

Praktische tips
om digitale
starters positief
te begeleiden bij
digitale groei

Handboek voor digimaatjes





Handboek voor digimaatjes



Inhoudsopgave

Inleiding	5
1. Definitie digitale vaardigheden	8
2. Welke digitale vaardigheden zijn belangrijk?	9
3. Alles over de digitale starter: wie is dat?	10
4. Veel gestelde leerdoelen van digitale starters	18
5. Hoe kun je de Vragenlijst Digitale Basisvaardigheden gebruiken als digimaatje?	20
6. Hoe motiveer je de digitale starter?	22
7. Hoe begeleid je de digitale starter?	24
8. Doorverwijzers voor digitale starters	30
9. Handige websites voor digimaatjes	31
10. Plaatsen waar digimaatjes landelijk al aanwezig zijn	32
Bronvermelding	33
Bijlage 1 Uitgebreid uitgewerkt leerdoel als voorbeeld	34
Colofon	37

Shanti

(1956) groeide op in Suriname. Samen met haar ouders en haar zus Asha kwam ze in 1961 naar

Nederland. Ze woonden in een klein dorp nabij Amsterdam. Toen Shanti 20 was ontmoette ze Carl, ook een zoon van Surinaamse ouders. Hij kwam uit Rotterdam en na hun huwelijk trok Shanti bij hem in. Hun droom was het om een eigen Surinaams restaurant te openen, wat ze dan ook deden aan de Nieuwe Binnenweg.

Carl werkte er fulltime en Shanti gedeeltelijk. Zij hield ook het huishouden draaiende en voedde hun drie kinderen op. Carl is inmiddels overleden en Shanti staat er na de verkoop van hun restaurant alleen voor. Twee jaar geleden brak ze haar heup en daar is ze eigenlijk nooit helemaal bovenop gekomen. Ze houdt pijn aan die kant en voelt zich het prettigst gewoon in haar eigen huiskamer. Ondanks de tegenslag, het gemis van haar man en haar mindere mobiliteit is ze positief gestemd. Haar kinderen zorgen goed voor haar en hebben een tablet voor haar gekocht.

Ze hoopt goed onder te knie te krijgen hoe ze ermee kan videobellen, zodat ze haar kleinkind kan zien. Het geld dat ze van de verkoop van het restaurant heeft, staat veilig op een spaarrekening en daar neemt ze zo nu en dan wat van op. Ze gaat daarvoor naar de bank toe, maar dit is altijd een hele onderneming omdat ze zo slecht ter been is. Ze leeft heel zuinig, ze is bang dat 'ze een stuk leven aan het eind van haar geld overhoudt'. Shanti heeft weinig vertrouwen in de instanties, en heeft het idee dat 'ze overal geld voor vragen'. Ze doet dus veel aannames, gedreven vanuit zuinigheid of uit angst bedonderd te worden. Shanti vindt het moeilijk om hulp te vragen en ze zal altijd zeggen 'nee, dat hoeft niet, of 'dat kan ik zelf wel'.



Uit: *Persona's Netwerk Digitale Inclusie 55+*

Inleiding

De digitale ontwikkelingen gaan snel. Technologie biedt mooie kansen voor mensen om onder andere zelfredzaam te zijn, met elkaar te kunnen communiceren, eigen regie te voeren en snel en makkelijk administratieve taken te verrichten. Maar helaas is niet alle technologie even eenvoudig en toegankelijk. Niet iedereen is bovendien opgegroeid met technologie en niet alle mensen zijn even handig.

1
miljoen

MENSEN DIE ONLINE
NIET ZONDER HULP
MEE KUNNEN
KOMEN

2,5
miljoen

MENSEN HEBBEN
MOEITE MET LEZEN
OF SCHRIJVEN

Nederland telt naar schatting een miljoen mensen die niet zonder hulp met computers en internet kunnen omgaan en 2,5 miljoen mensen die moeite hebben met lezen en schrijven. Niet iedereen heeft de financiële mogelijkheden om de benodigde apparatuur aan te schaffen of het netwerk om hulp te krijgen bij de digitale activiteiten die de maatschappij vraagt. Laaggeletterde Nederlanders hebben daarbij ook moeite met werkzaamheden op de computer, de smartphone en activiteiten op het internet. En senioren worden vaker slachtoffer van *phishing*, WhatsApp-fraude en oplichting via veel gebruikte applicaties als Marktplaats
(Bron: **Uit beeld geraakt** – Christine Dedding en Nicole Goedhart).

Dat leidt bij deze groepen tot gevoelens van onzekerheid en uitsluiting, en tot faalangst.

Beperkte toegang tot de online wereld heeft ook negatieve gevolgen voor de toegang tot onderwijs, werk, een sociaal netwerk en gezondheid. En dat zorgt weer voor minder kansen op het verbeteren van de digitale vaardigheden. Het is dus belangrijk om ons samen sterk te maken. Iedereen digivaardig!

We weten dat digitale starters veelal het liefste leren van een digivaardig iemand die naast ze gaat zitten en hen helpt het zelf te doen. Maar sommigen vinden het ook fijn om in een klein groepje gelijkgestemden samen aan de slag te gaan. Anderen willen zelf aan de slag met hulpmiddelen zoals een handleiding of een tutorial. De leervraag van de deelnemer en de favoriete manier van leren verschilt dus per persoon.



Ronald

(1965) doet parkonderhoud bij de gemeente Rotterdam. Hij moet digitaal vastleggen wat hij heeft gedaan, op welke plek en hoelang hij ermee bezig is geweest. Hij loopt er nu tegenaan dat hij het systeem niet goed snapt en durft dit niet tegen zijn collega's te zeggen. Voor zijn gevoel 'doet ie maar wat'. Zijn salarisstrook komt via een app, zijn vakanties moet hij online aanvragen en ieder jaar ziet hij er tegenop om de belastingen te doen. Kortom: voor zijn gevoel wordt er veel van hem gevraagd op digitaal vlak en heeft hij steeds het gevoel niet goed genoeg te begrijpen wat hij moet doen.

Uit: Persona's Netwerk Digitale Inclusie 55+

Hoe help je mensen de digitale toekomst in als die nog niet beschikken over de benodigde basisvaardigheden, of zelfs met angst naar computers en technologie kijken? Hoe weet je of laaggeletterdheid een rol speelt? En wat doe je dan? Wat gaat er om in het hoofd van een digitale starter en wat betekent dat voor jou als trainer, maatje of digicoach? In deze publicatie bundelen we de opgedane kennis zodat jij een zinvolle, positieve en coachende rol kunt spelen bij het digivaardig maken van anderen.

“Meer mensen digivaardig betekent minder achterstanden.”

Voor wie?

Dit handboek voor digimaatjes is een onderdeel van de productenlijn van [Digihulp.nl](https://www.digihulp.nl). Het kan gebruikt worden door mensen die zich in hun eigen netwerk inzetten als digimaatje of door organisaties die regionale of landelijke digihulp bieden aan starters.

Het volledige aanbod

Naast dit handboek vind je op [Digihulp.nl](https://www.digihulp.nl) een overzichtsdokument waar alle vaardigheden in genoemd worden en een vragenlijst die je samen met een deelnemer kunt invullen om de vaardigheden te toetsen en de leervraag te bepalen. Maar ook filmpjes over veelgehoorde aannames rondom digitale vaardigheden en een landelijk overzicht van aanbieders van digitale hulp in Nederland.

Succes in jouw rol als digimaatje!

Alliantie Digitaal Samenleven - November 2021

1. Definitie digitale vaardigheden

Laten we eerst maar eens verkennen waar we het nou eigenlijk over hebben. Onder digitale vaardigheden verstaan we:

'De kennis en vaardigheden die nodig zijn om de werking van computers en netwerken te begrijpen, om te kunnen omgaan met verschillende soorten technologieën en om de bediening, de mogelijkheden en de beperkingen van technologie te begrijpen.'

– @SLO 2021 –



2. Welke digitale vaardigheden zijn belangrijk?

Als we het over digitale vaardigheden hebben, gaan we uit van vaardigheden die mensen meerdere keren per jaar nodig hebben om zo zelfstandig mogelijk te kunnen meedoen in de digitale samenleving, nu en op korte termijn.

Gedurende enkele jaren hebben wij onderzoek gedaan: bestaande Nederlandse en internationale vragenlijsten geanalyseerd, met experts gesproken en de wensen en behoeften van digitale starters in kaart gebracht. Alle uitkomsten zijn gebundeld, gerubriceerd en eenduidig geformuleerd. De informatie over welke digitale vaardigheden belangrijk zijn is gebundeld in:

- **Lijst Digitale Basisvaardigheden:** een overzichtsdokument waar alle vaardigheden in genoemd worden
- **Vragenlijst Digitale Basisvaardigheden:** een vragenlijst die je kunt gebruiken in gesprek met een digitale starter om de vaardigheden te toetsen en de leervraag te bepalen

Deze lijsten vind je op de website [Digihulp.nl](https://www.digihulp.nl).

3. Alles over de digitale starter: wie is dat?

De digitale starter (een vriendelijkere term voor digibeet) wordt op Wikipedia omschreven als:

'Een digitale starter is iemand die zich conservatief en terughoudend opstelt ten opzichte van het aanleren van nieuwe digitale vaardigheden. De digitale starter staat stil in het leerproces als het om deze vaardigheden gaat. Dit heeft als gevolg dat met de constante verbetering die hard- en software ondergaan de digitale starter vasthoudt aan oude en minder efficiënte manieren om te werken met computers.'

Een meer wetenschappelijke benadering kan zijn: iemand die een onvoldoende scoort op de **Vragenlijst Digitale Basisvaardigheden**. Maar iemand kan zich ook digitaal starter voelen, omdat zijn omgeving veel digivaardiger is en dat verschil voor onzekerheid zorgt.

Bij digitale starters denken veel mensen vooral aan ouderen. Toch is het onjuist om te denken dat het probleem zich alleen voordoet op latere leeftijd. Digitale starters bevinden zich in elke functie-groep, in elk opleidingsniveau en in alle leeftijdsgroepen. Ook jongeren hebben veel uitdagingen op digitaal gebied.

"Ik ben soms verbaasd over de jonge collega's die héél vaardig zijn met hun telefoon, maar toch ook echt wel vragen hebben over de computer."

Onderzoek Franciscus ziekenhuis - oktober 2021



Het onderwerp digitale vaardigheden zit helaas nog niet voldoende verankerd in de leerlijnen en competentieprofielen van opleidingen, waardoor het probleem groter blijft dan nodig als er niets verandert. De technologie zal immers niet langzamer gaan.

Tip!

Bekijk op [Digihulp.nl](https://www.digihulp.nl) een paar van de filmpjes waar deze aannames besproken worden, zoals: *'Alle jongeren zijn digivaardig!'*

Wat zijn redenen waarom iemand digitale starter is, wordt of blijft?

1. Iemand wil niet met computers/tablets/technologie aan de slag

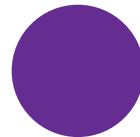
Iemand kan principieel tegen digitalisering zijn. Neem ex-minister Hans Wiegel: die was er trots op digibeet te zijn. Soms is er een hardnekkige weerstand aanwezig, bijvoorbeeld omdat digitalisering als onveilig wordt gezien. Soms wordt de weerstand veroorzaakt door een faalervaring of angst. Dan kun jij als digimaatje een belangrijke rol spelen.

2. Iemand heeft de vaardigheden nooit geleerd

De meest voorkomende reden is dat mensen het simpelweg nooit geleerd hebben. Niet op school, niet thuis en niet op het werk. Wellicht door desinteresse, wellicht door leeftijd of door één van de volgende redenen.

3. Iemand heeft een faalervaring opgedaan of is angstig en onzeker

Een keer een blunder gemaakt en nooit meer ingelogd op een computer of tablet? Het komt vaker voor dan we denken. Mensen zijn bang computers kapot te maken als ze ergens op drukken, documenten te wissen of berichten naar verkeerde mensen te sturen. Ouderen worden vaak onzeker door verhalen over *phishing*, datalekken en inbreuk op privacy.



4. Iemand is laaggeletterd

Als je moeite hebt met lezen en schrijven is de computer of tablet ongelooflijk ingewikkeld. Vrijwel alles is immers talig op de computer.

5. Iemand heeft moeite met de Nederlandse taal

Sommige mensen kunnen de Nederlandse taal moeilijk lezen of gebruiken andere tekens zoals Arabische of Chinese tekens die niet op een Qwertytoetsenbord zitten. Dan wordt een mailtje sturen ingewikkeld. Belangrijke voetnoot: dit zegt dus niets over de digitale vaardigheden in de eigen taal.

6. Remmende omgeving

Helaas horen we ook voorbeelden van mensen die van hun partner of kinderen niks op de computer of smartphone mogen doen, omdat ze dan 'domme dingen gaan doen', opgelicht gaan worden op internet of andere risico's lopen.

"Toen ik voor deze functie met een laptop thuis kwam, schoot mijn zoon in de lach en zei: 'Wat ga jij daarmee doen?'"

Dat zegt genoeg hè?"

Onderzoek Utrechtzorg - juli 2020



Hoe herken je de digitale starter?

Volgens onderzoek en mensen uit de praktijk herken je de digitale starter aan een of meerdere van de volgende kenmerken:

Angst

- **Angst** voor de computer en/of technologie of angst om fouten te maken.

- **Onzekerheid**. Als je de basiskennis mist en niet begrijpt hoe digitalisering werkt voelt alles onveilig. Onervarenheid kan leiden tot onzekerheid.

Onzekerheid

- **Weerstand**. Ze laten een enorme weerstand zien tegen alles dat met digitalisering te maken heeft.

Weerstand

- **Vermijdingsdrang**: ze proberen op alle mogelijke manieren onder digitalisering uit te komen of doen

Vermijdingsdrang

alleen dingen op de computer als er niemand in de buurt is. Net als bij laaggeletterdheid gebruiken digitale starters soms smoesjes en excuses om digitalisering te vermijden of te verbergen dat ze digitaal starter zijn. "Ik heb mijn bril niet bij me, wil jij dit online formulier even voor me invullen?" of "Jij typt zo lekker snel, als jij die brief even voor me wilt typen?"

Geen hulpsysteem

- **Het ontbreken aan of invloed van een hulpsysteem**. Er ontstaat vaak een hulpsysteem om de digitale starter heen dat het gebrek aan vaardigheden liefdevol compenseert. Daardoor leren mensen het niet altijd zelf doen. Niet iedereen heeft ook zo'n supportsysteem in zijn leven wat kan leiden tot extra eenzaamheid. Digitale starters zonder een hulpsysteem om zich heen kunnen bijvoorbeeld niet profiteren van de voordelen van contact op afstand met de (klein)kinderen.

Geen nut zien

- **Geen nut zien**. Sommige mensen vinden het fijn als dingen blijven zoals ze zijn. Ze hebben geen behoefte aan veranderingen en zien het nut en de meerwaarde niet in van digitalisering. Ze ervaren meer last dan opbrengst.

Anjali (49 jaar); "Ik moest iets regelen en toen zei die meneer van 'Oh, zoek het zelf maar op in de computer dan'. Ik dacht: oh ok... maar ik wilde niet zeggen dat ik niet wist hoe... zo van, ik weet niet hoe op de computer te werken. (...) Als je niks van computers afweet, dan ben je totaal niks."



Bron: Uit beeld geraakt – Christine Dedding en Nicole Goedhart

Wat zijn de gevolgen van niet digitaal vaardig zijn?

Digitale starters ervaren met regelmaat uitsluiting. Ze horen er niet echt bij, of ervaren een taboe op het thema. Ze voelen zich soms afhankelijk van anderen en vinden het vervelend die steeds te moeten belasten. Soms krijgen ze op hun werk digitale taken die ze niet aan kunnen of kunnen ze anderen niet helpen en dat leidt tot schaamte. Ze zeggen vaak dingen als: "Je zult me wel dom vinden". Sommigen zijn slachtoffer geworden van oplichting als WhatsApp-fraude en komen daardoor in financiële problemen. Sommigen geven simpelweg de voorkeur aan iemand achter een balie dan een digitaal menu waarin ze moeten kiezen.

"Je zult me wel dom vinden."

Er zijn initiatieven om digitalisering toegankelijker te maken, maar veel handleidingen zijn te ingewikkeld voor mensen met een andere taalachtergrond of laaggeletterdheid. Zij worden het liefst geholpen door een persoon die naast hen zit om het samen te doen. Bij anderen is het voldoende als ze geholpen worden met het downloaden en installeren van bijvoorbeeld een app en als ze een keer samen kunnen oefenen op hun eigen telefoon/laptop/tablet. Daarna kunnen ze wel aan de slag met bijvoorbeeld een patiëntportaal.

“Verkleinen van digitale ongelijkheid is een urgente maatschappelijke opgave.”

Het niet digitaal vaardig zijn en daardoor beperkte toegang hebben tot de online wereld kan naast de genoemde angst, weerstand, gevoel van uitsluiting en minderwaardigheid ook voor hele concrete problemen zorgen. Het leidt volgens Baum & Newman tot vicieuze cirkels, neerwaartse spiralen. Geen toegang tot onderwijs, werk, een sociaal netwerk en de gezondheidszorg zorgt weer voor minder kansen om je digitale vaardigheden te verbeteren. Zo kan iemand die geen toegang heeft tot de online wereld vaak moeilijker een baan vinden: waardoor de mogelijkheid om te investeren in apparatuur en technologische vaardigheden te ontwikkelen beperkt wordt. Ook voor gezinsleden.

*(Bron: **Uit beeld gemaakt** - Christine Dedding en Nicole Goedhart)*



Wat heeft de digitale starter nodig van jou als digimaatje?

Een digistarter helpen vraagt veel geduld, begrip en positiviteit. Goede digimaatjes hebben dus specifieke vaardigheden. Er is openheid nodig en een sfeer van vertrouwen, gelijkwaardigheid en respect.

Haal het taboe af van het thema. Besteed aandacht aan het gevoel van schaamte. Zorg ervoor dat digitale starters onder andere de boodschap krijgen dat:

- ze niet de enigen zijn met deze uitdaging en dat veel meer burgers digitaal niet (voldoende) meekomen;
- 12% van de Nederlanders niet in staat is online persoonlijke zaken te regelen (rapport Digitale Inclusie 2019);
- het logisch is dat mensen die digitale vaardigheden niet in hun opleiding hadden het moeilijk vinden om met de computer om te gaan;
- het logisch is dat mensen die moeite hebben met lezen en schrijven ook moeite hebben met computers;
- de ontwikkelingen op het gebied van technologie ook wel ongelooflijk snel gaan;
- sommige apps en websites ook veel te moeilijk gemaakt zijn;
- jij alles op alles gaat zetten om hen te helpen;
- jijzelf ook van alles te leren hebt op digitaal gebied en regelmatig fouten maakt.

Vier elk succes en elke gezette stap. Een klein stapje voor jou is een wereldstap voor de starter. Vraag niet alleen naar feiten, kennis en taken maar ook naar gevoel. Ga samen kijken wat iemand wil leren en waar de prioriteit ligt. Waar loopt iemand nu het meeste tegen aan?

4. Veel gestelde leerdoelen van digitale starters

Volgens experts die regelmatig te maken hebben met digitale starters zijn dit veel voorkomende leerdoelen. Het aansluiten bij zo'n praktische wens maakt het aanleren van basisvaardigheden veel makkelijker.

Ik wil WhatsAppen

Ik wil videobellen

Ik wil online mijn bankzaken regelen

Ik wil surfen op internet en informatie vinden

Ik wil met DigiD inloggen, aanvragen en werken

Ik wil online formulieren invullen

Ik wil e-mailen

Ik wil een veilig wachtwoord maken en bewaren

Ik wil foto's maken en versturen via internet

Ik wil werken met een tablet of iPad

Ik wil een woning vinden met behulp van het internet

Ik wil printen



Ik wil me veilig op het internet en social media begeven

Ik wil mijn kind helpen bij PowerPoint-presentaties voor school

Ik wil online een uitkering aanvragen

Ik wil een nette brief maken in Word

Ik wil deelnemen aan sociale media

Ik wil op Marktplaats spullen kopen en verkopen

Ik wil de weg vinden met Google Maps

Ik wil online herhaalrecepten aanvragen

Ik wil mijn online patiëntendossier inzien

Ik wil een Tikkie sturen en betalen

Ik wil me inschrijven voor een oudergesprek via Magister

Ik wil online mijn boodschappen bestellen

Ik wil online een baan zoeken en solliciteren

Ik wil online reisinfo zoeken via de ns-app of 9292.nl

Ik wil weten wat een computer is en wat je er allemaal mee kan

Elk leerdoel omvat meerdere onderliggende digitale vaardigheden. We hebben in Bijlage 1 één doel uitgebreid in deelstappen uitgewerkt om dat te illustreren.

5. Hoe kun je de Vragenlijst Digitale Basisvaardigheden gebruiken als digimaatje?

53
vragen

De lijst bevat 53 vragen over digitale vaardigheden. Het gaat dan om digitale vaardigheden die volgens experts en ervaringsdeskundigen nodig zijn voor inwoners van Nederland om zo zelfstandig mogelijk te kunnen meedoen in de digitale samenleving, nu en op korte termijn. De vragenlijst kan individueel ingevuld worden of samen met jou als digimaatje. Het doel is het vergroten van het zelfinzicht om er zo achter te komen waar de sterke en zwakke kanten en de leermogelijkheden liggen. De starter kiest daarna zelf waar hij/zij mee aan de slag wil gaan.

Zet de vragenlijst in als iemand wil weten waar hij/zij nog beter in kan worden. Maak duidelijk dat de vragen bedoeld zijn om een onderwerp te kiezen waar je samen aan gaat werken. Blijf weg bij een gevoel van 'examen doen'.

Je kunt de digitale vragenlijst gebruiken om te kijken wat iemand al kan, maar de hoeveelheid vragen kan een echte digitale starter ook afschrikken. Als je ziet dat iemand erg onzeker is, is het slimmer om eerst veiligheid te creëren in de vorm van een persoonlijk gesprek. Al pratend en wellicht oefenend kun je er zo ook achter komen wat past bij de digistarter die je

of een
persoonlijk
gesprek

begeleidt. En eventueel kun je de vragenlijst halverwege of aan het einde van het traject alsnog samen invullen om een beeld te krijgen van de beschikbare vaardigheden. De vragenlijst moet hoe dan ook gezien worden als leidraad voor het gesprek dat je met de digistarter voert. Zorg ervoor dat het niet een strenge onder-vraging wordt.

“Om iemands niveau in te schatten stellen we bij Cybersoek doorgaans maar één vraag en dat is: **‘Gebruik je een e-mailadres?’** Wanneer iemand ja zegt dan weet je dat iemand het concept van e-mail snapt en kan communiceren met instanties. Wanneer het antwoord nee is weet je dat je te maken hebt met een absolute starter.

Bij Cybersoek gaan we van daaruit met iemand aan de slag en dan zien we vanzelf wat iemand wel/niet kan. Onze ervaring is dat mensen ondervragen over wat ze kunnen intimiderend over kan komen. En soms zeggen mensen iets te kunnen terwijl blijkt dat het niet zo is (onbewust onbekwaam/taalachterstand). Beter is het (vinden wij) om een gesprek aan te gaan in de trant van: ‘Wat vind je leuk om te doen? Waar krijg je een warm gevoel van?’ Vanuit die intrinsieke interesses gaan we kijken (dus niet vragen, maar observeren) wat iemand wel/niet kan.”

Kim Erkens, Cybersoek

6. Hoe motiveer je de digitale starter?



Iemand die niet gemotiveerd is, komt niet tot leren. Sommige mensen zijn intrinsiek gemotiveerd om digivaardig te worden. Ze merken op hun werk dat ze achterlopen, of ervaren privé-problemen bij online regelzaken, als internetbankieren en DigiD. Anderen zijn extrinsiek gemotiveerd, bijvoorbeeld omdat ze door hun baas gestuurd zijn om aan hun vaardigheden te werken of omdat ze bang zijn dat ze anders hun baan verliezen. **Intrinsieke motivatie kun je niet forceren. Wel stimuleren!**

Een paar tips:

- Vraag wat iemand graag zou willen kunnen, zou willen leren, wat ze anderen zien doen.
- Gebruik storytelling als middel. Laat digistarters die vaardig geworden zijn hun verhaal vertellen om anderen te stimuleren ook aan de bak te gaan.
- Laat zien dat iemand niet alleen is op dit onderwerp. Gebruik bijvoorbeeld de landelijke cijfers die laten zien dat er meer mensen zijn die moeite hebben met digitalisering.
- Leg uit dat digitalisering niet meer weggaat uit de samenleving. En dat die zó snel gaat dat als de deelnemer nu niet instapt, de achterstand bijna niet meer in te halen is en dan niet van de voordelen kan profiteren.
- Maak duidelijk dat jij hem of haar alle tijd geeft bij het leren. Creëer urgentie maar ook rust en vertrouwen. Het gaat lukken.
- Ga samen in gesprek over welke uitdagingen iemand ervaart en maak een lijstje van voordelen die het op kan leveren als iemand vaardiger wordt.

"Ik denk wel eens: was ik toen maar met de kinderen meegegaan in de computer. Maar ja, daarnaast stond mijn naaimachine en die vond ik veel leuker."

Onderzoek Utrechtzorg - juli 2020



- Besteed ook tijd aan angsten en weerstand en onderzoek samen hoe reëel de angsten zijn en waar de weerstand vandaan komt.
- Onderzoek wat iemand al kan, hoe hij of zij dat geleerd heeft en gebruik dat om iemand positief te stemmen over zijn leerbaarheid ('het komt goed').
- Zorg dat iemand snel na de start een succeservaring heeft en vier dat uitbundig!
- Stel een duidelijk einddoel en verdeel dat in visuele subdoelen, zodat ze steeds succeservaringen blijven behalen maar ook een eind in zicht hebben (bijvoorbeeld een meetlat zoals bij een spaardoel).
- Maak alle voortgang zichtbaar. Reik eventueel certificaten uit als iets afgerond is. Of stuur ze een kaartje via WhatsApp om ze te complimenteren met hun voortgang.
- Vorm kleine stimulerende clubjes van mensen die samen aan de slag gaan.
- Maak moeilijke dingen makkelijk met stappenplannen, tutorials, reminders, notities in schriften. En dan oefenen, oefenen, oefenen.
- Zorg voor een sfeer waarin fouten maken mag.
- Oordeel niet, maar bied je hulp aan.

7. Hoe begeleid je de digitale starter?

Iemand begeleiden kan op verschillende manieren. Stem jouw manier van begeleiden en ondersteunen altijd af op de persoon die je gaat begeleiden.

10 do's en don'ts in het gesprek met een digitale starter


1. Laat mensen eerst rustig hun probleem uitleggen en eventueel hun frustratie uiten voordat je met een oplossing komt. Zeg dingen als: 'Goed dat je aanklopt,' 'Deze vraag krijg ik vaak' of 'Dat is inderdaad ook ingewikkeld'. Sluit af met: 'Lukt het de volgende keer tóch niet, vraag het dan gerust weer'.
2. Aan de telefoon: neem op met een glimlach (je klinkt dan echt vriendelijker).
3. Neem schaamte weg. Zeg bijvoorbeeld dat niemand alles kan weten, dat jij zelf ook veel moet opzoeken en ook wel eens een digitale blunder hebt begaan.
4. Stel gerust door te zeggen dat fouten meestal niet fataal zijn. Een computer crasht tegenwoordig niet meer zo snel en bestanden worden meestal geback-up't.
5. Leg langzamer uit als je merkt dat dat nodig is. Probeer te benoemen waarom de digitale toepassing nuttig is. Wat levert het op voor de gebruiker? Dit bespreken vergroot de motivatie om de toepassing onder de knie te krijgen enorm.



6. Laat de digitale starter het zoveel mogelijk zelf doen, ook al kost dat soms wat overtuigingskracht. Als jij het even snel oplost, leert hij of zij niks.
7. Leg één methode uit om iets te doen. Geef niet meerdere opties. Je kunt best iemand twee manieren laten zien om iets te doen, maar kies samen de voor hem of haar makkelijkste methode en train die. Alternatieven blijven aanbieden zorgt voor onduidelijkheid.
8. Pas je taalgebruik aan: woorden als 'device', 'thin client', 'server', 'applicatie' en 'cloud' kun je er niet zomaar zonder uitleg ingooien.
9. Vermijd ook het woord 'gewoon': voor de digistarter is niets gewoon in het werken met de technologie en/of computer.
10. Snapt iemand iets niet? Ga dan uit van zelfreflectie. De ander is niet dom maar jij hebt nog niet de juiste manier gevonden hebt om iets uit te leggen.

*Als de ander iets niet snapt,
heb jij het niet goed uitgelegd.*





Linda (57 jaar) "Ja. Daardoor bevries je. Dan denk je: "Ja, dat zullen ze wel raar vinden dat ik dat niet kan. Je krijgt natuurlijk ook seintjes. Mijn jongste zoon gaat over onze laptop. Dat gaat lekker vlot. En dan vroeg ik ook wel eens wat en dan is het van: ja, snap je dat niet dan? Dan krijg je zo'n soort van ja, ik hoor dat te snappen, weet je wel ..."

Bron: *Uit beeld geraakt* – Christine Dedding en Nicole Goedhart

Coachingsvaardigheden

Een digimaatje heeft een helpende, coachende rol.

Een goede coach:

- let op veiligheid en het welkom voelen;
- maakt echt contact met de ander;
- heeft oog voor iemands achtergrond;
- maakt duidelijke afspraken waar je aan gaat werken (doel bepalen);
- is slechts begeleider van het doel, de deelnemer is zelf verantwoordelijk. De coach loopt alleen een stukje mee op het pad;
- heeft een integere en open houding;
- heeft eindeloos veel geduld;
- geeft vertrouwen en is betrouwbaar;
- houdt rekening met de leercurve; hoe leren mensen en hoe snel pakken ze dingen op?;
- houdt rekening met de concentratieboog van de deelnemer;
- is steeds bezig met positief stimuleren;
- is authentiek en werkt vanuit gelijkwaardigheid.

Wat je moet zeggen om digitale starters voorgoed af te schrikken:

Dat doe je gewoon zo

Dit is echt basis hoor...

Waarom doe je dat nou zo?

Die vraag heb ik nog nooit van iemand gehad.

Het is echt heel simpel

Hoe heb je dat voor elkaar gekregen?

Oké, ik zal het nog één keer uitleggen.

Diepe zucht

Bron: **Dealen met digitale starters. Tips voor ICT'ers in de zorg** –
Coalitie Digivaardig in de zorg

Vorm

Kies de juiste vorm om de ander te ondersteunen. Waar heeft iemand behoefte aan? Sommige mensen krijgen stress bij de gedachte aan een computercursus. Allemaal medecursisten die voor hun gevoel handiger zijn dan zij. Een docent die veel te snel gaat. Of die zó snel iets voordoet of herstelt op hun computer dat ze er niks van geleerd hebben. Een toetsenbord en een scherm vol met onbekende tekens die dansen voor hun ogen. Angst dat ze iets kapot maken of iets fout doen waardoor ze opnieuw moeten beginnen. Angst dat iemand ziet hoe slecht ze hierin zijn. Zweet door de inspanning en zweet van angst.

Wil iemand informatie op papier? Eenmalig advies bij vastlopen of een specifieke vraag? Heeft iemand behoefte over verlichting over veiligheid en privacy? Wil iemand deelnemen aan trainingen? En wat voor groepsgrootte of samenstelling vindt

iemand dan fijn? Het is mooi als deelnemers elkaar kunnen inspireren, maar niet iedereen zit daarop te wachten. Misschien wil iemand liever individuele coaching? Waar kan dat dan het beste plaats vinden? Bij de bibliotheek? Via Seniorweb bij iemand thuis? Of wil iemand materiaal om zelf te oefenen? Onderzoek goed waar de vraag ligt en laat het aanbod daarop aansluiten.

Evalueer jouw rol

Check achteraf of de begeleiding op een fijne en prettige manier gebeurd is. Zo heb je meer kans dat de digitale starter de volgende keer terugkomt om een nieuwe stap te zetten in zijn of haar digitale carrière. Vragen die je zou kunnen stellen ter evaluatie zouden kunnen zijn:

“Waar ben je trots op vandaag?”

“Waar heb ik je bij kunnen helpen?”

“Wat zou ik de volgende keer (nog) beter kunnen doen?”

Privacy-afspraken

Maak duidelijke afspraken over privacy! Wil iemand hulp bij internetbankieren? Zorg dan dat je de regels van de instantie waar jij aan verbonden bent deelt of leg je eigen regels voor. Benadruk het belang van veilige wachtwoorden. Zorg voor veiligheid van beide partijen door af te spreken dat je nooit wachtwoorden van applicaties met elkaar deelt. Laat die persoon een wachtwoord altijd zelf intoetsen en kijk nadrukkelijk weg als dat gebeurt. Zo creëer je veiligheid voor de ander, maar ook voor jezelf.

Toegankelijke taal

Maak je een handleiding, stappenplan of folder? Controleer dan of je taal toegankelijk en eenvoudig is. Dat kun je bijvoorbeeld doen met de website www.ishetb1.nl. Toets je product ook eens met een ervaringsdeskundige!



Hoe help je mensen met het geleerde in de praktijk aan de slag te laten gaan en de vaardigheden te onderhouden?

Vraag allereerst welk apparaat iemand tot zijn of haar beschikking heeft. Een telefoon? Zo ja, zit er internet op? Een tablet, laptop of computer? Welke programma's heeft iemand erop? Het heeft weinig zin om iemand te leren werken op een iPad als iemand zelf geen iPad heeft om te kunnen oefenen. Zorg dus dat er een goede transfermogelijkheid is (=het overbrengen van het geleerde naar de praktijk). Laat hem of haar waar mogelijk oefenen op het eigen apparaat met de eigen instellingen en versies van programma's en apps.



Help iemand ook om de instellingen op zijn of haar computer of telefoon/tablet zo in te stellen dat het gebruik makkelijker wordt. Denk aan lettergrootte, automatische updates, et cetera. En maak samen afspraken over wat iemand prettig vindt. Huiswerk? Opdrachten? Zelf iets oefenen in de praktijk of alleen samen met jou erbij oefenen? Probeer de zelfredzaamheid steeds verder te vergroten zodat iemand niet afhankelijk wordt of blijft van jou.

8. Doorverwijzers voor digitale starters

Ben je verbonden aan een organisatie als digimaatje? Zorg dan dat belangrijke partijen in de stad weten waar jouw hulpaanbod te vinden is en wijs ze op de mogelijkheden om starters door te verwijzen. Denk aan:





9. Handige websites voor digimaatjes

Neem eens een kijkje op:

www.seniorweb.nl

www.steffie.nl

www.digihulp.nl

www.klikentik.nl

www.oefenen.nl

www.digivaardigindezorg.nl





10. Plaatsen waar digimaatjes landelijk al aanwezig zijn

Er zijn al allerlei landelijke initiatieven voor hulp aan digitale starters. Denk bijvoorbeeld aan het landelijke aanbod van de bibliotheek en Digisterker of Welkom Online, een online lesprogramma voor ouderen (www.welkomonline.nl). Maar ook aan de Digihulplijn (0800-1508) en Seniorweb. Je vindt het aanbod op onze website Digihulp.nl.





Bronvermelding

Merit van Breukelen (Bibliotheek Rotterdam en Netwerk Digitale Inclusie 55+)

Kim Erkens (Cybersoek en haar klankbordgroep van 3 september 2021)

Dian de Vries (UvA)

Marieke van der Kruijs (Alliantie Digitaal Samenleven)

Wietske Kamsma (Alliantie Digitaal Samenleven)

Chandra Verstappen (Pharos)

Victor Zuidweg (Gebruiker Centraal)

Nicole Goedhart (Amsterdam UMC)

Rianne van Beek (VNG, gemeente Leidschendam-Voorburg)

Cynthia Friebel en Krista van Mourik (Movisie)

Simone de Graaf (Ouderenfonds)

Floris Lovink (Swis)

Pieter Aarts (In10)

Coalitie Digivaardiginzorg.nl

Rapport Digitale Inclusie 2019

Uit beeld geraakt – Christine Dedding en Nicole Goedhart 2021

Suzanne Verheijden - Buro StrakZ

Dank allemaal!



Bijlage 1

Uitgewerkt leerdoel

Leerdoel: Ik wil leren WhatsAppen

Om de app volledig te kunnen benutten vraagt het vaardigheden zoals:

- ✓ Het verschil weten tussen WhatsApp en sms
- ✓ De app WhatsApp kunnen downloaden
- ✓ Contactpersonen toe kunnen voegen op je telefoon
- ✓ Je telefoon kunnen verbinden met wifi of een netwerk
- ✓ De app WhatsApp kunnen openen
- ✓ Een profiel kunnen aanmaken met je naam
- ✓ Een foto kunnen toevoegen aan je profiel
- ✓ Een nieuw bericht kunnen starten
- ✓ Een ontvanger kunnen selecteren
- ✓ Een bericht kunnen typen met het toetsenbord
- ✓ De symbolen van het toetsenbord herkennen en gebruiken zoals hoofdletters, leestekens en de backspacetoets
- ✓ Een bericht kunnen verzenden
- ✓ Een bericht kunnen doorsturen
- ✓ Een bestaande foto toevoegen aan een bericht
- ✓ Een nieuwe foto kunnen maken en toevoegen aan je bericht
- ✓ Een aan jou verzonden foto kunnen openen
- ✓ Een video toevoegen aan een bericht
- ✓ Een aan jou verzonden video kunnen openen en stopzetten
- ✓ Kunnen zien of een ander je bericht gelezen heeft
- ✓ Kunnen zien aan het rode getal hoeveel ongelezen berichten jij hebt



- ✔ Kunnen zien hoe laat de ander jou een berichtje heeft gestuurd
- ✔ Weten hoe je vanuit een bericht terug kunt gaan naar het menu
- ✔ Een verzonden bericht kunnen openen, lezen en beantwoorden
- ✔ Een WhatsApp-groep kunnen aanmaken
- ✔ Een bericht kunnen sturen aan een groep
- ✔ Begrijpen wat de sociale regels zijn van een WhatsAppgroep
- ✔ Begrijpen wat de verschillende emoticons betekenen
- ✔ Een emoticon kunnen toevoegen aan een bericht
- ✔ Kunnen zien aan welke berichten een foto of een video gekoppeld zit
- ✔ Een voicebericht kunnen sturen
- ✔ Een voicebericht kunnen afluisteren
- ✔ De dicteerfunctie kunnen aanzetten en gebruiken om gesproken tekst om te zetten in getypte tekst
- ✔ Belangrijke berichten kunnen voorzien van een ster
- ✔ Kunnen bellen via WhatsApp met een contactpersoon
- ✔ Een videoverbinding kunnen starten met een contactpersoon
- ✔ Een videoverbinding kunnen aannemen van een contactpersoon
- ✔ Je status aan kunnen passen
- ✔ Een locatie kunnen delen met iemand anders
- ✔ Een document kunnen delen met iemand anders
- ✔ Een contact kunnen delen met iemand anders
- ✔ Bij de instellingen kunnen aangeven of je met blauwe vinkjes wilt laten zien dat je een bericht gelezen hebt
- ✔ Bij media een foto of video kunnen terugvinden
- ✔ Weten dat WhatsApp niet 100% veilig is.



Meer gevorderde handelingen zijn:

- ✓ Het verschil kennen tussen iOS en Android
- ✓ Een account kunnen aanmaken op WhatsApp
- ✓ Een chat kunnen verwijderen om ruimte te maken op je telefoon
- ✓ Instelling aanpassen waarmee afbeeldingen en video's niet automatisch op de telefoon worden opgeslagen
- ✓ Kunnen bellen via WhatsApp met meerdere contactpersonen
- ✓ Een videoverbinding kunnen starten met meerdere contactpersonen
- ✓ Verbinden op WhatsApp via de QR-code
- ✓ Instellen dat mensen je niet ongevraagd aan een groep kunnen toevoegen
- ✓ Instellen dat je geen berichten kunt krijgen van onbekende nummers
- ✓ WhatsApp-inhoud kunnen verplaatsen van iOS naar Android of andersom
- ✓ Een gesprek kunnen voeren in Messenger Rooms
- ✓ In kunnen stellen hoe je geïnformeerd wil worden bij meldingen van WhatsApp voor individuen en groepen



Colofon

Handboek voor digimaatjes is een initiatief van:
Alliantie Digitaal Samenleven

Inhoud:

Suzanne Verheijden - Buro StrakZ

Eindredactie:

Petra van Barneveld

Vormgeving:

Michelle van Holland - Mug in Vorm