

Draaiboek

Opleiding Digihielper in de vrije tijd

Module 2



Inhoudstafel

IJsbreker en planning	3
Jouw rol als digihelper: twee dilemma's	4
Dilemma 1: Wat doe je zelf en wat leer je de digistarter aan?	4
Dilemma 2: Wat mag je doen en wat niet?	6
<i>Situaties om over na te denken</i>	6
Situatie 1: Belastingbrief	7
Situatie 2: Aanmelding secundaire school	7
Situatie 3: Overschrijvingen	8
Situatie 4: Itsme	8
Pauze	9
Jouw rol als digihelper: discretieplicht en grenzen	9
Definities	9
Discretieplicht	9
Omgaan met persoonsgegevens	10
Grenzen	10
<i>Situaties om over na te denken</i>	10
Casus 1: Familiesituatie	11
Casus 2: Telefoonnummer en thuishulp	11
Casus 3: E-mail adres	11
Casus 4: Telefoonnummer en thuishulp	12
Jouw opdracht als digihelper: digistarters motiveren	13
Doelen	13
Rol van psychologische remmingen en gebrek aan motivatie	13
Digistarters motiveren	13
Motiveren om een volgend stapje verder te zetten in de digitale wereld	14
<i>Tips om mensen te motiveren voor de digitale wereld</i>	14
Tip 1: Benadruk de voordelen	14
Tip 2: Zoek de link met offline activiteiten en interesses	14
Tip 3: Creëer digitale oefenkansen	16
Tip 4: Stap naar mensen toe	17
Achtergrondinfo voor jou als digihelper	18
Achtergrondinfo over verschillende digitale profielen	18
Hoe digitaal inclusief is jouw dienst of product?	18
Handvatten over gesprek over schaamte, angst en onzekerheid	18
Evaluatie en afronding module	19
Ideeën voor thuisopdrachten	19

Ijsbreker en planning

Dia 1 (20 min)

Kies uit een ijsbreker uit de lijst bij module 1, of verzin er zelf één. Als je een thuisopdracht meegaf, gebruik die dan als opwarmer.

Overloop kort wat de vorige keren aan bod kwam, en vraag naar eventuele feedback, bedenkingen, ervaringen die de cursisten tussen de sessies in hadden.

Geef het overzicht van wat vandaag aan bod komt:

- Jouw rol als digihelper: enkele dilemma's waar je als digihelper mee te maken kan krijgen
- Jouw rol als digihelper: discretieplicht en grenzen
- Jouw opdracht als digihelper: digistarters motiveren.

Jouw rol als digihelper: twee dilemma's

Dia 2 tot 11 (70 min)

Benodigdheden

- [A2 blad met cirkels en vakken](#), volgens sjabloon.
(Als je geen A2 kan printen: print de bijlage 'A3' in 2 delen en plak ze aan elkaar.)
- Stylo's en stiften
- Tafels waar de cursisten per 4 apart kunnen zitten.

Doelen

- Cursisten denken na over wat ze mensen aanleren en wat ze best zelf doen
- Cursisten denken na over hun mandaat
- Cursisten kennen het verschil tussen technische en inhoudelijke hulp

Achtergrondinfo

Brochure 'aan de slag als digihelper' en 'werken met vrijwillige digihelpers'

- <https://www.mediawijs.be/nl/aandeslagalsdigihelper>
- <https://www.mediawijs.be/nl/vrijwilligedigihelpers>

Dia 2-3

Info voor de deelnemers:

We gaan het hebben over 2 dilemma's waar digihelpers regelmatig mee geconfronteerd worden. We gaan eerst de dilemma's kort bespreken en daarna nadenken over concrete situaties.

Dia 4 (5 min)

Dilemma 1: Wat doe je zelf en wat leer je de digistarter aan?

Info voor de begeleider:

- Geef de uitleg hieronder. Laat cursisten reageren of aanvullen.
Eventuele richtvragen kunnen zijn:
 - o Waarom is dit belangrijk?
 - o Kan je altijd het eigen toestel gebruiken?
 - o Is het altijd beter om mensen het zelf te laten doen?

Bij veel digitale vragen zijn er eenmalige handelingen en terugkerende handelingen, waarbij de eenmalige zaken vaak ingewikkeld zijn. 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 vaak best zelf op. Het is demotiverend als je de starter probeert aan te leren hoe die dit zelf moet doen. Betrek de starter wel 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 zelf de handelingen 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.

Een klassiek voorbeeld is **itsme**: de installatie van de app is ingewikkeld en moet binnen een korte tijdspanne in orde zijn (anders moet je opnieuw beginnen). Een hoge moeilijkheidsgraad, eenmalige uitvoering, en tijdsdruk. Daarom kan je de installatie best zelf doen. Leg hierbij wel uit wat je doet en laat de persoon zeker zelf de pincode van diens eID of bankkaart invoeren.

De app gebruiken zal de persoon meerdere keren moeten doen. Het is jouw uitdaging om ervoor te zorgen dat de persoon niet van jou afhankelijk blijft en dit zelfstandig leert doen. Als iemand erg onzeker is kan je het inloggen eerst voortonen, maar laat hen het nadien zeker zelf ook een of meerdere keren doen. Je kan ook met de persoon kijken of er andere diensten zijn die de persoon gebruikt en waar je kan inloggen met itsme. Laat de persoon op elk van die websites eens inloggen als concrete oefening.

Als je een workshop geeft over itsme, dan is het ook interessant om vooraf te zorgen dat de app bij iedereen geïnstalleerd is.

Idem voor lessen online bankieren: voorzie een moment waarop mensen kunnen langskomen die de app nog niet hebben. Op die manier start iedereen gelijk.

Doen als begeleider:

- Surf naar de website van itsme.
- Toon de duidelijke stappenplannen en instructievideo's die er te vinden zijn. Dit kunnen ze zelf gebruiken of samen met de digistarter doen: [Aan de slag | itsme® Digitale ID](#)
- Ga ook naar het tabblad 'Waar te gebruiken'. Toon hier hoeveel dienstverleners er met itsme werken en hoe vaak ze hiermee in aanraking komen voor overheids-, gezondheids- en andere zaken: [Waar itsme® gebruiken? | itsme® Digitale ID](#)

Dia 5-10 (5 min)

Dilemma 2: Wat mag je doen en wat niet?

Info voor de begeleider:

- Geef de uitleg hieronder. Laat cursisten reageren of aanvullen.
Eventuele richtvragen kunnen zijn:

Vrijwillige digihelpers hebben geen inhoudelijk mandaat – ze mogen eigenlijk enkel helpen bij technische zaken. Voor inhoudelijke hulp moeten ze doorverwijzen.

Voorbeeld:

Iemand zoekt werk en moet een profiel aanmaken bij VDAB. Hij weet echter niet welke jobs hem interesseren of welke bij zijn diploma passen. Die persoon heeft zowel technische als inhoudelijke hulp nodig.

- De vrijwilliger kan helpen om een account te maken, eventueel ook eerst een mailadres maken.
- Om de vraag ‘wat interesseert mij’ of ‘waarvoor kom ik in aanmerking’ op te lossen, moet er doorverwezen worden naar een professioneel medewerker.

De lijn hiertussen is niet altijd duidelijk en als vrijwilliger willen we natuurlijk graag helpen. Het is belangrijk om je ervan bewust te zijn dat je door inhoudelijke hulp te geven jezelf in moeilijkheden kan brengen, bijvoorbeeld als je iets bij een verkeerd nummer zet op een belastingbrief, als je een verkeerd bedrag overschrijft ed.

Daarnaast zit het risico erin dat je de persoon optimale hulp ontzegt, als je helpt bij inhoudelijke zaken waar je wel iets vanaf weet, maar niet alle mogelijkheden kent zoals een professioneel medewerker. Zie het voorbeeld over werk zoeken: je zou als vrijwilliger zelf met de persoon kunnen kijken welke jobs aan zijn diploma beantwoorden, maar misschien zijn er extra mogelijkheden tot opleiding die jij niet kent en die ervoor zorgen dat de persoon ook voor andere jobs in aanmerking komt, of misschien bestaat er een systeem waarmee een werkgever een vergoeding krijgt als hij een kortgeschoolde aanneemt. Die opties kan je onmogelijk even goed kennen als een medewerker van VDAB.

Dia 6-11 (60 min)

Situaties om over na te denken

Benodigdheden:

- [A2 blad met cirkels en vakken](#)

- [Printblad: 'M2 Casussen: wat doe je zelf – wat mag je doen'](#). Knip elke casus afzonderlijk uit.
- Balpenen

Dia 6

Oefening: Maak groepjes van vier cursisten, en geef elke groep een blad met cirkels en vakken.

- Leg de opdracht uit: ieder heeft op het blad een eigen plek om zijn antwoord op te schrijven. In het midden is er een gezamenlijk vlak voor een gezamenlijk antwoord. Denk eerst individueel na en formuleer een antwoord op de placemat rond het eerste voorbeeld.
- Bespreek daarna in je groepje de antwoorden, en probeer tot een gemeenschappelijk standpunt te komen.
- Geef de groepjes 25 à 30 minuten tijd: 5 à 10 minuten zelf nadenken, 15 à 20 minuten groepsoverleg.
- Nadat elk groepje een gemeenschappelijk standpunt heeft gevonden (of niet meer verder geraakt in een tegengestelde visie), laat je hen om de beurt aan het woord. Iemand vertelt het gemeenschappelijk standpunt (en/of de tegenstelling waar ze niet uit geraken). De anderen luisteren en kunnen nadien feedback geven.
- Als er nog tijd is, vraag dan of de cursisten zelf voorbeelden hebben van situaties waar de grenzen niet zo duidelijk zijn.
- Als deze oefening bij een groepje snel gaat, bijvoorbeeld omdat ze het meteen met elkaar eens zijn, dan kan je dat groepje een extra dilemma voorleggen, bijvoorbeeld eentje waar een andere groep over zit te discussiëren. Er zijn dan dilemma's die door 2 groepjes besproken zijn voor het plenair komt. Dit kan interessante discussies opleveren.

Dia 7

Situatie 1: Belastingbrief

Selma wil haar belastingbrief online indienen, maar weet niet hoe ze daaraan moet beginnen. Ze heeft de app itsme niet, wel een eID-lezer in haar laptop.

Vragen aan de deelnemers:

- Wat doe je zelf? Wat leer je Selma aan?
- Wat mag een vrijwilliger doen? Wat niet?

Dia 8

Situatie 2: Aanmelding secundaire school

Isaak wil zijn dochter aanmelden voor de secundaire school. Hij heeft geen computer en komt naar een Digipunt om de computer te gebruiken en hulp te krijgen bij zijn aanmelding.

Vragen aan de deelnemers:

- Wat doe je zelf? Wat leer je Isaak aan?
- Wat mag een vrijwilliger doen? Wat niet?

Dia 9

Situatie 3: Overschrijvingen

José moet regelmatig overschrijvingen doen en moet hiervoor sinds kort betalen bij de bank. Hij wil dit graag met zijn smartphone leren doen, en klopt aan bij een Digipunt.

Vragen aan de deelnemers:

- Wat doe je zelf? Wat leer je José aan?
- Wat mag een vrijwilliger doen? Wat niet?

Dia 10

Situatie 4: Itsme

Je geeft een workshop over itsme. Er zijn 15 cursisten. Ieder heeft zijn/haar smartphone bij.

Vragen aan de deelnemers:

- Wat doe je zelf? Wat leer je je cursisten aan?
- Hoe pak je dit aan in een groepscontext?

Dia 11

Situatie 5: Mijnloopbaan

Linda moet van haar werkbegeleider haar profiel op 'mijnloopbaan' verder aanvullen en zoeken naar vacatures. Ze komt naar het Digipunt met haar login en wachtwoord.

Vragen aan de deelnemers:

- Wat doe je zelf? Wat leer je Linda aan?
- Wat mag een vrijwilliger doen? Wat niet?

Pauze (15 min)

Jouw rol als digihelper: discretieplicht en grenzen

Dia 12-15 (45 min)

Doelen

- Cursisten weten wat discretieplicht inhoudt
- Cursisten denken na over hoe ze discretieplicht toepassen
- Cursisten denken na over hun eigen grenzen

Definities (5 min)

Dia 13

Discretieplicht

Info aan de deelnemers:

Als Digihelper kom je soms in contact met (persoons)gegevens die niet iedereen hoeft te weten. Of vertellen de mensen jou in vertrouwen erg gevoelige info.

Als je aan de slag bent als Digihelper ben je gekoppeld aan **discretieplicht**, nl 'de verplichting om bij het uitoefenen van een ambt of functie geen gegevens vrij te geven aan anderen dan diegenen die gerechtigd zijn er kennis van te nemen.'

→ Je mag dus wat je in je functie als digihelper te weten komt niet doorvertellen aan bijvoorbeeld je vrienden of familie.

Heb je iets gehoord waar je mee zit, bespreek dat dan met de vrijwilligersverantwoordelijke van de organisatie of dienst. Die is gebonden aan dezelfde discretieplicht. Als je inschat dat de persoon gevaar loopt, laat dit dan zeker weten aan de verantwoordelijke. Jullie kunnen dan samen bekijken of er actie moet ondernomen worden.

Vragen aan de deelnemers:

- Heb je zelf al eens iets gehoord of meegemaakt waar je van aangedaan was?
- Weet je bij wie je terecht kan in zo'n geval?

Dia 14

Omgaan met persoonsgegevens

Info aan de deelnemers:

Als digihelper heb je soms te maken met persoonsgegevens, bijvoorbeeld als je werkt met inschrijvingen voor een workshop. Er zijn Europese wetten die bepalen hoe organisaties, overheden en bedrijven hiermee om moeten gaan.

Als digihelper heb je hier best ook aandacht voor: hou lijsten met namen en mailadressen niet langer bij dan nodig voor de activiteit waarvoor je ze verkreeg. Vraag toestemming om foto's te maken, en om ze te delen. Verduidelijk ook altijd op welke media en in welke context je de foto's wil delen (Facebook, website, nieuwsbrief).

Dia 15

Grenzen

Info aan de deelnemers:

Als digihelper word je soms geconfronteerd met grenzen. Dit kan gaan over zaken als daarnet vermeld, dat iemand in gevaar is. Maar meestal gaat het over jouw eigen grenzen en de grenzen van organisatie of je mandaat. Het kan ook gaan over wettelijke grenzen. Typisch aan 'grenssituaties' is dat er geen 'enige juiste oplossing' is, behalve bij wettelijke grenzen.

We gaan nu samen nadenken over een paar situaties die te maken hebben met grenzen en discretieplicht.

Dia 16 (40 min)

Situaties om over na te denken

Benodigdheden:

- Printblad: [‘Casussen discretie en grenzen’](#). Knip elke casus afzonderlijk uit.

Oefening:

- Geef de deelnemers per 2 of 3 een casus en laat hen er 5 minuten over nadenken.
- Laat ze hierna hun casus aan een ander groepje doorgeven, en geef hen opnieuw 5 minuten om erover na te denken.
- Bespreek daarna de casussen in de grote groep.
- Elke casus is nu door 2 groepjes besproken. Laat 1 groepje hun antwoorden vertellen, en laat het andere groepje aanvullen. De anderen moeten zwijgen tot de 2 groepjes uitverteld zijn.

Daarna kan er eventueel aangevuld worden.

Hou hierbij de tijd in de gaten, vooral bij groepen waar veel praters bij zijn.

Casus 1: Familiesituatie

Een man komt langs en vraagt hoe 'MyPension' werkt omdat hij dit nog nooit heeft gedaan. Nadat je de man geholpen hebt komt zijn dochter langs. Zij vraagt wat haar vader moeilijk vond zodat ze hem de volgende keer kan helpen indien nodig.

Vragen aan de deelnemers:

- Vertel je de dochter waar haar vader problemen mee heeft? Waarom wel/waarom niet?
- Op welke andere manieren kan je dit aanpakken?
- Wanneer vertel je wel een digitale vraag door aan iemand en wanneer niet?

Casus 2: Telefoonnummer en huishulp

Een man komt langs en zegt dat hij wat problemen heeft met zijn vaste computer thuis. Hij vraagt je telefoonnummer om op een later tijdstip, wanneer hij thuis is en dus aan de computer kan zitten, te bellen en hem op die manier telefonisch te ondersteunen. Hij polst ook of je eens bij hem thuis langs kan gaan om het probleem te bekijken

Vragen aan de deelnemers:

- Wat doe je in deze situatie?
- Hoe kan je de man verder helpen?
- Hoe bepaal je voor jezelf wat kan en niet kan?

Casus 3: E-mail adres

Een jonge vrouw komt naar het Digipunt om een e-mailaccount aan te maken. De week erop komt de vader van de vrouw ook naar het Digipunt met een andere vraag. Op het einde van het gesprek vraagt hij wat het e-mailadres van zijn dochter is. Hij vertelt dat hij haar probeerde te mailen, maar dat de mail is teruggekomen.

Vragen aan de deelnemers:

- Geef je het e-mailadres door? Waarom wel/waarom niet?
- Zijn er omstandigheden waarin je het wel/niet zou doen?

Ander voorbeeld bij deze situatie:

Je kent zowel vader als dochter en weet dat ze een goede band hebben maar ver van elkaar wonen. Vader toont je het mailadres waar 1 punt verkeerd staat waardoor de mail niet bezorgd geraakt.

Leg bij deze situatie ook de link met het eerste dilemma:

- Vinden de cursisten dat dit gelijklopende situaties zijn?
- Waarom wel/niet? Zorg dat aan bod komt dat het in beide situaties een groot verschil maakt of je de mensen kent of niet.

Casus 4: Telefoonnummer en huishulp

Een gepensioneerde uit de buurt komt telkens opnieuw langs met een klein, en vaak hetzelfde, digitaal probleem. Ze blijft daarna rondhangen en vertelt je over haar kat, haar kinderen, de dakgoot die lekt, vraagt wat je vindt van het nieuwe pleintje in de buurt, ...

Vragen aan de deelnemers:

- Hoe ga je hiermee om? Vind jij dit een probleem of niet?
- Wat kan jij doen voor deze vrouw?

Zorg dat aan bod komt dat de reactie op dit soort situaties niet enkel van de persoon afhangt, maar ook van de situatie waarin de digihulp plaatsvindt:

- Bij een Digipunt in het gemeentehuis waar altijd een wachtrij staat is dit wellicht problematisch.
- Bij digihulp in een buurtwerking waar mensen ook komen voor sociaal contact en voor de gezelligheid, is dit waarschijnlijk minder een probleem.

Jouw opdracht als digihelper: digistarters motiveren

Dia 17 tot 19 (30 min)

Doelen

- Cursisten weten waarom mensen het moeilijk hebben in de digitale wereld
- Cursisten beseffen de rol die gebrek aan motivatie speelt
- Cursisten denken na over hoe ze mensen kunnen motiveren om een volgend stapje te zetten
- Cursisten weten wat digitale oefenkansen zijn
- Cursisten denken na over hoe ze outreachend kunnen werken

Dia 18

Vraag aan de deelnemers:

- Als je mensen probeert te motiveren om een volgend stapje te zetten in de digitale wereld, zal je waarschijnlijk vaak op weerstand stoten. Klinken deze argumenten jou bekend in de oren?

Info voor de begeleider:

- Laat de argumenten verschijnen op de dia, en laat (kort) ruimte voor de cursisten om te reageren.

Rol van psychologische remmingen en gebrek aan motivatie

Info voor de deelnemers:

Er zijn verschillende zaken die mensen tegenhouden om deel te nemen aan de digitale wereld. In de eerste sessie hadden we het over 'wat is digitale uitsluiting', en daarbij kwamen deze factoren ook uit de bus.

Gebrek aan toegang of aan digitale vaardigheden is meestal het eerste waar we aan denken bij 'digitale uitsluiting'. Maar ook psychische factoren spelen vaak een grote rol: angst om te falen, een onveiligheidsgevoel, gebrek aan motivatie. Hierover gaan we het nu hebben.

Digistarters motiveren

Info voor de deelnemers:

Bij 1-op-1 hulp komen mensen vaak met een acuut probleem en hebben niet meteen de vraag om verdere digitale zaken te leren. Dat kan zijn omdat ze voor de rest wel zelfredzaam zijn (bvb. als de vraag gaat over een eenmalig technisch probleem), maar veel mensen zijn niet mee met het digitale

(herinner u de 46%, en de hogere cijfers bij ouderen, kortgeschoolden en mensen met een laag inkomen).

Op het moment dat ze bij een digihelper komen, heb je een (klein en afgebakend) engagement voor iets digitaals. Dit is een sleutelmoment om verdere noden af te tasten en extra aanbod te voorzien. Je kan mensen niet dwingen om bij te leren, maar je kan wel proberen om hen een volgende stap te laten zetten. Doordat je net hulp geboden hebt, zal de persoon positief tegenover jou staan, en is dit positieve gevoel gelinkt het thema 'digitale wereld'. Je bevindt je op dat moment in de ideale positie om mensen te motiveren om een volgend stapje te zetten.

Motiveren om een volgend stapje verder te zetten in de digitale wereld

Vraag aan de deelnemers:

- Hoe doe je dat, mensen motiveren?

Info voor de begeleider:

- Laat de cursisten voorbeelden bedenken. Als ze er geen hebben, breng er dan zelf aan.

Tips om mensen te motiveren voor de digitale wereld

Dia 20-21

Tip 1: Benadruk de voordelen

Info voor de deelnemers:

- Hier moet je wel wat mee opletten, en steeds in functie van de persoon kansen benoemen! Op een goed nieuwsshow knappen mensen af.
- Voor je de voordelen kan benoemen moet je kunnen inschatten waarvoor de persoon gemotiveerd is, of wat zijn noden zijn. Bijvoorbeeld: geld besparen, tijd winnen, contact houden met anderen, ...
- Voor een gepensioneerde die weinig bezigheden heeft is 'tijd winnen' wellicht geen argument. 'Geld besparen' kan dan weer wel een argument zijn.

Dia 22

Tip 2: Zoek de link met offline activiteiten en interesses

Info voor de deelnemers:

Probeer zicht te krijgen op wat de persoon digitaal en niet-digitaal mee bezig is. Waar liggen zijn/haar interesses?

Vraag voor de deelnemers:

- Stel dat de persoon interesse heeft in deze offline thema's. Hoe zou je dit linken met de digitale wereld?

Info voor de begeleider:

Als er voldoende tijd is, kan je de cursisten elk een thema laten kiezen, en de persoon naast zich proberen te motiveren.

Hieronder enkele suggesties voor als de cursisten zelf geen voorbeelden kunnen bedenken.

Culturele activiteiten • Google arts en culture app • Digitale museumcollecties of -bezoeken
Gezondheid • Herinnering of alarm instellen voor medicatie en afspraken • Online medisch dossier en voorschriften
Taal • Microfoon gebruiken om een gesprek in twee talen te hebben • Camera gebruiken om borden of documenten te vertalen • Apps om talen te leren, bijvoorbeeld - duolingo
Boodschappen • Boodschappen aan huis laten leveren • Spaarkaarten bijhouden • Kortingen bekijken • Boodschappenlijst altijd bij de hand hebben
Uitstappen • Buienradar • Weersvoorspellingen • Reisplanner

Muziek

- Namen van liedjes kunnen herkennen
- Ook op vakantie naar de radio luisteren
- Muziek van vroeger of uit andere landen online luisteren

Natuur

- App om planten te kunnen herkennen
- Online kaarten met natuurwandelingen
- App die ziekten van planten aanduidt

Foto's

- Foto's van familie en vrienden digitaal ontvangen
- Foto's in loop op bureaublad zien
- Wenskaarten met eigen foto's versturen

Dia 23

Tip 3: Creëer digitale oefenkansen

Info voor de deelnemers:

Deze tip is voor de ene digihelper bruikbaar dan voor de andere (bijvoorbeeld in een Digipunt zal dit minder bruikbaar zijn), maar het is goed dat je het concept kent. Misschien kan je ideeën doorgeven aan andere vrijwilligers of professionelen? Of misschien kom je zelf in contexten waar je digitale oefenkansen kan integreren.

Digitale oefenkansen zijn kleine informele momentjes waarop mensen de kans krijgen iets digitaals te proberen en zo geprikkeld worden om vaker gebruik te maken van digitale tools.

Elke organisatie die werkt met minder digitaal vaardige groepen, kan bewust digitale oefenkansen integreren in haar bestaande werking. Denk bijvoorbeeld aan organisaties die ontmoetingsmomenten aanbieden, conversatiegroepen of spelactiviteiten. Bedoeling is niet om speciaal activiteiten rond het digitale te organiseren, maar wel om af en toe een digitale prikkel in te bouwen in bestaande activiteiten.

Je hoeft het niet altijd ver te zoeken om digitale oefenkansen te creëren en je hebt daarvoor zelf geen specifieke digitale vaardigheden nodig. Je kan op zoek gaan naar tools en toepassingen die leuk en gemakkelijk zijn, en die kunnen helpen om digitale prikkels te geven aan je doelpubliek. Op deze manier

krijgt je doelgroep de impliciete boodschap dat werken met digitale tools leuk is en een meerwaarde kan bieden. Door zelf eens iets uit te proberen, groeit hun zelfvertrouwen rond hun digitale vaardigheden. Mensen krijgen zo de gewoonte om hun beleavingswereld te verrijken met digitale tools.

Enkele voorbeelden:

- Een conversatiegroep NT2 waar de deelnemers gebruik maken van de NMBS-app wanneer ze praten over openbaar vervoer.
- Een kookclub die samen recepten opzoekt op YouTube of een spelactiviteit voor ouders en kinderen waar een voorlees-app wordt geïntroduceerd.

Vragen aan de deelnemers:

- Kan je voorbeelden bedenken die interessant zijn voor de context waarin jij digihelper bent?

Dia 24

Tip 4: Stap naar mensen toe

Info voor de deelnemers:

We hadden het er in de eerste module al over: 46% van de volwassenen hebben moeite om mee te geraken. Toch komt een groot deel daarvan niet naar een Digipunt. Dat kan zijn omdat ze andere hulpbronnen hebben zoals kinderen, burens of collega's.

Maar vaak zijn mensen niet op de hoogte van het hulpaanbod of durven ze niet naar een Digipunt komen, omdat ze faalangst hebben of omdat ze beschaamd zijn, of simpelweg omdat ze geen concrete vraag hebben. Dit neemt niet weg dat deze mensen door hun 'niet digitaal zijn' kansen missen in het leven. Als zij niet naar het aanbod toe komen, dan moeten we andere manieren verzinnen om hen toe te leiden, of om het aanbod tot bij hen te brengen. Dit wordt 'outreaching werken' genoemd.

Vragen voor de deelnemers:

- Zie jij mogelijkheden om dit vanuit jouw vrijwilligerswerk te doen?
- Of wie je zou kunnen motiveren om dit (eventueel samen) te doen?

Achtergrondinfo voor jou als digihelper

Dia 26 tot 28 (30 min)

Dia 26

Achtergrondinfo over verschillende digitale profielen

Info voor de deelnemers:

Er is al veel onderzoek naar verschillende ‘digitale profielen’ die mensen kunnen hebben. Op basis van dit onderzoek zijn de tools ‘mediaprofielen’ en ‘kaartspel digitale inclusie’ gebaseerd. Deze tools beschrijven verschillende types mensen uitgaande van de digitale kansen en uitdagingen die ze hebben.

Als digihelper, en zeker als organisatie of dienst kan je deze profielen gebruiken om na te denken over welke profielen je wel en niet bereikt, wat je zou kunnen doen om je aanpak meer af te stemmen op de verschillende profielen, en welke acties je kan doen om ook andere profielen te bereiken. We gaan er hier niet dieper op in. Als het jou interesseert kan je ze thuis verder uitpluizen. Geef deze info zeker ook door aan mensen in de organisatie of dienst waar je digihelper bent, want dit is eigenlijk een taak van de organisatie of dienst, en niet van een individuele digihelper. Je kan er uiteraard wel meedenken en eraan meewerken.

Dia 27

Hoe digitaal inclusief is jouw dienst of product?

Info voor de deelnemers:

Hoe kan je jouw digitale diensten toegankelijker en gebruiksvriendelijker maken? Met welke digitale en sociale drempels worden personen geconfronteerd die het gebruik van digitale technologieën bemoeilijken? Hoe ga je hiermee om en welke oplossingen kan je aanreiken om die drempels te overwinnen?

Via deze tool ontdek je, samen met je team of organisatie, stap voor stap hoe digitaal inclusief een dienst of product is. Aan de hand van profielen krijg je inzicht in welke drempels gebruikers ervaren. Daarna vorm je samen een team van ontwikkelaars om de dienst of het product inclusiever te maken.

Dia 28

Handvatten over gesprek over schaamte, angst en onzekerheid

Info voor de deelnemers:

Dit is achtergrondinformatie en inspiratie die je als digihelper waarschijnlijk wel kan gebruiken. Het is een project dat in Nederland loopt voor mensen uit de zorgsector die hun niet-digitaal vaardige collega's helpen met digitale zaken.

Op de website staan heel wat tips die je met een klein beetje 'vertaalwerk' ook buiten een werkcontext kan gebruiken.

Dia 25 (15 min)

Evaluatie en afronding module

Vraag aan de deelnemers:

- Wat neem je mee naar huis?

Info voor de begeleider:

- Geef eventueel een thuisopdracht mee.

Ideeën voor thuisopdrachten

Als er voldoende tijd tussen 2 modules zit kan je een thuisopdracht meegeven. Het resultaat ervan gebruik je dan bij de ijsbreker van de volgende module.

- **Na module 2**

Thuisopdracht: *Doe de mediaprofieltest.*

Deze opdracht sluit aan bij dia 26 van module 2.

Ijsbreker bij module 3 wordt dan: *'Iedereen vertelt welk dier hij is en of hij/zij zich erin herkent.'*

Colofon

Een publicatie van

Mediawijs

Ontwikkeld met

VVSG, District09, SAAMO, Atlas, Digidak, Linc vzw, Avansa regio Antwerpen

Verantwoordelijke uitgever

imec vzw

Kapeldreef 75

3001 Leuven

Contact

Andy Demeulenaere

Mediawijs, BeCentral

Kantersteen 10

1000 Brussel

info@mediawijs.be

Deze publicatie valt onder

Creative Commons licentie

Het is toegestaan om het werk te kopiëren, distribueren, vertonen, en op te voeren, en om afgeleid materiaal te maken dat op dit werk gebaseerd is,

- maar uitsluitend als mediawijs vermeld wordt (**naamsvermelding**).
- mits niet voor commerciële doeleinden (**niet-commercieel**).
- mits het werk in de originele staat blijft. Het is niet toegestaan dat anderen het werk gebruiken als basis voor nieuw materiaal (**geen afgeleide werken**).

Met steun van Vlaams minister van Binnenlands Bestuur, Bestuurszaken, Inburgering en Gelijke Kansen.