

Draaiboek

Opleiding Digihielper op het werk



Inhoudstafel

Inleiding	4
Aan de slag	7
Wat heb je nodig?	7
Lokaal en tafelopstelling	7
Bij de start van de opleiding	7
Kennismaking en dagindeling	8
Module 1 — Digitale kwetsbaarheid	9
Niveaus van digitale vaardigheden	10
Module 2 — Digistarters begrijpen en herkennen	11
Digistarters begrijpen	11
Waarom geraken mensen niet mee in de digitale wereld?	11
Waarom kan iemand digitaal niet mee?	12
Digistarters herkennen	13
Hoe herken je een digistarter?	13
Module 3 — Digitale vaardigheden inschatten	14
Hoe weet je wat iemand kan en hoeveel hulp die persoon nodig heeft?	14
Op basis van een gesprek inschatten wat iemand al kan	14
Op basis van acties inschatten wat iemand al kan	15
De ijsberg onder digitale vaardigheden	15
Screeningstool(s) digitale basisvaardigheden	15
Diagnosetool 123 digit	16
Diagnosetool PIX	16
Zelftest Digihandig	16
Digicheck van Digi+	17
De Mediaprofieltest	17
Hoe zit het bij onze collega's?	18
Module 4 — Basishouding als digihelper	21
Intro: filmpje over referentiekader	21
10 tips voor digihelpers	21
Tip 1: laat mensen het zelf doen, op hun eigen toestel	21
→ Sommige zaken doe je wel beter zelf.	22
Tip 2: Zorg voor voldoende herhaling, handen op de rug	23
Tip 3: leg één methode uit, ook al zijn er meerdere	24
Tip 4: Werk met kleine stapjes	24
Tip 5: let op je woorden	25
Tip 6: heb geduld en neem de tijd	26
Tip 7: haal het taboe eraf	26
Tip 8: zie fouten als onderdeel van groei	27

Tip 9: vergelijk met de echte wereld	27
Tip 10: bouw verder op bestaande kennis en interesses	28
Niet vergeten: Vier elk succesje	29
Module 5 — Jouw rol als digihelper op het werk	30
Voorbeeld van een beslissingsboom voor rolafbakening	30
Afspraken oplijsten en bespreken	30
Wat heb jij nodig om verder te kunnen als digihelper op het werk?	30
Module 6 — Hoe leg je iets uit?	33
Benodigdheden	33
Intro: wat je weet bepaalt wat je ziet, niet omgekeerd!	33
Voorbeeld 1: Schaakbord	33
Taboewoorden: zeg nooit ...	34
Jargon	34
Generatieve AI als assistent-digihelper	35
Tip: Generatieve AI als assistent-digihelper	36
Module 7 — Meer informatie en materialen	37
Benodigdheden	37
Digitale inclusie in Vlaanderen	37
Mediawijsheid: thema's	38
De Mediaprofieltest	38
Materiaal om te gebruiken in een werkcontext	39
Digihulp voor vragen die niet met het werk te maken hebben.	40
Module 8 — Digitale prikkels	41
Intro: hoeveel kost dit?	41
Wat is een digitale prikkel?	41
Wat is een digitale prikkel niet?	42
Inspiratiegids digitale prikkels	42
Voorbeelden van digitale prikkels	42
Digitale prikkels in jouw werkcontext	43
Evaluatie	44

Inleiding

Wat staat er in dit draaiboek?

Dit is het draaiboek voor de lesgever bij de opleiding 'digihelper op het werk'. Deze opleiding is bedoeld voor werknemers die de rol van digihelper opnemen voor hun collega's, of hiermee willen starten.

In dit draaiboek staat de hele opleiding uitgeschreven met bijhorende instructies en volgens verschillende modules en methodieken.

Bij dit draaiboek hoort een powerpoint presentatie: we verwijzen telkens naar de bijhorende Dia. Bij enkele modules zijn werkbladen beschikbaar om af te printen voor de deelnemers.

Context van de opleiding 'digihelper op het werk'

De opleiding maakt idealiter deel uit van een werking die focust op digitale vaardigheden van medewerkers in jouw organisatie. Binnen deze werking kies je om in te zetten op digihelpers als één van de onderliggende acties.

Om zo'n overkoepelende werking op te starten, kan je [hier](#) handvatten, praktijken en tools terugvinden die de nodige handvatten en aandachtspunten bieden.

Indeling in modules

De opleiding is opgedeeld in 8 modules. Afhankelijk van de situatie en noden binnen jouw werking kan je een aantal modules na elkaar aanbieden, of elk apart.

- Module 1 tot 5 bied je best aan bij de start van de digihelperwerking.
- Van de andere modules kan je kiezen of je ze bij de start aanbiedt of op een later moment, bijvoorbeeld bij intervisiemomenten.

Hoeveel tijd neemt de opleiding in beslag?

Waar je de nadruk op legt en hoeveel tijd een module in beslag neemt, hangt af van het profiel van je deelnemers. Het verschil zit voornamelijk in de ervaring die de toekomstige digihelpers hebben met coachen, of ze gewoon zijn om veel informatie tegelijk te verwerken en of ze op het werk regelmatig reflecteren over complexe zaken.

Op basis daarvan onderscheiden we drie groepen:

Groep 1: Praktijkwerkers (ook niet-pcwerkers, arbeiders of blue collars genoemd) die geen leidinggevende/teamcoach zijn:

- Hebben minder ervaring met het coachen en begeleiden van mensen om zelfstandig iets te doen. → Sta langer stil bij de coaching skills.

- Zijn vaak kortgeschoold, waardoor ze minder gewoon zijn om grote hoeveelheden informatie te verwerken. → Hou een rustig tempo, geef minder theorie
- Moeten niet vaak over complexe zaken reflecteren in de werkcontext. → Voorzie tijd om te reflecteren, zeker als je merkt dat ze dit in andere contexten ook niet gewoon zijn.

Tip: Dias 8 en 16 zijn mogelijk te theoretisch voor hen. Deze kan je beter weglaten en de focus leggen op praktisch bruikbare zaken.

Groep 2: Praktijkwerkers die leidinggevende/teamcoach zijn

- Hebben wel ervaring met coachen en begeleiden van mensen. → Hebben minder aandacht voor de coaching skills nodig.
- Zijn vaak midden- of langgeschoold, waardoor ze gewoon zijn om grote hoeveelheden informatie te verwerken. → Je kan meer doen op een halve dag, of de training korter maken.
- Of ze gewoon zijn om over complexe zaken te reflecteren, zal afhangen van hun werksituatie.

Groep 3: Kenniswerkers (ook pc-werkers of white collars genoemd)

- Zijn gewoon van te reflecteren en te discussiëren in de werkcontext. → Bepaalde casussen zijn evident en niet nodig om over te reflecteren. Theorie is voldoende.
- Zijn vaak midden- of langgeschoold, waardoor ze gewoon zijn om grote hoeveelheden informatie te verwerken. → Je kan meer doen op een halve dag, of de training korter maken.
- Of ze gewoon zijn om mensen te coachen of begeleiden zal afhangen van hun werksituatie.

Tip: De tweede en derde groep kan je vrij makkelijk samenvoegen. Het voornaamste verschil tussen beide is waarvoor mensen digihulp nodig hebben.

- Elke digihelper kan vragen krijgen over HR-tools (*verlof aanvragen, tijdsregistratie*), security-maatregelen (*wachtwoorden, tweestapsverificatie*) en jobspecifieke tools. Bij niet-pc-gebruikers zal dit het merendeel van de vragen zijn.
- Voor wie digihelper is bij pc-werkers zal het ook vaak gaan over Office-tools zoals mail, digitale samenwerkingstools (*Teams, scherm delen, Sharepoint*), tekstverwerking, spreadsheets ed.

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.

Je kan de tools die op het werk gebruikt worden wel als voorbeeld nemen, maar ermee leren werken hoort bij een andere opleiding. Deze kan je later inplannen met bijvoorbeeld ondersteuning van IT.

Biedt de digihelpers zeker de mogelijkheid om beter te leren werken met de digitale tools waar ze vragen over kunnen krijgen. Om hun collega's 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.

Bij het bepalen welke opleidingen je aanbiedt, is het **evenwicht tussen het pedagogische en technische component** afhankelijk van je digihelpers:

- Bestaat de groep vooral uit IT-profielen, dan is het coachen/de pedagogische component wellicht belangrijker dan technische oplossingen.
- Bij digihelpers die al coach zijn in een andere rol, zal de nadruk waarschijnlijk op de technische aspecten liggen.

Na deze opleiding kunnen je digihelpers...

...hun rol als digihelper opnemen en samenwerken met leidinggevenden, IT, ... om collega's te versterken.

Deze opleiding is een onderdeel van het project Digicoach@work. Het is een initiatief van Mediawijs, VUB en imec in partnerschap met District09. Met financiële steun van FOD Economie.

Aan de slag

Wat heb je nodig?

- Powerpoint presentatie van deze opleiding
- Beamer en laptop
- Blanco papier
- Whiteboard of flipchart met stiften
- Post-its
- Balpennen en stiften

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.

Voor de casus-oefening in module 4 moeten de cursisten per 3 werken. Dat kan door aparte tafeltjes te voorzien waar ze per 3 aan kunnen zitten. Als het lokaal niet groot genoeg is daarvoor, kan je de tafels van in het begin in blokjes te zetten waar telkens 3 (of 6) personen aan zitten.

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.

Kennismaking en dagindeling

Dia 2-3

Stel jezelf voor als lesgever.

Vertel dat dit een opleiding is voor collega's die hun eigen collega's helpen bij digitale vragen. In deze opleiding ligt de focus op het aanleren van sociale en pedagogische aspecten van de rol van digihelper. Het aanleren en inoefenen van de digitale tools is voor een andere opleiding. De opleiding is opgemaakt en getest door Mediawijs en District09.

Kies één van deze methodieken of verzin zelf een andere.

- Elke deelnemers zegt naam, werkcontext en favoriete app.
- Elke deelnemer zegt naam, functie en persoonlijke eigenschap die je nodig hebt als digihelper.
- Elke deelnemer zegt naam, *(vul zelf in)*.

Uitbreiding voor als je de deelnemers niet kent en/of zij elkaar niet kennen:

Laat de deelnemers rechtstaan, en telkens volgens een ander criterium groeperen:

- Per provincie of regio of gemeente of dienst (afhankelijk van de setting).
- Help je al collega's met digitale vragen of niet?
- Heb je een officiële rol als digihelper/digicoach/digidokter/..., of niet?
- Ben je de enige collega die digihulp geeft, of zijn er meerdere?
- Gebruiken je collega's voor hun werk een computer of niet?
- Hoe vaak geef je digihulp: een paar keer per maand, wekelijks, dagelijks, ...
- *(Bedenk eventueel andere vragen.)*

Dia 4

Licht het verloop van de opleiding toe.

- Vul deze dia aan met de inhoud die je vandaag gaat bespreken.
- Overloop die kort met de deelnemers

Module 1 — Digitale kwetsbaarheid

Dia 5 tot 8

Dia 5

Info voor de begeleider

- [‘Wie is kwetsbaar voor digitale uitsluiting?’](#): kort artikel met achtergrond, cijfers en indicatoren.
- [‘Wat is de digitale kloof en wat is het verschil met digitale uitsluiting?’](#): kort artikel met uitleg.
- [‘Wat is digitale inclusie?’](#): kort artikel met definitie en voorwaarden.

Dia 6

Vraag voor de deelnemers

- Hoeveel % van je collega's hebben moeite om digitaal mee te kunnen?

Nadat ze geantwoord hebben, klik je door naar **Dia 7**.

Dia 7

Info voor de 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 coronacrisis er in heel Vlaanderen met subsidiemiddelen 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 bepalende factoren 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

Niveaus van digitale vaardigheden

Info voor de deelnemers

Niet elke digistarter heeft dezelfde mate van ondersteuning nodig. Je kan een onderscheid maken tussen:

- Mensen die zo goed als geen vaardigheden hebben — zij hebben hulp nodig. Jij als collega zal hen nooit genoeg digitale vaardigheden kunnen bijbrengen zodat ze met een nieuwe tool kunnen werken. Als ze digitaal willen bijleren zal je hen moeten doorverwijzen naar een opleiding, bijvoorbeeld bij Ligo of een CVO.
- Wie zwakke vaardigheden heeft — zij hebben ook hulp nodig maar kunnen bijleren. Voor hen kan je als digihelper een groot verschil maken.
- Wie al basisvaardigheden heeft — zij hebben een duwtje in de rug nodig om met een nieuwe tool te durven werken

Vragen voor de deelnemers

- Herken je collega's in één of meerdere van deze profielen?
- Waar bevinden de meesten zich?
- Welke vormen van digihulp geef jij?

Module 2 — Digistarters begrijpen en herkennen

Dia 9 tot 13

Dia 9

Digistarters begrijpen

Vraag voor de deelnemers

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

Dia 10

Waarom geraken mensen niet mee in de digitale wereld?

Info voor de deelnemers

Laat de antwoorden op de PowerPointPresentatie verschijnen en bespreek kort.

- **Weerstand, niet willen:** 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 alsmat verder afgebouwd zullen worden.
- **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.
- **Nooit geleerd:** een veel voorkomende reden is dat mensen het simpelweg nooit geleerd hebben. Niet op school, niet thuis en niet op het werk.
- **Moeite met de Nederlandse taal:** mensen die de Nederlandse taal onvoldoende beheersen, zullen ook moeite hebben om digitale taken in het Nederlands te doen. Bedenk wel dat dit niets zegt over hun digitale vaardigheden in hun eigen taal.

- **Laaggeletterdheid:** één op zeven van de volwassenen in Vlaanderen is laaggeletterd. Dit betekent dat zij elke dag opnieuw problemen ondervinden met bijvoorbeeld overheidsbrieven begrijpen, bus- en treintabellen interpreteren, formulieren invullen, enzovoort. Als je moeite hebt met lezen, schrijven of informatie interpreteren, is het erg ingewikkeld om te werken met een computer of smartphone. Het wordt nog moeilijker door de vele Engelstalige woorden in 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.
- **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.

Dia 11

Waarom kan iemand digitaal niet mee?

Info voor de deelnemers

Er zijn dus verschillende factoren die ervoor zorgen dat iemand digitaal mee kan of niet. Het komt telkens neer op een tekort aan één of meerdere van deze zaken:

- **Kennis:** Digitale kennis gaat verder dan weten hoe een app werkt of hoe je deze installeert. Het gaat bijvoorbeeld ook om het leren herkennen van een phishingmail, voorkomen dat je gehackt wordt of fake news van echt onderscheiden.
- **Digitale vaardigheden:** Er zijn heel wat basisvaardigheden die tegenwoordig noodzakelijk zijn om mee te kunnen in de samenleving: facturen worden online verstuurd of worden betaald via QR-codes, je moet iets gebruiken om in te loggen op je account, ... Het is niet dat je een gsm hebt en deze veel gebruikt, dat je deze vaardigheden allemaal bezit.
- **Digitaal zelfvertrouwen en motivatie:** veel mensen zijn bang om iets fout te doen, durven een nieuwe tool niet uitproberen. Dat zijn niet per se mensen die niet digitaal vaardig zijn. Ze kunnen misschien al veel, maar durven niet iets nieuws proberen.
- **Ondersteuningsnetwerk:** zijn er mensen in de omgeving (thuis, in de buurt, op het werk) waar iemand bij terecht kan met een digitale vraag of probleem.

- **Toegang:** Wees je ervan bewust dat er mensen zijn die geen laptop of smartphone hebben, geen internet thuis, een beperkt data-abonnement. Mensen zonder smartphone zal je alsmaar minder vinden, maar er zijn zeker mensen die thuis geen computer of vast internet hebben.

Digistarters herkennen

Dia 12

Hoe herken je een digistarter?

Info voor de deelnemers

Je kan een digistarter herkennen aan volgende (non-)verbale signalen:

- Biedt weerstand.
- Voelt angst.
- Verzint smoesjes.
- Toont onzekerheid.
- Voelt schaamte.
- Stelt vermijdingsangst.
- Schuift taken door waar een digitale actie voor nodig is.
- Ziet het nut niet.

Vraag voor de deelnemers

- Heeft iemand een voorbeeld waar hij deze zaken herkende?

Module 3 — Digitale vaardigheden inschatten

Dia 14-23

Dia 13

Hoe weet je wat iemand kan en hoeveel hulp die persoon nodig heeft?

Info voor de deelnemers

Als je digihelper bent, is het belangrijk om te kunnen inschatten welk niveau van digitale vaardigheden de hulpvrager heeft. Je kan dat op verschillende manieren inschatten.

Vraag voor de deelnemers

- Hoe kan je dit doen?

Klik daarna door naar **Dia 14**.

Dia 14

Op basis van een gesprek inschatten wat iemand al kan

Vraag voor de deelnemers

- Wat kan je vragen om zicht te krijgen op iemands digitale vaardigheden?

Info voor de deelnemers

Tip: Bij een inschatting op basis van gesprek gebruik je best de woorden ‘hoe vaak’, ‘hoe’, ‘waarvoor’, ‘wanneer’. Bijvoorbeeld: ‘Hoe vaak stuur je berichtjes naar mensen?’, ‘Hoe ga jij op het internet?’, ‘Waarvoor gebruik jij een computer?’.

Dit soort vragen zijn laagdrempeliger en minder bedreigend want mensen moeten niet ‘bekennen’ dat ze iets wel of niet kunnen. Vermijd vragen waar een ‘ja-nee’-antwoord op volgt.

Voorbeeld:

Vraag wél: ‘**Hoe vaak stuur je berichtjes?**’ → Antwoord: ‘Goh, zelden eigenlijk.’

versus

Vraag niet: ‘**Kan je berichtjes sturen?**’ Antwoord: ‘Nee, dat kan ik niet.’

(Of het sociaal wenselijke: ‘Ja hoor, dat kan ik.’)

Dia 15

Op basis van acties inschatten wat iemand al kan

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 en kan je hierop inspelen.

Vraag voor de deelnemers

- Welke actie-vragen kan je aan je collega stellen om in te schatten wat die kan?

Dia 16

De ijsberg onder digitale vaardigheden

Vraag voor de deelnemers

- Wat zien jullie 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 voor de deelnemers

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

Dia 17

Screeningstool(s) digitale basisvaardigheden

Info voor de begeleider

Een nulmeting of screening van digitale vaardigheden kan je helpen om zicht te krijgen op de digitale vaardigheden en het zelfvertrouwen van medewerkers, zowel individueel als op teamniveau.

Afhankelijk van de werkomgeving, -context en taakomschrijving van de digihelpers kan je volgende dia's met hen overlopen en aanreiken. Werkt jouw organisatie of bedrijf liever overkoepelend? Dan kunnen de tools op volgende dia's gebruikt worden of ter inspiratie dienen voor diegene die de nulmeting of screening wilt uitvoeren.

Info voor de deelnemers

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 een bestaand aanbod zodat ze kunnen blijven bijleren (bvb. Digihandig-app).

Dia 17

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.

→ Indien er tijd is voor een demo: *Klik op de 'Diagnosetool' link en vul de 2 eerste opdrachten in, om een beeld te geven van de tool.*

Dia 18

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.

→ Indien er tijd is voor een demo: *Klik op de 'Ik probeer PIX' en vul de 2 eerste opdrachten in, om een beeld te geven van de tool.*

Dia 19 vanuit zorg en welzijn is er een specifieke digihelper opleiding natuurlijk. Dus ik zou eerder naar het geheel van materiaal daar verwijzen

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 20** om een beeld te geven van de tool.*

Dia 21

Digicheck van Digi+

Digi+ is een traject dat bedrijven helpt om hun medewerkers digitale vaardigheden bij te brengen. Een onderdeel van dit traject is de DigiCheck. Dit is een digitale bevraging die helpt uitzoeken hoe het gesteld is met de digitale skills van werknemers, hoe ze tegenover digitalisering staan en welke DigiActies zij zien zitten. Deze bevraging werd ontwikkeld in samenwerking met HIVA en neemt 5 minuten in beslag.

→ [Een voorbeeld van de Digicheck vragenlijst.](#)

→ [Het Digi+ traject](#)

Dia 22

De Mediaprofieltest

Info voor de deelnemers:

Wil je eerder kijken hoe je team, collega's of jijzelf omgaat met media en digitale technologieën? Doe deze online test waarbij je digitale vaardigheden worden bevroegd. Op het einde krijg je het profiel van een dier toegewezen met inzichten hoe media gebruikt en begrijpt. Je kan dit met individueel of als een team invullen.

Info voor de begeleider:

Tip: Dit is een leuk intermezzo om in te plannen voor een intervisiemoment of wanneer je voldoende tijd hebt binnen de opleiding.

Vervolgens kunnen ze de basis vormen voor een concreet actieplan rond digitale inclusie. Onderstaande werkvormen helpen je om er zelf mee aan de slag te gaan binnen jouw werking.

Alle informatie vind je op onze website van Mediawijs: ['10 mediaprofielen'](#) en ['Aan de slag met de mediaprofielen: 3 werkvormen'](#).

Dia 23

Hoe zit het bij onze collega's?

Het is de bedoeling om samen met de deelnemers in te schatten hoe de situatie op jullie werkvloer is. Dit kan je uiteraard enkel doen als de deelnemers al digihulp bieden. Vaak doen mensen die zich aanmelden als digihelper dit al informeel.

Een leuke manier om dit te bevragen is via een Mentimeter. Je voert de vragen in, de deelnemers krijgen ze op hun smartphone of laptop.

Als je liever niet met Mentimeter werkt, kan je de vragen op een bord schrijven of als nieuwe dia's toevoegen aan de presentie. Ook een kringgesprek waar deelnemers hun antwoorden op post-its noteren is mogelijk. Gelijkaardige antwoorden kunnen door de begeleider gegroepeerd worden tijdens de verdere bespreking.

Mentimeter

Vorbereiding door de begeleider	● Maak vooraf de mentimeter. ○ Maak een account aan op www.mentimeter.com ○ Klik op 'new Menti' — start from scratch ○ Je ziet links de verschillende types vragen die je per dia kan instellen. ○ Kies je een bepaald type vraag, verschijnen er aan de rechterkant meer opties om deze in te stellen. ○ Maak zelf vragen of kies uit de vragen onderaan deze tabel. ○ Andere tips: ■ Via het 'oog'-icoontje kom je in de preview-modus terecht. Hier kan je zien hoe deelnemers je vraag te zien krijgen en op welke manier ze kunnen antwoorden. ■ Via de 'share'-knop deel je de mentimeter met je deelnemers of andere begeleiders. ■ Via de 'present'-knop presenteer je de mentimeter live in je opleiding. ● Update de QR-code en verwijzing in de presentatie van de opleiding. <u>Tip:</u> na elke opleiding kan je de resultaten van een presentatie wissen. Dit creëert een nieuwe sessie, maar slaat de oude data op voor later gebruik.
Benodigdheden	● Voor de begeleider: laptop, beamer en internetverbinding. ● Voor de deelnemers: smartphone of tablet met camera en internetverbinding (QR-code); laptop (via link).

Uitleg voor deelnemers	Mentimeter is een interactieve tool op het internet waarmee we jou live enkele vragen of stellingen kunnen voorleggen. Via een smartphone, tablet of laptop kan je hier toegang toe krijgen. Je hoeft zelf geen account aan te maken om in te loggen en je antwoorden zijn anoniem.
Mogelijke vragen om op te nemen in je Mentimeter <i>Bij elke vraag kan je even stilstaan bij de antwoorden en de deelnemers commentaar of feedback laten geven.</i>	Vraag: Kunnen jouw collega's mee met digitale evoluties? Vorm: Multiple Choice Antwoordopties: • Ja, iedereen • Ja, op enkele uitzonderingen na • Nee, redelijk wat collega's zijn niet mee • Nee, bijna niemand geraakt mee Welke drempels komen het meest voor? Vorm: Ranking Antwoordopties: : • Schrik voor/afkeer van verandering • Programma's zijn niet gebruiksvriendelijk • Te weinig digitale vaardigheden en kennis • Te weinig ondersteuning • Onvoldoende kwalitatieve toestellen of internetverbinding Hoe merk je dat collega's niet zo digitaal vaardig zijn? Vorm: Open Ended Hoe vaak krijg je digitale vragen van collega's? Vorm: Multiple Choice Antwoordopties: • Bijna nooit • Enkele per maand • Enkele per week • Enkele per dag Waarover krijg je vaak vragen? Vorm: Word Cloud Als een collega met een digitale vraag komt Vorm: Ranking: wat komt het meest voor?

Antwoordopties:

- Los ik het meestal zelf op terwijl de collega meekijkt
- Toon ik het voor en laat het de collega daarna zelf doen
- Zeg ik wat de collega moet doen en doet die het zelf
- Zorg ik ervoor dat de collega meerdere keren kan oefenen

7. Wanneer los je het zelf op?

Vorm: Word Cloud

8. Hoe probeer je collega's zelfredzamer te maken?

Vorm: Open Ended

Module 4 — Basishouding als digihelper

Dia 24-34

Dia 24

Intro: filmpje over referentiekader

Toon [het filmpje van de motorrijders](#).

Vraag voor de deelnemers

- Wat willen we met dit filmpje zeggen? Wat is de kernboodschap?

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. Het is 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 26-37

10 tips voor digihelpers

Info voor de begeleider

Je kan zo lang bij de tips blijven stilstaan als je nodig acht (en tijd hebt). Bij elke tip geven we meer uitleg, mogelijke bijvragen of een oefening die je met de cursisten kan doen.

Dia 26

Tip 1: laat mensen het zelf doen, op hun eigen toestel

Vragen voor de deelnemers:

- Waarom is dit belangrijk?
- Kan je altijd het eigen toestel gebruiken?
- Is het altijd beter om mensen het zelf te laten doen?

Info voor de begeleider

- Idealiter kan de collega die je helpt het de volgende keer zelfstandig of met minder hulp. Omdat voor digistarters alles wat ze leren nieuw is, kan het problemen geven als een scherm of toepassing er niet precies hetzelfde uitziet als toen ze het leerden gebruiken. Een digistarter kan niet inschatten of iets dat er anders uitziet 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 elke computer of smartphone hetzelfde uit. Zeker smartphones verschillen heel erg van elkaar dus daar is het essentieel om het eigen toestel van de digistarter te gebruiken.

→ Sommige zaken doe je wel beter zelf.

De algemene richtlijn is:

- Eenmalig en ingewikkeld → zelf doen.
- Actie die de digistarter meermaals zal moeten doen → uitleggen en oefenen.

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?’*

Eenmalige, ingewikkelde zaken neem je best zelf op. Het is demotiverend als je de digistarter probeert aan te leren hoe die dit zelf moet doen. Betrek de collega wel bij elke handeling die je doet!

Niet-eenmalige zaken laat je de collega 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 collega 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 itsme een relevant voorbeeld is voor de werkcontext van de deelnemers (bijvoorbeeld omdat inloggen via itsme het nodig is om bepaalde zaken te raadplegen).

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 27

Tip 2: Zorg voor voldoende herhaling, handen op de rug

Vragen voor de deelnemers:

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

Info voor de begeleider:

Mensen leren door herhaling. Herhaling werkt het best als er wat tijd zit tussen de verschillende keren dat de actie uitgevoerd wordt. Er mag ook weer niet te veel tijd tussen zitten want dan is er een risico dat men vergeten is hoe het moet en niet kan herhalen.

Vraag voor de deelnemers:

- Hoe kan jij ervoor zorgen dat je collega's genoeg herhaling krijgen?

Info voor de deelnemers:

Je kan bijvoorbeeld de persoon op meerdere manieren met een app aan het werk te zetten (bijvoorbeeld: inloggen op verschillende tools met MFA), 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 een screen-recorder app.

Dia 28

Tip 3: leg één methode uit, ook al zijn er meerdere

Vaak zijn er meerdere mogelijkheden om iets te doen. Dat is voor een digistarter te veel informatie. Laat wel weten dat er meerdere methodes bestaan en toon ze eventueel aan de digistarter en kies samen de methode die de digistarter het minst moeilijk vindt.

Voorbeeld:

Een nieuw document maken in je online omgeving kan door in de gewenste map rechts te klikken en ‘*nieuw document*’ te kiezen. Of je kan het programma openen, via de menubalk ‘bestand’ → ‘nieuw’ klikken en dan ‘*opslaan als*’.

- Als de digistarter het concept ‘*opslaan als*’ kent uit andere programma’s, kan je best die methode kiezen en de gelijkenis benoemen.
- Als de digistarter moeite heeft om de weg te vinden in een bestandsstructuur is het wellicht makkelijker om vanuit de juiste map te vertrekken ipv vanuit het programma.

Dia 29

Tip 4: Werk met kleine stapjes

Vragen voor de deelnemers:

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

Info 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: Werk met kleine stapjes

1. Verdeel de groep in duo's.
2. 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.

Tip: In plaats van Google Maps kan je ook een andere tool kiezen die relevant is voor de werkcontext van de deelnemers.

3. Overloop in grote groep hoeveel stappen elk groepje nodig had.

Tip: Afhankelijk van je tijd kan je hier dieper op ingaan, samen de basis leggen voor de aanmaak van een onepager of het stappenplan van een huidige handleiding kritisch nakijken.

Dia 30

Tip 5: let op je woorden

Vragen voor de deelnemers:

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

Info voor de begeleider:

Zorg dat deze twee insteken aan bod komen: jargon en taalniveau.

Op beide zaken ga je later (vandaag of op een ander moment) verder in. Dit is ook het onderwerp van module 6.

- **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.

Aandachtspunt: Verval niet in 'tarzantaal'. Tarzantaal is het weglaten van lidwoorden, werkwoorden niet vervoegen, ... om het makkelijker te maken voor de anderstalige. Maar zo leer je de anderstalige geen correcte zinnen aan. Spreek in korte en correcte zinnen. Pas je tempo aan en leg de nadruk op de belangrijkste woorden.

Tip: Gebruik schetsen, iconen of symbolen om je vraag of uitleg te ondersteunen.

Voorbeeld:

Vraag wél: **‘Kom morgen naar hier om 12u. Breng je gsm mee.’**

versus

Vraag niet: **‘Jij morgen hier 12u. Gsm mee.’**

Dia 31

Tip 6: heb geduld en neem de tijd

Info voor de deelnemers:

Dit is een mooi principe waar niemand op tegen kan zijn. De vraag is dan hoe het in de praktijk loopt.

Vragen aan de deelnemers:

- Kan je voldoende tijd vrij maken om je collega te helpen en zelfredzamer te maken?
- Wat als iemand keer op keer met dezelfde vraag komt?
Hoe ver reikt jouw geduld?
- Maakt het een verschil uit welke collega dit is?

Voorbeeld:

Een digihelper gaf aan dat ze het moeilijk vond om geduldig te blijven met iemand die een hoger diploma en hogere functie heeft dan zij, en toch telkens vastloopt met de meest basic Office-zaken. Met collega's uit lagere functies heeft ze meer geduld.

Dia 32

Tip 7: haal het taboe eraf

Info aan de deelnemers:

Zoals we al zagen, zijn mensen vaak beschaamd over hun tekort aan digitale vaardigheden. Het lijkt normaal dat iedereen vlot beweegt in de digitale wereld, en toegeven dat het jou niet lukt voelt als falen. Dat zorgt voor de reacties die we daarnet al benoemden: schaamte, vermijdingsgedrag, weerstand, taken doorschuiven, en/of workarounds zoeken.

Toon begrip en haal het taboe eraf door zaken te zeggen als:

- “Het is echt wel ingewikkeld. Iedereen loopt op een gegeven moment weleens vast.”
- “Je bent zeker niet de enige die dit lastig vindt: 40% van de volwassenen heeft het moeilijk om mee te geraken.”
- “Dat is een vraag die ik vaak krijg. Veel collega's vinden dit moeilijk.”
- “De technologische veranderingen gaan echt veel te snel.”

- “Als je vroeger voor je job niet met de computer moest werken, is het normaal dat je dit moeilijk vindt.”
- “Het is logisch dat wie op school niets over digitale zaken heeft geleerd, het lastig vindt om dat als 50’er of 60’er nog te leren.”
- “Sommige apps en websites zijn gewoon veel te moeilijk gemaakt. Daar heeft bijna iedereen last mee.”

Tip: Verlaag taboes op het werk door bijvoorbeeld een communicatiecampagne op te starten rond digitale bloopers. Je maakt ze niet alleen herkenbaar, maar zorgt hierbij ook dat de drempel lager wordt om hulp te zoeken.

Mediawijs werkte hiervoor een [sjabloon](#) uit dat je kan gebruiken. Het omvat een sjabloon van een affiche waarin je zelf de bloopers van je collega’s kan verwerken. Ook vind je er enkele voorbeelden terug ter inspiratie.

Dia 33

Tip 8: zie fouten als onderdeel van groei

Info aan de deelnemers:

Als je iets nieuws leert, is het logisch dat je dit niet meteen volledig onder de knie krijgt. De meeste mensen weten dit wel, maar toch voelt fouten maken als een mislukking. Erken dit als een normaal gevoel, en benoem dat fouten een positieve kant hebben: dat ze je extra informatie geven over hoe het niet moet, en je daardoor sneller leert.

Vraag aan de deelnemers:

- Hoe kan jij reageren op een fout van je collega die je helpt?

Dia 34

Tip 9: vergelijk met de echte wereld

Info aan de deelnemers:

Om digitale zaken uit te leggen, helpt het om een analogie met het dagelijks leven te gebruiken.

Een klassieker als voorbeeld:

Een mappenstructuur die je vergelijkt met een huis:

- Je legt je spullen op een logische plek zodat je ze makkelijk terugvindt.
- Een haardroger die in de keukenkast ligt zal je moeilijker terugvinden dan eentje die in de badkamer ligt.

Vraag aan de deelnemers:

- Voor welke concepten kan je nog analogieën gebruiken?

Voorbeeld:

Geef eventueel zelf een voorbeeld, zoals dat van een **account, gebruikersnaam en wachtwoord**: dit kan je uitleggen met de analogie van een **persoonlijke kast in een kastenruimte**.

- In de kast zit alles wat enkel van jou is, je account.
- Met de gebruikersnaam vind je je kast, met het paswoord maak je ze open.

Tip voor jou als lesgever: Wil je zelf een voorbeeld bedenken maar vind je dit moeilijk? Je kan een generatieve Ai-tool zoals ChatGPT of CoPilot vragen om enkele voorbeelden (in tekstvorm of als afbeelding) te geven op maat van jouw doelgroep. Geef hierbij geen persoonlijke of privacygevoelige informatie in.

Info aan de deelnemers:

Om mensen te motiveren is het ook interessant om hen digitale alternatieven voor dagelijkse zaken te leren.

Voorbeelden:

- Hen leren hoe je online reisinformatie kan opzoeken.
- Hoe je online producten aan een goedkopere prijs kan kopen.
- Of hoe je online tv kan kijken.

Dit spreekt mensen meer aan dan online een attest aanvragen.

Dia 35

Tip 10: bouw verder op bestaande kennis en interesses

Info aan de deelnemers:

Dit is nog een tip die kan helpen om een collega iets aan te leren: activeer relevante voorkennis.

Wat je al weet, bepaalt wat en hoe snel je leert. Nieuwe informatie wordt beter onthouden wanneer ze kleeft aan voorkennis. Je hangt iets bij aan de kapstok die er al is in plaats van een nieuwe kapstok te maken.

Tip: Collega's die afkerig staan tegenover het digitale, kan je motiveren met digitale zaken die aanleunen bij hun interesses.

Voorbeeld:

Als iemand een account moet aanmaken voor de website van de gemeente, kan je uitleggen dat dit gelijkaardig is als diens account op Facebook of e-mail:

- Je kiest een naam.
- Je kiest een wachtwoord.
- Hierna bevestig je jouw aanmelding via een link in je mailbox.

Toon dan ook dat inloggen ook meestal gelijklopend is:

- Je geeft je naam en wachtwoord op.
- Je klikt op 'inloggen'.

Dia 36

Niet vergeten: Vier elk succesje

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.

Tip: Let wel op dat het niet kinderachtig overkomt.

Dia 37

Oefening: Basishouding

1. Verdeel de groep in groepjes van drie.
2. De persoon die digistarter speelt krijgt een opdracht met zijn digivraag, en instructies hoe hij/zij moet reageren.

Bijvoorbeeld:

- **Situatie:** een collega komt in paniek naar de digihelper.
- **Instructies collega met hulpvraag:** je komt in paniek bij de digihelper omdat je ervan overtuigd bent dat je jouw Teams chats hebt verwijderd. Maak duidelijk aan de digihelper dat dit een groot probleem is: er staat informatie in die collega's je gestuurd hebben, je wilt die niet kwijt en je gebruikt de chat continue om met collega's te babbelen.
- **Wat er echt aan de hand is:** Er is een Teams-update geweest. De lay-out is hierdoor veranderd: de chats bevinden zich nu op een ander tabblad maar dat heb jij niet door.

Module 5 — Jouw rol als digihelper op het werk

Dia 38-42

Deze module is sterk afhankelijk van de context en werkgever van de deelnemers. Je kan de afspraken die gemaakt zijn hier voorleggen en nachecken. Of je kan vragen stellen over hoe het loopt: via de Mentimeter, zie verder in Dia 37.

Dia 39

Voorbeeld van een beslissingsboom voor rolafbakening

Info voor de deelnemers

Dit voorbeeld is gebaseerd op een reële situatie. In deze organisatie is er wekelijks een vragenuurtje door iemand van het opleidingsteam. Daar kunnen collega's zowel technische als meer inhoudelijke digitale vragen stellen, bijvoorbeeld *'hoe kan ik documenten delen'*, *'wat is de beste manier om met meerdere mensen samen aan een document te werken'*, ...

Dia 40

Afspraken oplijsten en bespreken

Info voor de begeleider

Hier kan je de afspraken of beslissingen die gemaakt zijn oplijsten, en daarna bespreken met de deelnemers.

Vragen voor de deelnemers

- Kunnen ze zich vinden in de afspraken?
- Waar zien ze risico's of hebben ze een andere mening?
- (voor wie al digihulp geeft) Welke afspraken moeten bijgestuurd of gefinetuned worden?

Dia 41

Wat heb jij nodig om verder te kunnen als digihelper op het werk?

Info voor de begeleider

Dit werkblad kan je gebruiken als de digihelper-werking nog niet zo lang bestaat of niet duidelijk ingebed is in de organisatie.

Oefening: Wat heb jij nodig om voort te kunnen als digihelper op het werk?

Geef elke deelnemer een afgeprint exemplaar van 'Bijlage module 5_Werkblad aan de slag als digicoach'.

- Laat hen onderstaande 4 vragen invullen.
- Bespreek daarna in groep.

Vragen voor de deelnemers:

- **Go:** met welke stukken van wat we vandaag besproken hebben, kan je meteen aan de slag?
- **Overleg:** wat wil je graag doen, maar heb je nog toestemming of afstemming voor nodig?
- **Praktisch:** waar moet je nog afspraken over maken? Tijd die je mag besteden, locatie waar je digihulp geeft, toestellen, promotie van je rol als digihelper, ...
- **Next step:** kies 1 ding waar je de komende week/weken mee aan de slag gaat.

Dia 42

Mentimeter

Vorbereiding door de begeleider	• Je kan zelf vragen bedenken op maat van de situatie in jouw organisatie. Of kies uit de vragen onderaan deze tabel. • Je kan die toevoegen aan de Mentimeter van module 3. De cursisten hebben de mentimeter waarschijnlijk nog open staan op hun smartphone en hoeven niet opnieuw de QR-code te scannen. • Pas de QR-code en verwijzing aan in de presentatie van de opleiding.
Benodigdheden	• Voor de begeleider: laptop, beamer en internetverbinding. • Voor de deelnemers: smartphone of tablet met camera en internetverbinding (QR-code); laptop (via link).
Uitleg voor deelnemers	Met de volgende vragen willen we meer weten over hoe je jouw rol als digihelper ervaart en ziet.
Mogelijke vragen om op te nemen in je Mentimeter	1. Hoe komen collega's tot bij jou? <i>Vorm: Ranking</i> <i>Antwoordopties:</i> • Spontaan, nog voor ik deze rol opnam • Ze hebben gehoord van anderen dat ik digihelper ben • Ik vertel hen dat ze mogen langskomen • Via interne communicatie

2. Is aan de collega's gecommuniceerd wat ze aan jou kunnen vragen en wat niet?

Vorm: Multiple choice

Antwoordopties:

- Ja, dat werd duidelijk gecommuniceerd.
- Dat werd gecommuniceerd maar ik moet het vaak herhalen.
- Nee, dit werd niet gecommuniceerd.

3. Is het voor jezelf duidelijk wat er verwacht wordt en wat niet?

Vorm: Multiple Choice

Antwoordopties:

- Ja, er zijn duidelijke grenzen en ik kan die bewaken.
- Ja, maar ik vind het moeilijk om de grenzen te bewaken.
- Nee, er zijn geen duidelijke grenzen maar ik stel ze voor mezelf.
- Nee, er zijn geen duidelijke grenzen en ik vind het moeilijk om af te bakenen.

4. Vind je het nuttig om af en toe samen te komen?

Vorm: Multiple Choice

Antwoordopties:

- Ja, om opleiding te volgen
- Ja, om ervaringen uit te wisselen
- Nee, da's niet nodig voor mij

5. Hoe kunnen we nog meer/beter communiceren naar collega's over de rol digihelper

Vorm: Word cloud

Module 6 — Hoe leg je iets uit?

Dia 43-50

Benodigdheden

- Kaartjes met jargon begrippen
- Blanco papier
- Stiften

Dia 44

Intro: wat je weet bepaalt wat je ziet, niet omgekeerd!

Voorbeeld 1: Schaakbord

Vraag aan de deelnemers:

- Wat zie je in deze afbeelding?

Info voor de begeleider:

Afhankelijk van of ze verstand hebben van schaken zullen de antwoorden verschillen.

- Een schaakexpert ziet de Siciliaanse opening, een beginner ziet een schaakbord met schaakstukken.
- Iemand die nog nooit van schaken gehoord heeft, ziet vierkantjes, cijfers en tekeningen. Nochtans zien ze letterlijk precies hetzelfde. Het verschil zit hem in wat ze **vooraf weten**.

Bron: voorbeeld en theoretisch kader komen uit het boek 'Wijze lessen, twaalf bouwstenen voor effectieve didactiek'.

Dia 45

Voorbeeld 2: Tweestapsverificatie-notificatie en code

Vraag aan de deelnemers:

- Wat ziet een expert/jij?
→ Mogelijke antwoorden: herkent een tool die als tweede factor fungeert, is een app op een smartphone, ...

Pas daarna stel je volgende vraag:

- Wat ziet een beginner?
→ Mogelijke antwoorden: symbolen, knoppen, tekeningen, een mailadres ...

Dia 46

Taboewoorden: zeg nooit ...

Info voor de deelnemers:

- ‘Gewoon’: voor een digistarter is niets gewoon.
- ‘Niet moeilijk’ of ‘gemakkelijk’: voor een digistarter zijn weinig zaken gemakkelijk.

We gebruiken deze woorden met de beste bedoelingen, meestal om de digistarter op zijn gemak te stellen: geen paniek, het is niet moeilijk, gewoon even dit doen en 't is in orde, ... Maar als de digistarter het dan toch niet kan, voelt die zich dubbel zo slecht omdat hij iets wat niet moeilijk is toch niet kan.

Laat de cursisten hier even over nadenken en vraag of ze het herkennen bij zichzelf.

Info voor de begeleider:

Dit is een inzicht waarvan veel digihelpers aangeven dat het een eye-opener is: dat je vanuit de bedoeling om gerust te stellen het omgekeerde bereikt. En als je erop begint te letten, gebruik je deze ‘geruststellende’ woorden heel vaak.

Dia 47

Jargon

Info voor de deelnemers:

Terugkomend op de voorgaande afbeeldingen: in het schaken zijn termen als ‘afsnijden’, ‘ELO-rating’, ‘baanstuk’, ‘dubbelpion’, ‘minorpositie’, ‘Rokade’ ed algemeen bekend. Voor een beginner is dit echter Chinees.

Ook in de digitale wereld is er veel jargon.

Vraag voor de deelnemers:

- Welke begrippen zijn voor digistarters Chinees?

Info voor de begeleider:

- Laat de deelnemers nadenken en antwoorden.
- Schrijf de woorden die gezegd worden op, en zet er eventueel nog enkele bij uit deze reeks: *cloud, inloggen, account, registreren, app, downloaden, browser, wifi, Bluetooth, phishing, opslagruimte, uploaden, installeren, 5G, authenticatie.*

Dia 48

Oefening: Het uitleggen van jargon begrippen

Benodigdheden: Voorzie de deelnemers van papier en stiften: een tekening of schets is vaak nuttig om bepaalde zaken duidelijk te maken.

Oefening: Geef de deelnemers in duo een kaartje met één van deze begrippen. Je kan er eventueel begrippen toevoegen die vaak voorkomen in de organisatie.

Voorbeelden:

- Multifactor authenticatie
- Account-registreren-inloggen
- Onedrive-cloudopslag
- Phishing
- Downloaden - uploaden

Laat hen nadenken hoe je dit aan een beginner uitlegt. Laat elk van hen een term effectief uitleggen aan een begeleider (of andere cursist) die digistarter speelt.

Info voor de begeleider:

→ **Zie tip uit module 4: maak een vergelijking met de echte wereld.**

Om digitale zaken uit te leggen, helpt het om een analogie met het dagelijks leven te gebruiken. Een klassieker is een mappenstructuur die je vergelijkt met een huis: je legt je spullen op een logische plek zodat je ze makkelijk terugvindt. Een haardroger die in de keukenkast ligt zal je moeilijker terugvinden dan eentje die in de badkamer ligt.

Als er weinig respons komt, of mensen niet goed weten hoe ze aan de opdracht moeten beginnen, kan je zelf een voorbeeld geven van de begrippen account, gebruikersnaam en wachtwoord: dit kan je uitleggen met de analogie van een persoonlijke kast in een kastenruimte. In de kast zit alles wat enkel van jou is, je account. Met de gebruikersnaam vind je je kast, met het paswoord maak je ze open.

Of het voorbeeld van Tweefactor-authenticatie: je doet de voordeur open met je sleutel (= wachtwoord) en tikt daarna de code in om het alarmsysteem af te zetten (= code, vingerafdruk, bevestigingslink)

Dia 49

Generatieve AI als assistent-digihelper

Info voor de deelnemers:

Als je goede instructies geeft, kan Copilot, ChatGPT of een andere genAI een goed hulpmiddel zijn, bijvoorbeeld:

- analogieën geven voor als je moeilijke begrippen wil uitleggen
- een stappenplan genereren over iets wat je uitlegde
- een ingewikkelde uitleg vereenvoudigen

Vraag voor de deelnemers:

- Waar kan GenAI als assistent-digihelper voor jullie nog nuttig zijn?

Dia 50

Tip: Generatieve AI als assistent-digihelper

Info voor de begeleider:

Geef de twee tips en het aandachtspunt bij het werken met GenAI-tools.

Module 7 — Meer informatie en materialen

Dia 51-59

Benodigdheden

- voor elke deelnemer een symbolenwijzer en eventueel een ‘digitale vraag van vandaag’. Je kan deze bestellen of downloaden via mediawijsmateriaal.be

Dia 52

Digitale inclusie in Vlaanderen

Info voor de deelnemers:

Er is in Vlaanderen een vrij groot digitale inclusie werkveld, en sinds de corona crisis zijn er meer en meer bedrijven, lokale besturen en organisaties bezig met digitale inclusie.

Klik op elke link en overloop kort de website.

Mediawijs

De belangrijkste organisatie in het Vlaamse digitale 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 en District09 (de ICT-partner van Stad Gent).

Digitale Inclusie

De website www.digitaleinclusie.be is dé website waarin alles rond digitale inclusie in Vlaanderen wordt gebundeld.

Databank e-inclusie

Op de 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

Info voor de deelnemers:

- Je kan hier zelf inspiratie opdoen, handleidingen en filmpjes vinden die je kan gebruiken bij je digihulp of meegeven met mensen die je geholpen hebt.
- Je kan de info doorgeven aan andere mensen van de organisatie 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 door deze info door te geven.

Dia 53

Mediawijsheid: thema's

Info voor de begeleider:

- Elke keer je klinkt, verschijnt een nieuw mediawijs thema's.
- Op het einde verschijnt een qr-code naar de website van Mediawijs.

Info voor de deelnemers:

Als digihelper kan je je collega's ook helpen om mediawijzer te worden. Daarbij gaat het over meer dan enkel technische vaardigheden. Het gaat ook over kritisch nadenken, je informeren, je privacy beschermen, verstandig omgaan met paswoorden en persoonlijke gegevens, zorgen dat je niet in de val loopt van criminelen of fake news verspreiders en dergelijke.

Op de website van mediawijs vind je informatie over deze mediawijze thema's.

Als je tijd hebt: klik door op enkele thema's waar de digihelpers interesse in hebben.

Dia 54

De Mediaprofieltest

Info voor de deelnemers:

Wil je kijken hoe je team, collega's of jijzelf omgaat met media en digitale technologieën? Doe deze online test waarbij je digitale vaardigheden worden bevraagd. Op het einde krijg je het profiel van een dier toegewezen met inzichten hoe media gebruikt en begrijpt. Je kan dit met individueel of als een team invullen.

Info voor de begeleider:

Tip: Dit is een leuk intermezzo om in te plannen voor een intervisiemoment of wanneer je voldoende tijd hebt binnen de opleiding.

Vervolgens kunnen ze de basis vormen voor een concreet actieplan rond digitale inclusie. Onderstaande werkvormen helpen je om er zelf mee aan de slag te gaan binnen jouw werking.

Alle informatie vind je op onze website van Mediawijs: '[10 mediaprofielen](#)' en '[Aan de slag met de mediaprofielen: 3 werkvormen](#)'.

Dia 55 – 58

Materiaal om te gebruiken in een werkcontext

Info voor de deelnemers:

Er is heel wat materiaal beschikbaar dat misschien handig is om te gebruiken in je werkcontext.

Dia 55

Digivaardig in de zorg: op beide websites staan een heleboel tips voor digicoaches op de werkvloer. Het project en de info richt zich naar welzijnsprofessionals, maar veel ervan is ook in andere werkcontexten bruikbaar.

Dia 56

Symbolenwijzer: hierin staan de meest voorkomende symbolen van computer en smartphone uitgelegd. De Nederlands-, Frans- en Engelstalige versie kan je gedrukt bestellen. De versies in 11 andere talen kan je downloaden en zelf printen.

Dia 57

Digitale vraag van vandaag: een boekje met gespreksstarters. Je kan dit bijvoorbeeld in de eetruimte leggen, en met enkele collega's een vraag kiezen.

Dia 58

Online leermiddelen: er zijn online veel filmpjes en lesmateriaal te vinden. We lichten er 3 uit:

- In de **Digiwatte?-videoreeks** legt Bart Verbeeck verschillende digitale toepassingen uit. Elke aflevering bespreekt hij een nieuw thema om ervoor te zorgen dat iedereen stap voor stap kan bijleren over de digitale wereld. <https://www.mediawijs.be/digiwatte>
- Op **123digit** vind je interactieve oefeningen over heel wat thema's <https://www.123digit.be/nl/>
- Met de **digihandig-app** kan je jezelf testen en korte, praktische lessen volgen, bijvoorbeeld over QR-codes, mobiel bankieren, telefooninstellingen. (downloaden in de app-store of play-store)

Dia 59

Digihulp voor vragen die niet met het werk te maken hebben.

Info voor de deelnemers:

Er is sinds corona in bijna alle gemeenten of regio's digihulp georganiseerd onder verschillende benamingen: digipunt, digibank, digihulp, digicafé, digidokter, ... Als je vragen krijgt die niets met het werk te maken hebben en best wel wat tijd in beslag nemen, dan kan je je collega's hiernaar doorverwijzen. Ook interessant voor als je iemand ergens mee geholpen hebt, en je aanvoelt dat die privé ook wel wat hulp kan gebruiken.

Oefening: Het digihulp-aanbod in je omgeving

Benodigheden: Toestel per deelnemer of duo om op het internet te surfen.

Oefening: laat de deelnemers opzoeken welk digihulp-aanbod er is in hun gemeente en/of de gemeente waar ze werken.

- Google de termen 'Iedereen digitaal + gemeente' of 'digitale inclusie + gemeente'
- Kijk op digibanken.vlaanderen.be
- Werk of woon je in West-Vlaanderen: kijk op digiwijzer.be

Module 8 —Digitale prikkels

Dia 60-77

Benodigdheden

- Whiteboard of flipchart met stiften
- Stylo's en stiften
- Voorzie een brief of document in moeilijke taal als voorbeeld voor de 'Lees Simpel' app.
- Een afgedrukt exemplaar van het printblad scenario digitale prikkels (module 8) voor elke deelnemer.

Dia 61

Intro: hoeveel kost dit?

Vraag aan de deelnemers:

- Toon een voorwerp, bijvoorbeeld je handtas, drinkfles, ... en vraag hoeveel dit kost. Wie vindt het snelst de prijs ervan?

Antwoord: een snelle manier is Google Lens. Als niet iedereen die functie kent, laat de mensen die het antwoord vonden via Google Lens uitleggen hoe het werkt.

Info voor de deelnemers:

Google Lens is een leuke digitale prikkel. Weet iemand wat een digitale prikkel is?

Dia 62

Wat is een digitale prikkel?

Info voor de deelnemers:

Overloop wat een digitale prikkel is, en geef wat extra uitleg:

- Het **doel** van een digitale prikkel is om een persoon een **vrijblijvende, positieve** digitale ervaring te geven. Dat gebeurt in een vertrouwde omgeving of tijdens een activiteit die niet gericht is op het digitale. Het gaat vaak om kleine extra's in activiteiten, die bijna onopvallend deel uitmaken van de niet-digitale bezigheden .
- Via een digitale prikkel zetten mensen **een kleine (soms eerste) stap in de digitale wereld**. Een digitale prikkel heeft niet als doel om nieuwe vaardigheden te ontwikkelen, al kan dit wel een neveneffect zijn.

- Digitale prikkels kunnen voor iedereen leuk en motiverend zijn. Ze zijn bij uitstek bedoeld **voor mensen die zelf geen contact hebben of zoeken met de digitale wereld**. Het gaat om mensen die de digitale wereld niet kennen, ontwijken of negatief bekijken.

Dia 63

Wat is een digitale prikkel niet?

Info voor de deelnemers:

Om uit te leggen wat een digitale prikkel is, is het goed om te weten wat het niet is:

- **Digitale prikkels gaan niet over belangrijke, stresserende zaken** zoals bankverrichtingen of essentiële administratie. Het is een vrijblijvende, positieve ervaring die aangenaam, verrassend, grappig of inspirerend is en waar verder niets van afhangt.
- **Een digitale prikkel creëert geen risico op nieuwe ongelijkheid**: het is een leuke extra voor wie overtuigd kan worden om erbij betrokken te zijn. Ze mag echter geen substantieel nadeel inhouden voor wie er niet op ingaat. Wie de prikkels niet ontvangt, mag niet uitgesloten worden van bepaalde activiteiten of essentiële informatie missen. Een voorbeeld: als een qr-code de enige manier is om het menu van het bedrijfsrestaurant te kennen, dan noemen we dit geen digitale prikkel. De qr-code is immers essentieel om het menu te kennen. Als er ook een fysieke menukaart is, dan is de qr-code wél een digitale prikkel.
- Een digitale prikkel maakt deel uit van de gewone werking. Hij is het best **geïntegreerd in bestaande activiteiten en diensten waarvan de focus niet ligt op het digitale**. Digitale prikkels creëren idealiter weinig tot geen extra werklast voor de trekkers van het initiatief.
- Een digitale prikkel is **géén les of één-op-één digihulp** rond digitale toestellen of toepassingen.

Dia 64-65

Inspiratiegids digitale prikkels

Mediawijs, VVSG, District09 en Avansa maakten de inspiratiegids digitale prikkels. De gids is gericht naar organisaties waar mensen in hun vrije tijd komen, maar kan ook naar de werkcontext 'vertaald' worden. Op [de website van Mediawijs](#) vind je een aantal voorbeelden van prikkels in de werkcontext.

Dia 66 - 73

Voorbeelden van digitale prikkels

Info voor de begeleider:

Overloop de voorbeelden en laat de cursisten de apps die ze niet kennen uitproberen. Geef aan dat er in de inspiratiegids nog meer voorbeelden staan.

Geef er telkens een mogelijke werkgerelateerde context bij.

- Gebruik de **'Lees Sempel-app'** om moeilijk te begrijpen documenten zoals brieven van HR of vakbond, documenten van de RVA... in eenvoudige taal om te zetten.
Tip: Laat de deelnemers met deze app een document of brief scannen uit je werking.
- Als teaser voor het Sinterklaasfeest: leer collega's de app **'Bel met Sinterklaas'** kennen. Zet de link naar de app bijvoorbeeld op de uitnodigingsposter of -mail.
- Hang quotes op in talen met andere lettertekens, met de hint **'scan met Google Lens'**.
- Doe op de nieuwjaarsreceptie een **Kahoot-quiz** over de hoogtepunten van het voorbije jaar.
- Met **QR-codes** kan je veel doen. Bijvoorbeeld
 - in het personeelsrestaurant: maak een QR-code met het menu waar ook de ingrediënten, allergenen ed. op staan. Zorg er wel voor dat dit ook op papier beschikbaar is, anders is het niet vrijblijvend.
 - Zet QR-codes op elke papieren communicatie, waar dezelfde info digitaal te vinden is. Op die manier wordt een QR-code een bekend gegeven.
 - Hang QR-codes op met de link naar een leuk filmpje.
- Moet een collega ergens voor het eerst naartoe? Toon op **Google Maps** (streetview) hoe de straat en het gebouw eruitzien.
- Heb je collega's die moeite hebben met schrijven of die niet graag typen op hun smartphone? Leer hen de **Google-functie** 'gesproken opdracht' kennen. Werkt ook in andere talen.

Dia 74-77

Digitale prikkels in jouw werkcontext

Oefening: Scenario digitale prikkels

Benodigheden: Het scenario sjabloon '[Printblad scenario digitale prikkels \(module 8\)](#)' en balpennen.

Oefening:

Dia 75

1. De deelnemers denken na welke activiteiten er zijn die eerder vrijblijvend zijn en geen verplicht onderdeel van de werktaken, bijvoorbeeld middagpauze, koffiepauze, personeelsfeest, ...

Dia 76

2. Laat de deelnemers per 2 of 3 in detail alle stappen beschrijven die een collega in deze activiteit doorloopt: vanaf het moment dat deze persoon ermee start, tot het moment dat de activiteit gedaan is.
Geef elk groepje hiervoor een scenariosjabloon. Laat hen hierna in de tweede kolom ideeën toevoegen van digitale prikkels rond deze activiteit. Geef hen hiervoor 20 minuten de tijd.
3. Laat de groepjes vertellen welke prikkels ze uitgedacht hebben.

Dia 77

4. Bespreek met de deelnemers:

- bij prikkels die meteen uitvoerbaar zijn: *wie heeft zin heeft om dit te organiseren?*
- bij prikkels waar toestemming of verdere bespreking voor nodig is: *wie neemt dit op?*
- Bij prikkels waar digihelpers geen mandaat voor hebben maar wel heel geschikt zijn:
Wie heb je hiervoor nodig? Wie contacteert hen en volgt op?

Dia 78

Evaluatie

Info voor de begeleider:

Dit is een Dia die je na elke sessie kan gebruiken, of je nu 1 of meerdere modules hebt gedaan.

Vragen aan de deelnemers:

- Wat is er blijven hangen, waar willen jullie mee aan de slag?
- Wat willen jullie de volgende keer graag leren?

Colofon

Een publicatie van

Mediawijs

Ontwikkeld met

District09 en VVSG

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 FOD Economie.

