

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.





Module 1: Even opfrissen:

Welke inzichten roepen onderstaande woorden bij jou op?

Maatschappij & onzichtbare verwachtingen

Ijsberg

Iedereen

1 op 4

Acties - gesprek - meten

“Ik ben daar te oud voor.”

Filmpje in de cinema

Digistarter reageert woedend &
boos op jouw hulp

De basishouding van
een digihelper

Op de planning

Jouw rol als digihelper

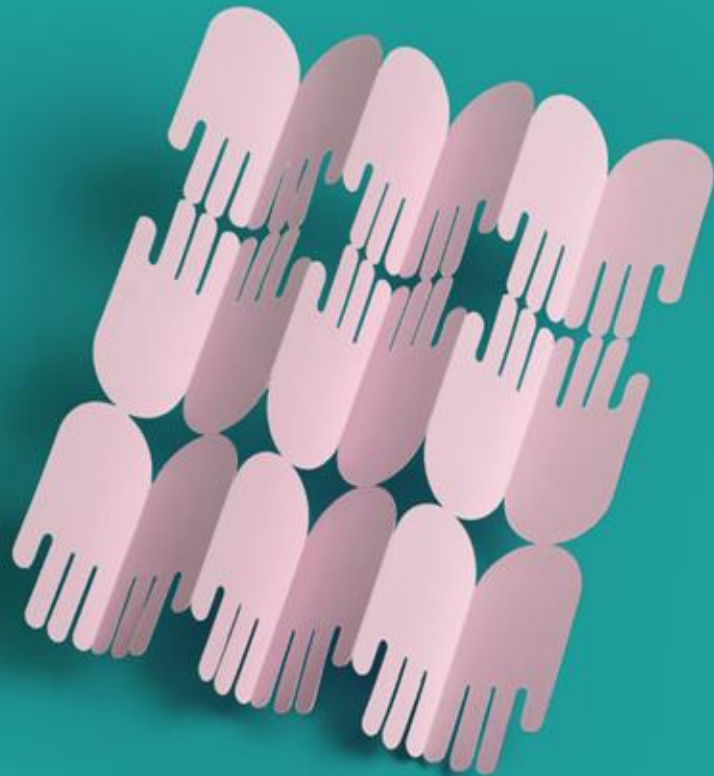
- Wat doe je zelf en wat leer je aan? Wat mag je doen en wat niet? (module 2)
- Discretieplicht en grenzen (module 2)

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)



Jouw rol als digihelper: dilemma's



Jouw rol als digihelper: dilemma's

Wat doe je zelf?  Wat leer je aan?

**Laagdrempelig een oplossing bieden vs.
zelfredzaamheid van de digistarter versterken.**

Zelf helpen  Doorverwijzen

(Enkel) hulp en advies bieden die passen binnen jouw rol en mandaat.

Wat doe je zelf? Wat leer je aan?



Zijn de acties...

Eenmalig & ingewikkeld?

- Dit doe je zelf.

Meermaals nodig/toepasbaar?

- Leg uit en oefen in.
- Hou je handen op de rug.

Nota: het onderscheid is meestal niet zwart-wit.

**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?**

Wat deed die persoon voor jou en wat deed je zelf?



Oefening: enkele stellingen



- Ga allemaal in het midden van de ruimte staan.
- Ik lees een stelling voor.

Deze stellingen gaan over de dilemma's:

- **'Wat doe je zelf vs. wat leer je aan.'**
- **'Technische hulp vs. inhoudelijk advies geven.'**
- Je antwoord vanuit jouw functie door:
 - **Links** van de ruimte te gaan als je het **eens** bent.
 - **Rechts** van de ruimte te gaan staan als je het **oneens** bent.

Eens



Oneens

- * Voor de digistarter download je de bankcontact app uit de App store.
 - * Je bedenkt en maakt samen een nieuw wachtwoord.
- * Je legt uit hoe die een YouTube-video kunnen opzoeken en bekijken.
 - * Je geeft advies en tips over de tarieven en aanbod 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.
 - * Je vult samen de aanvraag voor een premie in.

Oefening: twee situaties



Twee situaties over:

- Wat doe je zelf vs. wat leer je aan.
- Wat doe je zelf vs. wanneer verwijst je door.

Maak de oefening klassikaal of in verschillende groepjes.

- Lees de situatie.
- Bespreek deze situatie en de bijbehorende vragen.

[timer](#)

**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. 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 de app 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.

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:

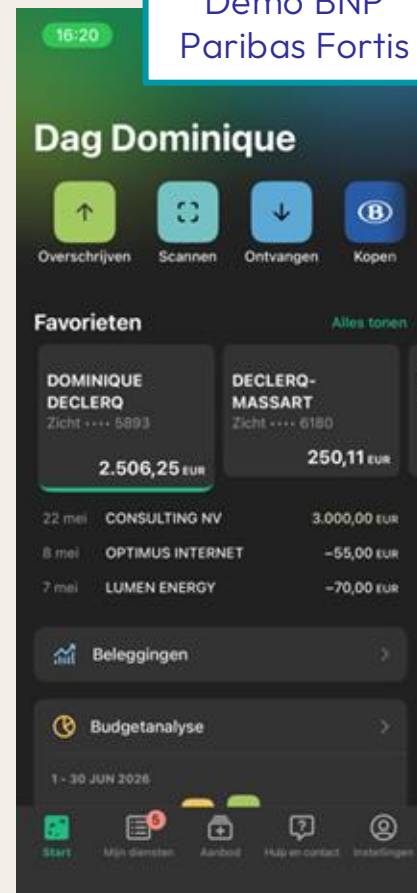
- Wat doe je zelf? Wat leer je José aan?
- Wat mag een vrijwilliger doen? Wat niet?
- Stel: er is geen bank in de buurt. Verandert jouw aanpak?



Tip: Bank apps en oefenomgevingen

- **Demo-omgeving** in bestaande **bankapps** van BNP Paribas Fortis en Argenta. (Je hoeft geen klant te zijn!)
- Algemene, **bankneutrale** les over mobiel bankieren in [DigiHandig app](#).
- [Videotutorials](#) over werken met de ING bankapp.
- Dezelfde bankapp als de digistarter? Begeleid de digistarter tegenover jou, elk op het eigen toestel.

Demo BNP
Paribas Fortis



Jouw mandaat als vrijwilliger: wat mag je wél / niet doen?



- Je hebt enkel mandaat voor **'technische' hulp**.
- Verwijs door als er **inhoudelijk advies** nodig is.
 - Zijn er digihelpers die wél inhoudelijk advies mogen geven
 - Zijn er verschillen tussen het soort 'inhoudelijk advies'?

Nota: het onderscheid is meestal niet zwart-wit.

En ja, doorverwijzen is ook helpen...



- Jij bent niet voor alles verantwoordelijk:
banken, overheidsdiensten, providers van internet en gsm, ...
hebben eveneens een **maatschappelijke verantwoordelijkheid**.
- Voorkom foutief of te beperkt advies:
bijv. maatschappelijk werkers of eerstelijnsmedewerkers zijn
specifiek opgeleid voor **inhoudelijk** advies en hulp.

Doorverwijzen: naar wie?

= Bespreek dit in de eerste plaats met je **coördinator** of **verantwoordelijke**.

- Intern, binnen jouw team/werking: een mede-digihelper, loketbediende, ...
- Externe organisaties, bijvoorbeeld:
 - 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).
 - ...

Doorverwijzingen op zak



welkom+ app

= eenvoudig je weg vinden in Vlaanderen en in jouw stad of gemeente, in 11 talen.
(Oorspronkelijk voor nieuwkomers, maar werkt eigenlijk voor iedereen!)

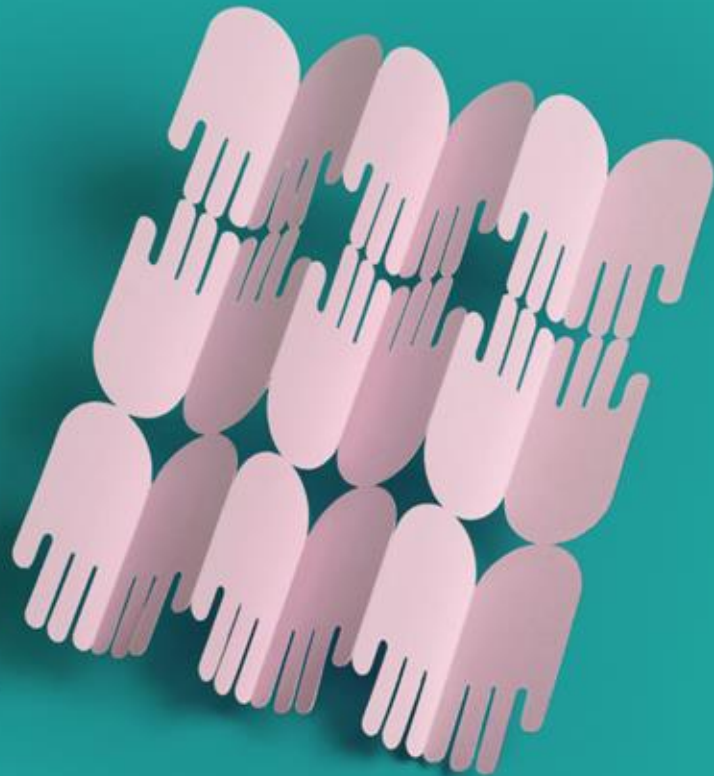
De app van jouw gemeente/stad

bijv. 'Mijn Antwerpen', 'Mijn Gent', ...

Nog andere tips?



Jouw rol als digihelper: **discretieplicht en grenzen**



Wat is dat nu, discretieplicht?

“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.”

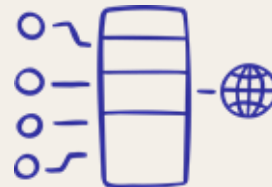
Wat betekent deze definitie voor jou als digihelper?



Achterliggend: de **GDPR** (General Data Protection Regulation)

“De GDPR (in het Nederlands de AVG) is een Europese privacywet die burgers meer controle geeft over hun persoonsgegevens.

Het verplicht organisaties om die gegevens veilig, transparant en met een duidelijke reden te verwerken.”



Oefening: casussen



De volgende casussen gaan over de grenzen en discretieplicht binnen jouw rol als digihelper.

- Lees de casus en bijhorende vragen in kleinere groepjes.
- Bespreek dit onderling.
- We koppelen terug in grote groep.
- Veel tijd? Geef jouw casus door aan een ander groepje.

[timer](#)

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:

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



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:

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



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:

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



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:

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



Hoe ga je om met persoonlijke gegevens?

- Bied je hulp op een toestel van jezelf of de organisatie waar je werkt? Werk dan bij het digihelpen vanuit een **incognitovenster**.
- Hou **geen lijsten of notities** met namen, wachtwoorden, adressen ed bij buiten de context waarin je ze gekregen hebt.
- Hou persoonsgegevens niet langer bij dan strikt noodzakelijk.
- Vraag **toestemming** om foto's te maken en te delen.





Hiermee omgaan hangt af van...

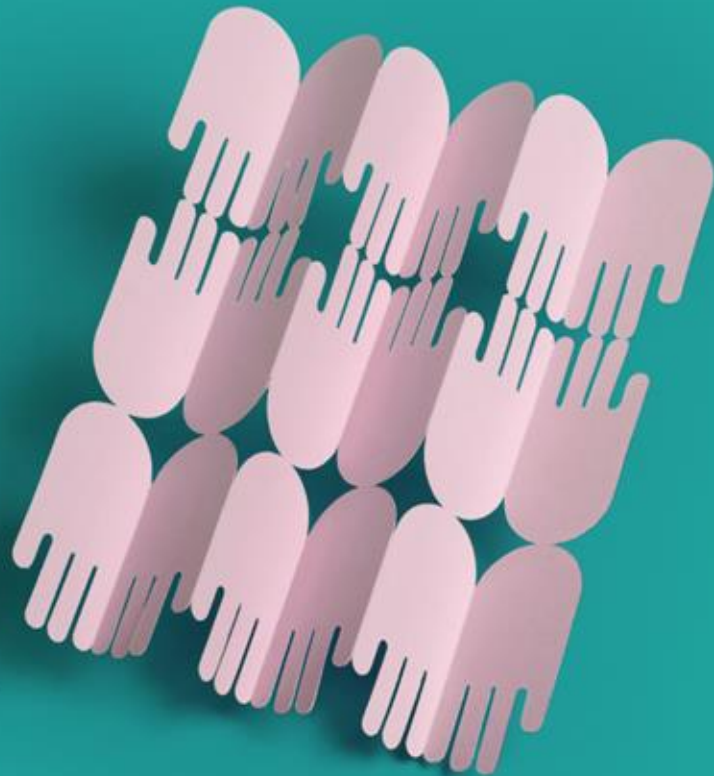
- De grenzen aan je mandaat: als vrijwilliger, als professional, ...
- De grenzen aan je opdracht vanuit je organisatie.
- Jouw persoonlijke grenzen.
- Wettelijke grenzen (bijv. GPDR).

Nota: Vaak is er geen eenduidige afbakening.

Tip: kijk dit na in je vrijwilligers- of arbeidscontract.

Ga hierover het gesprek aan binnen je team of bij je coördinator.

Jouw opdracht als digihelper: **digistarters motiveren**



Motiveren en onderstaande uitspraken positief ombuigen

“Ik ben te oud daarvoor.”

“Ik ben bang om iets verkeerd te doen.”

“Geef mij maar menselijk contact.”

“Mijn kinderen doen dat wel voor mij.”

“Da’s te moeilijk voor mij.”

“Technologie is gevaarlijk.”

“Ik doe het op mijn manier.”

“Ik zie dat niet zitten.”

... Maar, hoe je dat nu?



Haal een persoon voor de geest die weerstand bood tegen het digitale.



Wat deed jij om deze persoon (succesvol) te motiveren?



En hoe motiveerde je hen om een extra stap te zetten in de digitale wereld?



Optioneel

Groepswerk: 3 tips om digistarters te motiveren



- We overlopen klassikaal 3 tips die kunnen helpen om digistarters te motiveren rond het digitale.
- Hierna worden jullie in groepjes van 3-4 personen verdeeld.
 - Elk groepje werkt rond één bepaalde tip en bedenkt hierbij concrete voorbeelden. Deze worden genoteerd op het bijhorende werkblad.
- Nadien worden deze klassikaal besproken.
 - Worden er extra tips klassikaal vermeld? Het groepje dat rond deze tip heeft gewerkt, noteert deze op het werkblad.
- *Eventuele optie: De werkbladen worden verzameld door de leerkracht en aan de deelnemers via mail bezorgd.*

timer

Tip 1: benadruk de voordelen

Let op: geen goed nieuws show!

- Onderzoek de behoeften en motivatie.
- Luister naar wat de persoon tegenhoudt.
- Benadruk de kansen die relevant zijn voor de persoon.



Mogelijke voordelen

- Geld besparen = Vb. 'Good to go-app' voor 60-plussers, mensen met lager inkomen, studenten, iemand die tegen voedsel verspilling is, ...
- Tijdswinst = ?
- Meer sociaal contact = ?
- Meer zelfstandigheid = ?
- Meer keuze = ?
- ...



= **Steeds afgestemd op de situatie en de behoeften van de persoon.**

- **Geld besparen** = “Via de Good-to-Go app kan je goedkoop aan lekker eten komen dat over is op het einde van de dag bij een bakker, restaurant, ...”
- **Tijds winst** = “Er is een nieuwe ‘eenvoudige modus’ in de lijn app. Ik leg het je uit, zo kan je zelf je route plannen en hoef je niet langs het loket.”
- **Meer sociaal contact** = “Ik leer je facetimen zodat je je kleinkinderen wekelijks kan opbellen en zien, ook al wonen ze ver.”
- **Meer zelfstandigheid** = “We stellen samen je gsm in zodat de letters groter staan en je scherm langer aanstaat zodat je tijd hebt om de apps te gebruiken.”
- **Meer keuze** = “Ik leg je uit hoe je de ‘games’ app op je iPhone kan gebruiken. Zo kan je zelf kiezen uit verschillende spelletjes om te spelen op je gsm.”

Tip 2: zoek de link met offline / analoge activiteiten

- Culturele activiteiten
- Gezondheid
- Taal
- Boodschappen
- Uitstappen
- Uitstappen
- Muziek
- Natuur
- Foto's
- ...

Vb. Muziek en uitstappen. Geraak je niet meer tot in de opera/theater zaal? Kijk van thuis uit de beste opera's en theaterstukken van The Met Opera gelegen in New York. Dit via 'The Met: Live at Home' en met elk toestel.



Tip 3: creëer digitale oefenkansen

Digitale prikkel

= een informele, vrijblijvende en positieve ervaring met de digitale wereld.

Doel:

- Warm maken voor digitale technologie
- Digitaal zelfvertrouwen laten groeien



Meer info en voorbeelden: www.mediawijs.be/nl/digitaleprikkels

Tip 3: voorbeeld



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.

Meer info en voorbeelden: www.mediawijs.be/nl/digitaleprikkel

Wist je dat?

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

Dit wilt dus ook zeggen dat **33%** hier niet bij terecht kan.

4% maakt gebruik van een **digipunt** voor hun vragen.



Tip 4: zoek mogelijkheden om mensen te bereiken

Binnen jouw werking of digipunt:

- Die geen acute vraag hebben of voor wie de drempel te hoog is.

Binnen jouw netwerk en omgeving:

- Bijv. waar je een hobby uitvoert, de ouders aan de schoolpoort, ...
Weten zij dat digihelpers en digipunten bestaan?

Hoe kan jij dit doen?



Bijkomende inspiratie voor jou als digihelper



Handige tools van Mediawijs



Toolwebsite

Filter op doelgroep en thema om affiches, educatieve pakketen, beleidstools, video's, ... terug te vinden. Download deze of bestel ze (vaak gratis) via de webshop.



De 10 mediaprofielen

= Ontdek de meest voorkomende manieren waarop mensen omgaan met media en digitale technologieën in 10 mediaprofielen.

Doe de **online test** om te achterhalen hoe je je digistarter, jijzelf of je team omgaat met media en digitale technologieën.

mediawijs.be/mediaprofielen



De digitale egel

- Weinig mediagebruik en -begrip
- Ziet weinig meerwaarde
- Digitale media zijn een bedreiging
- Geeft en krijgt beperkte ondersteuning
- Onbereikbaar



De digitale eekhoorn

- Handig met media, maar niet zo kritisch
- Creatief met media
- Nieuwsgierig
- Gaat op zoek naar ondersteuning
- Acrobaat



Andere handvatten voor digihelpers

Tips van Suzanne Verheijden en Mediawijs voor digihelpers van het project “Digivaardig in de zorg”.



Afronding module 2

Wat is er vandaag het meest blijven hangen?



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