

# Opleiding digihelpers in de vrije tijd

Ontwikkeld en geüpdate door Mediawijs, VVSG, District09, Linc vzw, Saamo, Atlas, Digidak en Avansa Antwerpen, Avansa Centraal Vlaanderen in het kader van o.a. de projecten Iedereen Digitaal Lokaal en Digibanken.



# Inhoud van de opleiding

## 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)
- Kwetsbare doelgroepen ondersteunen (module 3)
- Digitale toegankelijkheid in het bedienen of gebruiken van een toestel (module 3)
- Groepen begeleiden (module 4 - enkel voor lesgevers)



# Voor we starten Weet iedereen wat...

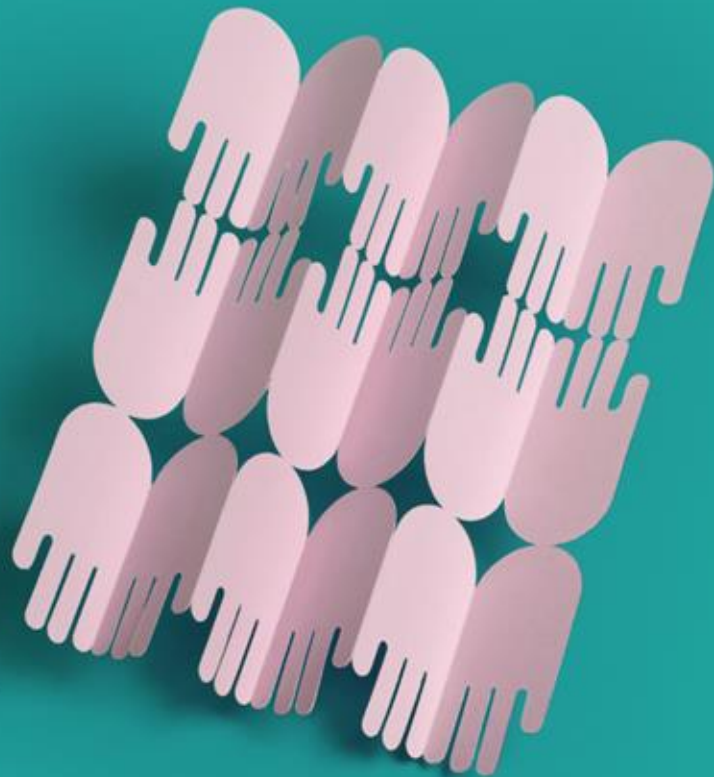
## Een digistarter is?

= Mensen die niet goed overweg kunnen met digitale toepassingen en het gevoel hebben bepaalde vaardigheden te missen.

## Een digihelper is?

= Iemand die anderen – vaak digistarters - helpt bij digitale vragen, meestal over alledaags smartphone- of computergebruik.

# Digitale uitsluiting en digitale inclusie



# Digitale uitsluiting



## Wat zijn de 4 voorwaarden om digitaal mee te zijn?

- Toegang
- Digitale competenties
- Ondersteuningsnetwerk
- Inclusion by design

## Wie is kwetsbaar?



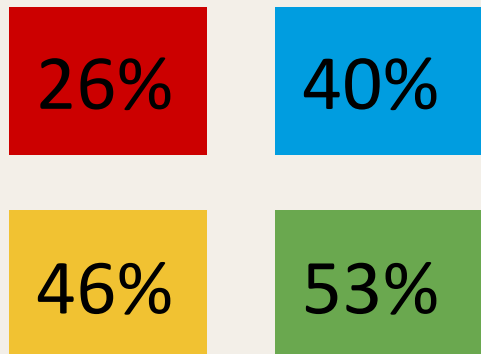
- Iedereen
- Risicofactoren:
  - Scholing / Leeftijd / Inkomen
- Maar ook:
  - Taal
  - Invaliditeit of beperking

# Onderzoek naar digitale uitsluiting



- [Barometer digitale inclusie](#)  
= tweejaarlijks onderzoek naar alle cijfergegevens die gelinkt zijn aan e-inclusie in **België**.
- [Digimeter](#)  
= jaarlijks onderzoek naar trends rond bezit en gebruik van media en technologie in **Vlaanderen**.
- [Apestaartjaren](#)  
= tweejaarlijks onderzoek naar de digitale leefwereld van **Vlaamse kinderen en jongeren tussen 6 en 18 jaar**.

“Hoeveel volwassen Belgen hebben te weinig digitale vaardigheden om mee te kunnen?”



Hoeveel procent van de kortgeschoolden doet aan digitaal bankieren?

42%

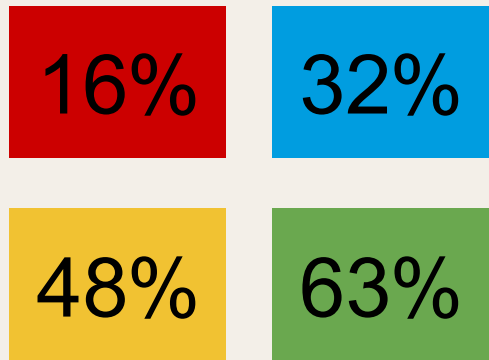
62%

82%

92%



“Hoeveel procent van de jongeren tussen  
16 en 24 jaar is digitaal kwetsbaar?”



“Welk toestel wordt het meest gebruikt om toegang te krijgen tot het internet?”

laptop

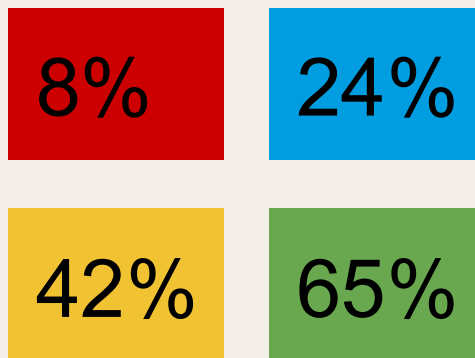
smartphone

tablet

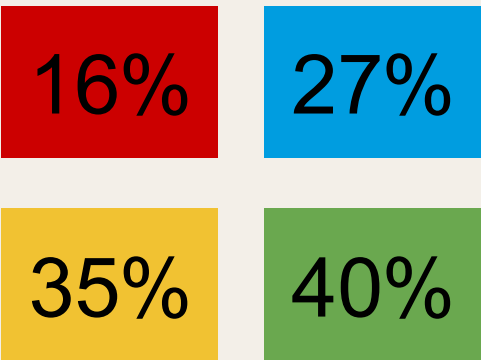
ander geconnecteerd  
apparaat



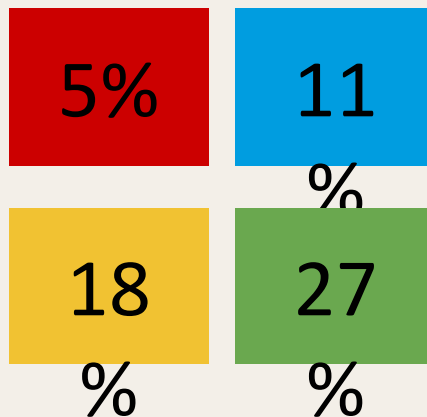
“Hoeveel procent van de 25-54 jarigen met een diploma lager secundair onderwijs gebruikt enkel de smartphone om het internet te raadplegen?”



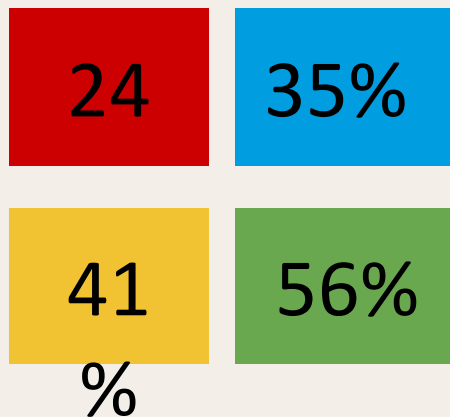
“Hoeveel procent de mensen tussen 65 en 74 jaar  
gebruikt geen internet?”



“Hoeveel procent van alleenstaanden met een laag inkomen hebben thuis geen internet?”



“Hoeveel procent van de werkzoekenden heeft geen vaardigheden rond online veiligheid?”





# Digitale inclusie in Vlaanderen



[www.mediawijs.be](http://www.mediawijs.be)

Vlaams Kenniscentrum digitale en mediawijsheid: dossiers, webinars, events, ... rond digitale en mediawijze thema's.



[www.vvsg.be/](http://www.vvsg.be/)

= de koepelorganisatie en die steden, gemeenten en OCMW's ondersteunt met opleidingen, advies en netwerkmogelijkheden.



[www.digitaleinclusie.be](http://www.digitaleinclusie.be)

Dossiers, artikelen, webinars, tools, ...



[digibanken.vlaanderen.be](http://digibanken.vlaanderen.be)

Overzichtskaart van alle digipunten in jouw buurt

# Digitale inclusie in jouw gemeente of regio



## [Doorverwijzingen rond digitale inclusie](#)

= overzicht naar wie je kan doorverwijzen voor voordelig internet, digitale toestellen en opleidingen.

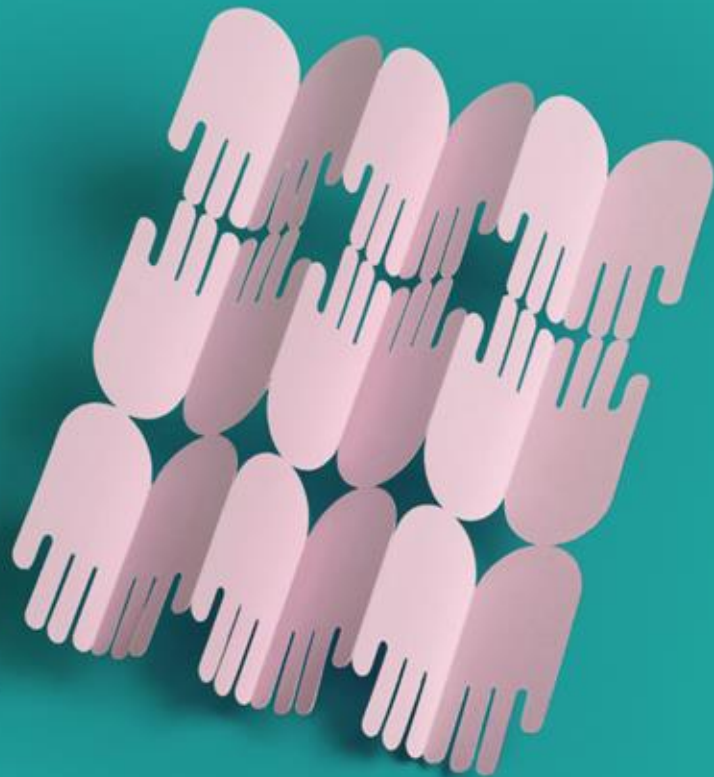


## [Organisaties die kunnen ondersteunen](#)

= organisaties die werken rond digitale inclusie en hierin vormingen of begeleiding aanbieden.



# Digistarters begrijpen en herkennen



## Drempels en vanzelfsprekendheden:

Welke digitale kennis en vaardigheden verwacht de maatschappij (zoals bedrijven, de overheid en de mensen om je heen) van jou?"



# En hoe gaat een digistarter daar nu mee om?



“Ik ben bang om iets verkeerd te doen.”

“Ik ben daar te oud voor.”

“Mijn kinderen doen dat wel voor mij.”

“Geef mij maar menselijk contact.”

“Das te moeilijk voor mij.”

“Technologie is gevaarlijk.”

“Ik doe het op mijn manier.”

“Ik zie dat niet zitten.”

“Ik kan dat scherm toch niet lezen!”

Hoe kom jij te weten wat iemand al kan  
of waar die hulp bij nodig heeft?



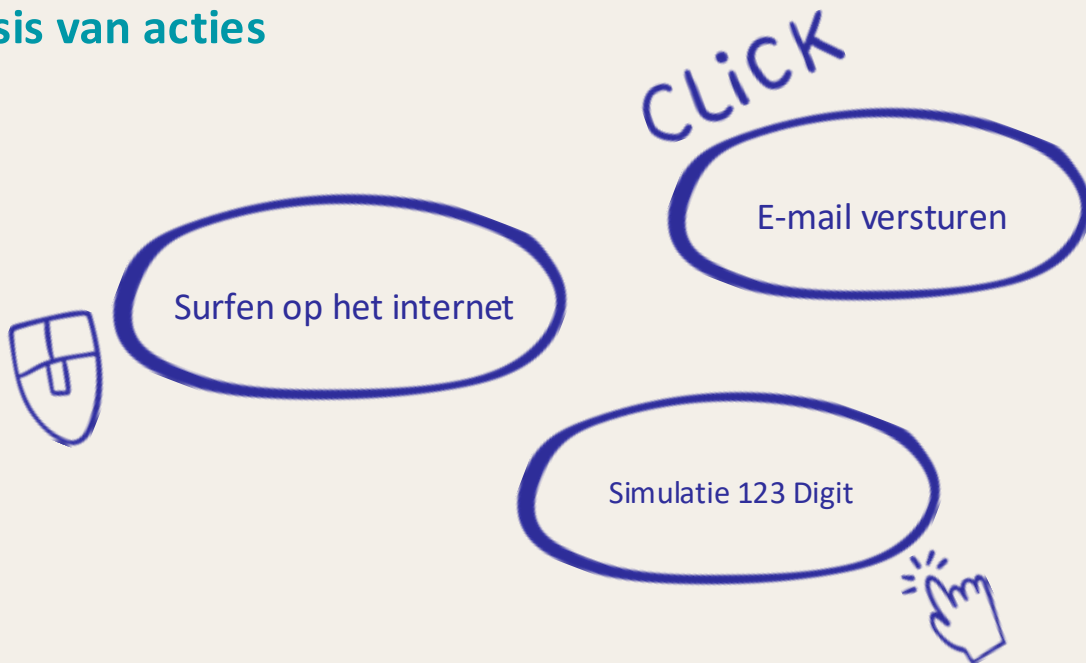
# Leren inschatten en herkennen wat iemand al kan

## 1. Op basis van een gesprek met concrete vragen



# Leren inschatten en herkennen wat iemand al kan

## 2. Op basis van acties



# Inschatten van digitale vaardigheden: stappen

1

**Het gesprek aangaan**

Spreek mensen vriendelijk aan en pols naar digitale noden, ook bij wie geen directe vraag heeft.

2

**Eerste inschatting**

Probeer in te schatten wat de mogelijkheden zijn van de persoon (beschikbare apparatuur, gebruik van digitale tools, motorische vaardigheden, zelfredzaamheid enz.).

3

**Acuut probleem oplossen**

Behandel eerst de dringende vraag van de persoon. Betrek de persoon hier zo veel mogelijk bij.

4

**Verdere inschatting om toe te leiden  
naar volgende leerstappen**

Probeer de vaardigheden en noden van de persoon te beoordelen zodra de dringende vraag behandeld is. Baseer je niet enkel op wat de persoon zegt, maar observeer hoe hij/zij iets aanpakt.

# Een 'formele' inschatting maken

## 3. Via een meetinstrumenten of -tools



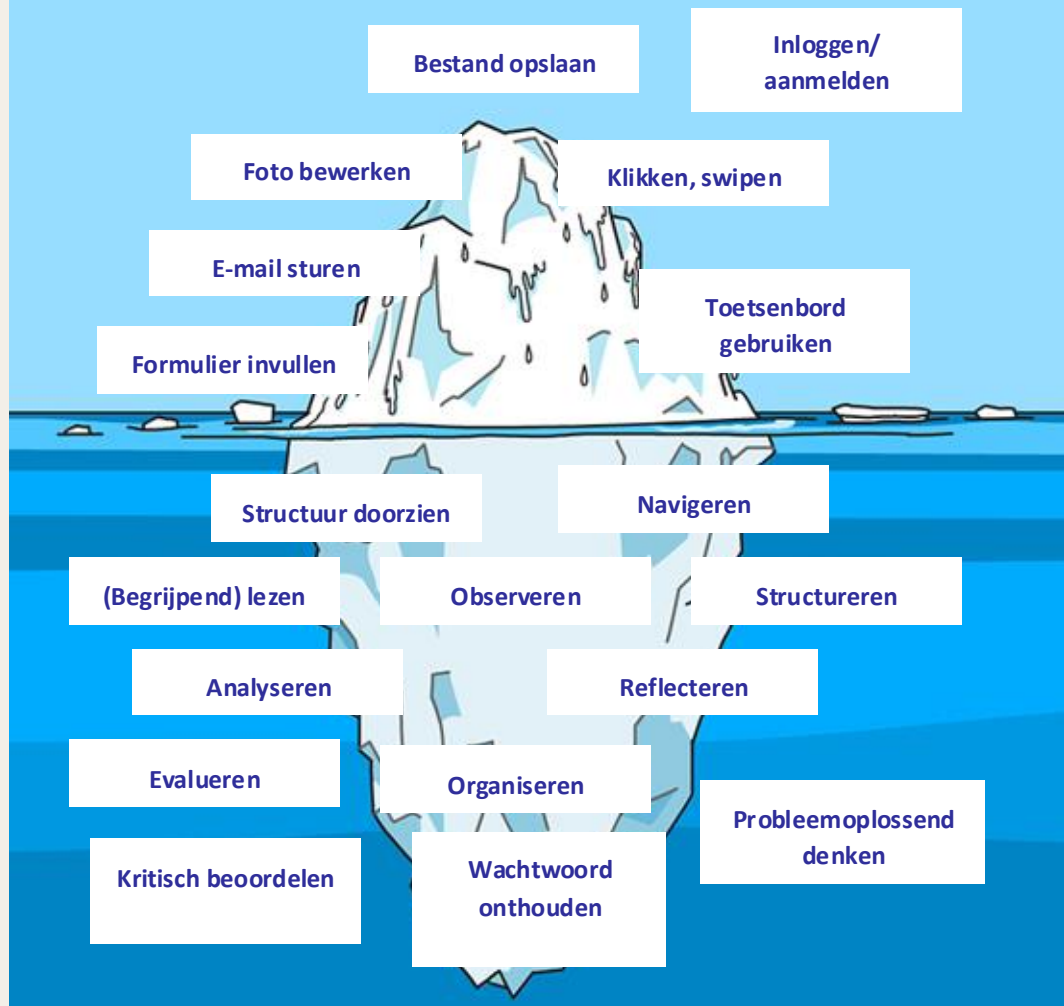
[www.mediawijs.be/nl/digitalevaardighedenmeten](https://www.mediawijs.be/nl/digitalevaardighedenmeten)

= Ontdek verschillende methodieken en meetinstrumenten om digitale vaardigheden en mediawijsheid objectief in kaart te brengen.

Vb. 123digit, Pix, Digihandig, DigiCheck Basisvaardigheden, ...



# De ijsberg onder digitale vaardigheden



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. Ze kan op die manier verder.

Opeens wordt ze woedend  
en begint ze te roepen.

Vragen:

- Wat is hier het onderliggende probleem?



## Handige websites: leren en aanleren



[www.123digit.be](http://www.123digit.be)

= leerplatform digitale vaardigheden en digitale begeleiding.  
Zowel voor digistarters als digihelpers.



[www.digihandig.be](http://www.digihandig.be)

= via deze app leer je stap voor stap nieuwe apps gebruiken en veilig jouw telefoon gebruiken. Deze bevat ook een zelftest.

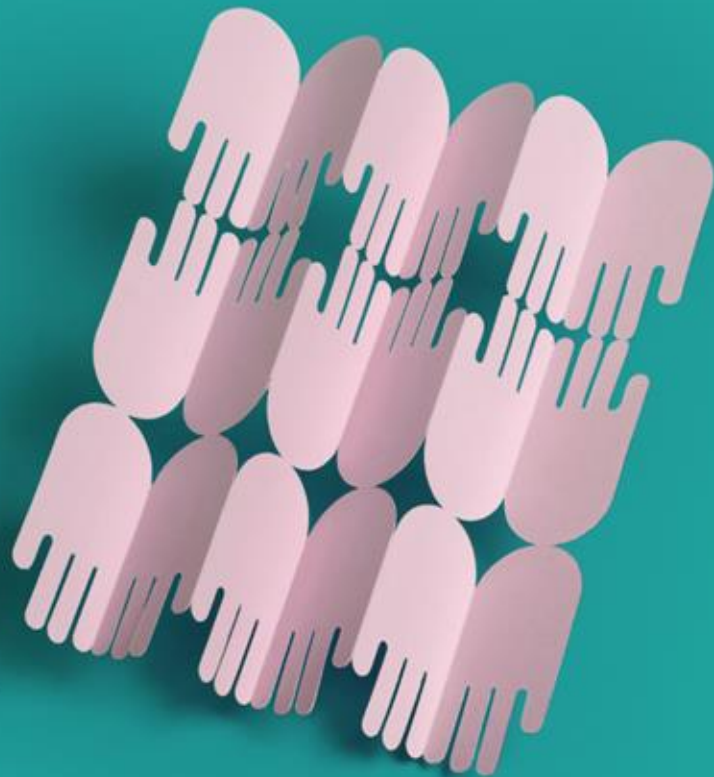


[Databank digitale inclusie](#)

Lesmateriaal, handleidingen, video's, ... die je kan gebruiken om digistarters te helpen of vormingen te geven.



# Jouw rol als digihelper: Referentiekader



## Filmpje: in de cinema



- Let op de reacties van de mensen die de zaal binnenstappen.
- Over wat gaat dit filmpje?



## Filmpje: even reflecteren



- 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?

# Vanzelfsprekendheden doorbreken



- **Wees je bewust:** Iedereen heeft een andere achtergrond, er zijn verschillen. Dit bepaalt hun manier van reageren of communiceren.
- **Toon begrip:** Hulp vragen vergt erg veel moed.
- **Laat je eigen vanzelfsprekendheden los:** iets kan jou voor gemakkelijk of vanzelfsprekend zijn, maar niet voor een ander.

# Culturele intelligentie



= iets kunnen bereiken in de situaties waarin je omgaat met mensen met een andere culturele achtergrond.

Cultuur in de **brede vorm** van het woord: andere nationaliteit, maar evengoed een andere achtergrond of deel uitmakend van een subgroep.

Meer weten en je interacties hieraan leren aanpassen? [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/)

## Opdracht: casussen



- Lees de casus.
- Bespreek de casus in je groepje aan de hand van de richtvragen.

[timer](#)

Een jonge man komt langs met een splinternieuwe smartphone.

Hij vraagt of je hem 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 wil omdat het te duur is.

**Vragen:**

- Hoe interpreteer jij deze situatie?
- Wat is hier mogelijks aan de hand?
- Welke oplossingen kan je aan de man aanbieden?



Een vrouw vraagt aan jou om te helpen met een e-mail op te stellen.

Je wilt 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:

- Hoe interpreteer jij deze situatie?
- Waarom zou deze vrouw kwaad worden en waar moet je rekening mee houden als digihelper?
- Hoe ga je hiermee om als digihelper?



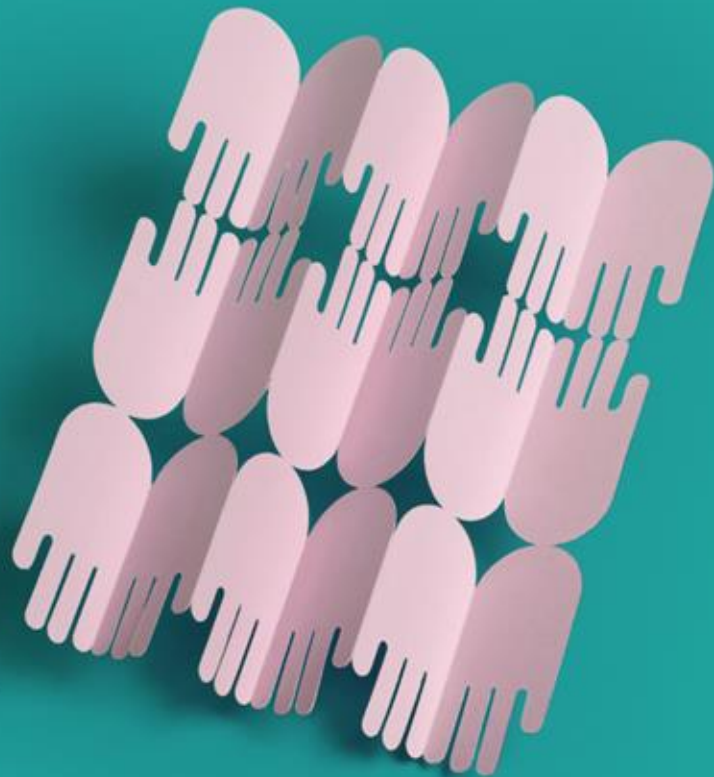
Je krijgt bezoek van een man en na een korte conversatie  
merk je dat hij een beperkt niveau van Nederlands heeft.  
Hij zegt: “Je moet voor mij Itsme installeren, jij moet mij nu helpen”.  
Als digihelper heb je moeite met de bevelende toon van de man.

**Vragen:**

- Hoe interpreteer jij deze situatie?
- Wat is hier mogelijks aan de hand?
- Hoe ga je hiermee om als digihelper?



# Jouw rol als digihelper: **Basishouding**



## Stellingen: basishouding



= Via de vragen of stellingen op de volgende dia's leer je meer over de **basishouding die je als digihelper moet hebben wanneer je iemand helpt.**

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

**Vragen:**

- Ben je het eens of oneens?
- Wat doe je als je iets niet weet?
- Welke basisvaardigheden en -kennis moet je bezitten als digihelper?



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

**Vragen:**

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



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

Vragen:

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





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

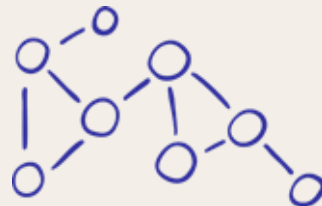
**Vraag:**

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

**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:**

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





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

**Vragen:**

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



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

**Vragen:**

- Wat is hier mogelijk aan de hand?
- Hoe creëer jij een warme en veilige omgeving om een digistarter te helpen?
- Zowel fysiek als in je eigen houding?
- Welke andere oplossingen kan je voorstellen?

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 en...

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:

- Waarom is An boos?
- Wat versta jij hieronder?
- Hoe kan je dit actief doen?

## 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.”

### Vraag:

- Welke tips zitten hierin verscholen?

## Alle tips op een rijtje:



- 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.

Ook even herhalen voor jullie ;-)



**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?**

## 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)

**Module 1 zit erop.  
Op naar module 2!**

