



BOUWEN AAN DIGITALE INCLUSIE voor en door mensen met een beperking

Zo start je met Digihelden in jouw organisatie

Digihelden is een samenwerking tussen Pegode vzw en Avansa regio Antwerpen vzw



Pegode vzw

Antwerpsesteenweg 62, 2550 Kontich

03 844 95 95

info@pegode.be

www.pegode.be

KBO-nummer: 0420.281.501



Avansa regio Antwerpen vzw

Klokstraat 14, 2600 Berchem

03 230 03 33

info@avansaregioantwerpen.be

www.avansaregioantwerpen.be

VU: William Strobbe,
Koningin Elisabethlei 2/802, 2018 Antwerpen
Ondernemingsnummer: BE0859.621.423
RPR Antwerpen, afdeling Antwerpen

Antwerpen-Berchem, 2025

Redactie: Aster Vens en Stien Simkens met input van Tania Lens en Freya De Vriendt

Vormgeving: Naomi Dom

Digihelden werd mogelijk dankzij de steun van POD Maatschappelijke Integratie (Digilab) via het programma 'e-inclusion for Belgium'. Project Digihelden is opgestart in januari 2024 en loopt nog door tot en met juni 2026.



**Gefinancierd door
de Europese Unie**

NextGenerationEU



POD MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE
BETER SAMEN LEVEN
SPP INTÉGRATION SOCIALE
MIEUX VIVRE ENSEMBLE



OVER DIGIHELDEN

In onze digitale samenleving is het niet vanzelfsprekend dat iedereen mee is. Mensen met een beperking lopen vaak tegen drempels aan: websites en apps sluiten niet aan bij hun noden en toegang tot ondersteuning is niet vanzelfsprekend. Toch wordt er van hen verwacht om digitaal hun weg te vinden, bijvoorbeeld om een attest te raadplegen of om online een afspraak te maken.

Met het project *Digihelden* slaan Pegode vzw en Avansa regio Antwerpen vzw de handen in elkaar. Samen streven we naar gelijke kansen voor mensen met een beperking in de digitale samenleving. Pegode doet dit vanuit hun expertise in het werken met mensen met een beperking en Avansa vanuit de expertise in het opzetten van participatieve e-inclusie projecten. We versterken de digitale vaardigheden van cliënten, hun netwerk én medewerkers binnen Pegode. Samen bouwen we aan een gedeelde visie op digitale inclusie, werken we met digihelden die collega's en cliënten ondersteunen en inspireren we andere organisaties rond digitale toegankelijkheid.

We geloven in een aanpak die vertrekt vanuit de kracht en kennis van mensen zelf. Zo zetten we volop in op meer autonomie en gelijke kansen. Een project voor en door mensen met een beperking.



OVER DEZE PUBLICATIE

In deze publicatie beschrijven we stap voor stap hoe je aan de slag kan gaan met Digihelden binnen jouw organisatie. We delen ervaringen, inzichten en geleerde lessen uit het project Digihelden, aangevuld met concrete voorbeelden en praktische tips.

Vooraleer we de stappen uitwerken, volgt een begrippenlijst om het lezen vlot te laten verlopen.

Na het lezen weet je hoe je op maat van jouw organisatie of werking -en op een participatieve manier- de digitale vaardigheden van mensen met een beperking kan versterken. De rol die overheden, bedrijven en organisaties spelen in het toegankelijk maken van hun diensten en producten, laten we binnen dit draaiboek buiten beschouwing. Toch willen we benadrukken dat dit een essentieel onderdeel is van het bredere verhaal rond digitale inclusie.

Achteraan vind je nog een overzicht van nuttige links en organisaties waar je terecht kan voor extra inhoudelijke expertise.

Met dit draaiboek willen we je inspireren om zelf aan de slag te gaan. Digitale inclusie begint met kleine stappen – en die kan jij vandaag al zetten.



EEN AANTAL BEGRIPPEN

CLIËNTEN

Binnen Pegode vzw wordt de term cliënten gebruikt om de doelgroep te benoemen: volwassenen met een (vermoeden van) fysieke en/of verstandelijke beperking en/of autisme. Voor hen zetten we via de digiheldenwerking een digitaal ondersteuningsaanbod op.

DIGIHELDENWERKING

Een digiheldenwerking is het geheel van digitale ondersteuningsactiviteiten binnen een organisatie. Dit kan bestaan uit bijvoorbeeld open vraagmomenten, oefenmomenten in groep of themamomenten rond specifieke onderwerpen.

ONDERSTEUNINGSNETWERK

Familie, vrienden, kennissen, begeleiders,... van cliënten die hen mogelijk ook ondersteunen op digitaal vlak.

DIGIHELD

Een cliënt, medewerker en/of vrijwilliger die anderen helpt bij digitale vragen. Een digiheld hoeft geen expert te zijn, maar heeft wel basiskennis. Binnen ons project werken we altijd in duo: een cliënt samen met een medewerker of vrijwilliger. Ter verduidelijking verwijzen we in de publicatie soms naar 'cliënt-digiheld' en 'begeleider-digiheld'.

DIGISTARTERS

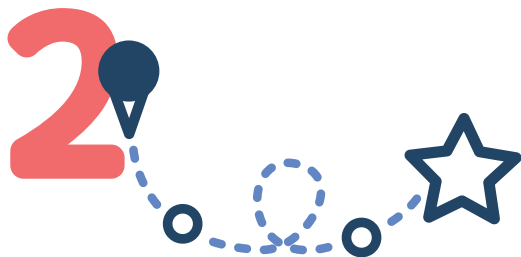
Mensen die het gevoel hebben dat ze digitale vaardigheden missen en ondersteuning nodig hebben.

INHOUDSTAFEL

Stappenplan	8
Stap per stap	
• Stap 1: Ga in gesprek	9
• Stap 2: Werk een aanpak uit op maat	15
• Stap 3: Organiseer een lanceringsmoment	24
• Stap 4: Digihelden in actie	27
• Stap 5: Evalueren en bijsturen	36
• Stap 6: Verankeren digiwerking	39
Tot slot	46
Nuttige organisaties	47

STAPPENPLAN

- Stap 1: Ga in gesprek
- Stap 2: Werk een aanpak uit op maat
- Stap 3: Organiseer een lanceringsmoment
- Stap 4: Digihelden in actie
- Stap 5: Evalueren en bijsturen
- Stap 6: Verankeren digiwerking



1

Ga in **GESPREK**

Voordat je een werking rond digitale vaardigheden opzet, is het belangrijk om in gesprek te gaan met cliënten. Praat met hen over:

- welke toestellen ze hebben
- hun digitale vaardigheden
- bij wie ze terechtkunnen met vragen
- hun digitale noden



“Ik ga niet alleen op het internet, ik doe dit enkel samen met mijn zus bij mijn ouders thuis of wanneer mijn begeleiding er is. Ik heb bij mij thuis in het woonhuis geen wifi, bij mijn ouders wel.”

*Oksana, Bewoner
Pegode Wonen
Schilde*



“Ik vind het gebruik van een smartphone belangrijk. Het geeft mij de kansen om sociale contacten te leggen met andere mensen, omwille van mijn beperking is dit moeilijker. Dit helpt mij om anderen mensen te leren kennen. Het compenseert het fysieke sociale contact dat moeilijker verloopt.”

*Tibi, Cliënt
Pegode Mobiele
Dienst Wonen*

Betrek ook het ondersteuningsnetwerk van cliënten.

Vraag hen:

- hoe zij de digitale noden en vaardigheden van cliënten inschatten
- welke digitale vragen zij krijgen van cliënten
- welke ondersteuning zij zelf nodig hebben op digitaal vlak

Zo pak je het aan:

- individuele gesprekken
- groepsgesprekken
- vragenlijst (papier of digitaal)

Je kan methodes combineren om een volledig beeld te krijgen: eerst individuele gesprekken met cliënten, daarna een groepsgesprek om conclusies te bespreken. Het ondersteuningsnetwerk kun je bijvoorbeeld bevragen via een (online) vragenlijst.



INSPIRATIE

VRAGEN VOOR DE DOELGROEP OP BASIS VAN 4 VOORWAARDEN VOOR DIGITALE INCLUSIE

VOORWAARDE 1: TOEGANG

- Welk(e) toestel(len) heb je?
- Heb je toegang tot (eigen) internet?
- Hoeveel tijd spendeer je op jouw toestel(len) en op het internet?

VOORWAARDE 2: DIGITALE COMPETENTIES

(weten, kunnen, willen en durven)

- Waarvoor gebruik jij jouw toestel(len) en het internet?
- Wat gaat er goed? (bv. Mailen, berichten sturen, filmpjes kijken op YouTube)
- Wat vind je moeilijk? (bv. Bijlagen toevoegen, werken met Itsme,...)
- Wat wil jij leren op jouw toestel of op het internet? (bv. Phishing herkennen)
- Waar ben je bang voor? (bv. Op een foute knop klikken, phishing)

VOORWAARDE 3: ONDERSTEUNINGSNETWERK

- Bij wie kan jij terecht voor digitale hulp?
- Aan wie heb je al eens een digitale vraag gesteld?
- Heb jij zelf al eens iemand geholpen met digitale vragen?

VOORWAARDE 4: INCLUSION BY DESIGN

- Welke drempels ervaar jij bij het gebruik van websites en apps?
- Maak jij gebruik van hulpmiddelen of aangepaste software?

Inspiratie

Wij bundelen een aantal vragen die je kan gebruiken. Deze vragen zijn opgebouwd aan de hand van de vier voorwaarden voor digitale inclusie.

Pas de vragen aan en stem ze af op jouw werking.

INSPIRATIE

VRAGEN VOOR HET ONDERSTEUNINGSNETWERK VAN DE DOELGROEP OP BASIS VAN 4 VOORWAARDEN VOOR DIGITALE INCLUSIE

VOORWAARDE 1: TOEGANG

- Beschik jij over voldoende en kwalitatieve toestel(len) en internet om digitale hulp te bieden?

VOORWAARDE 2: DIGITALE COMPETENTIES

(weten, kunnen, willen en durven)

- Hoe schat jij de digitale vaardigheden in van de mensen die je helpt?
- Wat gaat er goed?
- Welke moeilijkheden merk je op?
- Hoe schat je jouw eigen digitale vaardigheden in?

VOORWAARDE 3: ONDERSTEUNINGSNETWERK

- Welke digitale vragen krijg jij?
- Zijn er digitale vragen die regelmatig terugkeren?
- Welke moeilijkheden ondervind jij bij het bieden van digitale hulp?
- Welke ondersteuning heb jij zelf nodig bij het bieden van digitale hulp?

VOORWAARDE 4: INCLUSION BY DESIGN

- Welke drempels ervaren mensen met een beperking bij het gebruik van websites en apps?
- Ken jij hulpmiddelen en aangepaste software?
- Weet je waar je terecht kan voor informatie over hulpmiddelen en aangepaste software?

Je kan ook in gesprek gaan aan de hand van de 10 mediaprofielen van Mediawijs, over de manieren waarop mensen omgaan met media en digitale technologieën. Deze informatie is gratis beschikbaar op hun website: **www.mediawijs.be**

TIPS

1. Stem je vragen af op het niveau van de gesprekspartner

Maak de vragenlijst bijvoorbeeld visueel voor mensen die niet of minder goed kunnen lezen.

2. Kondig de gesprekken vooraf aan

Gebruik interne communicatiekanalen om nieuwsgierigheid te wekken en de opstart vlot te laten verlopen.

3. Doe de bevraging op een vertrouwde plek

Kies een plaats waar mensen zich veilig en op hun gemak voelen, zoals hun kamer, een leefruimte of een rustige hoek. Dit verlaagt de drempel om in gesprek te gaan.

4. Leg uit waarom je vragen stelt

Vertel bij de start dat het gesprek deel uitmaakt van de opbouw van een werking rond digitale ondersteuning. Maak mensen nieuwsgierig naar wat er gaat komen.

5. Werk gestructureerd

Volg tijdens het gesprek de opbouw van je vragenlijst. Bezorg die vooraf aan wie daar behoefte aan heeft.

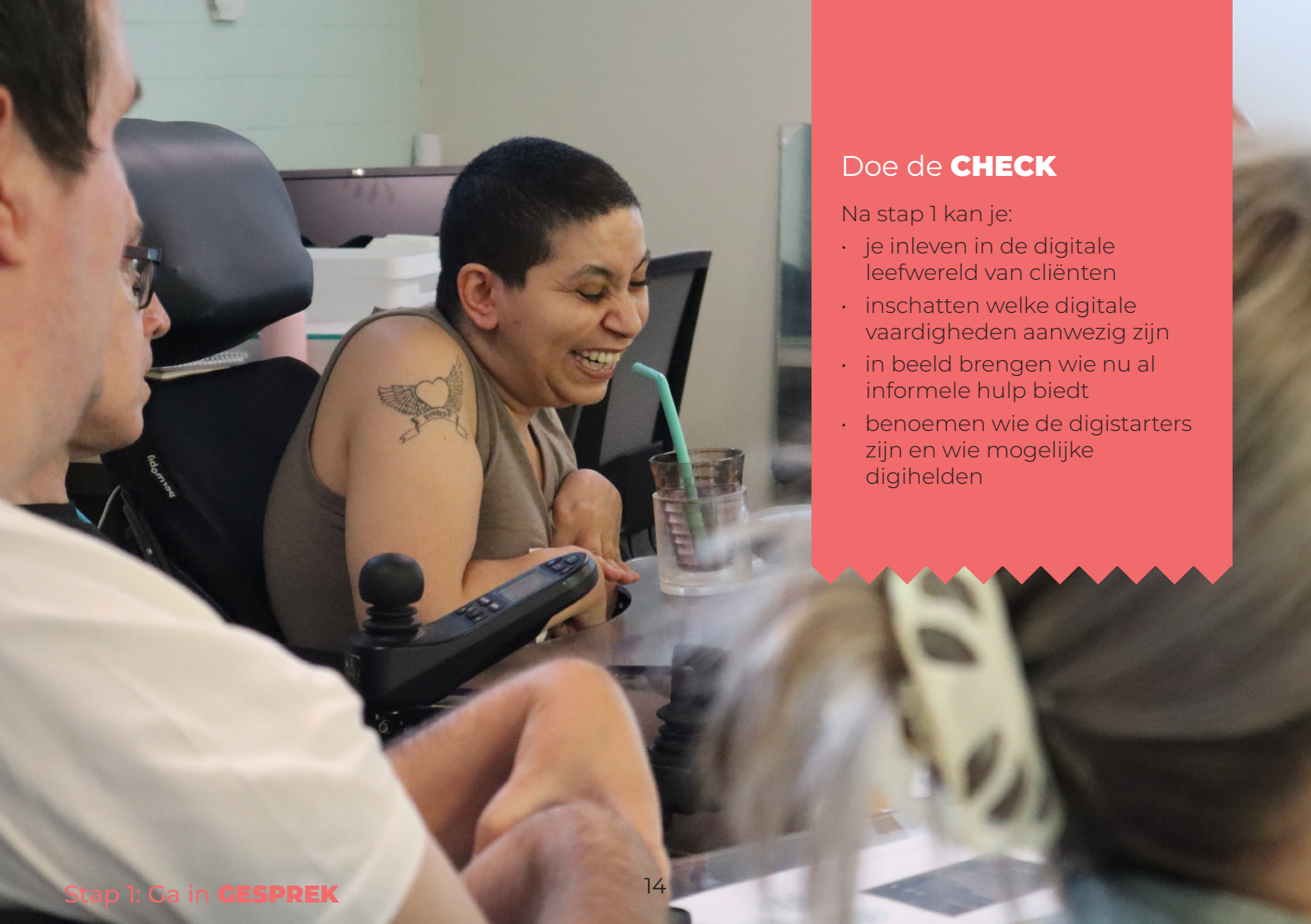
6. Breng informele hulp in kaart

Noteer wie elkaar nu al helpt met digitale vragen. Deze informele aanspreekpunten zijn waardevol.

7. Leg creatieve oplossingen vast

Vraag mensen om hun toestellen, hulpmiddelen of aanpassingen te tonen en noteer of fotografeer deze voorbeelden. Ze zijn vaak inspirerend voor anderen. Voorbeeld: een gsm-houder voor in de auto die op een rolstoel is gemonteerd.





Doe de **CHECK**

Na stap 1 kan je:

- je inleven in de digitale leefwereld van cliënten
- inschatten welke digitale vaardigheden aanwezig zijn
- in beeld brengen wie nu al informele hulp biedt
- benoemen wie de digistarters zijn en wie mogelijke digihelden

2

Ontwikkel een **AANPAK OP MAAT**

Een succesvolle en gedragen digiheldenwerking vertrekt vanuit de eigenheid van jouw organisatie. Elke werking is uniek, en daarom is het belangrijk om een aanpak te ontwikkelen die aansluit bij de noden, vragen én sterktes van cliënten, medewerkers en vrijwilligers. In deze stap werk je een plan uit dat haalbaar is binnen jullie dagelijkse praktijk, met aandacht voor wat er informeel al gebeurt. De gekozen aanpak ligt niet vast. Je kan later evalueren en bijsturen.



Zo pak je het aan:

- Kies digihelden
- Bepaal op welke manier je digitale ondersteuning wil bieden
- Bepaal de locatie
- Bepaal het moment



“Het hangt ervan af hoe, wat, waar. Als het relevant voor me is, wil ik graag deelnemen aan de digihelden.”

*Elke, Cliënt
Pegode Mobiele
Dienst Wonen*

Kies digihelden

Binnen ons project werken we altijd in duo: een cliënt in combinatie met een medewerker of vrijwilliger. Hun taak is om digitale vragen te beantwoorden van andere cliënten. Daarnaast kunnen ze ook een oefenmoment of thematisch moment begeleiden. De samenwerking tussen de cliënt-digiheld en de begeleider-digiheld biedt een unieke dynamiek. Het duo leert van elkaar en ondersteunt elkaar.

Je kan voor de selectie van je digihelden een oproep doen of naar interesse polsen tijdens de bevraging. Spreek cliënten en medewerkers gericht aan die nu al spontaan digitale hulp bieden.

Ga met geïnteresseerden in gesprek en bekijk samen of ze zich willen inzetten als digiheld.

Wanneer een duo is samengesteld, plan je een gesprek om hun rol verder vorm te geven. Voorzie genoeg tijd om stil te staan bij de bezorgheden en verwachtingen van de digihelden.



Zo pak je het aan:

- **Kies digihelden**
 - Bepaal op welke manier je digitale ondersteuning wil bieden
 - Bepaal de locatie
 - Bepaal het moment

Tijdens ons project was het haalbaar om ook een opleidingsmoment voor onze digihelden te organiseren. In de opleiding gingen we via oefeningen en praktijkvoorbeelden aan de slag met hun bezorgdheden. Bijvoorbeeld, over het afbakenen van hun grenzen. Meer info over dit opleidingsmoment vind je bij inspiratie op pagina 21.

Ook andere cliënten kunnen betrokken worden bij de digiheldenwerking. Dit kan op verschillende manieren. Bepaal welk engagement past bij hun interesses en talenten. Een cliënt kan bijvoorbeeld een ervaring delen tijdens een groepsmoment, een affiche maken voor de digimomenten of wekelijks het digihelden-magneetje op het dagrooster plakken.



Zo pak je het aan:

- **Kies digihelden**

- Bepaal op welke manier je digitale ondersteuning wil bieden
- Bepaal de locatie
- Bepaal het moment

Bepaal op welke manier je digitale ondersteuning wil bieden

Digitale ondersteuning kan op verschillende manieren worden georganiseerd. Binnen het project Digihelden werken we met open vraagmomenten, oefenmomenten in groep en thematische momenten rond specifieke onderwerpen.

Tijdens een **open vraagmoment** worden cliënten geholpen met hun digitale vragen. Deze worden één voor één behandeld, op maat van wat iemand nodig heeft.

Tijdens een **oefenmoment** in groep komen cliënten samen met hun toestel, om individueel te oefenen wat voor hen relevant is. Dit kan met kleine opdrachtjes, zoals een zoekopdracht op internet of een spelletje om het gebruik van touchscreen te oefenen.

Bij **thematische momenten** wordt vooraf een thema gekozen dat leeft bij de cliënten. Een thema kan eenmalig aan bod komen (bv. Foto's maken, mailbox ordenen, privacyinstellingen nakijken) of kan bestaan uit een reeks bijeenkomsten rond hetzelfde thema (bv. Kennismaking met sociale media, gedragsregels op sociale media, veiligheid op sociale media).



“Het digimoment heeft binnen ons woonhuis gezorgd voor een fijn contact tussen de bewoners. Ze leren om vragen te stellen aan elkaar en om elkaar te helpen.”

*Christine,
Leidinggevende
Pegode Wonen
Boechout*

Zo pak je het aan:

- Kies digihelden
- **Bepaal op welke manier je digitale ondersteuning wil bieden**
- Bepaal de locatie
- Bepaal het moment

Bepaal de locatie

De keuze van de locatie stem je af op de doelen die je wil bereiken, de vragen die je verwacht en de manier waarop je cliënten wilt betrekken.

Een **gemeenschappelijke ruimte**, zoals een gedeelde living, maakt de digimomenten zichtbaar en toegankelijk voor iedereen. De informele sfeer nodigt uit tot spontane deelname en verlaagt de drempel voor cliënten om een vraag te stellen. Cliënten kunnen actief deelnemen of zich er gezellig bijzetten en kennismaken met het digimoment. Het nadeel is dat er minder privacy is voor persoonlijke vragen en meer kans op afleiding of onderbrekingen.

Een **rustige aparte ruimte** biedt dan weer privacy. Dat maakt het makkelijker om gevoelige vragen en thema's te bespreken. Bovendien is een rustige omgeving voor sommige cliënten noodzakelijk om hun aandacht te behouden. Tegelijk is de drempel hier hoger, omdat cliënten actief moeten beslissen om deel te nemen. Zonder goede communicatie over het digimoment loop je het risico dat de opkomst beperkt blijft.

Je kan ook langsgaan op **de kamer van de cliënt**. Deze aanpak werkt voor zeer persoonlijke of individuele vragen, of wanneer het gaat om toestellen die vast op die plek staan, zoals een tv of desktop. Toch is dit minder zichtbaar voor anderen, waardoor het digimoment gemakkelijker wordt vergeten en het groepsgevoel ontbreekt. Bovendien vraagt het meer tijd en planning.



Zo pak je het aan:

- Kies digihelden
- Bepaal op welke manier je digitale ondersteuning wil bieden
- **Bepaal de locatie**
- Bepaal het moment

Bepaal het moment

Kies een moment dat praktisch haalbaar is én aansluit bij het dagelijks ritme van je werking. Zo vergroot je de kans op betrokkenheid en een vlot verloop.

Een **vast, terugkerend moment** zorgt voor herkenbaarheid en voorspelbaarheid. Het helpt om van digimomenten een gewoonte te maken. Het is handig om een digimoment te plannen **vlak voor of na een bestaande activiteit**. Omdat cliënten dan al aanwezig zijn, wordt de drempel lager. Een praktisch voorbeeld is om na het avondeten, terwijl iedereen nog aan tafel zit, door te verwijzen naar het digimoment dat daarna plaatsvindt.

Je kan ook werken op **individuele afspraak**. Dit biedt ruimte voor persoonlijke vragen. Bovendien weten digihelden vooraf hoeveel vragen er komen en kunnen ze zich eventueel voorbereiden. Zo voorkom je dat een digimoment te lang uitloopt of dat cliënten teleurgesteld raken omdat er geen tijd meer overblijft.



Zo pak je het aan:

- Kies digihelden
- Bepaal op welke manier je digitale ondersteuning wil bieden
- Bepaal de locatie
- **Bepaal het moment**

INSPIRATIE

MAAK DE OPLEIDING OP MAAT VAN JE GROEP

VOLGENDE ONDERWERPEN WAREN VOOR ONS BELANGRIJK EN KWAMEN AAN BOD

- Wat is digitale uitsluiting? En waarom geraken mensen niet mee in de digitale wereld?
- De basishouding van een digiheld.
- Afbakenen van je rol als digiheld: We geven digitale hulp, geen inhoudelijke adviezen.
- Afbakenen van persoonlijke grenzen: Wat zie ik wel en niet zitten als digiheld? Bijvoorbeeld: mag iemand digitale vragen komen stellen buiten het digimoment?
- Omgaan met persoonsgegevens: Als digiheld gebeurt het dat je in contact komt met persoonlijke gegevens of gevoelige informatie. Hoe ga je hiermee om? Wat zijn de afspraken hierrond?
- Tips voor het geven van duidelijke en begrijpelijke uitleg op digitale vragen.

Inspiratie

Tijdens ons project organiseerden we een opleidingsmoment voor de digihelden. Deze opleiding is gebaseerd op de 'Digihelper opleiding' van Mediawijs. Hierbij leer je aan de hand van theorie, denkoefeningen en concrete tips hoe je digistarters kan helpen bij digitale vragen. Wij pasten de opleiding voor digihelpers aan op maat van onze groep zowel inhoudelijk als qua werkvormen.

TIPS

1. Zorg voor materiaal

Voorzie indien mogelijk toestellen voor wie zelf geen (geschikt) materiaal heeft, zodat iedereen de kans krijgt om kennis te maken met de digitale wereld en kan deelnemen aan de digimomenten.

2. Gebruik input vanuit de bevraging

Tijdens de bevraging ging je in gesprek over de digitale leefwereld van cliënten. Gebruik deze waardevolle informatie bij het uitwerken van je aanpak. Je kan bijvoorbeeld op basis hiervan kiezen wat relevante thema's zijn voor thematische momenten of individuele opdrachtjes bedenken die aansluiten bij wat cliënten graag willen leren.





Doe de **CHECK**

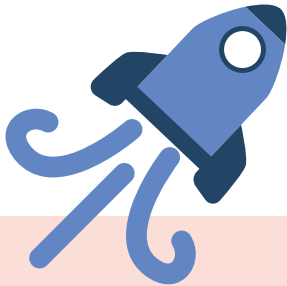
Na stap 2 weet je:

- wie de digihelden zijn
- op welke manier je het digimoment aanpakt
- waar het digimoment doorgaat
- wanneer het digimoment doorgaat

3

Organiseer een **LANCERINGSMOMENT**

Plan een datum en nodig iedereen uit voor de feestelijke start van je digiheldenwerking. Tijdens dit groepsmoment maak je de officiële opstart bekend en licht je toe hoe jullie te werk gaan. Werken jullie met momenten voor open vragen? Stel dan de digihelden voor als aanspreekpunten en benoem duidelijk met welke vragen mensen bij hen terechtkunnen. zo dat het enthousiasme en betrokkenheid oproept bij alle aanwezigen” vervangen door “Vertel je verhaal op een manier die enthousiasme en betrokkenheid oproept bij alle deelnemers.



Zo pak je het aan:

- Geef een korte en duidelijke uitleg over het project
- Prikkel mensen digitaal met activiteiten zoals een green screen of VR-brillen
- Voorzie hapjes en drankjes
- Zorg voor een feestelijke sfeer (muziek, vlaggetjes)

TIPS

1. Gebruik visuele ondersteuning

Werk met foto's, pictogrammen of schema's om je uitleg helder en toegankelijk te maken.

2. Zorg voor een herkenbaar logo

Ontwerp of kies een logo voor je digiheldenwerking. Gebruik dit logo op al je uitnodigingen, affiches en presentaties. Dit zorgt voor herkenbaarheid en visuele ondersteuning.

3. Nodig iedereen uit

Betrek het ondersteuningsnetwerk, medewerkers en eventueel andere deelwerkingen bij het lanceringsmoment en breng hen op de hoogte van de digiheldenwerking. Zij spelen een belangrijke rol in het bekendmaken van het digimoment en het doorverwijzen van cliënten.





Doe de **CHECK**

Na stap 3:

- weten cliënten en het ondersteuningsnetwerk wat er gaat gebeuren en waarom
- is het project bekend bij cliënten en het ondersteuningsnetwerk
- hebben cliënten en het ondersteuningsnetwerk op een leuke en informele manier kennis gemaakt met digitale toepassingen

4

Digihelden **IN ACTIE**

Na de feestelijke lancering is het tijd om van start te gaan met de digimomenten. Je hebt hiervoor al veel voorbereidend werk gedaan, namelijk het uitwerken van een aanpak op maat in stap 2.

In stap 4 maken we de uitwerking van jouw digiheldenwerking concreet.



Zo pak je het aan vóór het digimoment

- Stel de planning op
- Maak het digimoment zichtbaar
- Spreek cliënten en medewerkers actief aan
- Benadruk de win voor medewerkers
- Verzamel vragen of thema's



"Ik vind het goed dat de digimomenten op een geregeld en gestructureerd moment vallen. We weten goed op voorhand wanneer het doorgaat en het hangt duidelijk uit op een poster in het woonhuis. We kunnen er rekening mee houden in onze agenda."

*Annelies, Cliënt
Pegode Wonen
Boechout*

Stel de planning op

Stel een planning op voor de komende periode. Voorzie bijvoorbeeld elke maand 1 of 2 momenten van 1.5 uur voor het beantwoorden van digitale vragen.

Maak het digimoment zichtbaar

Maak per maand een affiche waarop de dagen en uren staan van de digimomenten. Beschrijf kort wat cliënten kunnen verwachten van het digimoment: Kunnen ze een digitale vraag stellen? Kunnen ze mee komen doen met een thematisch moment?

Je kan het digimoment ook zichtbaar maken door een magneet met het digiheldenlogo uit te hangen op het weekrooster. Dit zorgt voor herkenbaarheid en is ook duidelijk voor cliënten die niet kunnen lezen.

Spreek cliënten en medewerkers actief aan

Communiceer actief over de digimomenten en vertel wat je gaat doen. Vergeet zeker niet om nieuwe cliënten uitleg te geven: vertel wie de digihelden zijn, wat ze doen en op welke manier ze kunnen deelnemen.



Zo pak je het aan **vóór** het digimoment

- **Stel de planning op**
- **Maak het digimoment zichtbaar**
- **Spreek cliënten en medewerkers actief aan**
- Benadruk de win voor medewerkers
- Verzamel vragen of thema's

Benadruk de win voor medewerkers

Medewerkers kunnen cliënten met digitale vragen doorverwijzen en aanmoedigen om mee te doen aan de thematische momenten. Deze rol als doorverwijzer vereist betrokkenheid. Benadruk daarom de meerwaarde van digimomenten voor medewerkers, namelijk dat ze ondersteuning krijgen bij digitale vragen die ze nu vaak zelf opnemen of dat het digitale thema's bespreekbaar maakt.

Verzamel vragen of thema's

Houd een schriftje of lijst bij waarin cliënten en medewerkers digitale vragen kunnen noteren. Dit heeft als voordeel dat cliënten hun vraag niet vergeten en dat het digihelden-duo zich eventueel kan voorbereiden. Verzamel ook digitale thema's waarover je in groep kan werken tijdens een thematisch moment. Kies thema's die aansluiten bij de leefwereld en interesses van cliënten. Vraag wat zij willen leren.



“Voor individuele begeleiders is het niet vanzelfsprekend om over dit soort thema's in gesprek te gaan. Soms hebben ze er zelf niet voldoende kennis over. Een thematisch moment is ondersteunend naar de werking en naar de medewerkers. Het geeft opening om in gesprek te gaan met cliënten en is een springplank om hierop verder te gaan.”

Geert, Leidinggevende Pegode Wonen Schilde



Zo pak je het aan **vóór** het digimoment

- Stel de planning op
- Maak het digimoment zichtbaar
- Spreek cliënten en medewerkers actief aan
- **Benadruk de win voor medewerkers**
- **Verzamel vragen of thema's**

Zo pak je het aan tijdens een open vraagmoment

- Vertrek vanuit de kracht van de cliënt-digiheld
- Vertrek vanuit de vragen in het schriftje
- Werk met kleine stapjes/succeservaringen
- Bedenk digitale oefenkansen op maat van cliënten

Vertrek vanuit de kracht van de cliënt-digiheld

Zorg ervoor dat de medewerker of vrijwilliger de rol van de cliënt-digiheld ondersteunt en niet gaat overnemen. Ze kunnen bijvoorbeeld de cliënt stimuleren om eerst het woord te nemen om een oplossing voor te stellen. Ook de fysieke opstelling is hierbij van belang. De manier waarop je gaat zitten heeft een invloed op de dynamiek van het gesprek. Indien de cliënt-digiheld in een rolstoel zit en niet rechtstreeks naast de persoon zit die een vraag stelt, is het onmogelijk om het scherm te zien. Zorg er dus voor dat de cliënt-digiheld goed kan volgen en dat vragen ook gericht worden tot de cliënt-digiheld. Geef de cliënt-digiheld ruimte om te groeien, te leren en talenten in te zetten.

Vertrek vanuit de vragen in het schriftje

Bekijk of er vragen in het schriftje staan. Deze vragen krijgen voorrang.

Werk met kleine stapjes/succeservaringen

Het beantwoorden van digitale vragen is een leermoment. Neem de vraag niet uit handen maar zoek samen met de cliënt naar een oplossing. Werk met kleine stapjes zodat het duidelijk is en herhaal voldoende. Zorg ervoor dat het leermoment een positieve ervaring is. Dit helpt om zelfvertrouwen op te bouwen bij het gebruiken van een toestel en verlaagt de drempel om nog hulp te vragen.

Bedenk digitale oefenkansen op maat van cliënten

Je moet al in bepaalde mate vertrouwd zijn met de digitale wereld om een digitale vraag te kunnen stellen. Mensen die nog geen vragen hebben, kan je betrekken bij het open vraagmoment door een oefenkans te verzinnen op maat van deze persoon. Introduceer bijvoorbeeld een spelletje of leer hoe je een foto maakt. Houd het laagdrempelig en plezierig. Ook hierbij is een positieve leerervaring van belang.



“Ik heb geleerd hoe ik zelf een playlist kan maken op Spotify.”

Wim, Cliënt Pegode Wonen Schilde



Zo pak je het aan **tijdens een open vraagmoment**

- Vertrek vanuit de kracht van de cliënt-digiheld
- Vertrek vanuit de vragen in het schriftje
- **Werk met kleine stapjes/succeservaringen**
- **Bedenk digitale oefenkansen op maat van cliënten**

Zo pak je het aan tijdens een thematisch moment

- Maak duidelijke afspraken
- Wees alert bij gevoelige thema's
- Betrek de digihelden

Maak duidelijke afspraken

Samen leren is waardevol, maar niet vanzelfsprekend. Stel samen met cliënten regels op voor het groepsmoment: respect, wachten op je beurt, niet invullen voor een ander...

Wees alert bij gevoelige thema's

Sommige thema's (bv. privacy, online veiligheid) kunnen persoonlijke reacties of negatieve ervaringen oproepen. Laat ruimte om uit te checken of even afstand te nemen als het te veel wordt. De betrokkenheid van een medewerker die de cliënten en de onderlinge dynamieken in de groep kent, is een meerwaarde om adequaat te reageren.

Betrek digihelden

De rol van de cliënt-digihelden tijdens een thematisch moment kan erg verschillen. Wees creatief en laat de cliënt-digihelden hun talenten benutten: een specifiek onderdeel van het thema uitleggen, ondersteunen bij cliënten die extra hulp nodig hebben, een persoonlijke ervaring laten vertellen over het thema in kwestie,... Hun betrokkenheid maakt het moment herkenbaar en inspirerend.



Zo pak je het aan na het digimoment

- Volg vragen op die voortkomen uit een thematisch moment
- Volg vragen op die voortkomen uit een open vraagmoment

Volg vragen op die voortkomen uit een thematisch moment

Tijdens het thematisch moment werk je best met een duidelijke focus. Soms gebeurt het dat cliënten individuele vragen hebben die niet in groep besproken kunnen worden. Maak indien mogelijk tijd om verder aan de slag te gaan met deze vragen na het thematisch moment. Wees ook alert voor vragen die het onderwerp kunnen zijn voor een toekomstig thematisch moment of oefenmoment.

Volg vragen op die voortkomen uit een open vraagmoment

Sommige vragen kunnen niet beantwoord worden tijdens één digimoment. Soms mist er nog een deel van de informatie of hebben de digihelden meer tijd nodig om op zoek te gaan naar een oplossing. Schrijf de vraag opnieuw op de digilijst of in het boekje zodat lopende vragen niet vergeten worden.



TIPS

1. Geef het digimoment tijd om te groeien

Het digimoment groeit stap voor stap. In het begin is het zoeken: cliënten weten nog niet waarvoor ze terechtkunnen of kijken liever eerst toe. Dat hoort erbij. Geef het tijd en zie een trage start niet als falen.

2. Laat cliënten hun eigen apparaten gebruiken

Stimuleer cliënten om hun eigen smartphone, tablet of laptop te gebruiken. Zo geraken ze vertrouwd met het besturingssysteem van hun (eigen) apparaat.

3. Maak gebruik van bestaand materiaal

Er bestaat al veel interessant materiaal om in groep te werken rond digitale onderwerpen. Dit materiaal is echter niet altijd op maat van de groep cliënten. Wij gingen tijdens ons project aan de slag met 'Internetjes' van KEI JONG VZW.





Doe de **CHECK**

Na stap 4:

- is de digiheldenwerking echt gestart
- krijgen de digihelden actief de kans om hun rol op te nemen

5

EVALUEREN EN BIJSTUREN

Een digimoment is geen vaststaand gegeven, maar een werking die groeit en evolueert. Door regelmatig te evalueren, krijg je zicht op wat goed loopt, waar bijsturing nodig is, en hoe je het aanbod verder kan afstemmen op de noden van cliënten en medewerkers.



Zo pak je het aan

- Houd na een aantal maanden een evaluatiemoment
- Denk na over wie hier allemaal bij aanwezig moet zijn
- Denk na over hoe je de input van cliënten en medewerkers hierin meeneemt
- Stuur bij indien nodig
- Gebruik de evaluatie niet alleen om te verbeteren, maar ook om successen te vieren en de inzet van digihelden en het team te erkennen

INSPIRATIE

MOGELIJKE VRAGEN TIJDENS EEN EVALUATIEGESPREK

ORGANISATIE EN PLANNING

- Is het aantal vragen in verhouding met het aantal digimomenten?
- Moet de frequentie komende periode omhoog of omlaag?
- Hebben we het digimoment vaak moeten verplaatsen of annuleren?

GEBRUIK EN BEREIK

- Hoeveel cliënten maken gebruik van de digimomenten?
- Zijn er cliënten die nog niet bereikt worden? Hoe komt dit?

SAMENWERKING DIGIHELDEN

- Hoe verloopt de samenwerking tussen cliënt-digiheld en begeleider-digiheld?
- Versterken en ondersteunen ze elkaar?

ZICHTBAARHEID EN BEKENDHEID

- Zijn cliënten en medewerkers op de hoogte van de digimomenten?
- Verwijzen medewerkers cliënten actief door?

INHOUD EN VERLOOP

- Hoe verlopen de digimomenten in de praktijk?
- Zijn er individuele vragen die bij meerdere bewoners terugkomen en waarvoor een groepsmoment nuttig zou zijn?

MATERIAAL EN ONDERSTEUNING

- Is het materiaal in orde (bv. schriftje, laptop, oplaadkabels)?
- Is er nood aan extra ondersteuning of hulpmiddelen?

Inspiratie

Deze vragen kan je gebruiken als leidraad in een evaluatiegesprek.



Doe de **CHECK**

Na stap 5:

- heb je een zicht op hoe de digiheldenwerking verloopt
- weet je waar je moet bijsturen

6

VERANKEREN van de digiwerking

Zorg dat de digimomenten een vast, gekend en blijvend onderdeel worden van de werking. Het doel is dat deze momenten kunnen doorgaan los van één persoon of project. Om dit te garanderen, is het belangrijk dat de organisatie de meerwaarde van digimomenten erkent en er structureel op inzet.



Zo pak je het aan

- Betrek vrijwilligers
- Veranker in beleid
- Ga samenwerkingen aan



Betrek vrijwilligers

Het digihelden-duo bestaat uit een cliënt die samenwerkt met een medewerker of vrijwilliger. Bij de opstart kan het zijn dat er vooral medewerkers betrokken waren, maar voor de duurzaamheid van de werking is het zinvol om ook vrijwilligers in te schakelen. Een vrijwilliger hoeft geen expert te zijn, maar beschikt wel over basis digitale vaardigheden, geduld en de bereidheid om stapsgewijs te ondersteunen. Belangrijk is dat het klikt met de cliënt-digiheld: de vrijwilliger neemt het werk niet over, maar helpt de cliënt zijn rol als digiheld op te nemen.

Binnen ons project werkten we bijvoorbeeld samen met Digibank ZORA Werkt. Hun digihelpers ondersteunen nu samen met de cliënt-digiheld de andere cliënten in het woonhuis in Boechout.



Zo pak je het aan:

- **Betrek vrijwilligers**
- Veranker in beleid
- Ga samenwerkingen aan

Veranker in beleid

Om de digiheldenwerking duurzaam te maken en ervoor te zorgen dat ze ook op lange termijn blijft bestaan, is het belangrijk dat digitale inclusie structureel ingebed wordt in het beleid van je organisatie.

Wanneer je momenteel in **één of enkele deelwerkingen van je organisatie** een digiheldenwerking hebt opgestart, neem dit dan op in hun beleidsplan of jaarplan. Leg daarbij vast wie welke rol opneemt, hoeveel tijd eraan besteed kan worden en hoe de opvolging gebeurt. Zo blijft de werking ondersteund en verankerd.

Wil je een stap verder gaan, dan kan je **op organisatieniveau** een visie rond digitale inclusie uitwerken. Binnen ons project gebruikten we hiervoor de Beleidstool digitale inclusie van Mediawijs. Een werkgroep met cliënten, medewerkers en directie bracht de huidige situatie in kaart, bepaalde prioriteiten en formuleerde concrete acties. Dat proces vraagt tijd en afstemming, maar levert een gedragen visie op die beleid én praktijk versterkt.



Zo pak je het aan:

- Betrek vrijwilligers
- **Veranker in beleid**
- Ga samenwerkingen aan

Ga samenwerkingen aan

Naast het verankeren van de digiwerking binnen je eigen organisatie kan je ook verkennen welke samenwerkingen mogelijk zijn. Dit kan eventueel leiden tot een uitbreiding van je digiheldenwerking.

Binnen ons project werkten we samen met Digibank ZORA Werkt. Dankzij die samenwerking is het digimoment in het woonhuis in Boechout nu ook toegankelijk voor buurtbewoners. Dat levert mooie voordelen op: er ontstaat meer contact en verbinding tussen bewoners en de buurt, de cliënt-digiheld kan zijn talent inzetten voor een breder publiek en andere cliënten kunnen actief betrokken worden, bijvoorbeeld door bezoekers te onthalen of een drankje aan te bieden.



Zo pak je het aan:

- Betrek vrijwilligers
- Veranker in beleid
- **Ga samenwerkingen aan**

TIPS

1. Blijf inzetten op zichtbaarheid

Gebruik interne communicatie, nieuwsbrieven en events om mensen eraan te herinneren dat de digiheldenwerking er is. Benut deze kanalen en momenten om het project zichtbaar te houden.

2. Houd de drempel laag

Blijf communiceren dat iedereen welkom is en mag deelnemen aan de digimomenten. Ook nieuwe deelnemers of mensen die lang niet zijn geweest.

3. Zet in op kennisdeling

Breng al je digihelden samen en laat hen ervaringen uitwisselen, bijvoorbeeld tijdens een (half) jaarlijkse bijeenkomst.

4. Wees alert voor kansen

Wees steeds alert voor kansen: mogelijke samenwerkingspartners, uitbreidingskansen of activiteiten in de buurt waar je de digiheldenwerking in de kijker kan zetten.





Doe de **CHECK**

Na stap 6:

- zijn digimomenten een vast en blijvend onderdeel van de werking
- is digitale inclusie structureel ingebed in het beleid
- worden kansen benut om samen te werken en de digiwerking eventueel uit te breiden

TOT SLOT

Project Digihelden ging van start in januari 2024. Avansa regio Antwerpen en Pegode bouwden een digiheldenwerking uit op verschillende plekken. De ervaringen die we daarbij opdeden, vormden de basis voor dit draaiboek. Met deze publicatie willen we organisaties inspireren en tonen dat digitale ondersteuning stap voor stap kan groeien.

Binnen Pegode krijgt digitale inclusie intussen verder vorm: de divisie wordt vertaald naar de praktijk en in verschillende woonhuizen lopen de digimomenten zelfstandig door. Zo blijft digitale ondersteuning aanwezig in de dagelijkse werking.

Digitale inclusie blijft ook voor Avansa een belangrijk speerpunt. Als sociaal-culturele organisatie zetten wij actief in op educatie, participatie en samenwerking rond digitale thema's. Digitale inclusie is nooit 'af': het vraagt voortdurende aandacht, kleine en grote stappen, en vooral samenwerking. Daarom nodigen we jou uit om met ons de handen in elkaar te slaan en verder te bouwen aan een toekomst waarin iedereen kan deelnemen aan de digitale samenleving.

Tot slot willen we graag alle partners bedanken die hun kennis, tijd en inzet met ons gedeeld hebben. Dankzij hun steun konden we Project Digihelden realiseren en verder uitbouwen.



NUTTIGE ORGANISATIES

Voor dit project konden we rekenen op de expertise van andere organisaties. Online opzoekwerk, deelname aan studiedagen en netwerkcontacten leidden ons tot interessante organisaties en informatie op het kruispunt van digitale inclusie en werken met mensen met een beperking. We delen hier een aantal organisaties die voor ons veel betekend hebben:

- Arteveldehogeschool: onderzoek rond e-inclusie en mensen met een beperking
- Inter: het Vlaams expertisecentrum toegankelijkheid
- Kei-Jong vzw – Internetjes: een publicatie rond veilig en vriendelijk internetgebruik
- Licht En Liefde: expertiseorganisatie voor mensen met een visuele beperking
- Mediawijsheid: het Vlaams Kenniscentrum Digitale en Mediawijsheid
- Modem: een expertnetwerk van Thomas More rond oplossingen die geschreven, gesproken en digitale communicatie ondersteunen
- UCLL Hogeschool – Tablets4specials: een brochure met tips over werken met tablets bij personen met een lage ontwikkelingsleeftijd

Staat jouw organisatie niet in dit lijstje en werk je rond digitale inclusie met mensen met een beperking? Dan hebben we je nog niet ontdekt. Neem contact op met ons zodat we in gesprek kunnen gaan.



Aster Vens
Freya De Vriendt
Tania Lens
Samuel Van Nuffel
Stien Simkens