

DIGITALE OEFENKANSEN BIJ CONTACTMOMENTEN

Digitale oefenkansen zijn kleine informele momentjes waarop mensen de kans krijgen **iets digitaals te proberen** en zo geprikkeld worden om vaker gebruik te maken van digitale tools.

Ook organisaties en diensten zonder focus op het digitale kunnen bewust **op zoek gaan naar zo'n digitale oefenkansen** en deze integreren in hun bestaande werking. Je hoeft geen bijkomende activiteiten op te zetten en hebt **geen grote digitale expertise nodig**.

De eerste stap is om even stil te staan bij **de contactmomenten** die er zijn tussen jou en de klant of bezoeker. Waarvoor komen mensen bij jou? Wat doe jij voor hen of wat doen jullie samen? En waar kan je een digitale oefenkans integreren in die interactie? Als je er even over nadenkt **kan je aan zowat elke situatie een digitale prikkel toevoegen**.

Belangrijk bij digitale oefenkansen is dat ze spontaan en klein zijn en direct bruikbaar in het dagelijks leven. Spreek niet over "leren", "les" of "de computer", want dit is voor veel mensen drempelverhogend. Het blijft informeel en vrijblijvend.

Gebruik zo veel mogelijk **het eigen toestel** van de klant of bezoeker, meestal de smartphone. Door te werken op een vertrouwd toestel is het leereffect groter. Idealiter is er **gratis wifi** op de plek waar je digitale oefenkansen aanbiedt. Veel kwetsbare mensen hebben een erg beperkt data-abonnement.

Enkele voorbeelden

- » Bij een doorverwijzing zoekt de medewerker samen met de klant het adres op in Google Maps.
- » Een maatschappelijk werkster ondersteunt de klant om haar contactgegevens op te slaan in de contacten van zijn smartphone. Voor laaggeletterde klanten kan het zelfs nuttig zijn er ook een foto aan toe te voegen.
- » Een doktersassistent helpt een patiënt om de volgende afspraak vast te leggen in de agenda op zijn smartphone, en er een herinnering voor in te stellen.
- » Een medewerker van een crèche begeleidt een vader bij het aanvragen van verlofdagen voor zijn kindje in de toepassing van de kinderopvang.
- » De baliemedewerker van een sportclub toont tijdens het inschrijfmoment ouders hoe ze het online inschrijvingsformulier in moeten vullen.
- » Een vrijwilliger helpt een buurtbewoner om de uren van de trein op te zoeken via de NMBS-app.
- » Een vrijwilliger downloadt samen met een buurtbewoner de parkeer-app en legt uit hoe je deze kan gebruiken.

INSPIRATIE EN CONTACT

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



**DIGITAAL
INCLUSIEVE
WIJK**