

## Draaiboek

# Opleiding Digihielper in de vrije tijd

## Module 1

Versie: mei 2026



# Inhoudstafel

|                                                                           |           |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Inleiding</b>                                                          | <b>4</b>  |
| <b>Aan de slag</b>                                                        | <b>5</b>  |
| Wat heb je nodig?                                                         | 5         |
| Lokaal en tafelopstelling                                                 | 5         |
| Bij de start van de opleiding                                             | 5         |
| <b>IJsbreker en kennismaking</b>                                          | <b>6</b>  |
| <b>Intro</b>                                                              | <b>9</b>  |
| De termen: digistarters en digihelpers                                    | 9         |
| <b>Digitale uitsluiting en digitale inclusie</b>                          | <b>10</b> |
| Wat is digitale uitsluiting?                                              | 10        |
| Digitale ongelijkheden: onderzoek en cijfers                              | 14        |
| Digitale inclusie in Vlaanderen                                           | 21        |
| Digitale inclusie in jouw gemeente of regio                               | 22        |
| <b>Digistarters begrijpen en herkennen</b>                                | <b>23</b> |
| Drempels en vanzelfsprekendheden                                          | 23        |
| En hoe gaat een digistarter daar nu mee om?                               | 24        |
| Leren inschatten en herkennen wat iemand al kan: op basis van een gesprek | 25        |
| Leren inschatten en herkennen wat iemand al kan: Op basis van acties      | 26        |
| De ijsberg onder digitale vaardigheden                                    | 28        |
| Handige websites: leren en aanleren                                       | 29        |
| <b>Jouw rol als digihelper — Referentiekader</b>                          | <b>30</b> |
| Filmpje: in de cinema                                                     | 30        |
| Filmpje: even reflecteren                                                 | 30        |
| Vanzelfsprekendheden doorbreken                                           | 30        |
| Culturele intelligentie                                                   | 31        |
| Referentiekader: casussen en opdrachten                                   | 31        |
| Casus 1: nieuwe smartphone                                                | 32        |
| Casus 2: e-mail                                                           | 32        |
| Casus 3: Je moet...                                                       | 33        |
| <b>Jouw rol als digihelper — Basishouding</b>                             | <b>34</b> |
| Stellingen en situaties                                                   | 34        |
| Thema: je hoeft geen expert te zijn                                       | 34        |
| Thema: gebruik het eigen toestel van de gebruiker                         | 35        |
| Thema: Werk met kleine stapjes                                            | 36        |
| Thema: Zorg voor voldoende herhaling                                      | 37        |
| Thema: Leg slechts één methode of manier tegelijk uit.                    | 38        |
| Thema: Elk succes is er eentje                                            | 39        |

|                                                |           |
|------------------------------------------------|-----------|
| Thema: Zorg voor een warme en open ontvangst   | 39        |
| Thema: Probeer actief te luisteren             | 40        |
| Thema: Pas je taalgebruik aan - vermijd jargon | 41        |
| Alle tips op een rijtje                        | 42        |
| <b>Afronding module</b>                        | <b>43</b> |
| Even herhalen...                               | 43        |
| Ideeën voor thuisopdrachten                    | 43        |
| Blijf op de hoogte als digihelper              | 43        |

# 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 2,5-3 uur opleiding. Je kan ook meer tijd nemen voor verschillende onderdelen of opdrachten om een halve dag opleiding te vullen.

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 en geüpdatet door Mediawijs, VVSG, District09, Saamo, Linc vzw, 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 (5-15 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](http://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.
  - Google Drive of Microsoft Onedrive?
  - iOS of Android?
  - 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 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.

### Optie 9: Persona

- Schrijf verschillende persona's van digistarters uit en geef er een aan elke deelnemer.  
Alternatief: laat de deelnemers zelf een persona bedenken.  
*Voor de begeleider:* [Uitleg persona](#) / [Voorbeelden persona vrije tijd](#)
- Zet alle deelnemers op een lijn. Geef een aantal stellingen. Indien de persona van de deelnemer hier moeilijkheden mee zou ondervinden, blijft die staan. Lukt dit wel voor de persona, zet de deelnemer een stap naar voren.  
Alternatief: Gebruik de persona's doorheen de modules om de deelnemers zich hierin te laten verplaatsen en de theorie of tips toe te passen.  
*Vb. Hoe zou jouw persona hiermee omgaan? Hoe zou jij jouw persona helpen of motiveren?  
Waar botst jouw persona op? Welke voordelen of eerste indrukken zou je kunnen hebben bij jouw persona als digihelper?*

# Intro

## Dia 1 tot 3 (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:

#### **Digitale inclusie en uitsluiting**

- Achtergrondinformatie (module 1)

#### **Jouw rol als digihelper**

- Digistarters begrijpen en herkennen (module 1)
- Referentiekaders (module 1)
- Jouw basishouding als digihelper (module 1)
- Wat doe je zelf en wat leer je aan? Wat mag je doen en wat niet? (module 2)
- Discretieplicht en grenzen (module 2)

#### **Jouw opdracht als digihelper**

- Digistarters motiveren (module 2)
- 'Leren' faciliteren en mediawijsheid bijbrengen (module 3)
- Specifieke doelgroepen ondersteunen (module 3)
- Groepen begeleiden (module 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.

### Dia 3

#### **De termen: digistarters en digihelpers**

In deze opleiding spreken we vaak over digihelpers en digistarters. Dit zijn jargon woorden, specifieke woorden die vaak gebruikt worden als we praten over digitale inclusie. Bevraag kort bij de groep wat zij verstaan onder digistarters en digihelpers opdat iedereen dezelfde interpretatie heeft over deze begrippen. In de opleiding ga je ook dieper in op wat digistarters zijn en digihelpers doen.

Nuance: Op zich is iedereen of kan iedereen een digistarter zijn.

*Vb. ik kan een expert zijn in tik tok filmpjes maken, maar niet weten hoe ik ze moet downloaden en moet opsturen; Ik kan weten hoe ik Teams moet gebruiken op het werk maar niet hoe de printer werkt.*

Veel hangt namelijk ook af hoe je omgaat met digitale drempels en obstakels. Een digistarter mist naast de vaardigheden om iets te bedienen of uit te voeren, ook kennis om hiermee om te gaan of het inzicht en vaardigheid om zichzelf hierin bij te scholen.

# Digitale uitsluiting en digitale inclusie

**Dia 4 tot 20 (30 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 4

### Wat is digitale uitsluiting?

*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-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 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 5 (10 min)

## Wat is digitale uitsluiting?

### Methodiek

Woordenwolk, op bord of papier

*Info voor de begeleider:*

- Toon de dia 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 de dia 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](http://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 6

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

*Info voor begeleider:*

Dit filmpje is optioneel om te laten zien.

- Heb je een interactieve groep die mee inspeelt, vragen stelt en waarbij je uitvoerig op vorige informatie hebt kunnen inspelen, dan sla je deze over. Hiermee win je ook tijd.
- Heb je een stillere, passieve groep, kan je dit filmpje alsnog laten zien.

*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 7-19 (15 min)**

**Dia 7**

### 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.)
- **Apenstaartjaren**  
<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.

Sommige deelnemers zullen vragen vanwaar de vragen en antwoorden uit de volgende dia's komen.

Deze komen vnl. uit de Barometer Digitale Inclusie:

- Belangrijk om te weten is dat de Barometer Digitale Inclusie louter bestaande data verzamelt en zelf dus geen onderzoek is.
- De Barometer Digitale Inclusie vat sinds 2020 tweejaarlijks alle cijfergegevens samen die gelinkt zijn aan e-inclusie in België. Daarvoor worden verschillende bronnen geraadpleegd, met als voornaamste bron de federale enquête over het gebruik van ICT door Belgische huishoudens en individuen van 16 tot 74 jaar.
- Het wordt uitgevoerd door Statbel en gecoördineerd door Eurostat.

### *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.

## **Dia 8**

### **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. Als je de Kahoot-quiz doet, heb je de powerpoint enkel nodig om de grafieken te tonen.
- Methode 2: quiz via de PowerPointpresentatie. Deelnemers stemmen met gekleurde briefjes (rood, groen, geel, blauw)
- Overloop vraag per vraag.
- Laat de cursisten stemmen, en geef daarna kort 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.

### *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 9 (optioneel - onzichtbaar gemaakt voor deelnemers)**

*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 10 (optioneel - onzichtbaar gemaakt voor deelnemers)**

*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 11

### *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 12

### *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 13

*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 14

*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 15

*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 16

*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 17

*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 reclamedoeleinden weigeren*
- *Je browserinstellingen wijzigen om het aanmaken van cookies op je computer te voorkomen of te beperken*

*Cijfers: Barometer Digitale Inclusie 2024*

**Dia 18-19** (5-10 min)

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

**Dia 18**

### 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 belangrijkste organisatie in het Vlaamse e-inclusielandschap is Mediawijs. 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).

Op de website vind je o.a. dossiers en artikels over verschillende mediawijze onderwerpen, tools om te gebruiken en een kalender met events en opleidingen.  
[www.mediawijs.be](http://www.mediawijs.be).

- De website [www.digitaleinclusie.be](http://www.digitaleinclusie.be) is dé website waarin alles rond digitale inclusie in Vlaanderen wordt gebundeld. Je vindt er artikels, tools en doorverwijzingen.
- [digibanken.vlaanderen.be](http://digibanken.vlaanderen.be): Overzicht met alle digipunten in Vlaanderen. Bevraag vanwaar de cursisten zijn. Neem één gemeente eruit en zoek deze op op de kaart. Overloop de verschillende punten zodat de digihelpers zien wat het aanbod is voor digistarters om digihulp te verkrijgen.
- [www.vvsg.be](http://www.vvsg.be) : De VVSG (Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten) is de koepelorganisatie en belangenbehartiger van alle Vlaamse lokale besturen. Ze ondersteunt steden, gemeenten en OCMW's met advies, opleidingen en netwerkmogelijkheden. Daarnaast zet de VVSG zich specifiek in voor digitale inclusie door lokale besturen en hun digihelpers te begeleiden

*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 19**

### **Digitale inclusie in jouw gemeente of regio**

*Info voor de begeleider:*

- Klik op elke link en overloop kort de website.

- Indien je op voorhand weet welke groep digihelpers je voor jou hebt, zoek je op voorhand enkele organisaties hieruit die interessant voor hen kunnen zijn.

*Info voor de deelnemers:*

- [Doorverwijzingen rond digitale inclusie](#)  
Deze website geeft een overzicht naar waar je kan doorverwijzen voor voordelig internet, digitale toestellen en opleidingen.
- [Organisaties die kunnen ondersteunen](#)  
Hier vind je een overzicht van heel wat organisaties die werken rond digitale inclusie en hierin vormingen of begeleiding aanbieden.

# Digistarters begrijpen en herkennen

**Dia 20-30** (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 zowel formele als informele manieren zijn om digitale vaardigheden in te schatten.
- Cursisten weten dat er online tools bestaan om digitale vaardigheden in te schatten (formele manier).
- Cursisten beseffen dat om digitale vaardigheden te ontwikkelen een heleboel andere vaardigheden nodig zijn.

**Dia 21**

# Drempels en vanzelfsprekendheden

## Methodiek

Brainstorm via bordschema's.

*Vraag aan de deelnemers:*

- Welke digitale kennis en vaardigheden moet je vandaag de dag eigenlijk hebben van de maatschappij (zoals bedrijven, de overheid en de mensen om je heen)?"

*Info voor de begeleider:*

Noteer op het bord wat de cursisten aanreiken. Het wordt duidelijk dat in alle lagen van de samenleving er een vanzelfsprekendheid is dat mensen digitaal mee zijn of kunnen.

Voorbeelden:

- Vanuit de overheid: facturen online betalen; communicatie via e-mail ipv op papier; je aanmelden via itsme of mygov; ...
- Vanuit de maatschappij: een online ticket aankopen voor de bus of trein; dienstregeling raadplegen van openbaar vervoer; google maps gebruiken om de weg te vinden; een online afspraak maken bij de bank etc.; ...
- Vanuit de vrije tijd: online (en tijdig!) je vakantie of vakantiekampen boeken; vliegtuigtickets en informatie die enkel digitaal ter beschikking gesteld wordt; ...
- Op het werk: vakantie aanvragen of je ziek melden via het HR platform; een printer gebruiken; e-mails verzenden; phishing herkennen; ...

## Dia 22

### En hoe gaat een digistarter daar nu mee om?

*Info voor de deelnemers:*

Deze uitspraken zullen herkenbaar klinken. Excuses, redenen om iets niet te doen, ... Maar... wat zit er eigenlijk écht achter deze uitspraak?

Enkele mogelijke voorbeelden en eventuele redenen.

- **“Ik ben bang om iets verkeerd te doen.” / “Ik zie dat niet zitten.”**  
= **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.
- **“Das te moeilijk voor mij.”**  
= **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.
- **“Geef mij maar menselijk contact.”**  
= **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.

- **“Geef mij maar menselijk contact.”**  
**= 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.
- **“Ik ben bang om iets verkeerd te doen.” / “Ik doe het op mijn manier.”**  
**= 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.
- **“Die letters staan te klein!”**  
**= Beperkte fysieke mogelijkheden:** in dit geval kan het duidelijk zijn dat deze persoon een probleem heeft rond het visuele. Heel wat beperkingen waar mensen mee te maken hebben zijn **onzichtbaar**, denk maar aan fysieke en mentale beperkingen maar ook leer- en ontwikkelingsproblemen zoals dyslectie, autisme, adhd, ...).
- **“Mijn kinderen doen dat wel voor mij.” / “Technologie is gevaarlijk.” / “Ik zie dat niet zitten.”**  
**= 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 alsmat verder afgebouwd zullen worden.

## Dia 23

*Vraag aan de deelnemers:*

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

*Info voor de begeleider:*

Eventueel bijkomende hulpvragen aan de cursisten:

- Denk aan iemand die je kent die niet zo digitaal vaardig is.
- 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 24

## Leren inschatten en herkennen wat iemand al kan: op basis van een gesprek

Uit de antwoorden vanuit de vorige slide, koppel je terug.

*Info voor de begeleider:*

Digitale vaardigheden kan je op verschillende manieren inschatten: op basis van een gesprek of op basis van een actie. Als digihelper zal je dit voornamelijk op een **informele manier** doen.

Je kan hierbij de vergelijking maken tussen een digihelper en een digidokter. Een dokter ziet een patient en doet een inschatting op basis van een gesprek: door o.a. vragen te stellen krijgt die inzicht en kan die verder een diagnose maken of onderzoek uitvoeren.

*Vraag aan de deelnemers:*

- Wat voor soort vragen gebruik je hiervoor het beste?

Antwoord: geen ja-nee vragen maar concrete vragen zoals 'hoe vaak', 'hoe', 'waarvoor', 'wanneer'.

Vb. hoe vaak stuur je berichtjes naar mensen? Hoe ga jij op het internet? Waarvoor gebruik jij een computer?

#### Dia 25

## Leren inschatten en herkennen wat iemand al kan: Op basis van acties

*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 andere 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>

## **Dia 26**

### **Stappenplan bij het inschatten van digitale vaardigheden**

*Info voor de begeleider:*

Afhankelijk van de tijd en groep kan je de deelnemers de dia in stilte laten lezen of samen elke stap overlopen. Open vervolgens het gesprek.

*Info voor de deelnemers:*

#### **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 acut 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.

*Vraag aan de deelnemers:*

- Wat vind je van dit stappenplan? Komt dit overeen met jouw situatie als digihelper?

Het kan 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. Kom wel elke keer terug op stap 1: kijk waar kansen of mogelijkheden zitten om breder te gaan dan de specifieke vraag zelf.

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.

#### Dia 27

#### Via een 'formele' manier

*Info voor de deelnemer:*

Zoek je een formele of objectieve manier om een inschatting te maken van de digitale competenties? Dan kan je bijv. meetinstrumenten of -tools gebruiken om de digitale competenties te weten te komen.

*Info voor de begeleider:*

Afhankelijk van de doelgroep kan je hier dieper op ingaan. Deze tools zullen minder nuttig zijn voor digihelpers in een digipunt maar wel interessant voor digihelpers die bijv. vormingen geven, coördinatoren of gewoon een manier zoeken om vaardigheden te testen.

## 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?

*Info voor de begeleider:*

In deze slide kan je tijdens het toelichten en bevragen ook inspelen op voorbeelden die je uit eerdere sessies hebt gehoord of gewoon een voorbeeld van jezelf.

Bijv. je hebt dyslexie. Je leest elke dag de krant en gebruikt hiervoor de HLN app. Deze app zit vol reclame en schreeuwt aandacht. Ik ben erg snel afgeleid en geraak niet op de artikels die ik eigenlijk wil lezen.

Waar loop ik dan op vast? Ik heb nood aan een eenvoudiger overzicht zodat ik de pagina makkelijker kan analyseren, begrijpen en de informatie kan verwerken.

## Dia 29

*Vraag aan de deelnemers:*

- Een Oekraïense vrouw komt langs. Ze is op zoek naar een woning. Ik help als digihelper en zet alles klaar: laptop, website openen, in de juiste taal zetten. Voilà.
- Wat is het onderliggende probleem?
- Antwoord: de vrouw kon niet lezen.

Een kleine reminder om te onthouden dat er heel wat zaken zijn die je niet ziet of weet. Loopt er toch iets niet zoals verwacht, ga als digihelper op zoek naar mogelijke achterliggende redenen.

## Dia 30

# Handige websites: leren en aanleren

*Info voor de begeleider:*

Open de drie verschillende websites en overloop kort. Deze websites vormen een houvast voor zowel de digihelper als de digistarter.

Bijkomende informatie:

- 123digit komt minder laagdrempelig dan de digihandig app. Dit omdat je een account moet aanmaken om je aan te melden. (Doe dit op voorhand zodat je effectief de leeromgeving kan tonen.)
- De databank is een echte meerwaarde voor digihelpers: gebruik een van de filters om specifiek iets op te zoeken rond een bepaald onderwerp of stel de vraag aan de digihelper 'over wat zoek je een houvast/handleiding/video?'

**Pauze** (10-15 min)

## Dia 31-40 (30 min)

# Jouw rol als digihelper — Referentiekader

## Benodigdheden

- Balpennen en papier.
- Geprinte casussen over referentiekader.

## 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.

## Dia 32-33

### Filmpje: in de cinema

*Info voor de begeleider:*

Laat [het filmpje van de motorrijders](#) zien.

## Dia 34

### Filmpje: even reflecteren

*Vragen aan de deelnemers:*

- *Over wat gaat dit filmpje?*
- *Heb jij je ook al eens mispakt aan iemand o.b.v. een vooroordeel?*  
*En wat heb je dan gedaan om je gedrag of reactie recht te zetten?*

## Dia 35

### Vanzelfsprekendheden doorbreken

*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 36

### Culturele intelligentie

Deze vanzelfsprekendheden hebben heel vaak te maken met culturele verschillen.

Dit valt dan ook onder 'Culturele Intelligentie'. Dat is het geheel aan alle capaciteiten dat je hebt om goed om te gaan met een interculturele taak of omgeving. Een omgeving, situaties of taak is intercultureel als je daarbij te maken krijgt met mensen met een andere culturele achtergrond.

Leren hoe je hiermee goed kan omgaan, betekent dat je doelgericht je eigen gedrag kunt aanpassen of veranderen. Een andere manier is dat je de omgeving verandert, of zelf uitkiest, zodat je er effectief in functioneert.

Wil je hier meer over weten?

[www.inclusiefwerken.net/over-culturele-intelligentie-en-de-betekenis-voor-alle-dag/](http://www.inclusiefwerken.net/over-culturele-intelligentie-en-de-betekenis-voor-alle-dag/)

## Dia 37-40 (20 min)

### Referentiekader: casussen en opdrachten

#### 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 jonge man komt langs met een splinternieuwe smartphone. Hij vraagt of je hen wegwijs kan maken op het internet, omdat dit zijn eerste gsm met internet is. Na wat babbelen vertelt hij dat hij geen simkaart heeft en dat hij dit ook niet wilt omdat het te duur is.

*Vragen met mogelijke antwoorden:*

1. Hoe interpreteer jij deze situatie?
2. Wat is hier mogelijk 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 mogelijk 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 mogelijk 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 man en na een korte conversatie merk dat je hij een beperkt niveau van Nederlands heeft. Hij zegt: "Je moet voor mij Ietsme installeren, jij moet mij nu helpen". Als Digihelper heb je moeite met de bevelende toon van de man.

*Bijvragen:*

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

*Mogelijke antwoorden:*

### 1. Hoe interpreteer jij deze situatie?

- Hij moet héél dringend geholpen worden en heeft geen tijd.
- Door zijn beperkt niveau van Nederlands drukt hij zich misschien anders uit dan dat hij zelf wilt. (Een voorbeeld van culture intelligentie en verschillen.)
- Hij geeft graag bevelen.

### 2. Wat is hier mogelijk aan de hand?

- Je niet voldoende kunnen uitdrukken in het Nederlands zorgt voor een wat ongewone communicatie .
- De man 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 hem op een vriendelijke manier verder. Je bent je bewust van het taalniveau van de man.
- Je geeft aan dat niets ‘moet’ maar dat je hem wel graag wil helpen.

## Dia 41-52 (30 min)

# Jouw rol als digihelper — Basishouding

## Doelen

- Cursisten worden zich bewust van de basishouding die ze moeten hebben om digihulp te bieden.
- Cursisten denken na over hun basishouding als digihelper volgens verschillende stellingen en situaties.

## Stellingen en situaties

### Dia 43

#### Thema: je hoeft geen expert te zijn

*Stelling:* “Als digihelper moet je steeds van alles op de hoogte zijn én een digitale expert zijn.”

*Vragen voor de deelnemers:*

- Ben je het eens of oneens?

- Wat doe je als je iets niet weet?
- Welke basisvaardigheden en -kennis moet je bezitten als digihelper?

#### *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](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. Je leert van elkaar.

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 44**

#### **Thema: gebruik het eigen toestel van de gebruiker**

*Stelling:* "Als digihelper leg ik alles uit via mijn eigen toestel: hiermee ben ik vertrouwd en het is een pak hygiënischer."

#### *Vragen voor de deelnemers:*

- Ben je het eens of oneens?
- In welke situaties gebruik je jouw eigen toestel?

#### *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 uitziet als in de les of het Digipunt. 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 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.

Tip: hygiëne: gebruik een pen of stylus met een rubberen punt, speciaal aangepast om schermen te bedienen.

#### **Dia 45**

#### **Thema: Werk met kleine stapjes**

*Situatie:* Een persoon komt langs en geeft aan dat die wilt leren hoe die van 'die gekke vierkantjes' (QR-codes) kan scannen.

#### *Vragen voor de deelnemers:*

- Wat is de eerste en kleinst mogelijke stap in je uitleg of hulp?
- Wat kan je eventueel nog uitleggen nadat je dit hebt aangeleerd?

#### *Mogelijke antwoorden:*

Voordat je aanleert hoe hij dit moet doen, leer je eerst aan wat dit eigenlijk is een QR-code. Zo geef je kennis mee boven op de vaardigheid.

*Wat is een QR-code? Afkorting van 'Quick Response', wat 'snelle reactie' betekent. Moderne variant van de streepjescode. Een QR-code is een vierkant dat is opgebouwd uit zwarte en*

*witte blokjes. De QR-code wordt vaak gebruikt om webpagina's of een toegang tot een website te bieden. Met behulp van de camera van moderne smartphones of tablets kom je zo op de website. Het voordeel hiervan is dat de gebruiker niet zelf het, soms lange of ingewikkelde internetadres hoeft over te typen.*

Wat kan je nog uitleggen?

- Maak eventueel de vergelijking met een barcode: je kan deze scannen, geeft informatie.
- Je hebt hem uitgelegd wat een QR-code is en hoe hij dit op restaurant kan scannen. Maar een QR-code zal hij ook op andere plekken tegenkomen dan enkel in het restaurant. Bijv. om je in te schrijven voor een cursus, om je aan te melden, om iets op te zoeken etc.
- Stel: de man is erg leergierig of hij komt nog eens terug. Dan kan je een laag dieper gaan. Je kan bijv. vertellen dat hij waakzaam moet zijn om niet elke QR-code zomaar te scannen.

*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.

### **Eventuele bijkomende 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 46**

### **Thema: Zorg voor voldoende herhaling**

*Tip:* Mensen leren door herhaling. Hoe meer iemand iets herhaalt, hoe beter die het onthoudt.

*Vragen voor de deelnemers:*

- Welke manieren zijn er om hetgeen je hebt uitgelegd te laten herhalen door de digistarter?

### *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.

Manieren om herhalen te stimuleren:

- Na je uitleg, begin je helemaal opnieuw maar de digistarter voert het uit en legt uit wat die doet.
- Laat de persoon een korte samenvatting maken door de stappen te noteren of screenshots te maken.
- Stel een video schermopname in (via de game bar in windows of via de screen-recoder app) terwijl je uitleg geeft of wanneer de persoon de handelingen herhaalt. Zo kan die het thuis nog eens opnieuw bekijken.
- Komt de digihelper regelmatig terug? Koppel terug naar wat die de vorige keer geleerd heeft: stel vragen of laat de persoon het nog eens doen.
- ...

### **Dia 47**

#### **Thema: Leg slechts één methode of manier tegelijk uit.**

*Situatie:* Victoire komt langs om zich aan te melden op zijn burgerprofiel. Je legt uit: “Je kan je aanmelden via itsme. (Je legt dit uit.) Oh en, je kan ook aanmelden via MyGov. (Je legt dit uit.) Jouw man had geen smartphone hé? Die kan zich dan best aanmelden via de sms-optie. (Je legt dit uit.)”

#### *Vragen voor de deelnemers:*

- Welk probleem creëert deze digihelper?
- Hoe zou jij het aanpakken?

### *Achtergrond voor de begeleider:*

Leg slechts één manier of methode tegelijk uit. Leg je teveel of meerdere manieren tegelijk uit, is dit overweldigend en verwarrend. De digihelper bouwt weerstand op (te moeilijk!) en haakt af.

Zijn er verschillende manieren of methodes om iets te doen? Ga voor de meest gebruikte manier (in dit geval: itsme ipv via een token). Of stel bijkomende vragen en schat op basis hiervan in of je bepaalde manieren kort kan uitleggen van waaruit de persoon dan één kiest. Die methode leg je dan uit.

Geef daarnaast tijd om de informatie te verwerken en deze onder de knie te krijgen.

## Dia 48

### Thema: Elk succes is er eentje

*Situatie:* “Oef, eindelijk. Ik kan die foto nu zelf sturen naar mijn kleindochter in WhatsApp.”

*Vragen voor de deelnemers:*

- Hoe vier jij succesjes met je digistarters?
- Waarom is het belangrijk elk succesje te vieren, ook al is die maar klein?

*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.

Let wel op dat het niet kinderachtig overkomt.

## Dia 49

### Thema: Zorg voor een warme en open ontvangst

*Situatie:* In het digipunt is het erg druk. Je helpt iemand verder maar je merkt dat die persoon niets registreert van wat je uitlegt.

*Vragen voor de deelnemers:*

- Wat is hier mogelijk aan de hand? Antwoord: de persoon kan zich niet focussen. Die is te afgeleid door de visuele en auditieve prikkels in de omgeving. Deze stressfactoren voorkomen het leren.
- Hoe creëer jij een warme en veilige omgeving om een digistarter te helpen?

*Bijkomende vragen:*

- 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 in een aangename omgeving hulp kunnen krijgen. Ze moeten de boodschap krijgen, 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:** norse 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 of te drukke/open 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 50

### Thema: Probeer actief te luisteren

*Situatie:* An komt binnen met haar smartphone. Haar dochter is net verhuisd naar het buitenland en ze mist haar. Ze wil haar dochter kunnen zien tijdens het bellen... De Digihelper reageert hierop snel en enthousiast. Die legt haar uit dat ze hiervoor Whatsapp kan gebruiken, hoe ze dit stap per stap kan doen, ... An wordt boos: 'je luistert niet!'

*Vragen voor de deelnemers:*

- Waarom is An boos?

Antwoord: An is boos omdat ze wel weet hoe whatsapp werkt maar niet hoe ze de camera aanzet om te videobellen. Ze klikt daarnaast vaak op 'bellen' ipv 'videobellen' waarbij de camera automatisch aangaat.

- 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.
- ...

## Dia 51

### Thema: Pas je taalgebruik aan - vermijd jargon

*Situatie:* Een digihelper legt uit:

"QR-codes gebruik je om URL's te scannen met je smartphone. Ze leiden je naar websites of apps om iets te raadplegen, downloaden of je aan te melden. (Om je aan te melden heb je dan weer een account nodig.) Let wel op: je hebt hier 5G voor nodig! En scan niet zomaar alles, anders wordt je gepished."

*Vragen voor de deelnemers:*

- Welke tips zitten hierin verscholen?

*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 52

### Alle tips op een rijtje

*Info voor de deelnemers:*

- Creëer een veilige en warme omgeving.
- Je hoeft geen expert te zijn.
- Gebruik het toestel van de ander.
- Neem je tijd, luister écht en stel gerust.
- Pas je taalgebruik aan.
- Werk in kleine stappen.
- Leg maar één methode tegelijk uit.
- Zorg voor voldoende herhaling.
- Vier elk succesje.

## Dia 53-55 (5-10 min)

# Afronding module

## Dia 53

### Even herhalen...

*Vragen aan de deelnemers:*

- Welke andere tips zijn nog aan bod gekomen vandaag?  
Geheugensteuntje thema's: Digistarters herkennen, begrijpen, vaardigheden inschatten en jouw referentiekader als digihelper.
- Wat neem jij mee over digitale uitsluiting?

*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.'*

## Dia 54

### Blijf op de hoogte als digihelper

- Schrijf je in op de Digihelper nieuwsbrief.
- 6x per jaar ontvang je nieuwe informatie, tips en doorverwijzingen.
- [www.mediawijs.be/nl/nieuwsbrieven](http://www.mediawijs.be/nl/nieuwsbrieven)

# 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](mailto: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.**