

DIGITAAL BEGELEIDERS COACHEN EN OPLEIDEN

Bij e-inclusieactiviteiten wordt vaak beroep gedaan op vrijwilligers. Naast de algemene aanbevelingen bij het werken met vrijwilligers (oa www.vlaanderenvrijwilligt.be) geven we graag **enkele specifieke aandachtspunten** voor digitaal begeleiders mee, **zowel vrijwillers als betaalde krachten**.

BASISKENNIS NODIG

Digitaal begeleiders hebben best al **een goede basiskennis** over de digitale wereld. Iemand die zelf moeite heeft om de weg te vinden op het internet zal weinig hulp kunnen bieden.

Tip: maak een lijst op van wat de minimumvereisten zijn om als digitaal begeleider te starten. In Gent vullen alle DigiPunt-begeleiders een aantal vragen in om hun basiskennis in te schatten. Dit toont aan wie best nog een basisopleiding volgt of 'in duo' werkt.

NIET ENKEL DIGITALE VAARDIGHEDEN

Naast digitale vaardigheden hebben digitaal begeleiders **de nodige sociale vaardigheden en inlevingsvermogen** nodig om met een grote diversiteit aan mensen om te gaan. Ze moeten in staat zijn om mensen op een versterkende manier te ondersteunen en zo het zelfvertrouwen van de bezoekers te verhogen. Daarnaast is het belangrijk om aan te voelen waar de grenzen van iemands leervermogen liggen.

HELEMAAL MEE

De digitale wereld verandert permanent. Wie zich niet **bijschoolt**, is niet meer mee. Dat geldt ook - en zelfs nog meer - voor wie anderen helpt in de digitale wereld.

Digitaal begeleiders **up-to-date houden** kan op verschillende manieren. Enkele voorbeelden:

- » Een **vormingsorganisatie** vragen om regelmatig een workshop te geven rond een actueel thema.
- » Een **gemeentemedewerker** uitleg laten geven over een bepaalde digitale dienstverlening.
- » De digitaal begeleiders **zelf een opleiding laten kiezen**, bijvoorbeeld bij een CVO en hier een tegemoetkoming voor voorzien.
- » Een **organisatie die werkt met kansengroepen uitleg laten geven** over de specifieke drempels die hun doelgroep ervaart.

Stad Gent werkt samen met een CVO om de Digipunt-begeleiders permanent bij te scholen. Zij volgen een reeks van 40 lessen (1 dagdeel/maand), waarbij de inhoud zo veel mogelijk focust op recente digitale ontwikkelingen, en op zaken waar ze in een Digipunt vragen over kunnen krijgen. In 2020-2021 kwamen onder andere itsme, net-etiquette, e-dienstverlening van de stad, datageletterdheid en AI, online privacy en digitaal bankieren aan bod. De deelnemers krijgen ook tips over hoe ze bezoekers hier op een versterkende manier mee kunnen helpen zonder het van hen over te nemen.

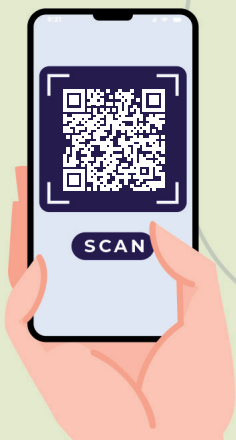
VRIJWILLIGERS COACHEN EN OPVOLGEN

Als je werkt met vrijwilligers, moet je voor hen ook coaching en opvolging voorzien. Dit gebeurt **best door de organisatie of dienst waar zij aan de slag zijn**, bijvoorbeeld de bibliotheek of een buurtwerkorganisatie. Vrijwilligers kunnen vaak heel wat organisatorische en inhoudelijke taken opnemen, maar er is altijd in meerdere of mindere mate professionele ondersteuning nodig.

Een voorbeeld: voor de acties van Digitaal Inclusieve Wijk in Antwerpen-Dam werkte Elegast met een team van 4 vrijwilligers. Zij komen maandelijks samen om te bekijken hoe de afgelopen maand is voorlopen. De vrijwilligers kunnen hun ervaringen met elkaar delen en geven ook tips aan elkaar. De buurtwerker is verbindend figuur en stuurt bij waar nodig.

INSPIRATIE EN CONTACT

Scan de QR code of surf naar www.mediawijs.be/digitaalinclusievewijk



**DIGITAAL
INCLUSIEVE
WIJK**