

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.



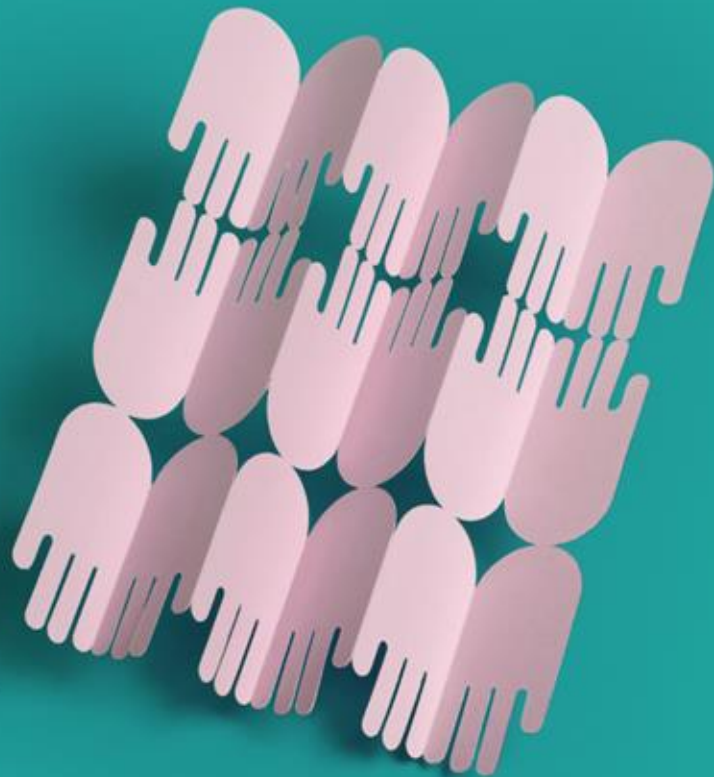
Op de planning

Jouw opdracht als digihelper

- ‘Leren’ faciliteren en mediawijsheid bijbrengen (module 3)
- Ondersteunen van doelgroepen in kwetsbare situaties (module 3)
- Digitale toegankelijkheid in het bedienen of gebruiken van een toestel (module 3)
- Groepen begeleiden (module 4 - enkel voor lesgevers)



Jouw opdracht als digihelper: ‘leren’ faciliteren

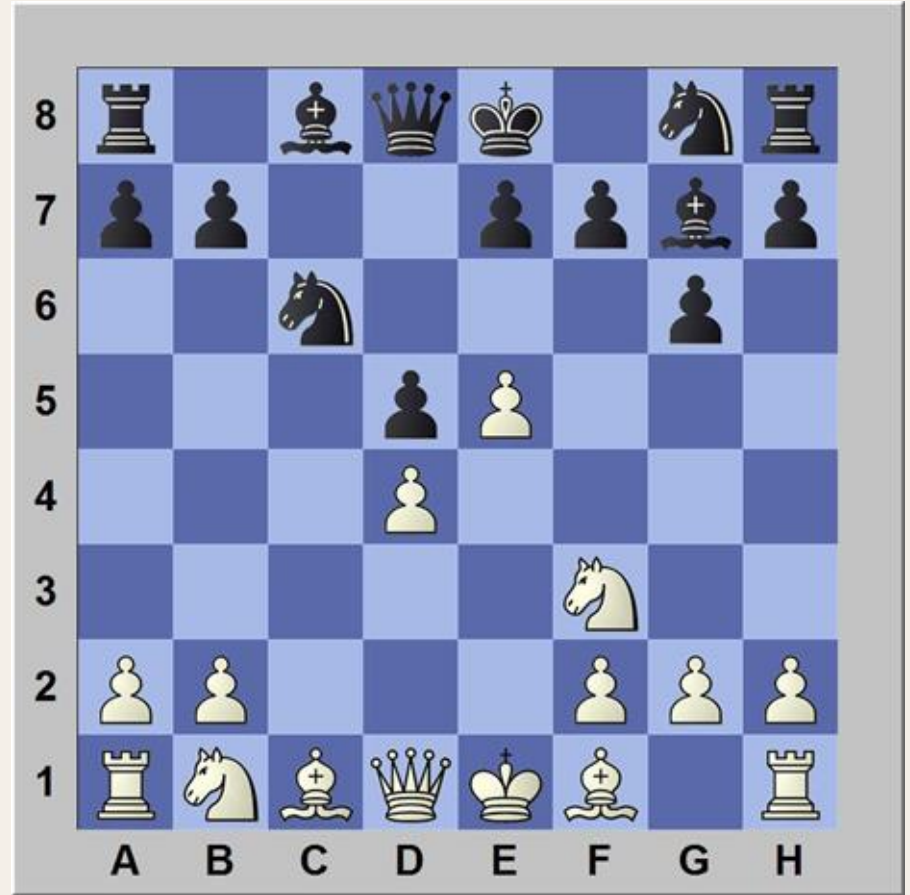


Definitie: leren

“Het zich **eigen maken** van nieuwe, of het aanpassen van bestaande kennis, gedrag, vaardigheden, procedures, inzichten of waarden.”



Wat je weet
bepaalt wat je ziet



Wat je weet bepaalt wat je ziet



Hoe leg je iets uit?

Zeg nooit ...

“Gewoon”

“Niet moeilijk”

“Snel even...”



Jargon

Oefening: Jargon

Denk na over typische begrippen in de digitale wereld die voor beginners Chinees zijn.

- Kies een of twee begrippen.
- Leg deze aan elkaar uit:
 - bijv. via mondelinge uitleg + in de vorm van een metafoor;
 - bijv. via een schets.



Websites met verklarende woordenlijsten



[Seniorweb woordenboek](#)



[A-Z woordenlijst](#)



[HoeZoMediawijs](#)

account

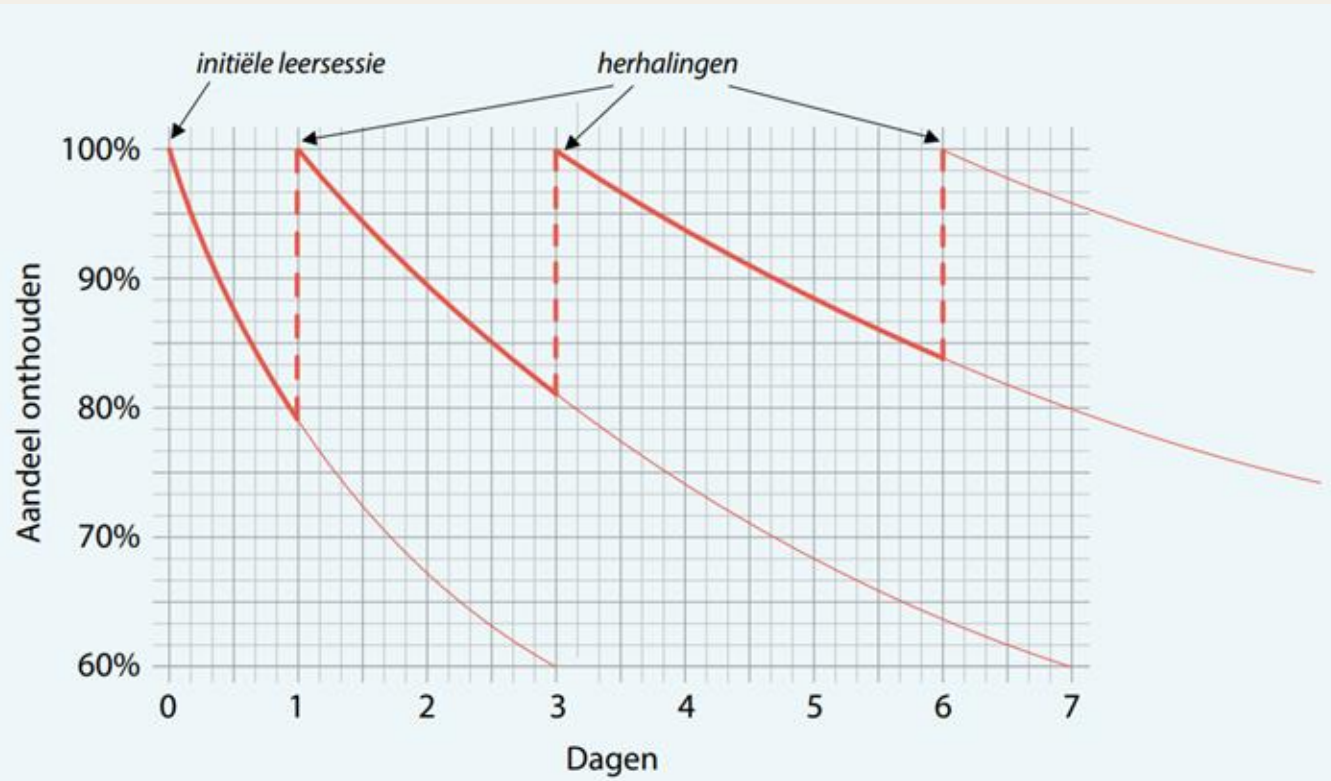
Spreek uit als: a-kaunt

Engelse term voor 'rekening' of 'abonnement'. Een account is op [internet](#) een combinatie van een [gebruikersnaam](#) en [wachtwoord](#) waarmee je toegang tot een bepaalde afgeschermd dienst krijgt. Je kunt bijvoorbeeld een [webmail](#) account hebben of een account bij een [webwinkel](#). Een abonnement bij een [internetprovider](#) wordt ook een account genoemd. Naast de gebruikersnaam en het wachtwoord bevat een account vaak andere informatie over de gebruiker, zoals naam en adres.

Leerkansen bieden



- Activeer relevante voorkennis.
- Geef duidelijke, gestructureerde en uitdagende instructies.
- Begin met de kleinst mogelijke stap.
- Leg de link met het niet-digitale dagelijks leven.
- Laat het hen zelf doen of uitleggen.
- Check de vooruitgang.
- Herhaal en spreid in de tijd.



– De vergeetcurve van Hermann Ebbinghaus.

Ai chatbots als digihulp



Gemini (Google), **CoPilot** (Microsoft), **ChatGPT** (OpenAi), ... kunnen jou als digihelper 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.

Alles hangt af van... een goede **prompt**.

Prompt = een vraag of opdracht die jij typt in een Ai-chatbot om duidelijk te maken wat je wil dat de AI doet.



Wat is een **goede** prompt? = ROCO



- **Rol:** Geef aan welke rol de Ai-chatbot moet aannemen.
- **Opdracht**, taak of vraag: beschrijf duidelijk wat je wilt.
- **Context:** biedt extra informatie zodat Ai de situatie beter begrijpt, geef eventueel ook voorbeelden. (vb. doelgroep, aantal, tijd, ...)
- **Output:** Beschrijf hoe je het antwoord wilt ontvangen: schrijfstijl en toon (u, jij, zakelijk), lengte of duur en het format (opsomming/tabel/afb/...).

Niet tevreden? Vraag door en geef extra informatie of wat je precies wilt.

Optioneel

Opdracht: maak/geef een prompt



Situatie:

- **Rol:** Geef aan welke rol de Ai-chatbot moet aannemen.
- **Opdracht,** taak of vraag: beschrijf duidelijk wat je wilt.
- **Context:** biedt extra informatie zodat Ai de situatie beter begrijpt, geef eventueel ook voorbeelden. (vb. doelgroep, aantal, tijd, ...)
- **Output:** Beschrijf hoe je het antwoord wilt ontvangen: schrijfstijl en toon (u, jij, zakelijk), lengte of duur en het format (opsomming/tabel/afb/...).

Ai als digihulp bij foutmeldingen



Loop je ergens vast? Krijg de digistarter een foutmelding?

Twee manieren om de foutmelding in te voegen:

- **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?"

- **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. Verbeterde 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 aangepaste uitleg in de vorm van **stapjes**."



Handige websites rond Ai

- [Jobwijs](#): toegankelijke website voor iedereen om Ai-geletterdheid te versterken.
- [KLAAR van VRTmax](#): duiding over AI in heldere, korte filmpjes.

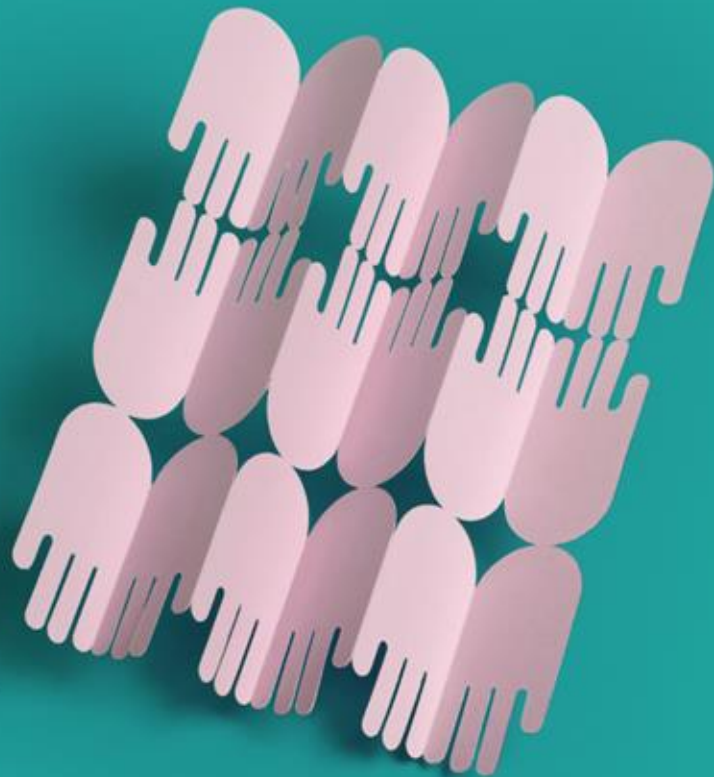
Online leermodules om de Ai onder de knie te krijgen en gebruiken:

- [VDAB e-learning Artificiële Intelligentie](#)
- [123digit](#)

Vormingen en opleidingen rond AI

- [Overzicht vormingsorganisaties](#): voor professionals en vrijwilligers
- [Vaiva](#): de Vlaamse AI Academie (voor professionals)

Jouw opdracht als digihelper: mediawijsheid bijbrengen



Mediawijsheid

“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.”



Mediawijsheid toegepast op de ijsberg

Media **gebruiken**: bedienen,
navigeren, organiseren,
produceren.

= **Praktisch en technisch.**

Media **begrijpen**: observeren,
analyseren, evalueren, reflecteren.

= **Onderliggende essentiële vaardigheid:
veilig en kritisch gebruiken.**

Dat een digistarter...

... wilt nog niet zeggen dat die

... leert werken met e-mail;

... informatie kan opzoeken in Google;

... een foto maken met een smartphone;

een goede mail kan opstellen, een veilig wachtwoord maken, weet om te gaan met phishing, ...

de juiste zoektermen gebruiken, nepnieuws kan onderscheiden, cookies weigeren, ...

Inschatten of je deze online mag posten, ...

Een digistarter komt bij jou.

Welke mediawijze thema's zitten achter volgende situaties?

- “Tijdens de Amerikaanse presidentsverkiezingen verscheen er op mijn Tik Tok dat Trump iedereen 10.000 dollar schenkt die op hem stemt. Ik stem voor!”
- “Ik kreeg een vriendschapsverzoek van een knappe man. Tijdens onze gesprekken moest ik regelmatig overschrijvingen doen zodat hij naar me toe kon reizen. Opeens was hij verdwenen en heb ik hem niet meer gehoord.”
- “Een vriend stuurde me een vreemd mailtje dat ik hem zagezegd naar hem gestuurd had. Deze mail bevatte vreemde links.”
- “Er gaat blijkbaar een foto van mij rond waar ik naakt op sta, maar ik heb nooit naakt geposeerd of foto's genomen.”
- “Ooit eens een smartphone gezocht. Nu zie ik overal advertenties van smartphones op Google, Facebook en Instagram!”

Vb. mediawijze thema's

Complottheorieën

Nepnieuws

Propaganda

Algoritmes begrijpen

Datawijsheid / cookies

Sexting

Cybersecurity

Hacking

Privacy

Phishing

Identiteitsfraude

Vriendschapsfraude

Artificiële intelligentie

...

Oefening: casussen: mediawijsheid bijbrengen



- Lees de casus in groep of in duo's.
- Bespreek dit a.d.h.v. de bijhorende vragen.
(Verwerk ook eventuele tips uit module 1 en 2.)
- We koppelen terug in grote groep.

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

Vragen:

- Hoe ga je om 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?
Welke voorzorgsmaatregelen neem jij?



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:

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



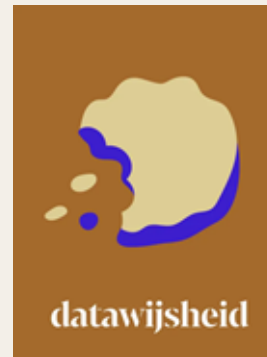
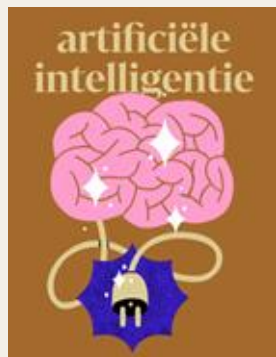
Een vrouw komt langs met een digitale vraag over hoe vriendschapsverzoeken werken op Facebook. Ze toont haar profiel en je ziet dat de vrouw meer dan 2.500 vrienden heeft. De vrouw legt uit dat ze iedereen toevoegt die haar een vriendschapsverzoek stuurt en ook elk ander profiel dat ze ziet uitnodigt 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:

- Hoe kan je haar wijzen op de risico's?
- Wat kan zij doen om te voorkomen dat ze zich te veel blootstelt aan mogelijke digitale gevaren?



Bronmateriaal rond Mediawijze thema's



- Informatie
- Onderzoek en cijfers
- Tips en handige tools/apps/materialen
- Doorverwijzingen naar websites

www.mediawijs.be/nl/dossiers



Nog heel wat andere thema's + voor andere doelgroepen.

Handige links rond online veiligheid

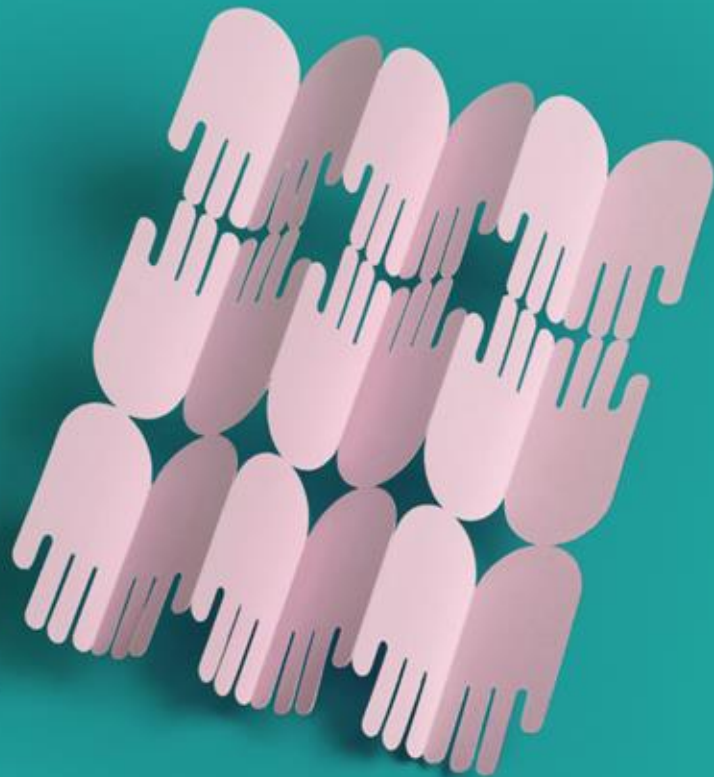
- [Fraudstop](#) Het centrale Belgische noodnummer (078 170 170) waar je 24/7 terecht kan bij online bankfraude of phishing. De website helpt om fraude en phishing te herkennen en voorkomen.
- [Samen veilig online](#) Info, getuigenissen, flyers en advies.
- [SafeOnWeb](#) blijf op de hoogte van nieuwe phishingmethodes en nieuws.
- [Testjes](#): beleggingsfraudetest - account beveiligingstest - virusscan - phishingtest.
- [Check je link](#): Check via deze app of een url of QR-code veilig is
- Affiches [phishing te voorkomen](#) of je [account te beschermen](#).
- [Checklist: hoe herken je een vals bericht?](#) Op maat van digistarters.

Tip: Ga na of er op lokaal niveau een **cyberpreventie adviseur** is, voor bijkomend advies of ondersteuning.

Uit ons dossier



Doelgroepen in kwetsbare situaties ondersteunen



**Wat zijn voor jou doelgroepen
in kwetsbare situaties?**



Doelgroepen in kwetsbare situaties

Mensen waarbij...

- Onderwijs- of leerniveau (bijv. laaggeletterden)
- Taal (bijv. anderstaligen)
- Bepaalde beperkingen (bijv. visueel, auditief, neurodivergentie, ...)
- Leeftijd (bijv. 60+, jongeren)
- Inkomen
- ...
- **een drempel vormen en aangepaste ondersteuning of begrip nodig hebben.**

! Soms zichtbaar en (snel) duidelijk, maar vaak onzichtbaar.

We staan stil bij:



- Anderstaligen
- Laaggeletterden
- Neurodiversiteit en neurodivergentie
- Personen in armoede
- 60-plussers

... er zijn nog meer doelgroepen in kwetsbare situaties.

De meest voorkomende vragen aan een digihelper komen van bovenstaande doelgroepen.

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



- 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, ...*

Opdracht: tips bij digitale hulp bij personen in kwetsbare situaties



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?

[timer](#)

Optioneel

Getuigenissen van een specifieke doelgroep

Welke tips kan je
nog aanvullen uit het filmpje?



Filmpje van Atlas, Integratie en Inburgering Antwerpen

Een samenvatting: algemene tips voor doelgroepen in kwetsbare situaties

- Gebruik spreektaal, klare taal. Geen figuurlijke taal.
- Gebruik korte zinnen.
- Maak het concreet: geef voorbeelden.
- Breng één boodschap tegelijk.
- Focus op de basis en essentiële informatie.
- Laat de persoon zelf vertellen, begeleid het gesprek via w-vragen (wie, wat, waar).
- Ondersteun visueel.
- Schrijf/sla belangrijke info op en breng hierin structuur aan.
- Stel controlevragen op het einde.
- Schep vertrouwen, door successen te benoemen.



Anderstalig zijn: wat?



= 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.

Anderstalige digistarters ervaren moeilijkheden op **twee niveaus**:

- Het inhoudelijk begrijpen van wat er moet gebeuren;
- Het begrijpen van de woorden waarmee jij uitlegt of het uitgelegd hebt.



Tips om anderstaligen te helpen

- Zie: algemene tips.
- Schakel niet zomaar over op het Engels als voertaal.
- Let op je (non-)verbale communicatie.
- Vermijd tarzantaal.
- Gebruik wél Engelstalige woorden in je uitleg.
- Gebruik vertaalapps. *(Zie volgende dia)*

Meer weten?

www.diversiteitspraktijk.be

www.communicatiewaaijer.be

www.integratie-inburgering.be

Tip: Gebruik vertaalapps



Zie hiervoor: website ‘communicatiewijzer’

= overzicht van welke vertaalapps er zijn, welke je best wanneer gebruikt en waar je op moet letten.

Tip: de beste resultaten krijg je vaak door Engelstalige zinnen/woorden in te voeren i.p.v. Nederlandse.

www.communicatiewaaijer.be/vertaalapps



Optioneel

Manieren om te vertalen



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.

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.

Optioneel

Tips bij meertaligheid in groepen

- Deelnemers vertalen voor elkaar
- Meertalige vrijwilligers als hulpbegeleider
- Vragen om geduld en begrip
- Visueel materiaal – op voorhand bezorgen
- Aantal deelnemers beperken
- Herhaling, klare taal, controlevragen, ...



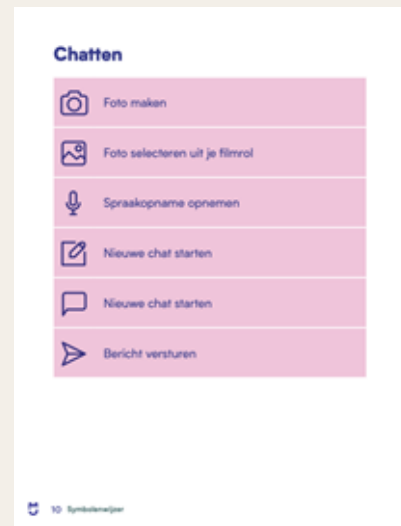
Handig materiaal: Symbolenwijzer

= Biedt een overzicht van de meest gebruikte symbolen rond digitale thema's:

- Basis
- Smartphone
- Chatten
- E-mailen
- Telefoneren en videobellen
- Online zoeken
- De weg zoeken

Beschikbaar in 11 talen.

[Downloadbaar](#) of (gratis) [te bestellen](#) via de webshop.



Laaggeletterd zijn: wat?



= iemand die **moeite** heeft met (maar wel kunnen) lezen, schrijven en/of rekenen. Ze hebben vaak ook beperkte digitale vaardigheden.

Hoe komt dit?

- Onderbroken of afgebroken schooltraject;
- Onvoldoende aandacht of begeleiding op school;
- Opgroeien in een taalarme omgeving met weinig gevarieerd of rijk taalgebruik;
- Persoonlijke factoren. *Vb. concentratieproblemen of leerstoornissen;*
- Minder vlot kunnen lezen en schrijven omdat je het (bijna) niet meer doet.



Tips om laaggeletterden te helpen

- Zie: algemene tips.
- **Zoek een passende manier om afspraken en belangrijke info niet te vergeten.**
- **Help het overzicht te bewaren en controleer samen.**
- Handige apps: **Leessimpel**
= vereenvoudig moeilijke brieven.



www.leessimpel.nl



Neurodiversiteit en neurodivergentie: wat?



Neurodiversiteit betekent dat mensen van **nature verschillen** in hoe ze denken, waarnemen, leren en omgaan met anderen. Neurodiversiteit = iedereen.

Iemand is **neurodivergent** als die op een andere manier **denkt, leert, verwerkt en communiceert** dan 'standaard' wordt gezien. *Bijv. mensen met **ADHD, dyslexie, autisme, hoogbegaafdheid of hoogsensitiviteit**.* Dit is niet fysiek zichtbaar en ze hebben allemaal andere kenmerken.

Hoe kan je neurodivergentie herkennen? Door in gesprek te gaan, samen een toetsel te gebruiken en het **gedrag, de motoriek, interactie en manier van informatieverwerking** te observeren. Pas dan vallen er dingen op.

Tips om een neurodivergent persoon te helpen



- Zie algemene tips.
- Voornamelijk rust en voorspelbaarheid te bieden door:
 - **Prikkels te verminderen:** rustige omgeving, instellingen toestel, ...
 - **Structuur en/of overzicht** te bieden vb. via checklist, visuele schema's, ...
 - **Directe en duidelijke communicatie.** Niet: "Misschien kan je eens proberen op dat knopje te drukken." Maar wel: "Druk nu op deze knop."
- De persoon de ruimte te geven om taken in **eigen tempo**, op **eigen wijze** en met specifieke **hulpmiddelen** uit te voeren.
- Regelmatig te checken of het nog lukt.



Mensen in armoede: wat?

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

Enkele signalen om digistarters in armoede te herkennen:

- **Apparatuur/software:** verouderderde technologie, geen mobiele data, prepaid-problemen, geen printer, ...
- **Gedrag en stress:** ontwijking en schaamte, acute stress bij een financiële/administratieve foutmelding, ...
- **Administratieve signalen:** digitale post niet openen van dienstverleners, vermijden om bank app te gebruiken (geen geld op), vragen over premies en voordelen, ...

Tips om een mensen in armoede te helpen



- Wees je bewust van **extra verhoogd stressniveau rond dringende financiële/administratieve vragen.**
- **Verwijs door voor digitale toegang:** om bijv. [een toestel uit te lenen](#), [goedkoop internet abonnement](#) te verkrijgen, ...
- Wijs op de **voordelen van het digitale** om geld te besparen: online goedkoper tarief (bijv. de bus), promopromo app ...
- Bewezen feit: door **digitale vaardigheden te versterken, besparen** ze effectief op hun uitgaven. Bijv. prijzen online kunnen vergelijken en overstappen.



60-plussers: wat?

- Hebben een **ander leervermogen** dan jongere personen door hun leeftijd.
- ... **maar onderschat hen niet!** De eerste generatie van IT-ers is intussen gepensioneerd. Ze kunnen erg leergierig zijn.
- Zijn opgegroeid in een analoge wereld.
- Tip: de term 'senioren' ligt soms er gevoelig.

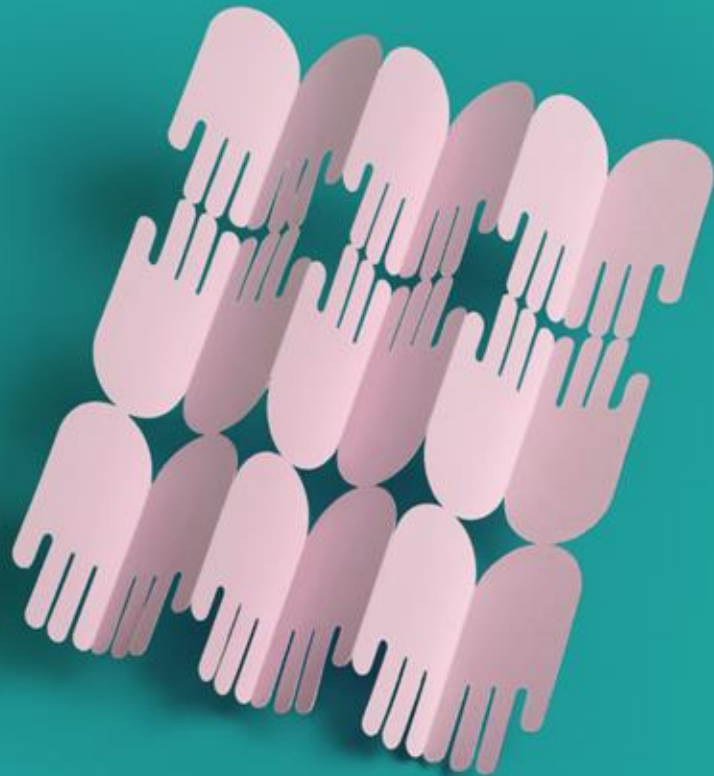
Door hun digitale vaardigheden te versterken voorkom je ondermeer dat ze geïsoleerd raken (communicatief, mobiel, ...) of in armoede belanden.



Tips om 60-plussers te helpen

- 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.

Digitale toegankelijkheid in het bedienen of gebruiken van een toestel



Digitale en universele toegankelijkheid = basisrecht

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

Veel mensen hebben baat bij **kleine aanpassingen** op hun toestellen.

- Meer dan 1 op 5 Belgen heeft een tijdelijke of permanente beperking.
(Bron: Inter Vlaanderen)
- Met een vergrijzende bevolking neemt de nood toe aan toegankelijke technologie.

Oefening: aanpassingen in je gsm

- Welke opties vind je terug bij 'instellingen' op je gsm rond toegankelijkheid of ondersteuning?
- Weet jij waar je volgende opties kan instellen?
 - Tekstgrootte aanpassen.
 - Aanpassen van contrast
 - Donkere modus aanzetten
 - 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?



Handleidingen rond toegankelijkheid

Er zijn **10 handleidingen** uitgewerkt door Modem:

- 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



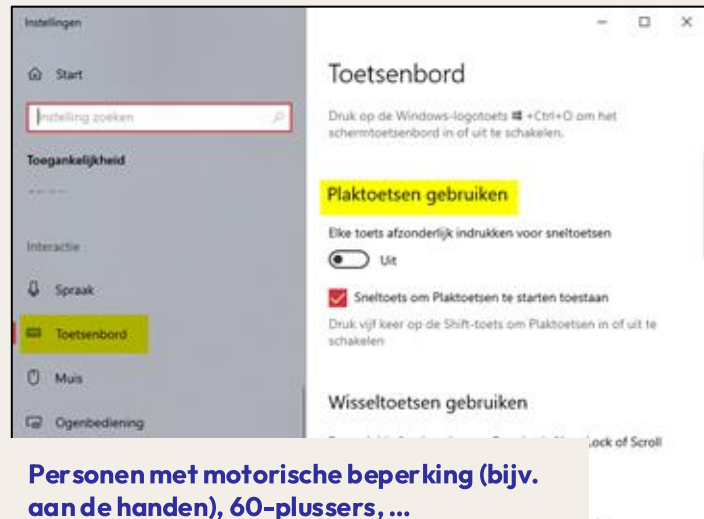
Andere tips:

Extensies om toe te voegen aan je internetbrowser (bijv. o.a. in digipunt):

- **Websites vereenvoudigen:**
[Reader View](#)
- **Vergrootglas voor websites:**
[Zoom](#)
- **Websites voorlezen:**
[Read Aloud](#)



- **Plaktoetsen** op toetsenbord, via instellingen 'toetsenbord':
toetsen combineren (vb. CTRL+Shift+ALT) met één vinger
- Eenvoudige modus in de **Lijn-app**:
essentiële reisinfo, grote knoppen, eenvoudige taal, voorleesfunctie. [Videotutorial](#).



- Maak van je iPhone/iPad een dumbphone.
= De belangrijkste apps verschijnen met grote knoppen en laagdrempelige teksten.
*Niet eenvoudig om zelf in te stellen,
dus digihelper to the rescue!*

Handleiding in de [databank digitale inclusie](#):
zoek op 'dumbphone'.



**Personen met cognitieve beperking,
neurodivergentie, laaggeletterden,
anderstaligen, 60-plussers, kinderen, ...**

Hulpmiddelen gsm of tablet



Popsocket



Ring



Strap



Toetsenbord



Aansluitingen

Hulpmiddelen computer



Aangepaste
toetsenborden



Aangepaste muizen

Evaluatieformulier: Open aanbod

Dankjewel voor jouw input!



Evaluatieformulier: Mediamenu

Dankjewel voor jouw input!

