

Draaiboek

Module 3

Opleiding Digihielper op de werkvloer in zorg- en welzijnsorganisaties



Inhoud

Module 3 - Stapsgewijs en vraaggericht bedienen	58
Check-in en follow up	58
Wat met leervoorkeuren?	58
Leermaterialen linken aan leervragen	60
Stapsgewijze bediening in de praktijk	61
Groot zijn in iets kleins	62
Motiveren met de handen op de rug	63
Opdrachten ter verwerking van module 3 en ter voorbereiding van module 4	66
Vragen?	66
Check out	66
Vorbereidende opdrachten module 4	67

Module 3 – Stapsgewijs en vraaggericht bedienen

Aan de hand van powerpointpresentatie ‘Module 3 – Stapsgewijs en vraaggericht bedienen’

Check-in en follow up

Slide 2 (5 min)

Overloop het programma van module 3

- Wat met leervoorkeuren?
- Leermaterialen linken aan leervragen
- Stapsgewijze bediening in jouw organisatie
- Groot zijn in iets kleins

Wat met leervoorkeuren?

Slide 3 (20 min) – 4 (5 min)

Hoe zit het met jullie leervoorkeur?

Methodiek: Uitwisselen tussen deelnemers

Tijdsduur	25 minuten
Doel	• Bewustwording creëren rond digitale inclusie en digitale uitsluiting. • Deelnemers laten kennismaken met cijfers en feiten over digitale kwetsbaarheid
Benodigdheden	• Lijst met vragen (zie uitleg)
Uitleg voor deelnemers	Slide 3 (20 min) Stap 1 We verdelen ons in groepjes van drie. Beantwoord onderstaande vragen. Elke persoon krijgt 5 minuten om zijn eigen leervoorkeur toe te lichten. Na 5 minuten is het aan een andere deelnemer. Vragen • Wie was jouw beste ‘uitlegger’ ooit? • Hoe deed die persoon dat? • Ga terug naar je eerste werkweek: hoe werd jij digitaal op weg geholpen? • Werkt dit voor jou/je collega's?

- Wat zou jij graag behouden/ anders zien in die richting?

Slide 4 (5 min)

Stap 2

Na de 15 minuten volgt een plenaire besluitvorming. We bespreken:

- Heb je ideeën opgedaan?
- Gelijkenissen en/of verschillen ontdekt?
- Besluiten?

Slide 5 (10 min)

Wat scoort meer impact?

Info voor deelnemers

Niet iedereen leert op dezelfde manier. We staan kort stil bij **drie belangrijke inzichten uit de leerpsychologie**.

1. Differentiatie werkt voor iedereen

Vroeger dacht men dat je moest afstemmen op ieders leerstijl: de ene leert door te doen, de andere kijkt liever een filmpje, en weer een ander wil alles uitgelegd krijgen. Maar onderzoek toont aan dat het niet haalbaar is om voor elke persoon een aparte leerstijl te volgen.

Wat wél werkt? **Variatie in leervormen**. Door af te wisselen tussen theorie, praktijk, visueel materiaal en samenwerking, vergroot je de leerimpact voor iedereen, ongeacht hun voorkeur.

2. Activeer voorkennis

Leren gebeurt beter als je eerst aansluit bij wat iemand al weet. Denk aan wat we in deze vorming reeds gedaan hebben: een korte bevraging, een scan of een oefening op basis van een audiofragment. Deze maken zichtbaar waar iemand staat en wat er nog nodig is. Zo kan je beter inspelen op de noden van de lerende.

3. Faciliteer adaptief leren

Adaptief leren betekent dat je **inspeelt op de interesses en het niveau van de lerende**.

Bijvoorbeeld op basis van interesse, capaciteiten, voorkeuren, behoeften of leeftijd. Dat is niet eenvoudig. Maar zelfs kleine stappen helpen.

Bv. Als je weet dat iemand graag wandelt, kan je starten met een app die wandelroutes toont. Zo stem je het leerproces af op wat iemand boeit en nodig heeft.

Gepersonaliseerd leren is de sleutel om medewerkers zo efficiënt, doelgericht en gemotiveerd te laten leren

Deze drie principes ('differentieer in lesmateriaal', 'activeer de voorkennis' en 'leer adaptief') zijn sleutels tot effectieve begeleiding. Ze helpen je om mensen écht verder te helpen in hun digitale leerproces.

Meer informatie voor begeleider

- [High impact learning that last \(Hills model\)](#)

Leermaterialen linken aan leervragen

Slide 6 (10 min) - 7 (5 min)

Aan de slag met je eigen digitip

Methodiek: Aan de slag met je eigen tip

Tijdsduur	15 minuten
Doel	• Digihelpers testen hun eigen digitip uit • Digihelpers zijn zich bewust waar uitdagingen liggen bij het uitwerken van leermaterialen
Vorbereiding door de begeleider	Verzamel op voorhand de digitip van de deelnemers via de voorbereidende oefeningen
Benodigdheden	• Digitip die de deelnemers voorbereid hebben
Uitleg voor deelnemers	Jullie hebben allemaal een digitip voorbereid en uitgewerkt. We gaan jullie digitips uittesten op elkaar. Slide 6 (10 min) Stap 1 • We maken duo's en proberen onze digitips uit op elkaar. • De ene persoon speelt de digistarter die niet veel van een computer weet. De andere persoon is een digihelper die zijn digitip uitlegt. • Na 5 minuten keren we de rollen om. • De digistarter zit aan de computer. De digihelper mag enkel spreken, niets aanraken. Slide 7 (5 min) Stap 2 We bespreken wat er werkte en waar er uitdagingen zitten.
Extra informatie	Tips voor het uitwerken van de digitip: • Werk met het scherm van de digistarter • Werk in kleine stappen • Maak het visueel

Stapsgewijze bediening in de praktijk

Slide 8 (10 min)

Leermaterialen aanreiken

Info voor deelnemers

Door de vorige oefening hebben we gemerkt dat we bij de digitips écht in detail mogen gaan. We hebben gezien dat iedereen op een andere manier leert. Leerstijlen variëren dus moet je als digihelper gaan differentiëren in leermiddelen en materialen.

Er bestaan al heel veel leermaterialen, jullie hoeven als digistarter het warm water dus zeker niet uit te vinden.

Info voor de begeleider

Overloop kort de verschillende materialen:

- [Databank digitale inclusie | Mediawijs](#)
- [Digivaardigindezorg.nl](#)
- [Digiwatte?-videoreeks | Mediawijs](#)
- Tools van Buro Strakz ([KennissnackZ - Buro Strakz](#))
- Youtube
- Google

Slide 9 - 11 (40 min)

Leervragen bedienen met leermaterialen

Methodiek: Leervragen bedienen met materialen

Tijdsduur	40 minuten
Doel	• Digihelpers leren leermaterialen kennen • Digihelpers kunnen leermaterialen aanreiken bij een casus
Vorbereiding door de begeleider	Print de casussen (document ' Casussen leervragen bedienen met materialen ' op de website bij module 3) af zodat de deelnemers deze kunnen bekijken. Of verwerk ze in de powerpoint.
Benodigdheden	• Verschillende casussen uit het document 'Casussen leervragen bedienen met materialen'
Uitleg voor deelnemers	Slide 9 - 10 (30 min) Stap 1 • We verdelen ons in groepjes van drie of vier personen. • Ga aan de slag met één casus (Bijlage 5). • Ga in op de casus die je voorbereid hebt in module 2 van jouw collega-digistarter.

	• Hou rekening met de 5 W- en H-vragen (wie, wat, waar, wanneer, waarmee, hoe). • Ga op zoek naar verschillende leermaterialen die jouw casus kan gebruiken. Hou rekening met de volgende vragen • Wat zie je als sterktes van deze collega? • Wat vermoed je dat hen tegenhoudt? • Wat betekent dit voor de timing en tools die jij inzet? • Welke (verschillende) materialen zou jij inzetten om jouw collega te helpen? Slide 11 (10 min) Stap 2 Na 30 minuten volgt een plenaire besluitvorming. We overlopen hoe het ging aan de hand van een paar vragen. • Hoe was de ervaring? • Inzichten opgedaan?
--	--

Groot zijn in iets kleins

Slide 12 (5 min)

Kleine acties met een grote impact

Info voor deelnemers

In de eerste module werd duidelijk dat de tijd die een digihelper heeft op de werkvloer erg beperkt is.

De kunst is dan ook om te leren hoe je "**groot kunt zijn in iets kleins**". Daarmee bedoelen we: "Doe iets kleins, maar zorg dat het een groot bereik heeft". Zelfs een kleine actie kan veel impact hebben.

Bv. Frequently Asked Questions maken voor vragen van collega's over digitale tools.

Slide 13 (20 min)

Methodiek: DigiBingo met ChatGPT

Tijdsduur	20 minuten
Doel	• Digihelpers kunnen praktische, direct toepasbare ideeën genereren met AI om collega's digitaal te versterken met mini-investment en maxi-reach

Vorbereiding door de begeleider	Druk op voorhand de bingokaart (printblad ‘ Digibingo - Groot zijn in iets kleins ’, te vinden bij de downloadbare materialen bij module 3) af voor de deelnemers.
Benodigdheden	• Een AI tool zoals Chat GPT, Gemini, CoPilot, ... • Printblad ‘Digibingo - Groot zijn in iets kleins’
Uitleg voor deelnemers	We spelen een korte maar krachtige ronde DigiBingo met ChatGPT. Voor jullie ligt een 3x3 bingokaart (printblad ‘Digibingo - Groot zijn in iets kleins’) Elk vak bevat een prompt: een korte opdracht die je aan ChatGPT kunt geven. De vakjes in de DigiBingo die leeg zijn, vullen jullie zelf aan met een zelfbedachte prompt. Tip Je mag de prompt gerust aanpassen aan je eigen team of werkcontext. AI tools zijn flexibel. Na de 20 minuten volgt een plenaire samenvatting van de DigiBingo met 9 kleine acties met een groot bereik.

Motiveren met de handen op de rug

Slide 14 (10 min)

Handen op de rug

Methodiek: Handen op de rug

Tijdsduur	10 minuten
Doel	• Digihelpers leven zich in in hoe digistarters te motiveren. • Digihelpers zijn creatief in het argumenteren om de digistarter toch zelf het probleem op te lossen.
Vorbereiding door de begeleider	Ga met je groep deelnemers naar een grote ruimte. Straks plaats je eerst de persoon in de rol van digihelper aan één kant van de ruimte en de rest aan de andere kant. Nadien plaats je de persoon in de rol van digistarter tegenover de rest van de groep in de ruimte.
Benodigdheden	• Een grote ruimte waarin je met de hele groep kan staan.
Uitleg voor deelnemers	Stap 1 Als laatste deeltje vandaag gaan we aan de slag met een aantal tips over het motiveren met handen op de rug.

Één iemand kiest ervoor om zich in te leven in de **positie van een digihelper**. Goed nieuws, je moet niets zeggen, alleen maar luisteren naar de anderen.

De anderen gaan redenen opsommen om **niet digitaal verder te groeien**. Jullie willen dat de digihelper het voor jou oplost, zonder dat je er zelf mee aan de slag gaan.

Het is een beetje improvisatietheater, alle redenen zijn goed zodat de digihelper jou helpt, je kan geen fouten maken.

Mogelijke redenen kunnen zijn:

- *Ik heb al 15 draaiboeken gezien, ik ben het beu, ik verlies hier veel te veel tijd aan. Ik zou gewoon graag hebben dat jij het voor mij doet.*
- *Ik ben mijn bril vergeten, dus misschien moet jij dat eens snel doen voor mij, want die kleine lettertjes zie ik toch niet.*
- *Mijn wachtwoord doet het niet meer, ik geraak dus niet meer ingelogd. Wil jij dat eens voor mij doen?*
- *Ik heb problemen met mijn geluid, wil je eens komen kijken?*
- *Ik heb er gewoon geen zin in, ik wil gewoon dat je het overneemt van mij. Als goede collega wil je dat toch wel doen voor mij?*
- *Wil jij heel snel die registraties doen, ik zal dan wel afwassen ondertussen.*
- *Ik heb eigenlijk gekozen voor een job om te werken met mensen. Al dat computer gedoe, dat is voor mij puur tijdverlies. Er zijn genoeg andere mensen die dat kunnen. Jij bent daar in een held in, dus doe het nu gewoon. Ik kan het toch niet onthouden.*
- *Ik heb naar u geluisterd om die instelling van mijn computer aan te passen. Ik heb ze aangepast en ik heb niets dan miserie. Ik wil dat jij het dan nu opnieuw gaat oplossen voor mij, want ik trek het me niet meer aan.*

Stap 2

Er worden vragen gesteld aan de **digihelper** die moest luisteren:

- Welke redenen kwamen binnen bij jou?
- Waar had je de neiging om toch te helpen?
- Waren er redenen die al eerder werden gehoord?
- Was het herkenbaar?

Stap 3

Iemand anders leeft zich nu in in **de rol van een digistarter** die niet veel zin heeft om echt bij te leren. De anderen leven zich in in digihelpers de medewerker willen motiveren zonder het over te nemen.

Mogelijke motivaties kunnen zijn:

- *Ik snap dat het een berg lijkt, waar je niet over geraakt. Maar tegelijkertijd denk ik dat ik jou niet help als ik het altijd in jouw plaats blijf doen. Want deze digitale wordt alleen maar meer. Wat ik vooral wil doen is je op een manier helpen die bij jou past zodat jij daar zelfstandiger in wordt.*
- *Ik snap dat het een beetje moeilijk is, maar weet je wat, ik ga het blijven uitleggen. Het maakt niet uit wanneer, kom maar langs en dan pakken we dit samen aan tot het wel lukt. We proberen verschillende dingen uit om te kijken wat het beste past.*
- *Je moet eens luisteren bij Jan, die had ook hetzelfde probleem. Maar die is nu wel heel blij. Ik heb hem dat aangeleerd met kleine stapjes en dat is gelukt. Je moet eens luisteren wat hij ervan vindt.*
- *Is het misschien een idee dat we samen naar een aparte ruimte gaan en eens kijken waar het precies vastloopt en dan zoeken we samen naar een oplossing?*

Stap 4

We luisteren eens naar hoe de persoon in de rol van de digistarter dit ervaaarde:

- Welke motivaties kwamen binnen?
- Wat werkte niet?

Opdrachten ter verwerking van module 3 en ter voorbereiding van module 4

Slide 15 - 16 (10 min)

Overloop de opdrachten die de deelnemers als voorbereiding op de volgende module kunnen maken (zie voorbereidende opdrachten module 4 in dit draaiboek).

Info voor deelnemers

1. Oefen en reflecteer over de aanpak van een leervraag op je werkplek
2. Maak werk van jouw plan van aanpak in jouw organisatie (! Enkel in open aanbod)
3. Ontdek 10 motieven bij weerstand

Vragen?

Slide 17 (5 min)

Check out

Slide 18 (5 min)

Vragen voor deelnemers

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

Vorbereidende opdrachten module 4

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.

Oefen en reflecteer over de aanpak van een leervraag

Reflecteer over de aanpak van leervragen

Tijdens de module oefenden we op een stapsgewijze bediening van een leervraag. Reflecteer over volgende vragen:

- Welke leervraag kwam jij al tegen op je werkplek?
- Heb je de leervraag verder bevraagd met hoe, wanneer, waar, wie, wat, waarmee? Wat kwam je te weten?
- Hoe ging of ga jij over tot een vraaggerichte bediening?
- Wat was het effect van je aanpak?
- Was je tevreden?
- Heb je inzichten opgedaan?
- Heb je nog vragen?

Maak werk van jouw plan van aanpak in jouw organisatie

We kijken terug op wat we tot nu toe geleerd hebben in het traject rond digitaal helpen

- Je leerde hoe je jezelf als digihelper zichtbaar maakt.
- Je kreeg inzicht in leervragen van collega's of cliënten.
- Je ontdekte dat je groots kan zijn in iets kleins.
- Je leerde hoe je aandacht hebt voor je digistarter.
- Je werd aangemoedigd om je netwerk uit te breiden.
- Je kreeg tips om jezelf blijvend te versterken.
- Je werd uitgedaagd om ludieke acties te voeren en het taboe rond digitale vaardigheden te doorbreken.

Tegen volgende keer vragen we je om na te denken over een concreet plan van aanpak binnen jouw organisatie. Dat mag je alleen doen of samen met collega's of je leidinggevende.

Stel jezelf de vraag:

“Als ik een plan van aanpak moet maken voor mijn organisatie, wat komt er dan in die wolkjes te

staan?”

Met andere woorden:

- Wat willen we aanpakken?
- Hoe gaan we dat doen?
- Wat is realistisch binnen onze werking vandaag?

Tijdens de laatste module gaan jullie dit plan pitchen aan elkaar. Je krijgt ook feedback, zodat je met een concreet en bruikbaar resultaat naar je organisatie terugkeert.

(zie document **‘Mindmap Digihelper (open aanbod)’** bij de downloadbare materialen op de website bij module 3)



Ontdek 10 motieven bij weerstand

Weerstand kent veel gezichten

Weerstand kent veel gezichten en motieven, sta eens stil bij een collega bij wie je weerstand voor het digitale opmerkt. Welk motief denk je te herkennen?

1. Verlies van controle

Wanneer mensen het gevoel hebben dat ze de controle verliezen over hun werk of werkomgeving, kan dit leiden tot weerstand tegen verandering. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren wanneer medewerkers gewend zijn aan een bepaalde werkwijze en plotseling geconfronteerd worden met nieuwe procedures of systemen die ze niet volledig begrijpen.

Bv. Werken in de cloud i.p.v. op de server. Dit is in principe vrij gelijkend maar toch kan dit weerstand met zich meebrengen.

2. Te veel onzekerheid

Mensen houden vaak van routine en voorspelbaarheid in hun werk. Wanneer veranderingen worden geïntroduceerd, kan dit onzekerheid veroorzaken over hoe hun taken zullen veranderen. Dit kan leiden tot weerstand.

Bv. Een switch naar een nieuwe softwaretool of de integratie van AI voor bepaalde taken kan vragen oproepen over hoe dit hun dagelijkse taken zal beïnvloeden.

3. Verrassing!

Plotselinge veranderingen kunnen als een schok komen en mensen hebben tijd nodig om zich aan te passen. Het is essentieel om medewerkers voor te bereiden op veranderingen om hun acceptatie ervan te vergemakkelijken.

Bv. Het aankondigen van een herstructurering zonder enige vorm van raadpleging kan leiden tot weerstand. Betrek je medewerkers dus in de aanloop naar een verandering en luister naar hun bezorgdheden.

4. Overweldigend

Een te grote verandering in één keer kan overweldigend zijn voor medewerkers. Het is belangrijk om veranderingen geleidelijk te introduceren en te benadrukken wat hetzelfde blijft om de overgang voor medewerkers te vergemakkelijken. Behoud daarom bij de implementatie van een nieuw beleid bijvoorbeeld ook aspecten van het oude beleid om continuïteit te waarborgen.

5. Bedreiging

Verandering is per definitie een afscheid van het verleden. Mensen die geassocieerd worden met de vorige manier van werken kunnen zich bedreigd voelen door verandering. Vooral als ze het gevoel hebben dat hun bijdrage niet wordt erkend.

Het is belangrijk om hun betrokkenheid te waarborgen en hen te laten zien hoe ze een waardevolle rol kunnen blijven spelen in het nieuwe proces.

6. Bezorgdheid over competentie

“Kan ik het wel?”. Verandering stuit op weerstand als mensen zich er onzeker door voelen. Het dwingt hen uit hun comfortzone te stappen, wat ongemak kan veroorzaken. Training en ondersteuning zijn essentieel om het vertrouwen van medewerkers te vergroten en weerstand te verminderen.

7. Meer werk

Verandering brengt vaak extra werk met zich mee, zoals het aanleren van nieuwe vaardigheden of het aanpassen van processen. Het is belangrijk om dit te erkennen en medewerkers te ondersteunen door middel van training en andere middelen om de overgang zo soepel mogelijk te laten verlopen.

8. Impactvrees

Veranderingen hebben vaak bredere implicaties buiten de direct betrokkenen. Het is belangrijk om de communicatie open te houden en de impact van veranderingen op alle belanghebbenden te begrijpen en te adresseren.

9. Eerdere negatieve ervaringen, herhaling van eerdere negatieve ervaringen

Als eerdere veranderingen in de organisatie niet succesvol waren of als mensen hiermee slechte ervaringen hebben gehad, kunnen ze terughoudend zijn om nieuwe veranderingen te omarmen. Trek dus lessen uit het verleden en wees transparant over hoe het deze keer anders zal zijn.

10. Soms is de dreiging reëel

Sommige veranderingen brengen echte risico's met zich mee, zoals ontslagen of inhoudelijke onzekerheid. Het is essentieel om eerlijk te zijn over de mogelijke gevolgen van veranderingen en om ondersteuning te bieden aan getroffen medewerkers.