

Draaiboek

Opleiding Digihielper in de vrije tijd

Module 3

Versie: augustus 2026



Inhoudstafel

IJsbreker en planning	3
Jouw opdracht als digihelper: 'leren' faciliteren	3
Intro: definitie 'leren'	4
Wat je weet bepaalt wat je ziet, niet omgekeerd.....	4
Hoe leg je iets uit?	5
Taboewoorden.....	5
Jargon	5
Oefening: jargonbegrippen uitleggen.....	6
Websites met verklarende woordenlijsten	6
Ai chatbots als digihulp.....	10
Wat is een goede prompt?	11
Ai als digihulp bij foutmeldingen	13
Handige websites rond Ai	13
Jouw opdracht als digihelper: mediawijsheid bijbrengen	14
Wat is Mediawijsheid?.....	14
Casussen mediawijsheid.....	15
Bronmateriaal rond Mediawijze thema's	17
Handige links rond online veiligheid	17
Doelgroepen in kwetsbare situaties ondersteunen	18
Doelgroepen in kwetsbare situaties.....	18
Opdracht: Hoe ondersteun je een digistarter met een kwetsbare achtergrond?	19
Getuigenissen van een specifieke doelgroep.....	20
Tips om anderstaligen te helpen.....	23
Laaggeletterd zijn: wat?	26
Tips om laaggeletterden te helpen	27
Neurodiversiteit en neurodivergentie: wat?	28
Tips om een neurodivergent persoon te helpen	29
Mensen in armoede: wat?	30
Tips om mensen in armoede te helpen	31
60-plussers: wat?	32
Tips om 60-plussers te helpen.....	32
Digitale toegankelijkheid in het bedienen of gebruiken van een toestel	33
Digitale en universele toegankelijkheid = basisrecht	33
Handleidingen rond toegankelijkheid	35
Andere tips.....	35
Hulpmiddelen voor je gsm of tablet	37
Hulpmiddelen voor je computer	37
Evaluatie en afronding opleiding.....	38

Ijsbreker en planning

Dia 1 (20 min)

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.

Overloop kort wat de vorige keren aan bod kwam, en vraag naar eventuele feedback, bedenkingen, ervaringen die de cursisten tussen de sessies in hadden.

Geef het overzicht van wat vandaag aan bod komt:

- Jouw opdracht als digihelper: 'leren' faciliteren.
- Jouw opdracht als digihelper: Mediawijsheid bijbrengen.
- Jouw opdracht als digihelper: Specifieke doelgroepen ondersteunen.
- Hulpmiddelen en toegankelijkheid.

Jouw opdracht als digihelper: 'leren' faciliteren

Dia 3 tot 13 (40 min)

Benodigdheden

- Papier en stilo's/stiften
- Eventueel bord of flipchart

Doelen

- Cursisten zien het verschil tussen een expertenbril en een beginnersbril.
- Cursisten weten wat jargon is.
- Cursisten oefenen om jargon-termen uit te leggen aan beginners.
- Cursisten weten hoe ze mensen kunnen helpen bij het leren.
- Cursisten weten waarvoor ze een AI chatbot kunnen gebruiken als digihulp.
- Cursisten weten wat een goede prompt is.
- Optioneel: Cursisten oefenen om een prompt te maken.

Achtergrondinformatie

- **Expertisecentrum Onderwijs en Leren**

<https://excel.thomasmore.be/wp-content/uploads/2022/11/Boek-Wijze-lessen-vijfde-druk-2022.pdf>

Dia 4

Intro: definitie 'leren'

Info voor de begeleider:

- Lees de definitie van leren voor op dia 2.

Info voor de deelnemers::

Dit is een definitie van leren (bron: wikipedia). Er zijn er nog andere, en er is veel theorie en onderzoek rond leren. Om deze opleiding niet te theoretisch te maken, gaan we niet dieper in op theorieën maar zijn we wel op zoek gegaan naar wat de theorie kan bijbrengen in je praktijk als digihelper.

Dia 5

Wat je weet bepaalt wat je ziet, niet omgekeerd.

Voorbeeld 1: Schaakbord

Vraag voor de deelnemers:

- Wat zie je op deze dia?

Info voor de begeleider:

Afhankelijk van of ze verstand hebben van schaken zullen de antwoorden verschillen. Een schaakexpert ziet de Siciliaanse opening, een beginner ziet een schaakbord met schaakstukken, iemand die nog nooit van schaken gehoord heeft ziet vierkantjes, cijfers en tekeningen. Nochtans zien ze letterlijk precies hetzelfde. Het verschil zit hem in wat ze vooraf weten.

(Voorbeeld en theoretisch kader komen uit het boek 'Wijze lessen, twaalf bouwstenen voor effectieve didactiek')

Dia 6

Voorbeeld 2: Smartphone

Vraag voor de deelnemers:

- Wat ziet een expert/jij?

Mogelijke antwoorden:

- Technisch: herkent een smartphonescherf waarvan het menu naar beneden getrokken is,
- Kennis: weet wat de verschillende symbolen betekenen,
- Attitude: ziet meteen dat Bluetooth beter uit staat want verbruikt veel energie ed.

Vraag daarna:

- Wat ziet een beginner?

Mogelijke antwoorden: symbolen, knoppen, tekeningen, ...

Dia 7-9

Hoe leg je iets uit?

Dia 7

Taboewoorden

Info voor de begeleider:

- Geef mondeling een voorbeeld van uitleg waar veel jargon en de taboewoorden 'gewoon', 'niet moeilijk' of 'snel' inzit.
Bijv. "Ik ga u snel is helpen, madammeke. Die file uploaden we zodadelijk op uw cloud. Van zodra die gesynct is, kan je eigenlijk vanop elk toestel met 5G of internet hieraan. We gaan dat zodadelijk ook eens oefenen. Gewoon even aanmelden op OneDrive en hop, daar staat het!"

Info voor de deelnemers:

Zeg nooit:

- 'Gewoon': voor een digistarter is niets gewoon.
- 'Niet moeilijk' of 'gemakkelijk': voor een digistarter zijn weinig zaken gemakkelijk.
- 'Snel': voor een digistarter verloopt het digitale niet snel. Geduld en tijd zijn nodig om onzekerheden en weerstand weg te nemen en de vaardigheden in te oefenen.

Dia 8

Jargon

Info voor de lesgever:

Hier kan je terugkoppelen naar jargon begrippen uit je verhaaltje of uit voorgaande afbeeldingen in de slides rond het gsm scherm of het schaken.

Bijv. in het schaken zijn termen als 'afsnijden', 'ELO-rating', 'baanstuk', 'dubbelpion', 'minorpositie', 'Rokade' ed algemeen bekend. Voor een beginner is dit echter Chinees.

Zowel in de analoge als in de digitale wereld is er veel jargon.

Dia 9

Oefening: jargonbegrippen uitleggen.

Benodigdheden:

- Papier en stiften

Oefening:

- Voorzie de deelnemers van papier en stiften. Laat elk duo min. 2 begrippen kiezen. Min. 1 voor elke persoon.
- Laat ze nadenken hoe ze deze aan een beginner uitlegt.
- Als lesgever kan je bijkomende beperkingen opgeven.
Bijv. enkel in de vorm van een schets - enkel in de vorm van een metafoor - enkel mondelinge uitleg = vaak moeilijk. Een combinatie van dit alles is het meest optimale: mondeling met ondersteuning van een schets en eventueel aan de hand van een metafoor of verwijzing naar de echte wereld.

Dia 10

Websites met verklarende woordenlijsten

Op deze websites worden een aantal jargon-woorden eenvoudig uitgelegd. De ene website is uitgebreider dan de andere maar legt de begrippen ook op een andere manier uit:

- https://www.seniorennet.be/Pages/Thuis_op_internet/verklarende_woordenlijst.php#D
- <http://www.mediawijs.be/nl/atotz>
- <https://www.hoezomediawijs.nl/woordenboek/>

Dia 11

(Bron: 'Wijze lessen, twaalf bouwstenen voor effectieve didactiek')

Info voor de deelnemers:

Uit wetenschappelijk onderzoek blijkt dat volgende zaken helpen:

Activeer relevante voorkennis

Info voor de begeleider:

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

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

Voorbeeld:

Als iemand een account moet aanmaken voor de website van de gemeente, kan je uitleggen dat dit gelijkaardig is als diens account op Facebook of e-mail: je kiest een naam en wachtwoord, bevestigt via een link in je mailbox.

Toon dan ook dat inloggen ook meestal gelijklopend is: je geeft naam en wachtwoord op en klikt op 'inloggen'.

Voor wie les geeft of mensen meerdere keren begeleidt is het zeker belangrijk om nieuwe info samen te voegen met wat ze voordien al leerden.

Geef duidelijke, gestructureerde en uitdagende instructies

Info voor de begeleider:

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

Deel je uitleg op in overzichtelijke stapjes. Als je weet waarvoor iemand langskomt, of je gaat aan een groep uitleg geven over een bepaald thema, dan kan je op voorhand nadenken wat de kleinste stappen zijn waarin je het thema kan opdelen. Op het moment zelf merk je dan wel hoe snel je door de stappen kan lopen, of welke je misschien kan overslaan.

Optionele uitbreidingsoefening: kleinste eerste stap

Benodigdheden:

- Papier en stylo's

Oefening:

Denk na in groepjes van bijv. 2 rond een van volgende voorbeelden: **Whatsapp leren gebruiken** en **vacatures leren opzoeken**.

- Wat is de kleinste eerste stap?
- En de volgende stappen?

Als cursisten meteen over de app of website beginnen, spoor hen dan aan om na te denken over de stappen die daar nog voor komen, bijvoorbeeld: het toestel aanzetten, een account maken, inloggen, ... Laat ze hen de stapjes eventueel noteren.

(Nota: als dit al aan bod kwam bij de memory in module 1 kan je deze oefening overslaan)

Leg de link met het niet-digitale dagelijks leven

Info voor de begeleider:

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

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

Voorbeeld:

Een klassieker is een mappenstructuur die je vergelijkt met een huis: je legt je spullen op een logische plek zodat je ze makkelijk terugvindt. Een haardroger die in de keukenkast ligt zal je moeilijker terugvinden dan eentje die in de badkamer ligt.

Vraag voor de deelnemers:

- Voor welke concepten kan je nog analogieën gebruiken?

Info voor de begeleider:

Geef eventueel zelf een voorbeeld, zoals van een account, gebruikersnaam en wachtwoord: dit kan je uitleggen met de analogie van een persoonlijke kast in een kastenruimte. In de kast zit alles wat enkel van jou is, je account. Met de gebruikersnaam vind je je kast, met het paswoord maak je ze open.

Info voor de deelnemers:

Om mensen te motiveren is het ook interessant om hen digitale alternatieven voor dagelijkse zaken te leren. Leren hoe je online reisinformatie kan opzoeken, hoe je online producten aan goedkopere prijs kan kopen, of hoe je online tv kan kijken, spreekt mensen meer aan dan online een attest aanvragen.

Laat het hen zelf doen

Info voor de begeleider:

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

Als digihelper willen we mensen zelfstandig maken in de digitale wereld. Laat hen de dingen die ze later alleen zullen moeten doen effectief zelf doen tijdens je begeleiding. Daar leren ze veel meer van dan als ze jou het zien doen. Doe zaken die eenmalig moeten gedaan worden, zoals een account maken, liefst ook samen met hen, maar maak duidelijk dat ze dit niet moeten onthouden. Je kan dit soort zaken eventueel ook zelf doen terwijl zij toekijken.

Dit kan soms wat overtuigingskracht vergen. In tegenstelling tot kinderen hebben volwassenen de neiging om niet zelf te experimenteren met wat ze niet kennen. Ze zijn bang om het fout te doen, om zich belachelijk te maken of om het niet te snappen.

Vragen voor de deelnemers:

- Heb je het al meegemaakt dat mensen aandringen dat jij het voor hen doet?
- Hoe motiveer je hen om toch zelf iets te proberen?

Check de vooruitgang

Info voor de begeleider:

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

We willen mensen iets aanleren, en dan wil je natuurlijk weten of ze het begrepen hebben en naar het volgende stapje of thema kunnen overstappen.

Vraag voor de deelnemers:

- Hoe ga jij na of iemand mee is? Zorg dat er zowel voor 1-op-1 situaties als voor groepssituaties antwoorden komen.

Als het niet uit de antwoorden naar boven kwam, geef dan zeker mee dat mensen het geleerde laten uitvoeren betere info geeft dan vragen of ze het begrepen hebben. Niemand geeft graag toe dat hij/zij het niet begrepen heeft of niet helemaal mee is. Als je hen een opdracht laat uitvoeren, zie je meteen waar ze staan.

Herhalen en spreiden in de tijd

Info voor de begeleider:

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

Voor het onthouden en toepassen van de leerstof is het beter dat de oefeningen verspreid in de tijd over meerdere kortere oefensessies aan bod komen dan dat de leermomenten in één lange oefensessie geconcentreerd zijn. Als je bezoekers meerdere keren kan laten terugkomen, dan kunnen ze tussenin thuis oefenen. Dit zie je goed in de vergeetcurve van Ebbinghaus, de eerste onderzoeker die leerwinst naging.

Dia 12 (optioneel)

Info voor de deelnemers:

Deze grafiek toont het effect van herhaling aan. Het maakt ook duidelijk dat je (bij echte beginners) beter geen energie steekt in het aanleren van eenmalige complexe zaken (zoals itsme installeren, een account maken, ...) en inzet op het aanleren en oefenen van acties die meermaals moeten gebeuren (bv. Itsme gebruiken, een e-mail sturen, ...).

Vragen aan de deelnemers:

- Hoe is het in jouw praktijk? Komen mensen eenmalig, of is er mogelijkheid om hen iets in stapjes aan te leren?
- Zie je mogelijkheden om je praktijk aan te passen zodat dit wel kan?

Dia 13-18

Ai chatbots als digihulp

Info voor de deelnemers:

Vraag na of iedereen begrijpt wat een Ai-chatbot is.

Een AI-chatbot (Artificiële Intelligentie) is een slim computerprogramma waarmee je een gesprek kunt aangaan. In plaats van dat je ingewikkelde zoektermen of computercodes moet gebruiken, stel je jouw vraag alsof je typt met een collega of een vriend. De chatbot begrijpt jouw vraag, zoekt razendsnel in een enorme berg informatie en typt direct een antwoord op maat.

Belangrijke spelregel: "Gezond verstand eerst"

AI-chatbots zijn taalmodellen, geen encyclopedieën. Ze voorspellen welke woorden logisch op elkaar volgen. Soms zijn ze zó creatief dat ze dingen zelf verzinnen die heel geloofwaardig klinken, maar feitelijk onjuist zijn. (Dit noemen we hallucinaties).

Gouden tip: Gebruik de chatbot om inspiratie op te doen of uitleg te versimpelen, maar controleer kritische stappen of instellingen altijd even zelf voordat je ze aan de digistarter doorgeeft!

Eventuele extra informatie:

Er is een verschil tussen een traditionele zoekmachine (zoals Google) en een Ai-Chatbot:

- **Google:** Geeft je een lijst met websites. Je moet zelf doorklikken, lezen en het antwoord bij elkaar zoeken.
- **AI-chatbot:** Leest en begrijpt de informatie voor jou, en formuleert direct één kant-en-klaar antwoord of stappenplan. Deze zie je tegenwoordig geïntegreerd bovenaan je zoekmachine.

Ai chatbots zoals Gemini (Google), CoPilot (Microsoft), ChatGPT (OpenAI), ... kunnen jou als digihelper ondersteunen en helpen. Je hoeft en kan namelijk niet alles weten. Enkele voorbeelden waarmee Ai chatbots je kan helpen:

- Stappenplannen maken.
- Jargon eenvoudig uitleggen, visualiseren of metaforen bedenken.
- Inzicht of tips in hoe je een bepaald profiel het best kan helpen, motiveren of weerstand weg te nemen.
- Materiaal te maken voor een sessie, les of 1-op-1 begeleiding.

Dia 14

Alles hangt af van... een goede prompt

Info voor de deelnemers:

De vraag of opdracht die jij typt in een Ai-chatbot noemen we een prompt. Je maakt hiermee duidelijk wat je wil dat de AI doet. Hoe duidelijker je prompt is, hoe beter of uitgebreider het antwoord is dat je zal krijgen. Het antwoord zal beter afgestemd zijn op jouw vraag of probleem en meer bruikbaar zijn.

Dia 15

Wat is een goede prompt?

Info voor de deelnemers:

Maak je prompt zo concreet mogelijk. Gebruik hiervoor het ROCO-geheugensteuntje:

- **Rol:** Geef aan welke rol de Ai-chatbot moet aannemen.
Vb. *'Ik ben een digihelper.'*
- **Opdracht, taak of vraag:** beschrijf duidelijk wat je wilt.
Vb. *'Ik moet een senior uitleggen wat het verschil is tussen 4G en internet.'*
- **Context:** biedt extra informatie zodat Ai de situatie beter begrijpt, geef eventueel ook voorbeelden. (vb. doelgroep, aantal, tijd, ...)
Vb. *'Ik heb weinig tijd om dit uit te leggen.'*
- **Output:** Beschrijf hoe je het antwoord wilt ontvangen: schrijfstijl en toon (u, jij, zakelijk), lengte of duur en het format (opsomming/tabel/afb/...).
Vb. *'Om mijn uitleg te ondersteunen werk ik graag met een metafoor naar de analoge wereld en ondersteunende afbeeldingen.'*

Ben je niet tevreden met het antwoord? Vraag door en geef extra informatie of duiding over wat je precies wilt.

Extra informatie: ecologische aspect: Elke prompt die je geeft aan een Ai chatbot verbruikt enorm veel energie en water.

- Vermijd antwoorden zoals ‘dankjewel!’ wanneer je antwoord gekregen hebt op je vraag.
- Daarnaast: hoe concreter je prompt is, hoe sneller je een bruikbaar antwoord krijgt waarbij je niet moet doorvragen.

Dia 16

Optionele oefening: maak/geef een prompt

Benodigdheden:

- Afhankelijk van de tijd en opdracht:
- Voor de lesgever: verklein de ppt tot de helft van je scherm. Open een Ai chatbot in een tweede internetbrowser aan de andere kant van je scherm.
- Voor enkele deelnemers: gsm en internet.

Oefening:

- **Weinig tijd? Klassikaal.**
 - Vraag aan iemand in de groep om een situatie te schetsen waar je een antwoord op zou willen krijgen. Noteer dit in een Ai chatbot.
 - Laat andere deelnemers ROCO aanvullen voor deze situatie. Noteer dit in een Ai chatbot.
 - Druk op enter en bespreek kort het antwoord van de chatbot.
- **Meer tijd?**
 - **Optie 1: klassikaal + deelnemers die helpen.**
 - Vraag aan iemand in de groep om een situatie te schetsen waar je een antwoord op zou willen krijgen. Laat 2 of 3 deelnemers tegelijkertijd elk een (andere) chatbot openen. Hierin typen ze de situatie.
 - Laat andere deelnemers ROCO aanvullen voor deze situatie. De deelnemers geven dit in een Ai chatbot.
 - Druk op enter.
 - Nabespreking: Welke chatbot geeft welk antwoord? Zijn er overeenkomsten/verschillen?
 - **Optie 2: in duo's.**
 - Zet de deelnemers in duo's.
 - Laat ze samen een goede prompt maken voor een situatie a.d.h.v. ROCO. De ene gebruikt geeft dit in bijv. Gemini, de andere in bijv. CoPilot.
 - Laat ze de output vergelijken.

- Koppel eventueel klassikaal terug over de bevindingen van de digihelpers.

Dia 17

Ai als digihulp bij foutmeldingen

Info voor de deelnemers:

Als digihelper kom je mogelijk foutmeldingen of errors tegen wanneer je een digistarter helpt. Hierbij is het vaak erg moeilijk om te weten wat er juist misloopt. Ook hier kan een AI chatbot een mogelijk antwoord geven. Dit kan op twee manieren:

1. Kopieer en plak de exacte tekst of foutcode:
Vb: "Ik krijg deze foutmelding in Windows: 'Fout bij activeren: Windows kan niet worden geactiveerd met deze productcode. Foutcode: 0xC004C003.' Wat betekent dit en hoe los ik het op?"
2. Maak een screenshot en upload deze in de chatbot.

Geef hierbij altijd de context mee en vraag naar een oplossing op maat van je digistarter.

Vb. Goede prompt: "Ik help een anderstalige op een MacBook (macOS Monterey). Bij het openen van Word krijgen we de melding: [plak foutmelding]. We waren net bezig met [actie]. Wat moeten we doen? Geef aangepast uitleg in de vorm van stapjes."

Dia 18

Handige websites rond Ai

Info voor de begeleider:

Er zijn tegenwoordig heel wat websites, tools en apps rond Ai. We hebben enkele bruikbare verwijzingen geselecteerd om mee te geven aan de digihelpers, afhankelijk van hun noden.

Jouw opdracht als digihelper: mediawijsheid bijbrengen

Dia 19-31 (35 min)

Doelen

- Cursisten kennen het begrip 'mediawijsheid'.
- Cursisten denken na hoe ze digistarters mediawijzer kunnen maken.

Achtergrondinformatie

- Wanneer ben je mediawijs en wat is het? <https://www.mediawijs.be/nl/mediawijsheid>

Dia 20

Wat is Mediawijsheid?

Info voor de deelnemers:

Hier lees je de definitie van Mediawijsheid, zoals het Vlaams kenniscentrum ze gebruikt: Mediawijsheid is het geheel van **kennis, vaardigheden en attitudes** waarmee burgers zich **bewust en kritisch** kunnen bewegen in een complexe, **veranderende** en gemediatiseerde wereld. Het is het vermogen tot een **actief en creatief** mediagebruik, dat gericht is op maatschappelijke **participatie**.

Dia 21

Info voor de deelnemers:

Mensen die nog niet zo digitaal vaardig zijn, hebben vaak moeite met meerdere aspecten van mediawijsheid. Heel wat digistarters komen bij jou met een praktisch of technisch probleem: '*Help me om X te bedienen, gebruiken, maken, ...*'. Maar onderliggend zijn er heel wat zaken die maken of ze het op een veilige of kritische manier kunnen of leren gebruiken.

Dia 22

Info voor de deelnemers:

De zaken hangen dus sterk samen:

- Ook al leer je werken met e-mail (= bedienen), daarom kan je hem nog niet op een veilige manier gebruiken (= evalueren, reflecteren), phishing herkennen (= analyseren, evalueren), veilig wachtwoord maken (= reflecteren).

- Of als je weet hoe je informatie kan opzoeken in Google (= bedienen, navigeren), dan betekent dit niet dat je de juiste zoektermen vindt om de gewenste informatie te vinden (= evalueren), nepnieuws kan onderscheiden (= analyseren, evalueren), cookies weigeren (= analyseren, reflecteren).
- Dat je een foto kan maken met je smartphone (= produceren) betekent nog niet dat je kan inschatten of je die op Facebook mag posten (= reflecteren).

Dia 23

Info voor de deelnemers:

Dagelijks horen, lezen of komen we heel wat situaties tegen die achterliggend wijzen op mediawijze thema's. (Bijv. in de krant, op de radio, bij familie en vrienden, ...) Deze situaties tonen vaak aan dat bepaalde inzichten of attitudes ontbreken om op een veilige en kritische manier om te gaan met de situatie.

Info voor de begeleider:

Aan de rechterkant zie je voorbeelden van mediawijze thema's zoals complottheorieën, nepnieuws, etc. Overloop met de groep de verschillende situaties. Welke thema's kunnen ze koppelen aan de situatie? Dit geeft aan de digihelper het inzicht op wat ze kunnen inspelen mochten een digistarter hierin ondersteunen.

Dia 24-27

Casussen mediawijsheid

Afhankelijk van de tijd die overblijft en van de groepsdynamiek kan je deze casussen met de hele groep bespreken, of eerst in kleine groepjes en daarna plenair. Het eerste gaat sneller, maar houdt het risico in dat niet iedereen aan bod komt of dat de mening van de grootste roepers het meeste gewicht krijgt. Je kan er ook voor kiezen niet alle casussen te behandelen.

Benodigdheden:

- Printblad: ['M3 - Casussen Mediawijsheid'](#). Knip elke casus afzonderlijk uit.

Oefening:

- Geef de deelnemers per 2 of 3 een casus en laat hen er 5 minuten over nadenken.
- Laat ze hierna hun casus aan een ander groepje doorgeven, en geef hen opnieuw 5 minuten om erover na te denken.
- Bespreek daarna de casussen in de grote groep.

- 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.

Dia 25

Casus 1: Nieuwe smartphone

Een vrouw komt langs met haar recent gekochte smartphone. Heel veel mensen uit haar sociale kring vertelde haar over fraude, phishing en andere risico's die bij een smartphone komen kijken. Nu is ze bang om zelfs maar haar telefoon aan te zetten zonder toezicht van een digihelper.

Vragen aan de deelnemers:

- Hoe ga je met deze situatie om?
- Hoe kan je haar angst verminderen zonder de risico's te minimaliseren?
- Ben jij zelf bang om slachtoffer te worden van phishing of fraude? Neem jij voorzorgsmaatregelen?

Dia 26

Casus 2: Wachtwoord

Een man komt langs met een digitale vraag over het geheugen van zijn smartphone. Tijdens het gesprek vertelt hij dat hij voor alles hetzelfde wachtwoord en/of pincode gebruikt omdat hij bang is deze anders te vergeten.

Vragen aan de deelnemers:

- Welke oplossingen kan je aanbieden om hem meer cybersecure te maken?
- Hoe leg je het nut uit van het hebben van verschillende wachtwoorden en pincodes?
- Hoe ga jij om met je persoonlijke wachtwoorden?

Dia 27

Casus 3: Vriendschapsverzoeken op Facebook

Een vrouw komt langs met een digitale vraag over hoe vriendschapsverzoeken werken op facebook. Ze toont haar profiel en je ziet dat de vrouw meer dan 2.500 vrienden heeft. De vrouw legt uit dat ze iedereen toevoegt die haar een vriendschapsverzoek stuurt en ook elk ander profiel dat ze ziet uitnodigt om vrienden te worden. Op Facebook Messenger ontvangt ze daardoor elke dag tientallen berichten van profielen die ze niet kent en die vragen om te chatten en/of gegevens te delen. De vrouw ziet er geen graten in.

Vragen aan de deelnemers:

- Hoe kan je haar wijzen op de risico's?

- Wat kan ze doen om te voorkomen dat ze zich te veel blootstelt aan mogelijke digitale gevaren?

Dia 28

Bronmateriaal rond Mediawijze thema's

Info voor de deelnemers:

Mediawijs, het Vlaams kenniscentrum Digitale en Mediawijsheid, heeft heel wat mediawijze thema's dieper uitgewerkt aan de hand van dossiers. In elk dossier vind je meer informatie, cijfers vanuit onderzoek en handige tips, materialen of doorverwijzingen naar externe partners.

Daarnaast hebben ze ook heel wat thema's uitgewerkt rond andere sectoren (o.a. onderwijs, zorgsector, ...) of doelgroepen (o.a. leerkrachten, ouders, ...).

Dia 29

Handige links rond online veiligheid

Info voor de deelnemers:

- [Website FODEconomie](#): Concrete tips, informatie en advies rond online veiligheid.
- [Website van DNS Belgium](#): Info, advies en flyers op maat van senioren en eigenlijk iedereen. Organisaties kunnen gratis flyers bestellen over veilig wachtwoord maken', 'jezelf beschermen tegen vriendschapsfraude', 'een vals bericht herkennen' via [volgend aanvraagformulier](#).
- [SafeOnWeb testjes](#) rond 'hoe veilig ben jij' meer specifiek een beleggingsfraudetest - account beveiligingstest - virusscan - phishingtest.
- [Website Febelfin](#): Basisregels om phishing te voorkomen.
- [Check je link](#): verwijst deze naar een veilige omgeving?
- [Affiche](#) om bijv. phishing te voorkomen.
- Tip: op lokaal of provinciaal niveau bestaan er cybersecurity adviseurs of diensten. Zij kunnen je werking bijstaan met advies, opleiding of ondersteuning. Dit zowel voor de burgers in jouw gemeente/stad als voor jou als vrijwilliger of professional.

Pauze (10 min)

De pauze kan eventueel ook voor of na de casussen gelegd worden, om de tijdsblokken evenwichtiger te spreiden.

Doelgroepen in kwetsbare situaties ondersteunen

Dia 30–51 (40 min)

Info voor de begeleider:

Dit hoofdstuk is zo opgebouwd dat je aan het begin de groep betreft in het nadenken over doelgroepen in kwetsbare situaties. Door de diversiteit van de voorbeelden die ze aanreiken, hopelijk, komen ze samen met jou tot de vaststelling dat veel personen in kwetsbare situaties gebaad zijn bij een paar algemene 'tips' van aanpak. Tips die voor alle doelgroepen gelijkaardig zijn.

In de dia's die erna volgen wordt elke doelgroep specifiek belicht: wat is er zo kenmerkend aan deze doelgroep en welke bijkomende tips zijn er om deze te ondersteunen als digihelper.

Afhankelijk van de groep die je voor je hebt, zal je wel of niet dieper kunnen ingaan op bepaalde dia's. Bijv. dia's van doelgroepen waar de groep niet mee aanraking komt, kan je overslagen.

Doelen

- Cursisten zien dat er verschillende doelgroepen bestaan waarvoor het digitale een drempel vormt.
- Cursisten weten welke moeilijkheden andere doelgroepen zoals anderstaligen, laaggeletterden, ... ondervinden.
- Cursisten weten hoe ze andere, specifieke doelgroepen kunnen ondersteunen zoals anderstaligen, laaggeletterden, ...
- Cursisten weten dat er vertaalapps zijn als hulpmiddel voor anderstaligen.

Dia 31

Wat zijn voor jou doelgroepen in kwetsbare situaties?

Info voor de begeleider:

Stel de vraag aan de groep. Noteer eventueel de verschillende doelgroepen op het bord.

Dia 32

Doelgroepen in kwetsbare situaties

Info voor de deelnemers:

In de maatschappij zijn er heel wat verschillende doelgroepen, elk met hun eigen zichtbare of onzichtbare kenmerken en bijbehorende noden. Als digihelper is jouw startpunt om empathie, aandacht en geduld te hebben voor elke persoon die voor jou zit. De manier van ondersteunen kan weliswaar verschillen afhankelijk van de persoon die voor jou zit.

Zo zijn er heel wat doelgroepen waarbij factoren als taal (anderstaligen), opleidingsniveau (laaggeletterden), bepaalde beperkingen (visueel, auditief, neurodiversiteit), leeftijd of inkomen een drempel vormen. Aangepaste ondersteuning of begrip maakt voor hen een wereld van verschil.

Dia 33

Info voor de deelnemers:

We staan stil bij: anderstaligen, laaggeletterden, neurodiversiteit en neurodivergentie, personen in armoede en 60 plussers.

We gaan dieper in op bovenstaande omdat deze doelgroepen het meeste langskomen bij jou als digihelper.

Dia 34-35

Opdracht: Hoe ondersteun je een digistarter met een kwetsbare achtergrond?

Info voor de begeleider:

Deze oefening heeft als doel om herkenbare situaties en tips te krijgen van de digihelpers zelf. Deze tips vormen de basis voor de tips die met hen gedeeld zullen worden, om zo een digistarter te kunnen ondersteunen in een kwetsbare situatie.

Door de diversiteit van de voorbeelden, hopelijk, kom je samen met de groep tot de vaststelling dat veel personen in kwetsbare situaties gebaad zijn bij een paar algemene 'tips' van aanpak.

Je kan de deelnemers de tips laten noteren op papier.

Benodigdheden:

- Bord en bordstiften
- Papier en stylo's voor de deelnemers

Opdracht:

- Haal je een persoon in een kwetsbare situatie voor de geest die jou een digitale hulpvraag kwam stellen. Op wat heb je toen extra gelet bij het geven van een antwoord?
- Noteer 1 à 2 aandachtspunten of tips die je kan delen met de groep.

- Ben je nog niet aan de slag als digihelper? Denk dan een situatie uit het dagelijks leven. Bijv. iemand die je hulp vroeg in het station, in een winkel, op de bus,
- We bespreken de tips/aandachtspunten in groep.
- Deel je een tip?
 - Benoem kort: soort persoon bijv. laaggeletterde, 60-plusser, ...
 - Jouw 1 of 2 aandachtspunten: waarop heb je extra gelet?

Dia 36

Getuigenissen van een specifieke doelgroep

Info aan de begeleider:

De deelnemers hebben in een vorige dia een persoon voor de geest moeten halen die kwetsbaar is. In dit filmpje wordt een van die doelgroepen zichtbaar: anderstaligen. Het geeft de digihelpers concrete tips van wat ze wel of niet kunnen doen.

Dit zorgt ervoor dat je sneller over de volgende dia kan gaan met algemene tips en de digihelpers bij elke tip reeds een concreet voorbeeld in gedachten hebben.

Info voor de deelnemers:

Een filmpje: Hierin zien jullie Maria en Soumeiya die allebei Nederlands studeren bij het universitair talentencentrum in de Stad Antwerpen. Ze zijn dus allebei hooggeschoold en leren via een snel traject Nederlands. Ze delen hun tips voor een succesvolle communicatie tussen moedertaalsprekers en anderstaligen.

Speel de video af. <https://www.youtube.com/watch?v=PrdKXQDn8aI>

Vragen aan de deelnemers:

- Wat viel jullie op? Welke tips hebben jullie onthouden? Welke tips zijn herkenbaar?
- Zijn er bepaalde tips die specifiek toepasbaar zijn voor het ondersteunen van anderstaligen maar niet voor het ondersteunen van andere doelgroepen? (Bijv. Internationale woorden gebruiken.)

Info voor de begeleider:

De tips die in de video voorkomen:

- Vermijd dialect
- Spreek traag en duidelijk, geen tarzantaal
- Hou oogcontact (ze letten ook op je lippen)

- Gebruik gebaren en ondersteun visueel
- Herhaal voldoende en stel controlevragen
- Transparante en internationale woorden
- Vermijd figuurlijk taalgebruik

Dia 37

Info voor de deelnemers:

We vatten alle tips samen die je breed kan toepassen op verschillende doelgroepen. In de volgende dia's gaan we dieper in op elke doelgroep en geef ik bijkomende tips mee die specifiek voor een bepaalde doelgroep gelden.

- **Gebruik spreektaal, klare taal. Geen figuurlijke taal.**
 - Zeg niet: U dient de computer op te starten.
 - Zeg wel: Je moet de computer opstarten.
 - Zeg niet: Wat is er aan de hand?
 - Zeg wel: Wat is het probleem?
- **Gebruik korte zinnen.**
 - Zeg niet: We moeten je afspraak bij digilabo wegens ziekte van een vrijwilliger verplaatsen.
 - Zeg wel: Je hebt morgen een afspraak bij digilabo. De vrijwilliger is ziek. Ik maak nu met u een nieuwe afspraak.
- **Maak het concreet: geef voorbeelden.**
 - Zeg niet: Wat wil je leren?
 - Zeg wel: Wat wil je leren: vb. je aanmelden via itsme? Foto's versturen via Whatsapp?
- **Breng één boodschap tegelijk.**
 - Zeg niet: Je moet hier je e-mailadres invullen, maar let op dat je daarna ook nog je telefoonnummer invoert en op 'bevestigen' drukt.
 - Zeg wel: Typ hier je e-mailadres. (Wacht af.) Typ hier je gsmnummer. (Wacht af.) Druk op bevestigen.
- **Focus op de basis en essentiële informatie.**
- **Laat de persoon zelf vertellen, begeleid het gesprek via w-vragen (wie, wat, waar).**

Een grote uitdaging zit erin dat je bij anderstaligen of laaggeletterden zowel het taalniveau als het digitaal niveau moet inschatten. De tips uit de vorige sessie, rond 'digitale diagnose' gelden uiteraard ook bij anderstaligen: laat het hen zelf doen zodat je ziet wat ze kunnen. En laat hen tegelijk vertellen wat ze doen, zo kan je het niveau van hun Nederlands wat inschatten.

Ga er niet van uit dat de persoon zelf een lange of goede uitleg kan geven, maar ondersteun hem met concrete vragen. Stel stuurvragen zoals W-vragen (wie, wat, waar, ...). Als W-vragen niet lukken, stel dan gesloten vragen of keuzevragen.

- **Ondersteun visueel.**

- Gebruik gebaren. Wijs of duid aan. (Let wel: de interpretatie hiervan kan cultureel bepaald zijn.)
- Gebruik foto's, pictogrammen of echte voorwerpen als de persoon je niet begrijpt.
- Foto's kan je opzoeken op het internet. Als je op voorhand weet dat die persoon langskomt, of je iemand in een traject begeleidt, dan kan je bijvoorbeeld een stappenplan uitprinten.
- Screenshots (of foto's met je eigen fototoestel) maken en meegeven met de persoon, is voor veel mensen helpend, en zeker voor mensen die misschien niet elk woord van je uitleg begrepen hebben.
- Extra: voorzie flyers van diensten of organisaties waar ze terecht kunnen.

- **Schrijf/sla belangrijke info op en breng hierin structuur aan.**

- Wil je dat ik je de dag voor de afspraak nog even telefoneer?
- Wil je dat ik de dag voor de afspraak een sms/Whatsapp bericht stuur? (getypt of voicebericht)

- **Stel controlevragen op het einde.**

Ben je zeker dat de persoon die je helpt je echt begrepen heeft? Op de vraag 'Begrijp je het?' is het antwoord bijna altijd ja. Niemand geeft graag toe dat hij iets niet begrijpt. Stel daarom controlevragen die concreet zijn i.p.v. een ja/nee antwoord vereisen. Bijv.

- 'Kan jij het nog eens voordoen?'
- 'Wat ga je nu eerst doen? En daarna?'
- 'Zullen we samen het voorbeeld overlopen?'

- **Schep vertrouwen, door successen te benoemen.**

Dia 38

Anderstalig zijn: wat?

Info voor de deelnemers:

Een anderstalig iemand is iemand waarvan het Nederlands niet de eerste taal of moedertaal is. De persoon spreekt het Nederlands als extra taal, latere taal of moet deze taal nog leren.

Andertalige digistarters ervaren moeilijkheden op twee niveaus. Het gaat het niet enkel over het inhoudelijk begrijpen van wat er moet gebeuren, maar ook over het begrijpen van de woorden waarmee jij het uitlegt of uitgelegd hebt.

Dia 39

Tips om anderstaligen te helpen

Info voor de deelnemers:

- **Zie algemene tips.**
- **Schakel niet zomaar over op het Engels als voertaal**

Hou in het achterhoofd dat het niet is omdat iemand een accent heeft dat die niet goed Nederlands spreekt. Iedereen die een taal aanleert na zijn 12de spreekt met een accent, ook al is die de taal volledig meester. Schakel dus niet meteen over naar Engels van het moment dat je hoort dat iemand een accent heeft.
- **Let op je 'non-)verbale communicatie.**
 - Kijk de persoon aan, glimlach vriendelijk.
 - Zorg voor een open lichaamshouding.
 - Articuleer duidelijk met je mond.
 - Let op je stemgebruik en intonatie.
 - Vul niet automatisch aan, wees geduldig en begripvol.
 - Antwoord niet automatisch over naar het Engels of Frans: het is niet omdat iemand een accent heeft dat die niet goed Nederlands spreekt. Iedereen die een taal aanleert na zijn twaalfde spreekt met een accent, ook al is die de taal volledig meester. Schakel dus niet meteen over naar Engels van het moment dat je hoort dat iemand een accent heeft.
- **Vermijd tarzanttaal.**

Tarzanttaal is het weglaten van lidwoorden, werkwoorden niet vervoegen, ... om het makkelijker te maken voor de anderstalige. Maar zo leer je de anderstalige geen correcte zinnen aan. Je kan dit oplossen door gewoon in korte en correcte zinnen te spreken. Je kan nadruk leggen op de belangrijkste woorden en traag te spreken.

 - Zeg niet: Jij morgen afspraak. Identiteitskaart meenemen.
 - Zeg wel: Kom morgen naar de afspraak. Breng jouw identiteitskaart mee.
- **Gebruik wél Engelstalige woorden.**

Vanwege het internationale karakter en de Engelstalige voertaal in heel wat technologie, zullen deze begrippen herkenbaarder zijn voor heel wat anderstaligen dan de Nederlandstalige versie ervan.

 - Zeg niet: Open het bestand op je bureaublad.

- Zeg wel: Open het document op je desktop.
- **Gebruik vertaalapps.**
Zie volgende dia.
- **Meer weten?** Enkele websites die informatie, tips of ondersteuning kunnen bieden voor anderstaligen.
 - www.diversiteitspraktijk.be : Een praktijkgerichte kennisbank vol tips, methodieken en praktijkvoorbeelden over omgaan met diversiteit en taal in de breedste zin van het woord.
 - www.communicatiewaaijer.be : Gaat breder dan enkel het aanbieden van een overzicht voor vertaalapps. Een website van de Vlaamse overheid (Agentschap Integratie en Inburgering) die zich volledig richt op het overbruggen van taaldrempels tijdens gesprekken met anderstaligen.
 - www.integratie-inburgering.be : Dit is dé doorverwijsplek voor de formele trajecten van nieuwkomers en anderstaligen. Burgers kunnen hier terecht om te ontdekken waar en hoe ze Nederlands kunnen leren of oefenen, hoe ze een officieel inburgeringstraject (inclusief de cursus maatschappelijke oriëntatie) opstarten, of hoe ze een buitenlands diploma officieel kunnen laten erkennen. Daarnaast biedt het juridische ondersteuning rond het vreemdelingenrecht.

Dia 40

Gebruik vertaalapps

Info voor de deelnemers:

Er bestaan heel wat vertaalapps. De 'communicatiewijzer' website geeft een olijsting van alle bestaande, veelgebruikte apps. Deze geeft ook aan wanneer je welke wanneer gebruikt, voor welke taal een app de beste is en waar je op moet letten.

Tip: deze vertaalapps zijn ontwikkeld met Engels als brontaal. Daarom geeft het Engels als invoertaal nog steeds de beste resultaten, zeker indien je vertaalt naar of van erg specifieke of minder voorkomende talen.

Dia 41

Manieren om te vertalen (optioneel)

Info voor de deelnemers:

Er zijn heel wat manieren om tekst of spraak te vertalen via een computer, tablet of smartphone.

Op de computer, in je webbrowser:

- Rechtermuisknop op webpagina > 'vertalen naar'.
- Via de extensie van Google Translate (= volledige pagina vertalen).
- Via een vertaalmachine zoals Google Translate: inspreken of typen.

Op je smartphone of tablet:

- Via een app zoals Google Translate: typen, inspreken of met je camera op een tekst focussen die je wilt vertalen.
- Via een vertaalmachine in je webbrowser.

Dia 42

Tips bij meertaligheid in groepen (optioneel)

Info voor de deelnemers:

- Deelnemers die meertalig zijn, kunnen onderling voor elkaar vertalen. Als begeleider is het mogelijk om een deelnemer aan te duiden die je hierin kan ondersteunen. Het is wel belangrijk om hiervoor genoeg ruimte en tijd te voorzien.
- De begeleider kan meertalige vrijwilligers inzetten om te helpen. De vrijwilligers kunnen deelnemers kort individueel ondersteunen door iets te herhalen of opnieuw uit te leggen.
- De begeleider kan op het begin van de groepssessie afspraken maken met de groep. Eén van de afspraken is dan om geduld te hebben en begrip te tonen voor elkaar. Het vertalen van sommige delen en herhalen, neemt tijd in beslag. Sommige deelnemers die de vertaling en herhaling minder nodig hebben, moeten dus wat geduld en begrip hebben.
- Ondersteunend materiaal aanbieden (PowerPoint, stappenplan, voorbeelden, foto's, filmpje...). Het helpt om zaken concreet te maken door het visueel voor te stellen of veel verschillende voorbeelden te geven. De begeleider kan de PowerPoint op voorhand afdrukken en uitdelen. De deelnemers kunnen naast de slides vertalingen neerschrijven en de informatie op hun eigen tempo lezen.
- Het is aangeraden om het aantal deelnemers te beperken, zodat de groep niet te groot is (ongeveer 10 deelnemers).

Dia 43

Symbolenwijzer

Info voor de deelnemers:

Deze brochure kan je zowel online [downloaden](#) en printen als [fysiek](#) (en gratis) bestellen via de website van Mediawijs. Het biedt een overzicht van de meest gebruikte symbolen rond digitale thema's zoals de

smartphone, chatten enz. en geeft ook universele basissymbolen weer. De brochure is beschikbaar in 11 talen.

Dia 44

Laaggeletterd zijn: wat?

Achtergrondinformatie:

- www.diversiteitspraktijk.be/artikels/wat-is-laaggeletterdheid
- ikbenmee.be

Info voor de begeleider:

De definitie van Stichting Lezen en Schrijven uit Nederland:

- *"Je bent als volwassene laaggeletterd, als je moeite hebt met lezen, schrijven en/of rekenen. Vaak heb je dan ook beperkte digitale vaardigheden. Een volwassene die laaggeletterd is, is geen analfabeet. Een laaggeletterde kan wel lezen en schrijven, alleen niet goed genoeg om helemaal mee te doen in de samenleving."*
- *"750.000 of 1 op 10 belgen zijn laaggeletterd."* (Bron: steunpunt geletterdheid)

Eventuele vragen voor de deelnemers:

- Wat zouden de gevolgen kunnen zijn van laaggeletterdheid?
- Op welke aspecten kan dit een invloed hebben?"

Enkele mogelijke gevolgen:

- Werk zoeken of je job doen: moeite om vacatures te lezen en te begrijpen, of om een sollicitatiebrief te schrijven. Op het werk: geschreven instructies niet goed begrijpen, mails niet begrijpen.
- Gezondheid: de diagnose van de dokter minder goed begrijpen of het voorschrift bij de apotheker.
- Armoede: niet weten hoe je je administratie moet doen. Door de brieven niet te begrijpen en te laten liggen, kan iemand schulden krijgen. Niet kunnen berekenen hoeveel iets kost. Moeilijkheden om je budget te beheren.

Let op! Laaggeletterdheid is niet hetzelfde als analfabetisme. + Laaggeletterdheid komt niet alleen bij anderstaligen voor, ook bij Nederlandstaligen, niet alleen bij ouderen, ook bij jongeren, enz.

(Bron: https://onderwijs.vlaanderen.be/sites/default/files/2021-07/Infographic_laaggeletterd_in)

Hoe komt dit?

Eventuele vragen aan de deelnemers:

- Kennen jullie mensen die laaggeletterd zijn?
- Hoe komt het volgens jou dat die persoon laaggeletterd is?

Info voor de begeleider:

- Leg uit en speel in op de antwoorden van de cursisten: er zijn veel factoren die ertoe kunnen leiden dat iemand laaggeletterd is:
 - onderbroken of afgebroken schooltraject;
 - onvoldoende aandacht of begeleiding op school;
 - opgroeien in een taalarme omgeving met weinig gevarieerd of rijk taalgebruik, bv. weinig interactie of (voorge)lezen worden, thuis geen Nederlands spreken, ...;
 - persoonlijke factoren, bv. concentratieproblemen of leerstoornissen zoals dyslexie;
 - minder vlot kunnen lezen en schrijven omdat je het (bijna) niet meer doet.
- Tegelijk wordt het dagelijks leven altijd maar complexer op het vlak van geletterdheid. Denk maar aan:
 - meer informatie;
 - meer digitalisering;
 - minder persoonlijke dienstverlening.

Dia 45

Tips om laaggeletterden te helpen

Info voor de deelnemers:

- **Zie algemene tips**
- **Noteer afspraken en belangrijke info.**

Veel mensen zullen spontaan opschrijven wat ze moeten onthouden voor een volgende keer. Mensen die laaggeletterd zijn of weinig Nederlands kennen zullen dit niet zo snel spontaan doen. Schrijf het dan voor hen op, zodat ze er later op kunnen terugvallen. Heel belangrijk: gebruik eenvoudige woorden en korte zinnen!

Elke persoon is anders en hanteert eigen hulpmiddelen. Wat voor de een helpt, werkt niet voor de ander. Zoek samen uit welk geheugensteuntje voor deze persoon werkt, zodat je op de meest gepaste manier ondersteunt. Bijv. schrijf adressen, data en namen van personen, diensten, documenten en organisaties op. Moet iemand documenten gaan halen? Probeer dan een voorbeeld mee te geven of stuur een foto door. Bespreek altijd met een klant wat voor hem het

best werkt, bijvoorbeeld Whatsapp, e-mail, sms.

Zoek een passende manier om de volgende afspraak niet te vergeten bijv.

- Wil je een post-it met de afspraak om thuis op de koelkast te hangen?
- Gebruik je een papieren agenda? Zullen we de afspraak samen inschrijven?
- Gebruik je de agenda van je telefoon? Zullen we de afspraak samen invoeren?
- Wil je dat ik de afspraak met fluo aanduid op de kalender?

- **Help het overzicht te bewaren en controleer samen.**

Laaggeletterden hebben vaak een goed getraind geheugen. Ze kunnen heel veel zaken uit het hoofd onthouden. Maar er is soms onvoldoende orde en structuur in de aanwezige informatie. (Dit geldt evengoed voor personen met dyslexie, ...) Mensen hebben dan moeite om het overzicht te houden en realistisch te plannen.

Stel dat je een afspraak wil maken voor volgende week dinsdag om 16 uur. De kans is groot dat de persoon direct toezegt. Controleer dan samen of dat wel zal lukken met de rest van de planning van de persoon, bijvoorbeeld door te vragen: Wanneer heb je les? Moet je volgende week nog naar een andere afspraak? Hoe laat moet je de kinderen ophalen op school? Om hoe laat moet je dan thuis vertrekken?

- **Handige apps: leessimpel**

Met de leessimpel app maak je een foto van moeilijk, begrijpbare brieven. Via AI zet de app de brieven om in begrijpbare en laagdrempelige tekst. Op die manier worden brieven van de overheid, gezondheidsdiensten of andere begrijpbaar voor iedereen.

Vanwege het gebruik van AI let je best wel op met persoonsgevoelige informatie. Dek persoonsgegevens af.

Dia 46

Neurodiversiteit en neurodivergentie: wat?

Info voor de deelnemers:

Neurodiversiteit krijgt de laatste jaren steeds meer aandacht. Het betekent dat mensen van nature verschillen in hoe ze denken, waarnemen, leren en omgaan met anderen.

Iedereen is namelijk anders: de ene reageert snel en spontaan, de andere denkt liever eerst rustig na. Sommige mensen plannen makkelijk, lossen snel problemen op of kunnen goed omgaan met prikkels, terwijl dat voor anderen moeilijker is. **Neurodiversiteit gaat dus over iedereen.**

De term **neurodivergent** wordt gebruikt voor mensen bij wie het **verwerken van informatie, denken, leren of communiceren anders verloopt** dan wat meestal als 'standaard' wordt gezien.

Het idee komt oorspronkelijk uit de wereld van autisme, maar wordt vandaag veel breder gebruikt. Het omvat ook onder andere ADHD, dyslexie, dyspraxie en Gilles de la Tourette. Soms wordt het zelfs nog ruimer gezien, en kunnen ook andere verschillen hieronder vallen.

(Bronnen: [NPO kennis](#), [Odisee: iedereen neurodivergent](#))

Hoe herken je een neurodivergente persoon?

Info voor de deelnemers:

Neurodivergentie is een paraplueterm voor heel wat verschillende profielen. Deze profielen zoals ADHD, dyslexie, autisme, hoogbegaafdheid of hoogsensitiviteit hebben allemaal andere kenmerken. Een persoon met ADHD verwerkt informatie op een heel andere manier dan iemand met bijvoorbeeld autisme.

Wat al deze profielen wel met elkaar delen is dat deze profielen vaak langer 'onder de radar' blijven dan iemand die anderstalig is of bijv. een motorische beperking heeft. Dit omdat neurodivergentie fysiek niet zichtbaar is. Iemand met dyslexie kan je bijv. niet fysiek onderscheiden van iemand zonder dyslexie.

Door in gesprek te gaan, samen een toestel te gebruiken en het gedrag, de motoriek, interactie en manier van informatieverwerking te observeren, vallen er dingen op.

Dia 59

Tips om een neurodivergent persoon te helpen

Info voor de deelnemers:

Heel wat voorgaande tips voor anderstaligen of laaggeletterden zijn ook toepasbaar voor neurodivergente personen, waaronder 'één boodschap tegelijk/stap per stap'.

Een digihelper kan het verschil maken door o.a.:

- Rust en voorspelbaarheid te bieden door:
 - Prikkels te verminderen: rustige omgeving, instellingen toestel, ...
Neurodivergente personen zijn vaak erg snel afgeleid of (over)gevoelig door omgevingsfactoren. Ze kunnen zich hierdoor niet focussen op de hulp die je biedt, maar zijn bezig met bijv. de lamp die flinkt, te veel omgevingslawaaï, afgeleid door een andere knop op het scherm, ...
Voorkom zoveel mogelijk prikkels. Merk je op dat ze afgeleid zijn? Breng hun aandacht terug naar jou of stel eventueel controle vragen.

- Structuur en/of overzicht te bieden vb. via checklist, visuele schema's, ...
Het overzicht en de juiste focus behouden is erg moeilijk. Visuele schema's of checklists werken erg handig. Beperk je hiervoor tot de belangrijkste informatie.
- Directe en duidelijke communicatie. Niet: "Misschien kan je eens proberen op dat knopje te drukken." Maar wel: "Druk nu op deze knop." Vermijd ook figuurlijke taal. Iemand met autisme kan dit letterlijk nemen en kan hierdoor in weerstand gaan of niet doen wat je vraagt.
- De persoon de ruimte geven om taken in eigen tempo en op eigen wijze uit te voeren.
Neurodivergente personen weten vaak van zichzelf wat voor hen werkt en welke hulpmiddelen ze nodig hebben om te kunnen leren. Bevrage hen hiernaar: 'Hoe zou je geholpen willen worden?'. Zie je hen daarnaast bepaalde hulpmiddelen gebruiken zoals een fidget-tool, oordopjes, een getinte bril, ... weet dan dat dit hen juist helpt om naar jou te luisteren en van je te leren.
- Regelmatig te checken of het nog lukt. Informatie verwerken én geconcentreerd blijven vergt vaak heel wat energie van neurodivergente personen. Pols dus of een pauze nodig is of je op een ander moment verdergaat.

Dia 48

Mensen in armoede: wat?

Info voor de deelnemers:

Mensen in armoede doen erg veel moeite om dit verborgen te houden voor de buitenwereld. In veel gevallen is dit niet zichtbaar aan de persoon zelf.

Enkele signalen zouden hier wel op kunnen wijzen:

- Apparatuur en software:
 - Verouderde technologie: Een smartphone met een barst in het scherm die niet meer geüpdatet kan worden, of een trage laptop van tien jaar oud.
 - Geen mobiele data: De bezoeker heeft geen mobiel internetabonnement en werkt uitsluitend via (openbare) wifi-netwerken. Als de wifi wegvalt, werkt niets meer.
 - Prepaid-problemen: Het tegoed is halverwege de maand op, waardoor bepaalde handelingen niet meer gedaan kunnen worden.
 - Geen printer thuis: Vragen om documenten, treintickets of contracten uit te printen omdat ze thuis de apparatuur of de dure inkt niet hebben.
- Gedrag en stress

- Acute stress bij fouten: Een foutmelding of een onverwachte online waarschuwing veroorzaakt buitenproportionele paniek, uit angst dat het geld gaat kosten.
- Schaamte en ontwijking: Smoesjes verzinnen zoals "Ik ben mijn kaartlezer vergeten" of "Mijn bankapp werkt vandaag even niet", om te verhullen dat er een financieel probleem is.
- Administratieve signalen
 - Digitale post niet openen van dienstverleners: Een inbox vol ongeopende mails van de energieleverancier, de bank, de mutualiteit of de overheid. Dit kan voortkomen uit angst voor de financiële boodschap (struisvogelpolitiek).
 - Vragen vermijden waarbij een bankkaart, kaartlezer of een online betaling (Bancontact/Payconic) nodig is, simpelweg omdat er geen saldo op de rekening staat.
 - Focus op premies en voordelen: Specifieke vragen over het sociaal tarief voor energie/internet, of hulp bij het aanvragen van schooltoelagen en premies.

Dia 49

Tips om mensen in armoede te helpen

Info voor de deelnemers:

Als digihelper kan je mensen in armoede of met een laag inkomen vooral ondersteunen door:

- Bewust te zijn dat het stressniveau bij deze personen nog hoger ligt bij (dringende) vragen rond administratie die met het financiële te maken hebben. Neem dit serieus.
- Door te verwijzen voor digitale toegang: om bijv. een toestel uit te lenen, goedkoop internet abonnement te verkrijgen, ...
De bijhorende websites geven een overzicht van welke internet abonnementen er zijn, waar ze een toestel kunnen lenen, ..
- Wijzen op de voordelen van het digitale om geld te besparen: online goedkoper tarief (bijv. de bus), online prijzen vergelijken voor energie en water, vermijden van boetes en aanmaningen, ...
- Bewezen feit: Door hun digitale vaardigheden te versterken besparen ze effectief op hun uitgaven. Bijv. prijzen online kunnen vergelijken en overstappen naar een andere energieleverancier of telecomprovider, levert heel wat euro's op.

Organisatie om naar door te verwijzen: bijv. OCMW, CAW, SAAMO, een organisatie die aan project- en buurtwerking doet met kwetsbare profielen.

Dia 50

60-plussers: wat?

Info voor de deelnemers:

- **Hebben een ander leervermogen dan jongere personen door hun leeftijd.**
Maar onderschat hen niet, ze zijn heel leergierig. De eerste generatie van IT-ers is intussen gepensioneerd. Behandel hen op dezelfde manier als 'jongere' doelgroepen, maar zorg voor voldoende pauze. Je hoeft het zeker niet allemaal te versimpelen of je ambities lager te leggen. Methodieken, spelvormen en interactie werken heel goed (heel gelijkend met werken met jongeren). Alleen zijn de voorbeelden best anders, en dus uit hun leefwereld.
- **Zijn opgegroeid in een analoge wereld.**
Leg linken naar de analoge wereld maar ga er niet van uit dat ze alles op de 'oude manier' doen. Bijv. nieuws consumeren ze iets vaker via de klassieke dragers, maar daar is an sich ook niets verkeerd mee. Opletten om dat op een manier te brengen zonder oordeel. (maar ook dit is heel gelijklopend aan andere doelgroepen)
- Tip: de term 'senioren' ligt soms er gevoelig. Een eerste ding kan al zijn: de term 'senioren' ligt heel gevoelig. 60-plussers is beter.
- Praktisch: ze hebben een hele drukke agenda, verwacht niet dat ze altijd kunnen en ze kiezen hun engagement heel bewust.

Door hun digitale vaardigheden te versterken voorkom je ondermeer dat ze:

- geïsoleerd raken. Bijv. **mobiel** (vermijden om trein of bus te nemen omdat ze de app niet kunnen gebruiken om planning te raadplegen, ticket aan te kopen etc.); **communicatief** (geen whatsapp kunnen gebruiken of sociale media om contact te houden), ...; **informatief** (bepaalde tv zenders niet meer kunnen ontvangen omdat ze geen internetverbinding hebben, nieuwsbronnen niet kunnen raadplegen, ...) etc.
- of in armoede belanden. Bijv. missen van informatie of informatie niet terug kunnen bezorgen aan dienstverlening, facturen niet ontvangen of kunnen betalen, opvolging van administratie of huishouden, ...

Dia 51

Tips om 60-plussers te helpen

Info voor de deelnemers:

- Voorzie genoeg pauzes en zorg voor herhaling, maar maak het niet te kinderachtig.
- Als je een vergelijking maakt met de analoge wereld of iets van 'vroeger' heb je hen soms nog meer mee.

- Gebruik voorbeelden uit hun leefwereld. Pols naar alledaagse dingen en probeer zo verbanden te leggen.

Vormingsaanbod voor senioren: bijv. Seniornet Vlaanderen.

Digitale toegankelijkheid in het bedienen of gebruiken van een toestel

Dia 52-59 (20 min)

Doelen

- Cursisten weten dat digitale toegankelijkheid een universeel basisrecht is.
- Cursisten weten dat je met bepaalde (vaak kleine) aanpassingen een specifieke doelgroep kan ondersteunen.
- Cursisten kennen eenvoudige digitale hulpmiddelen om verschillende doelgroepen te ondersteunen.
- Cursisten kennen eenvoudige fysieke hulpmiddelen om verschillende doelgroepen te ondersteunen.

Dia 53

Digitale en universele toegankelijkheid = basisrecht

Info voor de deelnemers:

Digitale toegankelijkheid is internationaal een mensenrecht. Digitale (overheids)diensten, websites en producten zijn verplicht toegankelijk te zijn voor mensen met een beperking.

(Achtergrondinformatie:

- Digitale overheidsdiensten verplichten in België al WCAG-conforme websites sinds 2019.
- European Accessibility Act (EAA) ging van kracht op 28 juni 2025 en verplichten producten en diensten om toegankelijk te zijn voor mensen met een beperking.
- Het VN-verdrag inzake de Rechten van Personen met een Handicap (2006) maakte digitale toegankelijke internationaal een mensenrecht.)

Veel mensen hebben baat bij kleine aanpassingen op hun toestellen aangezien meer dan 1 op 5 Belgen een tijdelijke of permanente beperking heeft. (Bron: Inter Vlaanderen) Daarnaast zien we ook dat een vergrijzende bevolking waarbij de nood hoog is naar toegankelijke technologie.

Dia 54

Opdracht: aanpassingen in je gsm

Info voor de begeleider:

Deze oefening is bedoeld om de digihelpers hun weg te laten vinden naar de eigen instellingen van hun gsm. Indien er te weinig tijd laat je hen de verschillende opties niet noodzakelijk diepgaand onderzoeken. Geef hen het bewustzijn mee dat er in de instellingen heel wat opties zijn om te verkennen die nuttig zijn om mee te geven aan digistarters.

Benodigdheden:

- Gsm van de deelnemers.

Oefening:

- Welke opties vind je terug bij 'instellingen' op je gsm rond toegankelijkheid of ondersteuning?
- Weet jij waar je volgende opties kan instellen?
 - Tekst vergroten.
 - Hoger contrast.
 - Notificatie (melding) van whatsapp uit- en aanzetten.
 - Vergrendeloptie aanpassen in tijd.
 - VoiceOver / spraakbegeleider aanzetten.
- Voor welke doelgroep(en) zou je deze opties aanraden of instellen?
 - Tekst vergroten. => slechtzienden, senioren, ...
 - Hoger/lager/aangepast contrast. => slechtzienden (hoog), senioren (hoog), neurodivergente personen (laag/donkere modus), ...
 - Notificatie (melding) van whatsapp uit- en aanzetten. => neurodivergente personen (uit), senioren (aan), slechtzienden (aan), laaggeletterden (aan), ...
 - Vergrendeloptie aanpassen in tijd. => motorische beperking zoals parkinson of gedeeltelijke verlamming, senioren, personen met coördinatie problemen...
 - VoiceOver / spraakbegeleider aanzetten. => slechtzienden

Info voor de begeleider:

Er zijn nog heel wat andere opties die nuttig kunnen zijn voor je doelgroep. Wil je deze weten voor een specifieke doelgroep waar jij mee werkt? Vraag het eens aan een AI chatbot!

Dia 55

Handleidingen rond toegankelijkheid

Info voor de begeleider:

Om veelvoorkomende opties te leren instellen, kan je gebruik maken van de [handleidingen](#) rond toegankelijkheid die [Modem](#) ontwikkeld heeft. Er zijn 10 handleidingen die je kan gebruiken:

- Spelling en typsnelheid verbeteren
- Tekst laten voorlezen
- Tekst op websites vereenvoudigen
- Tekst schrijven met AI
- Tekst vergroten
- Tekst vertalen
- Telefoon vereenvoudigen
- Toetsenbord vergroten
- Wachtwoorden onthouden
- Websites onthouden

Modem is het expertnetwerk van Thomas Moore en verankerd in het Expertisecentrum Zorg en Welzijn. Ze bieden ondersteuning, trainingen en aangepaste hulpmiddelen wanneer spreken, lezen, schrijven of digitale toegang moeilijk is voor jou of je doelgroep.

Dia 56

Andere tips

Info voor de deelnemers:

Een extensie in Google Chrome is een extra hulpprogrammaatje dat je aan je internetbrowser toevoegt om hem slimmer of handiger te maken.

Je kunt het vergelijken met een app op je smartphone: Chrome kan al heel wat van zichzelf, maar met een extensie geef je de browser extra functies die er standaard niet op zitten (zoals een reclameblokker of een vertaalmachine).

Deze extensies zijn een echte meerwaarde om te installeren op de pc's die digistarters gebruiken, bijv. in het digipunt, buurthuis, privé-toestel.

- **Websites vereenvoudigen: Reader View**

Vind je het lezen van een artikel op een website moeilijk omdat er te veel informatie (reclame, links naar andere artikels, te veel afbeeldingen, ...) te zien is of omdat het lezen van zwarte tekst op een witte achtergrond voor jou moeilijk is? Reader View bijvoorbeeld verwijdert storende elementen van een website om gemakkelijker te kunnen lezen.

Tekst naar spraak is hierbij ook ingebouwd zodat je de tekst ook kan laten voorlezen.

Er zijn ook steeds meer mogelijkheden om dit op maat in te stellen. In Microsoft Edge kan je steeds rechts klikken om tekst te laten voorlezen. Via 'insluitende lezer' kan je websites ook vereenvoudigd weergeven.

- **Vergrootglas voor websites: Zoom**

Zoom in en uit op specifieke onderdelen van een website.

- **Websites voorlezen: Read Aloud**

Via deze extensie kan je de volledige webpagina luidop laten voorlezen. Hierbij heb je nog heel wat bijkomende opties om dit af te stemmen op jouw noden: de stem instellen, pauzeren, versnellen, de voorgeleesde tekst meevolgen bovenaan of aan de zijkant van je scherm, ...

Dia 57-58

Andere tips

Info voor de deelnemers:

- **Plaktoetsen op je toetsenbord.**

Kan je maar één vinger gebruiken om te typen? Dan kan je dankzij de 'Plaktoetsen' in Windows twee of drie toetsen tegelijk indrukken met één vinger. Dit is een optie die standaard is ingebouwd in Windows en vind je terug bij toegankelijkheid van het toetsenbord.

Wanneer de plaktoetsen aan staan en je drukt op de toetsen Shift, Ctrl, Alt of de Windowstoets, dan houdt de computer deze softwarematig voor hem ingedrukt tot hij deze combineert met een letter. Daardoor kan hij ook veelvuldig gebruik maken van sneltoetsen om efficiënter met de computer te werken. Voorbeelden van sneltoetsen ctrl + x, knippen, ctrl + c, kopiëren, ctrl + v, plakken, ctrl + p, printen, windowstoets + m, ga naar het bureaublad, ...

Op diezelfde plaats vind je ook filtertoetsen die ervoor kunnen zorgen dat je minder fouten typt.

- **Vereenvoudigde modus in de Lijn-app**

De Lijn heeft heel wat gebruikers met een specifieke achtergrond gevraagd om zo een

vereenvoudigde modus te ontwikkelen. Personen met een mentale of fysieke beperking, neurodivergentie, senioren, ... hebben de nodige input en feedback voorzien. Op die manier is deze modus toegankelijk voor een breed doelpubliek. De modus geeft de meeste essentiële zaken weer met aandacht voor grote toetsen, iconen, laagdrempelige taal en overzicht. Er is ook een voorleesfunctie.

Meer informatie + een videotutorial om over te schakelen in de app naar de eenvoudige modus.
<https://www.delijn.be/nl/content/ontdek-de-app/eenvoudige-modus/>

- **Maak van je iPhone/iPad een dumbphone**

Met de Hulpbedieningstoegang (Assistive Access) in iOS 17 maak je een iPhone of iPad veel eenvoudiger in gebruik. De belangrijkste apps verschijnen met grote knoppen en laagdrempelige teksten. Zo wordt het toestel overzichtelijker en minder overweldigend. Deze instelling is ideaal voor iedereen die moeite heeft met complexe smartphones of de hoeveelheid aan informatie op een smartphone. Het is oorspronkelijk ontwikkeld voor personen met een cognitieve beperking maar is ook erg nuttig voor kinderen, 60-plussers, anderstaligen, laaggeletterden etc.

Het instellen van deze optie is best complex voor een digistarter. Dit vanwege de vele stappen en de verschillende identificatiemomenten met een apple-account tijdens het instellen. Oefen dit dus zeker eens op een vrij moment in.

Handleiding via de databank digitale inclusie. Zoek op 'dumbphone'.

<https://www.mediawijs.be/nl/tools/databank-digitale-inclusie>

Dia 59

Hulpmiddelen voor je gsm of tablet

Info voor de deelnemers:

- **Popsocket, ring, strap**

Heb je het moeilijk om je smartphone vast te houden en tegelijk te tikken op het scherm, dan kan je eventueel een popsocket, een ring of een strap gebruiken. Dit zijn opzetstukjes die je achteraan op je smartphone kleeft. Ze zorgen voor meer houvast.

- **Extern toetsenbord voor tablet** (via bluetooth of via kabeltje)

- **Aansluitingen** om hulpmiddelen te kunnen koppelen aan je gsm, bijv. een muis, hoofdtelefoon,

Deze hulpmiddelen kan je in een gsmwinkel, bij je provider of online terugvinden.

Dia 60

Hulpmiddelen voor je computer

Info voor de deelnemers:

- **Aangepaste toetsenborden (via Modem te verkrijgen)**

Wist je dat er speciale toetsenborden bestaan voor mensen die moeilijk de letters op een gewoon toetsenbord kunnen zien?

Of met zeer grote toetsen of met een speciaal rooster dat voorkomt dat je op twee toetsen tegelijk tikt? Dit zijn natuurlijk al speciale aangepaste materialen, maar het toont alvast dat er nog véél meer mogelijk is. Begeleid je dus iemand die zwaardere problemen heeft, verwijs ze dan zeker door naar Modem.

- **Muisalternatieven (via Modem te verkrijgen)**

Klikken met een muis gaat niet altijd voor iedereen heel vlot. Bijvoorbeeld als je linkshandig bent of wanneer je minder gevoel hebt in je vingertoppen en daardoor onbewust je vingers op de foute plaats op de muis legt. Of ook het juist mikken op kleine icoontjes kan moeilijk zijn.

Voor al deze problemen bestaan eenvoudige oplossingen.

- Ben je linkshandig, dan ligt een rechtshandige muis (zoals links op de dia) slecht in de hand, zorg dan voor een symmetrische muis, zoals de middelste muis!
- In de muisinstellingen van Windows kan je de functie van de rechter en linker muisknop bovendien wisselen, de wijsvinger van je linker hand, kan dan meer comfortabel klikken op de rechtse knop!
- Heb je minder gevoel in je vingertoppen, kleef dan een viltje op de muisknop om deze gemakkelijker te voelen (rechtermuis op de dia).
- Wanneer klikken op kleine icoontjes moeilijk is, dan kan je de snelheid van de muiscursor verlagen in de instellingen van de muis.
- Als werken met een gewone muis toch te moeizaam gaat, kan je ook met een trackball werken. Je kan dan goed steun nemen, het bewegen van de bal, staat los van het klikken op een knop, dit is vaak veel gemakkelijker. Een trackball kan je kopen in de gewone computerwinkel, maar er bestaan er ook die speciaal gemaakt zijn voor personen met een beperking.

Dia 61-62

Evaluatie en afronding opleiding

Info aan de begeleider:

- Voorzie nog voldoende tijd om de deelnemers het evaluatieformulier in te vullen (max 3 min.). Voor ons is dit erg belangrijk om de opleiding te kunnen bijsturen en input te verkrijgen van digihelpers.
- Dia 72 is het evaluatiefiche voor opleidingen gegeven in open aanbod.
- Dia 73 is het evaluatiefiche voor opleidingen gegeven in mediamenu aanbod.

Eventuele vragen aan de deelnemers:

- Wat neem je mee naar huis?
- Wat was de grootste eye-opener van deze opleiding?
- Heb je zin gekregen om digistarters te ondersteunen?

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.