

Draaiboek

Opleiding Digihielper in de vrije tijd

Module 1



Inhoudstafel

Inleiding	4
Aan de slag	5
IJsbreker en kennismaking	6
Intro	9
Digitale uitsluiting en digitale inclusie	10
Wat is digitale uitsluiting?	10
Digitale ongelijkheden: onderzoek en cijfers	13
Het e-inclusie werkveld in Vlaanderen en in jouw gemeente of regio	20
Digitale inclusie in Vlaanderen	20
Digitale inclusie in jouw gemeente of regio	21
Pauze (15 min)	21
Digistarters begrijpen en herkennen	22
Digistarters begrijpen	22
Digistarters herkennen	23
Inschatten van digitale vaardigheden	24
Stappenplan bij inschatten van digitale vaardigheden	25
1. Het gesprek aangaan	25
2. Eerste inschatting	25
3. Acut probleem oplossen	25
4. Verdere inschatting om toe te leiden naar volgende leerstappen	26
Diagnosetool 123 digit	26
Diagnosetool PIX	26
Zelftest Digihandig	26
De ijsberg onder digitale vaardigheden	27
Jouw rol als digihelper: basishouding	28
Referentiekader (30 minuten)	28
Casussen en opdrachten	29
Casussen	29
Casus 1: nieuwe smartphone	29
Casus 2: e-mail	30
Casus 3: Je moet...	31
Memory: basishouding	32
Thema: je hoeft geen expert te zijn	32
Thema: gebruik het eigen toestel van de klant	33
Thema: Werk met kleine stapjes	34
Thema: Zorg voor voldoende herhaling	34
Thema: Leer van elkaar	35

Thema: Elk succes is er eentje	35
Thema: Hou rekening met kwetsbaarheden en behandel iedereen met respect	35
Thema: Zorg voor een warme en open ontvangst	36
Thema: Pas je taalgebruik aan	37
Thema: Probeer actief te luisteren	38
Evaluatie en afronding module	39
Ideeën voor thuisopdrachten	39

Inleiding

Met deze opleiding leer je hoe je digistarters kan helpen met hun digitale vragen. Je doet kennis op over digitale inclusie en uitsluiting, en krijgt ook concrete tips over bijvoorbeeld hoe met digistarters om te gaan, hoe ze te motiveren en hoe ze mediawijsheid bij te brengen.

Wat staat er in de draaiboeken?

In deze module leer je over de achtergrond en cijfers over digitale inclusie, digistarters begrijpen en herkennen en de basishouding als digihelper.

In module 2 leer je over dilemma's bij digihulp, discretie en grenzen en het motiveren van digihelpers. In module 3 leer je over leerprocessen faciliteren, mediawijsheid bijbrengen en specifieke doelgroepen ondersteunen.

Hoeveel tijd neemt de opleiding in beslag?

Elk module staat voor een halve dag opleiding.

Het draaiboek neemt je stap voor stap mee in hoe je deze opleiding kan geven en hoeveel tijd elk onderdeel in beslag neemt. Ook verwijst het draaiboek naar de bijhorende presentatie, die je kan gebruiken tijdens de opleiding.

Waarover gaat de opleiding en waarover niet?

Deze opleiding focust op de sociale en pedagogische aspecten van de rol van digihelper. Het is belangrijk om duidelijk te maken aan de digihelpers dat het geen technische opleiding is: de deelnemers zullen namelijk niet leren hoe ze bepaalde digitale tools moeten gebruiken. Maak dit duidelijk op voorhand of aan de start van de opleiding.

Biedt de digihelpers zeker de mogelijkheid om beter te leren werken met de digitale tools waar ze vragen over kunnen krijgen. Om anderen zo goed mogelijk te kunnen helpen, moeten ze een goede basiskennis hebben: zowel brede digitale kennis, als kennis van de tools die op het werk gebruikt worden.

Na deze opleiding kunnen je digihelpers...

...hun rol als digihelper opnemen.

Deze opleiding is ontwikkeld door Mediawijs, VVSG, District09, Saamo, Atlas, Digidak en Avansa regio Antwerpen, in het kader van de projecten Iedereen Digitaal Lokaal en Digibanken.

Aan de slag

Wat heb je nodig?

- Schrijfpapier en pennen.
- De brochure '[aan de slag als digihelper](#)'.
- Eventueel ander relevant materiaal (bvb. [folders](#) van e-inclusieinitiatieven in de regio).

Lokaal en tafelopstelling

Zorg voor een opstelling die niet te schools overkomt en die interactie bevordert. Daarvoor is het belangrijk dat de deelnemers elkaar kunnen zien en eventueel notities kunnen nemen. De tafels in U-vorm of stoelen in een halve kring zijn hiervoor ideaal.

Tip: wissel de deelnemers bij elke casus-oefening van plaats. Op die manier leren ze elkaar kennen en bewegen ze doorheen de opleiding.

Bij de start van de opleiding

- Projecteer de wifi-code en vraag de vroege vogels om alvast verbinding te maken met het internet.
- Zorg voor schrijfpapier en pennen.
- Leg het materiaal klaar dat je nodig hebt voor de module(s) die aan bod komen.

Ijsbreker en kennismaking

Dia 1 (20 min)

Kies één van deze ijsbrekers of bedenk er zelf eentje.

Optie 1: Favoriete app

- Iedereen zegt zijn naam, de context waar hij/zij digihulp geeft,
- en vertelt wat zijn favoriete app is en waarom.

Voor groepen die elkaar al wat kennen kan je er een energizer aan toevoegen om iedereen wakker te maken:

- Verzin een beweging die bij je app past (bvb. kwetterende handen bij Whatsapp, auto bij Google Maps).
- Iedereen doet de beweging na, met alle voorgaande bewegingen erbij (in de stijl van “ik ga op reis en ik neem mee...”).

Optie 2: Kennismakingsbingo

- Ieder krijgt onderstaand rooster met vragen. (Zie [printblad M1 'Kennismakingsbingo'](#)).
- De bedoeling is dat de deelnemers zo veel mogelijk andere mensen in de groep bevragen.
- Een match noteren ze op het blad, met de naam van de andere deelnemer.
- Heeft iemand 4 namen op een rij? BINGO!

Dit voorbeeld is gehaald via www.wowyou.be/blog/kennismakingsbingo

Evenveel mensen waar je bij woont	Zelfde favoriete streamingsdienst	Zelfde favoriete browser	Zelfde merk smartphone
Zelfde favoriete routeplanner	Zelfde kleur laptop/tas	Zelfde doelpubliek als digihelper	Zelfde lievelingsspel (digitaal)
Zelfde favoriete vakantiebestemming	Zelfde paswoord	Zelfde schoenmaat	Evenveel huisdieren
Zelfde kleur smartphone	Zelfde merk computer	Zelfde favoriete bloem	Zelfde paswoordmanager

Optie 3: Favoriete offline communicatiemiddel

- Iedereen zegt zijn naam, de context waar hij/zij digihulp geeft;
- Wat zijn favoriete manier is om te communiceren met mensen die niet in de buurt zijn en waarom.
- Begin zelf met een eigen voorbeeld om de toon te zetten.

Optie 4: Trots op / digitale blooper

- Iedereen zegt zijn naam, de context waar hij/zij digihulp geeft,
- en vertelt een situatie waarin hij/zij iemand kon helpen kreeg in het Digipunt en waar hij/zij trots op is.
- Alternatief: ieder vertelt een digitale blooper

Optie 5: Dit of dat? (= Dilemma)

- De begeleider geeft telkens 2 opties.
- Deelnemers blijven zitten als optie 1 hun voorkeur heeft, en staan recht als ze optie 2 verkiezen.
- Bij twijfel, of als ze de tools niet gebruiken, steken ze hun hand omhoog.
 - Instagram: Openbaar of Privé?
 - Google Drive of Microsoft Onedrive?
 - iOS of Android?
 - Netflix of Disney+?
 - Tweestapsverificatie of Geen tweestapsverificatie?
 - E-books of fysieke boeken?
 - Gratis muziekstreaming of Premium-abonnement?
 - Online shoppen of naar de winkel gaan?
 - WhatsApp of Messenger
 - gratis app met advertenties of Betaalde ad-vrije versie?
 - Openbare Wi-Fi of Mobiele gegevens?
 - Google/Apple Maps of Waze?

Optie 6: Raad het digitaal probleem

Het idee achter deze ijsbreker is dat een digistarter vaak niet goed weet wat het probleem is en dat je dit kan achterhalen door de juiste vragen te stellen.

- Knip kaartjes met digitale problemen. (Zie [printblad M1: 'ijsbreker optie 6'](#)).
- De digihelpers plakken, zonder het te lezen, een papiertje op hun hoofd met plakband, en werken per 2.

- Het is de bedoeling dat de ene persoon de juiste vragen stelt, zodat de ander raadt wat het probleem is dat op zijn voorhoofd plakt.

Optie 7: Kennismakingsrace

- Zet de groep op een lijn.
- Stel onderstaande vragen.
- Zet telkens een stap naar voren als de vraag voor jou van toepassing is.
- Het doel van het spel is om ter snelste op de finishlijn aan te komen.

Mogelijke vragen:

1. Ik heb Spotify op mijn smartphone staan
2. Ik kan in de winkel betalen met Payconiq
3. Ik heb in mijn wachtwoord minstens één hoofdletter, één speciaal teken en een cijfer
4. Ik houd al mijn afspraken bij via een online agenda
5. Ik heb een persoonlijke foto als achtergrond op mijn Smartphone
6. Ik zit meer dan een uur per dag op sociale media
7. ...

Optie 8: Smartphone

- Iedereen neemt zijn smartphone erbij en vertelt welke apps ze graag/veel gebruiken, wat er op hun achtergrond staat, wat hun schermtijd is, ...
- Alternatief: men stelt zich voor vanuit het perspectief van de smartphone:
“ik ben de smartphone van Hans, hij is me vaak kwijt, maar hij kan niet zonder mij want ...”, enz.

Intro

Dia 1 tot 2 (5 min)

Dia 1

Info voor de deelnemers:

Dit is de eerste van drie (of vier) sessies van de opleiding voor digihelpers. Deze opleiding is er gekomen omdat overal in Vlaanderen digihelpers mensen op weg helpen in de digitale wereld. We hebben de expertise van een aantal organisaties waar al lang digihelpers werken gebundeld (op de titeldia staat welke organisaties mee ontwikkelden)

Dia 2

De focus in de opleiding ligt op twee zaken:

Je rol als digihelper:

- Referentiekaders (dag 1)
- Hoe ga je met digistarters om (dag 1)
- Wat doe je zelf en wat leer je aan? (dag 2)
- Wat mag je doen en wat niet? (dag 2)
- Discretie en grenzen (dag 2)

Je opdracht als digihelper:

- Digistarters motiveren (dag 2)
- 'Leren' faciliteren (dag 3)
- Mediawijsheid bijbrengen (dag 3)
- Specifieke doelgroepen ondersteunen (dag 3)
- Groepen begeleiden (dag 4 - enkel voor lesgevers)

Vandaag beginnen we met wat achtergrond rond digitale uitsluiting en digitale inclusie. Na de pauze gaan we het hebben over referentiekaders en je basishouding als digihelper.

Digitale uitsluiting en digitale inclusie

Dia 3 tot 19 (45 min)

Benodigheden

- Whiteboard of flipchart met stiften
- Post-its
- Balpennen en stiften
- Kahoot-quiz via QR-code **OF** stemkaartjes
(Maak hiervoor A6-blaadjes in groen, rood, geel en blauw. Geef elke cursist een set van elke kleur.)
- Elke deelnemer zijn eigen smartphone

Doelen

- Cursisten denken na over wat zij verstaan onder digitale uitsluiting en digitale inclusie
- Cursisten weten wat digitale ongelijkheid en digitale inclusie betekent
- Cursisten zien de belangrijkste cijfers en doelgroepen met betrekking tot digitale ongelijkheden
- Cursisten beseffen de rol die zij spelen bij het verminderen van digitale uitsluiting
- Cursisten kennen het werkveld digitale inclusie in Vlaanderen en in hun regio

Dia 3-5 (10 min)

Wat is digitale uitsluiting?

Dia 3

Info voor de begeleider:

- <https://www.mediawijs.be/nl/artikels/wie-kwetsbaar-voor-digitale-uitsluiting>
- www.mediawijs.be/nl/artikels/wat-de-digitale-kloof-en-wat-het-verschil-met-digitale-uitsluiting
- <https://www.mediawijs.be/nl/artikels/wat-digitale-inclusie>
- <https://www.mediawijs.be/nl/artikels/cijfers-over-digitale-inclusie-vlaanderen>

Info voor de deelnemers:

We gaan het voor de pauze hebben over digitale uitsluiting en digitale inclusie. We gaan nadenken over wat deze begrippen bij jullie oproepen, en je krijgt de voornaamste onderzoekscijfers.

Info aan de deelnemers:

- Wat versta jij onder 'digitale uitsluiting' en wie is er kwetsbaar voor?

Dia 4

Methodiek

Woordenwolk, op bord of papier

Info voor de begeleider:

- Toon dia 4 met de twee vragen 'waarover gaat het?' en 'wie is er kwetsbaar voor?'
Tip: Klik nog niet verder want dan verschijnen de antwoorden.
- Schrijf 'digitale uitsluiting' in het midden van het bord/papier.
 - Schrijf aan de ene kant 'wat?' en aan de andere kant 'wie'.
 - Laat de cursisten op post-its schrijven wat er in hun hoofd opkomt.
 - Schrijf bij 'wat' de categorieën op (toegang, digitale competenties, ondersteuningsnetwerk, inclusion by design) en laat hen alle post-its bij de categorieën plakken.
 - Overloop de antwoorden en schrijf eventuele aanvullingen die ze geven erbij.
- Alternatief: laat de cursisten hun antwoorden in de groep gooien en schrijf ze zelf op.
- Na de brainstorm: klik verder bij dia 2 en leg uit (+ inspelen op hun antwoorden):

Info voor de deelnemers:

Er werd dus gedacht dat digitale uitsluiting enkel en alleen een probleem was van de meest kwetsbare groepen, zoals mensen in armoede, laagopgeleiden of langdurig werklozen.

Intussen is duidelijk dat mensen in alle lagen van de samenleving problemen ervaren met digitale toepassingen. Zelfs hoogopgeleiden en 'digital natives' kunnen de snelheid van de digitale verandering soms niet volgen.

Digitale ongelijkheid gaat over 4 grote aspecten: overloop deze, maak de link met wat de digihelpers doen, en (indien mogelijk) met de antwoorden uit de brainstorm.

- **Toegang:** zijn er voldoende en kwalitatieve toestellen in het gezin? Zijn de aanwezige toestellen geschikt voor de toepassingen die men wil gebruiken (bv. huiswerk maken op een smartphone is moeilijk)? Is er stabiel internet met voldoende data-volume?

→ **Link met digihelper:** iemand die geen computer heeft kan bij de digihelper een computer gebruiken. Iemand die weinig data-volume heeft kan in een Digipunt (of andere locatie waar de digihelper zit) wifi gebruiken.

- **Digitale competenties:** kennis (weten), vaardigheden (kunnen) en attitude/motivatatie (willen, durven) om je weg te vinden in de digitale wereld.

→ **Link met digihelper:** digihelpers brengen kennis en vaardigheden bij en motiveren mensen om zelf iets te proberen in een veilige omgeving.

- **Ondersteuningsnetwerk:** om digitale competenties te kunnen ontwikkelen, heb je mensen nodig in je omgeving waarbij je terecht kan voor hulp en van wie je kan leren. Dat ondersteuningsnetwerk kan persoonlijk zijn (zoals je buurman), professioneel (zoals een lokale vzw of buurthuis) of een mix van allebei.

→ **Link met digihelper:** digihelper is een ondersteuner die zowel hulp biedt als mensen dingen bijleert.

- **Inclusion by design:** een website of app die ingewikkeld is of niet intuïtief, zorgt voor meer digitale uitsluiting. Hoe gebruiksvriendelijker een toepassing, hoe meer mensen er vlot mee kunnen (leren) werken. Enkele voorbeelden:

- niet gebruiksvriendelijke apps/websites: www.mijngezondheid.be
- wél gebruiksvriendelijke apps/website: itsme, De Lijn-app, heel wat banking-apps

→ **Link met digihelper:** op zich heeft een digihelper hier geen invloed op. Ze kunnen eventueel wel zoeken naar een gebruiksvriendelijker alternatief, maar vaak is dit geen optie (bvb. bij online diensten).

Je kan er wel voor zorgen dat je eigen werking zo gebruiksvriendelijk mogelijk is.

Voorbeeld:

Als je voor een les een presentatie gebruikt en de deelnemers moeten naar een site surfen met hun eigen smartphone, dan is het gebruiksvriendelijker om een QR-code te maken dan om hen een url te laten overtypen (je zet de url er wel best ook bij, voor wie geen QR-code scanner heeft).

De term 'digitale inclusie' of 'e-inclusie' verwijst dan ook naar acties en oplossingen die nodig zijn om digitale uitsluiting te voorkomen, zodat iedereen ten volle kan deelnemen aan de digitale samenleving. Enerzijds gaat het om het wegwerken van ICT-gerelateerde drempels, zoals digitale vaardigheden en toegang tot toestellen en internet. Anderzijds moeten mensen ondersteund worden en de kans krijgen

om zelf hun digitale weg te zoeken, bijvoorbeeld door gebruiksvriendelijke websites en apps te ontwikkelen.

De mate waarin iemand digitaal in- of uitgesloten is, kan variëren in de tijd en van de omstandigheden.

Voorbeeld:

- Een ouder koppel waarin 1 partner alle digitale zaken op zich neemt en de ander niet digitaal vaardig is. Die partner is niet digitaal uitgesloten omdat de andere partner alles regelt. Op het moment dat de digitaal vaardige partner wegvalt, is de overblijvende persoon wel digitaal uitgesloten.
- Iemand die nog nooit een computer nodig heeft gehad en die op het werk plots met een digitale toepassing moet werken omdat het bedrijf digitaliseert.

Opmerking: het zou kunnen dat cursisten spreken over ‘digitale kloof’. Dit is een oud begrip dat we niet meer gebruiken. Als iemand dit gebruikt, geef dan dit als duiding:

Digitale kloof is een oud begrip, en sloeg bij de opkomst van computers en internet vooral op het verschil tussen wie een toestel bezit en wie niet. Later kwam daar het al dan niet hebben van digitale vaardigheden bij (= digitale kloof van de tweede graad). ‘Kloof’ geeft een duidelijke splitsing aan, waarbij men uitging van een rechtstreeks verband tussen sociale en digitale uitsluiting.

Dia 5

Filmpje met uitleg door een expert Ilse Mariën (VUB/SMIT)

Info voor deelnemers:

Filmpje waarin digitale uitsluiting uitgelegd wordt en welke acties er helpen om die tegen te gaan:

<https://www.youtube.com/watch?v=5JE2O7KeP44>

Digitale ongelijkheden: onderzoek en cijfers

Dia 6-16 (25 min)

Dia 6

Methodiek

Quiz met keuzekaarten of online. De vragen gaan over de cijfers uit de Barometer Digitale Inclusie. Afhankelijk van je doelgroep kan je dia's en vragen aanpassen met input vanuit de resultaten van de Apestaartjaren en IMEC Digimeter. *(Meer info hierover op de volgende pagina.)*

- Methode 1: online quiz via Kahoot. Deelnemers stemmen via hun smartphone (app installeren is niet nodig) of computer
- Methode 2: quiz via de PowerPointpresentatie. Deelnemers stemmen met gekleurde briefjes (rood, groen, geel, blauw)

Bij elk cijfer geeft de lesgever een korte toelichting. Als je de Kahoot-quiz doet, heb je de powerpoint enkel nodig om de grafieken te tonen.

Introductie

Info voor de begeleider:

- **Cijfers over digitale inclusie in Vlaanderen**

<https://www.mediawijs.be/nl/artikels/cijfers-over-digitale-inclusie-vlaanderen>

Op deze pagina vind je cijfers over digitale inclusie in Vlaanderen. Mediawijs verwijst hierbij door naar onderzoeken als

- *de **Digimeter** (= een jaarlijks onderzoek door imec dat diepgaande inzichten biedt in de digitale gewoonten, vaardigheden, attitudes en technologische trends van de Vlaamse bevolking);*
- *de **Barometer Digitale Inclusie** (= een tweejaarlijks onderzoek naar de evolutie van digitale ongelijkheden in België, met gegevens van STATBEL.)*

- **Apestaartjaren**

<https://www.mediawijs.be/nl/onderzoek/apenstaartjaren>

Apenstaartjaren is een tweejaarlijks onderzoek naar de digitale leefwereld van Vlaamse kinderen en jongeren tussen 6 en 18 jaar. Het onderzoek maakt duidelijk hoe kinderen en jongeren omgaan met digitale media, en wat vandaag de grootste uitdagingen zijn.

Info voor deelnemers:

Er zijn de laatste jaren heel wat onderzoeken gedaan naar digitale ongelijkheid. Omdat dit continu in evolutie is worden onderzoeken zoals de Barometer Digitale Inclusie, en de Digimeter regelmatig herhaald. We gaan nu een quizje doen waarbij je een aantal cijfers moet raden.

- Overloop vraag per vraag.
- Laat de cursisten stemmen, en geef daarna de toelichting.
→ Pas de hoeveelheid info, en de mate waarin je ingaat op de grafieken aan aan je cursistengroep. Voor de ene groep is het genoeg om met de cijfers duidelijk te maken wat digitale uitsluiting is, de andere groep zal graag op de grafieken ingaan.
- Sommige mensen kunnen zich moeilijk iets voorstellen bij percentages. Het helpt om de percentages te vertalen, bijvoorbeeld 35% vertalen naar 'ongeveer 1 op de 3'.

- Belangrijk is om aan te stippen dat bepaalde groepen (mensen met een laag inkomen, ouderen, kortgeschoolden) kwetsbaarder zijn, maar dat er ook telkens mensen zijn die niet tot die groepen behoren en toch kwetsbaar zijn. De vergelijking gaat meestal tussen ‘hoog’ en ‘laag’ inkomen of scholingsniveau. Bij de mensen die tussen de extremen zitten zijn de percentages ook tussenin.

Dia 7

Vraag aan de deelnemers:

- Vraag 1: “Hoeveel volwassen Belgen hebben te weinig digitale vaardigheden om mee te kunnen?”
 - Keuzemogelijkheden: 29%, 40%, 46%, 62%
 - Antwoord = 40%

Info voor deelnemers:

Dit cijfer komt uit de barometer digitale inclusie 2024: 35% van de Belgen tussen 18 en 74 jaar heeft zwakke digitale vaardigheden en 5% zijn niet-gebruikers.

Dit cijfer is de laatste twee jaar met 6% gedaald. De reden hiervoor is niet met zekerheid te bepalen. Wat we wel weten is dat na de corona crisis er in heel Vlaanderen met grote subsidiepotten massaal acties opgezet zijn om digitale uitsluiting tegen te gaan. Deze zullen waarschijnlijk een deel van de daling verklaren. Daarnaast is er ook meer bewustzijn waardoor dienstverleners meer aandacht besteden aan digitale inclusie en gebruiksvriendelijkheid.

Wie zijn die mensen die niet mee zijn? Dit is een heel verscheiden groep: hierin zitten ouderen, maar ook jongeren; mensen met een laag opleidingsniveau of inkomen, maar ook mensen met een hoog inkomen; nieuwkomers en mensen die hier al altijd wonen, alleenstaanden en gezinnen, vrouwen en mannen.

Er zijn wel een aantal groepen die vaker digitaal kwetsbaar zijn: de belangrijkste zijn inkomen, leeftijd en scholingsgraad. Dat betekent echter niet dat bij groepen waarvan verwacht wordt dat ze betere digitale vaardigheden hebben, dit bij iedereen zo is. Zo beschikt bijvoorbeeld ook bijna één op drie jongeren over zwakke digitale vaardigheden.

Bron: barometer digitale inclusie 2024

Dia 8 (optioneel)

Info voor de begeleider:

- Afhankelijk van je groep kan je samen de tabel op dia 8 overlopen.
- Vestig zeker de aandacht op de factoren inkomen, leeftijd en opleidingsniveau.

Bron: barometer digitale inclusie 2024

Dia 9

Vraag aan de deelnemers:

- Vraag 2: Hoeveel procent van de mensen met een hoog opleidingsniveau doet aan digitaal bankieren?
 - Keuzemogelijkheden: Keuzemogelijkheden: 42%, 62%, 82%, 92%
 - Antwoord = 92%

Bron: barometer digitale inclusie 2024

Stel nu meteen vraag 3

Dia 10

Vragen aan de deelnemers:

- Vraag 3: Hoeveel procent van de kortgeschoolden doet aan digitaal bankieren?
 - Keuzemogelijkheden: 42%, 62%, 82%, 92%
 - Antwoord = 82%
- Wat zijn de gevolgen als je geen gebruik maakt van internetbankieren?

Info voor de deelnemers:

E-bankieren hoort bij de 'essentiële digitale diensten'. Hiermee bedoelen we online dienstverlening waarbij een zwak gebruik of niet gebruik ervan kan leiden tot discriminatie bij de toegang tot sociale rechten, bijvoorbeeld moeten betalen voor loketverrichtingen, geen mogelijkheid om de goedkoopste bustickets te kopen (via De Lijn app), niet de goedkoopste medicatie kunnen kopen (via online apotheek), geen overzicht op je medisch dossier hebben, bepaalde voordelen niet kunnen aanvragen...

Vraag aan de deelnemers:

- Welke voorbeelden ken je nog?

Essentiële digitale diensten worden in de onderzoeken opgedeeld in e-administratie, e-bankieren, e-gezondheid en e-handel (online kopen en verkopen van goederen of diensten). Steeds meer Belgen gebruiken deze diensten, maar de kloof tussen diverse bevolkingsgroepen is groot.

Wat digitaal bankieren betreft hebben de kortgeschoolden de laatste 2 jaar een grote inhaalbeweging gemaakt: van 64% naar 82%. Voor e-administratie en e-gezondheid is er helaas nog steeds een verschil van meer dan 30% tussen kort- en langgeschoolden.

Bron: barometer digitale inclusie 2024

Dia 11

Vraag aan de deelnemers:

- Vraag 4: “Hoeveel procent van de jongeren tussen 16 en 24 jaar is digitaal kwetsbaar?”
 - Keuzemogelijkheden: 16%, 32%, 48%, 63%
 - Antwoord = 32%

Info voor de deelnemers:

1 op 3 van de jongeren tussen 16-24 jaar zijn nog steeds digitaal kwetsbaar. Jonge internetgebruikers met een lage opleiding zijn extra kwetsbaar: 52% heeft zwakke digitale vaardigheden, een getal dat zelfs gestegen is. (In 2021 had 45% van deze doelgroep zwakke digitale vaardigheden.) Dit is verhoudingsgewijs 5 keer meer dan bij degenen met een diploma hoger onderwijs.

De kloof tussen jongeren met een diploma lager of hoger onderwijs diploma is op 2 jaar tijd toegenomen en zelfs verdubbeld. Waar de vaardigheden bij de ene groep alleen maar versterken, verzwakt deze bij de andere groep.

Behandel jongeren dus niet zomaar als één gezamenlijke groep die digitaal ‘wel mee is’.

Extra info:

- Jongeren die enkel een diploma lager secundair onderwijs hebben (of het secundair onderwijs nog niet afgerond hebben) heeft 52% zwakke, 33% basis en 15% gevorderde vaardigheden.
- Van de jongeren met een diploma middelbaar onderwijs heeft 27% zwakke digitale vaardigheden, 38% basisvaardigheden en 35% gevorderde vaardigheden.
- Jongeren met een diploma hoger onderwijs hebben 10% zwakke, 34% basis en 56% gevorderde vaardigheden.

Cijfers: Barometer Digitale Inclusie 2024

Dia 12

Vraag aan de deelnemers:

- Vraag 5: “Welk toestel wordt het meest gebruikt om toegang te krijgen tot het internet?”
 - Keuzemogelijkheden: laptop, tablet, smartphone, ander geconnecteerd apparaat
 - Antwoord = smartphone

Info voor de deelnemers:

De smartphone is nog steeds het meest gebruikte apparaat voor toegang tot het internet: 91% van alle internetgebruikers bezit een smartphone, gevolgd door de laptop (69%) en tablet (36%).

Tussen 2021 en 2023 zien we echter een grote stijging in de categorie bezit van ‘ander geconnecteerd apparaat’, waaronder smartwatches, slimme tv’s, ... vallen. Deze cijfers zijn verdubbeld: van 8% naar 14%.

Bron: Barometer Digitale Inclusie 2024

Dia 13

Vraag aan de deelnemers:

- Vraag 6: “Hoeveel procent van de 25-54 jarigen met een diploma lager secundair onderwijs gebruikt enkel de smartphone om het internet te raadplegen?”
 - Keuzemogelijkheden: 8% , 24 % , 42 % , 65 %
 - Antwoord = 42 %

Info voor de deelnemers:

We zien een erg sterke stijging bij de personen met een diploma lager secundair onderwijs in de leeftijdsgroepen 25-54 jaar (en zelfs bij 55-74 jaar!): 4 op 10 gebruikt enkel de smartphone om op het internet te gaan.

In de leeftijdsgroep 25- 54 jaar maar met een diploma hoger onderwijs gebruikt slechts 6% enkel de smartphone. Zij hebben namelijk ook toegang tot andere ICT-apparaten zoals laptops.

Vragen aan de deelnemers:

- Is dit herkenbaar voor jullie?
- Wat zijn de nadelen om enkel via je smartphone het internet te raadplegen?

Info voor de deelnemers:

Dit verschil leidt tot steeds meer beperkingen tussen de verschillende doelgroepen. Er zijn namelijk steeds meer geavanceerde vormen van internethandelingen die door een gebruiker uitgevoerd moeten worden, denk maar het online raadplegen en invullen van een belastingsbrief of het invullen van een online formulier. Dit is erg moeilijk of zelfs niet mogelijk op een smartphone.

Bron: Barometer Digitale Inclusie 2024

Dia 14

Vraag aan de deelnemers:

- Vraag 7: “Hoeveel procent de mensen tussen 65 en 74 jaar gebruikt geen internet?”
 - Keuzemogelijkheden: 16%, 27%, 35%, 40%

- Antwoord = 16%

Info voor de deelnemers:

16% van de mensen tussen 65 en 74 maakt geen gebruik van het internet. Dit percentage stijgt tot 21% wanneer ze in een inkomensarm huishouden wonen.

Vraag aan de deelnemers:

- Welke problemen geeft dit voor deze doelgroep?
- Mogelijke antwoorden: uitsluiting gezondheidszorg (MyNexus-app), openbaar vervoer zoals de bus nemen (dienstregeling via app), ...

Cijfers: Barometer Digitale Inclusie 2024

Dia 15

Vraag aan de deelnemers:

- Vraag 8: “Hoeveel procent van alleenstaanden met een laag inkomen hebben thuis geen internet?”
 - Keuzemogelijkheden: 5%, 11%, 18%, 27%
 - Antwoord = 18%

Info voor de deelnemers:

Er is een stijging aan internetaansluitingen thuis, maar toch blijft er een achterliggende grote kloof tussen inkomensniveaus. Hoewel het aansluitingspercentage bij gezinnen met een laag inkomen aanzienlijk gestegen is, heeft meer dan 1 op 10 inkomensarme huishoudens (11%) nog steeds geen internetaansluiting thuis. Bij huishoudens met een hoog inkomen is dit maar 1%.

Als we specifieker focussen op alleenstaanden met een laag inkomen ligt de kloof nog hoger: 18% heeft geen internetaansluiting tegenover 2% van alleenstaanden met een hoog inkomen.

Cijfers: Barometer Digitale Inclusie 2024

Dia 16

Vraag aan de deelnemers:

- Vraag 9: Hoeveel procent van de werkzoekenden heeft geen vaardigheden rond online veiligheid?
 - Keuzemogelijkheden: 24%, 35%, 41%, 56%
 - Antwoord = 41%

Info voor de deelnemers:

We zien opvallende verschillen naargelang het inkomensniveau en de beroepsstatus van personen. Het percentage mensen dat geen kennis heeft van online veiligheid wordt verdubbeld als deze personen tot een inkomensarm huishouden behoren of werkloos zijn.

Afhankelijk van leeftijd en geslacht of nationaliteit zien we ook dat er nog steeds heel wat mensen zijn die over geen vaardigheden beschikken rond online veiligheid. Dit stijgt zelfs tot 38% in de groep 'Belgen' en '55-74' jaar.

Concreet gaat het bij de vaardigheden inzake online veiligheid om het al dan niet doen van volgende zes zaken:

- *Checken of de website waarnaar je je persoonsgegevens hebt verzonden, beveiligd was (bv. https-sites, logo of veiligheidscertificaat)*
- *Het privacybeleid lezen voor je persoonlijke gegevens invoert*
- *De toegang tot je geografische locatie beperken of weigeren*
- *De toegang beperken tot je profiel of inhoud op sociale netwerken of clouddiensten voor de opslag van onlinegegevens*
- *Het gebruik van je persoonsgegevens voor reclamadoeleinden weigeren*
- *Je browserinstellingen wijzigen om het aanmaken van cookies op je computer te voorkomen of te beperken*

Cijfers: Barometer Digitale Inclusie 2024

Dia 17-18 (10 min)

Het e-inclusie werkveld in Vlaanderen en in jouw gemeente of regio

Dia 17

Digitale inclusie in Vlaanderen

Info voor de deelnemers:

Er is in Vlaanderen een vrij groot e-inclusie werkveld, en sinds de coronacrisis zijn er meer en meer lokale besturen en organisaties bezig met digitale inclusie.

Info voor de begeleider:

- Klik op elke link en overloop kort de website.
 - De website www.digitaleinclusie.be is dé website waarin alles rond digitale inclusie in Vlaanderen wordt gebundeld.

- op databank.e-inclusie.be/ staat veel materiaal dat je voor opleidingen of om uitleg te geven kan gebruiken, of als achtergrond voor jezelf als digihelper
- De belangrijkste organisatie in het Vlaamse e-inclusielandschap is Mediawijs: www.mediawijs.be.

Mediawijs is het Vlaamse Kenniscentrum Digitale en Mediawijsheid van de Vlaamse overheid en imec vzw. Mediawijs helpt de inwoners van Vlaanderen en Brussel om digitale technologie en media actief, creatief, kritisch en bewust te gebruiken en begrijpen om deel te nemen aan onze maatschappij. Digitale inclusie is één van de thema's in hun opdracht.

Mediawijs zorgt ervoor dat gemeenten en organisaties die met digitale inclusie bezig zijn uitwisselen en samenwerken. Deze opleiding is bijvoorbeeld een samenwerking tussen Mediawijs, VVSG (Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten) en District09 (de ICT-partner van Stad Gent).

Info voor de deelnemers:

Wat is de link met jouw rol als digihelper?

- Je kan hier zelf inspiratie opdoen, handleidingen en filmpjes vinden die je kan gebruiken bij je lessen of meegeven met mensen die je geholpen hebt.
- Je kan de info doorgeven aan andere mensen van de organisatie of gemeente waar je digihelper bent. Mensen die iets aan digitale uitsluiting willen aanpakken, weten vaak niet wat er al allemaal bestaat aan materiaal, goede praktijken en achtergrondinformatie. Jij kan ambassadeur zijn voor digitale inclusie in jouw organisatie of gemeente door deze info door te geven.

Dia 18

Digitale inclusie in jouw gemeente of regio

Info voor de begeleider:

Dit onderdeel is enkel zinvol als de cursisten allemaal uit dezelfde gemeente of regio komen, en er daar al acties rond digitale inclusie plaatsvinden.

- Zoek op wat het bestaande aanbod is, en voeg dit toe aan de PowerPointPresentatie.
- Als de cursisten uit verschillende regio's komen of je hebt geen zicht op het aanbod in de regio, verwijst dan naar de overzichtskaarten op digibanken.vlaanderen.be en www.123digit.be

Pauze (15 min)

Digistarters begrijpen en herkennen

Dia 19-28 (20 min)

Doelen

- Cursisten denken na waarom mensen niet deelnemen aan de digitale wereld
- Cursisten denken na hoe ze digistarters kunnen herkennen
- Cursisten weten dat een inschatting van digitale vaardigheden gebeurt op basis van vragen én actie
- Cursisten weten dat er online tools bestaan om digitale vaardigheden in te schatten
- Cursisten beseffen dat om digitale vaardigheden te ontwikkelen een heleboel andere vaardigheden nodig zijn.

Methodiek

Brainstorm in groepjes (of in de grote groep)

Dia 19 (5 min)

Digistarters begrijpen

Vraag aan de deelnemers:

- Waarom heeft iemand moeite om mee te geraken in de digitale wereld?

Info voor de begeleider:

Laat onderstaande antwoorden op de PowerPointPresentatie verschijnen (dit gaat automatisch na de eerste klik) en bespreek kort.

Info voor de deelnemers:

- **Weerstand tegen digitalisering:** iemand kan sterk gekant zijn tegen digitalisering. Die weerstand komt vaak voort uit angst, bijvoorbeeld vrees dat digitale diensten niet veilig zijn of dat de offline mogelijkheden alsmaar verder afgebouwd zullen worden.
- **Nooit geleerd:** een veel voorkomende reden is dat mensen het simpelweg nooit geleerd hebben. Niet op school, niet thuis en niet op het werk. Het gaat te snel. De digitale wereld evolueert aan een verschroeiend tempo. Wie vandaag mee is met de meest gangbare toepassingen, hinkt volgend jaar alweer achterop.
- **Faalangst en gebrek aan digitaal zelfvertrouwen:** één keer een blunder begaan en nooit meer een computer aangeraakt? Het komt vaker voor dan we denken. Mensen zijn bang hun toestel

kapot te maken, per ongeluk documenten te wissen of berichten naar verkeerde mensen te sturen. Ook verhalen over phishing, datalekken en inbreuken op de privacy zorgen voor onzekerheid en angst om fouten te maken.

- **Laaggeletterdheid:** één op zeven van de volwassenen in Vlaanderen is laaggeletterd. Dit betekent dat zij elke dag opnieuw problemen ondervinden met bijvoorbeeld het begrijpen van overheidsbrieven, het interpreteren van bus- en treintabellen, het invullen van formulieren, enzovoort. Als je moeite hebt met lezen, schrijven of informatie interpreteren, is het ongelofelijk ingewikkeld om te werken met een computer of smartphone. Het wordt nog moeilijker door de vele Engelstalige woorden in de digitale wereld.
- **Moeite met de Nederlandse taal:** mensen die de Nederlandse taal onvoldoende beheersen, zullen ook moeite hebben om digitale taken in het Nederlands te volbrengen. Dit zegt echter niets over hun digitale vaardigheden in hun eigen taal.
- **Digitaal-arme omgeving:** wie voor het werk geen computer nodig heeft, en thuis niet over internet of digitaal toestel beschikt, krijgt weinig kansen om digitale vaardigheden te oefenen. Dikwijls zijn dit mensen die kortgeschoold zijn en met een klein budget moeten rondkomen. De mensen in hun persoonlijk netwerk hebben vaak een gelijkaardig profiel waardoor ze ook bij vrienden en familie weinig in aanraking komen met de digitale wereld.
- **Beperkt budget:** een computer, smartphone, internetaansluiting... zijn een grote kostenpost voor wie met een klein budget moet rondkomen. En wie geen toestel en internet heeft, heeft minder kansen om digitaal bij te leren.

(15 min)

Digistarters herkennen

Vraag aan de deelnemers:

- Hoe kom je te weten wat iemand kan en hoeveel hulp die persoon nodig heeft?

Info voor de begeleider:

Geef de cursisten de opdracht “denk aan iemand die je kent die niet zo digitaal vaardig is.”

Stel deze vragen:

- Hoe merk je dat die persoon niet zo digitaal vaardig is?
- Welke hulp heeft die persoon nodig?
- Hoe behelpt die persoon zich momenteel?
- Wie heeft hier ervaring mee? Hoe pak je dat aan? Wie heeft een voorbeeld?

Dia 20 (15 min)

Inschatten van digitale vaardigheden

Digitale vaardigheden kan je op verschillende manieren inschatten.

Vraag voor de deelnemers:

- Laat de deelnemers nadenken: hoe kan je dit doen?

Info voor de begeleider:

- Klik daarna door op dezelfde dia. Er komt nu 'inschatting op basis van een gesprek'.
- Laat de deelnemers nadenken over mogelijke vragen om digitale vaardigheden in te schatten. Klik daarna door.
- Tip: bij inschatting op basis van gesprek: vraag 'hoe vaak', 'hoe', 'waarvoor', 'wanneer' bvb. hoe vaak stuur je berichtjes naar mensen? Hoe ga jij op het internet? Waarvoor gebruik jij een computer?

Dia 21

Info voor de deelnemers:

Naast een gesprek maak je ook best een inschatting op basis van acties: vertrouw niet enkel op wat iemand zegt dat hij kan of niet kan. Als je mensen iets laat doen, zie je zelf waar ze staan.

Info voor de begeleider:

- Laat de deelnemers nadenken over mogelijke acties om digitale vaardigheden in te schatten. Klik daarna door.
- Voor wie graag een instrument gebruikt, is er de diagnosetool van:
 - 123-digit: <https://www.123digit.be/nl/leren/>,
<https://www.123digit.be/nl/didactische-tools/hoe-voer-je-een-digitale-diagnose-uit-met-1-2-3-digit>

Stappenplan bij inschatten van digitale vaardigheden

Info voor de deelnemers:

We bespreken de stappen hier in een bepaalde volgorde, maar die is niet in steen gebeiteld. Het kan ook zijn dat je eerst stap 3 neemt, en dan pas het gesprek kan aangaan. Dit hangt af van die situatie: als iemand bij jou komt met een (acute) vraag, dan is de volgorde van stappen 3124.

Spreek je zelf iemand aan, of toont iemand interesse in de digitale wereld, dan is de volgorde 124, waarbij stap 3 waarschijnlijk niet relevant is.

1. Het gesprek aangaan

Als iemand tot bij jou komt voor individuele hulp of voor een les, kan je meteen naar stap 2. Denk echter ook eens hoe je mensen die niet 'vanzelf' bij jou terechtkomen kan bereiken. Bijvoorbeeld:

- In een ruimte waar personen vrij gebruik kunnen maken van digitale tools
- In een setting waar mensen voor andere zaken komen dan voor het digitale
- In een wachtrij

Als je digitaal kwetsbare personen op wil sporen is het gesprek aangaan een essentiële eerste stap.

2. Eerste inschatting

Probeer met enkele vragen tot een eerste grove inschatting te komen:

- Wat het probleem of de behoefte is waar de persoon mee zit
- Waarom de persoon het niet zelf kan oplossen
- Wat de motivatie van de persoon is om (met hulp) iets digitaals te doen
- Welke toestellen en tools de persoon al kan gebruiken

3. Acut probleem oplossen

Wanneer de persoon een dringende hulpvraag heeft is het belangrijk om die eerst te beantwoorden en de persoon te helpen met wat moet gebeuren. Zo neem je de stress weg en win je het vertrouwen, zodat je daarna de dialoog kan verderzetten.

De acute vraag oplossen geeft je ook de mogelijkheid om de persoon zelf aan het werk te zien, of diens motivatie rond het digitale in te schatten.

4. Verdere inschatting om toe te leiden naar volgende leerstappen

Idealiter los je als digihelper niet enkel een acuut probleem op, maar help je mensen ook verder op weg om hun digitale vaardigheden te verbeteren. Je kan hen zelf tijdens een volgende ontmoeting iets nieuws aanleren of hen doorverwijzen naar ander bestaand aanbod (bvb. lessen). In beide gevallen is het interessant om de digitale vaardigheden van de persoon in kaart te brengen. Zo krijg je een preciezer beeld van hoe je de persoon het beste kunt oriënteren.

Dia 24

Info voor de deelnemers:

Diagnosetool 123 digit

Op www.123digit.be vind je een (korte) diagnosetool, waarbij mensen een aantal acties moeten uitvoeren (bvb. een mail schrijven), op basis waarvan hun niveau van digitale vaardigheden wordt ingeschat. De tool is niet erg fijnmazig, maar geeft wel een indicatie van basisvaardigheden en is erg toegankelijk.

→ Klik op de 'Diagnosetool' link en vul de 2 eerste opdrachten in, om een beeld te geven van de tool.

Dia 25

Diagnosetool PIX

Pix is een online platform voor het beoordelen, ontwikkelen en certificeren van digitale vaardigheden. Het platform is eenvoudig te gebruiken en is gericht op gebruikers van alle niveaus, van beginner tot gevorderde.

De diagnosetool stelt verschillende uiteenlopende doe-vragen. De vragen zijn zo opgebouwd dat de persoon informatie moet opzoeken op het internet, een bijlage moet downloaden of een vraag interactief moet invullen. Hierdoor kunnen bepaalde vragen voor bepaalde doelgroepen een uitdaging vormen. Het kan helpen om deze test in te vullen in een 1-op-1-kader.

→ Klik op de 'Ik probeer PIX' en vul de 2 eerste opdrachten in, om een beeld te geven van de tool.

Dia 26

Zelftest Digihandig

Digihandig is een app die je kan downloaden om eenvoudig en veilig te leren werken met de smartphone. De app bevat ook een zelftest. Deze helpt om te weten te komen welke onderwerpen of vaardigheden mensen kunnen inoefenen via de Digihandig-app.

De test is een zelfbeoordelingstest die bestaat uit 3 onderdelen: 'Wat voel je?', 'Wat weet je?', 'Wat doe je?'. Rond elk onderdeel worden stellingvragen gegeven die de persoon zelf moet beantwoorden via 'helemaal eens, eens, oneens, helemaal oneens'.

De test is toegankelijk en snel uit te voeren, maar geeft geen zicht of de persoon effectief de gevraagde kennis of vaardigheden kan uitvoeren op de smartphone of tablet.

→ Klik door naar **dia 27** om een beeld te geven van de tool.

Dia 28

De ijsberg onder digitale vaardigheden

Vraag aan de deelnemers:

- Wat zie je in deze tekening?

Info voor de 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?

Jouw rol als digihelper — Basishouding

Dia 29-47 (75 min)

Benodigdheden

- Balpennen
- Geprinte casussen over referentiekader
- OFWEL: afgedrukte memory, één exemplaar per 4 à 5 deelnemers. (Zie bijlage 'Memory kaartjes')
- OFWEL: online spinner-wheel, <https://ahaDias.com/nl/features/spinner-wheel/> .
Vul bij de 'entries' deze woorden in: expert, toestel, stapjes, herhaling, leren, succes, respect, ontvangst, taal, luisteren.

Doelen

- Cursisten worden zich bewust dat hun referentiekader bepaalt hoe ze naar mensen kijken
- Cursisten leven zich in in de positie van digistarters via casussen
- Cursisten denken na over thema's die belangrijk zijn bij hun werk als digihelper

Referentiekader (30 minuten)

Dia 30-31 (10 min)

Info voor de begeleider:

Laat [het filmpje van de motorrijders](#) zien en bespreek in groep wat ze denken dat de essentie is. De begeleider vult eventueel aan dat iedereen met een bepaalde 'bril', 'oordeel', ... naar de wereld kijkt.

Info voor de deelnemers:

Iedereen heeft een andere achtergrond: wat je allemaal hebt meegemaakt, je gewoontes, je opvoeding, je ervaringen, je opleiding, je cultuur, je karakter, je religie, ... bepaalt mee hoe je naar andere mensen kijkt, welke meningen je hebt, wat je verwacht van anderen, hoe je naar de wereld kijkt.

1. Belangrijk dat je je daarvan bewust bent als je mensen gaat helpen. Je hoeft niet hetzelfde te denken, maar zo vermijd je misverstanden en kan je elkaar beter begrijpen.
2. Voor sommige mensen vraagt het veel moed om een vraag aan de Digihelper te stellen. Verplaats je zo veel mogelijk in de persoon en toon begrip.
3. Laat je eigen vanzelfsprekendheden los. Een app installeren, een programma downloaden, ... is niet voor sommige mensen gemakkelijk en voor anderen moeilijk.

Dia 32-35 (10 min)

Casussen en opdrachten

Dia 32-35 (20 min)

Casussen

Benodigdheden:

- [Printblad M1 casussen referentiekader](#)
- Balpennen

Oefening: Verdeel de groep in drie groepjes en geef elk een casus.

- Laat hen eerst in hun groepje bespreken hoe ze de casussen interpreteren (10 min).
- Laat elk groepje hun casus voorlezen en vertellen hoe ze dit interpreteren/mee zouden omgaan. Laat de groep verder aanvullen (10 min). Er zijn geen juiste of foute antwoorden!
- Bij elke casus geeft de begeleider ook zijn/haar/hun eigen interpretatie over de situatie als deze nog niet vermeld is tijdens het bespreken van de casus.

Dia 33

Casus 1: nieuwe smartphone

Een man komt langs met een splinternieuwe smartphone. Hij vraagt of je hem wegwijs kan maken op het internet, omdat die zijn eerste gsm met internet is. Na wat babbelen vertelt de man dat hij geen SIM kaart heeft en dat ook niet hoeft omdat dat te duur is.

Vragen met mogelijke antwoorden:

1. Hoe interpreteer jij deze situatie?
2. Wat is hier mogelijks aan de hand?
3. Welke oplossingen kan je aan de man aanbieden?

Mogelijke antwoorden (andere antwoorden ook mogelijk):

1. Hoe interpreteer jij deze situatie?

- De man weet niet wat een SIM kaart is of hoe gsm abonnementen werken
- De man denkt dat er automatisch een SIM/abbonement bij je telefoon is toegevoegd
- De man wou gewoon een gsm omdat iedereen er eentje heeft maar heeft niet nagedacht over extra/bijkomende kosten
- De man let hard op zijn geld

2. Wat is hier mogelijks aan de hand?

- De man leeft mogelijks in kansarmoede
- De man geeft niet graag geld uit
- De man kent weinig van gsm's en hoe deze werken

3. Welke oplossingen kan je aan de man aanbieden?

- Via wifi kan je al heel wat doen. Wel duidelijk uitleggen wat wifi is en wanneer hij hier gebruik van kan maken
- Samen zoeken naar het beste abonnement voor hem
- Doorverwijzen naar een sociale organisatie die hem kan helpen bij een sociaal tarief afsluiten

Dia 34

Casus 2: e-mail

Een vrouw vraagt aan jou om te helpen met een e-mail op te stellen. Je wil haar stap voor stap uitleggen hoe ze dit moet doen, maar ze blijft steeds volhouden dat jij het voor haar moet doen. Je probeert haar uit te leggen dat ze niks verkeerd kan doen en dat we het samen doen. Op die manier kan ze het de volgende keer ook alleen. De vrouw wordt erg kwaad op je en roept dat je het toch gewoon voor haar moet doen.

Vragen:

1. Hoe interpreteer jij deze situatie?
2. Wat is hier mogelijks aan de hand?
3. Waarom zou deze vrouw kwaad worden en waar moet je rekening mee houden als Digihelper?

Mogelijke antwoorden:

1. Hoe interpreteer jij deze situatie?

- De vrouw is te onzeker om het alleen te doen
- De vrouw heeft geen zin om het werk te doen/te leren
- De vrouw vindt zichzelf te oud om het nog te leren

2. Wat is hier mogelijks aan de hand?

- De vrouw had misschien al een hele slechte dag achter de rug
- De vrouw is heel onzeker op digitaal vlak en durft niet
- De vrouw kan niet lezen of schrijven

3. Waarom zou deze vrouw kwaad worden en waar moet je rekening mee houden als Digihelper?

- Je kent de achtergrond van de vrouw niet dus hou rekening met factoren die je (nog) niet kent.
- Neem dit zeker niet persoonlijk op als Digihelper! (zie: moeilijke situaties).

Dia 35

Casus 3: Je moet...

Je krijgt bezoek van een vrouw en na een korte conversatie merk dat je ze een beperkt niveau van Nederlands heeft. Ze zegt: "Je moet voor mij ltsme installeren, jij moet mij nu helpen". Als Digihelper heb je moeite met de bevelende toon van de vrouw.

Bijvragen:

1. Hoe interpreteer jij deze situatie?
2. Wat is hier mogelijks aan de hand?
3. Hoe ga je hier mee om als Digihelper?

Mogelijke antwoorden:

1. Hoe interpreteer jij deze situatie?

- Ze moet héél dringend geholpen worden en heeft geen tijd
- Door haar beperkt niveau van Nederlands drukt ze zich misschien anders uit dan dat ze zelf wilt
- Ze geeft graag bevelen

2. Wat is hier mogelijks aan de hand?

- Je niet voldoende kunnen uitdrukken in het Nederlands zorgt voor een wat ongewone communicatie
- De vrouw is al naar heel wat sociale diensten gestuurd dus ze zit al met een bepaalde frustratie om geholpen te worden

3. Hoe ga je hier mee om als digihelper?

- Je laat het passeren en helpt haar op een vriendelijke manier verder. Je bent je bewust van het taalniveau van de vrouw
- Je geeft aan dat niets 'moet' maar dat je haar wel graag wil helpen

Dia 36-47 (45 min)

Memory: basishouding

Benodigdheden:

- Printblad M1 '[Memory kaartjes](#)'

Oefening: Je kan met een memoryspel of een spinner-wheel werken. Het spel is de aanleiding om rond een aantal thema's na te denken. De meeste thema's komen in de volgende modules uitgebreider aan bod.

- Als je met meerdere begeleiders bent kan je in verschillende groepjes werken, met elk een memory-spel. De thema's worden in de groepjes besproken, elk onder leiding van een begeleider.
- Als je alleen bent als begeleider, kan je werken met een spinner-wheel. Draai aan het rad en neem het kaartje van de memory met het thema dat geselecteerd is. Je kan de deelnemers nog steeds in groepjes indelen, en hen elk om de beurt een thema laten draaien. Enkel de mensen van het groepje mogen praten. De rest zwijgt en volgt de discussie van het groepje. Eventueel kan de rest achteraf bijkomende commentaar geven. Hou er rekening mee dat dit extra tijd in beslag neemt.

Stel de vragen die bij het thema horen. Laat de deelnemers discussiëren en stuur eventueel bij.

Dia 38

Thema: je hoeft geen expert te zijn

Vragen voor de deelnemers:

- Wat versta je hieronder?
- Ben je al eens met een situatie geconfronteerd geweest dat je geen antwoord had? Hoe ga je daar mee om?
- Waarom is het belangrijk volgens jou om wel/geen expert te zijn?

Achtergrond voor de begeleider:

Een digihelper kan niet alles weten over de digitale wereld. Het is niet te vermijden dat er vragen komen die de digihelper niet kan oplossen. Het is dan belangrijk om met de hulpvrager te zoeken waar die wel een antwoord op zijn vraag kan krijgen, bijvoorbeeld bij een andere vrijwilliger, bij een andere organisatie, een professionele medewerker, ...

Niemand kan alles weten over de digitale wereld, het is dus onmogelijk om overal expert in te zijn. Een belangrijke vraag is wat een digihelper wel minimaal moet weten of kunnen. In de inspiratiegids 'werken met vrijwillige digihelpers' staan deze criteria. Neem zeker pagina 12 tot 16 door als

voorbereiding.

https://assets.mediawijs.be/2022-10/mediawijs_inspiratiegids_07_nieuw-formaat_web.pdf

Kan iemand die hier (nog) niet aan voldoet dan geen digihelper zijn? Toch wel, maar best in duo met iemand die wel meer technische bagage heeft. Wat goed zou kunnen werken is een duo van iemand die technisch veel weet maar sociaal wat onhandig is met iemand die heel sociaal is maar minder digitaal vaardig.

Er zijn ook voordelen aan 'geen expert zijn'. Bezoekers zien dat ook jij niet alles weet, zaken moet opzoeken of beroep doen op hulplijnen.

Deze vraag en visie kan gevoelig liggen: sommige digihelpers hechten sterk aan het imago van alwetende expert. Iemand die redelijk technisch onderlegd is zal door digistarters ook als expert gezien worden. Probeer hen duidelijk te maken dat zeggen/tonen dat ze ook niet alles weten geen falen is, maar dat het digistarters ook op hun gemak kan stellen.

Het komt ook voor dat een digistarter moeilijk kan aanvaarden dat een digihelper iets niet weet of kan. Dit kan ervoor zorgen dat de digihelper het gevoel heeft dat die wel alles moet kunnen of kennen, of dat de digihelper het erg belangrijk vindt om op elke hulpvraag te kunnen antwoorden.

Dia 39

Thema: gebruik het eigen toestel van de klant

Vragen voor de deelnemers:

- Waarom is dit belangrijk?
- Kan je altijd het eigen toestel gebruiken?

Achtergrond voor de begeleider:

Digistarters moeten wat ze in de les of in het digipunt geleerd hebben thuis zelfstandig kunnen uitvoeren. Omdat voor hen alles wat ze leren nieuw is, kan het problemen geven als een scherm of toepassing er niet precies hetzelfde uit ziet als in de les of het Digipunt. Een digistarter kan niet inschatten of iets dat er anders uit ziet een cruciaal gegeven is of niet, en het kan zijn dat hij daardoor niet verder durft gaan.

Een website of toepassing ziet er niet op elk toestel hetzelfde uit. Ook al heeft iemand een Windows10-computer zoals in het Digipunt, dan nog kan het er anders uitzien (andere iconen in de taakbalk, andere documentstructuur, andere versie van Office, ...), waardoor de digistarter in de war geraakt. Je werkt dus best met de laptop van de digistarter. Als die enkel een desktop heeft, gaat dat natuurlijk moeilijker want dan moet je aan huis gaan.

Smartphones verschillen heel erg van elkaar dus daar is het essentieel om het toestel van de digistarter te gebruiken.

Dia 40

Thema: Werk met kleine stapjes

Vragen voor de deelnemers:

- Waarom is het beter om met kleine stappen te werken?
- Heeft iemand een concreet voorbeeld?

Achtergrond voor de begeleider:

Je kan best met het kleinste stapje beginnen, om in te schatten op welk niveau de digistarter zit. Kan iemand zijn toestel aanzetten? Weet hij waar hij moet tikken om een bepaalde app te openen?

Door met kleine stapjes te werken, kan je vermijden dat de digistarter zich dom voelt. Als je bijvoorbeeld meteen vraagt om de mailapp te openen, geeft dat de indruk dat “iedereen dat kan”. Leg je zaken te snel of in te grote sprongen uit, dan kan de digistarter niet volgen en heeft die een faalervaring.

Oefening:

- Verdeel de groep in duo's.
- Laat elk groepje de verschillende stappen opschrijven die je nodig hebt om uit te leggen hoe een Digistarter met Google Maps van de 'huidige locatie' naar de bibliotheek (of een andere relevante locatie in de buurt) geraakt.
- Overloop dan in grote groep hoeveel stappen elk groepje nodig had.

Dia 41

Thema: Zorg voor voldoende herhaling

Vragen voor de deelnemers:

- Waarom is herhaling belangrijk?
- Op welke manier zou je dit aanpakken?

Achtergrond voor de begeleider:

Mensen leren door herhaling. In een setting waar meerdere contactmomenten zijn, zoals een lessenreeks of een individueel traject, kan dit makkelijk ingebouwd worden. Zowel in de sessie kan er herhaald worden, als tussentijds met opdrachten voor thuis. Herhaling werkt het best als er wat tijd zit

tussen de verschillende keren dat de actie uitgevoerd wordt. Er mag ook niet te veel tijd tussen zitten want dan is er een risico dat men vergeten is hoe het moet en niet kan herhalen.

In een setting waar eenmalig contact is, zoals een Digipunt met vrije inloop, is het moeilijker om herhaling te voorzien. Daar kan het eventueel wel door de persoon op meerdere manieren met een app aan het werk te zetten (bijvoorbeeld: inloggen op verschillende websites met itsme), of om enkele keren na elkaar hetzelfde te oefenen.

Herhalen kan je ook stimuleren door wat de persoon moet doen te noteren, of er een kort filmpje van te maken, met de game bar in Windows of een screen-recorder app.

Dia 42

Thema: Leer van elkaar

Vragen voor de deelnemers:

- Wat versta je hieronder?
- Hoe wisselen jullie uit met andere vrijwilligers/collega's? Of hoe zou je willen uitwisselen?

Achtergrond voor de begeleider:

Als er nog geen systeem van intervisie is voor je cursisten, noteer dan zeker hun ideeën rond uitwisselen met collega-vrijwilligers, en bespreek met hen hoe er in hun regio iets rond kan opgezet worden: wie kunnen ze hiervoor aanspreken? Kan jij als lesgever een rol spelen? ...

Dia 43

Thema: Elk succes is er eentje

Vragen voor de deelnemers:

- Wat versta je hieronder?
- Heeft er iemand een concreet voorbeeld?

Achtergrond voor de begeleider:

Voor beginners kan zelfs het kleinste stapje al een overwinning zijn. Het is belangrijk om elk succesje te benoemen en complimentjes te geven als mensen een stap gezet hebben. Wel opletten dat het niet kinderachtig overkomt.

Dia 44

Thema: Hou rekening met kwetsbaarheden en behandel iedereen met respect

Vragen voor de deelnemers:

- Ben je al geconfronteerd geweest met kwetsbaarheden waar je aanvankelijk niets van wist?
- Hebben jullie voorbeelden die bij deze tip passen?
- Hoe zou je dit concreet invullen?

Achtergrond voor de begeleider:

Voorbeelden kunnen zijn: mensen die nog niet zo goed Nederlands spreken, laaggeletterden, fysieke beperking (bvb. slecht zien, beven), beperkt leervermogen (bvb. door verstandelijke beperking, ouderdom, ...).

In de derde module komen er tips aan bod om met dit soort kwetsbaarheden om te gaan.

Dia 45

Thema: Zorg voor een warme en open ontvangst

Vragen voor de deelnemers:

- Hoe ontvang jij op een warme manier?
- Hoe zou je graag ontvangen worden?

Achtergrond voor de begeleider:

Voor de meeste mensen is hulp vragen een grote drempel, zeker bij digitale zaken. Het beeld leeft dat 'iedereen dit kan' en dat je faalt als je niet mee bent. Daarom is het heel belangrijk dat mensen een warm welkom krijgen en de boodschap, expliciet en impliciet, dat het oké is om hulp te vragen, dat veel mensen niet mee zijn en dat je de vraag die ze stellen al meer gehoord hebt

Warme ontvangst heeft zowel met je eigen houding als met de fysieke setting te maken. Laat de cursisten bij beide aspecten het 'zo onwelkom mogelijkste' scenario bedenken, en zoek alternatieven.

Zorg dat deze zaken aan bod komen:

- **Eigen houding:** norske begeleider, kijkt mensen niet aan, zit met zijn rug naar de mensen met zijn gezicht achter een computerscherm, is met anderen aan het praten en negeert de hulpvrager, niemand komt naar de hulpvrager toe
- **Fysieke setting:** onduidelijk waar het Digipunt is, kille ruimte, begeleider zit achter een computerscherm en een grote tafel zoals een dokter met spreekuur.

Nota: dit laatste is iets waar veel digihelpers niet bij stilstaan: het feit dat er een letterlijke (fysieke) barrière is creëert ook figuurlijk afstand.

- Als de digihelper achter een tafel zit, en de bezoeker aan de andere kant, dan creëert dit letterlijk, maar ook figuurlijk, afstand. Deze opstelling doet denken aan een consultatie bij een specialist. Je installeert ongewild de indruk dat de onkundige bezoeker op consult komt bij de alwetende digihelper om het probleem op te lossen. De bezoeker voelt zich daardoor (nog) onkundig(er) en het zal moeilijker zijn om die te stimuleren om zelf een stap te laten zetten in de digitale wereld.
- Een scherm kan een soortgelijke barrière opwerpen: als de digihelper op de Digipunt-computer allerlei zaken intikt zonder dat de bezoeker hierbij betrokken wordt, dan wordt de onbegrijpelijkheid van de digitale wereld voor de bezoeker alsmaar groter.

Het is dus beter om het meubilair zo op te stellen dat de digihelper en de bezoeker naast elkaar zitten. Als het nodig is dat de digihelper een bepaalde actie uitvoert in plaats van de bezoeker, zorg dan dat die zeker kan meekijken op het scherm en de nodige uitleg krijgt over wat de digihelper aan het doen is.

Dia 46

Thema: Pas je taalgebruik aan

Vragen voor de deelnemers:

- Wat versta je hieronder?
- Waarom is taalgebruik belangrijk?

Achtergrond voor de begeleider:

Zorg dat deze 2 insteken aan bod komen: jargon en taalniveau. Op beide zaken gaan we in volgende modules verder in.

- **Jargon:** de digitale wereld heeft veel jargon dat een digistarter niet begrijpt, zoals 'account', 'downloaden', 'de cloud', 'instellingen', ...
- **Taalniveau Engels:** veel digitale begrippen zijn in het Engels, maar niet iedereen is die taal machtig. Vertaal Engelse begrippen en leg ze uit, maar zorg er ook voor dat het Engelse woord gekend is. Dat is immers de benaming die ze meestal zullen tegenkomen
- **Taalniveau Nederlands:** bij je uitleg moet je er rekening mee houden dat niet iedereen vlot Nederlands spreekt en verstaat. Dit gaat niet enkel over mensen met een andere moedertaal, maar ook over laaggeletterden die Nederlands wel als moedertaal hebben. Vermijd zo veel mogelijk moeilijke woorden, en gebruik korte zinnen.

Dia 47

Thema: Probeer actief te luisteren

Vragen voor de deelnemers:

- Wat versta jij onder actief luisteren?
- Hoe kan je actief luisteren?

Achtergrond voor de begeleider:

Zorg dat deze zaken aan bod komen:

- Niet meteen denken dat je begrijpt wat het probleem is.
- Mensen laten uitpraten.
- Meer luisteren, dan zelf praten.
- Afchecken of je het juist begrepen hebt.
- Oogcontact maken.
- Oprecht geïnteresseerd zijn in de persoon en diens probleem.
- De vraag achter de vraag horen.
- ...

Evaluatie en afronding module

Dia 48 (15 min)

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 1**

Thuisopdracht: *Kies je favoriete app. Maak een stappenplan hoe je aan een digistarter zou uitleggen hoe de app werkt.*

Deze opdracht sluit aan bij het kaartje 'werk met kleine stapjes' uit de memory.

Ijsbreker bij module 2: *'Iedereen vertelt wat zijn favoriete app is + enkelen leggen hun stappenplan uit.'*

- **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.