

# INDIVIDUELE HULP OP EEN VASTE LOCATIE

Het idee achter een Digipunt, Webpunt, PC-dokter, ... is dat **op een vaste locatie op vaste momenten iemand aanwezig is die hulp biedt bij digitale vragen**. De begeleider ondersteunt de bezoeker bij het werken op de computer, smartphone of tablet. De begeleider neemt het niet over van **de bezoeker** maar zorgt ervoor dat die het **zelf leert**.

Je kan dit organiseren als 'vrije inloop'- of 'op afspraak'-formule, of een combinatie van beide. In de inspiratiegids 'Zo start je een openbare computerruimte werking' vind je hier meer uitleg over. We geven op de achterzijde enkele concrete voorbeelden.

## WIE GEEFT DE BEGELEIDING?

Vaak zijn de begeleiders **vrijwilligers**. Voorzie zeker tijd voor werving en opvolging. Je kan hiervoor een overkoepelende vrijwilligerswerking opzetten. Een andere mogelijkheid is om de locaties waar begeleiding wordt gegeven te ondersteunen bij hun vrijwilligerswerking. Centrale werving en lokale opvolging kan natuurlijk ook.

In een tiental Gentse Digipunten en Antwerpse webpunten zijn **mensen uit de sociale economie** aan de slag als begeleider. De stad heeft hiervoor een convenant met het sociale economiebedrijf dat deze medewerkers tewerkstelt.

Als experiment zetten we in 2 Gentse Digipunten wijk-werkers in als Digipunt-begeleider. 'Digitale ondersteuning van kwetsbare burgers' werd hiervoor opgenomen in de toegelaten activiteitenlijst voor wijk-werkers. VDAB selecteerde geschikte profielen.

## AANBOD OP LOCATIES WAAR EEN BREED PUBLIEK KOMT

- » Een heel geschikte plaats om individuele hulp aan te bieden is in **de bibliotheek**. Daar komt een breed publiek, zijn er vaak ook publiekscomputers, en is er meestal al een vrijwilligerswerking.
- » Ook **gebouwen met stedelijke dienstverlening** zijn interessant. De gemeentemedewerkers kunnen dan meteen doorverwijzen als iemand hulp nodig heeft bij een digitale dienst.
- » Individuele hulp kan ook geboden worden op **plekken die daar exclusief voor bedoeld zijn**, zoals de Antwerpse webpunten. Mensen kunnen er op de computer werken en begeleiding vragen tijdens de "vrije inloop", zonder afspraak. Wie een uur lang 1-op-1 ondersteuning wenst, kan een afspraak maken voor een digitaal consult.

## AANBOD OP LOCATIES WAAR VEEL KWETSBARE GROEPEN KOMEN

- » Mensen uit kansengroepen ervaren drempels om een voor hen niet-vertrouwde locatie binnen te stappen. Daarom bied je best ook **individuele hulp op plaatsen waar deze mensen sowieso komen en zich thuis voelen**. Een drempelverlagend voordeel is dat mensen 'onopgemerkt' eens kunnen komen kijken terwijl ze voor iets anders ter plaatse zijn. Een begeleider kan hen aanspreken om het aanbod uit te leggen en hen op hun gemak stellen.
- » Enkele voorbeelden: de Kortrijkse wijkcentra, Gentse Kringwinkels en armoedeverenigingen, Antwerpse buurtwerken (zie ook fiche 10). Denk ook aan plaatsen waar anderstalige nieuwkomers komen, zoals IN-Gent en Atlas (Antwerpen).

## INSPIRATIE EN CONTACT

Scan de QR code of surf naar  
[www.mediawijs.be/digitaalinclusievewijk](http://www.mediawijs.be/digitaalinclusievewijk)



DIGITAAL  
INCLUSIEVE  
WIJK