprek en bij contact dat zij aangaan via WhatsApp door duidelijk aan te geven wat hun werktijden zijn en dat zij ook alleen binnen deze werktijden via WhatsApp (en andere communicatiemiddelen) bereikbaar zijn voor vragen. Daarnaast zouden zij in hun status op WhatsApp hun werktijden kunnen vermelden, indien dat nog niet gebeurd is, zodat jongeren dit altijd kunnen raadplegen. Wellicht kunnen de coördinatoren op hun profiel foto weergeven op welke tijden zij beschikbaar zijn. Een andere mogelijkheid om de werktijd duidelijk te maken is het gebruik van een informatiebron (te denken aan een folder of visitekaartje) waarop vermeld staat hoe en wanneer de jongeren WhatsApp kunnen gebruiken.
3. Door vier van de geïnterviewde coördinatoren wordt geopperd om spelregels op te stellen voor de jongeren waarin staat hoe er gecommuniceerd wordt via WhatsApp met de coördinator.⁴⁹ Hierin zou beschreven moeten worden wat een jongere moet doen als;
 - Hij/ zij ziek is;
 - Hij/zij zich wil afmelden;

⁴⁹ Respondent 3, pagina 11 – Respondent 4, pagina 12 – Respondent 5, pagina 14 – Respondent 6, pagina 12.

- Hij/zij wilt een afspraak verzetten;
- Wanneer een taakstraf niet lekker verloopt;
- Hij/ zij vragen heeft over de taakstraf enzovoort.

De spelregels kunnen worden meegenomen in het intakegesprek en doorgenomen worden door de coördinator en jongeren. Er wordt aanbevolen om dit op te stellen en hier drie maanden mee te gaan werken zonder er een formeel karakter aan te hangen dus zonder handtekening ect. Na deze drie maanden kunnen de spelregels geëvalueerd worden en eventueel aangepast worden. Ook zou er dan gekeken kunnen worden of een formeel karakter eraan toe te voegen, gewenst is.

4. Indien wenselijk, wordt het team coördinatoren taakstraffen aanbevolen om hun kennis ten aanzien van de AVG te verbreden in welke vorm dan ook. Uit het onderzoek blijkt dat weinig coördinatoren weten wat de do's en don'ts zijn met het oog op de AVG. Het is wijselijk om het team hierin beter te laten informeren om de privacy van de jongere nog beter te waarborgen. Mogelijk kan een medewerker van de juridische afdeling van de Raad voor de Kinderbescherming hier meer duidelijkheid over verschaffen.

Hoofdstuk 6 Interventie

Naast bovenstaande aanbeveling, is het de bedoeling dat de Raad voor de Kinderbescherming een document ontvangt waarin de richtlijnen zijn verwerkt hoe er met WhatsApp dient te worden omgegaan. Het is belangrijk dat er geïnvesteerd wordt in het zo goed mogelijk inzetten van dit communicatiemiddel zodat het de eigen kracht van de jongere kan versterken. Hiervoor is het nodig dat er voor coördinatoren een richtlijn wordt opgesteld betrekking tot het gebruik van WhatsApp. De richtlijnen worden vastgelegd in een protocol. Hier worden de volgende aantal zaken in opgenomen:

- ✓ Wanneer is de coördinatoren via WhatsApp bereikbaar voor de jongeren?

Er moet vastgelegd worden over welke werktijden de Raad voor de Kinderbescherming wilt hanteren voor het gebruik van WhatsApp. Dit voorkomt dat er teveel druk komt op de coördinatoren door het gevoel 'altijd bereikbaar te moeten zijn' weg te nemen; door deze richtlijn te hanteren wordt er voor iedereen duidelijkheid gecreëerd en kunnen de coördinatoren er op dezelfde wijze mee omgegaan. Daar komt bij dat coördinatoren dienstverleners zijn en geen hulpverleners. Dit maakt de noodzaak om ook buiten werktijden bereikbaar te zijn voor jongeren een stuk minder. Dit zou eventueel ook doorgetrokken kunnen worden

naar andere vormen van social media. Mogelijk zou dit kunnen opgenomen worden in de Richtlijnen gebruik smartphone 2017 over het gebruik van social media in het algemeen.

✓ Wat wordt er wel en niet besproken via WhatsApp?

Uit het onderzoek is duidelijk geworden dat WhatsApp niet geschikt is voor het voeren van lange gesprekken. Daarnaast is het niet geschikt om de inhoud van de dienstverlening te bespreken. Mede ook met het oog op de wetgeving rondom de privacy (AVG) en de plicht van de Rijksambtenaren om zorgvuldig en integer om te gaan met informatie is het verstandig om het contact via WhatsApp te beperken tot het gebruik voor praktische vragen rondom de dienstverlening. Bovendien kunnen de makers van WhatsApp de veiligheid van de verstuurd berichten niet te alle tijde garanderen. WhatsApp zou gebruikt kunnen worden voor de snelle en praktische vragen rondom de dienstverlening zoals het maken van een afspraak, het bevestigen van een afspraak, het herinneren van een afspraak, enzovoort. Het is aan te raden hiervan een lijst op te stellen en dit ook met de jongeren te bespreken waarvoor WhatsApp gebruikt mag worden (bijvoorbeeld de spelregels uit aanbeveling 3). Ziek- en afmeldingen worden niet getolereerd via WhatsApp. Jongeren moeten bij ziek- en afmeldingen altijd persoonlijk bellen naar de betreffende coördinator .

✓ Wat wordt er geregistreerd en gearchiveerd over de berichten die via WhatsApp worden verstuurd?

Het is wenselijk dat er een eenduidige beslissing komt over het registeren en archiveren van berichten die via WhatsApp zijn verstuurd. Het blijkt dat iedere coördinator hier zijn eigen weg ingaat waardoor er geen uniforme werkwijze is. In het kader van de Wob is bepaald dat WhatsApp en sms als zakelijke berichten van bestuurders en ambtenaren gezien kan worden wat betekent dat het gelijk staat aan een telefoongesprek, brief of een mail. Het is dus van belang om dit mee te nemen in het dossier zodat dit volledig is.

✓ Wat wordt er gedaan met jongeren die grensoverschrijdend gedrag vertonen via WhatsApp?

Een respectvolle manier van communicatie van beide partijen noodzakelijk is om de dienstverlening prettig te laten verlopen. Zowel een taakstraffen als jongeren kunnen netjes aangeven als er wat mis is. Om grensoverschrijdend gedrag te voorkomen zal er dan aangeraden worden om vervolgens telefonisch contact op te nemen. Ongewenste omgangsvormen, zoals verbale agressie, worden niet getolereerd en er kunnen consequenties aan verbonden worden zoals een officiële

waarschuwing. Hoewel het uit de interviews blijkt dat het weinig voorkomt dat jongeren grensoverschrijdend gedrag vertonen via WhatsApp is het niet geheel onbelangrijk om dit mee te nemen.

✓ Hoe wordt de wet AVG bewaakt in de communicatie via WhatsApp?

Er moet uit de AVG blijken wat de do en don'ts zijn in de communicatie via WhatsApp tussen de coördinator en jongeren. Om de wet- en regelgeving te waarborgen is het van belang om hier duidelijkheid over te creëren.

Om de interventie tot een eindproduct te laten komen, is er bij deelvraag 3 onderzoek gedaan naar bestaande protocollen of andere documenten waarin staat hoe een organisatie omgaat met het gebruik van WhatsApp in de dienstverlening met de cliënt. Deze deelvraag is ontstaan met het oog dat het antwoord helpen kan zijn op het vormen van het eindproduct. De resultaten uit deelvraag drie (paragraaf 4.3) zijn meegenomen tijdens het ontwikkelen van de interventie. Daarnaast is er contact opgenomen met twee juridische deskundigen van de Raad voor de Kinderbescherming voor ondersteuning bij vragen tijdens het ontwikkelen van het eindproduct. Ook kan er gebruikt worden gemaakt van hun kennis en vaardigheden tijdens het ontwikkelen van het protocol.

Hoofdstuk 7 Discussie

Tijdens het onderzoek is naar voren gekomen dat niet veel vergelijkbare jeugdorganisaties niet in bezit zijn van een document waarin staat hoe er met WhatsApp moet worden omgegaan in hun organisatie. Dit had getackeld kunnen worden door in het vooronderzoek dieper op het onderwerp in te gaan. Er werd vanuit gegaan dat er wel een protocol of een dergelijks document bestond maar deze was dus niet aanwezig in een vergelijkbare jeugdorganisatie die gebruik maken van WhatsApp. De volgende organisatie zijn bericht over een protocol:

- HALT;
- Jitt;
- Kwintes;
- Reclassering;
- Jeugdhulp Rijnmond;
- Jeugdzorg;
- Gemeente Alphen aan den Rijn;
- Centrum Jeugd en Gezin (CJG)
- Willekeurige wijkteam uit Rotterdam.

Er zijn steken gevallen in het vooronderzoek maar deze zijn geprobeerd te herstellen door de vraag te beantwoorden met documenten ten aanzien van het gebruik van WhatsApp uit andere brancheorganisatie. Er is gekeken naar een organisatie die hulpverlening in de uitvoering van de functie. Daarnaast is deze deelvraag niet noodzakelijk om een antwoord te geven op de centrale vraag maar had wel helpend kunnen zijn. Desalniettemin, is er kritisch gekeken of dit de resultaten heeft beïnvloed en is er zorgvuldig omgegaan met de resultaten om zo tot aanbevelingen te komen.

Literatuurlijst

Baarda, B., Hulst, M. van der, & Goede, M. de. (2012). Basisboek interviewen (3e ed.). Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers B.V.

Beuningen J. & Kloosterman R., (2018). Opvattingen over sociale media. Geraadpleegd van <https://www.cbs.nl/nl-nl/achtergrond/2018/20/opvattingen-over-sociale-media>

Boekee, S., Engels, C., & Veer, N. van der. (2014). Nationale Social Media Onderzoek 2016. Geraadpleegd van [https://oost.deondernemer.nl/content/files/Files/Kennis Trends/Newcom Research Con_sultancy - Nationale Social Media Onderzoek 2014.pdf](https://oost.deondernemer.nl/content/files/Files/Kennis_Trends/Newcom_Research_Con_sultancy_-_Nationale_Social_Media_Onderzoek_2014.pdf)

Brink, C. (2013), Kennis 5: Zelfregie, eigen kracht, zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid. Geraadpleegd van <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/publication-attachment/Kennisdossier%205%20Zelfregie%20eigen%20kracht%20zelfredzaamheid%20en%20eigen%20verantwoordelijkheid%20%5BMOV-1421737-0.1%5D.pdf>

Dijk, J. A. G. M. van, Wijngaert, L. van de, & Tije, S. ten. (2015). Overheidsparticipatie in sociale media. Geraadpleegd van <http://wodc.nl/onderzoeksdatabase/2407-mechanismen-socialmedia.aspx>

IPOP-project, Bels, J. (2012) Een vertrouwensband opbouwen. Geraadpleegd van <https://ipopinfo.wordpress.com/de-basisfase-theorie-en-praktijk/begeleidershouding/een-vertrouwensband-opbouwen>

Joinson, A., (2008). Looking at, Looking up or Keeping up with People? Motives and Uses of Facebook. Proceedings CHI '08, 1027–1036

Jong, T. de. (2015). Social media. Geraadpleegd van <http://www.social-media.nl/>

Pinkse, E. de Voogd, E. & Wijga, M. (2018). WhatsApp populair bij de overheid en live chat sterk in opkomst. Geraadpleegd van <https://www.overheidincontact.nl/onderzoek-WhatsApp-populair-bij-de-overheid-en-live-chat-sterk-in-opkomst/>

Sauerwein, L. B., & Linnemann, J. J. (2002). Handleiding voor verwerkers persoonsgegevens: Wet bescherming persoonsgegevens. Geraadpleegd van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/persoonsgegevens/inhoud/verwerking-entoezicht-persoonsgegevens>

Sikkema, P. (2012). Kinderen en jongeren. Positieve kracht. Geraadpleegd van <http://www.hetjongerenonderzoek.nl/index.php/eerdere-onderzoeken/>

Universiteit Twente. (2015, 19 mei). Social media force authorities to make principal policy choices. Geraadpleegd van <http://www.utwente.nl/ctit/archive/!/2015/5/406111/social-media-forceauthorities-to-make-principal-policy-choices>

Vries, K. de, & Wijk, R. van. (2015, 19 maart). Pilot Social Media in de Jeugdreclassering zeer succesvol. Geraadpleegd van <http://www.jeugdzorgnederland.nl/nieuws/nieuws/pilot-social-mediain-de-jeugdreclassering-zeer-succesvol/>

Verhoeven, N (2014). Wat is onderzoek? (5^e ed.) Den Haag, Nederland. Boom Lemma uitgevers.

Zeeland, K. van.(2015, 5 februari). 'Online' vult 'face-to-face' aan in jeugdhulpverlening. Geraadpleegd van <http://www.socialevraagstukken.nl/site/2015/02/05/online-vult-face-to-face-aanin-jeugdhulpverlening/>

Zeeland, K. van. (2014, 6 juni). 10 conclusies over blended care. Geraadpleegd van <http://www.bijzonderjeugdwerk.nl/nieuws/10-conclusies-over-blended-care>

Bronnenlijst

Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC)

'Kies een berichtenapp voor uw organisatie' (2017). Geraadpleegd 21 februari 2019, www.ncsc.nl (> actueel > Factsheets > Factsheet Kies een berichtenapp voor uw organisatie).

Nederlandse Huisartsen Genootschap

'voorbeeld algemeen protocol', geraadpleegd op 19 februari 2019, www.nhg.org (zoek op : voorbeeld algemeen protocol).

Raad voor de Kinderbescherming

'Anders vasthouden (2017)', geraadpleegd 19 februari 2019, www.kinderbescherming.nl (zoek op: eigen kracht, anders vasthouden).

'Anders vasthouden met een nieuwe directie (2017)', geraadpleegd op 19 februari 2019, www.kinderbescherming.nl (zoek op: jeugdwet).

'Bescherming van persoonsgegevens', geraadpleegd 19 februari 2019, www.kinderbescherming.nl (> over ons > Kwaliteit van ons werk > Bescherming van persoonsgegevens).

'Het Kwaliteitskader van de Raad voor de Kinderbescherming (2016)', geraadpleegd op 16 februari 2019, www.kinderbescherming.nl (zoek op: kwaliteitskader).

Rijksoverheid

'Wat is een taakstraf?', geraadpleegd op 13 februari 2019, www.rijksoverheid.nl (> voor ouder en kind > Straffen en maatregelen voor jongeren > Wat is een taakstraf?).

Bijlage

Bijlage 1 Interview topic-lijst coördinatoren taakstraffen

Topics

Voorbeeldvragen

Kennismaking

- Kun je vertellen wie je bent en welke functie je uitvoert binnen de Raad voor de Kinderbescherming?
- Op welke manier ben je door je functie betrokken bij taakstraf jongeren?

Wijze van communicatie

- Via welke kanalen communiceer je met de jongeren en waarom?
- Op welke manier communiceer jij met 18-
- Op welke wijze betrek je de ouders bij de communicatie?
- Is er een onderscheid tussen de manier van communiceren met de ouders en de jongeren? (is er onderscheid? Waarom)
- (Welke factoren zijn van invloed om onderscheid te maken tussen jongeren en ouders?)
- Op welke wijze communiceer je met 18+ plussers? Waarom op deze manier?
- (Indien onderscheid tussen 18- en 18+) Waarom maak je onderscheid in de manier van communicatie tussen 18 – en 18+?

Gebruik WhatsApp

- Maak jij op dit moment gebruik van WhatsApp in het contact met de taakstraf jongeren?
- Voor welke vragen wordt WhatsApp op dit moment gebruikt?
- Kun je vertellen wat jouw ervaring is met het gebruik van WhatsApp?
- Houdt jij op dit moment een registratie bij van zaken die besproken worden via WhatsApp?

- Waarom houd jij wel of geen registratie bij?(Als er wordt geregistreerd, welke zaken worden hier dan opgenomen?)

- Welke voordelen ervaar je door het gebruik van WhatsApp in contact met de taakstrafjongeren?

- en welke nadelen ervaar je door het gebruik van WhatsApp in contact met de taakstrafjongeren?

Privacy in relatie tot gebruik

- Kun je vertellen wat jij onder privacy verstaat?

WhatsApp

- Ben je op de hoogte van de wetgeving rondom Algemene verordening gegevensbescherming en wat er vermeldt staat in de gedragscode voor integer handelen ?

- Houd je hier rekening mee als je gebruik maakt van WhatsApp? (Waarom wel of waarom niet?)

- Hoe vind jij dat er met WhatsApp in relatie tot de werktijden moet worden omgegaan?

- Waarvoor gebruik je de werktelefoon?

- Maak jij gebruik van de werktelefoon voor het contact met de cliënt via WhatsApp? (Waarom wel of waarom niet?)

Eigen kracht cliënt

- Kun je vertellen wat jij onder de eigen kracht van de cliënt verstaat?

- Wat vind jij van dit principe?

- Vind jij dat het gebruik van WhatsApp bijdraagt aan dit principe?(Waarom wel of waarom niet?)

Optimaal gebruik WhatsApp

- Welke grens zou er volgens jou moeten zijn tussen face-to-face contact en het contact via WhatsApp?

- Voor welke vragen zou WhatsApp volgens jou geschikt zijn en gebruikt kunnen worden?

- Voor welke taken en doeleinde zou WhatsApp volgens jou geschikt zijn en gebruikt kunnen worden?

- Kun je vertellen wat volgens jou 'vage' gebieden zijn met betrekking tot het gebruik van WhatsApp?
- Voor welke aspecten van het gebruik van WhatsApp zouden volgens jou richtlijnen moeten komen?
- Vind jij dat WhatsApp een verrijking kan zijn voor de dienstverlening? Op welke wijze zou het een verrijking kunnen zijn?

Bijlage 2 – Gedragscodes

2.1 Gedragscode JD Bewindvoering

Opstart van de wettelijke maatregel:

- Het aanmeldingsgesprek met de cliënt en andere belanghebbenden (familie, hulpverlener etc.) vindt altijd plaats bij de persoon thuis of in een zorginstelling.
- Er zal een plan van aanpak worden opgesteld waarin staat wat het doel is van de wettelijke maatregel en welke afspraken er zijn gemaakt. Dat plan wordt elk jaar geëvalueerd en zo nodig aangepast.
- Bij de start van de maatregel heeft Jd bewindvoering tijd nodig om de situatie te inventariseren en eventueel te stabiliseren.
- Jd bewindvoering vindt het belangrijk dat er naar de mens wordt gekeken en niet alleen naar de zakelijke kant, hiervoor is er ook gekozen om de boedelbeschrijving en het budgetplan samen te bespreken met de cliënt na 3 – 4 maanden (mits deze dit kan begrijpen).

Bereikbaarheid:

Dinsdagen van 10:00 – 12:30 Woensdagen van 19:00 tot 21:00 Donderdagen van 19:00 tot 21:00 Vrijdagen van 10:00 tot 12:30 uur

Tijdens de spreekuren zal de telefoon aanstaan. Jd bewindvoering neemt altijd de telefoon op, tenzij deze in gesprek is. Spreek daarom altijd uw boodschap in. Dan probeer ik terug te bellen, meestal dezelfde dag. Als dit niet lukt, dan de volgende dag. Mails worden binnen uiterlijk twee werkdagen beantwoord. Jd bewindvoering gebruikt geen WhatsApp of Instagram met zijn cliënten.

Communicatie:

- Openheid en het nakomen van afspraken is belangrijk in de samenwerking.
- De boodschap 1x versturen is prima, het is niet nodig om bijvoorbeeld 10x te bellen of meerdere mails te versturen.
- Een respectvolle communicatie van beide partijen is noodzakelijk om de dienstverlening prettig te laten verlopen. Als er wat is geef het netjes aan, dan kan Jd bewindvoering hierop antwoorden. Ongewenste omgangsvormen, zoals verbale agressie, worden niet getolereerd.
- Indien de verhoudingen dusdanig ernstig verstoord zijn, waardoor samenwerking niet meer gaat. En er is geen oplossing voorhanden, dan zal bij de rechtbank ontslag van Jd bewindvoering als bewindvoerder, mentor of curator worden aangevraagd. Als cliënt is

het dan mogelijk om op zoek te gaan naar een andere bewindvoerder, mentor of curator.

- Bij klachten wordt gerefereerd naar het klachtenreglement.

Extra geld nodig?

- Als er extra geld nodig is, dan dit verzoek sturen per email aan info@jdbewindvoering.nl, uiterlijk de volgende werkdag wordt dit verzoek behandeld. Indien er voldoende saldo en buffer aanwezig is, dan zal het verzoek gehonoreerd gaan worden.

- Periodieke betalingen, zoals het leefgeld worden niet incidenteel aangepast. Behalve als er tijdens de feestdagen problemen gaan ontstaan. Geef dit tijdig aan.

Overige zaken:

- Jaarlijks zullen we een afspraak maken om persoonlijk de rekening en verantwoording te bespreken, deze zal vervolgens naar de rechtbank worden gestuurd voor controle.
- Het is mogelijk voor cliënten om inzicht te krijgen in de beheerrekening. Hiervoor wordt een inlogcode aangemaakt binnen Onview.
- Jd bewindvoering houdt zich aan de Wet AVG, de privacyverklaring staat op de website en wordt overhandigd aan de cliënt tijdens het aanmeldingsgesprek. Cliënt is hiermee akkoord.

2.2 Gedragscode WhatsApp in groepen zorgprofessionals

De kern van deze gedragscode is: Wees je bewust wat wel en niet kan.

Dit heeft te maken met wetgeving, zoals b.v. de geheimhoudingsplicht, maar ook met omgangsnormen, persoonlijke normen en met eigen grenzen.

Gedragscode WhatsApp groepen voor zorgprofessionals

1. Spreek als groep het doel af waarvoor je WhatsApp gebruikt. Kader waarvoor je WhatsApp gebruikt af.
2. WhatsApp is handig en makkelijk maar niet veilig, deel geen cliënt en privacy gevoelige informatie via WhatsApp.
3. Hou je werk en privé in balans, wat is voor jou als persoon wenselijk en wees hier duidelijk in.
4. Doe op WhatsApp niets wat je in de normale omgang ook niet met elkaar zou doen.
5. Hou je aan de Nederlandse wet en je geheimhoudingsplicht.

6. Besef dat je vertegenwoordiger bent van jezelf, je team en van de organisatie waarvoor je werkt.

7. Twijfel je wat wel en niet kan, stem dit af met je professionele omgeving.

Ad 1. Afbakening in het gebruik van WhatsApp. WhatsApp is gratis, makkelijk en iedereen gebruikt het. Dit communicatiemiddel blijkt in veel teams toegevoegde waarde te hebben. Het is een middel wat laagdrempelig is om in te zetten voor van allerlei dingen. Als zorgprofessional kun je dit, maar voor een deel. Bijvoorbeeld als je in een zorgteam werkt en er ontstaan openstaande diensten. Spreek je af om daarvoor de app groep te gebruiken, dan is dit een mooie praktische oplossing en heb je op deze manier afgebakend waar de app groep voor is.

Ad 2. Deel geen cliënt en privacy gevoelige informatie via WhatsApp. Gebruik je in een ander voorbeeld de WhatsApp groep als reminder en wordt er privacy gevoelige informatie gedeeld, zoals bijvoorbeeld, 'vergeet niet Pietje zijn of haar medicijnen te geven', dan is dit privacy gevoelige informatie. In dit voorbeeld kan er geen WhatsApp groep gebruikt worden.

Ad 3. Hou werk en privé in balans Dit hoeft niet te betekenen dat je tijdens je vrije tijd geen werk gerelateerde informatie kunt ontvangen. Zo zwart wit is de wereld niet meer. We leven tenslotte in een maatschappij waar informatie gedeeld wordt en daardoor ook veel op ons afkomt. Wat hierin belangrijk is: Hoe ga je hiermee om. Dit heeft ook te maken met wat je aankunt en waar jouw persoonlijke grenzen liggen. Maak dit bespreekbaar, het liefst op het moment voordat de groep gestart wordt. Zo maak je een gezamenlijke beslissing over waar de groep voor bedoeld is. Hierdoor hou je werk en privé in balans. Verstandig is om een 'evaluatie' moment af te spreken.

Ad 4. Ga normaal met elkaar om WhatsApp schept net als mail een bepaalde afstand. Wees je hier bewust van. Ga op WhatsApp op zo'n manier met elkaar om, dat die vergelijkbaar is met je face to face communicatie. Wees je ook bewust dat geschreven communicatie anders geïnterpreteerd kan worden dan dat jij bedoeld. In een persoonlijk gesprek kun je hier makkelijker op inspelen, waardoor je misverstanden voorkomt. Een aantal korte tips: Toon respect, wees eerlijk, maak geen ruzie, wees transparant en wees voorzichtig.

Ad 5. Hou je aan de Nederlandse wet en je geheimhoudingsplicht Wettelijk. Citeer geen collega's, gebruik niet andermans materiaal zonder toestemming, respecteer copyright, maak bij delen van kennis je bronnen kenbaar. Geheimhoudingsplicht. Heel kort weergegeven heb je twee wetten waar je het meest mee te maken hebt. Dit is de Wbp (wet bescherming persoonsgegevens) en de WGBO (Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst). De eerste betekend, in een te korte samenvatting, dat persoonsgegevens niet herleidbaar mogen zijn naar een individu en de tweede dat informatie over de cliënt/patiënt van die persoon is. Via deze website kun je meer informatie vinden over hoe dit werkt in de zorg:
<http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/patientenrecht-en-clientenrecht/rechten-in-de-zorg>

Ad 6. Je bent vertegenwoordiger van jezelf, je team en je organisatie Werk is een groot onderdeel van je leven. Wees je bewust dat hoe je jezelf digitaal profileert tegenwoordig niet meer los te zien is van je werk. Denk b.v. aan dat je bij een sollicitatiegesprek digitaal nagetrokken wordt. Dit kan van invloed zijn op de uiteindelijke keus. Dit voorbeeld is natuurlijk wel wat groter dan een WhatsApp groep, maar de kern van het verhaal is hetzelfde. Namelijk, doe niets online wat je offline ook niet zou doen. Vertegenwoordig jezelf op een eenduidige manier, waarbij je jezelf, het team en je organisatie niet in verlegenheid brengt. Een belangrijke tip is hierbij om in berichtgeving namens jezelf te spreken en in berichten de 'ik' vorm te gebruiken.

Ad. 7 Bij twijfel stem af Door deze gedragscode zie je dat dingen minder simpel zijn dan ze lijken. Twijfel je, volg dan je gevoel en check eerst intern af of iets wel of niet kan. Dit kun je bij je collega's op teamniveau, maar dit kan ook op organisatieniveau. Vaak weet de communicatieafdeling van je organisatie meer over dit onderwerp.

Bijlage 3 – Relevante wetsartikelen

Artikel 7 Grondwet

1. Niemand heeft voorafgaand verlof nodig om door de drukpers gedachten of gevoelens te openbaren, behoudens ieders verantwoordelijkheid volgens de wet.
2. De wet stelt regels omtrent radio en televisie. Er is geen voorafgaand toezicht op de inhoud van een radio- of televisie-uitzending.
3. Voor het openbaren van gedachten of gevoelens door andere dan in de voorgaande leden genoemde middelen heeft niemand voorafgaand verlof nodig wegens de inhoud daarvan, behoudens ieders verantwoordelijkheid volgens de wet. De wet kan het geven van vertoningen toegankelijk voor personen jonger dan zestien jaar regelen ter bescherming van de goede zeden.
4. De voorgaande leden zijn niet van toepassing op het maken van handelsreclame.

Artikel 10 Grondwet

1. Ieder heeft, behoudens bij of krachtens de wet te stellen beperkingen, recht op eerbiediging van zijn persoonlijke levenssfeer.
2. De wet stelt regels ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer in verband met het vastleggen en verstrekken van persoonsgegevens.
3. De wet stelt regels inzake de aanspraken van personen op kennisneming van over hen vastgelegde gegevens en van het gebruik dat daarvan wordt gemaakt, alsmede op verbetering van zodanige gegevens.

Artikel 125a Ambtenarenwet

1. De ambtenaar dient zich te onthouden van het openbaren van gedachten of gevoelens of van de uitoefening van het recht tot vereniging, tot vergadering en tot betoging, indien door de uitoefening van deze rechten de goede vervulling van zijn functie of de goede functionering van de openbare dienst, voor zover deze in verband staat met zijn functievervulling, niet in redelijkheid zou zijn verzekerd.
2. Het eerste lid is, voor wat betreft het recht van vereniging, niet van toepassing op het lidmaatschap van:
 - a. een politieke groepering, waarvan de aanduiding is ingeschreven overeenkomstig de Kieswet
 - of b. een vakvereniging.
3. De ambtenaar is verplicht tot geheimhouding van hetgeen hem in verband met zijn functie ter kennis is gekomen, voor zover die verplichting uit de aard der zaak volgt. Artikel 1 sub c Archiefwet 1995

In deze wet en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:

c. archiefbescheiden: 1°.bescheiden, ongeacht hun vorm, door de overheidsorganen ontvangen of opgemaakt en naar hun aard bestemd daaronder te berusten;
2°.bescheiden, ongeacht hun vorm, met overeenkomstige bestemming, ontvangen of opgemaakt door instellingen of personen, wier rechten of functies op enig overheidsorgaan zijn overgegaan; 3°.bescheiden, ongeacht hun vorm, welke ingevolge overeenkomsten met of beschikkingen van instellingen of personen dan wel uit anderen hoofde in een archiefbewaarplaats zijn opgenomen om daar te berusten;
4°.reproducties, ongeacht hun vorm, welke bij of krachtens de wet in de plaats zijn gesteld van de onder 1°, 2° of 3° bedoelde archiefbescheiden of welke op grond van het bepaalde in artikel 7 zijn vervaardigd;

Artikel 1 Wet openbaarheid van bestuur

In deze wet en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder: a. document: een bij een bestuursorgaan berustend schriftelijk stuk of ander materiaal dat gegevens bevat; b. bestuurlijke aangelegenheid: een aangelegenheid die betrekking heeft op beleid van een bestuursorgaan, daaronder begrepen de voorbereiding en de uitvoering ervan; c. intern beraad: het beraad over een bestuurlijke aangelegenheid binnen een bestuursorgaan, dan wel binnen een kring van bestuursorganen in het kader van de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor een bestuurlijke aangelegenheid; d. niet-ambtelijke adviescommissie: een van overheidswege ingestelde instantie, met als taak het adviseren van een of meer bestuursorganen en waarvan geen ambtenaren lid zijn, die het bestuursorgaan waaronder zij ressorteren adviseren over de onderwerpen die aan de instantie zijn voorgelegd. Ambtenaren, die secretaris of adviserend lid zijn van een adviesinstantie, worden voor de toepassing van deze bepaling niet als leden daarvan beschouwd; e. ambtelijke of gemengd samengestelde adviescommissie: een instantie, met als taak het adviseren van één of meer bestuursorganen, die geheel of gedeeltelijk is samengesteld uit ambtenaren, tot wier functie behoort het adviseren van het bestuursorgaan waaronder zij ressorteren over de onderwerpen die aan de instantie zijn voorgelegd; f. persoonlijke beleidsopvatting: een opvatting, voorstel, aanbeveling of conclusie van een of meer personen over een bestuurlijke aangelegenheid en de daartoe door hen aangevoerde argumenten; g. milieu-informatie: hetgeen daaronder wordt verstaan in artikel 19.1a van de Wet milieubeheer.

Artikel 8.1.1

1. Indien de jeugdige of zijn ouders dit wensen, verstrekt het college hun een persoonsgebonden budget dat hen in staat stelt de jeugdhulp die tot de individuele voorziening behoort van derden te betrekken.

2. Een persoonsgebonden budget wordt verstrekt, indien:

- a. de jeugdige of zijn ouders naar het oordeel van het college op eigen kracht voldoende in staat zijn tot een redelijke waardering van de belangen ter zake dan wel met hulp uit hun sociale netwerk dan wel van een curator, bewindvoerder, mentor, gemachtigde, gecertificeerde instelling of aanbieder van gesloten jeugdhulp, in staat zijn de aan een persoonsgebonden budget verbonden taken op verantwoorde wijze uit te voeren;
- b. de jeugdige of zijn ouders zich gemotiveerd op het standpunt stellen dat zij de individuele voorziening die wordt geleverd door een aanbieder, niet passend achten; en
- c. naar het oordeel van het college is gewaarborgd dat de jeugdhulp die tot de individuele voorziening behoort en die de jeugdige of zijn ouders van het budget willen betrekken, van goede kwaliteit is.

3. Bij verordening kan worden bepaald onder welke voorwaarden de persoon aan wie een persoonsgebonden budget wordt verstrekt, de jeugdhulp kan betrekken van een persoon die behoort tot het sociale netwerk.

4 Het college kan een persoonsgebonden budget weigeren:

- a. voor zover de kosten van het betrekken van de jeugdhulp van derden hoger zijn dan de kosten van de individuele voorziening, of
- b. indien het college eerder toepassing heeft gegeven aan artikel 8.1.4, eerste lid, onderdeel a, d of e.

Bijlage 4 - Plan van aanpak

Inleiding

Voor u ligt er een plan van aanpak ter voorbereiding van de scriptie vanuit de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening.

In opdracht van de Raad voor de Kinderbescherming wordt er een onderzoek uitgevoerd naar het gebruik van WhatsApp in het contact tussen de coördinator taakstraffen en de taakstrafjongeren. De wens van de Raad voor de Kinderbescherming is het ontwikkelen van een protocol met bepaalde handvatten waarin beschreven staat op welke manier het beste van sociale media kan worden omgegaan zodat het een verrijking kan zijn voor de dienstverlening.

De organisatie

De Raad voor de Kinderbescherming is een uitvoeringsorganisatie van het ministerie van Veiligheid en Justitie, die zich bezig houdt met het beschermen van alle kinderen in Nederland. Het is een landelijke organisatie van de overheid die regionaal werkt. De Raad voor de Kinderbescherming heeft in totaal 15 locaties door heel Nederland, onderverdeeld in tien verschillende regio's. Mijn standplaats voor dit onderzoek is op locatie Rotterdam. Het team Coördinatoren Taakstraffen Rotterdam, bestaat uit ongeveer tien medewerkers en tijdens de scriptie zal de dhr. Austin Benjamin het aanspreekpunt zijn.

1. Onderzoeksprobleem

In dit hoofdstuk zal de aanleiding voor het plan van aanpak worden beschreven. Verder zal de doelstelling, de probleemstelling en de onderzoeksvragen die daaruit voortkomen worden besproken. Vervolgens zal er aandacht besteed worden aan het kader, de onderzoeksmethode, het beoogde beroepsproduct en de planning.

Probleemanalyse

De rechter of de officier van justitie kan een jongere als straf een taakstraf geven in vorm van een werkstraf of een leerstraf of een combinatie daarvan. De Raad voor de kinderscherming heeft als taak het coördineren van de taakstraf. De coördinatoren taakstraffen selecteert een passende taakstraf, neemt contact op met werkplek, zorgt ervoor dat jongere de taakstraf kan uitvoeren, houdt toezicht op de uitvoering en rapporteert na afloop aan de officier van justitie het verloop van de taakstraf.⁵⁰ De coördinator taakstraffen is het aanspreekpunt van de jongere tijdens het uitvoeren van de taakstraf. Het verloop van het contact start met het sturen van een uitnodigingsbrief voor een intakegesprek. Tijdens het intakegesprek wisselen de coördinator taakstraffen en de jongere nummers uit. De taakstraf kan gecoördineerd worden door verschillende manieren van communicatie. Opvallend is dat te zien is dat de laatste jaren door een groot aantal coördinatoren taakstraffen veel gebruikt wordt gemaakt van social media.

In de afgelopen twee à drie jaar is het sociale netwerken en de manier waarop we met elkaar communiceren compleet veranderd door de zogeheten 'Fourth screen' technology: het gebruik van tablets en smartphones. De meest vormen van sociale media zijn vooral ontworpen voor de smartphone of tablet. Door het gebruik van social media is er een nieuw vraagstuk binnen de raad voor de kinderscherming ontstaan. Zoals hierboven staat beschreven fungeert een coördinator taakstraffen als contactpersoon tussen de jongere en de werkplek. Hoe communiceren de coördinatoren taakstraffen met de cliënten? Het blijkt dat een aantal coördinatoren in meer of mindere mate gebruik maken van social media om contact te onderhouden met hun jongeren. Social media zijn vormen van internettoepassingen waarmee informatie met elkaar gedeeld kan worden op een eenvoudige en snelle manier.⁵¹ Dat een groot aantal coördinatoren taakstraffen gebruik maakt van sociale media om contact te onderhouden met hun jongeren kan verklaard worden door het feit dat tegenwoordig de jeugd veelal communiceert via social media. Eén veel gebruikte vorm van sociale media is WhatsApp. Op dit moment ontbreekt echter het inzicht op het inzetten van WhatsApp tussen de coördinatoren

⁵⁰ 'Wat is een taakstraf?', geraadpleegd op 13 februari 2019, www.rijksoverheid.nl (> voor ouder en kind > Straffen en maatregelen voor jongeren > Wat is een taakstraf?).

⁵¹ 'Wat is social media?', geraadpleegd op 15 februari 2019, www.social-media.nl.

taakstraffen en de jongere. Er zijn nog geen richtlijnen voor het gebruik van social media binnen de Raad voor de Kinderbescherming. Dit zorgt ervoor dat er geen houvast is voor het gebruik van deze diensten waardoor de coördinatoren taakstraffen verschillend met social media omgaan. Dit is niet wenselijk omdat er ruis ontstaat onder de medewerkers over het inzetten van social media. Niet alle coördinatoren taakstraffen gebruiken social media en er wordt afgevraagd of social media wel nodig is om in te zetten tijdens de taakstraf. Daarnaast wordt er door de wel-gebruikers van social media een verwachting gewekt bij de jongeren en dat zij het als gebruikelijk ervaren om social media toe te passen tijdens de taakstraf. Bij verwachtingen kunnen ook consequenties zitten die niet altijd voordelig uitpakt voor beide partijen. Ook hebben coördinatoren taakstraffen te maken met verschillende ketenpartners zoals bijvoorbeeld een jeugdbeschermer of de officier van justitie. De ketenpartners zien ook verschillen tussen de werkwijzen van de coördinatoren taakstraffen ten aanzien van WhatsAppgebruik. Het is voor hun ook van belang dat daar een uniforme werkwijze komt zodat de coördinatoren taakstraffen aan hun verwachting kunnen voldoen.

De coördinatoren taakstraf is een contactpersoon zowel voor de taakstrafjongeren als de contactpersoon bij hun aangewezen werkplek. Dit onderzoek is toegespitst op de communicatie tussen de coördinatoren en de jongeren. Het belang van dit onderzoek is dat de coördinatoren taakstraffen duidelijkheid krijgen over de wijze waarop zij WhatsApp kunnen en moeten gebruiken. Daarnaast is het voor de organisatie van belang om te weten hoe haar medewerkers communiceren met de jongere. De Raad voor de Kinderbescherming is gebaat bij dit onderzoek indien er bijvoorbeeld conflictsituaties ontstaan door de WhatsAppcommunicatie tussen medewerkers en jongeren. Door dit onderzoek zou de organisatie terug kunnen vallen op een protocol en kunnen aantonen dat zijn volgens de richtlijnen hebben gewerkt omtrent het gebruik van WhatsApp. Het doel is de medewerkers een aantal handvatten en richtlijnen te geven waardoor zij optimaal gebruik kunnen maken van WhatsApp. Een andere belangrijke partij in dit onderzoek worden de jongeren waarmee de coördinatoren taakstraffen moeten werken. Het is van belang om te weten of zij zich via dit medium gehoord voelen en het een fijne manier van communiceren vinden.

Gewenste situatie/verandering

In het team coördinatoren taakstraffen is er vraag naar een uniforme werkwijze voor het gebruik van WhatsApp met jongeren. Voor alle coördinatoren is het wenselijk dat er een duidelijke richtlijn komt voor het gebruiken van social media in contact met de jongere zodat er op één manier kan worden omgegaan met toepassen van WhatsApp. Dit verschaft duidelijkheid voor zowel de coördinator taakstraffen als de jongeren. Het protocol kan handvatten bieden die de coördinatoren kunnen toepassen bij het gebruik

van WhatsApp met de jongeren. Door het protocol hebben zij een document om op terug te vallen en zijn zij in staat om zich te kunnen verantwoorden.

Probleemafbakening

Voor dit onderzoek is ervoor gekozen om het gebruik van sociale media in de communicatie tussen de coördinator taakstraffen en jongere toe te spitsen op één vorm van sociale media: WhatsApp. Er is voor deze vorm gekozen omdat WhatsApp veel wordt gebruikt als communicatiemiddel tussen jeugdigen en omdat er al gebruik gemaakt wordt van WhatsApp door de coördinator taakstraffen in het contact met de jongere binnen het taakstraftproces. Daarnaast is er voor één specifieke vorm van sociale media gekozen omdat het, gezien de beperkte looptijd van het onderzoek, niet haalbaar is om het gebruik van alle sociale media te onderzoeken. Tevens worden andere vormen van sociale media niet gebruikt door de coördinatoren taakstraffen. Het onderzoek beperkt zich tot de functiegroep coördinatoren taakstraffen omdat zij meer gebruik maken van WhatsApp tijdens het uitoefenen van hun functie dan andere medewerkers van de Raad voor de Kinderbescherming.

2. Doelstelling

Er moet inzichtelijk gemaakt worden waarvoor WhatsApp op dit moment gebruikt wordt en waarvoor WhatsApp dient te worden gebruikt in de communicatie tussen de coördinatoren taakstraffen en de jongere. De Raad voor de Kinderbescherming krijgt door middel van dit onderzoek handvatten hoe zij het beste kan omgaan met WhatsApp binnen hun gestelde wettelijke kaders waaraan de coördinatoren taakstraffen gebonden zijn. Deze handvatten kunnen worden vastgelegd in een protocol voor het gebruik van social media in de communicatie met de jongeren. Het is de bedoeling dat het gebruik van WhatsApp duidelijk en voldoende afgebakend wordt zodat de jongere in zijn kracht wordt gezet en het een meerwaarde is voor de wijze waarop gecommuniceerd kan worden tussen de coördinatoren taakstraffen en de jongeren.

2.1 Kennisdoel

Voor de coördinatoren taakstraffen is het interessant om meer te weten te komen over sociale media en met welk doel het gebruikt kan worden in de communicatie met de jongeren.

2.2 Praktijkdoel

Naast duidelijkheid creëren in de werkwijze, is het ontwikkelen van een protocol voor het gebruik van WhatsApp een middel om de dienstverlening met jongeren te verbeteren.

3. Kader

In dit hoofdstuk zal het juridisch en maatschappelijk kader met betrekking tot de context van het onderzoek worden beschreven.

3.1 Juridisch kader

De overheid zorgt ervoor dat verschillende wetten en mensenrechten, zoals het 'Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind', worden nageleefd. In een belangrijke wet uit het Internationaal Verdrag inzake Rechten van Het kind staat dat kinderen het recht hebben op een gezonde en evenwichtige ontwikkeling en uitgroei naar zelfstandigheid.⁵² De ouders en/of vertegenwoordigers van het kind zijn verantwoordelijk om uitvoering te geven aan dit recht.⁵³ Soms lukt het de ouders niet meer om aan deze verantwoordelijkheid te voldoen ondanks hulp en ondersteuning van het sociale netwerk en/of hulpverlening. De Raad voor de Kinderbescherming dient bij het kind dat ernstig in zijn/haar ontwikkeling wordt bedreigd, maatregelen te vragen om de genoemde rechten van het kind te waarborgen. Het is de bedoeling dat de Raad voor de Kinderbescherming samen met het kind, ouders en sociaal netwerk kijkt naar wat effectief is om het kind veilig te laten opgroeien. Indien nodig vraagt de Raad voor de Kinderbescherming de rechter om in te grijpen en adviseert gerechtelijke instanties.⁵⁴ Meestal gaat het altijd om ingrijpende maatregelen voor het kind, die grondwettelijke rechten van gezins- en privéleven direct beschermen of hierop juist inbreuk maken. Het grootste belang van de Raad voor de Kinderbescherming is dat het kind steeds centraal staat.⁵⁵

De taken en bevoegdheden van de raad voor de kinderbescherming staat regelt in het Burgerlijk Wetboek.⁵⁶ Zo zegt het Burgerlijk Wetboek dat er maar één Raad voor de Kinderbescherming bestaat en dat de taken en bevoegdheden door de raad voor de Kinderbescherming namens onze Minister van Justitie worden uitgevoerd. De organisatie heeft haar taken opgedeeld in de volgende vijf takenpakketten:

- Beschermingstaken;
- Adviestaak Gezag en Omgang na scheiding;
- Afstand, Screening, Adoptie en Afstammingsvragen (ASAA)-taken;
- Straftaken;

⁵² Artikel 3 lid 1 Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind.

⁵³ Artikel 18 lid 1 Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind.

⁵⁴ Artikel 4 Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind.

⁵⁵ 'Het Kwaliteitskader van de Raad voor de Kinderbescherming (2016)', geraadpleegd op 16 februari 2019, www.kinderbescherming.nl (zoek op: kwaliteitskader).

⁵⁶ Artikel 1:238 Burgerlijk Wetboek.

- Overige taken.⁵⁷

De bovengenoemde taken van de Raad voor de Kinderbescherming werken vanuit de bedoeling van de Jeugdwet, die er voor zorgt dat ieder kind in Nederland veilig opgroeit.⁵⁸ Tevens bevordert hij de samenwerking met de instellingen van kinderbescherming en jeugdhulpverlening en dient hij op verzoek of uit eigen beweging autoriteiten en instellingen van advies. Jeugdzorgorganisaties dienen zich te houden aan de jeugdwet. Als er gekeken wordt naar de Jeugdwet is daarin een aantal speerpunten opgenomen. Eén belangrijk speerpunt daarvan is dat er wordt uitgegaan van de eigen kracht van de jeugdigen, de ouders en het sociale netwerk. De jeugdigen moeten over hun eigen leven de regie houden. Daarvoor is een vraaggerichte houding van professionals nodig, waarbij uitgegaan wordt van de 'eigen kracht' van de jeugdige en zijn ouders/verzorgers.⁵⁹ Dit houdt in dat er dus aansluiting moet worden gezocht bij de belevingswereld van de jeugdige.⁶⁰ Hoe kan de jeugdige aangespoord worden om zijn taakstraf met een voldoende te voldoen? Een voorbeeld van aansluiten bij de belevingswereld van de jongere is dat de coördinator taakstraffen communiceert op een manier die hij/zij als prettig ervaart. Als hiernaar gekeken wordt sluit het feit, dat de coördinator taakstraffen als jeugdhulpverlener communiceert door middel van sociale media met hun jongere, aan bij de Jeugdwet. Ook staat er in de jeugdwet beschreven dat een jeugdhulporganisatie of een gecertificeerde instelling hulp van goed niveau moet bieden, die in ieder geval veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht wordt verleend en die is afgestemd op de reële behoefte van de jeugdige of ouder.⁶¹ Voor de uitvoering van de wettelijke taken bewaart de Raad voor de Kinderbescherming de persoonsgegevens van de jongeren zowel digitaal als op papier. De gegevens worden enkel bewaart en opgevraagd indien zij noodzakelijk zijn voor het doel waarvoor ze geraadpleegd worden. Het gaat voornamelijk om de naam van de jongere, adres en woonplaats maar ook andere gegevens zoals geboortedatum, geboorteplaats of nationaliteit.⁶²

⁵⁷ 'Het Kwaliteitskader van de Raad voor de Kinderbescherming (2016)', geraadpleegd op 16 februari 2019, www.kinderbescherming.nl (zoek op: kwaliteitskader).

⁵⁸ 'Anders vasthouden met een nieuwe directie (2017)', geraadpleegd op 19 februari 2019, www.kinderbescherming.nl (zoek op: jeugdwet).

⁵⁹ 'Anders vasthouden (2017)', geraadpleegd 19 februari 2019, www.kinderbescherming.nl (zoek op: eigen kracht, anders vasthouden).

⁶⁰ Memorie van toelichting, Jeugdwet.

⁶¹ Artikel 4.1.1 Jeugdwet.

⁶² 'Bescherming van persoonsgegevens', geraadpleegd 19 februari 2019, www.kinderbescherming.nl (> over ons > Kwaliteit van ons werk > Bescherming van persoonsgegevens).

Door het gebruik van WhatsApp met de jongeren, registreren coördinator taakstraffen hen persoonsgegevens. Hierdoor maken zij gebruik van een aantal wetten. Zo omschrijft artikel 10 van de Grondwet een belangrijk begrip op namelijk het recht op privacy. Het recht hebben op privacy wordt door de Grondwet als volgt omschreven:

4. 'Ieder heeft, behoudens bij of krachtens de wet te stellen beperkingen, recht op eerbiediging van zijn persoonlijke levenssfeer.'
5. 'De wet stelt regels ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer in verband met het vastleggen en verstrekken van persoonsgegevens.'
6. 'De wet stelt regels inzake de aanspraken van personen op kennisneming van over hen vastgelegde gegevens en van het gebruik dat daarvan wordt gemaakt, alsmede op verbetering van zodanige gegevens.'⁶³

In het tweede lid valt te lezen dat de wet regels stelt om de persoonlijke levenssfeer te beschermen in verband met het vastleggen en verstrekken van persoonsgegevens. Persoonsgegevens zijn gegevens die over een natuurlijk persoon gaan en als de persoon door deze persoonsgegevens identificeerbaar is.⁶⁴ Als het om persoonsgegevens gaat is de Algemene verordening gegevensbescherming van toepassing. Sinds 25 mei 2018 is de Algemene verordening gegevensbescherming van kracht gegaan om bescherming te bieden voor de privacy op het gebied van het verspreiden van persoonsgegevens. Naast de Algemene verordening gegevensbescherming moet overheidsmedewerkers, voortvloeiend uit artikel 125a, lid 3 van de Ambtenarenwet, zich houden aan de geheimhoudingsplicht. Ook in het geval dat zij berichten elektronisch versturen, ervoor zorgen dat dit gebeurt op een voldoende betrouwbare en vertrouwelijke manier, gelet op de aard en de inhoud van het bericht en het doel waarvoor het wordt gebruikt.⁶⁵ Indien de rijksambtenaar gebruik maakt van sociale media moet er voldoen worden aan bovenstaande regels. Het is voor dit onderzoek van belang dat er concreet gekeken wordt naar welke wet- en regelgeving meegenomen kan en moet worden bij het ontwikkelen van het protocol voor het gebruik van WhatsApp (sociale media).

Naast bovenstaande wet- en regelgeving heeft WhatsApp een aantal regels opgesteld in de Algemene voorwaarden. Hierin staat onder andere vermeld dat WhatsApp de telefoonnummers van de gebruikers opslaat en wordt de datum en tijd van succesvolle afgeleverde berichten en andere informatie opgeslagen die zij wettelijk verplicht zijn te bewaren. De persoonsgegevens of andere gegevens kunnen worden verzameld als

⁶³ Artikel 10 lid 1 Grondwet.

⁶⁴ L.B. Sauerwein & J.J. Linnemann, (2002). Handleiding voor verwerkers van persoonsgegevens: wet bescherming persoonsgegevens. Den Haag: Ministerie van Justitie.

⁶⁵ Artikel 14, boek 2 Algemene wet bestuursrecht.

WhatsApp denkt dat deze handeling nodig is in het kader van het recht, internationaal recht, als dit nodig is als reactie op een gerechtelijk bevel of als iemand in gevaar is. De verschillende veiligheidsmaatregelen worden gebruikt om de integriteit en veiligheid van de persoonlijke informatie van de gebruikers te bewaren. Echter, wordt er aangegeven dat de veiligheid niet telkens gegarandeerd kan worden en het gebruik van WhatsApp dan ook op eigen risico van de gebruikers is. Wel, wordt er door WhatsApp een grote waarde gehecht aan de bescherming van de privacy van kinderen onder de 16 jaar. Officieel mag WhatsApp niet gebruikt worden door kinderen onder de 16 jaar. WhatsApp kan het account van kinderen onder de 16 jaar deactiveren als zij vernemen dat er persoonsgegevens via WhatsApp verstuurd worden. Tevens staat er in de algemene voorwaarden een uitdrukkelijke verbod dat WhatsApp niet mag worden gebruikt voor de toegang tot hulpdiensten, aanbieders van hulpdiensten of informatiediensten voor openbare veiligheid. Op deze manier willen de makers van WhatsApp uitsluiten dat zij op een of andere wijze verantwoordelijk kan worden gesteld indien er in de cruciale communicatie tussen burger en overheid iets misgaat of niet werkt.

Uit bovenstaand stuk wordt duidelijk dat de veiligheid van persoonsgegevens en de privacy van gebruikers niet door WhatsApp gegarandeerd kunnen worden. Vanuit dit oogpunt is het niet raadzaam om berichten te sturen via WhatsApp met jongeren waarin persoonlijke gegevens staan of berichten waaruit persoonsgegevens herleid kunnen worden.

3.2 Maatschappelijk kader

Bron: Newcom Research & Consultancy (01-01-2018)

% GEBRUIK	15-19 JAAR	20-39 JAAR	40-64 JAAR	65 - 79 JAAR	80+
	97%	93%	86%	67%	38%
	72%	89%	77%	69%	58%
	86%	74%	54%	38%	21%
	12%	45%	36%	14%	7%
	73%	46%	22%	9%	6%
	23%	26%	21%	9%	9%
	19%	30%	21%	12%	8%
	72%	32%	7%	1%	1%

Sociale media spelen een grote rol in ons dagelijks leven. Uit cijfer van CBS blijkt dat er in 2017 85 procent van de Nederlandse inwoners boven de 12 jaar gebruik maakt van social media.⁶⁶ Dit is bijna negen op de tien Nederlanders die actief op sociale media is.⁶⁷ Vrouwen zijn meer met social media bezig dan mannen en jongeren houden zich

meer met social media bezig dan ouderen. Via sociale media kunnen jongeren op een gemakkelijke manier in contact blijven met vrienden en verre kennissen, die ze zelden ontmoeten. Zij gebruiken sociale media ook om nieuwe vrienden te maken of om in

⁶⁶ J. Beuningen & R. Kloosterman, (2018). Opvattingen over sociale media.

⁶⁷ S. Boekee, C. Engels & N. Van der Veer, (2014). Social media onderzoek 2016.

contact te komen met kennissen die ze uit het oog verloren zijn. Groot deel vindt aansluiting bij andere jongeren erg belangrijk en het is door middel van sociale media ook makkelijk om op de hoogte te blijven van nieuwtjes en evenementen.⁶⁸ Naast het gebruik van sociale media in privérelaties wordt sociale media de laatste tijd ook steeds meer gebruikt in zakelijke relaties. In opdracht van Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC) heeft de Universiteit Twente (2015) een onderzoek gedaan waaruit blijkt dat sociale media een belangrijk forum is om de kloof tussen burger en de overheid te dichten. Social media sluit aan bij de belevingswereld van de burgers en kan een positieve ontwikkeling zijn voor de communicatie tussen overheid en burgers door het snelle, gemakkelijke en laagdrempelige karakter van WhatsApp.⁶⁹

Zo is er in 2015 door de Jeugdreclassering een pilot Social Media gepubliceerd over het gebruik van sociale media in het contact tussen professional en cliënt. Dit werd door beide partijen als zeer positief ervaren. De volgende positieve punten worden benoemd:

- professional heeft mogelijkheid om aansluiting bij de belevingswereld van de cliënt te creëren;
- het contact verloopt beter en gemakkelijker tussen de professional en de cliënt;
- professional krijgt een betere beeldvorming van de cultuur van de cliënt;
- professional heeft mogelijkheid om pro actiever te reageren in plaats van reactief;
- cliënten hebben de mogelijkheid om meer initiatief te nemen in de communicatie dan voorheen;
- Door WhatsApp wordt er gemakkelijker contact gelegd met cliënten die via traditionele communicatiekanalen niet goed te bereiken waren.⁷⁰

Het blijkt uit het evaluatierapport dat de professional een beter beeld heeft van de cultuur van de cliënt en dat het contact beter verloopt door het gebruik van WhatsApp. In dit onderzoek geeft 77,8% aan dat cliënten het best reageren via dit medium en dat het gebruik van WhatsApp in de communicatie met de cliënten op grond van de resultaten een *must* is.

Naast voordelen van het gebruik van WhatsApp, zijn er ook een aantal beperkingen te noemen. In 2015 verscheen er een onderzoek van de Universiteit van Twente over de

⁶⁸ A. Joinson, (2008). Looking at, Looking up or Keeping up with People? Motives and Uses of Facebook. Proceedings CHI '08, 1027–1036.

⁶⁹ 'Universiteit Twente. (2015, 19 mei). Social media force authorities to make principal policy choices.

⁷⁰ 'Pilot Social Media in de Jeugdreclassering zeer succesvol', geraadpleegd 21 februari 2019, www.jeugdzorgnederland.nl (zoek op: Pilot Social Media in de Jeugdreclassering zeer succesvol).

mogelijkheden en beperkingen van overheidsparticipatie in sociale media. De volgende punten beschrijven zij als beperkingen:

- De overheid beweegt zich niet in een eigen (technologisch) domein maar zij functioneert op de platforms van derden en heeft daardoor niet het gemak van archivering en toegang ;
- met gevolg dat zij minder controle hebben over de manier waarop de informatie wordt verspreid en gepresenteerd;
- Ook kunnen zij de privacy niet garanderen en is de grens tussen publiek en privaat niet zondermeer gewaarborgd;
- Burgers zijn zelf niet altijd even voorzichtig met persoonsgegevens.⁷¹

Het persoonlijke karakter van sociale media en de publieke taak van de overheid wordt soms ook als beperking gezien. Het persoonlijke karakter zorgt ervoor dat burgers vanuit hun eigen context en taal kunnen communiceren met de overheid, wat als voordeel wordt gezien. Maar als nadeel moeten de vragen van de burgers vertaald worden in formele termen. Ook kan het een beperking vormen als de grote hoeveelheden van berichten via social media en de arbeidsintensiviteit van de verwerking van deze berichten.

Uit onderzoek blijkt dat er in 2019 zeven op de tien overheidsorganisaties beschikbaar zijn om te WhatsAppen.⁷² Het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC) heeft een Factsheet gepubliceerd waarin risico's besproken worden door het gebruik van openbare berichtenapps voor interne communicatie.⁷³ Het NSCS stelt dat organisaties medewerkers er bewust van moeten maken dat er risico's zijn bij het gebruik van sociale media in de dienstverlening. De risico hebben voornamelijk betrekking op de locatie van data, wie heeft toegang tot deze data en welke partijen kunnen de data opvragen. Het risico van data kan bijvoorbeeld door het koppelen van databases bij een andere partij of locatie terecht komen. Ook kan nummer verandering van de jongeren een risico vormen. Jeugdhulpverleners moet zich er van bewust zijn dat een deel van de doelgroep minderjarig is en dat het gebruik van WhatsApp grote risico's met zich meebrengt.

Uit bovenstaand stuk wordt duidelijk dat het gebruik van WhatsApp zowel voordelen als nadelen bevat. Vanuit dit oogpunt is het belangrijk om de voor- en nadelen mee te

⁷¹ van Dijk, J. A. G. M., van de Wijngaert, L., & ten Tije, S. (2015). Overheidsparticipatie in sociale media. Universiteit Twente - Center for Telematics and Information Technology.

⁷²E. Pinkse, E. de Voogd & M. Wijga, (2018). WhatsApp populair bij de overheid en live chat sterk in opkomst.

⁷³ 'Kies een berichtenapp voor uw organisatie' (2017). Geraadpleegd 21 februari 2019, www.ncsc.nl (> actueel > Factsheets > Factsheet Kies een berichtenapp voor uw organisatie).

nemen in het onderzoek en zowel de coördinatoren taakstraffen als de jongeren te vragen hoe zij dit ervaren en of zij het gebruik van WhatsApp als een risico zien.

3.3 Centrale begrippen

Gecertificeerde instelling (Jeugdwet, artikel 1.1)

Rechtspersoon die in het bezit is van een certificaat of voorlopig certificaat als bedoeld in artikel 3.3 en die een kinderschermingsmaatregel of jeugdreclassering uitvoert

Jeugdige/jongere (Jeugdwet, artikel 1.1)

Persoon die:

1. de leeftijd van achttien jaar nog niet heeft bereikt,
2. de leeftijd van achttien jaar heeft bereikt en ten aanzien van wie op grond van artikel 77c van het Wetboek van Strafrecht recht is gedaan overeenkomstig de artikelen 77g tot en met 77g van het Wetboek van Strafrecht, Of 3
3. de leeftijd van achttien jaar doch niet de leeftijd van drieëntwintig jaar heeft bereikt, en voor wie de voortzetting van jeugdhulp als bedoeld in onderdeel 1°, die was aangevangen, of voor wie het college vóór het bereiken van de leeftijd van achttien jaar heeft bepaald dat een voorziening op het gebied van jeugdhulp noodzakelijk is of voor wie, na beëindiging van jeugdhulp die was aangevangen vóór het bereiken van de leeftijd van achttien jaar, binnen een termijn van een half jaar hervatting van de jeugdhulp noodzakelijk is;

Jeugdhulpverlener (Jeugdwet, artikel 1.1)

Natuurlijke persoon die beroepsmatig jeugdhulp verleent

Ouder (Jeugdwet, artikel 1.1)

Ouder, stiefouder of een ander die een jeugdige als behorend tot zijn gezin verzorgt en opvoedt, niet zijnde een pleegouder;

Protocol⁷⁴

Een document waarin stapsgewijs beschreven staat hoe, met welke materialen en door wie een handeling moet worden uitgevoerd. Een protocol is sterk sturend en geeft stap voor stap aan hoe iets gedaan zou moeten worden (en door wie).

Raad voor de Kinderbescherming

⁷⁴ 'voorbeeld algemeen protocol', geraadpleegd op 19 februari 2019, www.nhg.org (zoek op : voorbeeld algemeen protocol).

De Raad voor de Kinderbescherming is het overheidsorgaan dat wettelijk belast is met het doen van onafhankelijk onderzoek naar de opvoedingssituatie van een kind. Dit gebeurt meestal op verzoek van de gemeente of een gecertificeerde instelling of Veilig Thuis. In bepaalde situaties mag de Raad dit ook doen op eigen initiatief.

4. Vraagstelling

In dit hoofdstuk zal worden toegelicht welke vragen er zijn geformuleerd om de probleemstelling te onderzoeken.

4.1 Centrale vraag

Vanuit de bovenstaande doelstelling is de volgende centrale vraag geformuleerd:

Hoe moet een protocol, met betrekking tot WhatsApp voor een coördinator taakstraffen met cliënten, eruitzien?

4.2. Deelvragen

Om de centrale vraag te kunnen beantwoorden zijn hieronder vier deelvragen geformuleerd:

1. Wat is de visie van de organisatie ten aanzien van het gebruik van WhatsApp?
2. Welke rol van het gebruik van WhatsApp met cliënten is wenselijk volgens de coördinatoren taakstraffen Rotterdam?
3. Wat is de verwachting van cliënten ten aanzien van WhatsAppgebruik met hun coördinator taakstraffen?
4. Hoe ziet een protocol uit bij een vergelijkbare jeugdorganisatie?

5. Methode

In dit hoofdstuk wordt er toegelicht voor welke methode er zal worden gekozen om de onderzoeksvragen en deelvragen te beantwoorden. Er wordt per deelvraag beschreven welke methode van toepassingen zal zijn en zal gemotiveerd worden waarom die methode geschikt is om de deelvraag te beantwoorden. Tevens zal per deelvraag worden toegelicht hoe de betrouwbaarheid en validiteit worden gewaarborgd.

5.1 Methode(n) van onderzoek

Per deelvraag wordt de gekozen methode van het onderzoek uitgelegd.

5.1.1. Deelvraag 1

1. Wat is de visie van de organisatie ten aanzien van het gebruik van WhatsApp?

Methode van onderzoek

Om deze onderzoeksvraag te beantwoorden zal er literatuuronderzoek worden gedaan. Er zal worden gekeken naar bestaande beleidstukken die van toepassing zijn op het

gebruik van sociale media. Er wordt voor deze onderzoeksmethode gekozen omdat de visie van de organisatie is vastlegt in beleidstukken en op schrift zijn vastgesteld. De (enige) manier om dit te onderzoeken is dus door literatuuronderzoek.

Betrouwbaarheid

Door bestaande beleidstukken van de Raad voor de Kinderbescherming te onderzoeken, kan er een antwoord gevonden worden op mijn eerste deelvraag. Er zijn beleidstukken van de Raad voor de kinderbescherming die openbaar en voor iedereen in te zien zijn maar er zijn ook stukken die enkel ingezien kunnen worden door de medewerkers. Tijdens deze methode zal er dus gekeken worden naar de herkomst, actualiteit en relevantie van deze bronnen om de betrouwbaarheid te controleren.

Validiteit

Door bovenstaande literatuur te onderzoeken kan er gemeten worden wat er met deze deelvraag gemeten moet worden. Er moet gekeken worden of de Raad voor de Kinderbescherming al specifieke regels heeft ontwikkeld voor het gebruik van social media en wat hun visie hierop is.

5.1.2. Deelvraag 2 en 3

2. *Welke rol van het gebruik van WhatsApp met cliënten is wenselijk volgens de coördinatoren taakstraffen Rotterdam?*

3. *Wat is de verwachting van cliënten ten aanzien van WhatsAppgebruik met hun coördinator taakstraffen?*

Methode van onderzoek

Om bovenstaande vragen te beantwoorden zal er gebruik worden gemaakt van kwalitatief onderzoek. Er is voor kwalitatief onderzoek gekozen omdat er bij deze twee deelvragen naar achterliggende meningen en ervaringen van mensen wordt gezocht. Het is de bedoeling om inzicht te krijgen in verschillende interpretaties en opvattingen die zij hebben ten aanzien het gebruik van WhatsApp.

Door middel van een diepte-interview met topiclijsten komen er mogelijk antwoorden op deze twee deelvragen. Er is voor deze methode gekozen omdat het van belang is de visie van het gebruik van WhatsApp tussen de coördinatoren taakstraffen en jongeren in het kader van de taakstraf te achterhalen. Door het gebruik van een diepte-interview kan er waardevolle informatie vanuit coördinatoren taakstraffen en jongeren verkregen worden; zij zijn immers de gebruikers van WhatsApp tijdens het verloop van de taakstraf en hebben daardoor ervaringen opgedaan. Bovendien is het bij een diepte-interview mogelijk om door te vragen en wordt er door deze methode voorkomen dat de

antwoorden worden gekaderd zoals bijvoorbeeld bij een enquête het geval zou zijn. Naast het interviewen van coördinatoren taakstraffen die gebruikmaken van WhatsApp, is het erg interessant om de ervaringen te achterhalen van coördinatoren taakstraffen die geen gebruik maken van WhatsApp. Hiervoor is een diepte-interview ook van toepassing omdat er doorgevraagd kan worden naar ervaringen van andere communicatiemethodes. Door diepte-interviews af te nemen aan de hand van een topiclijst ontstaat er houvast in de onderwerpen die minimaal besproken moeten worden. Ook kan er door onderwerpen toe te voegen aan de topiclijsten getoetst worden aan de theorie en kunnen de antwoorden uit de interviews met elkaar vergeleken worden.

Er wordt een topiclijst gemaakt voor interviews met de coördinatoren taakstraffen en een topiclijst voor de interviews met de jongeren. Er is gekozen om coördinatoren taakstraffen te interviewen omdat zij direct contact hebben met jongeren tijdens de taakstraf. Het contactverloop tijdens de taakstraf is vaak wekelijks en in sommige gevallen zelfs dagelijks. Het is de bedoeling dat zij bevraagd worden over de wijze waarop zij op dit moment met de jongeren communiceren en waarom er voor deze werkwijze wordt gekozen.

Vervolgens zullen de jongeren bevraagd worden over de communicatie met hun coördinator taakstraffen. Het is van belang om te weten hoe zij WhatsAppcommunicatie met hun coördinator taakstraffen ervaren om te bepalen of WhatsApp wordt gezien als een bijdrage in de communicatie.

Voor dit interview worden er zes coördinatoren taakstraffen geïnterviewd om een antwoord te krijgen op mijn tweede deelvraag. Er is voor zes aantal coördinatoren gekozen omdat dit een representatief beeld geeft over het gebruik van WhatsApp binnen het team coördinatoren taakstraffen te Rotterdam. De zes geselecteerde personen zijn gekozen op basis van leeftijd en geslacht. Er is voor de selectiecriteria leeftijd gekozen omdat er verschil is in de leeftijd bij het gebruik van social media zoals wordt afbeeld in paragraaf 3.2. Hoe ouder de leeftijd wordt, hoe minder ervaar gebruikt wordt van WhatsApp. Het is interessant om te achterhalen of leeftijd tijdens het uitvoeren van de functie ook een rol speelt. Daarom wordt er per leeftijdscategorie twee coördinatoren taakstraffen geïnterviewd. Daarnaast wordt social media vaker gebruikt door vrouwen dan door mannen. Mogelijk kan dit ook een rol spelen bij het gebruik van social media met de jongeren en is er voor deze selectiecriteria gekozen om dit te achterhalen. Door in verschillende invalshoeken naar het gebruik van WhatsApp te kijken, ontstaat er een representatief beeld van realiteit.

Er zal ervoor worden gekozen om zes jongeren te ondervragen van de coördinatoren taakstraffen die ook geïnterviewd worden. Daardoor kan er een vergelijking getrokken

worden of beide partijen de communicatie via WhatsApp als prettig ervaren of iets elders ervaren. De jongeren worden daarnaast ook geselecteerd op geslacht en de lengte van de taakstraf. De keuze van geslacht is hetzelfde als hierboven genoemd. De lengte van de taakstraf kan een rol spelen in het communicatieproces omdat coördinator mogelijk door de lange taakstraf een aansluiting vindt bij de belevingswereld van een jongere en daardoor een vertrouwensband opbouwt.

Betrouwbaarheid

Voorafgaand aan de diepte-interviews zal er een proefinterview gehouden worden. Hier is voor gekozen om zoveel mogelijk te oefenen om fouten of onnodige termen uit de topiclijst te filteren. Ook is er op dat moment de mogelijkheid om feedback te krijgen op de topiclijst en de mogelijkheid om deze nog aan te passen. Het proefinterview zal worden opgenomen zodat deze later nog kan worden terugluistert. Door het oefenen van het interview kan er voorkomen worden dat uitspraken door de interviewer anders geïnterpreteerd zouden worden. Daarnaast kunnen er een aantal topics geformuleerd worden aan de hand van de theorie uit het juridisch- en maatschappelijk kader zodat de theorie getoetst kan worden. De topic en bijbehorende vragen moeten concreet en neutraal geformuleerd worden om onder andere de mening van de interviewer zo min mogelijk door te laten schermen.⁷⁵ Het kan een bedreiging voor de betrouwbaarheid van het onderzoek zijn als de mening van de interviewer in het interview naar voren wordt gebracht.

Validiteit

Om de validiteit tijdens deze deelvragen te kunnen waarborgen is het van belang dat de vragen op de topiclijst zo concreet mogelijk gesteld worden. Om de valide te vergroten moet er door gevraagd worden op duidelijke begripsbepaling zodat antwoorden met elkaar gemeten kunnen worden. De kans op een valide antwoord wordt ook groter als er gevraagd wordt naar feiten. De interviews zullen worden ingepland op de vertrouwde omgeving van de respondenten (de werkplek).

5.1.3 Deelvraag 4

Hoe ziet een protocol uit bij een vergelijkbare jeugdorganisatie?

Methode van onderzoek

Om erachter te komen op welke wijze een protocol moeten worden ingericht met betrekking tot het gebruik van WhatsApp in de dienstverlening van coördinatoren taakstraffen, wordt er op zoek gegaan naar een protocol bij een vergelijkbare

⁷⁵ B. Baarda, M. van der Hulst & M. de Goede, (2012). Basisboek interviewen (3e ed.).

jeugdorganisatie. Om dit te onderzoeken is er gekozen voor literatuuronderzoek. Het doen van literatuuronderzoek past bij deze deelvraag omdat dit de meest snelle manier is om te onderzoeken hoe er binnen andere organisaties wordt omgegaan met sociale media zoals WhatsApp. Door er achter te komen wat de ervaringen van andere organisatie zijn met het gebruik van social media en wat zij ervaren met de voor- en nadelen van het gebruik van WhatsApp kan er op basis van literatuuronderzoek een inschatting gemaakt worden hoe WhatsApp gebruikt zou kunnen worden binnen Raad voor de Kinderbescherming. Ook kan er bepaald worden wat er nodig is om WhatsApp een verrijking kan laten zijn voor de dienstverlening.

Betrouwbaarheid

Door bestaande protocollen ten aanzien van WhatsApp gebruik bij andere jeugdorganisatie te onderzoeken, kan er een antwoord worden gevonden op de vierde deelvraag. Bij het literatuuronderzoek zal naar voren komen hoe andere jeugdorganisatie omgaan met het gebruik van WhatsApp. Tijdens deze methode zal er gekeken moeten worden naar de herkomst, actualiteit en relevantie van de bron om op de betrouwbaarheid te controleren.

Validiteit

Door bovenstaande literatuur te onderzoeken zal er gemeten worden wat er met deze deelvraag gemeten wilde worden. Er wordt onder andere gekeken naar werkwijzen en protocollen van andere jeugdorganisatie met betrekking tot het gebruik van sociale media in de dienstverlening.

5.2 Onderzoekseenheden

Hieronder worden kort de betrokkenen en belanghebbenden bij dit onderzoek beschreven.

Coördinatoren taakstraffen

Dit onderzoek wordt uitgevoerd in opdracht van team Coördinator taakstraffen van de Raad voor de Kinderbescherming te Rotterdam. De coördinatoren taakstraffen fungeren als contactpersoon voor de jongeren tijdens hun taakstraf. Door middel van dit onderzoek willen zij inzichtelijk krijgen wat het gebruik van WhatsApp in de dienstverlening van de coördinator taakstraffen en de jongeren kan bijdragen. Dit onderzoek zal enkel worden toegespitst op de WhatsApp communicatie tussen de coördinatoren taakstraffen en de jongere. Het doel is om de coördinatoren taakstraffen een aantal handvatten te geven voor een richtlijn omtrent het gebruik van WhatsApp. De handvatten en richtlijnen worden vastgelegd in een protocol waaruit moet blijken hoe er optimaal gebruik kan worden gemaakt van dit medium. Deze actoren worden onderzocht

omdat zij op dit moment gebruik maken van het medium. De expertise en ervaring zijn van belang om mee te nemen in dit onderzoek vanwege het feit dat zij uiteindelijk met het eindproduct moeten gaan werken.

Jongeren

Een andere belangrijke partij in dit onderzoek zijn de jongeren met een taakstraf in het werkgebied van vestiging Rotterdam. Zij worden door middel van interviews betrokken bij het onderzoek en worden bevraagd over hun WhatsApp-gebruik in relatie tot de dienstverlening die zij ontvangen van de coördinatoren taakstraffen. Het belang dat zij worden betrokken bij het onderzoek is dat zij zich gehoord voelen en dat hiermee hun eigen kracht versterkt wordt. In het kader van dit onderzoek is het van belang om de jongeren te interviewen om zo een mogelijk beeld te krijgen over hun ervaringen met WhatsApp-gebruik in contact met de coördinatoren taakstraffen.

Raad voor de Kinderbescherming

Door dit onderzoek, krijgt de Raad voor de Kinderbescherming een beeld hoe de coördinatoren taakstraffen uit Rotterdam omgaan met het gebruik van WhatsApp tijdens de dienstverlening met de jongeren en hoe zij door middel van dit onderzoek om moeten gaan met het gebruik van WhatsApp. Door het inzichtelijk maken kan de organisatie sturen op de inrichting van het proces indien dat wenselijk is. Het is van belang voor de organisatie om te weten wat er gebeurt in de praktijk ten aanzien van de communicatie om zowel de medewerkers als de jongeren te beschermen tijdens de digitale contactmomenten.

5.3 Analyse van de gegevens

De geanalyseerde gegevens uit het literatuuronderzoek, wordt er een structuur aan gebracht door per deelvraag de bevindingen te rapporteren in vorm van een logisch en sterk geschreven verhaal en dus geen opsommingen van bevindingen.

Diepte-interviews kunnen geanalyseerd worden door de opnames van de interviews te transcriberen. De transcripties zullen gelabeld worden en aan de hand van de labels zullen de belangrijkste punten met betrekking tot het ontwerp ingekaderd worden.

6. Beroepsproduct

In dit hoofdstuk wordt de keuze voor het eindproduct toegelicht.

6.1 Beroepsproduct

Er wordt in dit onderzoek gekozen om een protocol op te stellen omdat een protocol helder aangeeft wie, wat, wanneer zou moeten doen, zodat hierover geen misverstanden kunnen ontstaan. Een protocol is een goed instrument om de verantwoordelijkheden en

handelingsruimte van de coördinatoren taakstraffen te reguleren en vast te leggen ten aanzien van het gebruik van WhatsApp met de jongere. Door een protocol komt er een gestructureerde, efficiënte en zorgvuldige uitvoering van taken en werkwijze. Op deze manier helpt een protocol om de fouten en misverstanden te beperken.

6.2 Criteria beroepsproduct

Het eindproduct hoort weinig ruimte te bieden voor interpretatie en moet zo helder en concreet mogelijk geformuleerd worden. Het is de bedoeling dat de overzichtelijkheid van het eindproduct een belangrijk aspect wordt om het doel van het onderzoek zo goed mogelijk te halen. Uitgangspunt is dat het eindproduct helder en overzichtelijk weergeeft wat de gemaakte afspraken zijn ten aanzien van het gebruik van WhatsApp in de dienstverlening tussen de coördinator taakstraffen en de jongeren. De werkwijze moet zodanig weergegeven worden dat medewerkers de informatie over het gebruik van WhatsApp snel en makkelijk kunnen terugvinden. Zodat het eindproduct ook gemakkelijk in gebruik is en ook daadwerkelijk gebruikt kan worden.

7. Projectorganisatie

Om het onderzoek zo goed mogelijk te laten verlopen, is het van belang om een goed overzicht met tijdschema te maken. Zodat er ook schematische weergegeven wordt welke stappen er gezet moeten worden.

7.1 Planning

Week	Wat te doen?	Actiepunt
Week 8	<u>22-02 Eerst kans van plan van aanpak inleveren en twee kans om aanvraag in te leveren</u>	Di – do en vrij naar school.
Week 9	Schoolvakantie	Laptop regelen van de Raad
Week 10	<u>08-03 bekendmaking goedkeuring plan van aanpak en aanvraag</u>	Indien go, direct aan literatuuronderzoek beginnen en topic maken interview. Indien no go, feedback toepassen.
Week 11	Go → door met actiepunt No go → door met actiepunt	Indien go starten met literatuur onderzoek eerst deelvraag beantwoorden. Indien no go, feedback

		toepassen.
Week 12	<u>18-03 eventueel tweede kans Plan van aanpak</u> Interviews inplannen	Contact leggen met mogelijke respondenten voor meivakantie i.v.m. afwezigheid. Direct doen!
Week 13	Op vakantie	-
Week 14	<u>01-04 bekendmaking eventueel tweede kans plan van aanpak</u>	Interview voorbereiden.
Week 15	Interviews afnemen	Max. 4 per week, direct proberen te transcriberen
Week 16	Interviews afnemen	Max. 4 per week, direct proberen te transcriberen
Week 17	Interviews afnemen	Max. 4 per week, direct proberen te transcriberen
Week 18	Meivakantie	Interview transcriberen. Concept scriptie afhebben.
Week 19	<u>06-05 inleveren concept scriptie</u>	Aanvullen en aanpassen scriptie
Week 20		
Week 21	<u>20-05 bekendmaking go or no go voor eerste kans</u>	
Week 22		
Week 23	<u>03-06 inleveren tweede kans concept scriptie.</u>	
Week 24		
Week 25	<u>19-06 bekendmaking go or no go voor tweede kans</u> <u>Cijfer en onderzoek interventie eerste kans</u>	
Week 26	<u>28-06 cijfer en onderzoek interventie tweede kans</u>	
Week 27		
Week 28	<u>11-07 bekendmaking cijfer reflectieverslag en tweede kans cijfer en onderzoek</u>	
Week 29	Start zomervakantie	

7.2 Organisatie en samenwerking

Door het feit dat ik stage heb gelopen bij de Raad voor de Kinderbescherming, heb ik contact kunnen onderhouden met mijn scriptiebegeleider. Voor het plan van aanpak, ben ik nog langs kantoor gegaan om een aantal zaken door te bespreken. Ik heb de mogelijkheid gecreëerd om vragen te stellen aan meneer Benjamin en hij heeft op mijn aanvraag feedback gegeven. Meneer Benjamin heeft met mij afgesproken dat ik zelf bepaald of ik denk dat ik aanwezig hoeft te zijn op kantoor. Indien ik van mening ben, dat het niet nodig is, mag ik thuis werken. Het is de bedoeling dat ik meneer Benjamin vooraf laten weten wanneer ik aanwezig wil zijn op het kantoor. Hij kan dan ervoor zorgen dat hij aanwezig is voor eventuele vragen. Ik ben van plan om zeker één keer in de twee weken op kantoor aanwezig te zijn.

8.0 Literatuurlijst

Baarda, B., Hulst, M. van der, & Goede, M. de. (2012). Basisboek interviewen (3e ed.). Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers B.V.

Beuningen J. & Kloosterman R., (2018). Opvattingen over sociale media. Geraadpleegd van <https://www.cbs.nl/nl-nl/achtergrond/2018/20/opvattingen-over-sociale-media>

Boekee, S., Engels, C., & Veer, N. van der. (2014). Nationale Social Media Onderzoek 2016. Geraadpleegd van [https://oost.deondernemer.nl/content/files/Files/Kennis Trends/Newcom Research C on sultancy - Nationale Social Media Onderzoek 2014.pdf](https://oost.deondernemer.nl/content/files/Files/Kennis_Trends/Newcom_Research_C on_sultancy_-_Nationale_Social_Media_Onderzoek_2014.pdf)

Dijk, J. A. G. M. van, Wijngaert, L. van de, & Tije, S. ten. (2015). Overheidsparticipatie in sociale media. Geraadpleegd van <http://wodc.nl/onderzoeksdatabase/2407-mechanismen-socialmedia.aspx>

Joinson, A., (2008). Looking at, Looking up or Keeping up with People? Motives and Uses of Facebook. Proceedings CHI '08, 1027–1036

Jong, T. de. (2015). Social media. Geraadpleegd van <http://www.social-media.nl/>

Pinkse, E. de Voogd, E. & Wijga, M. (2018). WhatsApp populair bij de overheid en live chat sterk in opkomst. Geraadpleegd van <https://www.overheidincontact.nl/onderzoek-WhatsApp-populair-bij-de-overheid-en-live-chat-sterk-in-opkomst/>

Sauerwein, L. B., & Linnemann, J. J. (2002). Handleiding voor verwerkers persoonsgegevens: Wet bescherming persoonsgegevens. Geraadpleegd van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/persoonsgegevens/inhoud/verwerking-entoezicht-persoonsgegevens>

Universiteit Twente. (2015, 19 mei). Social media force authorities to make principal policy choices. Geraadpleegd van <http://www.utwente.nl/ctit/archive/!/2015/5/406111/social-media-forceauthorities-to-make-principal-policy-choices>

Vries, K. de, & Wijk, R. van. (2015, 19 maart). Pilot Social Media in de Jeugdreclassering zeer succesvol. Geraadpleegd van <http://www.jeugdzorgnederland.nl/nieuws/nieuws/pilot-social-mediain-de-jeugdreclassering-zeer-succesvol/>

8.1 Bronnenlijst

Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC)

'Kies een berichtenapp voor uw organisatie' (2017). Geraadpleegd 21 februari 2019, www.ncsc.nl (> actueel > Factsheets > Factsheet Kies een berichtenapp voor uw organisatie).

Nederlandse Huisartsen Genootschap

'voorbeeld algemeen protocol', geraadpleegd op 19 februari 2019, www.nhg.org (zoek op : voorbeeld algemeen protocol).

Raad voor de Kinderbescherming

'Anders vasthouden (2017)', geraadpleegd 19 februari 2019, www.kinderbescherming.nl (zoek op: eigen kracht, anders vasthouden).

'Anders vasthouden met een nieuwe directie (2017)', geraadpleegd op 19 februari 2019, www.kinderbescherming.nl (zoek op: jeugdwet).

'Bescherming van persoonsgegevens', geraadpleegd 19 februari 2019, www.kinderbescherming.nl (> over ons > Kwaliteit van ons werk > Bescherming van persoonsgegevens).

'Het Kwaliteitskader van de Raad voor de Kinderbescherming (2016)', geraadpleegd op 16 februari 2019, www.kinderbescherming.nl (zoek op: kwaliteitskader).

Rijksoverheid

'Wat is een taakstraf?', geraadpleegd op 13 februari 2019, www.rijksoverheid.nl (> voor ouder en kind > Straffen en maatregelen voor jongeren > Wat is een taakstraf?).