

# Draaiboek

## Module 1

# Opleiding Digihielper op de werkvloer

in zorg- en welzijnsorganisaties



# Inhoud

|                                                                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Module 1 - De rol van de digihelper</b>                               | 7  |
| <b>Vorbereidende opdrachten module 1</b>                                 | 7  |
| <b>Module 1 - De rol van de digihelper</b>                               | 9  |
| Kennismaking en introductie                                              | 9  |
| Safety first                                                             | 11 |
| De rol van de digihelper op de werkvloer                                 | 15 |
| Houding                                                                  | 17 |
| Digitale vaardigheden (in zorg en welzijn)                               | 21 |
| Hoe meet je digitale vaardigheden?                                       | 24 |
| Digihelper op jullie werkvloer                                           | 30 |
| Opdrachten ter verwerking van module 1 en ter voorbereiding van module 2 | 31 |
| Vragen?                                                                  | 31 |
| Check out                                                                | 31 |
| <b>Vorbereidende opdrachten module 2</b>                                 | 32 |

# Module 1 – De rol van de digihelper

## Vorbereidende opdrachten module 1

*Info voor de begeleider*

De onderstaande oefeningen geef je voor de eerste module mee aan de deelnemers. Je keert er tijdens de module soms op terug. Deze tussentijdse opdrachten zijn een belangrijk onderdeel om de vorming vlot te laten verlopen tijdens de vier halve dagdelen.

### Sta stil bij hoe jij je rol ziet als digihelper

#### **Maak kennis met de digihelper op de werkvloer in Nederland.**

Hieronder zie je verschillende filmpjes waarmee digihelpers zich bekend maken in Nederland. Bekijk één van de filmpjes en reflecteer ter voorbereiding van de eerste module over je rol als digihelper op de werkvloer.

[Wat is het? Nadia legt het uit – Carinova \(NL\)](#)

[Digicoaches bekend maken in Abrona \(NL\)](#)

[ZorgConnect – Beek & Bos doet ook beroep op een digihelper \(NL\)](#)

#### **Wat valt jou op in dit filmpje over hoe de digihelpers zich bekend maken?**

**Kies een van volgende twee afleveringen van de podcast [Missie Mediawijs](#) en beluister deze aandachtig.**

- [Aflevering 6: Digitale blunders als motivatie om bij te leren.](#)
- [Aflevering 7: Samen het digitale dragen door gedeelde verantwoordelijkheid.](#)
- **TIP:** [Aflevering 8](#) , kan je ook beluisteren, maar dit hoeft niet.

#### **Denk na over volgende vragen**

- Waar lopen jij en/of je collega's tegenaan bij digitale taken?  
Hoe zou jij willen bijdragen aan het oplossen van die uitdagingen als digihelper?
- Wat wil jij graag concreet bereiken als digihelper op de werkplek?
- Wat zie jij als een eerste stap in die richting?

## Reflecteer over jouw mediagedrag en dat van je collega's

Ben jij een digitale eekhoorn, die razendsnel van de ene app naar de andere springt? Of eerder een egel, die zijn stekels al opzet als hij het woord 'online' nog maar hoort?

### 1. Ontdek de 10 mediaprofielen via deze [link](#).

- Welk mediabeestje denk je zelf te zijn?
- Waarin herken je je?
- Geef een voorbeeld uit het dagelijks leven.

### 2. Doe de [Mediaprofieltest](#) en kom te weten hoe jij precies omgaat met media.

- Welk dier ben jij volgens de test?
- Herken je jezelf in de omschrijving en in je uitdagingen?
- Hoe zit het met je collega's? Welke mediaprofielen denk je in je team te zien?

### 3. Denk aan één van je collega's waarbij je soms zoekende bent in omgang als het over digitale vaardigheden gaat.

- Welke mediaprofiel denk je voor jou te hebben?
- Waar loop je tegenaan en welke vragen houden je bezig?

**TIP** Wist je dat je deze test ook kan doen met een groep/team? Meer info vind je [hier](#).

# Module 1 – De rol van de digihelper

Aan de hand van Powerpointpresentatie ‘Module 1 – De rol van de digihelper’

## Kennismaking en introductie

### Slide 2 (5min)

**Stel jezelf voor als lesgever.**

*Info voor de begeleider*

Vertel dat dit een vorming is voor collega's die hun eigen collega's helpen bij digitale vragen. De vorming is opgemaakt en getest door Mediawijs en Vivo.

### Slide 3 (5min)

**Overloop het programma van module 1**

- Kennismaking
- Safety first
- De rol van de digihelper op de werkvloer
- De houding van de digihelper op de werkvloer
- Digitale vaardigheden en hoe meet je ze?

### Slide 4 (5min)

**Geef de deelnemers het verloop van de vorming.**

*Info voor de deelnemers*

De vorming is opgemaakt uit vier delen. Voor en na elk deel zullen er opdrachten zijn. Deze opdrachten zorgen ervoor dat:

- De vorming tijdens de vier halve dagen vlot verloopt.
- Er herhaling is van de opgedane kennis.
- Je de inhoud vlot kan meenemen naar je werkplek.

*Vragen voor de deelnemers*

- Waren er problemen rond de voorbereidende vragen?
- Waren er hindernissen/uitdagingen?

### Slide 5 (10min)

**We maken kennis met de deelnemers aan de hand van de resultaten van de voorbereidende opdracht (Mediaprofieltest).**

*Info voor de begeleider*

Bij de voorbereidende oefeningen sturen de deelnemers door welke mediaprofielen ze hebben. Voeg de afbeeldingen van hun profielen toe aan de powerpoint van module 1 op slide 5.

#### *Info voor de deelnemers*

Deze slide geeft ons een overzicht welke beestjes vertegenwoordigd zijn bij de deelnemers.

- Elk diertje staat op zich. Er is geen 'beter' of 'minder' in de Mediaprofieltest.
- Elk diertje heeft zijn kwaliteiten en aandachtspunten. Elk dier kan dus leren van een ander dier om 'mediawijzer' te worden.

*TIP: Er zijn drie werkvormen uitgewerkt met de Mediaprofieltest. Je kan deze [hier](#) vinden.*

#### **Slide 6 (5 min)**

### **We overlopen de resultaten van de voorbereidende opdrachten.**

#### *Info voor de begeleider*

Op de slide staan voorbeelden ter illustratie. Deze voorbeelden kan je aanpassen.

Indien de deelnemers niet tot de voorbereidende opdrachten gekomen zijn, dan kan je dit bevragen via een online tool bv. Mentimeter, Wooclap...

#### **Slide 7 (20 min)**

### **Verdere kennismaking via een Line-up.**

#### *Info voor de begeleider*

Er zijn nog verschillende dingen die we niet weten van de deelnemers. Door vragen te stellen, krijgen we zicht op wie er in de groep zit, hoe bekend dat de deelnemers zijn met het 'opdracht' van digihelper op de werkvloer en hoe ze hun digitale vaardigheden inschatten. Na elke vraag kan je bijkomende vragen stellen over het resultaat.

#### **Methodiek: LINE-UP**

|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tijdsduur</b>     | 20 minuten                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Doel</b>          | <ul style="list-style-type: none"><li>• Deelnemers leren elkaar kennen op een interactieve manier.</li><li>• Creëert een dynamische start van de module</li><li>• Stimuleert reflectie over motivatie, digitale vaardigheden en de rol als digihelper</li></ul>                   |
| <b>Benodigdheden</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Ruimte waar deelnemers zich vrij kunnen bewegen</li><li>• Eventueel tape of een lijn op de grond om de schaal (0-10) visueel te maken</li><li>• Document '<b>Vragen methodiek Line-up</b>' (zie downloadbare materialen deel 1)</li></ul> |

|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Uitleg voor deelnemers</b> | <p>We starten met een interactieve oefening om elkaar beter te leren kennen en om samen een beeld te krijgen wie er nog allemaal in onze groep zit.</p> <p><b>Hoe werkt het?</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Er wordt een vraag gesteld (zie bijlage 1). Jullie gaan op volgorde staan op basis van het antwoord.</li> <li>2. Soms is dat van klein naar groot, soms alfabetisch, soms op een schaal van 0 tot 10.</li> <li>3. We bespreken kort waar iedereen staat.</li> </ol> |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## Safety first

Slide 8 of slide 9 (15 min)

**Veiligheid is essentieel om te kunnen leren en groeien.**

*Info voor de begeleider*

Er zijn twee methodieken uitgelegd ('Oppoppen als popcorn' en 'Wat maakt het veilig met emoji's'). Kies één van de twee methodieken die het beste aansluit bij jouw begeleidingsstijl.

### Methodiek 1: Oppoppen als popcorn

|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tijdsduur</b>              | 15 minuten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Doel</b>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creëren van een veilige leeromgeving waarin iedereen zich gehoord voelt</li> <li>• Bewustwording van wat veiligheid en vertrouwen betekent voor de groep</li> <li>• Gezamenlijk afspraken en inzichten verzamelen die het leren bevorderen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Benodigdheden</b>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Flipover/ Grote vellen papier</li> <li>• Stift</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Uitleg voor deelnemers</b> | <p>Veiligheid bij leren geldt niet enkel voor kinderen, maar ook voor volwassenen, voor de digihelpers en de collega's die jij in de toekomst zal begeleiden. We hebben allemaal deze veiligheid nodig om te kunnen groeien en te leren.</p> <p>Denk even na over volgende vragen (zie hieronder) en we gaan popcorn-gewijs antwoorden. Dit wil zeggen dat we niet het rijtje afgaan. Wie iets wil zeggen, neemt het woord. <i>Pop when you're hot, don't wait too long or you'll burn.</i> We reageren niet op elkaar, het is geen gesprek, er wordt geen oordeel geveld, iedereen maakt fouten. Neem de tijd die je nodig hebt.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wanneer ging jij al eens digitaal in de mist?</li> </ul> |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wat was de impact en hoe voelde jij je daarbij?</li> <li>• Wat had je nodig om verder te gaan?</li> </ul> <p>Als iedereen heeft gedeeld wordt er een korte samenvatting gegeven over wat er verteld is: thema's, gevoelens, behoeften. Daarna kijken we of iemand nog wil verduidelijken of een vraag heeft. <i>(Antwoorden worden samengevat op de flipover.)</i></p> <p>Voorbeeld van een check-in:<br/> <i>"Ik ging eens digitaal in de mist toen een online meeting niet opstartte. De impact was dat ik stress voelde omdat anderen wachtten. Ik voelde me gefrustreerd en had nood aan een duidelijke handleiding om snel te schakelen."</i></p> <p>Nu is het jullie beurt. Wie wil beginnen? Onthoud: popcorn-stijl, kort en krachtig en geen reacties op elkaar.</p> |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## Methodiek 2: Wat maakt het veilig met emoji's

|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tijdsduur</b>              | 15 minuten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Doel</b>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creëren van een veilige leeromgeving waarin iedereen zich gehoord voelt</li> <li>• Bewustwording van wat veiligheid en vertrouwen betekent voor de groep</li> <li>• Gezamenlijk afspraken en inzichten verzamelen die het leren bevorderen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Benodigdheden</b>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Emoji's</li> <li>• Flipover/ Grote vellen papier</li> <li>• Stiften</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Uitleg voor deelnemers</b> | <p>Veiligheid bij leren geldt niet enkel voor kinderen, maar ook voor volwassenen, voor de digihelpers en de collega's die jij in de toekomst zal begeleiden. We hebben allemaal deze veiligheid nodig om te kunnen groeien en te leren.</p> <p>Kies een of twee emoji's die vertellen wat jij nodig hebt om je veilig te voelen en te leren. Deel met de groep wat leren veilig maakt voor jou/je collega's.</p> <p>We reageren niet op elkaar, het is geen gesprek, er wordt geen oordeel geveld, iedereen maakt fouten.</p> <p>Tijdens het delen, wordt er een korte samenvatting opgeschreven op de flipover van wat er gehoord is: thema's, gevoelens, behoeften. Daarna kijken we of iemand nog wil verduidelijken of een vraag heeft.</p> <p>Voorbeeld van mijn eigen check-in:<br/> <i>"Ik heb een aapje met zijn handen voor zijn ogen. Ik wil mij niet verstoppen. Ik wil graag dat mensen naar mij luisteren en dat er open communicatie is."</i></p> |

|  |                                                                                                 |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Nu is het jullie beurt. Wie wil beginnen? Onthoud: kort en krachtig en geen reacties op elkaar. |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------|

## Slide 10 (5 min)

### Safety first voor digihelpers

#### *Info voor deelnemers*

Hoe kan je dit waar maken, die veiligheid? Hoe kan je ervoor zorgen dat een collega tot bij jou komt en zegt: “Ik heb hier wat extra hulp bij nodig”? Het vergt al heel wat moed om tot iemand te komen, en om ook toe te geven dat we ergens wel wat hulp bij kunnen gebruiken. Het is meestal de minderheid die effectief tot bij jou komt. Vaak zal jij bij de mensen moeten gaan. Maar meer hierover later in de vorming.

- **Creëer een sfeer waarin fouten maken mag met digibloopers**  
Organiseer een maandelijkse “digiblooper” sessie waarin collega’s grappige of leerzame digitale fouten delen. Dit kan bijvoorbeeld een keer zijn dat iemand per ongeluk een e-mail naar de verkeerde persoon stuurde of een document niet goed opsloeg. Het doel is om te laten zien dat iedereen fouten maakt en dat dit een kans is om te leren.
- **Leidinggevend en rolmodellen delen best wat ze nog moeilijk vinden**  
Vraag leidinggevend en rolmodellen om tijdens teamvergaderingen een voorbeeld te geven van een digitale vaardigheid die ze zelf nog aan het leren zijn. Dit kan bijvoorbeeld zijn hoe ze nieuwe software gebruiken of hoe ze omgaan met digitale veiligheid. Dit moedigt een cultuur van openheid en voortdurende verbetering aan.
- **Haal het taboe eraf, maak het bespreekbaar**  
Door er openlijk over te praten, wordt dit thema minder taboe. Spreken over moeilijkheden en over mogelijke oplossingen zorgt ervoor dat mensen zich minder zullen schamen en dat ze makkelijker over dit onderwerp met collega’s kunnen praten.
- **Zet in op iedereen**  
Niet enkel op de collega’s die nog maar hun eerste stappen zetten in de digitale wereld. Maar ook op de al iets ervaren collega’s die best al wat digitaal vaardigheden hebben. De digitale wereld is zo groot en zo dynamisch dat iedereen kan bijleren.
- **Normaliseer gevoelens van angst, erken de snelheid, de afwezige begeleiding, ...**  
Begin elk begeleidingsmoment met een korte bespreking van de uitdagingen die gepaard gaan met het leren van nieuwe digitale vaardigheden. Erken dat het normaal is om zich overweldigd te voelen en benadruk dat het een gemeenschappelijk proces is.

Bij veel van de thema’s die hierboven staan, gaan we later nog dieper op in.

# De rol van de digihelper op de werkvloer

Slide 11 (10 min)

De rol van de digihelper op de werkvloer duidelijk krijgen

Methodiek: post-its per rol

|                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tijdsduur</b>                       | 10 minuten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Doel</b>                            | <ul style="list-style-type: none"><li>• Samen helder krijgen wat de rol van de digihelper wél en niet is.</li><li>• Onderscheid maken tussen taken van de digihelper, ICT, leidinggevende en andere.</li><li>• Werken naar een gezamenlijke visuele mindmap: <i>“De digihelper bij ons”</i>.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Vorbereiding door de begeleider</b> | Maak vier posters met daarop de volgende titels: ‘De rol van de digihelper’, ‘De rol van ICT’, ‘De rol van anderen’ en ‘De rol van leidinggevende’.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Benodigdheden</b>                   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Vier grote posters/ vellen papier met titels: ‘De rol van de digihelper’, ‘De rol van ICT’, ‘De rol van anderen’ en ‘De rol van leidinggevende’</li><li>• Post-its</li><li>• Stiften</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Uitleg voor deelnemers</b>          | <p>Op basis van de filmpjes en het audiofragment dat jullie bekeken en gehoord hebben tijdens de voorbereidende opdrachten gaan we samen kijken naar de rol van de digihelper. En vooral hoe deze rol zich verhoudt tot anderen. Dit helpt ons om duidelijkheid te krijgen over de rol en om verwachtingen goed af te stemmen.</p> <p>Jullie hebben vooraf een filmpje en podcast gezien met enkele reflectievragen. Gebruik die inzichten nu.</p> <p>In de ruimte hangen vier posters:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• De rol van de digihelper</li><li>• De rol van ICT</li><li>• De rol van anderen</li><li>• De rol van leidinggevende</li></ul> <p><b>Stap 1</b><br/>Schrijf op sticky notes wat jij denkt dat hoort bij de rol van de digihelper. (Eén taak per sticky note.)</p> <p><b>Stap 2</b><br/>Plak je sticky notes op de juiste poster.</p> <p>Als je twijfelt of iets niet bij de digihelper hoort, plak het bij “Wat is de rol niet?”</p> |

en geef aan bij wie het wél hoort (ICT, leidinggevende, anderen).

**Stap 3**

Loop rond, bekijk wat anderen hebben geplakt, en voeg eventueel extra stickies toe.

**Stap 4**

Samen maken we een visuele mindmap op basis van de posters: *“De digihelper bij ons”*.

**Stap 5**

Bespreek de 4 posters plenair.

**Slide 12 (5 min)**

**Welke rol neemt de digihelper op?**

*Info voor deelnemers*

Op slide 12 zie je een overzicht van wat de digihelper op de werkvloer allemaal. We zoomen op verschillende thema's nog dieper in later in de vorming.

# Houding

Slide 13 (20 min)

Welke houding neemt de digihelper aan?

## Methodiek: Tekenen zonder woorden

|                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tijdsduur</b>                       | 10 minuten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Doel</b>                            | Reflecteren over de gewenste houding van een digihelper op de werkvloer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Vorbereiding door de begeleider</b> | Maak twee of meerdere A3 silhouetten van een menselijk lichaam. Leg op elke tafel een grote tekening van een leeg silhouet van een menselijk lichaam (A3) (! 1 silhouet per groep).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Benodigheden</b>                    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Kleurpotloden/stiften</li><li>• A3-papier met een menselijk silhouet op getekend</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Uitleg voor deelnemers</b>          | <p>We weten nu welke de rol is van de digihelper, maar op welke manier kunnen we anderen het beste ondersteunen bij digitale vragen? Welke <b>houding</b> neem je het beste aan?</p> <ol style="list-style-type: none"><li><b>1. We splitsen ons op in twee (of meerdere) groepen.</b></li><li><b>2. Sta stil bij een mentor die jou een veilig gevoel gaf.</b> Iemand die jou het gevoel gaf dat je kon groeien. Hoe deed deze mentor dat?</li><li><b>3. Teken jullie ideale mentor</b>, gebruik kleuren, symbolen, vormen, maar GEEN woorden en pitch dit straks voor de groep. Denk aan: een oor dat extra groot wordt getekend (luisteren), een warm hart (empathie), stevige schoenen (stabiel begeleiden), open handen (bereidheid om te helpen).</li><li><b>4. Wat valt op als we alle tekeningen samen bekijken?</b> Welke eigenschappen vinden we het belangrijkste?</li></ol> <p><i>Mogelijke antwoorden:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- <i>Wees geduldig en luister actief</i></li><li>- <i>Toon empathie voor moeilijkheden</i></li><li>- <i>Communiqueer laagdrempelig</i></li><li>- <i>Biedt stap voor stap begeleiding en zet in op herhaling</i></li><li>- <i>Wees een voorbeeld in leren met vallen en opstaan, je hoeft geen expert te zijn</i></li><li>- <i>Coach met je handen op de rug en moedig zelfstandigheid aan op het eigen toestel</i></li></ul> |

- |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Normaliseer fouten als onderdeel van groei</li> <li>- Wees flexibel in je ondersteuning</li> <li>- Bouw verder op bestaande kennis en interesses</li> <li>- Wees ten allen tijde positief, respectvol en maak de winst zichtbaar</li> </ul> |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### Slide 14 (5 min)

#### Welke houding neemt de digihelper aan?

*Info voor de begeleider*

Overloop nog eens samen de houding van de digihelper. Sommige antwoorden kwamen misschien al aan bod in de vorige oefening. Hier kan je de tijd nemen om daar nog eens samen over te gaan en aan te vullen met antwoorden die niet aan bod kwamen.

### Slide 15 - 23

#### Dilemma's en grenzen

### Slide 15 (5 min)

*Info voor deelnemers*

Bij veel digitale vragen zijn er **eenmalige handelingen en terugkerende handelingen**. Eenmalige handelingen zijn vaak ingewikkeld. Stel je dan steeds de vraag: welke handelingen moet de persoon een volgende keer zelf kunnen, en welke moeten maar één keer gebeuren?

**Ingewikkelde eenmalige zaken** neem je als digihelper best zelf op. Het is demotiverend als je de starter probeert aan te leren hoe die dit zelf moet doen. Betrek wel de starter bij elke handeling die je doet.

**Niet-eenmalige zaken** laat je de digistarter zelf doen. Je kan instructies geven of zaken aanwijzen, maar het is essentieel dat de persoon de handelingen zelf uitvoert op het toestel. Door toe te kijken leert iemand veel minder dan door het zelf te doen. Laat de digistarter dezelfde handeling liefst meerdere keren oefenen, met elke keer wat minder hulp.

*Vraag aan deelnemers*

- Hebben jullie zelf voorbeelden waarbij jullie twijfelen of jullie al dan niet kunnen helpen als digihelper?

## Slide 16 (5min)

### Info voor deelnemers

Als collega-digihelper is het van een aantal zaken heel duidelijk dat je ermee mag helpen. Bijvoorbeeld een app installeren, of uitleggen hoe Teams werkt. Dit is wat we **'technische hulp'** noemen.

Het is belangrijk om je ervan bewust te zijn dat door **'inhoudelijke hulp'** te geven je soms jezelf in moeilijkheden kan brengen. Bijvoorbeeld als je een collega vraagt over hoe je ouderschapsverlof kan aanvragen. Het risico bestaat dat je de persoon optimale hulp ontzegt, als je helpt bij inhoudelijke zaken waar je wel iets van weet, maar niet alle mogelijkheden van kent.

### Vraag aan deelnemers

- Wie heeft een voorbeeld van advies die hij/zij aan een collega heeft gegeven over een digitaal onderwerp?
- Speelt het dilemma technische – inhoudelijke hulp ook in jouw werksituatie?
- Geef je soms advies? Waarover wel/niet?

## Slide 17 (5 min)

### Info voor deelnemers

Hier komt het thema **'grenzen'** bij kijken.

Er zijn namelijk **grenzen aan je rol als collega**: Hoeveel wil/mag jij weten over privé-zaken van collega's? Is dat verschillend bij collega's waar je wel/niet zo goed mee overeenkomt of die je goed/minder goed kent?

Er zijn ook **grenzen aan je opdracht als digihelper**: Wat is je opdracht van je werkgever? Zijn daar duidelijke regels over? Zou je die graag hebben, of bepaal je liever zelf waarbij je helpt?

En je hebt ook **persoonlijke grenzen**: Zijn er zaken waarbij je niet wil/kan helpen (bv. loonfiches raadplegen, bankzaken)? Help je je collega's binnen de werkuren of ook daarbuiten? Mogen ze je opbellen, of berichtjes sturen?

### Info voor begeleiders

Als deelnemers aangeven dat ze (graag) duidelijke regels (zouden) hebben over wat hun opdracht is en wat niet, dan kan je hier verder op ingaan.

- Hoe zouden ze die opdracht zelf definiëren?
- Bij wie kunnen ze aanklaarten dat ze graag duidelijkheid willen?
- Hoe zouden ze dit ook aan de collega's duidelijk maken?

## Slide 19-22 (15 min)

### Methodiek: Dilemma's en grenzen

|           |            |
|-----------|------------|
| Tijdsduur | 15 minuten |
|-----------|------------|

|                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Doel</b>                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Digihelpers denken na over wat ze mensen aanleren en wat ze best zelf doen</li> <li>• Digihelpers denken na over hun mandaat</li> <li>• Digihelpers kennen het verschil tussen technische en inhoudelijke hulp</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Vorbereiding door de begeleider</b> | Je kan de drie casussen al eens op voorhand lezen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Benodigdheden</b>                   | Drie casussen beschreven op slide 20-22                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Uitleg voor deelnemers</b>          | <p>We verdelen ons in <b>drie groepen</b>. Elke groep zal een dilemma bespreken.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Groep 1: Wat doe je zelf - Wat leer je aan</li> <li>• Groep 2: Technische hulp - Inhoudelijke hulp</li> <li>• Groep 3: Alle vragen - Enkel werkgerelateerde vragen</li> </ul> <p>In de verschillende slides zie je de casussen, bespreek de verschillende casussen en antwoord op volgende vragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wat doe je zelf?</li> <li>• Wat leer je jouw collega aan</li> <li>• Wat mag je doen? Wat niet?</li> </ul> |

### Slide 23 (5 min)

#### Dilemma's en grenzen (koppel terug)

##### *Vragen voor de deelnemers*

- Zijn er dingen bijgebleven?
- Zijn er nog vragen?
- Wat neem je mee naar je leidinggevende?

# Digitale vaardigheden (in zorg en welzijn)

Slide 24 - 26 (20 min)

Wat zijn digitale vaardigheden?

**Methodiek: Digitale vaardigheden in kaart brengen**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tijdsduur</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 20 minuten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Doel</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bewust maken van verschillende soorten digitale vaardigheden</li> <li>Bewust maken dat werken met het digitale, ook andere (niet-digitale) vaardigheden vereist</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Vorbereiding door de begeleider</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Klaarzetten van een digitale tool om verschillende digitale vaardigheden te onderscheiden (bv. Miro of padlet)</li> <li>Of papieren flappen met de verschillende categorieën* op geschreven</li> </ul> <p><i>*Categorieën: algemene digitale vaardigheden, informatie en gegevens, communicatie en samenwerking, aan de slag met digitale media, bescherming en beveiliging en je eigen digitale omgeving.</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Benodigdheden</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Smartphone/laptop van deelnemers</li> <li>Digitaal platform (Miro, Padlet,...) of papieren flappen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Uitleg voor deelnemers</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p>We hebben ons gefocust op de digihelper. Welke rol en houding deze nodig heeft om de digitale vaardigheden te versterken van de collega's. <b>Maar wat kunnen we onder die digitale vaardigheden verstaan?</b></p> <table border="1"> <tr> <td> <p><b>slide 24 (5 min)</b><br/><b>Digitale basisvaardigheden</b></p> <p>Dit zijn de dingen die je moet weten en kunnen om goed met een computer, tablet en smartphone om te gaan.</p> <p>Je begrijpt hoe deze toestellen werken, je kan veel voorkomende programma's zoals tekstverwerkers en sociale media gebruiken en je kan veilig surfen op het internet.</p> </td><td> <p><b>slide 25 (5 min)</b><br/><b>Digitale competenties in de zorg- en welzijnssector</b></p> <p>Sommige digitale vaardigheden zijn cruciaal om je werk goed te kunnen uitvoeren. Naast de digitale basisvaardigheden die in elke professionele context van toepassing zijn, zijn er ook een aantal basiscompetenties die specifiek van belang zijn in de zorg- en welzijnssector.</p> <p>Deze omvatten het vermogen van professionals om digitale technologieën op een kritische, zelfverzekerde en verantwoorde</p> </td></tr> </table> | <p><b>slide 24 (5 min)</b><br/><b>Digitale basisvaardigheden</b></p> <p>Dit zijn de dingen die je moet weten en kunnen om goed met een computer, tablet en smartphone om te gaan.</p> <p>Je begrijpt hoe deze toestellen werken, je kan veel voorkomende programma's zoals tekstverwerkers en sociale media gebruiken en je kan veilig surfen op het internet.</p> | <p><b>slide 25 (5 min)</b><br/><b>Digitale competenties in de zorg- en welzijnssector</b></p> <p>Sommige digitale vaardigheden zijn cruciaal om je werk goed te kunnen uitvoeren. Naast de digitale basisvaardigheden die in elke professionele context van toepassing zijn, zijn er ook een aantal basiscompetenties die specifiek van belang zijn in de zorg- en welzijnssector.</p> <p>Deze omvatten het vermogen van professionals om digitale technologieën op een kritische, zelfverzekerde en verantwoorde</p> |
| <p><b>slide 24 (5 min)</b><br/><b>Digitale basisvaardigheden</b></p> <p>Dit zijn de dingen die je moet weten en kunnen om goed met een computer, tablet en smartphone om te gaan.</p> <p>Je begrijpt hoe deze toestellen werken, je kan veel voorkomende programma's zoals tekstverwerkers en sociale media gebruiken en je kan veilig surfen op het internet.</p> | <p><b>slide 25 (5 min)</b><br/><b>Digitale competenties in de zorg- en welzijnssector</b></p> <p>Sommige digitale vaardigheden zijn cruciaal om je werk goed te kunnen uitvoeren. Naast de digitale basisvaardigheden die in elke professionele context van toepassing zijn, zijn er ook een aantal basiscompetenties die specifiek van belang zijn in de zorg- en welzijnssector.</p> <p>Deze omvatten het vermogen van professionals om digitale technologieën op een kritische, zelfverzekerde en verantwoorde</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

manier te gebruiken en te begrijpen. Want ook in deze sector volgen de technologische evoluties elkaar snel op. Het is dan ook essentieel dat medewerkers op de hoogte blijven van deze ontwikkelingen en er zelf mee leren werken.

*Meer info kan je vinden: [Welke digitale competenties zijn nodig in de zorg- en welzijnssector?](#) / [Mediawijs](#)*

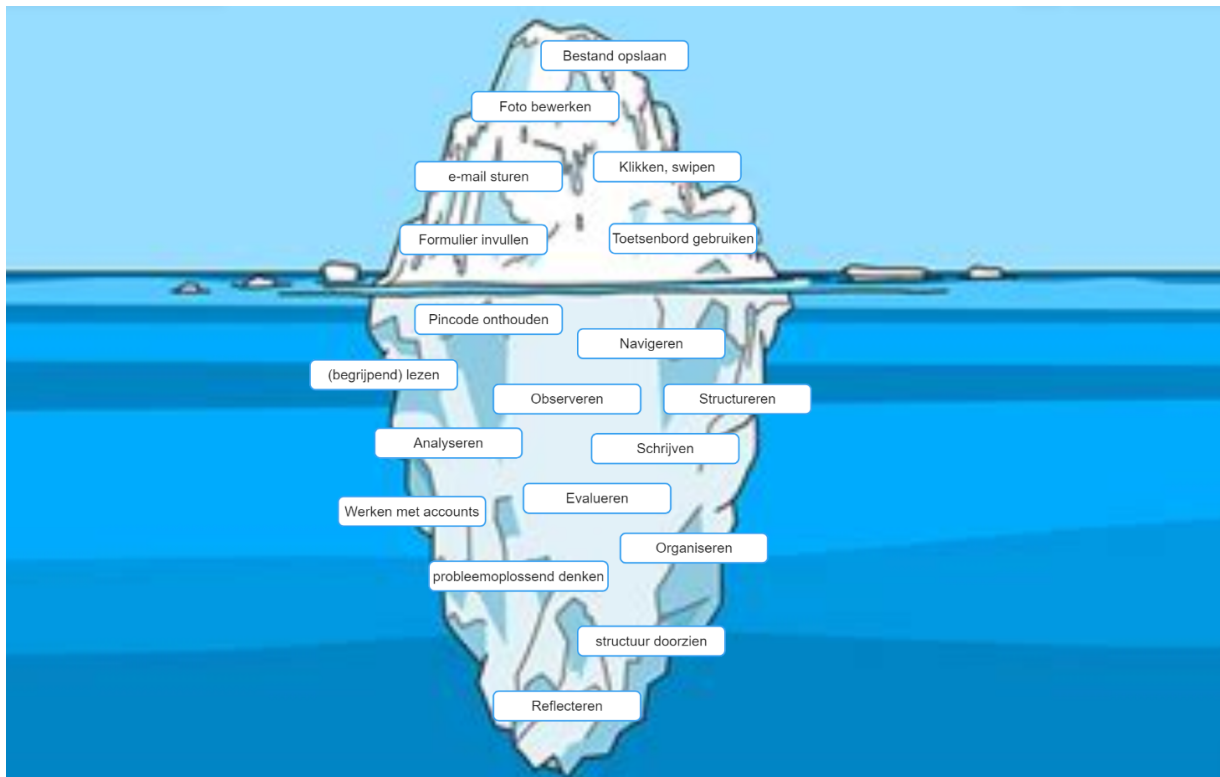
Ga aan de slag met de verschillende categorieën van digitale vaardigheden\*. Overloop je dag en bekijk welke digitale vaardigheden jij allemaal gebruikt en in welke categorie dit past (hoe klein ze ook zijn, bv een smartphone ontgrendelen).

*Noteer als begeleider de digitale vaardigheden die de deelnemers opsommen in de juiste categorie.*

*\*Categorieën: algemene digitale vaardigheden, informatie en gegevens, communicatie en samenwerking, aan de slag met digitale media, bescherming en beveiliging en je eigen digitale omgeving.*

## Slide 27 (5 min)

### De ijsberg onder digitale vaardigheden



#### Info voor de begeleider

Vraag eerst aan de deelnemers wat zij in deze tekening op de slide zien.

#### Info voor deelnemers

Het is belangrijk om te beseffen dat **digitale vaardigheden samenhangen met een heleboel andere vaardigheden**, die niet meteen met het digitale te maken hebben.

#### Vraag aan de deelnemers

- Heb je al situaties meegemaakt die je in deze ijsberg ziet?
- Heb je al te maken gehad met collega's die moeite hebben met de vaardigheden onder de waterlijn, en daardoor moeilijk mee geraken op digitaal vlak?

# Hoe meet je digitale vaardigheden?

## Slide 28 (5 min)

### Hoe krijg je zicht op waar je collega's staan met digitale vaardigheden?

#### Vragen aan deelnemers

- Waar denken jullie aan om zicht te krijgen waar jullie collega's staan op vlak van digitale vaardigheden?
- Zijn er al methodes waar jullie reeds mee aan de slag gaan om hier zicht op te krijgen?
- Op welke manier kan je leervragen en leerdoelen duidelijk krijgen?

## Slide 29 - 32 (15 min)

#### Info voor deelnemers

Er zijn verschillende mogelijkheden om zicht te krijgen waar je collega's staan, waar de leervragen liggen.

### Slide 29

#### 1. In gesprek gaan

De meest gebruikelijke manier om te starten is via een gesprek. Je verkent samen: *Wat wil iemand leren? Wat kan die persoon al? Wat kan die nog niet?*

Dit gebeurt meestal in een vraag-antwoordvorm, waarbij je inzicht krijgt in de huidige kennis en vaardigheden.

### Slide 30

#### 2. Observeren en bevragen

Een andere aanpak is om collega's te vragen: *Hoe doe jij dit? Kun je eens tonen hoe je dat aanpakt?*

Door te kijken hoe iemand iets uitvoert, zie je welke stappen hij neemt, of er een kortere weg bestaat... Zo krijg je een beter beeld van de werkwijze en kun je gericht vragen stellen.

Je kan bijvoorbeeld tijdens de inwerkperiode samen doorlopen wat iemand moet kunnen. Vraag bijvoorbeeld: "Toon mij wat je al kunt", zodat je zicht krijgt op wat nog bijgeleerd kan worden. Dit helpt om de leervraag scherp te stellen.

### Slide 31

#### 3. Een meetinstrument of scan

In Nederland is een scan vaak de favoriete startmethode. Denk aan de [Zelfscan van Mediawijs](#), [Pix](#), of de [Mediaprofieltest](#) die jullie reeds gedaan hebben tijdens de voorbereidende opdrachten.

Er bestaan ook tests zoals [DigIQ](#), geschikt vanaf 10 jaar. Deze scans geven een breed overzicht van digitale vaardigheden.

Er bestaan verschillende scans, zoals die van [Mediawijs](#). Zelf gingen jullie aan de slag met de [Pix-test](#). Die is interessant, maar niet altijd geschikt voor iedereen. Gebruik hem bijvoorbeeld bij collega's die zich heel digitaal vaardig voelen. Voor hen is het een goede uitdaging. Zo ontdekken ze misschien toch nog groeipunten.

Introduceer de **scan als hulpmiddel, geen examen**. Leg duidelijk uit dat de scan niet bedoeld is om iemand te beoordelen, maar om inzicht te krijgen in waar ze staan en welke gebieden verder ontwikkeld kunnen worden. Dit zorgt voor minder stress en maakt het toegankelijker.

*Bijvoorbeeld: "Deze scan helpt ons te zien welke dingen je al goed beheerst en waar we samen aan kunnen werken".*

### Tips voor het afnemen van een scan

- Zorg dat de scan in een **ontspannen omgeving** wordt afgenomen, waar de collega zich veilig voelt.

*Bv. Laten we de scan doen terwijl we een koekje en koffie of thee drinken, zodat we er onze tijd voor kunnen nemen.*

- Sommige vragen kunnen ingewikkeld of overweldigend zijn. **Neem de tijd** om elke vraag door te nemen en **biedt extra uitleg** waar nodig, zonder haast.

*Bv. Geen zorgen als een vraag wat onduidelijk is, we lopen er samen doorheen, je hoeft het niet in één keer te begrijpen.*

- Zorg ervoor dat de collega weet dat het bij de scan om persoonlijke leervragen en **niet om prestatiedruk gaat**. Het resultaat dient als basis voor verdere ondersteuning.

*Bv. Er zijn geen verkeerde antwoorden, het gaat erom dat we een beeld krijgen van waar je nu staat en dat is voor iedereen anders.*

- **Blijf beschikbaar** om te helpen en moedig aan. Na de scan bespreek je de resultaten op een positieve manier, waarbij je de nadruk legt op sterke punten en ontwikkelkansen.
- De uitkomsten van de scan kunnen een geweldige basis zijn om concrete leerdoelen te bepalen. **Laat de digistarter zelf ook input geven** in welke vaardigheden ze willen versterken.
- **Gebruik begrijpelijke taal** en vermijd technische termen die de collega kunnen verwarren.  
*Bv. Houdt rekening met het taalniveau: Is het b1? Of gebruik de [leessimpel-tool](#)*
- Nadat de scan is afgenomen en de resultaten besproken, **moedig je de collega aan door te laten zien hoe ze kunnen verbeteren**. Dit zorgt voor motivatie en zelfvertrouwen.

## Slide 32

### 4. Een checklist

In plaats van een scan kun je ook werken met een **checklist**. Je maakt een lijst van vaardigheden die nodig zijn binnen de organisatie en koppelt die aan functieprofielen. Zo kun je eenvoudig aanduiden

welke vaardigheden relevant zijn en waar iemand staat.

Een voorbeeld van een checklist vind je in het document '**Casussen, zelfscan & checklist**' dat je op de website van deze opleiding vindt. Je vindt dit onder module 1.

Als je de rol krijgt van digihelper binnen je organisatie dan is het nodig om vat te krijgen op de vaardigheden van je collega's en te weten wie waar staat.

### Algemene tips bij het inschatten van digitale vaardigheden

Er bestaat niet één manier om digitale vaardigheden in te schatten. Elke aanpak heeft zijn voor- en nadelen.

- **Een gesprek** geeft een eerste indruk, maar vaak slechts een deel van het verhaal. Je krijgt zicht op enkele punten, maar niet op het totaalbeeld.
- **Observeren** door iemand iets te laten tonen, kan heel waardevol, maar soms ook confronterend zijn. Mensen kunnen zich onzeker voelen als ze moeten laten zien wat ze kunnen. Daarom is het belangrijk om een veilige sfeer te creëren en duidelijk te maken dat het niet om evaluatie gaat, maar dat je de leervraag wilt achterhalen. Het beoordelen is de taak van de leidinggevende, niet van jou als digihelper.
- **Scans en zelftests** bieden een objectiever beeld, maar ook hier zijn nuances. Sommige scans zijn eerder subjectief omdat mensen zichzelf een score geven. Dat kan leiden tot overschatting of onderschatting. Toch zijn ze vaak een goede start om inzicht te krijgen.
- Voor anderen kan een **checklist** beter werken. Je kunt een lijst maken van alle digitale vaardigheden die nodig zijn in jullie organisatie, gekoppeld aan functieprofielen. Collega's kunnen dan aanduiden wat ze al kunnen en wat ze nog willen leren. Dit helpt om prioriteiten te bepalen, zoals een persoonlijke top vijf van leerdoelen.
- Welke manier je kiest hangt af van verschillende factoren
  - **Tijd:** Hoeveel tijd heb je om mensen te begeleiden?
  - **Aantal collega's:** Hoe groot is de groep?
  - **Voorkeuren:** Sommige mensen vullen liever iets in op papier dan digitaal.
- Soms is het goed om een scan samen te doen, zodat je hen kan begeleiden.
- Onthoud dat niet iedereen zich comfortabel voelt met dezelfde methode.

### Conclusie

Het doel is altijd hetzelfde: **de leervraag achterhalen**, wat wil die collega nu net leren? Of je dat doet via een gesprek, observatie, scan of checklist, maakt niet uit. Kies wat het beste past bij jullie organisatie en situatie. En zorg ervoor dat het proces veilig en ondersteunend aanvoelt, niet beoordelend.

*Meer info: [Digitale vaardigheden en mediawijsheid meten: een gids / Mediawijs](#)*

### Slide 33 (15 min)

#### Methodiek: Trial and error

|                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tijdsduur</b>                       | 15 minuten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Doel</b>                            | <ul style="list-style-type: none"><li>• Verschillende aanpakken leren kennen om een leervraag te achterhalen.</li><li>• Oefenen van verschillende aanpakken.</li><li>• Voor- en nadelen duidelijk krijgen van verschillende aanpakken in de praktijk.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Vorbereiding door de begeleider</b> | Afdrukken van document ' <b>Casussen, zelfscan en checklist</b> '. Je vindt dit op de website van deze opleiding bij downloadbare materialen van module 1. De zelfscan vind je ook <a href="#">hier</a> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Benodigheden</b>                    | Zelfscan, checklist en casussen (Bijlage 2).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Uitleg voor deelnemers</b>          | <p><b>Stap 1 - Verdelen van de groepen en rollen</b></p> <p>Je werkt in <b>4 groepjes van 3 personen</b>. Elk groepje gaat aan de slag met één aanpak.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Rol 1: Digistarter</b><br/>Speel een collega met beperkte digitale vaardigheden. Denk aan typische onzekerheden of vragen die zo'n collega kan hebben.</li><li>• <b>Rol 2: Digihelper</b><br/>Jij probeert de leervraag van de digi-starter helder te krijgen. Gebruik de methode die jouw groepje toegewezen krijgt.</li><li>• Start in deze rol telkens met : "Dit is geen evaluatie, maar een manier om samen te ontdekken wat je nog wilt leren. Het gaat om jouw leervraag."</li><li>• <b>Rol 3: Observator / hulplijn</b><br/>Observeer het gesprek en noteer wat goed werkt en waar nog uitdagingen liggen. Je mag ook ingrijpen als de digi-helper vastloopt.</li></ul> <p>Spreek af wie terugkoppelt naar de groep</p> <p><b>Stap 2 - Verdelen van de methodes en aan de slag</b></p> <p>Elk groepje gebruikt één van deze methodes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Gesprek:</b> Stel open vragen zoals "Wat wil je leren?" en "Waar loop je tegenaan?"</li><li>• <b>Iets laten doen:</b> Vraag om een eenvoudige digitale taak uit te voeren en observeer.</li><li>• <b>Scan:</b> Leg uit wat een zelftest is en begeleid de digistarter bij het invullen.</li></ul> |

|                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Checklist:</b> Gebruik een lijst met digitale vaardigheden en laat de digistarter aanduiden wat hij kan en wil leren.</li> </ul> <p><b>Stap 3 - Observatie en feedback</b><br/>Wat werkte goed? Waar liep het vast? Hoe voelde de digistarter zich?</p>                                  |
| <b>Extra informatie</b> | <p><b>Belangrijke aandachtspunten</b> om mee te nemen tijdens de oefening</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Benadruk dat het niet om meten of beoordelen gaat</li> <li>● Zorg dat de digi-helper zich gesteund voelt door de observator</li> <li>● Hou het luchtig: het is een oefening, geen echte evaluatie.</li> </ul> |

### Slide 34 (10 min)

#### Reflectie van de oefening in groep

##### Vragen aan deelnemers

- Wat blijft bij?
- Welke uitdagingen zie je bij deze aanpak?
- Zijn er nog vragen rond deze aanpak?

Overloop per groepje hoe de digistarter, digihelper en observator inzichten kunnen meegeven over de verschillende methodes.

### Slide 35 (10 min)

#### Hoe reageer je met de resultaten van de verschillende aanpakken?

##### Info voor deelnemers

- **Positieve benadering**  
Begin met het benadrukken van wat goed gaat. Dit helpt om een positieve toon te zetten en het zelfvertrouwen van de medewerker te versterken.  
  
*Bv. "Het is geweldig om te zien dat je goed overweg kunt met (specifieke vaardigheid). Dat is een basis om verder op te bouwen."*
- **Neutrale feedback**  
Geef feedback op een neutrale manier, zonder oordeel. Focus op de feiten en vermijdt termen die als negatief kunnen ervaren worden.  
  
*Bv. "De zelfscan laat zien dat er nog ruimte is voor groei in [specifieke vaardigheid]."*
- **Toekomstgerichte ondersteuning**  
Richt het gesprek op de toekomst en de mogelijkheden voor versterken van de vaardigheden. Bespreek concrete stappen die de collega kan nemen.  
  
*Bv. "Laten we samen kijken naar enkele mogelijkheden of hulpmiddelen die je kunnen helpen."*

- **Aanmoediging**

Moedig de medewerker aan, laat weten dat je er bent om te helpen en dat dit een gezamenlijk proces is.

*Bv. "Ik ben er om je te ondersteunen bij elke stap. Samen kunnen we ervoor zorgen dat je je comfortabeler voelt bij het gebruiken van deze digitale tools."*

- **Respecteer autonomie**

Respecteer de autonomie van de collega. Laat hen zelf bepalen waar ze zich op willen richten en hoe ze hun leerproces willen vormgeven.

*Bv. "Welke vaardigheden zou je zelf graag willen verbeteren? Laten we samen een plan maken dat voor jou werkt."*

## Digihelper op jullie werkvloer

### Slide 36 (5 min)

*Info voor deelnemers*

#### Conclusie

De taken van de digihelper verschillen van organisatie/organisatie. Als digihelper moet je vooral kijken naar de noden van je collega's.

En daar willen we even de aandacht op vestigen. Wees je bewust dat je maar 24 uur op een dag hebt en dat dit een invloed heeft op jouw opdracht als digihelper. Denk ook na over hoe jij deze rol kan aanpakken en hoe je dit kan volhouden.

**TIP:** Ga met je leidinggevende in gesprek. Vraag wie je hierbij kan helpen/ondersteunen en welke basis digitale vaardigheden er verwacht worden van welke functie.

# Opdrachten ter verwerking van module 1 en ter voorbereiding van module 2

## Slide 37 (10 min)

Overloop de opdrachten die de deelnemers als voorbereiding op de volgende module kunnen maken (zie voorbereidende opdrachten module 2 in dit draaiboek).

### *Info voor deelnemers*

- De rol van de digihelper + reflecteer over je sterktes en uitdagingen
- Oefenen met concrete casussen
- Test jezelf op 1 onderdeel met de Pix en word je bewust van jouw groeikansen
- Breng digitale vaardigheden per functie in kaart
- Bereid je voor op module 2 met een casus van jouw digistarter

## Vragen?

## Slide 39 (5 min)

## Check out

## Slide 40 (5 min)

### *Vragen voor deelnemers*

- Wat neem jij mee na de eerste module?
- Wat heb je nog nodig?
- Waar ga je mee aan de slag?

# Vorbereidende opdrachten module 2

## Info voor de begeleider

De onderstaande oefeningen geef je voor de volgende module mee aan de deelnemers. Je keert er tijdens de module soms op terug. Deze tussentijdse opdrachten zijn een belangrijk onderdeel om de vorming vlot te laten verlopen tijdens de vier halve dagdelen. De opgedane kennis herhalen tijdens de oefeningen helpt hen ook met het inzetten van de geleerde inhoud op de werkplek.

### Bekijk de rol van digihelper en reflecteer over je sterktes en uitdagingen



(zie slide 12, powerpoint 'Module 1 - De rol van de digihelper' voor deze afbeelding)

#### 1. Waar ben jij al vaardig in?

- ☐ Ik maak mezelf als digihelper op de werkvloer bekend.
- ☐ Ik voer digitale campagnes.
- ☐ Ik coach met handen op de rug.
- ☐ Ik maak leren leuk.
- ☐ Ik haal het taboe eraf, door digitale vaardigheden bespreekbaar te maken.
- ☐ Ik waardeer en ben positief.
- ☐ Ik ben en blijf digitaal vaardig.
- ☐ Ik betrek collega's met verstand van zaken.
- ☐ Ik coach elke collega.

- ☐ Ik verhelder de leervraag met een intake, scans of bevroag.
- ☐ Ik ben geduldig.
- ☐ Ik begrijp en herken digistarters.
- ☐ Ik varieer en differentieer in het aanbieden van oplossingen.

## 2. Welke vaardigheden wil je graag verder ontwikkelen?

- ☐ Ik maak mezelf als digihelper op de werkvloer bekend.
- ☐ Ik voer digitale campagnes.
- ☐ Ik coach met handen op de rug.
- ☐ Ik maak leren leuk.
- ☐ Ik haal het taboe eraf, door digitale vaardigheden bespreekbaar te maken.
- ☐ Ik waardeer en ben positief.
- ☐ Ik ben en blijf digitaal vaardig.
- ☐ Ik betrek collega's met verstand van zaken.
- ☐ Ik coach elke collega.
- ☐ Ik verhelder de leervraag met een intake, scans of bevroag.
- ☐ Ik ben geduldig.
- ☐ Ik begrijp en herken digistarters.
- ☐ Ik varieer en differentieer in het aanbieden van oplossingen.

## 3. Geef een concreet voorbeeld van een situatie waarin je één van deze rollen hebt vervuld.

## Let op je houding

### Herhaling - Houding van een digihelper

1. Wees geduldig en luister actief
2. Toon empathie voor moeilijkheden
3. Communiceer laagdrempelig
4. Biedt stap voor stap begeleiding en zet in op herhaling
5. Wees een voorbeeld in leren met vallen en opstaan, je hoeft geen expert te zijn
6. Coach met je handen op de rug en moedig zelfstandigheid aan op het eigen toestel
7. Normaliseer fouten als onderdeel van groei
8. Wees flexibel in je ondersteuning
9. Bouw verder op bestaande kennis en interesses
10. Wees ten allen tijde positief, respectvol en maak de winst zichtbaar

**Tijdens het live gedeelte gingen we in op waar je best op let in je houding als digihelper. Koppel nu de casus aan de benadering.**

|                                                                                                                                                                                                                             |   |   |                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Collega Linda heeft moeite met het organiseren van haar werkmail en vraagt om jouw hulp. Jij weet echter ook niet alle functies van het e-mailsysteem.                                                                      | 1 | A | Je hoeft geen expert te zijn. Ook jij mag vragen om iets uit te zoeken. Bovendien toon je zo dat het normaal is om vragen te hebben.                                                                                                                    |
| Jij helpt verschillende collega's met digitale vaardigheden. Op een gegeven moment ontdek je dat een andere collega, Thomas, al veel weet over een specifieke applicatie waar anderen nog moeite mee hebben.                | 2 | B | Betrek de collega met kennis. Stimuleer dat iedereen zijn ervaringen deelt. Bedenk een manier om iedereen mee aan te zetten tot het delen van digitips.                                                                                                 |
| Je collega Hans wil graag leren hoe hij videoconferenties moet opzetten, maar hij wordt snel overweldigd door alle opties en functies van de software.                                                                      | 3 | C | Leg de stappen opnieuw uit, maar moedig aan om het zelf te doen met jouw hulp. Laat ze het zelf proberen, en geef complimenten wanneer het lukt. Zet aan tot nog eens proberen om zeker te zijn dat het lukt. Stimuleer eigen notities of printscreens. |
| Je collega Sara heeft vorige week geleerd hoe ze een document in de cloud kan opslaan, maar weet niet meer precies hoe het werkt. Ze komt opnieuw naar je toe met dezelfde vraag.                                           | 4 | D | Focus op de eerste stap, geef tijd voor elk onderdeel, ga pas verder als de stap verworven is met een volgende stap. Wees geduldig en bemoedigend.                                                                                                      |
| Je collega Lisa is nieuw in het team en heeft moeite met het gebruik van een specifieke applicatie op haar laptop. Ze heeft een oudere versie van de software, terwijl jij de nieuwste versie hebt. Lisa vraagt je om hulp. | 5 | E | Toon begrip en luister actief. Geef terug wat je hoort. erken het gevoel dat ermee gepaard gaat. Vertel dat fouten maken en vragen stellen juist onderdeel zijn van het leerproces en bied aan om het nog eens rustig door te nemen.                    |
| Je collega Joris, die altijd moeite had met digitale tools, slaagt erin om voor het eerst zelf een e-mailhandtekening toe te voegen.                                                                                        | 6 | F | Erken dat er veel verschil kan zitten tussen wat iedereen ziet. Instellingen kunnen per scherm verschillen net als software. Nodig                                                                                                                      |

|                                                                                                                                                                                                   |   |   |                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                   |   |   | uit om op het scherm van de collega te kijken wat zij ziet en welke versie zij heeft. Laat haar zelf de stappen uitvoeren.               |
| Je collega Fatima voelt zich onzeker omdat ze moeite heeft met digitale toepassingen, terwijl ze het idee heeft dat anderen het sneller oppikken. Ze uit haar frustratie en voelt zich kwetsbaar. | 7 | G | Vier kleine overwinningen. Elke overwinning brengt je dichterbij meer vertrouwen in digitale tools. Gebruik successen ook als motivator. |

|                                                                                                                                                                                                                                                                          |    |   |                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Peter zegt: 'ik snap niets van die uitleg - jij spreekt chinees voor mij'                                                                                                                                                                                                | 8  | H | Begin met het erkennen dat technische jargon verwarrend kan zijn voor mensen zonder een technische achtergrond. Pas je taalgebruik aan bv. "Denk aan de cloud als een digitale opslagplaats, net zoals een garage waar je spullen veilig kan opslaan." |
| Je nieuwe collega, Mark, begint binnenkort in het team. Hij is nerveus omdat hij niet veel ervaring heeft met de digitale systemen die jullie gebruiken. De eerste dag is altijd spannend, vooral voor iemand die minder vertrouwen heeft in zijn digitale vaardigheden. | 9  | I | Begin met het erkennen van twijfels en frustraties over digitale vaardigheden. Leg uit hoe digitale vaardigheden kunnen helpen om efficiënter te werken en tijd te besparen voor echte zorg. Gebruik voorbeelden die relevant zijn voor die situatie.  |
| Je collega Kim is een zorgmedewerker die vaak tijd verliest door handmatige administratieve taken. Ze is sceptisch over het leren van digitale vaardigheden, omdat ze denkt dat het te veel tijd kost en dat ze het niet zal kunnen.                                     | 10 | J | Ontvang je collega bij aankomst. Een hartelijke groet doet wonderen. Creëer meteen een open sfeer en deel eventueel ook je eerste eigen blunder bij je start. Zo creëer je een open sfeer waarin fouten maken mag.                                     |

## OPLOSSING

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| A | B | D | C | F | G | E | H | J | I  |

## Test jezelf op 1 onderdeel van de Pix en word je bewust van jouw groeikansen

### Van onbewust onbekwaam, naar bewust onbekwaam.

Je vindt de pix test [hier](#).

Je leert hier meteen de moeilijkste scan kennen. Tegelijkertijd is dit ook de meest objectieve test om je bewust te maken van waar je nog mogelijk onbewust onbekwaam in bent.

Met de Pix test je je digitale vaardigheden door zelf te tonen wat je kan. Dat maakt de test tijdrovend. Gelukkig kan je stoppen wanneer en waar je wil en gaat gewoon met je login verder op een ander moment.

De Pix is een uitdaging en kan confronterend zijn. Deze test is er eentje om eerst uit te testen bij jezelf voordat je deze met collega's test. Zo krijg je zicht op je eigen digitale vaardigheden en waar jouw groeikansen liggen. Doe dat vooral in kleine stapjes. Er zijn 16 onderdelen waarop je kan testen.

Maak een account aan en selecteer voor jezelf een onderdeel waarop je jezelf gaat testen. Zo krijg je een idee van de aanpak.

Zie deze vooral als jouw *buddy* voor jouw digitale groei.

Maak een printscreen van je testresultaat. Maar wees gerust, je bent goed zoals je bent!

## Breng digitale vaardigheden per functieprofiel in kaart

### Digitale vaardigheden per functie

In de eerste module gingen we uitgebreid in op de rol van de digihelper.

Koppel wat je leerde terug aan je leidinggevende en plan een gesprek waarin je samen per functieprofiel in kaart brengt welke digitale vaardigheden absoluut nodig zijn.

Bij de downloadbare materialen op de website vind je een document '**Afvinklijst digitale vaardigheden**' als houvast.

Begin met je eigen functieprofiel en dien dit als je poging in bij je begeleider van de digihelper vorming.

## **Bereid je voor op dag twee met een casus van jouw digistarter**

### **Op naar de volgende module**

Een digitale starter is iemand die zich conservatief en terughoudend opstelt ten opzichte van het aanleren van nieuwe digitale vaardigheden. De digitale starter staat stil in het leerproces als het om deze vaardigheden gaat. Met gevolg dat de digitale starter vasthoudt aan oude en minder efficiënte manieren om te werken met computers. Sta stil bij jouw werksituatie. Heb jij een collega die je hierin herkent?

Deel collega-digistarter als casus met je begeleider van de digihelper-vorming ter voorbereiding van de volgende module.