

Draaiboek

Opleiding Digihielper in de vrije tijd

Module 2

Versie: augustus 2026



Inhoudstafel

Ijsbreker	3
Opfrissing en planning	3
Jouw rol als digihelper: twee dilemma's	4
Dilemma 1: Wat doe je zelf en wat leer je de digistarter aan?	4
Oefening: Stellingen	6
Twee situaties om over na te denken	7
Tip: bank apps en oefenomgevingen	8
Dilemma 2: Wat mag je wél / niet doen?	9
En ja... doorverwijzen is ook helpen	9
Doorverwijzen: naar wie?	10
Doorverwijzingen op zak.....	10
Jouw rol als digihelper: discretieplicht en grenzen	11
Definitie: Discretieplicht	11
Definitie: de GDPR	12
Casussen over discretieplicht en grenzen	12
Hoe ga je om met persoonlijke gegevens?	15
Hiermee omgaan hangt af van.....	15
Jouw opdracht als digihelper: digistarters motiveren	16
Bijkomende inspiratie voor jou als digihelper	23
Handige tools van Mediawijs	23

Ijsbreker

Dia 1

Kies uit een ijsbreker uit de lijst bij module 1, of verzin er zelf één.

Als je een thuisopdracht meegaf, gebruik die dan als opwarmer.

Opfrissing en planning

Dia 2 (5-10 min)

‘Welke inzichten roepen onderstaande woorden bij jou op?’: Overloop via termen in dia 2 wat de vorige keren aan bod kwam. Vraag eventueel ook naar feedback, bedenkingen, ervaringen die de cursisten tussen de sessies in hadden.

- Maatschappij & onzichtbare verwachtingen: wat de maatschappij allemaal verwacht tegenwoordig op digitaal vlak.
- Ijsberg: zichtbare en onzichtbare digitale competenties die een persoon idealiter bezit.
- Iedereen: iedereen is kwetsbaar of kan een digistarter zijn. Er zijn wel verschillende doelgroepen die extra kwetsbaar zijn.
- 1 op de 4 Belgen heeft te weinig of geen digitale vaardigheden.
- Digihelper reageert woedend en boos op jouw hulp / ‘Ik ben daar te oud voor.’: hier zit iets onderliggend. Digistarters hebben vaak weerstand of excuses. Ga op zoek wat de reden is, blijf geduldig en luister.
- Actie – gesprek – meten: het inschatten van de vaardigheden of kennis van een digistarter.
- Filmpje in de cinema: vooroordelen en je eigen culturele identiteit, achtergrond of waarden bepalen je denkkader.
- De basishouding van een digihelper: 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 3

Geef het overzicht van wat vandaag aan bod komt:

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

Jouw rol als digihelper: twee dilemma's

Dia 3 tot 17 (70 min)

Benodigdheden

- Stylo's en stiften
- Eventueel: tafels waar de cursisten per 2, 3 of 4 apart kunnen zitten.

Doelen

- Cursisten denken na over wat ze mensen aanleren en wat ze best zelf doen.
- Cursisten denken na over hun mandaat.
- Cursisten kennen het verschil tussen technische en inhoudelijke hulp.
- Cursisten weten dat doorverwijzen naar anderen ook hulp bieden is.
- Cursisten zien naar wie ze kunnen doorverwijzen.

Achtergrondinfo

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

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

Dia 5

Info voor de deelnemers:

We gaan het hebben over 2 dilemma's waar digihelpers regelmatig mee geconfronteerd worden: wat doe je zelf en wat leer je aan? Help je zelf of verwijs je door

Het is het evenwicht bewaren tussen de persoon uit de nood helpen maar evengoed zelfredzaam maken. En hierbij hulp bieden die past bij jouw rol en binnen jouw mandaat als digihelper.

Dia 6

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

Info voor de begeleider:

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

- o Waarom is dit belangrijk?
- o Is het altijd beter om mensen het zelf te laten doen?
- o Eventueel: welk toestel gebruik je hiervoor? (Herhaling M1)

Bij veel digitale vragen zijn er eenmalige handelingen en terugkerende handelingen, waarbij de eenmalige zaken vaak ingewikkeld zijn. Stel je dan steeds de vraag: welke handelingen moet de persoon een volgende keer zelf kunnen, en welke moeten maar één keer gebeuren?

Ingewikkelde eenmalige zaken neem je vaak best zelf op. Het is demotiverend als je de starter probeert aan te leren hoe die dit zelf moet doen. Betrek de starter wel bij elke handeling die je doet!

Niet-eenmalige zaken laat je de digistarter zelf doen. Je kan instructies geven of zaken aanwijzen, maar het is essentieel dat de persoon zelf de handelingen uitvoert op het toestel. Door toe te kijken leert iemand veel minder dan door het zelf te doen. Laat de digistarter dezelfde handeling liefst meerdere keren oefenen, met elke keer wat minder hulp.

Info voor de begeleider:

Aan de hand van de stellingen uit volgende dia's wordt de theorie duidelijk. Je hoeft dus niet te diep ingaan met het zelf aanreiken van voorbeelden.

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

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

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

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

Doen als begeleider:

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

Dia 7

Vragen aan de deelnemers:

- Welke acties zijn eenmalig & ingewikkeld voor een digistarter?
- Heb je zelf een voorbeeld van een actie waarbij iemand anders iets digitaals voor jou moest doen?

Dia 8-9

Oefening: Stellingen

Info voor de begeleider:

- De stellingen gaan over de dilemma's: 'wat doe je zelf vs wat leer je aan' en 'technische hulp vs inhoudelijk advies geven'.
- Zet de deelnemers in het midden van de ruimte. Lees een stelling voor. Zijn ze het eens, gaan ze links staan. Zijn het oneens, rechts. Herhaal dit voor alle stellingen.
Afhankelijk van de soorten digihelpers, zal je mogelijks andere antwoorden krijgen. Bijv. een professional met het mandaat om inhoudelijk advies te geven zal op een bepaald punt eventueel een tegengesteld antwoord geven dan de vrijwillige digihelpers. Dit is een uniek leermoment voor beide partijen om het verschil te zien in hun rol en mandaat.

Stellingen met antwoord voor vrijwillige digihelpers:

- Je downloadt de itsme app voor de digistarter. = Ja, technische hulp.
- Je bedenkt samen een nieuw wachtwoord. = Het wachtwoord zelf bedenken, is af te raden aangezien het om persoonlijke informatie gaat. Je kan wel tips geven of de stappen overlopen wat een sterk wachtwoord is.
- Je legt uit hoe ze een YouTube-video kunnen opzoeken en bekijken. = Ja, technische hulp.

- Je geeft advies en tips over de tarieven en aanbod van Telenet. = Nee, inhoudelijke hulp, doorverwijzen. Je bent niet op de hoogte van alle uitzonderingen, voorwaarden of contractbepalingen. Je kan wel doorverwijzen naar de website met het [sociaal internettarief](#) van Telenet.
- Je ziet dat de digistarter 20 000 euro op de rekening heeft staan en geeft de tip dit te beleggen via de Bolero app van KBC. = Nee, inhoudelijke hulp. Dit is ook erg gevoelige informatie om te zien. Hier geef je geen feedback op.
- Je vult samen de aanvraag voor een premie in. = Nee, inhoudelijke hulp, doorverwijzen. Je helpt bijv. wel met het aanmelden of technische stappen zoals een document uploaden.

Dia 10-12

Twee situaties om over na te denken

Benodigdheden:

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

Dia 10

Oefening:

- Verdeel de groep in verschillende groepjes.
- Geef elke groep een situatie. Aangezien het maar twee situaties zijn, heb je meerdere groepen die dezelfde situatie hebben.
- Elk groepje bespreekt deze situatie en de bijbehorende vragen.
- Koppel klassikaal terug. Is er daarbij ook verschil in respons tussen de groepjes met dezelfde situatie?

Dia 11

Situatie 1: Belastingbrief

Vera wil haar belastingbrief online invullen maar weet niet hoe. Ze heeft een eID-lezer in haar laptop en een smartphone. Itsme heeft ze niet. Jij wilt haar heel graag helpen.

Als digihelper (vrijwilliger) help je haar.

Vraag aan deelnemers:

- Wat denken jullie over onderstaande stappen?

1. Je legt uit dat ze verschillende opties heeft om zich aan te melden: via de eID-lezer werken of via itsme.
2. Ze kiest voor itsme. Jij downloadt dit voor haar.
3. Jij stelt hierna elke stap van itsme verder voor haar in.
4. Je meldt je aan op de overheidswebsite met haar itsme.
5. De belastingbrief opent. Je zegt haar welke vakken ze moet invullen en welke niet.
6. Je verzendt de belastingbrief nadat deze is ingevuld.

Dia 12

Situatie 2: Overschrijving

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

Vragen aan de deelnemers:

- Wat doe je zelf? Wat leer je José aan?
- Wat mag een vrijwilliger doen? Wat niet?
- Stel: er is geen bank in de buurt. Verandert jouw aanpak?

Dia 13

Tip: bank apps en oefenomgevingen

Info voor de deelnemers:

Er zijn oplossingen om digistarters te ondersteunen met bankapps zonder met privacy gevoelige informatie geconfronteerd te worden:

- Zo is er een **demo versie** in de BNP Paribas Fortis en Argenta bankapp. Je hoeft geen klant te zijn om deze te gebruiken: download de app - klik op de optie bolletjes bovenaan - start de demo. De demo toont een gesimuleerde omgeving, bijv. in de BNP Paribas bankapp van een persoon genaamd 'Dominique'. Je kan hiermee alles oefenen wat in een echte bankapp voorkomt: overschrijven, scannen, ...
- Een **neutrale** en algemene bankomgeving vind je in de Digihandig app.
- Heb je als digihelper **dezelfde bankapp** als de digistarter? Gebruik elk je eigen toestel en ga tegenover elkaar zitten/staan. Beschrijf wat je ziet in elke stap die je neemt om de digistarter bijv. een overschrijving te laten doen.

- [ING](#) biedt korte videotutorials aan om de ING bankapp te gebruiken.

Dia 14

Dilemma 2: Wat mag je wél / niet doen?

Info voor de begeleider:

- Geef de uitleg hieronder. Laat cursisten reageren of aanvullen.

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

Voorbeeld:

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

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

Dia 15

En ja... doorverwijzen is ook helpen

Info voor de deelnemers:

Digihelpers zijn gepassioneerd en willen vooral iedereen en ten alle tijde helpen. Maar het is belangrijk om je ervan bewust te zijn dat je door inhoudelijke hulp te geven jezelf in moeilijkheden kan brengen, bijvoorbeeld als je iets bij een verkeerd nummer zet op een belastingbrief, als je een verkeerd bedrag overschrijft ed. (= **foutief advies**.)

Daarnaast zit het risico erin dat je de persoon optimale hulp ontkent, als je helpt bij inhoudelijke zaken waar je wel iets vanaf weet, maar niet alle mogelijkheden kent zoals een professioneel medewerker. Zie het voorbeeld over werk zoeken: je zou als vrijwilliger zelf met de persoon kunnen kijken welke jobs aan zijn diploma beantwoorden, maar misschien zijn er extra mogelijkheden tot opleiding die jij niet kent en die ervoor zorgen dat de persoon ook voor andere jobs in aanmerking komt, of misschien bestaat er

een systeem waarmee een werkgever een vergoeding krijgt als hij een kortgeschoolde aanneemt. Die opties kan je onmogelijk even goed kennen als een medewerker van VDAB.

Weet ook dat alle **dienstverleners** een belangrijke rol vervullen om hun dienst of product inclusief te maken en houden. Indien je digistarters niet zou doorverwijzen, komt dit niet in beeld van de dienstverleners. Zij gaan ervan uit dat hun product of dienst goed werkt en zetten geen verdere stappen. Hun personeel wordt daarbij ook niet opgeleid om gepaste hulp aan te bieden.

Dia 16

Doorverwijzen: naar wie?

Info voor de deelnemers:

In de eerste plaats dien je dit te bespreken binnen jouw team en met jouw coördinator en verantwoordelijke. Mogelijks hebben zij reeds lijsten of verwijzingen in hun intranet die je kan raadplegen en gebruiken.

Een digistarter kan je zowel intern als extern doorverwijzen:

- Binnen jouw team/werking: een mede-digihelper die van een bepaald onderwerp erg veel afweet, baliemedewerker, professionele medewerker, ...
- Externe organisaties:
 - Via de website van jouw gemeente of stad.
 - socialekaart.be
 - Het OCMW (Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn) of Sociaal Huis.
 - Het CAW (Centrum Algemeen Welzijnswerk)

Dia 17

Doorverwijzingen op zak

Info voor de deelnemers:

De welkom+ app is ontwikkeld door het Agentschap Integratie en Inburgering. Oorspronkelijk ontwikkeld voor nieuwkomers, om hun weg te vinden in de diensten en aanbod van hun gemeente. Maar eigenlijk kan je deze app aan iedereen aanraden.

Je ontdekt informatie over oa wonen, werken en leven in jouw gemeente en Vlaanderen en kan:

- informatie zoeken per thema of via de zoekbalk
- doorklikken naar organisaties in uw buurt die u kunnen helpen (zoals VDAB, CAW, ...)
- meer lezen op andere websites, zoals vlaanderen.be

- het nieuws van uw stad of gemeente bekijken
- informatie opslaan in 'Mijn lijst', zodat u die later gemakkelijk terugvindt
- informatie delen met anderen.

Het is geschreven in toegankelijke en klare taal en beschikbaar in 11 talen.

Heel wat gemeenten hebben ondertussen ook een eigen app ontwikkeld. Hier zitten vaak ook meerdere voordelen aan verbonden, zoals kortingskaarten die gelinkt worden.

Jouw rol als digihelper: discretieplicht en grenzen

Dia 18-27

Doelen

- Cursisten weten wat discretieplicht inhoudt.
- Cursisten denken na over hoe ze discretieplicht toepassen.
- Cursisten denken na over de grenzen van hun mandaat/rol.
- Cursisten denken na over hun eigen grenzen.

Dia 19

Definitie: Discretieplicht

Info aan de deelnemers:

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

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

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

Heb je iets gehoord waar je mee zit, bespreek dat dan met de vrijwilligersverantwoordelijke van de organisatie of dienst. Die is gebonden aan dezelfde discretieplicht. Als je inschat dat de persoon

gevaar loopt, laat dit dan zeker weten aan de verantwoordelijke. Jullie kunnen dan samen bekijken of er actie moet ondernomen worden.

Vragen aan de deelnemers:

- Wat betekent deze definitie voor jou als digihelper?
- Heb je zelf al eens iets gehoord of meegemaakt waar je van aangedaan was?
- Weet je bij wie je terecht kan in zo'n geval?

Dia 20

Definitie: de GDPR

Info aan de deelnemers:

De GDPR is ontstaan en uitgevoerd in 2018 om de privacyrechten van Europese burgers te harmoniseren en te versterken in het digitale tijdperk. De verordening is de opvolger van de verouderde Europese privacyrichtlijn uit 1995, die stamt uit de beginjaren van het internet. Door de opkomst van sociale media, cloudcomputing en massale datahandel door techgiganten was een modernere, uniforme wetgeving noodzakelijk.

De GDPR is er voor de eindgebruiker: deze krijgt meer controle en zicht over het gebruik van persoonlijke gegevens door een organisatie. Als eindgebruiker kan je ook ten allen tijden opvragen bij eender welke organisatie wat ze doen met jouw gegevens. Ze zijn verplicht om jou hierop een antwoord te geven.

Kleine side-note: let op met zogenaamde '**cookies**' op websites en het aanvaarden van 'alle cookies'. Cookies zijn een klein bestand dat op een computer, smartphone of tablet wordt geplaatst door een website. Als deze website nogmaals op dezelfde computer wordt bezocht, worden de gegevens van het vorige bezoek opgehaald. Cookies zijn op zich meestal onschadelijk, maar ze worden ook ingezet om surfgedrag bij te houden en vormen daarmee een bedreiging voor de privacy. Data over surf- en aankoopgedrag worden daarom tegenwoordig het 'nieuwe goud' genoemd.

Dia 21-25

Casussen over discretieplicht en grenzen

Benodigdheden:

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

Oefening:

- Geef de deelnemers per 2 of 3 een casus en laat hen er 5 minuten over nadenken.
 - Bespreek daarna de casussen in de grote groep.
 - Veel tijd?
 - Laat ze hierna hun casus aan een ander groepje doorgeven, en geef hen opnieuw 5 minuten om erover na te denken.
 - Elke casus is nu door 2 groepjes besproken. Laat 1 groepje hun antwoorden vertellen, en laat het andere groepje aanvullen. De anderen moeten zwijgen tot de 2 groepjes uitverteld zijn. Daarna kan er eventueel aangevuld worden.
- Hou hierbij de tijd in de gaten, vooral bij groepen waar veel praters bij zijn.

Dia 22

Casus 1: Familiesituatie

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

Vragen aan de deelnemers:

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

Dia 23

Casus 2: Telefoonnummer en thuishulp

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

Vragen aan de deelnemers:

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

Dia 24

Casus 3: E-mail adres

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

Vragen aan de deelnemers:

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

Ander voorbeeld bij deze situatie:

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

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

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

Dia 25

Casus 4: Telefoonnummer en thuishulp

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

Vragen aan de deelnemers:

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

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

- Bij een Digipunt in het gemeentehuis waar altijd een wachtrij staat is dit wellicht problematisch.

- Bij digihulp in een buurtwerking waar mensen ook komen voor sociaal contact en voor de gezelligheid, is dit waarschijnlijk minder een probleem.

Dia 26

Hoe ga je om met persoonlijke gegevens?

Info aan de deelnemers:

Als digihelper heb je soms te maken met persoonsgegevens, bijvoorbeeld als je werkt met inschrijvingen voor een workshop. De GPDR bepaalt hoe organisaties, overheden en bedrijven hiermee om moeten gaan.

Als digihelper heb je hier best ook aandacht voor:

- Hou lijsten met namen en mailadressen niet langer bij dan nodig voor de activiteit waarvoor je ze verkreeg.
- Vraag toestemming om foto's te maken, en om ze te delen.
Je kan ook foto's maken waarbij de persoon niet herkenbaar in beeld is: veraf genomen of met de rug naar de camera.
- Verduidelijk ook altijd op welke media en in welke context je de foto's wil delen (Facebook, website, nieuwsbrief).

Dia 27

Hiermee omgaan hangt af van...

Info aan de deelnemers:

- **De grenzen aan je mandaat**
Het verschil is groot tussen bijv. een vrijwillige digihelper, een professionele digihelper of een sociaal werker die ook digihelper is. Deze grenzen zijn normaal vastgelegd in jouw overeenkomst of contract. Zo niet, vraag hiernaar en bespreek dit.
- **De grenzen aan je opdracht vanuit je organisatie.**
Bepaalde grenzen zijn vastgelegd door jouw werking of organisatie. Bij de ene organisatie gaan ze verder in het digihelpen dan bij een andere organisatie. Dit hangt steeds af van de context.
- **Jouw persoonlijke grenzen.**
Ook al mag je iemand helpen rond het digitale, dit wilt nog niet zeggen dat je dit altijd moet. Voelt vraag of handeling niet goed aan voor jou? Dan mag je dit aangeven. Verwijs de digistarter in dat geval wel gepast door zodat deze de nodige hulp krijgt.

- **Wettelijke grenzen.**

Zie GPDR.

Heel wat situaties zijn moeilijk omdat het zogenaamde 'grenssituaties' zijn. Eén, duidelijke oplossing is er niet altijd, behalve bij wettelijke grenzen.

Pauze (10 min)

Jouw opdracht als digihelper: digistarters motiveren

Dia 28 tot 39

Doelen

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

Dia 29

Vraag aan de deelnemers:

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

Maar, hoe doe je dat nu?

Achtergrond voor de begeleider om afhankelijk van de groep op terug te komen:

Korte reminder: Rol van psychologische remmingen en gebrek aan motivatie

Info voor de deelnemers:

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

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

Digistarters motiveren

Info voor de deelnemers:

Bij 1-op-1 hulp komen mensen vaak met een acuut probleem en hebben niet meteen de vraag om verdere digitale zaken te leren. Dat kan zijn omdat ze voor de rest wel zelfredzaam zijn (bvb. als de vraag gaat over een eenmalig technisch probleem), maar veel mensen zijn niet mee met het digitale (herinner u de 46%, en de hogere cijfers bij ouderen, kortgeschoolden en mensen met een laag inkomen).

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

Dia 30

Vraag aan de deelnemers:

- Haal een persoon voor de geest die weerstand bood tegen het digitale.
Wat deed je om deze persoon (succesvol) te motiveren?
En hoe motiveerde je hen om een extra stap in de digitale wereld te zetten?

Dia 31

Groepswerk: 3 tips om digistarters te motiveren

Info voor de begeleider:

Benodigdheden:

- Werkblad: '2026_M2_Groepswerk_Tips-om-te-motiveren'
Voorzie verschillende kopieën afhankelijk van het aantal groepjes. Een tip per groepje.
- Stylo's.

Opdracht:

- Bespreek kort de drie tips in de volgende dia's. Sla dia 34 over.

- Verdeel de groep in verschillende groepjes. Zet deelnemers samen die werken rond gelijkaardige doelgroepen.
- Laat elk groepje met één tip aan de slag gaan: voorbeelden bedenken bij de verschillende tips. Dit doe je aan de hand van het geprinte werkblad.
- Koppel klassikaal terug. Indien er extra tips gegeven worden, noteren de personen van het groepje dat rond die specifieke tip gewerkt heeft dit op het werkblad.
- Indien je wenst: haal de papieren op, scan ze in en bezorg ze aan zowel de digihelpers als aan Mediawijs. Zo blijven zowel zij als wij op de hoogte van nieuwe inzichten.

Alternatieven afhankelijk van tijd en groep

- Heb je minder tijd? Overloop de dia's en laat de groep klassikaal antwoord geven. Stel eventueel bepaalde personen aan die notities maken op het werkblad voor de gehele groep.
- Heb je een passieve groep? Overloop de dia's en reik zelf voorbeelden aan.
- Ben je met de persona's uit de ijsbreker van module 1 aan de slag gegaan? Laat de deelnemers bij één of meerdere tips voorbeelden bedenken om hen te motiveren.

Dia 32

Tip 1: Benadruk de voordelen

Info voor de deelnemers:

- Hier moet je wel wat mee opletten, en steeds in functie van de persoon kansen benoemen! Op een goed nieuwsshow knappen mensen af.
- Voor je de voordelen kan benoemen moet je kunnen inschatten waarvoor de persoon gemotiveerd is, of wat zijn noden zijn.
- Voor een gepensioneerde die weinig bezigheden heeft is 'tijd winnen' wellicht geen argument. 'Geld besparen' kan dan weer wel een argument zijn. [Dia 33](#)

Dia 33

Voorbeelden bij tip 1

Dia 35

Tip 2: Zoek de link met offline activiteiten en interesses

Info voor de deelnemers:

Probeer zicht te krijgen op wat de persoon digitaal en niet-digitaal mee bezig is. Waar liggen zijn/haar/hun interesses? Hoe zou je dit linken met de digitale wereld?

Dia 36

Hieronder enkele suggesties indien je geen groepswerk doet of indien de cursisten zelf geen voorbeelden kunnen bedenken.

Culturele activiteiten

- Google arts en culture app
- Digitale museumcollecties of -bezoeken

Gezondheid

- Herinnering of alarm instellen voor medicatie en afspraken
- Online medisch dossier en voorschriften opvolgen

Taal

- Microfoon gebruiken om een gesprek in twee talen te hebben
- Camera gebruiken om borden of documenten te vertalen
- Apps om talen te leren, bijvoorbeeld - duolingo

Boodschappen

- Boodschappen aan huis laten leveren
- Spaarkaarten bijhouden
- Kortingen bekijken
- Boodschappenlijst altijd bij de hand hebben

Uitstappen

- Buienradar
- Weersvoorspellingen
- Reisplanner
- Uitagenda app
- Museumpas (ook als je museumpas hebt, kan je ideeën opdoen!)

Muziek

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

Natuur

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

Foto's

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

Dia 37

Tip 3: Creëer digitale oefenkansen

Info voor de deelnemers:

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

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

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

Je hoeft het niet altijd ver te zoeken om digitale oefenkansen te creëren en je hebt daarvoor zelf geen specifieke digitale vaardigheden nodig. Je kan op zoek gaan naar tools en toepassingen die leuk en gemakkelijk zijn, en die kunnen helpen om digitale prikkels te geven aan je doelpubliek. Op deze manier krijgt je doelgroep de impliciete boodschap dat werken met digitale tools leuk is en een meerwaarde kan bieden. Door zelf eens iets uit te proberen, groeit hun zelfvertrouwen rond hun digitale vaardigheden. Mensen krijgen zo de gewoonte om hun belevingswereld te verrijken met digitale tools.

Enkele voorbeelden:

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

Vragen aan de deelnemers:

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

Dia 37

Tip 3: een voorbeeld

Info voor de deelnemers:

Een digistarter die je verder geholpen hebt i.v.m. whatsapp is actief in een turngroep in de buurt. De groep communiceert regelmatig via whatsapp.

- De digitale prikkel: samen digitaal naar Santiago de Compostella wandelen.
- Dit kunnen doen ze door: een digitale stappenteller en whatsapp te installeren. Ze houden elkaar op de hoogte houden van de vorderingen via whatsapp.

Dia 38

Wist je dat?

Info voor de deelnemers:

67% van de Vlamingen kunnen in de nabije omgeving terecht bij vrienden of familie wanneer ze een vraag hebben rond digitale technologie.

Maar... dit wilt dus ook zeggen dat 33% hier niet bij terecht kan. Dit is 1 Vlaming op 3 wat erg veel is. Zij zijn dus op zichzelf aangewezen of moeten beroep doen op diensten die mogelijks niet inclusief genoeg zijn of werken om hen verder te helpen.

Daarom zijn de digipunten zo belangrijk als alternatief en jij als digihelper speelt hier een erg belangrijke rol in. Maar, ook hier zien we dat slechts 4% van de Vlamingen gebruikmaakt van een digipunt voor hun vragen. Dus: help je werking bekender te maken -> zie dia 35.

Bron: imec.digimeter 2025

Dia 39

Tip 4: Zoek mogelijkheden om mensen te bereiken

Info voor de deelnemers:

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

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

Maak ook binnen jouw directe omgeving ruchtbaarheid aan digipunten en het bestaan van digihelpers. Bijv. heb je kinderen? Weet de school hiervan of de ouders aan de schoolpoort die aangeven 'zucht, ik snap niets van smartschool!'.

Vragen voor de deelnemers:

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

Bijkomende inspiratie voor jou als digihelper

Dia 40 tot 43

Dia 41

Handige tools van Mediawijs

Info voor de deelnemers:

Mediawijs brengt voor heel wat doelgroepen regelmatig nieuwe tools uit. Deze tools kunnen gaan van affiches over phishing, beelden controleren of een goed wachtwoord bedenken maar evengoed video's, checklisten of brochures met meer informatie.

Info voor de begeleider:

Open de website en snuister samen even in de toolbank. Werk ook met de filters om specifiek en gericht te zoeken.

Dia 42

Achtergrondinfo over verschillende digitale profielen

Info voor de deelnemers:

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

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

Dia 43

Handvatten: gesprek over schaamte, angst en onzekerheid

Info voor de deelnemers:

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

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

Dia 44

Blijf op de hoogte als digihelper: digihelper nieuwsbrief

Mediawijs verstuurt 6x per jaar de digihelper nieuwsbrief. Op deze manier blijven digihelpers op de hoogte van nieuwe inzichten, onderzoeken, materialen of verwijzingen.

Dia 45

Afronding module

Vraag aan de deelnemers:

- Wat is er vandaag het meest blijven hangen?

Info voor de begeleider:

- Geef eventueel een thuisopdracht mee.

Ideeën voor thuisopdrachten

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

- **Na module 2**

Thuisopdracht: *Doe de mediaprofieltest.*

Deze opdracht sluit aan bij dia 38 van module 2.

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

Colofon

Een publicatie van

Mediawijs

Ontwikkeld met

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

Verantwoordelijke uitgever

imec vzw

Kapeldreef 75

3001 Leuven

Contact

Andy Demeulenaere

Mediawijs, BeCentral

Kantersteen 10

1000 Brussel

info@mediawijs.be

Deze publicatie valt onder

Creative Commons licentie

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

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

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

Structuur opleiding

Structuur opleiding

Module	4 halve dagen (zorg en welzijn)
(1) Kennismaking en introductie	Dag 1: - online afspraken en hygiene - Safety first (+ voor digihelper) - Mediaprofielen als kennismaking
(2) Digitale kwetsbaarheid	Dag 2: - digitale inclusie - wat is het?
(3) Digistarters begrijpen en herkennen	Dag 2: - begrijpen - herkennen - motiveren - de vraag verhelderen
(3) Rol van de digihelper	Dag 1: - invulling rol - welke houding werkt? - 10 geboden DH -
(4) Aan de slag als digihelper	Dag 3: - jouw leervoorkeuren - onderzoek - iets groots in iets kleins - motiveren met handen op de rug Dag 4: - motiveren met handen op de rug - weerstand Digihelpers vinden - Digihelpers vinden - Hoe maak je digihelpers aantrekkelijk?
(5) Specifieke doelgroepen	
Digiprikkels	
(6) Tools en hulpapps voor digihelpers	<i>Is nog ander soort module</i> <i>Dag 1</i> - <i>Welke digitale vaardigheden heb jij nodig?</i> - <i>Ken je meetinstrumenten</i> - <i>De zelfscan</i> - <i>Practice</i> - <i>PIX</i>

	Dag 3: - leermaterialen - deze leren bedienen - chatgpt
(7) Materialen en informatie	
(8) Evaluatie en reflectie	Ja
(9) Intervisie	

Klad/

Probeersel

s

