



Kwetsbare jongeren begeleiden in een digitale wereld

13 vragen van en voor professionals

Inleiding	5
13 vragen over het begeleiden van kwetsbare jongeren in een digitale wereld	13
1 Wat moet je als professional weten over mediaopvoeding?	15
2 Zijn kwetsbare jongeren ook kwetsbaar online?	33
3 Wat hebben kwetsbare jongeren nodig om deel te nemen aan de digitale wereld?	45
4 Hoe ga je in gesprek over je aanpak rond schermgebruik met de omgeving van jongeren?	61
5 Vanaf welke leeftijd is het oké om met sociale media te starten?	73
6 Hoe ga je als begeleider om met schermtijd?	87
7 Mogen jongeren in de jeugdhulp een gezicht hebben online?	103
8 Mag je bevriend zijn op sociale media met jongeren die je begeleidt?	113
9 Hoe maak je afspraken over schermgebruik in een groep?	125
10 Mag je inhoud blokkeren of verbieden?	139
11 Hoe help je jongeren om online stevig in hun schoenen te staan?	155
12 Cyberpesten, grooming en meer: wat doe je als het online fout loopt?	171
13 Hoe kan een beleid rond digitale inclusie en mediaopvoeding je ondersteunen als professional?	197

Inleiding

Toen in 2022 Mijn Burgerprofiel werd opengesteld voor jongeren vanaf 12 jaar met een hulpverleningstraject, veranderde er iets fundamenteels. Plots konden jongeren zelf hun jeugdhulphistoriek inkijken, zien welke organisaties betrokken waren en makkelijk een aanvraag indienen om hun dossier te raadplegen. Het was een kleine digitale innovatie met een grote symbolische waarde: jongeren kregen meer transparantie, meer regie en meer grip op het eigen verhaal. Tegelijk werd er ook iets anders duidelijk. Zo'n digitale stap vooruit werkt pas als iemand naast die jongeren gaat staan, iemand die hen de weg ernaartoe wijst en helpt inloggen, navigeren en meer. Digitalisering op zich versterkt jongeren namelijk niet automatisch. Ze moeten leren werken met de tools die ze aangereikt krijgen, en daar hebben ze hulp bij nodig.

Dat maakt meteen de noodzaak van dit boek duidelijk. De digitalisering van de leefwereld van jongeren is de afgelopen jaren in een stroomversnelling geraakt. Dat dwingt professionals die met kwetsbare jongeren werken om na te denken over de ondersteuning die ze jongeren bieden om volwaardig deel te kunnen nemen aan de online samenleving. Want niet alle jongeren hebben dezelfde kansen om die digitale wereld veilig en veerkrachtig te benutten. Jongeren die op andere vlakken kwetsbaar zijn, lopen ook online meer risico om vast te lopen.

Wie zijn de kwetsbare jongeren waarover we spreken in dit boek?

In principe is elke jongere kwetsbaar. Opgroeien betekent zoeken, experimenteren en soms uit balans raken. Maar in dit boek verwijst de term 'kwetsbare jongeren' specifiek naar jongeren die te maken krijgen met omstandigheden die hun ontwikkeling, gezondheid of deelname aan de samenleving bemoeilijken. Vaak ontbreken stabiele steunfiguren of beschermende factoren in hun omgeving, waardoor ze extra ondersteuning nodig hebben.

In veel gevallen zijn ook de gezinnen waarin ze opgroeien kwetsbaar, en die kwetsbaarheid stopt niet aan het scherm. De online leefwereld biedt kansen om te leren, contacten te leggen en zich uit te drukken of te ontwikkelen. Maar zonder toegang, vaardigheden en begeleiding dreigt diezelfde wereld bestaande kwetsbaarheden te vergroten.

Digitale media vervullen voor kwetsbare jongeren dezelfde behoeften als voor andere jongeren, en soms meer. Uit een bevraging bij een veertigtal jongeren in het kader van het Bandbreedte-project (zie verder), blijkt dat ze digitale media als een belangrijke aanvulling zien op de klassieke contactkanalen in de hulpverlening, zoals bellen, mailen en face-to-face-contact. Informele tools zoals WhatsApp en Messenger maken hulpverlening bereikbaarder en vervullen deels de behoefte aan gemoedelijker contact. Maar daar hangen enkele mediawijze uitdagingen aan vast. Zo kan een gebrek aan vaardigheden en middelen het gebruik van online communicatietools in de weg staan. Ook is het voor jongeren en hun sociaal netwerk niet altijd even duidelijk wat de plaats en het correcte gebruik van online communicatie in de hulpverleningscontext is, en zijn er bezorgdheden rond privacy. Dergelijke mediawijze uitdagingen zien we ook bij het dagelijkse schermgebruik van kwetsbare jongeren. Ze hebben meer kans om online negatieve ervaringen op te doen, hebben moeite om hun noden te herkennen en te begrenzen, en vertonen sneller risicovol of schadelijk gedrag. De nood aan ondersteuning op het vlak van mediawijsheid is dus reëel. En ook het Kinderrechtenverdrag bevestigt dat.

Kinderrechten in een digitale wereld

Volgens het Kinderrechtenverdrag hebben jongeren niet alleen recht op bescherming, (**protection**) maar ook op kansen om zich te ontwikkelen (**provision**) en hun stem te laten horen (**participation**). Ook in de digitale wereld krijgen die 3 P's een duidelijke invulling:

- **Protection:** het recht op bescherming tegen online risico's zoals cyberpesten, grooming, sextortion, misbruik van persoonsgegevens en schadelijke inhoud;
- **Provision:** het recht op toegang tot informatie, technologie, digitale kansen en ondersteuning;
- **Participation:** het recht om deel te nemen aan de digitale wereld en betrokken te worden bij beslissingen over digitale wetgeving en technologieën.

Voor professionals brengt dat een moeilijke evenwichtsoefening met zich mee. Te veel nadruk op bescherming kan leiden tot controle en beperking. Te veel nadruk op vrijheid kan jongeren blootstellen aan risico's waarvoor ze nog niet gewapend zijn. De uitdaging is om tegelijk te versterken en te begrenzen: jongeren ondersteunen zodat ze kansen kunnen grijpen, zonder hen los te laten wanneer het moeilijk wordt.

In onze gesprekken met professionals horen we dezelfde reacties terugkomen. Begeleiders en organisaties voelen zich aangesproken om rond mediaopvoeding aan de slag te gaan, want digitale thema's duiken dagelijks op in begeleiding. Tegelijk klinkt de vraag naar duidelijke kaders, gerichte professionalisering, voldoende middelen en samenwerking. De inzet is dubbel: enerzijds leeft de overtuiging sterk dat mediawijsheid vandaag een basisvoorwaarde is voor participatie en veerkracht; anderzijds wordt het terrein als complex ervaren. Online grensoverschrijdend gedrag, desinformatie, radicalisering, digitale uitsluiting, tijdsgebrek, beperkte expertise ... Het zijn concrete uitdagingen in het werkveld. De nood is duidelijk, maar de oplossing is dat nog niet altijd.

Opvallend is ook hoe herkenbaar veel vragen blijven. Wie teruggrijpt naar *Internet als methodiek in de jeugdzorg*, een van de eerste Vlaamse publicaties rond dit thema, merkt dat heel wat discussies van toen vandaag nog spelen. Wat is onze rol als professional? Hoe ver gaan we? Wat vraagt dit van onze organisatie en van ons als begeleider of teamcoach? Dit boek kan je beschouwen als een update van die publicatie. Oude vragen krijgen een hedendaags antwoord en er komen nieuwe uitdagingen bij. Daarbij raken we hier en daar aan het thema van blended hulpverlening, maar houden we de focus scherp: online mediagebruik, mediaopvoeding en het versterken van mediawijsheid bij kwetsbare jongeren en hun context.

We kiezen bewust voor een praktische insteek. De 13 vragen in dit boek vertrekken vanuit het werkveld. De antwoorden zijn meteen bruikbaar voor sociale professionals en professionals in opleiding die jongeren en hun gezinnen begeleiden. Tussen de hoofdstukken door vind je praktijkvoorbeelden, ervaringen van collega's en concrete tools en methodieken die door onder meer Mediawijs en partners ontwikkeld werden. Ook jongeren zelf komen hier en daar aan het woord. Hun ervaringen, twijfels en verwachtingen zijn een belangrijk perspectief om mee te nemen.

Tegelijk weten we dat dit boek geen eindpunt is. Technologie evolueert razendsnel. Chatbots, artificiële intelligentie en algoritmes beïnvloeden steeds meer het dagelijks leven van jongeren. Nieuwe kansen dienen zich aan, maar ook nieuwe risico's. De digitale opdracht van professionals zal dus blijven veranderen. Zie dit boek daarom als iets dat je toevoegt aan wat je al meedraagt: ervaring, deskundigheid, engagement. Het is een houvast om met vertrouwen het gesprek aan te gaan, keuzes te maken en jongeren ook in hun digitale leefwereld nabij te blijven.

Veel leesplezier!

Kom je een woord tegen in dit boek waarvan je niet meteen weet wat het betekent? Op mediawijs.be/atotz vind je een verklarende woordenlijst terug.

Over Bandbreedte en de digitale beweging in de jeugdhulp

Het project Bandbreedte (2021–2026), een initiatief van Agentschap Opgroeien, moest de jeugdhulp versterken door online en offline ondersteuning beter op elkaar af te stemmen. Het vertrok vanuit een eenvoudige vaststelling: jongeren leven in een hybride wereld, en dus moet ook ondersteuning die realiteit volgen. Het project werkte rond vier werven: veilige online communicatie, professionalisering in blended werken, meer transparantie en regie voor jongeren (onder meer via het Burgerprofiel) en de ontwikkeling van digitale samenwerkingsruimtes. Maar er bewoog de voorbije jaren nog wel meer dat een impact had op de plaats van het digitale in de jeugdhulp. Naast Bandbreedte zorgde ook de Digisprong voor een belangrijke impuls door toestellen ter beschikking te stellen van jongeren, ook van wie extra ondersteuning nodig heeft. Maar toegang alleen volstaat niet. De voorbije jaren werd duidelijk dat digitale innovatie pas werkt als ook de basisvoorwaarden in orde zijn: digitale inclusie, mediawijsheid en genoeg competenties bij professionals. De coronaperiode maakte die nood scherp zichtbaar. Bandbreedte koos er daarom expliciet voor om niet alleen te investeren in tools, maar ook in kennis, opleiding en ondersteuning van medewerkers. Het project liep parallel met initiatieven van Mediawijs, zoals Iedereen Digitaal Bovenlokaal (Vlaamse overheid) en Digivaardig in Zorg en Welzijn (Federale overheid). Dat zijn projecten die beleid maken rond digitale inclusie en digitale vaardigheden ondersteunen in zorg- en welzijnsorganisaties.

Wat betekent die erfenis vandaag?

In een sector die onder druk staat, is digitalisering zelden de eerste prioriteit. Toch zou het mooi zijn als de realisaties van het Bandbreedte-project verder verankerd kunnen worden in het plan 'Naar de jeugdhulp van morgen'. Zo zien we enkele raakvlakken die kunnen inspireren, bijvoorbeeld vroegtijdige signalering en preventie: digitale platformen en kennisdeling kunnen helpen om sneller in te grijpen en laagdrempelig contact te houden. Denk ook aan contextgericht en gezinsnabij werken, want blended ondersteuning biedt flexibiliteit en continuïteit. Professionalisering is daarbij belangrijk: zo creëren opleidingen tot mediacoach of blended hulpcoach digitale expertise binnen teams. En ook op het vlak van veiligheid zijn er duidelijke linken, want online risico's maken deel uit van de leefwereld van jongeren. Materialen en vormingen helpen teams om signalen sneller te herkennen en bespreekbaar te maken. Daarnaast sluit Bandbreedte aan bij de ambitie om te komen tot meer transparantie en betere gegevensdeling. Proeftuinen rond digitale samenwerkingsplatformen, app-screenings en de verdere ontsluiting van het Burgerprofiel tonen hoe digitale infrastructuur kwaliteitsvolle begeleiding kan ondersteunen. Tot slot raakt het project aan participatie. Jongeren digitaal informeren, betrekken en hun stem versterken past binnen een bredere beweging naar meer eigenaarschap. De vraag is dus niet of digitalisering een plaats heeft in de jeugdhulp, maar hoe we de opgebouwde inzichten van het Bandbreedte-project en aansluitende projecten duurzaam inbedden.

13 vragen over
het begeleiden
van kwetsbare
jongeren in een
digitale wereld

1

Wat moet je als
professional
weten over
mediaopvoeding?

Mediaopvoeding is geen afzonderlijke discipline. Het is een essentieel onderdeel van jongeren opvoeden, begeleiden en ondersteunen in een wereld waarin media overal aanwezig zijn. Dat belandt zelden als aparte opdracht op je bord: het zit verweven in gesprekken over grenzen, welzijn, relaties, identiteit en veiligheid. Toch is mediaopvoeding voor volwassenen én professionals vaak een zoektocht. Want kruip je het best in de rol van coach, vertrouwenspersoon of eerder grensbewaker? En hoe vertaal je dat concreet naar de praktijk?

Wat is mediaopvoeding?

Mediaopvoeding is wat het woord zelf zegt: opvoeding over media. Kinderen worden allesbehalve mediawijs geboren. Net als bij alle andere dingen in het leven leren ze al doende met media om te gaan. Soms lijkt het alsof ze ons, volwassenen, daarbij niet nodig hebben. Ze weten toch vaak beter dan wie dan ook hoe ze filmpjes maken, story's posten en de nieuwste features van sociale media toepassen. Op technisch vlak is dat misschien waar, maar begrijpen wat media met hen doen, hoe ze hun gedrag sturen of welke gevolgen online keuzes kunnen hebben, is iets anders. En daarbij hebben ze onze hulp nodig. Mediaopvoeding betekent dat we jongeren helpen om veerkrachtig en bewust met media om te gaan, nu én later. Dat gaat over leren omgaan met informatie, privacy en schermtijd, maar het draait ook om kansen zien en benutten. Wie de mogelijkheden van media begrijpt, kan ze inzetten om te leren, zich te uiten, verbonden te blijven en actief deel te nemen aan de samenleving.

De basis van mediaopvoeding ligt niet in strikte regels of technische instellingen, maar in betrokkenheid, in mee zijn met de leefwereld van jongeren en daarover in gesprek gaan. Digitale media maken nu eenmaal een groot deel uit van hun dagelijks leven, ook als jij daar zelf minder voeling mee hebt. Door interesse te tonen in wat jongeren online kijken, spelen of delen, laat je zien dat ook dat deel van hun leven ertoe doet. Dat opent de deur naar vertrouwen, dialoog en begeleiding wanneer ze daar nood aan hebben.

'Ik zeg vaak tegen collega's: jij gebruikt je smartphone toch ook elke dag? Zo probeer ik duidelijk te maken dat dat ook voor jongeren belangrijk is en dat we hen moeten leren daarmee om te gaan.' – Helen

Een taak voor elke volwassene

Mediaopvoeding is geen exclusieve taak van ouders. Elke volwassene in de omgeving van een jongere is hierbij betrokken: familieleden, leerkrachten, trainers van sportclubs, animatoren in jeugdverenigingen, bevriende volwassenen ... Bij jongeren met extra ondersteuningsnoden komen daarbij nog anderen in het vizier die vanuit hun professionele achtergrond de rol van mediaopvoeder op zich nemen. Voor jongeren die minder steunfiguren in hun omgeving hebben, is die rol als professional extra belangrijk. Zij missen vaker een netwerk waarin digitale problemen bespreekbaar zijn. Zo tonen cijfers aan dat één op de tien jongeren bij niemand terecht kan om over thema's als cyberpesten te praten. Jongeren met een andere nationaliteit, die thuis geen Nederlands spreken en een lagere socio-economische status hebben, zijn daarbij het meest kwetsbaar.

Als professional kan deze rol van mediaopvoeder je onzeker maken, zeker als je zelf weinig kennis hebt van digitale media. Maar mediaopvoeding is niet iets voor techneuten alleen. Je hoeft geen expert te zijn in apps of trends. Wie jongeren vooral nodig hebben, is iemand die aanspreekbaar is, die luistert en mee nadenkt. Iemand bij wie ze terecht kunnen met vragen, twijfels of ervaringen, ook als het over hun online leven gaat. Mediaopvoeding gaat dus niet over alles weten, maar over nabij zijn, vertrouwen opbouwen en samen zoeken naar oplossingen.

'Opvoeden is niet zeggen wat ik moet doen, maar wel vragen wat ik nodig heb om te groeien.' – Lola, 12 jaar

Zowel preventief als curatief

Mediaopvoeding gebeurt niet alleen wanneer er problemen opduiken. Het begint al veel vroeger. Mediaopvoeding werkt preventief wanneer het gaat over het versterken van kennis en vaardigheden vóór het misloopt: leren nadenken over wat je deelt, hoe je met online druk omgaat, hoe je je privacy beschermt, hoe je betrouwbare informatie herkent ... Door daarover regelmatig en op een open manier in gesprek te gaan, kan je de online veerkracht van jongeren versterken. Tegelijk heeft mediaopvoeding ook een curatieve kant. Soms komen jongeren pas in gesprek wanneer er iets fout loopt (zie vraag 12 over wat als het online fout loopt), bijvoorbeeld bij online pesterijen, conflicten in groepschats, beelden die ongewenst verspreid worden, een account dat misbruikt werd of wanneer sociale media zwaar op hun mentale welzijn beginnen wegen. Ook dan is het aan jou om er te zijn en samen te zoeken naar wat er is gebeurd, wat dat met hen doet en welke stappen mogelijk zijn.

Preventief en curatief staan daarbij niet los van elkaar. Een jongere die zich gehoord voelt vóór er problemen zijn, zal sneller hulp zoeken wanneer het wél moeilijk wordt. Omgekeerd kan een moeilijke ervaring voor jongeren een aanleiding zijn om sterker in te zetten op vaardigheden en bewustwording voor de toekomst.

4 opvoedingsstijlen

Hoewel professionals zelf dagelijks online actief zijn, blijft de digitale leefwereld van jongeren in begeleiding vaak onderbelicht. Die wordt niet altijd expliciet besproken en ingezet als onderdeel van de begeleiding. Dat heeft veel te maken met hoe professionals zelf naar media kijken. Grofweg zijn er twee uitersten: zij die jongeren vooral willen beschermen tegen online risico's en hen er het liefst zoveel mogelijk van afschermen, en zij die juist focussen op de kansen en mogelijkheden van digitale media. In de praktijk bevinden de meesten zich ergens tussen die twee polen.

De verschillende houdingen tegenover de digitale leefwereld van jongeren vertalen zich in 4 herkenbare opvoedingsstijlen: restrictief, actief begeleidend, de stijl van gezamenlijke mediabeleving en niet-begeleidend. Hieronder lichten we de kern van elke opvoedingsstijl kort toe.

1. Restrictieve opvoedingsstijl

Opvoeders die een restrictieve opvoedingsstijl hanteren, leggen duidelijke regels en beperkingen op. Er zijn afspraken over wanneer, hoe lang en waarvoor media gebruikt mogen worden. De nadruk ligt op beschermen en begrenzen. Schermtijd kan bijvoorbeeld beperkt worden tot vaste momenten, omdat een jongere snel overprikkeld raakt of moeite heeft met zelfregulatie. Ook leeftijdsgebonden afspraken over toegelaten games of streamingdiensten in de leefgroep passen binnen deze stijl.

Het voordeel is dat je een zo veilig mogelijke online omgeving creëert. Wel is er weinig ruimte om samen te oefenen in zelfstandig en verantwoord mediagebruik. Het 'waarom' achter de regels blijft vaak onderbelicht, waardoor jongeren minder met media leren omgaan als die begrenzing wegvalt.

2. Actief begeleidend stijl

Bij deze stijl gaat de opvoeder in dialoog met jongeren over hun mediagebruik, de inhoud en hun online ervaringen. Er is aandacht voor kritisch denken en reflectie. Je kan bijvoorbeeld in een groepsgesprek bespreken welke filmpjes jongeren online kijken (en daardoor vaker in hun feed krijgen) en hoe dat hun zelfbeeld of emoties beïnvloedt. Of een ruzie via WhatsApp kan een leermoment zijn om gemaakte afspraken te herbekijken. Deze stijl is zeer geschikt om mediawijsheid en veerkracht te versterken, maar verwacht van de opvoeder het zelfvertrouwen om dit soort gesprekken aan te gaan.

3. Stijl van gezamenlijke mediabeleving

Als opvoeders en jongeren vaak samen media gebruiken, past dat binnen de stijl van gezamenlijke mediabeleving. Media worden een middel voor verbinding, observatie en gesprek. Samen media gebruiken stimuleert jongeren om meer te delen

over hun digitale leven en heeft allicht ook een positief effect op de relatie met opvoeders. Als opvoeder kan je bijvoorbeeld deelnemen aan een gamesessie of een YouTube-cinema om groepsdynamieken te observeren. Ook kan je samen de privacy-instellingen doornemen op sociale media: zo kan je hier meteen over in gesprek gaan zonder dat het aanvoelt als controleren. Deze stijl haalt je als opvoeder misschien uit je comfortzone, maar verhoogt het vertrouwen en verlaagt de drempel naar begeleiding.

4. Niet-begeleidende stijl

Je kan uiteraard ook helemaal niet begeleiden uit tijdsgebrek, onzekerheid of onderschatting van mogelijke risico's. Als opvoeder maak je dan weinig afspraken en bied je ook amper begeleiding, waardoor de jongere alle vrijheid krijgt. Een jongere die zelfstandig woont kan binnen deze opvoedingsstijl zelf bepalen hoeveel en wanneer schermtijd oké is. Vanuit het oog op zelfstandigheid lijkt dat logisch, maar bij signalen van problematisch gebruik moet dit thema toch deel uitmaken van het ondersteuningsplan. Een andere toepassing van deze stijl kan zijn dat begeleiders pas reageren als conflicten of problemen escaleren. Deze stijl geeft uiteraard autonomie, maar biedt weinig bescherming of leerkanalen.

Welke stijl kiezen?

Welke opvoedingsstijl kies je dan het best? Dat hangt sterk samen met je eigen standpunten tegenover digitaal mediagebruik. Het is interessant om dit van jezelf en van je collega's te weten: zo kunnen jullie sneller tot een gedeelde visie en aanpak komen, en kan je je eigen opvattingen makkelijker aan de kant zetten. Als een jongere je bijvoorbeeld met een verhaal over sexting benadert en je daar zelf een sterke mening over hebt, kan een gezamenlijke visie helpen om in gesprek te gaan met de jongere. Natuurlijk geven ook de leeftijd en persoonlijkheid van individuele jongeren mee vorm aan de mediaopvoedingsstijl, alsook je algemene pedagogische visie. Daardoor zien we in de praktijk vaak een mix van deze vier opvoedingsstijlen. Onderzoek beveelt een combinatie

aan van de actief begeleidende stijl en die van gezamenlijke mediabeleving. Af en toe regels stellen en afspraken maken is uiteraard nodig en niet verkeerd.



Tip: doe de Mediaprofieltest

De Mediaprofieltest kan verduidelijken hoe elk teamlid omgaat met media. Zo ontstaat een vertrekpunt om samen in gesprek te gaan over de manier waarop jullie als team en individueel jongeren ondersteunen.

Doe de test op mediaprofiel.be.

'Ik merk dat veel collega's blokkeren als het over digitale media gaat, omdat ze er zelf niks van kennen. Daardoor wordt er al snel tegen jongeren gezegd: dit mag niet.' – Rachid

Hoe pak je mediaopvoeding aan?

Mediaopvoeding omvat geen pasklare antwoorden of vaste regels die voor iedereen werken. Wat helpt, hangt af van de jongere, de context en het moment. Soms is begrenzen nodig, andere keren vooral begeleiden of loslaten. Weet ook: soms lopen dingen anders dan gepland. Dat hoort bij opvoeden. Overschrijdt een jongere af en toe de schermtijd, of verslappen routines tijdens drukke periodes? Wees dan mild. Het allerbelangrijkste is de balans doorheen de tijd, regelmatige gesprekken over gezond schermgebruik en de kwaliteit van die interacties. De tips op de volgende pagina helpen je om daaraan te bouwen.